

# 2024

ESTADO DE INFORMACIÓN  
NO FINANCIERA CONSOLIDADO E  
INFORMACIÓN SOBRE SOSTENIBILIDAD



**GRUPO MUTUA PROPIETARIOS**

*Más Protección*

# Índice

<b>Presentación</b> .....	3
<b>1. Información general</b>	
1.1. [BP-1] Base general para la elaboración del informe de sostenibilidad.....	6
1.2. [BP-2] Información relativa a circunstancias específicas.....	7
1.3. Gobernanza .....	7
1.4. Estrategia .....	11
1.5. Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades .....	20
<b>2. Información medioambiental</b>	
2.1. Divulgación de información en virtud del artículo 8 del Reglamento (UE) 2020/852 (Reglamento de taxonomía) .....	25
2.2. Cambio Climático.....	29
<b>3. Información social</b>	
3.1. Personal propio .....	43
3.2. Consumidores y usuarios finales.....	47
<b>4. Información sobre Gobernanza</b>	
4.1. Gobierno y conducta empresarial .....	54
<b>Anexo I</b>	
– <b>GAP respecto a requerimientos de la Ley 11/2018</b>	
1. Información sobre cuestiones medioambientales.....	63
2. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal.....	72
3. Información sobre el respeto de los derechos humanos.....	84
4. Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno .....	85
5. Información sobre la sociedad .....	86
<b>Anexo II</b>	
– <b>Índice de contenidos Ley 11/2018 y CSRD</b> .....	91

# Presentación

Nos complace presentar el primer Estado de Información No Financiera Consolidado e Información sobre Sostenibilidad del Grupo Mutua Propietarios, un hito en nuestra trayectoria que refuerza el compromiso del Grupo con la transparencia, la responsabilidad corporativa y el desarrollo sostenible. Este informe recoge de forma unificada la información no financiera de todas las entidades que integran el Grupo: las aseguradoras Mutua de Propietarios y onLygal Seguros, las empresas de servicios onRed y Sensedi, así como las entidades distribuidoras onRisk Agencia de Suscripción y Mutuarisk.

La consolidación de esta información nos permite ofrecer una visión global, clara y cohesionada de nuestra estrategia, de nuestros productos y servicios, y de nuestro impacto en los ámbitos social, medioambiental y de gobernanza. El informe se estructura en tres grandes bloques que reflejan nuestras prioridades en sostenibilidad y responsabilidad empresarial:

- En el **ámbito medioambiental**, se analiza con mayor profundidad el riesgo físico del cambio climático en las actividades del Grupo, destacando la elevada exposición en los seguros contra incendios y en los ramos de multi-riesgos de Comunidades, Hogar y Comercio. El aumento de la frecuencia siniestral, los fenómenos meteorológicos extremos y las catástrofes naturales son factores que impactan directamente sobre la actividad aseguradora y exigen una planificación estratégica y técnica acorde con la nueva realidad climática.

Hemos realizado un exhaustivo análisis de doble materialidad para identificar y evaluar las incidencias, riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático. Este análisis considera tanto el impacto financiero en la empre-

sa como los efectos de nuestras actividades en terceros y en el medio ambiente. Además hemos implementado medidas concretas para reducir nuestra huella de carbono, fomentar la economía circular y gestionar de manera responsable los residuos. Nos enorgullece destacar la continuidad en la implantación de la Política de Papel 0 y el uso de energías renovables. Asimismo hemos seguido promoviendo la movilidad sostenible mediante la incorporación de vehículos híbridos y eléctricos, así como la instalación de puntos de recarga en nuestras instalaciones.

Para concluir en el ámbito medioambiental, nos comprometemos a seguir los principios de inversión responsable de las Naciones Unidas. Esta iniciativa asegura que nuestras inversiones sean gestionadas de manera ética, transparente y responsable. Nuestro compromiso con la sostenibilidad y el respeto al medio ambiente guía todas nuestras decisiones financieras. Y como en años anteriores, hemos participado en iniciativas como La Hora del Planeta para crear conciencia sobre la problemática medioambiental.

- En el **ámbito social**, se pone en valor el importante esfuerzo realizado —y que seguirá siendo prioritario— para atraer y retener el talento, asegurar oportunidades de desarrollo profesional, promover la igualdad de oportunidades y la representación equitativa de mujeres y hombres en todos los niveles y foros del Grupo. La conciliación familiar se impulsa a través de medidas como la flexibilidad horaria y el teletrabajo, priorizando, cuando es posible, la promoción interna frente a la incorporación de talento externo. En formación, se destaca el esfuerzo sostenido dirigido tanto a empleados como a mediadores, colaboradores y redes de profesionales.



A través de la **Fundación Mutua de Propietarios** hemos mejorado la calidad de vida de las personas con movilidad reducida, facilitando la accesibilidad en los edificios de viviendas contribuyendo con ello a una sociedad más inclusiva. Además, hemos participado activamente en iniciativas sociales y de voluntariado, y hemos colaborado con diversas entidades del tercer sector.

Como entidad mutual nos enfocamos en mejorar la comunidad y el entorno social a través de nuestras acciones. Trabajamos para crear un impacto positivo en la sociedad y promover el bienestar de todos los miembros de la comunidad, empezando por nuestros equipos, por lo que hemos continuado implementando el Programa de Ayuda al Empleado con el objetivo de brindarles apoyo integral, no solo en el ámbito laboral, sino también en su bienestar psicológico y emocional.

Para lograrlo, hemos adoptado un modelo de trabajo híbrido que combina el trabajo presencial y virtual. Esto nos permite adaptarnos a las necesidades individuales de cada empleado, brindándoles la flexibilidad necesaria para equilibrar su vida personal y profesional. Además, proporcionamos a cada miembro de nuestro equipo un completo kit de teletrabajo, asegurándonos de que cuenten con todas las herramientas necesarias para desempeñar sus funciones de manera eficiente desde casa.

- En **materia de gobernanza**, el Grupo sigue evolucionando hacia la adopción de las mejores prácticas del mercado, garantizando el cumplimiento de una legislación en constante cambio y su adecuada transposición a las políticas y normativas internas. Este compromiso con el buen gobierno fortalece la integridad, la eficiencia y la sostenibilidad de nuestra gestión.

El Grupo Mutua Propietarios tiene un código de buen gobierno que detalla la estructura de la entidad y la actividad de la asamblea general, el consejo de administración y las comisiones delegadas. Las filiales también tienen sus propios consejos de administración en concordancia con el consejo del Grupo Mutua Propietarios.

**Durante la elaboración de este informe, se ha prestado especial atención a nuestros principales grupos de interés:**

- Los **empleados**, como motor fundamental del Grupo.
- Los **clientes y mutualistas**, razón de ser de nuestra actividad desde hace más de 190 años.
- Los **mediadores**, tanto corredores como agentes, incluyendo el colectivo de Agentes de la **Administración de Fincas (AAFF)**.
- Las **comunidades de vecinos**, a quienes prestamos un servicio cercano y especializado.
- Los **colaboradores externos**, que complementan nuestro conocimiento y capacidades.
- Las **redes de profesionales**, como peritos, reparadores, abogados y procuradores.
- Los **proveedores tecnológicos, de servicios profesionales y otros servicios**, que contribuyen a la innovación y mejora continua.
- Las **Administraciones Públicas**, con quienes cooperamos para avanzar hacia objetivos comunes.
- Los **competidores y otras aseguradoras**, que en algunos casos son también clientes del Grupo a través de acuerdos de servicio, coaseguro o reaseguro.

Este primer informe consolidado marca un nuevo paso en nuestra evolución como Grupo. Reafirmamos con él nuestro propósito de construir un futuro más sostenible, innovador y justo, generando valor para la sociedad, el entorno y todas las personas que forman parte de nuestra comunidad.



# 1. Información general



**GRUPO MUTUA PROPIETARIOS**

*Más Protección*

## 1.1. [BP-1] Base general para la elaboración del informe de sostenibilidad

Con motivo de la aprobación, en diciembre de 2022, de la Directiva (UE) 2022/2464 del Parlamento Europeo y del Consejo de 14 de diciembre de 2022 por la que se modifican el Reglamento (UE) 537/2014, la Directiva 2004/109/CE, la Directiva 2006/43/CE y la Directiva 2013/34/UE, por lo que respecta a la presentación de información sobre sostenibilidad por parte de las empresas (en adelante, "CSRD"), se introduce la obligación de elaborar un Informe de Sostenibilidad para aquellas empresas que reúnan determinados requisitos en relación al número de empleados, volumen de negocios y activos, siguiendo a su vez para reportar la información, el Reglamento Delegado (UE) 2023/2772 de la Comisión, de 31 de julio de 2023, por el que se completa la Directiva 2013/34/UE del Parlamento Europeo y del Consejo en lo que respecta a las normas de presentación de información sobre sostenibilidad (en adelante, "NEIS").

Mutua de Propietarios Seguros y Reaseguros a Prima Fija (en adelante "Mutua Propietarios" o "MP") y sus sociedades dependientes (en adelante, denominadas conjuntamente la "Entidad", o, el "Grupo") cumplen los requisitos de volumen de negocios y activos de aplicación de CSRD.

Ante la no transposición al ordenamiento jurídico español de la CSRD, la Entidad ha decidido utilizar el marco de la CSRD para informar sobre cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza, sin perjuicio de que la información exigida por la Ley 11/2018, de 29 de diciembre, de información no financiera y diversidad, se reportará en el Anexo I del presente Informe.

Asimismo, este Informe de sostenibilidad se ha elaborado en base consolidada, y su alcance es el mismo que para los estados financieros consolidados, con la excepción de la sociedad Visoren, S.L. (y sus sociedades dependientes). La sociedad dominante del Grupo (Mutua Propietarios) únicamente posee el 35,87% del capital de Visoren, S.L. y no ejerciéndose funciones organizativas en la misma sino únicamente la supervisión financiera de la inversión realizada.

Las entidades que forman parte de los estados financieros consolidados del Grupo son: Mutua de Propietarios Seguros y Reaseguros a Prima Fija, MutuaRisk Correduría de Seguros S.A.U., Edificat Rent S.L.U., Best Technologies for Buildings S.L.U. (Sensedí), onRed Asistencia y Reparaciones S.A, onRisk Agencia de Suscripción S.L. (MDC Cover), onLygal Seguros y Reaseguros S.A.U., onLygal Servicios Legales, S.L.U., Visoren S.L. Con respecto a las compañías Visoren S.L. y Edificat Rent se estructura una supervisión solamente a nivel financiero no ejerciéndose ningún tipo de funciones organizativas por lo que no forman parte de este Informe de Sostenibilidad.

Por último, para la elaboración del presente Informe, se ha tenido en cuenta las principales características de la cadena de valor ascendente y descendente del Grupo, así como sus operaciones propias para la identificación y evaluación de los Impactos, Riesgos y Oportunidades (en adelante, "IROS").

Asimismo, el Grupo no se ha acogido a ninguna exención de la obligación contemplada para los casos en que se tratase de información clasificada y/o sensible, sobre propiedad intelectual, know-how o resultados de la innovación.



## 1.2. [BP-2] Información relativa a circunstancias específicas

### 1.2.1. Fuentes de estimación e incertidumbre del resultado

A lo largo del presente documento, no se han incorporado parámetros cuantitativos o importes monetarios que estén sujetos a un alto grado de incertidumbre de medida.

### 1.2.2. Información derivada de otra legislación o de pronunciamientos generalmente aceptados acerca de la información sobre sostenibilidad.

Dado que aún no se ha aprobado la transposición de la CSRD al ordenamiento jurídico español, el Anexo I del presente Informe recoge información de acuerdo con la Ley 11/2018. Asimismo, la información relativa a la Taxonomía deriva del Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio de 2020 relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles y por el que se modifica el Reglamento (UE) 2019/2088.

### 1.2.3. Incorporación por referencia

Toda la información requerida por la normativa aplicable se encuentra desglosada en el cuerpo de este Informe.

### 1.2.4. Utilización de disposiciones de introducción paulatina con arreglo al apéndice C de la NEIS 1

La Entidad no supera en la fecha de cierre de su balance la cifra media de 750 empleados durante el ejercicio, por lo que ha decidido omitir todos los requisitos de divulgación de la NEIS S1 - Personal Propio y NEIS S4 - Consumidores y usuarios. No obstante, se reportan en este Informe los requisitos mínimos de divulgación correspondientes a los IROS de estas temáticas, que han resultado materiales como consecuencia del ejercicio de doble materialidad, es decir, la estrategia y modelo de negocio, las políticas, metas, actuaciones y parámetros de medida.

## 1.3. Gobernanza

### 1.3.1. [GOV-1] El papel de los órganos de administración, dirección y supervisión

#### a) Composición y diversidad

El Grupo está regido y administrado 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 actualmente compuesto por ocho miembros independientes (100%), que son elegidos por la Asamblea General por un plazo de cuatro años y dispone de un 37,5% de mujeres. Las Comisiones Delegadas existentes actualmente son, por orden de creación: Comisión Delegada de Inversiones Financieras, Inmobiliarias y Societarias; Comisión Delegada de Auditoría y Control Interno Grupo, y Comisión Delegada de Nombramientos y Retribuciones Grupo. Asimismo, la Entidad cuenta con el Comité de Filiales, la Comisión de Estrategia, Innovación y Sostenibilidad y el Comité de Ética del Grupo. Toda la información correspondiente a la Asamblea General, el Consejo de Administración y las Comisiones Delegadas está disponible

para todos los mutualistas en el apartado "Documentación" de la web de la compañía [www.mutuadepropietarios.es](http://www.mutuadepropietarios.es).

Todos los miembros del órgano de administración, dirección y supervisión cuentan con la cualificación, experiencia y conocimientos apropiados en los ámbitos de mercados de seguros y financieros, estrategia empresarial, sistemas de gobierno, análisis financiero y actuarial, y marco legal y regulatorio.

#### b) Funciones y responsabilidades

El Consejo de Administración es el órgano revestido de las más amplias facultades para el cumplimiento de los fines sociales, salvo las reservadas expresamente a la Asamblea General, con las limitaciones establecidas con carácter general en las Leyes y en los Estatutos Sociales. En el año 2024, el Consejo ha estado compuesto por las siguientes personas:

- D. Jordi Xiol Quingles – Presidente
- D. Antonio de Padua Batlle de Balle i Fornells – Vicepresidente
- D<sup>a</sup>. Elena Rico Vilar – Vocal
- D. Enrique Vendrell Santiveri – Vocal
- D. Lluís Bou Salazar – Vocal
- D<sup>a</sup> Merçé Tell García – Vocal
- D. Antonio Balcells Caze – Vocal
- D<sup>a</sup>. Belén Linares Corell – Vocal

Asimismo, el Consejo de Administración ordena su trabajo mediante las Comisiones Delegadas ya mencionadas anteriormente cuyas funciones son las que le resultan por aplicación del artículo 21 del Código de Buen Gobierno.

Por último, y aunque estas son las funciones y responsabilidades a nivel general de los órganos de administración y sus comisiones delegadas, la Entidad, durante 2024 no ha designado responsabilidades específicas para dichos entes en materia de gestión, control, metas y supervisión de las incidencias, riesgos y oportunidades que pudieran resultar materiales del ejercicio de doble materialidad.

#### c) Conocimientos especializados en materia de sostenibilidad

Actualmente, la Entidad cuenta con una Consejera que dispone de conocimientos sobre sostenibilidad. No obstante, la Entidad tiene la posibilidad de consultar y recibir orientación de expertos en sostenibilidad mediante asesores y consultores externos, quienes proporcionan su apoyo técnico y estratégico en relación con estos temas.

### 1.3.2. [GOV-2] Información facilitada a los órganos de administración, dirección y supervisión de la empresa y cuestiones de sostenibilidad abordadas por ellos

Actualmente, el Grupo no tiene designado por parte de quién y con qué frecuencia se informa a los órganos de administración, dirección y supervisión sobre las incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa, ni el modo que estas cuestiones se tienen en cuenta a la hora de supervisar la estrategia de la Entidad. El objetivo a futuro sería integrar estas cuestiones en la Comisión Delegada de Auditoría y Control Interno.

A pesar de lo anterior, el Comité de Dirección ha estado implicado en el ejercicio de doble materialidad y es el que ha abordado el siguiente listado de incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa:

Tema	Subtema	Subsubtema	IRO	Definición del IRO catalogado
<b>Cambio Climático</b>	Adaptación al cambio climático	No aplica	Riesgo	Aumento de reclamaciones en número y coste por siniestros en los ramos de no vida como consecuencia del aumento de la frecuencia y severidad de los efectos físicos derivados del cambio climático (olas de calor, incendios, lluvias, vientos, TCAS).
	Adaptación al cambio climático	No aplica	Riesgo	Reducción de la ratio de solvencia derivada de pérdidas significativas por eventos climáticos extremos (riesgos físicos).
	Adaptación al cambio climático	No aplica	Riesgo	Aumento de la tasa de caída de clientes como consecuencia de la consideración de riesgos climáticos en los modelos de pricing.
	Adaptación al cambio climático	No aplica	Impacto positivo	Adhesión a iniciativas internacionales como los principios de inversión responsable de las Naciones Unidas.
<b>Personal Propio</b>	Condiciones de trabajo	Conciliación laboral	Oportunidad	Mayor atracción y retención del talento debido a las medidas de conciliación establecidas por la Mutua.
	Condiciones de trabajo	Conciliación laboral	Impacto Positivo	Aumento de las reuniones telemáticas que contribuyen a reducir los desplazamientos innecesarios.
	Igualdad de trato y oportunidades para todos	Igualdad de género e igualdad de remuneración por un trabajo de igual valor	Impacto Positivo	Contar con una estrategia y un plan de acción para promover la igualdad de género, la inclusión y la diversidad (Por ejemplo: El Plan de Igualdad, cursos de formación a los empleados en materia de diversidad e inclusión, certificados de excelencia como el sello SEWI, medidas que garantizan misma retribución por trabajo de igual valor y categoría, etc.).
	Otros derechos laborales	Privacidad	Impacto Positivo	Tener una política y procedimientos sobre cómo se utilizan los datos personales de empleados, incluyendo la transferencia de los mismos a un tercero.
	Igualdad de trato y oportunidades para todos	Medidas contra la violencia y el acoso en el lugar de trabajo	Impacto Positivo	Gestión adecuada de los casos de discriminación y acoso por medio de la implantación de los canales de denuncia.
<b>Consumidores y usuarios finales</b>	Incidencias relacionadas con la información para los consumidores o usuarios finales	Acceso a la información (de calidad)	Oportunidad	Innovación en los canales de comunicación a los que tienen acceso los clientes para la rápida cotización y scoring de las pólizas de impago de alquiler).
	Inclusión social de los consumidores o usuarios finales	Acceso a productos y servicios	Oportunidad	Proponer iniciativas relacionadas con la mejora de la calidad de atención al cliente y el seguimiento de la satisfacción de los clientes en la gestión de sus siniestros.
	Inclusión social de los consumidores o usuarios finales	Acceso a productos y servicios	Oportunidad	Desarrollo de sistemas de información para trazar perfiles de mutualistas y adaptar de forma personalizada el proceso de atención al mutualista, contribuyendo así al aumento de nuevos mutualistas.
	Incidencias relacionadas con la información para los consumidores o usuarios finales	Privacidad	Impacto Positivo	Custodiar correctamente el consentimiento sobre la utilización de los datos personales.
	Incidencias relacionadas con la información para los consumidores o usuarios finales	Privacidad	Impacto Positivo	Disponer de una partida presupuestaria específica para protección de datos y ciberseguridad.
	Incidencias relacionadas con la información para los consumidores o usuarios finales	Privacidad	Impacto Positivo	Tener una política y procedimientos sobre cómo se utilizan los datos personales de clientes, incluyendo la transferencia de estos a un tercero.
	Incidencias relacionadas con la información para los consumidores o usuarios finales	Privacidad	Impacto Positivo	Tener una política y procedimientos sobre cómo se utilizan los datos personales de clientes, incluyendo la transferencia de estos a un tercero.

Tema	Subtema	Subsubtema	IRO	Definición del IRO catalogado
<b>Conducta empresarial</b>	Corrupción y soborno	Casos	Riesgo	Multa o sanción económica por casos de corrupción, soborno, blanqueo de capitales, etc.
	Gestión de las relaciones con los proveedores, incluidas las prácticas de pago	No aplica	Impacto Negativo	Exclusión de proveedores locales o de tamaño reducido por exigencia de cumplimiento de criterios ASG fuera de su alcance. Limitación de la competencia y/o perjuicio a proveedores locales y de proximidad.
	Protección de los denunciantes	No aplica	Impacto Positivo	Contar con un Canal de Denuncias que permita detectar, notificar e investigar problemas relacionados con comportamientos ilícitos o contrarios al Código Ético y de conducta de la Mutua (Buzón gestionado por el departamento de cumplimiento).
	Gestión de las relaciones con los proveedores, incluidas las prácticas de pago	No aplica	Impacto Positivo	Existencia de un procedimiento robusto de homologación de proveedores, mediante el cual el Grupo se asegura del cumplimiento de unos requerimientos técnicos, legales y económicos previamente definidos, entre los que se contemplan los principios del Código Ético y de Conducta.
	Corrupción y soborno	Detección, incluida la formación Prevención	Impacto Positivo	Contar con una política contra la corrupción y el soborno y dar formación específica al personal propio en las medidas de prevención necesarias.

### 1.3.3. [GOV-3] Integración del rendimiento relacionado con la sostenibilidad en el sistema de incentivos

Durante el ejercicio 2024, el Grupo no dispone de un sistema de incentivos a los miembros de los órganos de administración, dirección y supervisión, vinculados a cuestiones de sostenibilidad.

### 1.3.4. [GOV-4] Declaración sobre diligencia debida

Los aspectos claves del proceso de diligencia debida llevada a cabo se reflejan a continuación:

Elementos esenciales de la diligencia debida	Apartados del Informe de Sostenibilidad
Integración de la diligencia debida en la gobernanza, la estrategia y el modelo de negocio	Apartado SBM-1 del punto "1. Información General" Apartado GOV-2 del punto "1. Información General" Apartado GOV-3 del punto "1. Información General" Apartado SBM-3 del punto "1. Información General"
Colaboración con las partes interesadas afectadas en todas las etapas clave de la diligencia debida	Apartado GOV-2 del punto "1. Información General" Apartado SBM-2 del punto "1. Información General" Apartado IRO-1 del punto "1. Información General"
Identificación y evaluación de las incidencias adversas	Apartado IRO-1 del punto "1. Información General" Apartado SBM-3 del punto "1. Información General"
Adopción de medidas para hacer frente a esas incidencias adversas	Apartados E1- 2; E1-3; E1-4 del punto "2.2. Cambio Climático" Apartados 3.1.2; 3.1.3 y 3.1.4 del punto "3.1. Personal Propio" Apartados 3.2.2; 3.2.3 y 3.2.4 del punto "3.2. Consumidores y usuarios finales" Apartados G1-1; G1-2; G1-3; G1-4 y G1-6 del punto "4.1. Conducta empresarial"
Seguimiento de la eficacia de estos esfuerzos y comunicación	Apartado E1-9 del punto "2.2. Cambio Climático" Apartado 3.1.5 del punto "3.1. Personal Propio" Apartado 3.2.5 del punto "3.2. Consumidores y usuarios finales"

### 1.3.5. [GOV-5] Gestión de riesgos y controles internos de la divulgación de información sobre sostenibilidad

La Gestión de Riesgos tiene como objetivo la gestión eficaz de los riesgos a los que está expuesto el Grupo de acuerdo con el perfil de riesgo y los niveles de apetito de riesgo acordados. El grupo clasifica, como referencia básica sus riesgos en: riesgo de suscripción, de mercado, de contraparte, operacional, reputacional y estratégico, y entre ellos, se encuentra los riesgos de sostenibilidad y los riesgos regulatorios relacionados con la divulgación de información de sostenibilidad.

La gestión de estos riesgos tiene en cuenta los siguientes principios:

- Contribuir a la consecución de los objetivos estratégicos del Grupo.
- Estar integrada en los procesos de la Entidad. La gestión de riesgos no se entiende como una actividad aislada sino como parte de las actividades y procesos del Grupo.
- Formar parte de la toma de decisiones. La gestión de riesgos ayuda a la toma de decisiones evaluando el impacto en el perfil de riesgos y capital de solvencia de opciones de acción alternativa.
- Ser sistemática, estructurada y adecuada. Contribuye a la eficiencia y, consecuentemente, a la obtención de resultados fiables.
- Estar basada en la mejor información disponible. Los inputs del proceso de gestión del riesgo están basados en fuentes de información como la experiencia, la observación, las previsiones y la opinión de expertos.
- Alineamiento con el marco externo e interno del Grupo, con su perfil de riesgo y con los cambios de la Entidad.

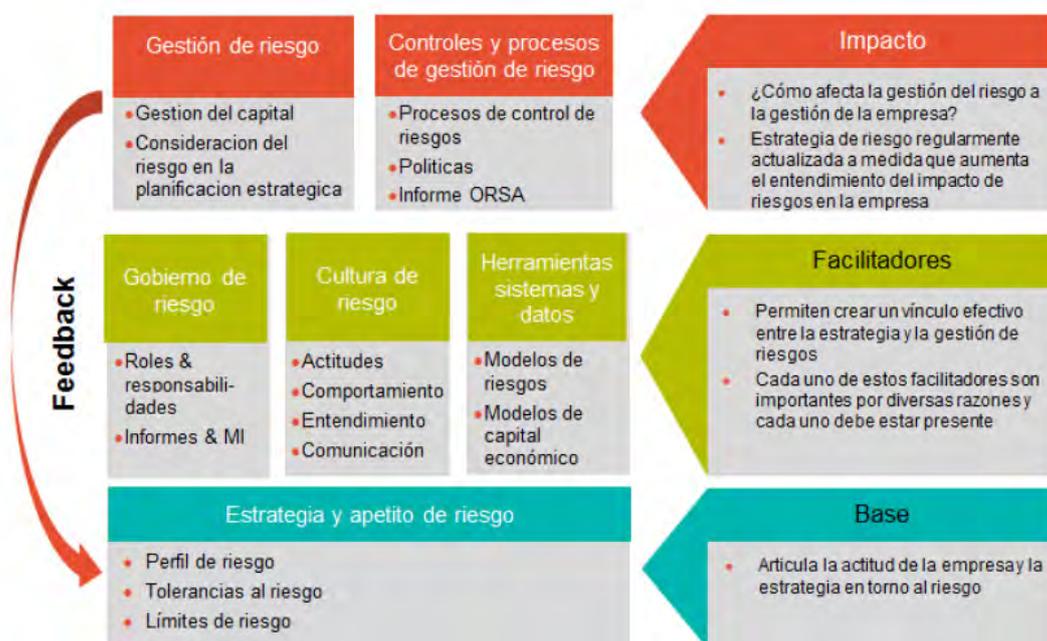
Asimismo, el enfoque seguido para la evaluación de los riesgos se describe en el gráfico siguiente:

Siendo este el enfoque, los principales riesgos detectados durante 2024, relacionados con el ejercicio de doble materialidad han sido: tres riesgos relacionados con el Cambio Climático, y dos riesgos relacionados con la temática de Conducta Empresarial, concretamente:

- Aumento de reclamaciones en número y coste por siniestros en los ramos de no vida como consecuencia del aumento de la frecuencia y severidad de los efectos físicos derivados del cambio climático (olas de calor, incendios, lluvias, vientos, TCAS).
- Reducción de la ratio de solvencia derivada de pérdidas significativas por eventos climáticos extremos (riesgos físicos).
- Aumento de la tasa de caída de clientes como consecuencia de la consideración de riesgos climáticos en los modelos de pricing.
- Multa o sanción económica por casos de corrupción, soborno, blanqueo de capitales, etc.

Las conclusiones de la evaluación de estos riesgos y los controles internos que se llevan a cabo quedan recogidas en el Informe de gestión de riesgos y en el Plan de riesgos y mitigación del Grupo que contemplan: el procedimiento seguido para detectarlos, las medidas mitigadoras empleadas y las mejoras que pueden implementarse para reducir el riesgo residual. Asimismo, lo anterior se refleja en el Informe de Auditoría Interna que se presenta a la Comisión Delegada de Auditoría y Control Interno, y al Consejo de Administración.

### Gestión integral de riesgos (ERM)



## 1.4. Estrategia

La actividad de Mutua Propietarios es aseguradora, y opera en los ramos de accidentes, incendios, pérdidas pecuniarias, responsabilidad civil, hogar, comercio, edificios, asistencia, y decesos. Es la entidad líder especialista en la protección integral para propietarios y sus inmuebles. Creado en 1835, es la corporación en el ámbito de seguros con más trayectoria de España en activo, con una consolidada experiencia con sus 190 años de historia en el sector inmobiliario.

La actividad de onLygal Seguros es aseguradora, y opera en los ramos de Defensa Jurídica, Pérdidas Pecuniarias, Asistencia y Otros daños a los bienes. Esta entidad, cuenta con soluciones de seguros y reaseguro en los ramos en los que opera para particulares y familias, propietarios, conductores, empresas y autónomos, y administraciones públicas. Su compromiso y razón de ser es dar solución a las necesidades legales de sus clientes para serles cada vez más útiles y generar un impacto en su vida real.

La actividad de onLygal Servicios Legales es la prestación de Servicios Legales tanto a particulares como a entidades aseguradoras y financieras, además de la realización de servicios de recobro de siniestros y reclamación de impagos. De manera complementaria, también realiza la comercialización de los productos de seguro de la sociedad onLygal Seguros en modalidad de agente.

onRed es una compañía de asistencia especializada en todo tipo de reparaciones para hogares, comunidades y pymes. Cuenta con una amplia experiencia en servicios para aseguradoras, utilities o empresas del sector energético, administradores de fincas y agentes de la propiedad inmobiliaria, adaptados a sus necesidades específicas. Facilita la gestión de incidencias y siniestros, así como seguimiento constante de la incidencia, control de calidad y tecnología para la integración con aplicativos propios y de terceros.

Sensedi es una compañía especializada en soluciones periciales y de arquitectura alrededor de la vida del inmueble. Ofrece soluciones integrales de servicios en el ámbito de la peritación y de arquitectura claves para la mejora de los inmuebles y el impulso de su sostenibilidad.

MDC Cover (actualmente onRisk) distribuye en España productos de compañías aseguradoras en régimen de Libre prestación de servicios y opera con los ramos de Defensa Jurídica, Asistencia en Viajes, Decesos y Accidentes.

MutuaRisk es una Correduría de Seguros que ofrece soluciones aseguradoras personalizadas para particulares, empresas y colectivos. Con ofertas aseguradoras competitivas fruto de las alianzas con las aseguradoras líderes del mercado, cuenta con una sólida trayectoria de más de 30 años, 100 profesionales del seguro y 11 oficinas en todo el territorio nacional. Edificat Rent es una empresa dedicada a la gestión del alquiler de las viviendas de edificios propiedad de Mutua Propietarios.

### 1.4.1. [SBM-1] Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor

#### a) Productos y servicios ofrecidos



Los principales grupos de productos y servicios ofrecidos por [Mutua Propietarios](#) son:

- **MUTUA EDIFICIO CONFORT.** Este producto ofrece soluciones integrales alrededor del inmueble siendo garantía de bienestar. Todos los productos de comunidades permiten una rápida y fácil tarificación. Además, en todo el proceso se acompaña al cliente de forma personalizada para darle la mejor solución a sus necesidades. El compromiso de servicios es: asistencia de urgencia en menos de 3h, concertación de cita en menos de 12h y compensación al asegurado en caso de incumplimiento.

Además, como servicios complementarios a la póliza, se pone a disposición de las comunidades de propietarios los servicios técnicos premium, que tienen el objetivo de ayudar a conocer el estado del edificio, trabajar en su mejora y mantenimiento de este e instalaciones de energía sostenible y eficiencia energética.

- **MUTUA ALQUILER CONFORT.** Este producto protege las viviendas alquiladas y conoce las inquietudes de los propietarios. Con el seguro de impago de alquiler, se recupera la vivienda en caso de impago, se cubren las rentas impagadas y si el inquilino ha causado desperfectos, se compensa por los daños. También este seguro permite contratar sin tener que solicitar al inquilino documentación económica, al contar con un sistema propio de scoring digital, que permite analizar la viabilidad del inquilino en menos de 2 minutos.
- **MUTUA HOGAR CONFORT.** Este producto ofrece protección para hogares con la máxima adaptación a diferentes tipos y necesidades de cada cliente lo que se traduce en soluciones integrales alrededor del inmueble.
- **MUTUA NEGOCIO.** Es un seguro de comercio flexible que diferencia entre oficinas, pequeño y mediano comercio a la hora de contratar las coberturas, ofreciendo asimismo un precio muy competitivo. Además, dispone de asistencia 24 horas con reparaciones de emergencia, asistencia jurídica telefónica e indemnización en el caso de paralización de actividad.
- **SEGUROS DE DECESOS.** Este seguro se hace cargo de todos los trámites y gestiones con una sola llamada, permitiendo una rápida y fácil contratación.

- **SEGUROS DE INCENDIOS.** Este seguro ofrece protección ante un incendio, una explosión o, incluso, la caída de un rayo.
- **SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL.** Este seguro ofrece protección para que, en el caso de causar algún daño involuntario a otra persona, o a sus bienes, se compense el perjuicio.



Los principales productos de [onLygal Seguros](#) son:

- **ONLYGAL IMPAGO DE ALQUILER VIVIENDAS.** Seguro de impago de alquiler de viviendas que compensa por el impago del alquiler, reclama las rentas y propicia el desahucio para recuperar la posesión del inmueble (incluye además defensa y asesoramiento legal telefónico y presencial en los principales conflictos legales relacionados con el inmueble asegurado). En caso de desahucio, se cubre la indemnización por impago de suministros, por daños, los gastos de limpieza y cerrajería.
- **ONLYGAL IMPAGO DE ALQUILER LOCALES.** Seguro de impago de alquiler para oficinas, locales y naves industriales que aparte de compensar el impago del alquiler, propicia el desahucio para recuperar la posesión y reclamación de rentas (incluye además defensa y asesoramiento legal telefónico y presencial en los principales conflictos legales relacionados con el inmueble asegurado). Este producto a su vez tiene 3 modalidades: 6, 9 o 12 meses.
- **ONLYGAL OCUPACIÓN ILEGAL.** Seguro de protección jurídica que protege al propietario o usufructuario de una vivienda ante la ocupación ilegal de sus inmuebles ya sea su vivienda habitual, una segunda residencia, u otros inmuebles como inmuebles vacíos o viviendas puestas en alquiler. Incluye desde el asesoramiento legal y la defensa hasta la reclamación de daños y perjuicios producidos al inmueble asegurado. En modalidades Premium y Total se incluyen coberturas de compensación por pérdidas económicas derivadas de la ocupación ilegal (alojamiento alternativo, daños por actos vandálicos, pago de suministros).
- **ONLYGAL CONDUCCIÓN.** Este seguro ofrece protección legal frente a los conflictos y trámites legales que pueda tener el asegurado durante la conducción del vehículo asegurado. Incluye garantías como la defensa penal por imprudencia, alcoholemia, por uso de vehículo, omisión del deber de socorro, etc. Además de la reclamación de daños y las reclamaciones contra otras compañías de seguros.
- **ONLYGAL SUSPENSIÓN DE EMPLEO Y SUELDO.** Este seguro está dirigido a colectivos de funcionarios públicos o empleados en régimen laboral de una Administración Pública o de una Empresa Pública. Su finalidad es el pago de una prestación económica en caso de suspensión de empleo y sueldo provisional o definitiva impuesta por sentencia judicial o sanción administrativa. Se complementa con garantías de protección jurídica, como las de defensa penal siempre como consecuencia de hechos relacionados en el desempeño de la actividad laboral o funcional.
- **ONLYGAL ABOGADO PERSONAL TODO RIESGO.** Seguro de protección jurídica destinado a asesorar y defender los derechos de las familias en su día a día. Dispone de 4 modalidades: consumo, vivienda, laboral y accidentes o lesiones. Este producto ofrece amplias coberturas y exclusiones más claras y cubre prácticamente todos los conflictos legales que el asegurado pueda tener en cada uno de los módulos contratados.
- **ONLYGAL ABOGADO DE NEGOCIO.** La solución de protección legal para pymes y autónomos que vela por los derechos del empresario y su empresa. Facilita la herramienta Legal Risk Scanner para el cálculo de los riesgos legales del cliente (además de ser una herramienta de cotización y venta). Es un Seguro flexible, que ofrece 3 modalidades, que en función de los riesgos legales identificados incluyen de manera específica sólo las coberturas que el cliente necesita. Entre otras garantías incluye la reclamación de facturas impagadas, resolución de conflictos con proveedores, clientes y terceros.
- **ONLYGAL ASISTENCIA EN VIAJE A PERSONAS.** Este producto está pensado para aquellos viajeros que quieran desplazarse con la tranquilidad de sentirse protegidos en cada momento. Incluye coberturas como: asistencia médica, repatriación, equipaje, demoras, accidentes, responsabilidad civil, defensa legal y seguro de anulación. Producto modular con las garantías que se adaptan en función del motivo del viaje: Vacacional, Business, Erasmus y School.
- **ASISTENCIA EN CARRETERA.** Seguro que da respuesta a los posibles incidentes que puedan ocurrir durante los desplazamientos del asegurado. Para ello se ofrecen soluciones para el propio vehículo y para el asegurado y sus familiares, ya sea utilizando o no el vehículo asegurado.
- **ONLYGAL RETIRADA DE CARNÉ.** Protección legal y económica ante la pérdida de puntos o retirada del carné de conducir de los conductores particulares o profesionales. Este producto garantiza al asegurado el cobro de un subsidio de hasta 2.000€ mensuales en un año. Incluye el recurso de multas de tráfico en vía administrativa y judicial, el pago del curso reglamentario para la recuperación del carné y todos los trámites relacionados.



A través de **MutuaRisk** se comercializan diferentes tipos de seguros de diversas aseguradoras:

- **SEGUROS PERSONALES:** Seguros de salud familiar; Seguros de salud dental; Seguros de decesos; Seguros de vida, tanto riesgo como ahorro; Seguros de dependencia; Seguros de accidentes; Seguros colectivos de salud.
- **SEGUROS DE MASCOTAS.**
- **SEGUROS PATRIMONIALES:** Seguros de hogar; Seguros de vehículos a motor; Seguros de comunidades de edificios; Seguros de industria y pyme; Seguros de comercio y oficinas.
- **SEGUROS FINANCIEROS:** Seguros de responsabilidad civil; Seguros de protección jurídica e impago de alquiler; Seguros de ahorro e inversión; Seguros de jubilación; Seguros de ciberseguridad; Seguros de Asistencia en viajes; Seguros de Ingeniería, todo riesgo construcción y avería de maquinaria; Seguros de transporte; Seguros decenales de daños a la construcción.



Los productos de **MDC Cover** son los siguientes:

- **DAÑOS PROPIOS A AUTOCARES.** Seguro especialmente diseñado para cubrir flotas y autónomos de los daños propios de los vehículos sin necesidad de vincularlo al seguro de circulación. El valor máximo de indemnización a valor venal en caso de siniestro asciende a 200.000 €.
- **SEGURO DE EVENTOS.** Seguro dirigido a dar protección a los ayuntamientos, promotores, productores, clubs deportivos o cualquier otro organizador de eventos de todo tipo: deportivos, culturales, musicales, lúdicos festivos, tanto al aire libre como en recintos cerrados.
- **TURISMO ACTIVO.** Este producto está dirigido a las empresas que organizan este tipo de actividades para los usuarios finales, que son los que quieren ser protagonistas de la aventura en la naturaleza sin correr ningún riesgo.

- **FESTEJOS POPULARES TAURINOS.** Aseguramiento de festejos populares (encierros, bous, sueltas de reses...) y los festejos de la Lidia de toros (corridas de toros, rejones, concurso de recortes...).
- **DAÑOS PROPIOS A CAMIONES Y SEMIRREMOLQUES.** Seguro diseñado para cubrir flotas y autónomos de los daños propios de camiones y semirremolques sin necesidad de vincularlo al seguro de circulación. El valor máximo de indemnización con baremo para vehículos con antigüedad inferior a 5 años y a valor venal en caso de vehículos entre 5 y 10 años. Tarifa única para Transporte Nacional o Internacional. En caso siniestro total el máximo indemnizable por vehículo asciende a 150.000 €.
- **PROTECCIÓN JURÍDICA.** Este producto permite complementar otros programas aportando los siguientes valores añadidos: complementa otros programas aseguradores; tiene rasgos diferenciadores; genera ingresos adicionales para aumentar los beneficios de los clientes y; ayuda a resolver cualquier situación relacionada con la vida personal y/o profesional de los clientes poniendo un abogado a su disposición.
- **ASISTENCIA VEHÍCULOS PESADOS - CAMIONES Y AUTOCA-RES.** Seguro especialmente diseñado para cubrir flotas y autónomos sin necesidad de vincularlo al seguro de circulación.
- **RESPONSABILIDAD CIVIL EMPRESAS PIROTÉCNICAS.** Es un seguro obligatorio (regulado por la OM de 20/10/88 en la que se regula la manipulación y uso de productos pirotécnicos en la realización de espectáculos públicos) completada en sucesivas OM de 02/03/89 y RD de 16/02/98 y 30/10/2015. Transporte por carretera de todo tipo de material pirotécnico a tenor del RD 551/2006 y RD 1566/99.





Por otro lado, los servicios que ofrece el Grupo a través de [Sensedi](#) son de tres tipos:

- Los **servicios periciales** entre los que se encuentran:

- **PERITAJES Y VIDEO PERITAJES.** El Grupo cuenta con una red nacional de peritos especializados que evalúan las causas y circunstancias del siniestro, identifican las coberturas correspondientes y valoran de forma precisa y objetiva los daños. La digitalización y automatización de los procesos permite realizar peritajes eficientes y de calidad. Además, se capta, almacena y se pone a disposición del cliente todos los datos del riesgo para su posterior explotación actuarial.
- **AUDITORÍAS PERICIALES.** Existencia de una red de peritos especializados e imparciales que controlan las reparaciones realizadas por el servicio de asistencia. Contrastan la documentación de facturación con el servicio prestado para detectar posibles desviaciones en el coste, la calidad y el servicio, las coberturas y la satisfacción del asegurado.
- **MONITORIZACIÓN DE REPARACIONES.** Se trata de un servicio que permite supervisar en tiempo real los trabajos de reparación llevados a cabo en el inmueble. Controla todas las fases del proceso y evita interrupciones mediante tecnología de videoperitaje usando el dispositivo del reparador. Reduce tiempos y costes de tramitación facilitando la agilidad, el control y la satisfacción del cliente.
- **VERIFICACIÓN DEL RIESGO.** Es un servicio pericial en el que la red nacional de técnicos especializados del Grupo

evalúa las condiciones del riesgo a asegurar, determinando sus características técnicas, su valor y las posibles agravaciones. Los datos obtenidos pueden ser combinados con los datos de peritaciones para desarrollar herramientas predictivas que acotan y valorar el riesgo.

- Los **servicios técnicos** tales como:

- **CERTIFICADOS Y CÉDULAS.** Puesta a disposición de los clientes de la red de técnicos especialistas para realizar los trámites necesarios de los inmuebles con rapidez, profesionalidad y dedicación. Existencia de herramientas tecnológicas avanzadas que optimizan el tiempo y los costes asociados a estos trámites.
- **ANÁLISIS DE LA FACTURACIÓN ELÉCTRICA.** Se trata de un estudio de la gestión de la electricidad por parte del inmueble. Su principal objetivo es el ahorro en gastos relacionados con el consumo eléctrico. Incluye el análisis de las facturas de consumo del inmueble, un estudio comparativo independiente de las tarifas eléctricas de algunas compañías eléctricas comercializadoras y un análisis de optimización de potencia para suministros con potencias contratadas de más de 15kW para lograr el ahorro en el suministro eléctrico.
- **AUDITORÍA ENERGÉTICA.** Análisis de los flujos de energía de un inmueble que se realiza con el fin de procurar que la edificación sea energéticamente eficiente y sostenible. Este estudio permite comprender cómo el edificio gestiona el consumo, detectar los puntos débiles y proponer medidas de mejora que reduzcan el consumo y mejoren la eficiencia energética manteniendo el confort de la vivienda.

- Los **servicios de arquitectura 306º** son:
    - ITE - INSPECCIÓN TÉCNICA DEL EDIFICIO. Es una inspección técnica visual obligatoria que describe el estado de conservación del inmueble. Sus principales objetivos son el óptimo mantenimiento del inmueble y la prolongación de su vida, así como la prevención de daños materiales y riesgos físicos. Además, se incluyen recomendaciones personalizadas que se presentan ante la comunidad o administrador quien decide si presentar el informe ante la administración competente.
    - IEE - INFORME DE EVALUACIÓN DEL EDIFICIO - Consiste en una evaluación del estado de conservación del inmueble, un análisis sobre el cumplimiento de la normativa de accesibilidad y una revisión para obtener el certificado de eficiencia energética válido para todos los pisos del edificio. Además, se realiza el informe personalizado del inmueble con recomendaciones para solucionar las deficiencias encontradas y se expone ante la comunidad y/o administrador de fincas quien decide si presentarlo ante la administración competente.
    - LIBRO DEL EDIFICIO. El Libro del Edificio es el conjunto de documentación obligatoria, gráfica y escrita que constituye el archivo y registro del historial de incidencias técnicas, jurídicas y administrativas del edificio. Esta información facilita a la comunidad los datos e instrucciones necesarias para el correcto uso del edificio, su buena conservación y su correcto mantenimiento. Calendariza las intervenciones necesarias, planifica derramas y proyectos, prioriza las intervenciones de mejora y analiza el coste de las intervenciones y de las obras de mantenimiento teniendo en cuenta el registro del historial de incidencias técnicas, jurídicas y administrativas del edificio.
    - PLAN DE REHABILITACIÓN. Detalla las deficiencias del inmueble, analizando sus costes y facilitando la calendarización y agrupación de las intervenciones según su importancia, considerando los recursos económicos de la comunidad. Esta planificación permite garantizar el mantenimiento del inmueble y superar las inspecciones obligatorias.
    - PROYECTO Y DIRECCIÓN DE OBRA. Gracias a la gestión de proyectos y la dirección de obra se acompaña durante todo el proceso de rehabilitación del edificio. Los técnicos expertos de la Entidad supervisan la planificación y la ejecución de todas las fases de la rehabilitación evitando imprevistos y velando por los intereses de la comunidad.
    - TRAMITACIÓN DE AYUDAS Y SUBVENCIONES. Este servicio permite conocer al detalle las condiciones para optar a subvenciones relacionadas principalmente con rehabilitaciones y accesibilidad. El cliente recibe asesoramiento sobre cómo solicitar una subvención para llevar a cabo tareas de conservación, calidad, sostenibilidad y accesibilidad en comunidades. Este producto permite conocer los plazos y la documentación necesaria para solicitar subvenciones y ayudas para fincas y viviendas.
    - MANTENIMIENTO DE EDIFICIOS. Este servicio facilita la gestión de la actividad diaria del inmueble gracias al papel de Sensedi como interlocutor único capaz de coordinar todas las partes implicadas. Gestiona las incidencias y organiza las empresas que operan en el inmueble de manera rápida y eficiente. También, acelera los procesos y optimiza los costes de gestión aumentando la calidad de los servicios contratados con el objetivo de prolongar la vida útil del inmueble y aumentar su valor.
    - CONSULTORÍA FACILITY MANAGEMENT. Es un servicio que analiza al detalle todos los procesos y servicios que se están llevando a cabo en el inmueble y dictamina si los trabajos actuales se ajustan a la normativa y si se pueden optimizar. Analiza los consumos y el suministro de electricidad, agua y gas; los servicios de limpieza, conserjería, jardinería y mantenimiento; la implementación de nuevas instalaciones de seguridad, ascensores, salvaescaleras, energías renovables o recarga eléctrica de vehículos. El objetivo es revisar los mantenimientos contratados ajustando costes y aumentando la calidad del servicio; elaborando, controlando y supervisando planes y calendarios de mantenimiento.
- Por último, los servicios que ofrece [onLygal Servicios](#) son:
- Servicio de Recobros de siniestros.
  - Asesoramiento jurídico, revisión de contratos y documentos legales, conexión con profesionales legales en condiciones beneficiosas.
  - Testamento On-Line.
  - Reclamación de daños en nombre de asegurado y en nombre de compañía.
  - onLygal Servicios también opera como Agente de seguros exclusivo de onLygal Seguros.
- b) Mercados y grupos de clientes atendidos**
- Los mercados en los que opera la Entidad son España, Andorra y Portugal. Por su parte, los clientes y las personas beneficiarias de la actividad de Mutua Propietarios y onLygal Seguros son todos los tomadores o asegurados, de cualquiera de los seguros que comercializan, ya sean personas físicas o jurídicas.
- Además, en el caso de onLygal Seguros también serían clientes los de otras compañías aseguradoras a las que se les ofrecen sus productos, además de empresas y autónomos, particulares y familias (tanto generalistas como con foco especial en propietarios y conductores), administraciones públicas y compañías aseguradoras.
- En el caso de onLygal Servicios, los clientes son tomadores o asegurados de onLygal Seguros, compañías aseguradoras (así como sus clientes) y clientes directos (principalmente empresas, autónomos, particulares y familias).

En cuanto a los tipos de clientes de MutuaRisk, hay tanto con particulares como empresas, así como diferentes colectivos y asociaciones. En relación con los productos de protección inmobiliaria, las comunidades de propietarios también son clientes importantes de la correduría.

Por lo que respecta a Sensedi los clientes son particulares, comunidades de propietarios, Administradores de Fincas, API'S, multipropietarios, gabinetes periciales, la administración pública y las aseguradoras.

En el caso de onRed, además de todos los tomadores o asegurados de Mutua Propietarios, también los de otras compañías aseguradoras a las que ofrece sus servicios, así como clientes directos.

#### c) Objetivos relacionados con la sostenibilidad en términos de grupos de productos, servicios, clientes, zonas geográficas y relaciones con las partes interesadas

Para el periodo de referencia de este Informe, la Entidad no ha definido objetivos relacionados con la sostenibilidad en términos de productos y servicios, categorías de clientes, zonas geográficas y relaciones con las partes interesadas. No obstante, se ha llevado a cabo varias acciones de sostenibilidad:

A nivel de producto, la Entidad dispone de las siguientes coberturas vinculadas con riesgos de sostenibilidad:

- En el ramo de comunidades: Garantía de Servicios Técnicos Premium del Edificio (certificado de eficiencia energética del edificio; análisis básico de factibilidad para la implantación de instalaciones de eficiencia energética (puntos de recarga de vehículos eléctricos y/o instalaciones solares fotovoltaicas) y punto de recarga para vehículos eléctricos) y Garantía de Rotura de equipos de instalaciones de energía solar fotovoltaica.
- En el ramo de alquiler: la Garantía de Servicios Técnicos Premium (certificado de eficiencia energética).
- Adicionalmente, a nivel de criterios de tarificación y suscripción, la Entidad ha continuado abordando proyectos de mejora de las capacidades predictivas, trabajando en la tarificación y optimización de la tarifa mediante modelos estadísticos predictivos para los ramos de Edificios y Hogar, incorporando, en el primero, factores externos relacionados con la climatología, para una mejor tarificación de los riesgos atmosféricos y/o de daños por agua vinculados a éstos.

#### d) Elementos de la estrategia que se refieren o afectan a las cuestiones de sostenibilidad

La elaboración del Plan Estratégico del Grupo para el periodo 2024-2026 se ha realizado a partir de un proceso consensuado contando con personas clave dentro de la Entidad, la participación del Consejo de Administración y el Comité de Dirección.

Se ha incorporado la visión ESG en la reflexión estratégica de Grupo definiendo 31 iniciativas relacionadas con pilares ESG. Estas iniciativas tienen impacto en el área de inversiones, finanzas, estrategia y personas, cultura y talento.

#### e) Cadena de valor

El Grupo ha tenido en cuenta las principales características de su cadena de valor ascendente y descendente, así como sus operaciones propias, entendiendo por tal:

- Fase ascendente: los agentes que proporcionan productos o servicios que se utilizan para la producción de los productos o servicios propios de la Entidad. En este sentido, y teniendo en cuenta la pertinencia y la comparabilidad de la información, se han seleccionado a los proveedores relevantes de la Entidad, ubicados todos en España o con filial española. Esta selección de proveedores ha venido determinada en base a criterios de continuidad de negocio.
- Operaciones propias: los empleados y las empresas filiales (cuando actúan como clientes o proveedores del Grupo según el caso).
- Fase descendente: las partes que reciben y/o distribuyen los productos o servicios de la Entidad. En este sentido, se han seleccionado a los mutualistas y los distribuidores/mediadores. La selección de distribuidores ha venido determinada en base a criterios de continuidad de negocio.

#### 1.4.2. [SBM-2] Intereses y opiniones de las partes interesadas

Las principales partes interesadas del Grupo son:

- EMPLEADOS. El objetivo es cuidar aspectos como la igualdad, la conciliación, la salud y la seguridad laboral y la formación, para crear un entorno de trabajo de calidad que favorezca la motivación, la retención de talento y el bienestar de las personas.
- CLIENTES/MUTUALISTAS. El 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 del trabajo del Grupo velando al mismo tiempo por la honestidad de la relación comercial.
- COMUNIDAD. Es importante conocer y evaluar los impactos, tanto positivos como negativos, que el Grupo genera en su entorno social, así como la transparencia en las relaciones con el mismo.
- COLABORADORES. Ya sean específicos, como aseguradoras o peritos, o colaboradores más puntuales.
- PROVEEDORES: Se busca el fomento de las buenas prácticas entre los proveedores del Grupo, definiendo criterios de compras responsables.
- PROVEEDORES CLAVE. En defensa jurídica, profesionales legales que colaboran con la Entidad para ofrecer servicios de defensa jurídica a los asegurados. Estos pueden ser abogados, procuradores, gestores administrativos. En el ramo de asistencia, empresas de asistencia en carretera, reaseguradora de asistencia en viaje.

- **MEDIOAMBIENTE.** Con la implementación de acciones de Responsabilidad Social Corporativa se pretende adquirir un compromiso de prevención de los impactos ambientales asociados a la actividad del Grupo.
- **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.** Con quienes cerrar acuerdos para la gestión de servicios técnicos vinculados a la propiedad inmobiliaria, y en concreto en onLygal Seguros, se apuesta por la mediación y el asesoramiento como fórmula para facilitar el acceso igualitario de la sociedad a la justicia y ayudar a la descongestión del sistema jurídico español.
- **ACCIONISTAS.** Únicamente en el caso de onRed.
- **RED DE PROFESIONALES.** Con quienes el Grupo tiene un contacto muy directo ya que realizan los trabajos necesarios para solventar los siniestros de los clientes.
- **COMPETENCIA:** Empresas del sector asegurador que comercializan los mismos ramos que la Entidad.

Asimismo, la Entidad mantiene la colaboración entre diversas partes interesadas entre las que se encuentran, principalmente, los clientes, colaboradores, mediadores, red de profesionales y empleados. Esta colaboración se realiza a través de reuniones con colaboradores, mediadores y empleados, y encuestas de calidad a los clientes para detectar elementos de mejora en la gestión de la Entidad. Concretamente destacan:

- En mediadores: la Comisión de Corredores, la Comisión de Agente de Catalunya y la Comisión de Agentes del resto de España, todas ellas reuniones presenciales con carácter anual. También se realiza una encuesta anual a los mediadores mediante e-mail o en formato online.
- En clientes: se realizan encuestas de satisfacción de siniestros mediante llamada telefónica, una vez que el siniestro ha sido cerrado y, encuestas anuales mediante un muestreo de clientes.
- Proveedores: se realizan controles de calidad a los proveedores de asistencia.
- Empleados: se realizan encuestas anuales de calidad, de clima laboral y gestión del desempeño.
- Mutualistas y accionistas: mediante la Asamblea General que tiene lugar anualmente.
- Red de profesionales: se realizan reuniones presenciales y por videoconferencia mensualmente. Asimismo, para la red de abogados y procuradores se realizan auditorías internas, semestralmente, para que comprobar el cumplimiento de los plazos y por consiguiente la satisfacción de los clientes con el servicio.

De estas reuniones y encuestas se derivan los siguientes compromisos:

- En 2024, se ha renovado los acuerdos de colaboración con los Colegios profesionales de Mediadores de Seguros de Alicante, Barcelona, Madrid, Valencia, Almería y Zaragoza

y con los Colegios de Administradores de Fincas de Barcelona y Lleida, Valencia, Málaga, Las Palmas y Tenerife, y se ha firmado un nuevo acuerdo con el Consejo Andaluz de APIS y el Colegio de APIS de Baleares. También se ha organizado y participado en eventos, ponencias y formaciones presenciales y online, compartiendo proyectos y conocimiento en el sector inmobiliario, promocionando la oferta de valor como Grupo, en los Colegios de AAFF de Barcelona, Málaga, Valladolid, Valencia, Córdoba Las Palmas, Tenerife, Sevilla, Galicia, en los Colegios de Mediadores de Madrid, Zaragoza, Valencia, Alicante, Baleares, Murcia, Consejo General, Almería y Barcelona, en el Colegio de APIS de Baleares, Andalucía, Jaén y Castellón y en organizaciones como OESA, APROMES, Newcorred y el Instituto ELearning del Seguro.

- Patrocinio del Congreso “Madrid Seguro” del Colegio de Mediadores de Madrid, el Congreso Nacional de Mediadores de Seguros celebrado en Asturias y el Congreso Nacional de Administradores de Fincas celebrado en Alicante.
- Se ha continuado con el Plan de formación empresarial Impulsa y el Plan +Valor que forma a los AAFF en temas comerciales, de productos y de gestión de siniestros y dispone de un plan de incentivos para los que trabajen con la metodología del Grupo y consigan determinados objetivos. Así pues, y en línea con el compromiso de seguir reforzando los lazos de unión con la mediación, se continúa ampliando la conectividad con las plataformas de gestión de los mediadores, MPM, Gecose, SoftQs, TE-SIS, PRAGMA, TAAF, Grupo Inmho, IESA, IDS y eBroker, compartiendo de forma digital las pólizas, recibos y siniestros, a las que acceden más de 13.000 profesionales del sector. Por otro lado, y en la línea de tener en cuenta sus opiniones se implementan ideas surgidas en las reuniones anuales que se celebran en Barcelona y Madrid de las Comisiones de Agentes y de Corredores.
- Por lo que respecta a MutuaRisk, por la tipología de negocio, los compromisos con los grupos de interés obedecen a la necesaria calidad en el servicio que presta a colaboradores y clientes. El papel de mediación entre aseguradoras y clientes obliga a la objetividad en el asesoramiento, así como en la objetividad en la prestación del servicio, procurando, en todo caso la defensa de los intereses de los clientes.
- En cuanto a onRed, el principal grupo de interés son los clientes, principalmente aseguradoras, con los que se formalizan acuerdos de colaboración mediante contratos de prestación de servicios en los que se inserta, de manera habitual, una adenda en la que se recogen los niveles de calidad de servicio que la entidad se compromete a cumplir. En la mayoría de los casos, este sistema SLA está sujeto a un sistema de penalizaciones (bonus/malus) también formalizado por contrato.
- En el caso de onLygal Seguros, en 2024 se han renovado los acuerdos de colaboración con los Colegios Profesionales de Mediadores de Seguros de Girona, Lleida, Tarragona, A Coruña, Álava y Vizcaya, Alicante, Granada, Madrid, Málaga, Valencia y Zaragoza, Murcia y Asturias y se ha firmado nuevo acuerdo con el colegio de Sevilla, Huelva y Córdoba

ba. Durante el periodo, se han continuado reforzando los acuerdos con asociaciones del canal de la mediación como ADECOSE, COSEBA, FECOR, Newcorred, INTERCOR y las Fundaciones INADE y AUDITORIUM. Además, se ha renovado la membresía como parte de OESA para el Fomento del Alquiler y el Acceso a la Vivienda y del Insurtech Community Hub. Se ha realizado un roadshow (11 reuniones) por las principales CCAA con los mediadores más relevantes (130) de onLygal para dar a conocer la nueva marca y los retos que recoge el Plan estratégico. También se han organizado eventos, ponencias y formaciones presenciales y online para el canal de mediación y Corporate. En estas formaciones se han explorado los diferentes productos clave de la entidad en materia de protección jurídica y la propuesta de valor. Las formaciones se llevaron a cabo a través de webinar y en formato presencial en todos los Colegios Profesionales de Seguros e instituciones con los que existen acuerdos. En total onLygal Seguros formó a más de 500 mediadores distribuidos por toda la geografía española.

- En febrero de 2024, DAS Seguros evolucionó a onLygal, la nueva identidad de la compañía especialista en protección jurídica. Así, la compañía evolucionó para acompañar a las personas y empresas en su día a día, ofreciéndoles las soluciones legales que precisan para resolver sus necesidades reales y conseguir sus objetivos. onLygal llevó a cabo dos eventos para los diferentes grupos de interés de la compañía donde se desveló la nueva identidad y trasladó los pilares de la nueva etapa que la compañía iniciaba. Asimismo, onLygal Seguros posee un fuerte compromiso con la mediación como asesores y gestores por lo que la compañía refuerza constantemente los canales de comunicación con los mediadores, potenciando la co-creación de productos y garantías, así como los espacios de formación y la mejora de herramientas y plataformas que aporten un valor añadido en su labor diaria como Legal Risk Scanner, VTI o Innova. Como parte de este compromiso con la comunicación bidireccional, onLygal ha creado un Consejo Asesor integrado por un reducido grupo de representantes de la mediación de todo el país con el objetivo de fortalecer la relación con el canal mediador e impulsar la innovación dentro del ámbito de especialización de la compañía.
- En cuanto a patrocinios, durante el 2024, onLygal Seguros participó en el Congreso Nacional de Colegios de Corredores en Gijón, en Madrid Seguro del Colegio de Mediadores de Madrid, en la Semana Mundial del Colegio de Mediadores de Barcelona, la Semana del Seguro en Madrid y en algunas convenciones de asociaciones como Fecor, Concentra o Metamediación. Desde el área de Corporate se patrocinó el Disrupt 2024 de la AJPS, el ENTRE y la Convención anual de AMAEF. La participación en diferentes foros ha sido activa por parte de onLygal Seguros durante el 2024, siendo portavoces de la compañía en materia de innovación, protección jurídica y servicios de valor añadido. Estos foros fueron de carácter sectorial seguros y banca-seguros como por ejemplo Forinvest.
- onLygal Seguros posee un fuerte compromiso con sus clientes, potenciando la comunicación bidireccional, tanto con los clientes corporativos como clientes finales, con la finalidad de conocer su opinión y lograr una identificación

de mejoras a la vez que se establece una comunicación proactiva ofreciéndoles información de valor. Entre las mejoras llevadas a cabo por onLygal destaca la apertura de una nueva red social, Instagram, la mejora de la plataforma Valora tu Inquilino (VTI) para la rápida cotización y scoring de las pólizas de impago de alquiler, los estudios anuales de NPS, o el asesoramiento proactivo de carácter legal sobre temáticas de actualidad de interés.

- Los empleados de onLygal Seguros son parte activa en proyectos internos (Peaks) e iniciativas solidarias, saludables y de concienciación social. Todo ello complementado con un plan de formación que les permite adquirir y reforzar sus conocimientos en diferentes materias.



Por otro lado, en cuanto a proyectos específicos relacionados con los grupos de interés durante 2024 destacan:

- En **Mutua Propietarios**:
  - Continuar con la integración con los ERPs de Agentes y Corredores, en temas como recibos, pólizas, siniestros, etc.
  - Digitalización de la contratación del producto de impago de alquiler.
  - Plan de desarrollo de Agentes. Plan +Valor.
  - Programa Impulsa para la profesionalización de los Agentes con especial significado en Mutua.
  - Numerosas interacciones derivadas de las participaciones en congresos, webinars, reuniones y programas de formación de colegios profesionales, etc.
- En **MutuaRisk**, se disponen de procesos definidos en todas las áreas de actuación de la correduría, para la protección de los intereses de los clientes, con el fin de asegurar la excelencia en el servicio.
- En **onRed**:
  - Modificación de los equipos, dividiendo el área de Plataforma en dos para coordinar la tramitación con la gestión telefónica.
  - Reuniones periódicas con los Delegados de zona de MP y mediadores relevantes para GMP.
  - Revisión de procesos operativos para su mejora.
  - Se han revisado epígrafes del baremo de la red profesional para ajustarlos al mercado.
- En **onLygal**:
  - Diferentes proyectos (peaks) enfocados a la mejora del offering, de la eficiencia, así como de la calidad de servicio y comunicación.
  - Iniciativa teleperitajes: este 2024 se han cerrado de forma telemática el 25% de las peritaciones.
  - Iniciativas relacionadas con el seguimiento de la satisfacción de los clientes en la gestión de sus siniestros y la incentivación de reviews en encuestas y plataformas de opiniones.
  - Iniciativa 'Asesoramiento Proactivo' para el envío periódico de información legal de interés acerca de novedades legales vinculadas con los ámbitos cubiertos dentro de las pólizas (vivienda, consumo, alquiler, etc.).
  - Iniciativa 'Mes de la Igualdad' promovida por el área de Cultura, Personas y Talento de onLygal para celebrar el mes de la diversidad, reforzando el compromiso de la organización con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

- Participación y patrocinio de congresos, foros, webinars, y programas de formación tanto de colegios profesionales como sectoriales.
- Programa Partner que posee el objetivo de reconocer y fidelizar a aquellos corredores y agentes vinculados que presentan un resultado favorable en el periodo anterior para la Compañía en distintos parámetros de negocio.

Por último, en cuanto a los empleados del Grupo se ha apostado por el teletrabajo consolidándolo contractualmente (de manera voluntaria) y en el caso concreto de onRed además se ha implementado un Sistema de Reconocimiento al buen desempeño en la Plataforma de Operaciones.

Los resultados de todas estas acciones de colaboración se tienen en cuenta no sólo al establecer los compromisos del Grupo con los distintos grupos de interés sino también, a la hora de mejorar la gestión de diversas cuestiones como: la calidad de respuesta en siniestros y asistencia, acceso a la información de pólizas y siniestros, y conectividad de sistemas.

Asimismo, la comprensión por parte de la empresa de los intereses y puntos de vista culmina en un Plan Estratégico a tres años. El Plan Estratégico 2024-2026 del Grupo, se inició definiendo los pilares estratégicos, por parte del área de estrategia, atendiendo a la situación de partida de compañía, las oportunidades de mejora identificadas y los retos estratégicos del Grupo y sus empresas filiales.

En paralelo, el equipo de Dirección participó en el mismo proceso aportando también su visión para los próximos años y enriqueciendo el diagnóstico interno. Posteriormente, para el desarrollo del Plan Estratégico se contrató un equipo de consultores externos que apoyaron al proceso aportando una visión externa a la entidad y acompañando en el proceso de definición y realización de workshops y reuniones de seguimiento para la toma de requerimientos. En este sentido, tras más de 100 reuniones de trabajo, 8 reuniones de diagnóstico y ambición, 46 workshops de grupo de trabajo y 23 reuniones de revisión y ajuste de iniciativas se culminó con un Plan Estratégico para el Grupo compuesto de 117 iniciativas que fomentan las sinergias y la transversalidad entre las empresas del Grupo.

El Plan Estratégico de Grupo se presentó y aprobó por el Consejo de Administración y las seis palancas en las que se basa son: el negocio y las sinergias, la digitalización e innovación, la calidad en el servicio, la rentabilidad, la cultura y el talento, y la sostenibilidad.

Por último, no se han producido durante el período al que hace referencia este Informe modificaciones de la estrategia y modelo de negocio descrito anteriormente.

### 1.4.3. [SBM-3] Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio

Las incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa del ejercicio de 2024 se encuentran listados en el apartado "[GOV-2] Información facilitada a los órganos de

administración, dirección y supervisión de la empresa y cuestiones de sostenibilidad abordadas por ellos” del presente Informe. En este sentido, resultaron materiales las siguientes temáticas:

- **Cambio climático**, identificándose 4 IROS materiales de los cuales:
  - 3 fueron riesgos con origen y relación principalmente en las operaciones propias y en la fase ascendente de la cadena de valor, con horizonte temporal a corto y medio plazo y relacionados con cuestiones de adaptación al cambio climático.
  - 1 fue un impacto positivo con origen y relación en las operaciones propias, producido durante el año de realización del Informe y relacionado con la adhesión a iniciativas internacionales.
- **Personal propio**, identificándose 5 IROS materiales de los cuales:
  - 4 fueron impactos positivos con origen y relación en las operaciones propias, con horizonte temporal a medio plazo de uno de ellos y el resto producidos durante el año de realización del Informe. Estos impactos están relacionados con la conciliación laboral, la igualdad y la privacidad.
  - 1 oportunidad con origen y relación en las operaciones propias, con horizonte temporal a corto plazo y relacionado con la conciliación laboral.
- **Consumidores y usuarios finales**, identificándose 6 IROS materiales de los cuales:
  - 3 fueron impactos positivos con origen y relación en las operaciones propias y la fase descendente de la cadena de valor, producidos todos ellos en el año de realización del Informe y relacionados con la privacidad.
  - 3 fueron oportunidades con origen y relación en la fase descendente de la cadena de valor, con horizonte temporal a medio plazo y relacionados con acceso a la información de calidad y acceso a productos y servicios.
- **Conducta empresarial**, identificándose 6 IROS materiales de los cuales:
  - 3 fueron impactos positivos con origen y relación en las operaciones propias y en la fase ascendente de la cadena de valor, producidos todos ellos en el año de realización del Informe y relacionados con la protección de los denunciantes, proveedores y la corrupción y el soborno.
  - 1 fue impacto negativo con origen y relación en las operaciones propias, con horizonte temporal a medio plazo y relacionado con proveedores.
  - 2 fueron riesgos con origen y relación en las operaciones propias, con horizonte temporal a medio y largo

plazo y relacionados con proveedores y la corrupción y el soborno.

En cuanto a los efectos actuales y previstos de las incidencias, riesgos y oportunidades, tanto desde un punto de vista de materialidad de impacto como financiera, no han sido determinados para el ejercicio objeto del Informe, ni tampoco la resiliencia de la estrategia y el modelo de negocio en relación con la capacidad para abordar estas cuestiones.

## 1.5. Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades

### 1.5.1. **[IRO-1]** Descripción del proceso para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa

El procedimiento seguido por el Grupo para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa se basa en la siguiente metodología acorde con la CSRD y las NEIS: a) Comprender el contexto y las partes interesadas; b) Identificar posibles asuntos materiales y sus IROS y; c) Evaluar y determinar los IROS materiales relacionados con los asuntos de sostenibilidad.

#### a) Análisis del contexto y partes interesadas

Como primer paso, se realizó un análisis de la información interna (estrategia, actividades, principalmente la actividad aseguradora, ubicación geográfica, etc.) y externa (Benchmark de competidores, estudios de mercado, análisis del marco normativo, etc.) disponible del Grupo con el objetivo de comprender el contexto de sus actividades y relaciones comerciales. Asimismo, se determinó la cadena de valor ascendente y descendente, así como las operaciones propias y se analizaron los puntos de vista e intereses de las partes interesadas.

Del resultado del análisis anterior se preseleccionaron las temáticas que podrían ser potencialmente relevantes para el Grupo y se clasificaron conforme a las cuestiones de sostenibilidad definidas en el AR 16 del apéndice A de la NEIS 1- Requisitos Generales (cambio climático; contaminación; agua y recursos marinos; biodiversidad y ecosistemas; economía circular; personal propio; trabajadores de la cadena de valor; colectivos afectados; consumidores y usuarios finales y; conducta empresarial).

#### b) Identificar posibles asuntos materiales y sus IROS

Una vez establecidas las posibles cuestiones de sostenibilidad relevantes, se identificaron los IROS para cada una de las cuestiones relevantes establecidas en la fase anterior.

Para la identificación de los IROS se tuvo en cuenta el análisis contextual, su vinculación a la fuente del dato y a las partes de la cadena de valor afectadas. Asimismo, se tuvo en cuenta las dependencias que podrían generar los impactos detectados con riesgos y oportunidades.

En este sentido, se elaboró un listado de 65 IROS totales que fueron revisados y validados por las distintas áreas de la Entidad con el objetivo de que tuvieran sentido dentro de lo que se considera impacto, riesgo y oportunidad.



### c) Evaluar y determinar los IROS materiales relacionados con los asuntos de sostenibilidad

Habiendo identificado los IROS, se procedió a realizar una evaluación de cada uno de ellos, en base a un juicio de carácter cualitativo y cuantitativo, siguiendo para ello la siguiente metodología:

- **Materialidad de impacto:** estudio de los impactos reales y potenciales, positivos y negativos, que la Entidad pueda generar mediante su actividad. En la evaluación realizada para determinar su importancia relativa, se ha tenido en cuenta:

- Para los impactos negativos: se establece previamente si se trata de un impacto real, que ya se está manifestando, o potencial si se prevé que pueda hacerlo en el futuro. En el caso de los impactos reales, la importancia relativa se basa en la gravedad del mismo (ponderando la escala, alcance y el carácter remediable). Para los impactos potenciales se evalúa la gravedad potencial (ponderando la escala, alcance y el carácter remediable) y la probabilidad (resultado de promediar la probabilidad de ocurrencia y el horizonte temporal de manifestación del impacto).

En el caso de un impacto negativo potencial sobre los derechos humanos, la gravedad se pondera por encima de la probabilidad (60% vs 40%).

- Para los impactos positivos: se establece previamente si se trata de un impacto real, que ya se está manifestando, o potencial si se prevé que pueda hacerlo en el futuro. En el caso de los impactos reales la importancia relativa se basa en la magnitud de este (ponderando la escala y el alcance). Para los impactos potenciales se evalúa la magnitud potencial (ponderando la escala y el alcance) y la probabilidad de ocurrencia.

- **Materialidad financiera:** estudio de los riesgos y oportunidades para determinar los posibles efectos financieros en la Entidad, utilizando umbrales cualitativos basados en los efectos financieros en términos de rendimiento, situación financiera, flujos de efectivo, acceso y costo de capital. En la evaluación realizada se ha tenido en cuenta:

- Para los riesgos: la importancia relativa se basa en la gravedad potencial de los efectos financieros (ponderando la escala, alcance y el carácter mitigable) y se hace la media con la probabilidad (resultado de promediar la probabilidad de ocurrencia y horizonte temporal de manifestación del riesgo).
- Para las oportunidades: la importancia relativa se basa en la magnitud potencial de los efectos financieros (ponderando la escala y el alcance) y se hace la media con la probabilidad (resultado de promediar la probabilidad de ocurrencia y horizonte temporal de manifestación de la oportunidad).

Tras esta evaluación se llega a un resultado de material o no material por cada IRO identificado. Los niveles de materialidad se han definido en tres umbrales, según la puntuación obtenida: i) bajo (de 1 a menos de 2 puntos); ii) medio (de 2 a menos de 3 puntos) y; iii) alto (de 3 a 4 puntos), estableciéndose como material aquellos IROS que den una puntuación de 2 o superior.

Asimismo, tanto para la materialidad de impacto como para la materialidad financiera, los horizontes temporales tenidos en cuenta han sido los dispuestos en las NEIS, es decir: corto plazo (dentro del próximo año); medio plazo (próximos 5 años) y largo plazo (a partir de 5 años).

Por último, aunque el proceso para determinar y evaluar los IROS es el descrito anteriormente, el Grupo aún no tiene integrado un proceso para la gestión de estos IROS dentro la propia gestión empresarial.

### 1.5.2. [IRO-2] Requisitos de divulgación establecidos en las NEIS cubiertos por el estado de sostenibilidad de la empresa

El siguiente índice NEIS ofrece el listado de requisitos de divulgación cumplidos en el presente Informe de sostenibilidad:

Capítulo	Estándar	Requerimiento de divulgación	Apartado del Informe donde se encuentra esta información
<b>INFORMACIÓN GENERAL</b>			
<b>Bases para la elaboración</b>	NEIS 2	BP-1, BP-2	1.1 [BP-1] Base general para la elaboración del informe de sostenibilidad 1.2 [BP-2] Información relativa a circunstancias específicas
<b>Gobernanza</b>	NEIS 2	GOV-1, GOV-2, GOV-3, GOV-4, GOV-5	1.3.1 [GOV-1] El papel de los órganos de administración, dirección y supervisión 1.3.2 [GOV-2] Información facilitada a los órganos de administración, dirección y supervisión de la empresa y cuestiones de sostenibilidad abordadas por ellos 1.3.3 [GOV-3] Integración del rendimiento relacionado con la sostenibilidad en el sistema de incentivos. 1.3.4 [GOV-4] Declaración sobre diligencia debida 1.3.5 [GOV-5] Gestión de riesgos y controles internos de la divulgación de información sobre sostenibilidad
<b>Estrategia</b>	NEIS 2	SBM-1, SBM-2, SBM-3	1.4.1. [SBM-1] Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor 1.4.2. [SBM-2] Intereses y opiniones de las partes interesada 1.4.3. [SBM-3] Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio
<b>Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades</b>	NEIS 2	IRO-1, IRO-2	1.5.1. [IRO-1] Descripción del proceso para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa 1.5.2. [IRO-2] Requisitos de divulgación establecidos en las NEIS cubiertos por el estado de sostenibilidad de la empresa
<b>INFORMACIÓN MEDIAMBIENTAL</b>			
<b>Taxonomía</b>	-	-	2.1. Divulgación de información en virtud del artículo 8 del Reglamento (UE) 2020/852 (Reglamento de taxonomía)
<b>Cambio Climático</b>	E1	SBM-3; IRO-1; E1-2; E1-3; E1-4; E1-9	2.2.1. [SBM- 3] Integración del rendimiento relacionado con la sostenibilidad en sistemas de incentivos 2.2.2. [SBM- 3] Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio 2.2.3. [IRO- 1] Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa relacionados con la adaptación al cambio climático 2.2.4. [E1-2] Políticas relacionadas con la adaptación al cambio climático 2.2.5. [E1-3] Actuaciones y recursos en relación con las políticas en materia de cambio climático 2.2.6. [E1- 4] Metas relacionadas con la adaptación al cambio climático 2.2.7. [E1- 9] Efectos financieros previstos de los riesgos físicos y de transición de importancia relativa y oportunidades potenciales relacionadas con el cambio climático
		E1-5; E1-6; E1-7; E1-8;	No es de importancia relativa
<b>Contaminación</b>	E2	IRO-1; E2-1, E2-2, E2-3, E2-4, E2-5,	Esta temática no es de importancia relativa conforme al análisis de doble materialidad
<b>Recursos hídricos y marinos</b>	E3	IRO-1; E3-1; E3-2; E3-3; E3-4; E3-5	Esta temática no es de importancia relativa conforme al análisis de doble materialidad
<b>Biodiversidad y ecosistemas</b>	E4	E4-1; SBM-3; IRO-1; E4-2; E4-3; E4-4; E4-5; E4-6	Esta temática no es de importancia relativa conforme al análisis de doble materialidad
<b>Uso de los recursos y economía circular</b>	E5	IRO-1; E5-1; E5-2; E5-3; E5-4; E5-5; E5-6	Esta temática no es de importancia relativa conforme al análisis de doble materialidad

Capítulo	Estándar	Requerimiento de divulgación	Apartado del Informe donde se encuentra esta información
<b>INFORMACIÓN SOCIAL</b>			
<b>Personal Propio</b>	S1	MDR	3.1.1 Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio 3.1.2 Políticas relacionadas con los IROS materiales de personal propio 3.1.3 Actuaciones que se han adoptado para determinar, supervisar, prevenir, mitigar, reparar o poner fin a los IROS materiales relacionados con el personal propio 3.1.4 Metas relacionadas con la gestión de los IROS materiales de personal propio 3.1.5. Parámetros relacionados con la gestión de los IROS materiales de personal propio
		SBM-3; S1-1, S1-2, S1-3, S1-4; S1-5, S1-6, S1-7 S1-8, S1-9, S1-10, S1-11, S1-12, S1-13, S1-14, S1-15, S1-16, S1-17	Habiéndose acogido la Entidad a la posibilidad de omitir la información requerida en la NEIS S1- Personal propio, al tener menos de 750 empleados, esta información no será divulgada durante el primer año de elaboración del Informe de Sostenibilidad conforme a CSRD y las NEIS.
<b>Trabajadores de la cadena de valor</b>	S2	SBM-2; SBM-3; S2-1; S2-2; S2-3; S2-4; S2-5	Esta temática no es de importancia relativa conforme al análisis de doble materialidad
<b>Colectivos afectados</b>	S3	SBM-2; SBM-3; S3-1; S3-2; S3-3; S3-4; S3-5	Esta temática no es de importancia relativa conforme al análisis de doble materialidad
<b>Consumidores y usuarios finales</b>	S4	SBM-3	3.2.1 Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio 3.2.2 Políticas relacionadas con los IROS materiales de consumidores y usuarios 3.2.3 Actuaciones que se han adoptado para determinar, supervisar, prevenir, mitigar, reparar o poner fin a los IROS materiales relacionados con consumidores y usuarios 3.2.4 Metas relacionadas con la gestión de los IROS materiales de consumidores y usuarios 3.2.5. Parámetros relacionados con la gestión de los IROS materiales de consumidores y usuarios
		SBM-3; S4-1, S4-2, S4-3, S4-4; S4-5	Habiéndose acogido la Entidad a la posibilidad de omitir la información requerida en la NEIS S4- Consumidores y Usuarios, al tener menos de 750 empleados, esta información no será divulgada durante el primer año de elaboración del Informe de Sostenibilidad conforme a CSRD y las NEIS.
<b>INFORMACIÓN DE GOBERNANZA</b>			
<b>Conducta empresarial</b>	G1	IRO-1; GOV-1; G1-1; G1-2, G1-3; G1-4; G1-6	4.1.1. [GOV- 1] El papel de los órganos de administración, dirección y supervisión 4.1.2. [IRO-1] Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa 4.1.3. [G1-1] Políticas de conducta empresarial y cultura corporativa 4.1.4. [G1- 2] Gestión de la relación con los proveedores 4.1.5. [G1- 3] Prevención y detección de la corrupción y el soborno 4.1.6. [G1-4] Casos de corrupción o soborno 4.1.7. [G1- 6] Prácticas de pago
		G1-5	No es de importancia relativa

## 2. Información medioambiental



GRUPO MUTUA PROPIETARIOS

*Más Protección*



## 2.1. Divulgación de información en virtud del artículo 8 del Reglamento (UE) 2020/852 (Reglamento de taxonomía)

Desde la Unión Europea se impulsa el Plan de acción sobre la financiación del crecimiento sostenible, como la hoja de ruta para impulsar las finanzas sostenibles. En esta línea, se incluye la creación de la Taxonomía Europea, una herramienta que clasifica las actividades económicas según su potencial impacto y contribución a la sostenibilidad.

Con relación a la Taxonomía en su variable ambiental propone la identificación de las actividades económicas que pueden contribuir a la mitigación y adaptación al cambio climático. Y establece una serie de requisitos, que, en caso de cumplirse, permitirán calificar una actividad como sostenible, permitiendo a empresas, inversores y reguladores obtener información más uniforme respecto a las actividades que contribuyen a la consecución de los objetivos ambientales. Dicha regulación establece requisitos de reporte para las empresas que tienen obligación de publicar sus Estados de Información No Financiera.

El marco regulatorio de la Taxonomía está definido actualmente por las siguientes normativas:

- Reglamento (UE) 2020/852, del 18 de junio de 2020, relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles.
- Reglamento Delegado (UE) 2021/2139, del 4 de junio 2021, que establece los criterios técnicos de selección para determinar las condiciones en las que se considera que una actividad económica contribuye de forma sustancial a la mitigación del cambio climático o a la adaptación al mismo, y para determinar si esa actividad económica no causa un perjuicio significativo a ninguno de los demás objetivos ambientales. (Reglamento modificado por Reglamento Delegado 2022/1214 a partir del 1 de enero de 2023 consolidado con el Reglamento Delegado (UE) 2023/2485, a partir del 01/01/24).
- Reglamento Delegado (UE) 2022/1214, de 9 de marzo de 2022, que modifica el Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en lo que respecta a las actividades económicas en determinados sectores energéticos y el Reglamento Delegado (UE) 2021/2178 en lo que respecta a la divulgación pública de información específica sobre esas actividades económicas. Es de aplicación obligatoria a partir del 1 de enero de 2023.
- Reglamento Delegado (UE) 2023/2485 de la Comisión, de 27 de junio de 2023, que modifica el Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 por el que se establecen criterios técnicos de selección adicionales para determinar las condiciones en las que se considera que una actividad económica contribuye de forma sustancial a la mitigación del cambio climático o a la adaptación al mismo, y para determinar si esa actividad económica no causa un

perjuicio significativo a ninguno de los demás objetivos medioambientales.

- Reglamento Delegado (UE) 2021/2178, del 6 de julio de 2021, que especifica el contenido y la presentación de la información que deben divulgar las empresas respecto a las actividades económicas sostenibles desde el punto de vista medioambiental, y la especificación de la metodología para cumplir con la obligación de divulgación de información. (Reglamento modificado por Reglamento Delegado 2022/1214 a partir del 1 de enero de 2023).
- Reglamento Delegado (UE) 2023/2486 de la Comisión, de 27 de junio de 2023, por el que se completa el Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo mediante el establecimiento de los criterios técnicos de selección para determinar en qué condiciones se considerará que una actividad económica contribuye de forma sustancial al uso sostenible y a la protección de los recursos hídricos y marinos, a la transición a una economía circular, a la prevención y el control de la contaminación, o a la protección y recuperación de la biodiversidad y los ecosistemas, y para determinar si dicha actividad económica no causa un perjuicio significativo a ninguno de los demás objetivos medioambientales, y por el que se modifica el Reglamento Delegado (UE) 2021/2178 de la Comisión en lo que respecta a la divulgación de información pública específica sobre esas actividades económicas.

Este marco legislativo establece los criterios de selección para determinar las condiciones en las que se considera que una actividad económica contribuye de forma sustancial a la mitigación del cambio climático o a la adaptación al mismo, determinando también si esta actividad económica no causa un perjuicio significativo a ninguno de los otros objetivos ambientales.

Según el artículo 8 del Reglamento (UE) 2020/852, para el reporte correspondiente al ejercicio 2024, es necesario para las actividades elegibles, facilitar el Porcentaje de elegibilidad del volumen de negocios, Porcentaje de elegibilidad de las inversiones en activos fijos (Capex) y el Porcentaje de elegibilidad de los gastos operativos (Opex).

Para el Grupo, se han identificado las siguientes categorías:

NACE	Actividad	Elegible / no elegible
K65.12	10.1 Seguros distintos de los de vida: aseguramiento contra los riesgos relacionados con el clima.	Actividad elegible

Tal como se indica en RD. 2021/2139, "las actividades económicas de esta categoría podrían asociarse al código NACE K65.12, de conformidad con la nomenclatura estadística de actividades económicas establecida por el Reglamento (CE) n.o 1893/2006".

Una actividad económica de esta categoría es una actividad facilitadora de acuerdo con el artículo 11, apartado 1, letra b), del Reglamento (UE) 2020/852, cuando cumple con los criterios técnicos de selección establecidos en la presente sección.

### Proporción de las inversiones orientadas a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o vinculadas a estas actividades en relación con las inversiones totales

Para calcular el denominador se ha tomado en consideración el total del balance consolidado sin incluir las inversiones mantenidas en títulos soberanos.

Con relación al alineamiento (numerador) de las inversiones se ha obtenido de los informes de sostenibilidad que reportan las contrapartes o conforme a la información suministrada por las entidades depositarias o las gestoras con las que opera la Mutua.

Respecto a los inmuebles no se han considerado los que son de uso propio y en lo relativo inversiones inmobiliarias, en los cálculos de sostenibilidad y alineamiento, se han incluido únicamente las inversiones inmobiliarias que figuran en el balance consolidado del grupo que cumplen los criterios

técnicos de selección recogidos en el Reglamento Delegado de la Unión Europea 2021/2139, que recoge en el Anexo I (artículo 7.7) para su consideración como contribuidoras sustanciales a la mitigación del cambio climático. Mutua Propietarios no dispone de informes que puedan justificar que las actividades realizadas en la mayoría de sus inmuebles se ajustan a los criterios establecidos en el apéndice A, que complementa el mencionado artículo 7.7, de no causar perjuicios significativos a la adaptación al cambio climático, por lo que no se pueden incluir.

En los cuadros siguientes se detalla la proporción de las inversiones orientadas a financiar las actividades ajustadas a la taxonomía o vinculadas a estas. Con relación a la información adicional referente a las actividades económicas ajustadas a la taxonomía, aquellas que son elegibles, pero no se ajustan y las que no tienen el carácter de elegibles, la Mutua está optimizando sus sistemas de información para poder suministrar dichos datos detallados con la fiabilidad requerida.

Proporción de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros orientadas a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o vinculadas a estas actividades en relación con las inversiones totales			
El valor medio ponderado de todas las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros orientadas a financiar actividades económicas que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades, en relación con el valor de los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados, con las siguientes ponderaciones para las inversiones en empresas:		El valor medio ponderado de todas las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros orientadas a financiar actividades económicas que se ajustan a la taxonomía o vinculadas a estas actividades, con las siguientes ponderaciones para las inversiones en empresas:	
% Sobre la base del volumen de negocios	12,3%	Sobre la base del volumen de negocios: [importe monetario]	20.508.848 €
% Sobre la base de las inversiones en activos fijos	5,9%	Sobre la base de las inversiones en activos fijos: [importe monetario]	20.508.848 €
El porcentaje de los activos cubiertos por el indicador clave de resultados en relación con las inversiones totales de las empresas de seguros o reaseguros (activos gestionados totales). Excepto las inversiones en entidades soberanas.		El valor monetario de los activos cubiertos por el indicador clave de resultados. Excepto las inversiones en entidades soberanas.	
% Ratio de cobertura	7,1%	Cobertura: [importe monetario]	289.178.752 €
Divulgaciones adicionales y complementarias: desglose del denominador del indicador clave de resultados			
El porcentaje de derivados en relación con los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados.		El valor en términos monetarios de los derivados.	
%	0,0%	[importe monetario]	0 €
La proporción de exposiciones a empresas financieras y no financieras no sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:		Valor de las exposiciones a empresas financieras y no financieras no sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE:	
Empresas no financieras:	0,0%	Empresas no financieras: [importe monetario]	0 €
Empresas financieras:	0,0%	Empresas financieras: [importe monetario]	0 €
La proporción de las exposiciones a empresas financieras y no financieras de países no miembros de la UE no sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:		Valor de las exposiciones a empresas financieras y no financieras de países no miembros de la UE no sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE:	
Empresas no financieras:	0,0%	Empresas no financieras: [importe monetario]	0 €
Empresas financieras:	0,0%	Empresas financieras: [importe monetario]	0 €
La proporción de exposiciones a empresas financieras y no financieras sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:		Valor de las exposiciones a empresas financieras y no financieras sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE:	
% Empresas no financieras:	9,5%	Empresas no financieras: [importe monetario]	27.348.426 €
% Empresas financieras:	9,0%	Empresas financieras: [importe monetario]	25.923.847 €

**Proporción de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros orientadas a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o vinculadas a estas actividades en relación con las inversiones totales**

La proporción de exposiciones a otras contrapartes y activos en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:	Valor de las exposiciones a otras contrapartes y activos:
% 9,5%	[importe monetario] 27.348.426 €
La proporción de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros que no sean inversiones conexas a contratos de seguros de vida en virtud de los cuales el riesgo de la inversión sea soportado por los tomadores del seguro, que se destinan a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades:	Valor de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros que no sean inversiones conexas a contratos de seguros de vida en virtud de los cuales el riesgo de la inversión sea soportado por los tomadores del seguro, que se destinan a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades:
% 7,1%	[importe monetario] 20.508.848 €
El valor de todas las inversiones que financian actividades económicas que no son elegibles según la taxonomía en relación con el valor de los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:	Valor de todas las inversiones que financian actividades económicas que no son elegibles según la taxonomía:
% 33,1%	[importe monetario] 95.821.434 €
El valor de todas las inversiones que financian actividades económicas elegibles según la taxonomía, pero que no se ajustan a la taxonomía, en relación con el valor de los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:	Valor de todas las inversiones que financian actividades económicas elegibles según la taxonomía, pero que no se ajustan a la taxonomía:
% 92,9%	[importe monetario] 268.669.904 €
<b>Divulgaciones adicionales y complementarias: desglose del numerador del indicador clave de resultados</b>	
La proporción de las exposiciones que se ajustan a la taxonomía frente a empresas financieras y no financieras sujetas a los artículos 19 bis en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:	Valor de las exposiciones que se ajustan a la taxonomía frente a empresas financieras y no financieras sujetas a los artículos 19 bis:
Empresas no financieras:	Empresas no financieras:
Sobre la base del volumen de negocios: % 0,0%	Sobre la base del volumen de negocios: [importe monetario] 0 €
Sobre la base de las inversiones en activos fijos: % 0,0%	Sobre la base de las inversiones en activos fijos: [importe monetario] 0 €
Empresas financieras:	Empresas financieras:
Sobre la base del volumen de negocios: % 0,0%	Sobre la base del volumen de negocios: [importe monetario] 0 €
Sobre la base de las inversiones en activos fijos: % 0,0%	Sobre la base de las inversiones en activos fijos: [importe monetario] 0 €
La proporción de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros que no sean inversiones conexas a contratos de seguros de vida en virtud de los cuales el riesgo de la inversión sea soportado por los tomadores del seguro, que se destinan a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades:	Valor de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros que no sean inversiones conexas a contratos de seguros de vida en virtud de los cuales el riesgo de la inversión sea soportado por los tomadores del seguro, que se destinan a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades:
Sobre la base del volumen de negocios: % 12,3%	Sobre la base del volumen de negocios: [importe monetario] 20.508.848 €
Sobre la base de las inversiones en activos fijos: % 7,1%	Sobre la base de las inversiones en activos fijos: [importe monetario] 20.508.848 €
La proporción de las exposiciones que se ajustan a la taxonomía frente a otras contrapartes y activos en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:	La proporción de las exposiciones que se ajustan a la taxonomía frente a otras contrapartes y activos en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:
Sobre la base del volumen de negocios: % 12,3%	Sobre la base del volumen de negocios: [importe monetario] 20.508.848 €
Sobre la base de las inversiones en activos fijos: % 7,1%	Sobre la base de las inversiones en activos fijos: [importe monetario] 20.508.848 €

**Proporción de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros orientadas a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o vinculadas a estas actividades en relación con las inversiones totales**
**Desglose del numerador del indicador clave de resultados por objetivo medioambiental**
**Actividades que se ajustan a la taxonomía, siempre que la evaluación de las garantías sociales y de la ausencia de perjuicio significativo sea positiva:**

1) Mitigación del cambio climático	Volumen de negocios: %	7,0%	Actividades de transición: A % (volumen de negocios; CapEx)	0,0%
	CapEx: %	4,0%	Actividades facilitadoras: B % (volumen de negocios; CapEx)	0,0%
2) Adaptación al cambio climático	Volumen de negocio: %	0,0%	Actividades facilitadoras: B % (volumen de negocios; CapEx)	0,0%
	CapEx: %	0,0%		
3) Utilización sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos	Volumen de negocios: %	0,0%	Actividades facilitadoras: B % (volumen de negocios; CapEx)	0,0%
	CapEx: %	0,0%		
4) Transición hacia una economía circular	Volumen de negocios: %	0,0%	Actividades facilitadoras: B % (volumen de negocios; CapEx)	0,0%
	CapEx: %	0,0%		
5) Prevención y control de la contaminación	Volumen de negocios: %	0,0%	Actividades facilitadoras: B % (volumen de negocios; CapEx)	0,0%
	CapEx: %	0,0%		
6) Protección y recuperación de la biodiversidad y los ecosistemas	Volumen de negocios: %	0,0%	Actividades facilitadoras: B % (volumen de negocios; CapEx)	0,0%
	CapEx: %	0,0%		

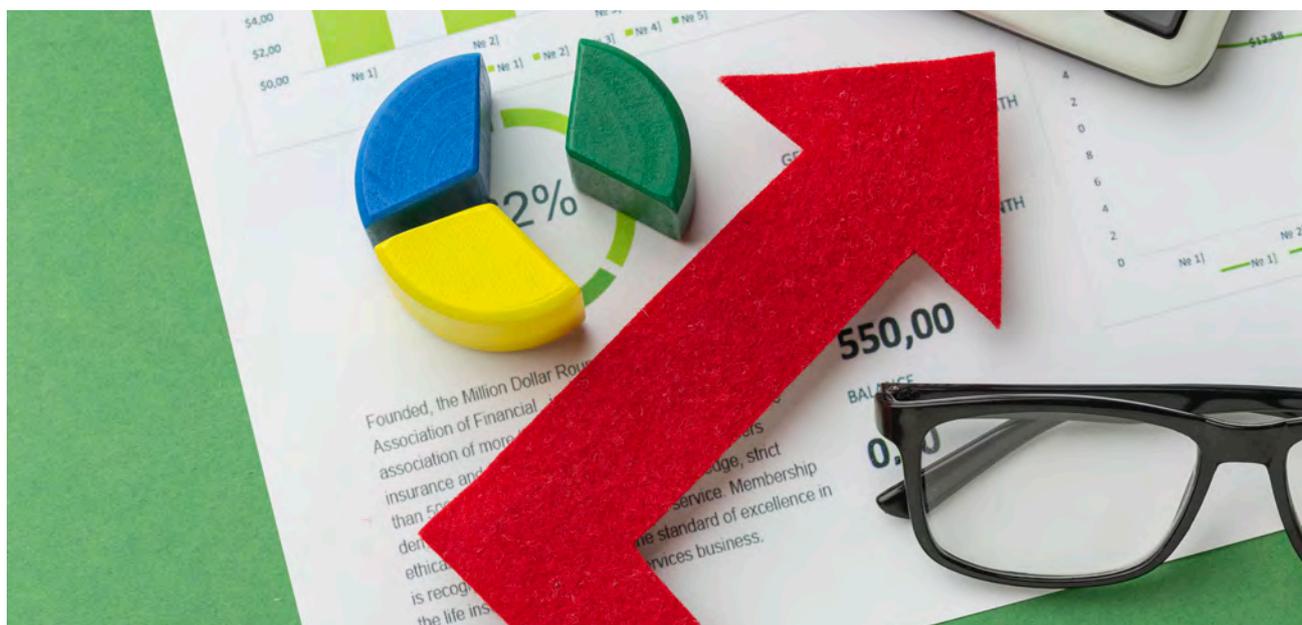
**Indicador clave de resultados de suscripción**

Las primas del Grupo en el ejercicio 2024 asciende a un total de 101,49 millones de euros (seguro directo y reaseguro aceptado), de las cuales se identifican como primas elegibles un 5,5%, lo que supone 5,62 millones de euros. Para establecer dicho porcentaje, se han analizado los productos y garantías de las pólizas en cartera de cada una de las Entidades del Grupo asociadas a las líneas de negocio definidas como "elegibles" desde la perspectiva de una actividad aseguradora y reaseguradora (Apartado 10 del Anexo II del Reglamento Delegado UE 2021/2139). Para cada uno, se han sumado las primas de las garantías que ofrecen cobertura frente a riesgos del cambio climático.

Los productos del Grupo asociados a las líneas de negocio definidas como elegibles y con prima específica asociada al riesgo de cambio climático son:

- Incendio y otros daños a los bienes: ramos de Multirriesgos de Comunidades, Hogar, y Comercio.

A efectos de determinar el alineamiento, se han tenido en cuenta de forma individualizada cada uno de los criterios técnicos de selección específicos de la actividad de seguros, sin que ningún producto supere el conjunto de todos ellos. Por lo tanto, el total de primas elegibles y alineadas resulta ser cero.



Actividades económicas	Contribución sustancial a la adaptación al cambio climático			Ausencia de perjuicio significativo ("No causa un perjuicio significativo")					Garantías mínimas
	Primas absolutas año t (1)	Proporción de primas año (2)	Proporción de primas año anterior	Mitigación del cambio climático	Recursos hídricos y marinos	Economía circular	Contaminación	Biodiversidad y ecosistemas	
	€	%	%	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N
A.1. Actividades de suscripción de seguros y reaseguros no de vida que se ajustan a la taxonomía (medioambientalmente sostenibles)	0 €	0%	0%	No					Sí
A.1.1. De los cuales, reasegurados	0 €	0%	0%	No					Sí
A.1.2. De los cuales, derivadas de la actividad de reaseguros	0 €	0%	0%	No					Sí
A.1.2.1. De los cuales, reaseguradas (retrocesión)	0 €	0%	0%	No					Sí
A.2. Actividades de seguros y reaseguros no de vida elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía)	5.617.936 €	5,5%	11,6%						
B. Actividades de seguros y reaseguros no de vida no elegibles según la taxonomía	95.875.601 €	94,5%	88,4%						
Total (A.1 + A.2 + B)	101.493.537 €	100%	100%						

Las "primas" de las columnas (1) y (2) se presentarán, según proceda, como primas brutas emitidas o como volumen de negocios relacionado con la actividad de seguros o reaseguros no de vida. Los seguros y reaseguros no de vida solo pueden ajustarse al Reglamento (UE) 2020/852 como actividad que facilita la adaptación al cambio climático.

## 2.2. Cambio Climático

El cambio climático representa un reto global con un impacto significativo en el entorno empresarial, tanto por los riesgos físicos como por los derivados de la transición hacia una economía baja en carbono. En este contexto el Grupo ha desarrollado un enfoque integral para identificar, medir y gestionar los riesgos e impactos climáticos, así como para aprovechar las oportunidades asociadas. Este bloque temático detalla cómo el Grupo aborda el cambio climático desde dos perspectivas: los impactos que su actividad genera en el entorno y los efectos financieros que puede experimentar debido a los riesgos físicos y de transición. A partir de esta identificación de riesgos, oportunidades e impactos, el Grupo ha diseñado un marco de gestión que incluye la evaluación de la materialidad climática, el desarrollo de políticas específicas, el establecimiento de metas concretas y el análisis de los impactos financieros a corto, medio y largo plazo. Este enfoque no solo garantiza el cumplimiento de la Directiva de Información sobre Sostenibilidad Corporativa (CSRD), sino que también refuerza el compromiso con la transición hacia un modelo económico más sostenible y resiliente.

Al analizar las distintas compañías del Grupo, se observa que la exposición a riesgos físicos derivados del cambio climático varía significativamente según su línea de negocio. Mutua Propietarios, especializada en seguros de incendio y daños a

la propiedad, presenta la mayor incidencia de riesgos físicos, siendo sus operaciones de suscripción la principal fuente de riesgo para el Grupo en su conjunto.

Por otro lado, onLygal Seguros, dada su especialización en ramos como defensa jurídica, asistencia y pérdidas pecuniarias diversas, se considera que tiene una baja exposición a riesgos físicos.

En cuanto a los riesgos de transición climática el Grupo los enfoca desde el punto de vista de su afectación al desempeño financiero de las carteras de renta fija tanto para Mutua Propietarios como onLygal Seguros.

En términos generales, se concluye que los riesgos derivados del cambio climático son inmateriales para el resto de las compañías que conforman el Grupo: Sensedi, onRed, MDC Cover, MutuaRisk, onLygal Servicios Legales.

### 2.2.1. [SBM-3] Integración del rendimiento relacionado con la sostenibilidad en sistemas de incentivos

En respuesta al requerimiento de divulgación sobre la consideración de aspectos relacionados con el clima en la remuneración de los miembros de los órganos de administración, dirección y supervisión, el Grupo informa que actualmente no ha vinculado las remuneraciones de dichos miembros con el desempeño en materia climática.

Esta decisión se debe a que la empresa se encuentra en una etapa inicial de análisis y desarrollo de su estrategia de sostenibilidad. Si bien se reconoce la importancia de la sostenibilidad y la lucha contra el cambio climático, aún no ha definido métricas y objetivos específicos en relación con la descarbonización y la transición hacia una economía baja en carbono que permitan establecer una vinculación directa con la remuneración de sus directivos.

En particular, en lo que respecta a los riesgos físicos derivados del cambio climático, Grupo como aseguradora de no vida, es consciente de su potencial impacto en la siniestralidad de sus pólizas. No obstante, a pesar de haber realizado evaluaciones, la empresa considera que actualmente es difícil establecer una cuantificación objetiva y precisa de estos riesgos que permita su integración en los sistemas de remuneración.

En cuanto a los riesgos de transición, se está trabajando activamente para evitar inversiones en activos financieros de compañías intensivas en carbono, en línea con las tendencias del sector. Sin embargo, dado que esta práctica se está generalizando en el mercado, resulta complejo aislar un impacto diferencial atribuible a las acciones de la empresa que justifique su vinculación a la remuneración de los directivos.

No obstante, el Grupo reafirma su compromiso con la transparencia y se compromete a seguir evaluando la integración de criterios de sostenibilidad en la remuneración de sus directivos a medida que avance en el desarrollo e implementación de su estrategia de sostenibilidad. La empresa mantiene un diálogo abierto con sus grupos de interés y les informará

oportunamente sobre cualquier cambio significativo en este ámbito.

### 2.2.2. [SBM-3] Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio

El análisis de doble materialidad realizado por el Grupo revela que las principales incidencias, riesgos y oportunidades materiales en el ámbito del cambio climático se relacionan con los riesgos físicos y de transición, siendo los siguientes:

1. Riesgo: Aumento de reclamaciones en número y coste por siniestros en los ramos de no vida como consecuencia del aumento de la frecuencia y severidad de los efectos físicos derivados del cambio climático (olas de calor, incendios, lluvias, vientos, TCAS).
2. Riesgo: Reducción de la ratio de solvencia derivada de pérdidas significativas por eventos climáticos extremos (riesgos físicos).
3. Riesgo: Aumento de la tasa de caída de clientes como consecuencia de la consideración de riesgos climáticos en los modelos de pricing.
4. Impacto positivo: Adhesión a iniciativas internacionales como los principios de inversión responsable de las Naciones Unidas.

La adaptación al cambio climático es una cuestión material clave para el Grupo, en línea con su actividad y su contribución sustancial a este objetivo, conforme al Reglamento de



Taxonomía (Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 de la Comisión de 4 de junio de 2021). Los ramos que contribuyen a la adaptación al cambio climático son Incendio y otros daños a los bienes (ramos de Incendio y Multirriesgos de Comunidades, Hogar, y Comercio), y asistencia en viaje concentrados en la actividad de Mutua Propietarios.

En el ámbito de la gestión de riesgos, la mayor preocupación del Grupo se centra en los impactos potenciales del cambio climático que puede experimentar el negocio de suscripción de Mutua Propietarios. La exposición a riesgos físicos derivados del calentamiento global, tales como tormentas de viento, tormentas de convección e incendios, podría resultar en un incremento sustancial de los costos de siniestralidad. Esta situación tendría repercusiones negativas en diversas áreas, incluyendo los resultados de su actividad aseguradora, la capacidad de sus servicios de reparaciones de onRed, su posición de solvencia y la retención de clientes, quienes podrían verse afectados por el alza de las tarifas.

Para adaptarse a este riesgo se están modificando las tarifas de riesgos extensivos y aguas en los productos de edificios y hogar, así como revisando la estructura de contratos de reaseguro y analizando nuevas coberturas para el negocio asegurador de Mutua Propietarios.

En el marco de sus criterios de tarificación y suscripción, Mutua Propietarios ha mantenido un enfoque proactivo en el desarrollo de capacidades predictivas más robustas. Se

han implementado modelos estadísticos predictivos para los ramos de Edificios y Hogar, integrando, en el primero, factores externos relacionados con la climatología. Esta iniciativa permite una tarificación más precisa y ajustada a los riesgos atmosféricos y/o de daños por agua vinculados a estos fenómenos, optimizando así la gestión del riesgo y la protección de los asegurados.

La mitigación del cambio climático es poco relevante para el Grupo, ya que su actividad no genera emisiones de CO2 significativas ni influye significativamente en la reducción de emisiones de sus asegurados a través de la comercialización de sus seguros. No obstante, Mutua Propietarios demuestra un compromiso sólido con la inversión responsable y la adopción de estándares internacionales como los UNPRI de Naciones Unidas, lo que la posiciona como un actor que favorece una transición climática estructurada y eficiente.

Se ha establecido en el Plan Estratégico del Grupo para el periodo 2024-2026 el desarrollo de una iniciativa estratégica clave en el marco del desarrollo de la política de sostenibilidad de inversiones y de la integración del riesgo de sostenibilidad en su gestión y que tiene un impacto transversal tanto para Mutua Propietarios como para onLygal Seguros. Como consecuencia de la implantación de esta iniciativa estratégica se prevé una mejora del margen operativo global prevista para los siguientes 3 años gracias al impacto positivo que se generará en el valor de mercado de las inversiones derivado de la integración del riesgo de sostenibilidad en la gestión.

### 2.2.3. [IRO-1] Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa relacionados con la adaptación al cambio climático

El Grupo ha llevado a cabo un exhaustivo análisis de doble materialidad para identificar y evaluar las incidencias, los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático, considerando tanto su impacto financiero en la empresa como los efectos de sus actividades en terceros y el medio ambiente. Este proceso se ha estructurado en dos dimensiones principales:

- **Materialidad Financiera:** se ha analizado un amplio espectro de riesgos y oportunidades vinculados a la adaptación y mitigación del cambio climático, en línea con el modelo de negocio de la Entidad y su enfoque de gestión. Se han examinado en detalle los procesos de gestión de riesgos, con especial atención a la autoevaluación de riesgos (ORSA), con el objetivo de evaluar el impacto financiero potencial de los riesgos físicos y de transición identificados en la solvencia de la compañía.

A partir de las conclusiones del ORSA y los procesos de gestión de riesgos, se ha determinado la probabilidad de ocurrencia y la magnitud de cada riesgo y oportunidad. La evaluación de la magnitud ha considerado los posibles impactos financieros en la cuenta técnica, la solvencia, los flujos de caja y la reputación de la Entidad. Este análisis ha permitido establecer la materialidad de cada elemento, priorizando aquellos con mayor potencial de impacto financiero.



- **Materialidad de Impacto:** esta dimensión se ha centrado en evaluar los impactos, tanto positivos como negativos, que la Entidad genera en su entorno y grupos de interés como resultado de sus actividades. Se ha considerado la tipología de negocio y los efectos derivados de sus principales actividades, evaluando la probabilidad de ocurrencia, el alcance para los grupos de interés y la gravedad de los impactos para las personas y el medio ambiente.

En general, los impactos negativos generados por el Grupo en el medio ambiente se han considerado inmateriales debido a su escasa huella ambiental en el entorno en el que opera. No obstante, se ha destacado su contribución positiva a la inversión responsable a través del seguimiento que hace Mutua Propietarios de los Principios para la Inversión Responsable (UNPRI) de las Naciones Unidas. Este compromiso con la inversión sostenible representa un impacto positivo significativo en la transición hacia una economía baja en carbono.

Sin embargo, los elementos más destacados de la materialidad son los relativos a los riesgos por su afectación directa al desempeño económico y que se han podido medir y evaluar de forma sólida en el marco del ejercicio ORSA que realiza anualmente Grupo de forma consolidada a partir de los ejercicios ORSA individuales de Mutua Propietarios y onLygal Seguros.

El ORSA es una herramienta clave para que el Grupo evalúe y gestione los riesgos asociados al cambio climático. Este proceso permite anticipar y proyectar los efectos de los riesgos físicos y de transición en sus principales partidas de balance, basándose en criterios definidos en su plan de negocio estratégico y utilizando metodologías especializadas en el análisis de riesgos climáticos.

Para llevar a cabo esta evaluación, se consideran tanto escenarios centrales como escenarios de estrés, los cuales se fundamentan en escenarios climáticos prospectivos. Esta información resulta fundamental para que el Grupo determine si es necesario ajustar sus acciones y estrategias, con el fin de mantener una situación financiera sólida y compatible con los requisitos de Solvencia. En última instancia, el ORSA permite juzgar la materialidad de dichos riesgos y tomar decisiones informadas para asegurar su estabilidad y sostenibilidad a largo plazo.

Los riesgos físicos impactan principalmente en los ramos del negocio asegurador de Mutua Propietarios por lo que el ORSA individual de esta compañía recogerá los efectos principales climáticos que se incorporan finalmente al ORSA consolidado del Grupo. En el caso de onLygal Seguros se ha realizado un estudio y llegado a la conclusión que sus riesgos no son materiales para el cambio climático, ya que al único ramo que aplica es Asistencia en Viaje con un volumen de provisión reducido estando además reasegurado.

En cuanto a los riesgos de transición su afectación impacta principalmente en el desempeño financiero de las carteras de renta fija tanto de Mutua Propietarios como de onLygal Seguros por lo que la evaluación de este riesgo para ambas entidades se incorporará al ORSA consolidado del Grupo mediante el desarrollo de un escenario de sostenibilidad que se detallará posteriormente.

En el marco del ORSA individual de Mutua Propietarios, y como paso previo a cualquier análisis de estrés, se lleva a cabo la construcción de un mapa de riesgos relevantes. Este mapa, junto con la selección de escenarios climáticos coherentes con las expectativas del regulador EIOPA para este tipo de análisis, permite establecer un modelo sólido y riguroso para la gestión y evaluación del riesgo.

Este enfoque metodológico asegura que el análisis de riesgos climáticos se realice de manera exhaustiva y que los resultados obtenidos sean robustos y confiables, proporcionando una base sólida para la toma de decisiones estratégicas en relación con la gestión de los riesgos asociados al cambio climático.

En cuanto a la selección de los escenarios climáticos se ha basado en los estándares y consensos actualmente recogidos en el informe especial del IPCC "Calentamiento global de 1,5 °C" que señala que algunas regiones, como la mediterránea, sufrirán sequías extremas mucho más graves con un aumento de temperatura de 2 °C que con un aumento de 1,5 °C. De hecho, ya se está observando una clara tendencia hacia una mayor sequedad con un calentamiento menor de 1 °C, por lo que el incremento de temperatura agravará los periodos de sequía. Otro de los impactos que más afectarán a la región mediterránea está relacionado con la reducción de la escorrentía, que será casi el doble con un calentamiento de 2 °C que con un calentamiento de 1,5 °C, en concreto se reduciría un 17% con 2 °C y un 9% con 1,5 °C. A nivel global, cualquier calentamiento adicional provocará impactos de mayor intensidad, dando lugar a una mayor fusión de las capas de hielo y los glaciares, así como un aumento del nivel del mar, que continuará incluso después de la estabilización de las concentraciones atmosféricas de CO<sub>2</sub>. Se producirán efectos en cadena tanto a nivel social como de ecosistemas.

Además, se asume que ya existe un calentamiento global en comparación con la época preindustrial. Según la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET), la temperatura media en España ha aumentado alrededor de 1,7°C desde dicho período.

Mutua Propietarios tras analizar su modelo de negocio y considerar la existencia de riesgos extraordinarios cubiertos por el Consorcio, y en línea con los escenarios anteriores planteados, ha procedido a identificar los riesgos físicos relevantes a incluir en su mapa de riesgos climáticos. Estos riesgos, que se detallan a continuación, son objeto de seguimiento y evaluación, diferenciando entre agudos y crónicos:

- Agudos:
  - Riesgo de suscripción: el cambio climático aumenta la frecuencia y concentración de fenómenos meteorológicos extremos y catástrofes naturales.
  - Riesgo de mercado: mayores diferenciales de crédito en bonos gubernamentales emitidos por países que son altamente susceptibles a riesgos físicos agudos. Rebaja de bonos municipales emitidos por municipios cuya infraestructura, economía y/o ingresos se ven afectados por eventos climáticos extremos.

- Riesgo de crédito/contraparte: una mayor concentración y frecuencia de fenómenos meteorológicos extremos y desastres naturales reduce la capacidad crediticia. La disponibilidad y el costo de la cobertura de reaseguro se vuelven prohibitivos para las aseguradoras más pequeñas en ciertos mercados debido al aumento en la frecuencia, correlación y severidad de los desastres naturales.
- Riesgo operativo/reputación/estratégico: aumento relacionado con el cambio climático de eventos extremos y desastres naturales que afectan los activos propios de las empresas (propiedades, equipos, sistemas de TI y recursos humanos).

La gestión de riesgos y la fijación de precios de la empresa fallan para tener en cuenta el carácter no lineal potencial de los riesgos físicos agudos, por ejemplo, la coincidencia de un evento previamente no correlacionado, lo que resulta en una carga inesperada de siniestros y pérdidas inesperadas.

• Crónicos:

- Riesgo de suscripción: la mayor frecuencia y gravedad de las epidemias y pandemias debido al cambio climático dan lugar a mayores siniestros de seguros que no sean de vida, por ejemplo: interrupción de actividades comerciales y/o seguros de crédito.
- Riesgo de mercado: mayores diferenciales de crédito en bonos gubernamentales emitidos por países que son altamente susceptibles a riesgos crónicos.

Caída de valor de las carteras inmobiliarias debido a que las propiedades se ubican en áreas altamente impactadas por el aumento de riesgos físicos crónicos, por ejemplo, áreas urbanas costeras vulnerables al aumento del nivel del mar.

- Riesgo de crédito/contraparte: una mayor incidencia de pandemias da como resultado pérdidas en hipotecas comerciales, ya que los consumidores evitan los centros comerciales y trabajar desde casa reduce la demanda de espacio de oficina.
- Riesgo operativo/reputación/estratégico: el aumento del nivel del mar inducido por el cambio climático hace que las propiedades residenciales y comerciales en áreas vulnerables no sean asegurables. Además, limita la asegurabilidad de las viviendas situadas en primera línea de mar lo que se traduce en menores ingresos para las aseguradoras de no vida.

De todo el universo de riesgos identificados, los riesgos físicos que afectan a la siniestralidad, principalmente de los seguros de la cartera multirriesgo, son los más relevantes (tormentas de viento, tormentas de convección e incendios). Por ello, se les presta una especial atención en el proceso de elaboración del ORSA de Mutua Propietarios.

Para ello se ha contado con un estudio elaborado por Guy Carpenter acerca del impacto de distintos escenarios de incremento de temperatura en la siniestralidad de las contingencias de tormentas de viento, tormentas de convección e incendio:

- En cuanto a tormentas de viento el riesgo de cambio climático se considera no relevante tras el análisis de la literatura científica, que muestra la inexistencia de tendencias para las tormentas extra-tropicales y la proyección de reducción de estas a largo plazo para el sur de Europa.
- Por lo que se refiere al impacto de tormentas de convección (precipitación intensa y granizo), Guy Carpenter facilita la función de distribución de la siniestralidad derivada de estas contingencias con base a un modelo de desarrollo propio (REEF), al que se aplican incrementos en la frecuencia e intensidad de eventos escenarios de nivel de calentamiento estándar de 1.5 °C, 2 °C y 3 °C relativos al periodo pre-industrial de 1850-1900; basados en el análisis de literatura científica actualizada. Para cada uno de los 3 escenarios se proporcionan la mediana y los percentiles del 5% y 95% para ilustrar el rango de variabilidad de los modelos climáticos.
- En cuanto al riesgo de incendio, la mayor frecuencia de intensidad y duración de las olas de calor derivadas del cambio climático representa un mayor riesgo de incendio forestal. Mutua Propietarios monitoriza bianualmente la exposición de sumas aseguradas en zonas de riesgo muy alto y extremo, según scoring basado en el GC Wildfire Index elaborado por Guy Carpenter, para el clima actual y los tres escenarios de aumento de temperatura enunciados anteriormente.

Las conclusiones de los estudios previos sirven para establecer hipótesis que se aplican a los escenarios centrales de solvencia para construir escenarios de negocio. Estos escenarios de negocio permiten evaluar el impacto de la siniestralidad en las principales magnitudes del balance de Mutua Propietarios y, en consecuencia, medir su afectación en la solvencia de la compañía. De esta forma, se puede determinar la materialidad de cada uno de los riesgos medidos y definir acciones de gestión y mitigación. El escenario de negocio planteado ligado a los riesgos físicos en el ORSA de Mutua Propietarios es el de cambio climático que se explica a continuación:

**Escenario de cambio climático**

Este escenario se basa en la hipótesis de que el calentamiento global provocará un aumento de las temperaturas de más de 2°C con respecto al período preindustrial. Se midió el impacto de este aumento en el período 2024-2026, aplicando las siguientes sensibilidades que afectarían la siniestralidad del ramo de Edificios para Mutua Propietarios:

- **Incremento de incendios:** Se asume un aumento en la frecuencia e intensidad de los incendios debido a las temperaturas más elevadas.

- **Aumento de tasas de reaseguro:** Se prevé un incremento en las tasas de reaseguro debido al aumento generalizado de la siniestralidad en el ramo.
- **Caída en la cartera de clientes:** Se anticipa una posible pérdida de pólizas debido a la mayor percepción de riesgo por parte de los clientes y al aumento de las primas.

Como consecuencia de la aplicación de las anteriores sensibilidades se darían los siguientes impactos esperados:

- **Reducción de primas:** La pérdida de pólizas por saneamiento de cartera y la menor contratación de seguros debido al aumento de precios conlleva una reducción significativa de los ingresos por primas.
- **Aumento de la siniestralidad:** El incremento de eventos climáticos extremos, como incendios y otros siniestros relacionados con el calor, eleva sustancialmente los costos por siniestros, a pesar del uso creciente de reaseguros.
- **Aumento de costos de reaseguro:** El incremento en las tasas de reaseguro impacta negativamente los resultados de la compañía, ya que los costos asociados a la protección contra los riesgos aumentan.
- **Empeoramiento del resultado:** El aumento de la siniestralidad y los costos de reaseguro no se ven compensados por el aumento de las primas, lo que resulta en un empeoramiento del resultado en el período analizado.

A pesar del empeoramiento del resultado, el impacto en la solvencia de Mutua Propietarios y por extensión en el Grupo no se considera crítico debido a la gran cantidad de capital en fondos propios que posee la compañía.

Además del enfoque aplicado de sensibilidades sobre el escenario de cambio climático se ha procedido a realizar un estrés inverso para comprobar la magnitud de los eventos que pondrían en peligro la solvencia. Para alcanzar una ratio de solvencia por debajo del mínimo regulatorio sería necesario que el incremento de incendios críticos que podrían darse en el ramo de Edificios no fuera cubierto por el reaseguro además de producirse un aumento de la siniestralidad muy elevado en los dos próximos años en el ramo de edificios debido a un cambio climático severo no contemplado inicialmente. Se considera que dicho escenario es irrealizable ya que los efectos del cambio climático tan extremos son muy improbables en un horizonte de corto plazo.

#### Escenario de sostenibilidad

Este escenario se centra en la evaluación del desempeño ESG (Environmental, Social, and Governance) de la cartera de bonos del Grupo (incluyendo Mutua Propietarios y onLygal Seguros). Para ello, se puntúan los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para cada uno de los emisores de los bonos de renta fija, utilizando métricas específicas mediante la siguiente metodología:

- **Puntuación de ODS:** Se asigna una puntuación a cada emisor de bonos en función de su desempeño en relación con los 17 ODS.



- **Análisis de puntuación media:** Se realiza un análisis de la puntuación media de la cartera de bonos para obtener una visión general del desempeño ESG de la misma.
- **Asignación de rating ESG:** Se asigna un rating ESG a la cartera de bonos en función de la puntuación media obtenida.

Debido a la tipología de activos en cartera y en aplicación del principio de prudencia en la inversión de activos, se considera que no existirá un impacto significativo de las cuestiones de sostenibilidad en este escenario.

En conclusión, las cuestiones relacionadas con los riesgos de transición vinculados al desempeño de las carteras de renta fija se consideran prácticamente inmateriales debido al buen desempeño ESG de los emisores de dichos títulos. Esto sugiere que la cartera de renta fija del Grupo está bien posicionada en términos de sostenibilidad y que los riesgos de transición asociados a ella son bajos lo que es coherente con el seguimiento de los principios UNPRI de Naciones Unidas que ha incorporado Mutua Propietarios. En los siguientes apartados del informe se detallarán las políticas de gestión de las inversiones, las actuaciones de mejora y metas en el ámbito del seguimiento del cumplimiento de los estándares UNPRI.

Por otro lado, en lo que respecta a los riesgos físicos, se concluye que, si bien hoy en día tienen un impacto limitado a corto plazo en el desempeño del negocio a través de su afectación al ramo de Edificios para Mutua Propietarios, es una cuestión que debe monitorizarse en el tiempo. Esto se debe a que los impactos en la siniestralidad podrían aumentar con el tiempo a medida que los efectos del cambio climático se intensifiquen, lo que convierte a los riesgos físicos derivados del cambio climático en cuestiones materiales a tener en cuenta en el medio y largo plazo.

En los siguientes apartados del informe, se detallarán las políticas de gestión de los riesgos físicos identificados, las actuaciones para su gestión y mitigación, así como los efectos que de ellos podrían derivarse. Se proporcionará información específica sobre cómo se abordan los riesgos físicos relacionados con el cambio climático, incluyendo las estrategias implementadas para gestionarlos y mitigarlos, y las posibles consecuencias que estos riesgos podrían tener en el negocio y en la solvencia de la compañía.

#### 2.2.4. [E1-2] Políticas relacionadas con la adaptación al cambio climático

El Grupo reconoce la importancia de abordar de manera integral los desafíos que plantea el cambio climático, tanto en lo que respecta a la gestión de riesgos como al aprovechamiento de oportunidades. A continuación, se presentan los principales riesgos e impactos identificados por la empresa, así como las políticas de gestión clave que permiten al Grupo hacer frente a estos desafíos en su vertiente de adaptación al cambio climático:

1. Riesgo: Aumento de reclamaciones en número y coste por siniestros en los ramos de no vida como consecuencia del aumento de la frecuencia y severidad de los efectos físicos

derivados del cambio climático (olas de calor, incendios, lluvias, vientos, TCAS).

- Políticas de gestión clave: Política de suscripción, política de gestión de riesgos, política de ORSA (Own Risk and Solvency Assessment), política de reaseguro y política de siniestros. Estas políticas en conjunto permiten al Grupo evaluar y tarificar adecuadamente los riesgos climáticos, gestionar la exposición a eventos catastróficos, transferir riesgos a través del reaseguro y gestionar eficientemente las reclamaciones derivadas de eventos climáticos extremos.

2. Riesgo: Reducción de la ratio de solvencia derivada de pérdidas significativas por eventos climáticos extremos (riesgos físicos).

- Políticas de gestión clave: Política de suscripción, política de gestión de riesgos, política de ORSA, política de reaseguro y política de siniestros. Al igual que en el riesgo anterior, estas políticas son fundamentales para asegurar la solidez financiera de la empresa frente a eventos climáticos adversos, permitiendo una gestión prudente de los riesgos y la mitigación de posibles impactos negativos en la solvencia.

3. Riesgo: Aumento de la tasa de caída de clientes como consecuencia de la consideración de riesgos climáticos en los modelos de pricing.

- Políticas de gestión clave: Política de suscripción y política de ORSA. Estas políticas permiten al Grupo encontrar un equilibrio entre la necesidad de reflejar los riesgos climáticos en los precios de los seguros y la necesidad de mantener la competitividad y la fidelidad de los clientes.

4. Impacto positivo: Adhesión a iniciativas internacionales como los principios de inversión responsable de las Naciones Unidas.

- Política de gestión clave: Política de inversiones financieras, inmobiliarias y societarias. Esta política guía las decisiones de inversión del Grupo, incorporando criterios de sostenibilidad y responsabilidad social, lo que ha llevado a la adhesión a iniciativas internacionales como los principios de inversión responsable.

A continuación, se presenta un resumen de las principales políticas de gestión de los riesgos e impactos relacionados con la adaptación al cambio climático. Para cada política, se detalla su contenido fundamental, que describe los objetivos y principios clave. Se especifica el ámbito de aplicación, identificando las áreas, procesos y actividades involucradas. Se indica quiénes son los responsables de la implementación y el seguimiento de cada política. Cuando corresponda, se mencionan las referencias a normas o iniciativas de terceros que la empresa se compromete a respetar. Finalmente, se explica si la política se pone a disposición de las partes interesadas que puedan verse afectadas y cómo se realiza dicha divulgación. De esta forma, se ofrece una visión concisa pero completa y transparente de las políticas de gestión de riesgos e impactos climáticos.

### Política de Suscripción de riesgos

La Política de Suscripción del Grupo establece los criterios y procedimientos que, en línea con el Apetito de Riesgo, las tolerancias y los límites definidos, aseguran la rentabilidad del negocio. Esta política define los procedimientos de suscripción de pólizas y, de manera destacada, los de gestión de cartera. La gestión de cartera es fundamental para administrar la caída de cartera, ya que las prácticas de defensa de cartera se centran en retener aquellas pólizas con un buen historial de siniestralidad y que, por lo tanto, generan un margen técnico rentable para la entidad.

La Defensa de Cartera es un aspecto particularmente relevante en la gestión del riesgo identificado como "Aumento de la tasa de caída de clientes como consecuencia de la consideración de riesgos climáticos en los modelos de pricing". El equipo de Defensa de Cartera, perteneciente al Departamento de Gestión de Clientes, es el encargado de aplicar estas medidas. El Departamento Técnico también interviene puntualmente en la defensa de cartera para aquellos casos especiales que exceden los límites del Departamento de Gestión de Clientes.

Todas las áreas de negocio con funciones relacionadas con el proceso de suscripción y gestión de cartera son responsables del cumplimiento de esta política dentro de su ámbito de actuación. El Departamento Técnico realiza un seguimiento periódico de la siniestralidad y de las variables críticas que influyen en la rentabilidad del negocio por producto, e interviene en caso de detectarse insuficiencias con el objetivo de mantener el equilibrio técnico de la cartera.

La Subdirección General de Operaciones del Grupo Mutua Propietarios es la responsable de la aplicación de esta política. La política se distribuye a los responsables de las áreas de negocio que participan en el proceso de suscripción de riesgos. Esta política se aplica a todas las áreas de negocio, a las Funciones Fundamentales, al responsable de Distribución de los Productos, y al resto de personas involucradas en el proceso de suscripción de pólizas y gestión de cartera.

### Política de inversiones financieras, inmobiliarias y societarias

La Política de Inversiones Financieras, Inmobiliarias y Societarias de Grupo Mutua Propietarios establece como uno de sus objetivos principales la incorporación de criterios ambientales, sociales y de buen gobierno (ESG) en el análisis y selección de activos financieros. Esta integración de criterios ESG busca contribuir a un desarrollo más sostenible del sistema financiero en su conjunto.

En línea con este compromiso, la entidad dominante Mutua Propietarios del Grupo se adhirió a los Principios para la Inversión Responsable de las Naciones Unidas (UNPRI) en 2021. Esta adhesión refuerza la imagen de la matriz ante sus grupos de interés y promueve la adopción de prácticas que respeten los criterios ESG. Específicamente, la política se centra en proteger la rentabilidad de las inversiones mediante la limitación de los riesgos de sostenibilidad, lo que a su vez tiene un impacto positivo en clientes y empleados. Asimismo, se requiere a los proveedores de servicios de inversión que adopten estos mismos principios.

La gestión de inversiones conforme a los principios UNPRI genera un impacto positivo en la comunidad y el medioambiente, al contribuir al desarrollo de un sistema financiero global más sostenible. Esta adhesión también permite al Grupo diferenciarse de la competencia y posicionarse entre las aseguradoras que adoptan las mejores prácticas de gestión en este ámbito.

Un requisito fundamental de la política es que los nuevos intermediarios, depositarios, asesores y gestores de inversiones con los que opera el Grupo y que se hayan incorporado a partir del 1 de noviembre de 2020, también deben estar adheridos a los principios UNPRI.

El nivel más alto de la organización responsable de la aplicación de esta política es la Comisión Delegada de Inversiones Financieras, Inmobiliarias y Societarias, así como el Consejo de Administración. La política está a disposición de los empleados responsables de su aplicación y de los órganos encargados de su implementación.



**United Nations**

Además, se comunica a los nuevos proveedores de servicios de inversión.

### Política de Reaseguro

La Política de Reaseguro de Grupo Mutua Propietarios regula los procesos internos de transferencia de riesgos a terceros, contribuyendo a su mitigación, especialmente aquellos relacionados con el cambio climático. Un ejemplo clave es el riesgo identificado como "Aumento de reclamaciones en número y coste por siniestros en los ramos de no vida como consecuencia del aumento de la frecuencia y severidad de los efectos físicos derivados del cambio climático (olas de calor, incendios, lluvias, vientos, TCAS)" que puede ser mitigado mediante el reaseguro. La implementación de esta política genera efectos positivos como la adecuación del equilibrio técnico-financiero, la estabilización de resultados, la reducción de la volatilidad, la ampliación de la capacidad de suscripción y la reducción del capital requerido en Solvencia II. Además, la política integra los riesgos de sostenibilidad dentro del ámbito del reaseguro.

La Estrategia de Reaseguro, que define el marco de actuación y las directrices generales que rigen la estructura del Reaseguro, debe ser aprobada por el Consejo de Administración. Cualquier modificación de dicha estrategia también requerirá la aprobación del Consejo. Las funciones de Reaseguro son llevadas a cabo por el Área de Gestión de Riesgos y Reaseguro, encargada de la gestión, y el Área de Administración y Finanzas, responsable de la administración.

Esta política se aplica a todas las funciones, procesos o actividades del Grupo que requieran cobertura de Reaseguro. Describe las pautas a considerar para la contratación del Reaseguro en Mutua Propietarios y onLygal Seguros. Está dirigida a cada una de las compañías aseguradoras del Grupo y debe ser conocida por la dirección financiera, la dirección de gestión de riesgos, la dirección de operaciones y responsables de suscripción, la función actuarial y el Consejo de Administración de ambas compañías.

El Director de Gestión de Riesgos y Reaseguro es responsable del cumplimiento de la Política de Reaseguro. La Función Actuarial revisa anualmente la adecuación de los contratos de reaseguro en base al perfil de riesgo y la política de suscripción de la entidad, la solvencia de los reaseguradores, las coberturas de los contratos de reaseguro en escenarios de estrés y el cálculo de importes recuperables de contratos de reaseguro.

### Política ORSA

Esta política aborda las cuestiones relativas al ORSA (Own Risk and Solvency Assessment), siendo este la principal herramienta del Consejo de Administración de Grupo Mutua Propietarios para evaluar, documentar y reportar su perfil de riesgo, alineándolo con el plan estratégico, de riesgos y de gestión de capital de las compañías del grupo. Su objetivo principal es establecer las necesidades generales de solvencia durante un período de planificación de 3 años y definir los medios a través de los cuales el Grupo pretende satisfacer dichas necesidades. El desarrollo de los informes ORSA es, además, un requisito regulatorio.

En este proceso de evaluación, se consideran de manera especial los riesgos de sostenibilidad, con un enfoque particular en aquellos riesgos ligados al cambio climático. El ORSA se erige como el mecanismo clave para la gestión y anticipación de los riesgos climáticos, permitiendo evaluar su posible relevancia material al medir el impacto potencial que podrían generar en la solvencia de la compañía.

En este contexto, Grupo ha identificado como riesgos relevantes los siguientes: "Aumento de reclamaciones en número y coste por siniestros en los ramos de no vida como consecuencia del aumento de la frecuencia y severidad de los efectos físicos derivados del cambio climático (olas de calor, incendios, lluvias, vientos, TCAS)" y "Reducción de la ratio de solvencia derivada de pérdidas significativas por eventos climáticos extremos (riesgos físicos)".

Los principales objetivos de la política de ORSA son documentar el enfoque del Grupo para llevar a cabo su ORSA, ya sea consolidado de grupo o individual para cada una de las entidades aseguradoras, y confirmar la estructura de gobierno del ORSA, incluyendo los requisitos de informes y las responsabilidades.

Esta política se aplica a:

- El Consejo de Administración cuando utiliza el resultado del ORSA en la toma de decisiones.
- Las funciones de Gestión de Riesgos, Actuarial y Finanzas en la ejecución de los procesos ORSA y en la provisión de información para el Informe ORSA.
- El personal que participa y/o que está involucrado en los procesos ORSA.
- Las funciones de Auditoría Interna y de Cumplimiento Normativo para cualquier actividad relacionada con los procesos ORSA.

El Consejo de Administración se encargará de aprobar la política de ORSA, los Informes ORSA incluyendo los planes de capital correspondiente y el Informe ORSA consolidado a nivel Grupo. Por otro lado, recibirá los resultados de la revisión independiente de los procesos ORSA.

La política se difundirá al responsable Interno de la Función de Auditoría y Control Interno, el Director General de onLygal, Dirección General de Mutua Propietarios, el responsable de Gestión de Riesgos de onLygal, el responsable de Cumplimiento Legal de onLygal y el Consejo de Administración.

### Política de Gestión de Riesgos

El objetivo de la Política de Gestión de Riesgos es establecer los mecanismos de Gobierno (funciones y responsabilidades) y los requerimientos y estándares a cumplir por el Grupo en el ejercicio de la Gestión de Riesgos.

La política de riesgos busca establecer un marco integral y dinámico para la gestión de riesgos, que apoye la estrategia de la empresa y se encuentre integrada en todos sus procesos

y actividades. Esta gestión de riesgos debe ser un elemento fundamental para la toma de decisiones, aportando información y análisis sobre el impacto de las diferentes opciones en el perfil de riesgos y el capital de solvencia. Se basa en un enfoque sistemático y estructurado, utilizando la mejor información disponible y alineándose con el marco externo e interno del Grupo, así como con su perfil de riesgo. Además, la política promueve una gestión de riesgos adaptable y dinámica, que permita a la empresa anticipar y responder a los cambios en su entorno y en su propia organización.

Esta política se aplica a todas las áreas de negocio, funciones, departamentos y filiales del Grupo, teniendo éstas la obligación de informar a las funciones de Gestión de Riesgos, de cualquier hecho relevante que afecte al cumplimiento de sus respectivas obligaciones.

La Política de Gestión de Riesgos deberá ser revisada por lo menos una vez al año, por las Funciones de Cumplimiento Normativo, como parte del programa de revisión anual de la documentación del Grupo. Cualquier cambio en este documento requiere del acuerdo del responsable de la política. Cualquier modificación de esta política requerirá la aprobación del Consejo de Administración.

El Consejo de Administración de cada entidad del Grupo es responsable de su implementación.

La Función de Gestión de Riesgos verificará al menos anualmente, el cumplimiento de los procesos y procedimientos de gestión de riesgos. Esta monitorización se documentará en un informe dirigido al Consejo de cada una de las entidades del Grupo.

La política se difunde a la Dirección General, el responsable de Control Interno, la Dirección General de onLygal, el responsable de Gestión de Riesgos de onLygal, el Responsable de Cumplimiento Legal de onLygal y el Consejo de Administración.

### Política de gestión de siniestros

La Política de Gestión de Siniestros del Grupo establece las normas internas que rigen los procesos relacionados con la apertura de siniestros, provisionamiento, asignación de tramitador, peritaje, asistencia, defensa jurídica, tramitación de siniestros, pago de siniestros, rehúses de siniestros, recobros de siniestros, cierre de siniestros, reaperturas de siniestros, gestión de los siniestros judiciales.

Esta política es de aplicación a todo el personal responsable implicado en los procedimientos de tramitación de siniestros. Cada persona con funciones asignadas en estos procesos es responsable de su correcto cumplimiento dentro de su ámbito de actuación.

La Política de Gestión de Siniestros es un elemento clave para el desarrollo de un sistema eficiente que permita mitigar el riesgo de "Aumento de reclamaciones en número y coste por siniestros en los ramos de no vida como consecuencia del aumento de la frecuencia y severidad de los efectos físicos derivados del cambio climático (olas de calor, incendios, lluvias, vientos, TCAS)".

La política se difunde al Comité de Dirección de Mutua Propietarios, el área de Siniestros, el área de Gestión Judicial, el Consejo de Administración y la Función de Cumplimiento Normativo.

### 2.2.5. [E1-3] Actuaciones y recursos en relación con las políticas en materia de cambio climático

En este apartado, se detallan las actuaciones y los recursos implementados por el Grupo para gestionar los riesgos e impactos identificados en relación con la adaptación al cambio climático. Para cada riesgo e impacto, se describen las acciones específicas llevadas a cabo para lograr su mitigación, así como las tareas de monitorización y seguimiento de los riesgos. En el caso de los impactos positivos, se explican las medidas adoptadas para potenciarlos y maximizar sus beneficios. Se destacan especialmente los recursos técnicos y las metodologías empleadas para el seguimiento y la evaluación de los riesgos, que permiten al Grupo comprender mejor su exposición y anticipar posibles escenarios futuros. De esta forma, se ofrece una visión detallada de cómo el Grupo aborda la adaptación al cambio climático, demostrando su compromiso con la gestión proactiva de los riesgos y la creación de oportunidades en este ámbito.

Riesgo: Aumento de reclamaciones en número y coste por siniestros en los ramos de no vida como consecuencia del aumento de la frecuencia y severidad de los efectos físicos derivados del cambio climático (olas de calor, incendios, lluvias, vientos, TCAS).

Este riesgo es gestionado mediante las dos acciones que se detallan a continuación:

- Acción 1: Seguimiento periódico mensual de la siniestralidad de las garantías vinculadas con los riesgos climatológicos con la finalidad de detectar desviaciones que pudieran poner de manifiesto incrementos de la frecuencia siniestral y con ello anticipar medidas de tarificación que permitan evitar impactos en Solvencia.

En función de la evolución de la siniestralidad, se adecuarán las tarifas de las garantías afectadas por riesgos climatológicos si es preciso.

El análisis comprende toda la geografía nacional, afectando en mayor o menor medida a los diferentes territorios.

El parámetro de seguimiento de esta acción es la frecuencia de los riesgos climatológicos por ramos/productos.

Esta acción no requiere unos gastos por inversiones en Opex y Capex relevantes para su implantación y desarrollo.

- Acción 2: a nivel de criterios de tarificación y suscripción derivado de la acción anterior se abordan con periodicidad anual proyectos de mejora de las capacidades predictivas, trabajando en la tarificación y optimización de la tarifa mediante modelos estadísticos predictivos para los ramos de Edificios y Hogar, integrando, en el primero, factores externos relacionados con la climatología, para una mejor tarificación de los riesgos atmosféricos y/o de daños por agua vinculados a éstos.

El análisis comprende toda la geografía nacional, afectando en mayor o menor medida a los diferentes territorios.

El parámetro de seguimiento de esta acción son los costes medios de los riesgos climatológicos por ramos/productos expresados en euros.

Esta acción no requiere unos gastos por inversiones en Opex y Capex relevantes para su implantación y desarrollo.

**Riesgo:** Reducción de la ratio de solvencia derivada de pérdidas significativas por eventos climáticos extremos (riesgos físicos).

Este riesgo es gestionado mediante la acción que se detalla a continuación:

- Acción 1: se lleva a cabo la revisión periódica de cumplimiento de todos los límites y tolerancias estipulados de la Entidad que afectan la ratio de Solvencia con todos los responsables asignados correspondientes en las funciones de gestión de riesgos. Los límites y tolerancias de cumplimiento para la ratio de Solvencia se establecen en el cuadro de control de apetito al riesgo. En el caso de no cumplimiento se establecen medidas de mitigación y se realiza un seguimiento que se detalla en el correspondiente Informe de Gestión de Riesgos.

El impacto de los riesgos físicos tiene una especial relevancia en el Informe de estudio de Reaseguro mediante el cual se mide la capacidad del mismo para enfrentar la diversidad de riesgos que pudieran impactar en la siniestralidad.

La acción planteada se encuadra en el marco de las acciones de seguimiento continuo estratégicas para las que no es necesario una inversión en Opex y Capex relevante.

**Riesgo:** Aumento de la tasa de caída de clientes como consecuencia de la consideración de riesgos climáticos en los modelos de pricing.

Este riesgo es gestionado mediante las tres acciones que se detallan a continuación:

- Acción 1: Seguimiento mensual de la tasa de caída de cartera en los productos que consideran riesgos climáticos en los modelos de pricing.

El parámetro clave de seguimiento es la Ratio de caída de cartera por ramos/productos que consideran riesgos climáticos.

La acción planteada se encuadra en el marco de las acciones de seguimiento continuo estratégicas para las que no es necesario una inversión en Opex y Capex relevante.

- Acción 2: Aplicación de medidas de Defensa de cartera dentro de los límites definidos en caso de póliza rentable cuando se da una solicitud de anulación.

El parámetro clave de seguimiento es la Ratio de caída de cartera por ramos/productos que consideran riesgos climáticos.

La acción planteada se encuadra en el marco de las acciones de seguimiento continuo estratégicas para las que no es necesario una inversión en Opex y Capex relevante.

- Acción 3: Revisión anual de los modelos de pricing, y reajuste en caso necesario.

La acción planteada se encuadra en el marco de las acciones de seguimiento continuo estratégicas para las que no es necesario una inversión en Opex y Capex relevante.

**Impacto positivo:** Adhesión por parte de Mutua Propietarios a iniciativas internacionales como los principios de inversión responsable de las Naciones Unidas.

Este impacto positivo es gestionado mediante la siguiente acción:

- Acción 1: evaluación anual de cumplimiento de los principios UNPRI e identificación de puntos de mejora para la adopción de acciones de mejora.

Se prevé alcanzar una mejora gradual en las valoraciones obtenidas con el objetivo de igualar o superar la media de UNPRI.

La evaluación periódica del grado de cumplimiento y la mejora en la valoración obtenida se utiliza como indicador de la consecución de los objetivos de sostenibilidad de la política de inversiones y, en especial, en lo relativo al impacto medioambiental.

La acción indicada cubre la totalidad de las actividades de gestión de inversiones (por tipología y zona geográfica) tanto en el proceso de selección de activos individuales previo a la inversión de recursos económicos disponibles como al seguimiento del nivel de sostenibilidad de la cartera de inversiones. No se requieren inversiones Opex o Capex relevantes para desarrollar esta acción, no siendo significativos los recursos financieros involucrados en el desarrollo de las citadas acciones, tampoco se prevé necesidad de recursos futuros.

Se aplica la metodología definida por UNPRI, sus guías, los cuestionarios y definiciones establecidas. En la medida que dicha metodología es aplicable a un universo muy amplio de entidades determinados aspectos pueden no corresponder exactamente con la actividad y modelo de gestión de inversiones de Mutua Propietarios.

Los parámetros para evaluar son "Gobierno corporativo y estrategia" y "Construcción de medidas de confianza".

## 2.2.6. [E1-4] Metas relacionadas con la adaptación al cambio climático

En el apartado anterior, se han detallado las actuaciones y los recursos que el Grupo ha implementado para gestionar los riesgos e impactos del cambio climático. Ahora, es fundamental comprender hacia dónde se dirige con estas acciones. Por ello, en este bloque, se explorarán las metas que la compañía se ha fijado en materia de adaptación al cambio climático.

**Riesgo:** Aumento de reclamaciones en número y coste por siniestros en los ramos de no vida como consecuencia del aumento de la frecuencia y severidad de los efectos físicos derivados del cambio climático (olas de calor, incendios, lluvias, vientos, TCAS).

Por la naturaleza de este riesgo no se han establecido metas cuantificables. Es un riesgo que exige un seguimiento continuo y la toma de decisiones alineadas con los objetivos de solvencia y coordinadas con el conjunto de funciones implicadas como la función de gestión de riesgos o actuarial.

**Riesgo:** Reducción de la ratio de solvencia derivada de pérdidas significativas por eventos climáticos extremos (riesgos físicos).

La gestión de este riesgo exige cumplir con las limitaciones normativas e incluidas en el mapa de control de apetito al riesgo y que son las siguientes:

- Disponer de un capital económico suficiente que permita un exceso sobre el SCR equivalente a la media histórica del mercado español de No Vida, en los últimos 3 años.
- Mantener en todo momento el capital económico suficiente para asegurar la supervivencia de la compañía con una probabilidad del 99,5% sobre la base de un año (equivalente a una probabilidad de 1 en 200 años).

**Riesgo:** Aumento de la tasa de caída de clientes como consecuencia de la consideración de riesgos climáticos en los modelos de pricing.

Por la naturaleza de este riesgo no se han establecido metas cuantificables. Es un riesgo que exige un seguimiento con-

tinuo y la toma de decisiones alineadas con los objetivos de solvencia y coordinadas con el conjunto de funciones implicadas como la función de gestión de riesgos o actuarial.

**Impacto positivo:** Adhesión a iniciativas internacionales como los principios de inversión responsable de las Naciones Unidas.

En el marco de la evaluación de UNPRI Mutua Propietarios se ha propuesto alcanzar una serie de valoraciones en las categorías de "Gobierno corporativo y estrategia" y "Construcción de medidas de confianza" en el periodo 2023-2026. Dicha meta afecta al proceso global de inversiones sin limitaciones geográficas.

En la categoría de "Gobierno corporativo y estrategia" se disponía de una puntuación de 41 en 2023 y en el medio plazo se pretende mejorar la misma de forma paulatina.

En el apartado de "Construcción de medidas de confianza" se disponía de una puntuación de 60 en 2023 y en el medio plazo se pretende mejorar gradualmente.

Se aplica la metodología definida por UNPRI, sus guías y los cuestionarios y definiciones establecidas y las hipótesis subyacentes. La fuente de datos es el registro de inversiones, la valoración externa anual ASG de la cartera de inversiones y la información obtenida se logra con el apoyo de la herramienta Clarity IA junto a los proveedores Bloomberg y Morningstar.

Se supervisa y analiza anualmente a partir de la participación en la evaluación anual de UNPRI. En el ejercicio 2024 se ha progresado de forma adecuada en la consecución de las metas.



### 2.2.7. [E1-9] Efectos financieros previstos de los riesgos físicos y de transición de importancia relativa y oportunidades potenciales relacionadas con el cambio climático

El cambio climático presenta una serie de riesgos financieros para el Grupo que, aunque no son fácilmente cuantificables en términos absolutos, se espera que aumenten con el tiempo debido a la intensificación de eventos naturales. Esta tendencia se observa de manera creciente en los ejercicios internos, como el ORSA, en los cuales se han evaluado escenarios impactados por fenómenos meteorológicos extremos, tales como tormentas de viento, tormentas de convección e incendios. Estos eventos no solo incrementan los riesgos para los asegurados, sino que también tienen implicaciones directas para los resultados financieros.

Uno de los impactos más evidentes del cambio climático se traduce en el aumento de los costes de siniestralidad derivados de eventos climáticos extremos. La mayor frecuencia e intensidad de estos fenómenos meteorológicos incrementan el número y la magnitud de los siniestros, lo que afecta a la rentabilidad de la Entidad. Además, la exposición creciente a estos riesgos ha elevado los costes de las coberturas de reaseguro, lo que genera una presión adicional sobre los márgenes de beneficio. Esta situación, junto con un posible aumento en los requerimientos de capital para garantizar la estabilidad financiera de la compañía, representa un desafío significativo en el medio y largo plazo.

Sin embargo, a pesar de los riesgos mencionados, también se cuenta con importantes oportunidades para mejorar su competitividad en el mercado. La integración del riesgo climático en el proceso de suscripción y la adaptación de las coberturas ofrecidas son factores clave que permitirán destacar frente a otras aseguradoras. Las entidades que logren gestionar adecuadamente el cambio climático, ofreciendo pólizas adaptadas a los nuevos riesgos climáticos, tendrán una ventaja significativa en la captación de clientes conscientes de estos desafíos.

El cambio climático también impone nuevos riesgos, como la mayor frecuencia de sequías prolongadas y otros eventos extremos que podrían afectar a las regiones donde la Entidad tiene una fuerte presencia. Además de las DANA, el aumento de las temperaturas globales incrementará los incendios forestales, sobre todo en zonas específicas. Para anticiparse a estos riesgos, la Entidad está implementando estudios modelizados que evalúan el impacto del cambio climático sobre su cartera de pólizas. Estos análisis permiten ajustar las coberturas y las políticas de suscripción, asegurando que la compañía esté bien posicionada para enfrentar estos nuevos desafíos de manera eficiente.

Por otro lado, la Entidad debe hacer frente a un aumento en los costes derivados del cumplimiento de las normativas regulatorias relacionadas con el cambio climático. Las nuevas directrices regulatorias exigen ajustes en los modelos de negocio, lo que genera gastos adicionales en términos de recursos, tecnología y formación. Además, la compañía está invirtiendo en el desarrollo de herramientas avanzadas de análisis de datos que permitan detectar patrones anómalos relacionados con riesgos climáticos, lo cual es fundamental para anticiparse a los siniestros y mitigar su impacto.

# 3. Información social



## 3.1. Personal propio

El personal propio del Grupo es uno de los activos más valiosos para su funcionamiento y éxito a largo plazo. Su conocimiento, habilidades y compromiso son fundamentales para garantizar la calidad de los servicios y productos ofrecidos, así como para mantener la eficiencia operativa en todas las áreas de la Entidad. Además, la gestión adecuada del talento humano fomenta un ambiente laboral positivo, mejora la productividad y permite al Grupo adaptarse a los cambios y desafíos del entorno, lo que supone a su vez un factor determinante para el crecimiento, la retención del talento y la sostenibilidad.

En este sentido, y habiéndose acogido la Entidad a la posibilidad de omitir la información requerida en la NEIS S1- Personal propio, al tener menos de 750 empleados, en este apartado, se divulgará las incidencias, riesgos y oportunidades que se han considerado de importancia relativa sobre el personal propio, sus políticas, actuaciones, parámetros y metas.

### 3.1.1. Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio

Como resultado del análisis de doble materialidad, se identificaron los siguientes impactos positivos y oportunidades materiales en la relación del Grupo con su personal propio:

1. **Oportunidad:** Mayor atracción y retención del talento debido a las medidas de conciliación establecidas por la Mutua.
2. **Impacto positivo:** Aumento de las reuniones telemáticas que contribuyen a reducir los desplazamientos innecesarios.
3. **Impacto positivo:** Contar con una estrategia y un plan de acción para promover la igualdad de género, la inclusión y la diversidad (Por ejemplo: el Plan de Igualdad, cursos de formación a los empleados en materia de diversidad e inclusión, certificados de excelencia como el sello SEWI, medidas que garantizan misma retribución por trabajo de igual valor y categoría, etc.).
4. **Impacto positivo:** Tener una política y procedimientos sobre cómo se utilizan los datos personales de empleados, incluyendo la transferencia de estos a un tercero.
5. **Impacto positivo:** Gestión adecuada de los casos de discriminación y acoso por medio de la implantación de los canales de denuncia y de políticas de acoso.

Estas cuestiones materiales son gestionadas por el Departamento de Cultura, Personas y Talento del Grupo, que conjuntamente con la Dirección de cada una de las empresas del Grupo, establece las estrategias y políticas necesarias para una adecuada gestión de las diferentes cuestiones.

### 3.1.2. Políticas relacionadas con los IROS materiales de personal propio

Aunque a nivel general la Entidad cuenta con diferentes políticas de gestión de personas como: Política de Acogida, Política de Selección, Política de Retribución, Política de Desconexión

Digital y Política de Teletrabajo, en este apartado se dará mayor detalle sobre las políticas que guardan relación con los IROS materiales descritos en el apartado anterior.

En este sentido, solo el impacto positivo sobre protección de datos cuenta con una política de gestión, concretamente la Política de Privacidad, cuyo objetivo se describe más adelante en el apartado 3.2.2. del presente Informe.

Por su parte, la oportunidad relacionada con la conciliación y el impacto positivo de las reuniones telemáticas no disponen de una política como tal si bien están relacionadas mediante el teletrabajo implantado para todas las sociedades que conforman el Grupo. Asimismo, el Grupo cuenta con un Protocolo de acoso, que establece los procedimientos para la gestión de cualquier caso de discriminación y acoso dentro de la Entidad, lo que ayuda a crear un entorno de trabajo más seguro y respetuoso.

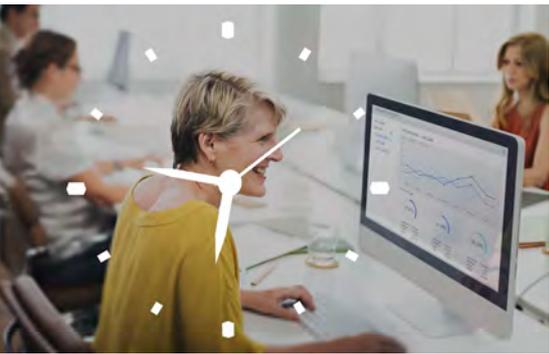
Por último, y en relación con el impacto positivo relativo a la igualdad de género, inclusión y diversidad, el Grupo cuenta con un Plan de Igualdad 2021-2024 cuyos objetivos principales son:

- Avanzar y poner en valor el compromiso de la institución con relación a la igualdad de oportunidades, con la participación e implicación de las personas trabajadoras.
- Representación paritaria de las mujeres en todas las áreas de trabajo de la organización.
- Avanzar en el fomento de condiciones laborales igualitarias.
- En los procesos de selección, contratación, evaluación y promoción, el objetivo es: garantizar la igualdad de trato y de oportunidades en el acceso a la Entidad; mecanismos de evaluación que respeten la igualdad de oportunidades y; políticas de promoción sin sesgo de género.
- En la formación y desarrollo profesional, integrar la igualdad en las acciones formativas que se impulsen.
- Avanzar hacia un sistema de prevención de riesgos y salud laboral que integre la perspectiva de género y la gestión de la diversidad.
- Avanzar en la prevención y la gestión de las situaciones constitutivas de acoso sexual o por razón de género.
- Impulsar el uso de un lenguaje inclusivo en todos los niveles de la Entidad.

### 3.1.3. Actuaciones que se han adoptado para determinar, supervisar, prevenir, mitigar, reparar o poner fin a los IROS materiales relacionados con el personal propio

Las únicas actuaciones que el Grupo ha llevado a cabo durante 2024, en relación con los IROS materiales, han sido las relacionadas con el impacto positivo de igualdad de género, inclusión y diversidad y el impacto positivo de los casos de discriminación y acoso. En este sentido destacan:

- El **compromiso institucional**, que abarca diversas actuaciones como:
  - Establecer de manera formal y explícita el compromiso de la Entidad con la igualdad de oportunidades de mujeres y hombres y comunicar este compromiso al conjunto de trabajadores.
  - Hacer extensivo el compromiso de la Entidad con la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres a todas sus empresas proveedoras.
  - Impulsar de manera periódica acciones de comunicación y sensibilización dirigidas a la plantilla en materia de igualdad de oportunidades y no discriminación.
  - Regular la actividad y el funcionamiento de la Comisión de Igualdad y designarla como órgano para hacer el seguimiento y la evaluación del Plan de Igualdad, y como órgano de consulta permanente de la Dirección.
  - Designar una persona, Agente de Igualdad, referente en temas de igualdad y definir sus funciones.
  - Publicar en el Manual de Acogida el compromiso de la organización con la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.
  - Establecer el uso de datos desagregados por sexos en aquellas áreas en las que se trate con la clientela o con las personas trabajadoras.
  - Evaluar de forma periódica la percepción del personal en relación con la igualdad de oportunidades en la Entidad, con la finalidad de identificar oportunidades de mejora e incluirlas en el Plan de Igualdad durante su desarrollo.
  - Valorar la presentación del Grupo en las convocatorias para la obtención de distintivos que reconozcan el compromiso de la Entidad con la igualdad de género en el trabajo.
- **Estructura de gobierno y organización interna**, con actuaciones como:
  - Asegurar que se desarrollan los cambios prometidos en la composición del Consejo de Administración y que se consigue una representación paritaria de género en su composición.
  - Trabajar para mantener la representación paritaria de mujeres y hombres en el Comité de Dirección.
  - Trabajar para mantener la representación igualitaria (o dentro de los límites de la paridad) de mujeres y hombres en el Comité de empresa.
  - Avanzar en la integración de personas trabajadoras con diversidad funcional y otros colectivos en riesgo de exclusión social.
- Fomentar la presencia de mujeres en aquellas áreas más masculinizadas, con especial atención al área comercial, área con unas percepciones variables importantes que pueden generar brecha salarial.
- Avanzar hacia la representación paritaria en los cargos de responsabilidad de la empresa.
- **Condiciones de trabajo**, con actuaciones como:
  - Articular mecanismos que permitan a aquellas mujeres que trabajan en jornadas parciales que lo hagan, en la mayor medida posible, en jornadas completas.
  - Integrar en la gestión habitual de la plantilla el análisis de su distribución desde una perspectiva de género con relación a las jornadas de trabajo y los tipos de contrato para poder articular mejoras en este ámbito.
- **Brecha salarial**, con actuaciones como:
  - Llevar a cabo una revisión periódica de la retribución con la finalidad de continuar avanzando en la transparencia y la seguridad de ofrecer una igualdad salarial entre mujeres y hombres.
  - Establecer un sistema de criterios claros para la aplicación de los complementos voluntarios, identificados en este diagnóstico como fuente de diferencias salariales significativas.
  - Mejorar la presencia de mujeres en aquellas áreas masculinizadas que perciben una mayor cuantía en concepto de variables.
  - Trabajar en la elaboración periódica del Registro Salarial al que obliga el RDL 6/2019, en base a las recomendaciones que realice para su elaboración el Ministerio de Presidencia, Igualdad y Relaciones con las Cortes.
- **Selección, contratación, evaluación y promoción**, con actuaciones como:
  - Establecer el compromiso de la organización con la no discriminación en los procesos de selección, contemplándolo en su Política del Selección del Personal.
  - Continuar trabajando para garantizar la igualdad de oportunidades y la no discriminación en los procesos de selección. Controlar que los anuncios y los criterios de selección no contengan requisitos, que, sin ser relevantes en el desarrollo del trabajo, impidan presentarse ni seleccionar personas de un género determinado.
  - Incluir de manera explícita el compromiso del Grupo con la igualdad de oportunidades y la no discriminación en las ofertas laborales.
  - Realizar acciones formativas en igualdad de oportunidades y perspectiva de género a aquellas personas encargadas de los procesos de selección y a los cargos de responsabilidad.



- Establecer mecanismos para garantizar que la evaluación de las personas trabajadoras se realiza con neutralidad y sin ninguna discriminación por razón de género, garantizando la igualdad de oportunidades de las personas trabajadoras.
- Establecer una Política de Promoción de las personas trabajadoras en la que se establezca de manera formal el compromiso de la organización con la igualdad de oportunidades en el proceso de promoción interna.
- Comunicar los procesos de selección por promoción interna a aquellas personas que se encuentren en situación de baja de maternidad u otros permisos o excedencias relacionadas con la conciliación de la vida laboral, personal y familiar.

• **Formación y desarrollo profesional**, con actuaciones como:

- Analizar los motivos que han llevado a las mujeres a realizar menos horas de formación que los hombres, con una diferencia significativa.
- Realizar acciones de formación de carácter general en igualdad de oportunidades dirigidas a toda la plantilla y a las nuevas incorporaciones donde se exponga el compromiso del Grupo en este ámbito.
- Realizar acciones formativas de carácter específico en igualdad de oportunidades a las personas que conformen la Comisión de Igualdad.

• **Conciliación de la vida laboral con la personal y familiar**, con actuaciones como:

- Elaborar un documento que recoja todas las medidas de conciliación disponibles para las personas trabajadoras, exponiendo el compromiso de la organización con la conciliación de los tiempos de vida.
- Seguir con la realización de formaciones dentro del horario laboral para asegurar que todo el mundo puede atender todas sus necesidades de ordenación de los tiempos de vida.
- Estudiar la posibilidad de establecer flexibilidad horaria en los horarios de salida de las personas trabajadoras.
- Estudiar la posibilidad de incorporar flexibilidad horaria que permita a las personas trabajadoras trabajar de 7:00h a 15:00h, realizando así una jornada laboral completa y disminuyendo la necesidad de solicitar reducciones de jornada.
- Realizar acciones periódicas de promoción de la corresponsabilidad entre las personas trabajadoras, centrándose de manera específica en los hombres en plantilla. Para ello pueden establecerse alianzas con entidades especializadas en corresponsabilidad como el Colectivo Malas Madres, o la fundación CEPAIM.

• **Riesgos y salud laboral con perspectiva de género**, con actuaciones como:

- Mejorar el conocimiento general de la plantilla de la Entidad con relación al servicio de Prevención de Riesgos Laborales y sus actuaciones, así como sobre los materiales de prevención existentes, con especial énfasis en la aplicación de la perspectiva de género en la Prevención de Riesgos Laborales.
- Continuar avanzando en la evaluación de riesgos y la planificación de la actividad preventiva con una perspectiva de género, considerando no solo las necesidades de las mujeres en situaciones especialmente sensibles, sino de todas las mujeres de la Entidad.

- **Prevención del acoso sexual, por razón de género y actitudes sexistas**, con actuaciones como:
  - Modificar el Protocolo de Actuación actual para incluir la protección de aquellos casos de acoso por razón de género, acoso por razón de orientación sexual, identidad o expresión de género.
  - Realizar formaciones a las personas trabajadoras exponiendo la existencia del Protocolo y explicando los mecanismos de los que dispone, así como las personas a las que presentar una denuncia.
  - Exponer de forma explícita el compromiso de tolerancia cero de la organización frente las actitudes sexistas y las agresiones sexuales o por razón de género en los contratos que formalicen con empresas proveedoras.
- **Comunicación inclusiva, lenguaje no sexista o discriminatorio**, con actuaciones como:
  - Impulsar la elaboración o la adscripción a una Guía no sexista para el uso del lenguaje en todos los ámbitos comunicativos de la Entidad, con especial atención a las comunicaciones internas y a las comunicaciones externas.
  - Avanzar en la revisión de la documentación y las comunicaciones, tanto de carácter interno como externo, para asegurar un uso neutro del lenguaje y siguiendo el patrón establecido por la Guía no sexista para el uso del lenguaje.
  - Realizar una sesión de concienciación específica para toda la plantilla en el ámbito del lenguaje no sexista ni discriminatorio, especialmente a aquellas personas encargadas de elaborar documentación de carácter interno y externo.
  - Hacer que las comunicaciones sean accesibles a personas con diversidad funcional.
- **Parámetros cuantitativos** como: el cálculo de la brecha salarial; porcentaje de participación del personal propio en las encuestas realizadas por la Entidad; número de de consultas y comentarios recibidos por parte de la plantilla; número de distintivos obtenidos en relación con la gestión de la igualdad de oportunidades; porcentaje de hombres y mujeres en los distintos puestos de la Entidad (Consejo de Administración, Dirección, Comité de empresa, etc.); número y porcentaje de mujeres que ocupan cargos de responsabilidad; número de personas trabajadoras con diversidad funcional reconocida o pertenecientes a un colectivo de riesgo de exclusión social; evolución del número de personas que se acogen a jornadas reducidas desagregadas por género; número de consultas realizadas por el personal propio en relación al registro salarial o a la igualdad retributiva; porcentaje de ofertas laborales publicadas acordes con el compromiso de la Entidad en materia de igualdad, inclusión y no discriminación; porcentaje de comunicaciones sobre los procesos de selección que han sido enviados a las personas en situación de baja por maternidad u otros permisos o excedencias relacionadas con la conciliación de la vida laboral, personal y familiar y número de personas en situación de baja por maternidad u otros permisos o excedencias relacionadas con la conciliación de la vida laboral, personal y familiar que se han presentado a un proceso de selección por promoción interna; número de formaciones o campañas formativas realizadas; número y porcentaje de personas formadas anualmente, desagregadas por género; porcentaje del uso de las medidas de conciliación; etc.
- **Parámetros cualitativos** como: entrevistas individuales con personas clave del Grupo; cuestionarios al personal propio que permiten obtener una visión de la plantilla acerca de la igualdad, la inclusión, etc.; integración de la perspectiva de género en la gestión diaria de la plantilla; evolución de la diferencia salarial causada por los complementos voluntarios en cada categoría; comparativa de candidatas mujeres que se presentan entre las ofertas laborales que incluyen el compromiso y las que no lo incluyen; evolución de la participación de mujeres y hombres en las formaciones internas; elaboración de un documento de medidas de conciliación; evolución del disfrute de las distintas medidas de conciliación, desagregado por género; evolución de las horas de formación realizadas dentro del horario laboral, desagregado por géneros; informe de evaluación de la posibilidad de aplicar la flexibilidad horaria y jornadas de trabajo de 7:00h a 15:00h; evolución de las adaptaciones del puesto de trabajo realizadas, desagregadas por género etc.

### 3.1.4. Metas relacionadas con la gestión de los IROS materiales de personal propio

Aunque la meta general de la Entidad con respecto al personal propio, es contar con un equipo de profesionales tanto a nivel cuantitativo como cualitativo, necesario para la consecución de los objetivos y planes estratégicos del Grupo, fomentando el desarrollo profesional y los valores de la empresa como canales para lograr los objetivos de negocio, no se han establecido metas cuantitativas asociadas a los objetivos cualitativos expresados en el apartado anterior.

### 3.1.5. Parámetros relacionados con la gestión de los IROS materiales de personal propio

Los parámetros designados para la gestión de los IROS materiales están relacionados con el impacto positivo de igualdad de género, inclusión y diversidad y el impacto positivo de los casos de discriminación y acoso. En este sentido, destacan entre otros:

## 3.2. Consumidores y usuarios finales

Para el Grupo los clientes, mutualistas, y asegurados representan un pilar fundamental y un grupo de interés primordial. El conocimiento profundo de sus necesidades y expectativas es esencial para el desarrollo de un modelo de negocio y una estrategia empresarial que ofrezcan productos y servicios adaptados a sus necesidades presentes y futuras. La gestión integral de la relación con los clientes abarca desde el primer contacto hasta la evaluación de la satisfacción, incluyendo la comercialización de servicios. La recopilación de datos a través de encuestas permite al Grupo obtener información valiosa para la mejora continua y la adaptación a las demandas del mercado.

Este bloque temático, basado en el análisis de doble materialidad, examina los impactos, riesgos y oportunidades más relevantes que surgen de la interacción del Grupo con sus clientes, mutualistas, y asegurados. La gestión de estos aspectos se aborda mediante un conjunto de políticas, que se describirán a continuación, junto con acciones concretas diseñadas para gestionar las incidencias que puedan sufrir los clientes. Además, se expondrán las metas y parámetros de medición establecidos para garantizar un desempeño óptimo en la estrategia de gestión de clientes, mutualistas, y asegurados, garantizando así una relación sólida y mutuamente beneficiosa con estos grupos de interés clave.

### 3.2.1. Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio

Como resultado del análisis de doble materialidad, se identificaron los siguientes impactos positivos y oportunidades materiales en la relación del Grupo con sus clientes, mutualistas, y asegurados:

1. **Oportunidad:** innovación en los canales de comunicación a los que tienen acceso los clientes.
2. **Oportunidad:** proponer iniciativas relacionadas con la mejora de la calidad de atención al cliente y el seguimiento de la satisfacción de los clientes en la gestión de sus siniestros.
3. **Oportunidad:** desarrollo de sistemas de información para trazar perfiles de mutualistas y adaptar de forma personalizada el proceso de atención al mutualista, contribuyendo así al aumento de nuevos mutualistas.
4. **Impacto positivo:** custodiar correctamente el consentimiento sobre la utilización de los datos personales.
5. **Impacto positivo:** disponer de una partida presupuestaria específica para protección de datos y ciberseguridad.
6. **Impacto positivo:** tener una política y procedimientos sobre cómo se utilizan los datos personales de clientes, incluyendo la transferencia de estos a un tercero.

Las cuestiones materiales identificadas previamente revisten una especial relevancia para los principales grupos de interés (clientes, mutualistas, y asegurados), los cuales, se han identificado mediante el estudio de los grupos afectados por las actividades de la compañía.

La evaluación de la doble materialidad revela que los sistemas de comunicación con los clientes, la calidad del servicio de atención y la trazabilidad de los mutualistas son aspectos de alta relevancia para el Grupo como queda evidenciado en los proyectos a realizar en el marco del Plan Estratégico 2026. Esta conclusión refuerza el compromiso formal de la organización con sus grupos de interés, buscando establecer relaciones basadas en la confianza, la transparencia y la comunicación efectiva. Para materializar este compromiso, el Grupo ha implementado sistemas de comunicación robustos que permiten recabar las inquietudes de los clientes y mutualistas, ofrecer soluciones y analizar la naturaleza de las incidencias a través de encuestas de satisfacción. Este enfoque facilita la implementación de un modelo de gestión de la relación con el cliente fundamentado en la lógica de la mejora continua, asegurando así una adaptación constante a las necesidades y expectativas de sus grupos de interés.

Desde la perspectiva de la materialidad de impacto, el alto nivel de cumplimiento en la protección de datos personales de clientes y mutualistas, resultado de las sólidas políticas de protección de datos del Grupo, se ha destacado como un impacto positivo clave. Este logro refuerza el compromiso del Grupo con la seguridad y la confianza en las comunicaciones y la gestión de la información, aspectos cada vez más relevantes en un entorno regulatorio y socialmente consciente. La protección de datos, por lo tanto, no solo cumple con las normativas, sino que también consolida la relación de confianza con los clientes, un valor fundamental para el Grupo.

El modelo de negocio del Grupo demanda una atención especial a la comunicación y la resolución eficiente de incidencias y reparaciones derivadas de siniestros, elementos cruciales en la prestación de servicios a clientes, mutualistas, y asegurados. Por ello, el fomento de canales de comunicación eficientes se convierte en un pilar fundamental para la sostenibilidad del modelo de negocio. Además, el manejo constante de datos privados inherente a los servicios del Grupo exige la implementación de políticas y procedimientos de gestión robustos. Estos deben garantizar la seguridad de las comunicaciones y mitigar los riesgos de ciberseguridad, aspectos vitales para la viabilidad del negocio y el cumplimiento estricto de la normativa de protección de datos.

### 3.2.2. Políticas relacionadas con los consumidores y usuarios finales

Una oportunidad relevante identificada para el Grupo es la innovación en los canales de comunicación con los clientes. Aunque aún no se ha formalizado una política específica, se han implementado mejoras en algunos canales existentes. La gestión de la relación con los clientes se fundamenta en la calidad del servicio, respaldada por un proceso de calidad interno formal que establece las bases para el desarrollo de canales de comunicación eficientes. Estos canales permiten

al Grupo identificar los problemas de sus clientes e implementar mejoras continuas. El enfoque proactivo hacia la innovación y la calidad del servicio fortalece la relación con los clientes y asegura la adaptación constante a sus necesidades.

### Proceso de calidad

El Grupo ha establecido un proceso de calidad centrado en optimizar los canales de comunicación con los clientes. Este enfoque se materializa en una cultura organizacional que valora la claridad, la eficiencia y la respuesta oportuna en cada interacción. La gestión de calidad se extiende a todos los puntos de contacto fijados en los diferentes canales de comunicación disponibles. Se prioriza la comprensión de las necesidades del cliente y se garantiza que la información se transmita de manera precisa y accesible. Este proceso integral busca fortalecer la confianza del cliente y construir relaciones duraderas, al tiempo que impulsa la mejora continua en la eficiencia y la productividad de la empresa.

El proceso de calidad tiene una relevancia especial en lograr una calidad óptima en la atención al cliente estableciendo los siguientes principios de actuación:

- Se establece la necesidad de que los diferentes servicios de atención al cliente cuenten con protocolos sólidos que faciliten una comunicación homogénea.
- Los servicios telefónicos de atención al cliente del Grupo deberán configurarse teniendo en cuenta unas características técnicas adecuadas y óptimas para lograr la eficiencia en la comunicación con el cliente.
- Se dispone de mediciones de los servicios de atención telefónica que permitan conocer el rendimiento, accesibilidad y calidad de estos, y disponer de información necesaria para evaluar la gestión, la eficiencia y efectividad del equipo.
- Todas las gestiones y procesos de atención al cliente deberán cumplir también con las políticas de atención al cliente establecidas por cada empresa, y disponer registros y mediciones de cada una de las gestiones realizadas.

- Se establecen Auditorias de Calidad, de forma objetiva y estandarizada, a realizar por los supervisores de los equipos de forma mensual para medir los aspectos establecidos en los protocolos conteniendo mediciones sobre los principales aspectos de la atención, en función de las características de cada servicio.
- Se dispone de un sistema de encuestas de satisfacción y estudios de experiencia de cliente.
- Se fija la necesidad de disponer de un sistema de quejas y reclamaciones con el correspondiente registro único de expedientes de reclamación.

El ámbito de aplicación del proceso de calidad es general en todas las áreas de negocio que tienen una relación con el cliente. El ámbito geográfico abarca todas las operaciones y mercados de la compañía y afecta a la totalidad de clientes y mutualistas de la entidad, proveedores, mediadores y agentes.

El nivel más alto de la organización de la empresa responsable de la aplicación del proceso es la Subdirección General de Operaciones del Grupo.

El funcionamiento del proceso se hace saber a todas las personas de las áreas de negocio afectadas y que tiene relación con el cliente, siendo las mismas las responsables de su correcta aplicación.

Vinculado a los canales de comunicación y fruto de la recopilación de información que se obtiene a través de estos canales se deriva la obligación de que Grupo vele por el correcto tratamiento de los datos privados de los clientes y mutualistas siguiendo los principios fijados en la Política de Privacidad del Grupo y la Política General de Tratamiento de Datos de Mutua Propietarios. La disposición de estas políticas permite custodiar correctamente el consentimiento sobre la utilización de los datos personales ofreciendo un grado de seguridad, a los clientes y mutualistas, óptimos con el impacto positivo que sobre estos genera.



### Política de privacidad

La Política de Privacidad de Datos tiene como objetivo principal informar a los clientes sobre la recopilación, tratamiento y uso de sus datos personales, estableciendo claramente quién es el responsable del tratamiento y el delegado de protección de datos, así como las finalidades específicas para las que se utilizarán los datos, los criterios de legitimación aplicables, el período de conservación de los datos, los destinatarios a quienes se comunicarán y los derechos que asisten a los titulares de los mismos.

La política está a disposición de todos los usuarios en la web del Grupo.

### Política general de tratamiento de datos de Mutua Propietarios

El objetivo de esta política es dar a conocer a los empleados de Mutua Propietarios y a sus colaboradores externos, cuáles son las bases fundamentales y criterios básicos de actuación en relación con la protección de los datos personales, de conformidad con la normativa aplicable (Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD)).

La Política aplica y es de obligado cumplimiento, con carácter general, para:

- Todo el personal, independientemente del tipo de vinculación laboral que tengan con la organización.
- Colaboradores externos, en el marco de sus relaciones con la organización, esto es, personas físicas si tuvieran acceso o traten datos personales que son responsabilidad de Mutua Propietarios.

Todas las decisiones que se tomen al respecto del tratamiento de datos personales, deberán tener en cuenta la aplicación de dicha política.

Se incluyen también algunas breves referencias a los principios, derechos y obligaciones que forman parte de la legislación de protección de datos, estableciendo los diferentes niveles de responsabilidad interna respecto de su cumplimiento.

En la medida que la seguridad de los datos personales es un elemento clave, se incluyen en la política algunas cuestiones básicas relacionadas con la gestión del riesgo y la seguridad de este tipo de datos, que están alineadas con las directrices de seguridad de la información de Mutua Propietarios.

En la política también se reflejan las medidas que, con carácter general, se han implementado desde la perspectiva de la responsabilidad proactiva que asume la organización con relación a la protección de los datos personales. Esto incluye el hecho de disponer de una estructura organizativa orientada a gestionar la protección de datos, que tiene como elemento central la designación de un Delegado de Protección de Datos personales (DPO).

La Política y los protocolos de actuación que fija se encuentran a disposición de todo el personal en el Portal del Empleado de Mutua Propietarios.

### 3.2.3. Actuaciones que se han adoptado para determinar, supervisar, prevenir, mitigar, reparar o poner fin a las incidencias negativas reales o potenciales relacionadas con los consumidores y usuarios finales

El Grupo dispone de herramientas efectivas para identificar las principales preocupaciones y temas relevantes para sus clientes, mutualistas, y asegurados que se centran en la disposición de sistemas para la denuncia de irregularidades y la presentación de reclamaciones y quejas. Estas iniciativas refuerzan la comunicación y permiten al Grupo comprender mejor las necesidades de sus grupos de interés, facilitando así la implementación de mejoras continuas.

### Canal de denuncias para temas penales abierto a los clientes

El Grupo en el marco de su sistema de Compliance dispone de un Canal de Denuncias abierto a los clientes para poner de manifiesto cualquier incumplimiento normativo o delitos penales. El Comité de Ética del Grupo se encarga de analizar y resolver las quejas y consultas que llegan a través del Canal de Denuncias. El funcionamiento del canal de denuncias se detalla posteriormente en el bloque de información sobre conducta empresarial.

### Encuestas de satisfacción y estudios de experiencia de cliente

El Grupo, comprometido con la excelencia en el servicio y la mejora continua de la experiencia del cliente, implementa encuestas de satisfacción y estudios de experiencia personalizados para cada momento de contacto, tipo de servicio o gestión, con el fin de conocer la opinión general sobre la empresa, medir la satisfacción con los servicios prestados, obtener información detallada del servicio, analizar la percepción de la calidad, evaluar los niveles de vinculación y compromiso, conocer las expectativas de los clientes y detectar áreas de mejora.

Para ello, se define cuidadosamente el alcance de cada encuesta (servicio o momento específico), se selecciona el método de obtención más adecuado (telefónica, online, SMS, IVR), se identifica la población objetivo (tipo de cliente o segmento), se determinan los aspectos a medir (variables específicas y globales), y se establece el periodo y duración óptimos para cada estudio, todo con el objetivo de fortalecer la relación con sus clientes y garantizar un servicio que cumpla con sus necesidades y expectativas.

### Sistema de reclamación y quejas

Se dispone por parte de Grupo de un único registro de los expedientes de quejas y reclamaciones gestionados reforzado con un sistema de alertas para atender los casos que precisan una intervención inmediata. Dicho repositorio se gestiona por el Área de Calidad con el fin de poder generar reportes de las reclamaciones, analizar las causas y proponer acciones de mejora en coordinación con las áreas afectadas. Por lo general, todas las quejas se gestionan por dicha Área o en su defecto, por los equipos de atención especializada si correspondiera.

Con anterioridad a las mejoras establecidas en los últimos años relativas a los canales de comunicación con los Clientes de Mutua Propietarios se 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 estas a resolver las quejas y reclamaciones que los clientes pudieran presentar.

El Defensor del cliente se encarga de resolver las reclamaciones por razón de siniestro o por cualquier otra circunstancia derivada de su contrato de seguro y cuyo contenido económico no exceda de sesenta mil euros.

Posteriormente, en junio de 2004 se puso en marcha el Servicio de Atención al Cliente, (en adelante "SAC"), 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 aseguradoras.

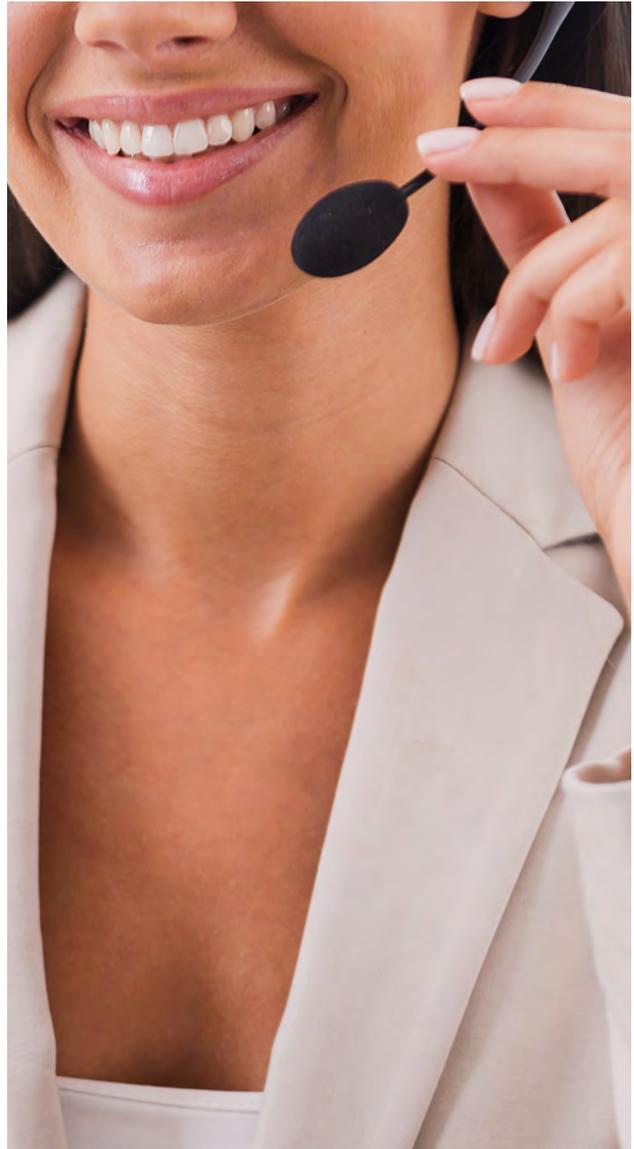
El SAC se encarga de resolver las quejas y reclamaciones que no sean competencia del Defensor del Cliente. Dichas quejas o reclamaciones pueden ser por razón de siniestro o por cualquier otra circunstancia derivada del contrato de seguros y puede ser presentadas por tomadores, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o causahabientes de cualquiera de los anteriores.

En el caso de no estar de acuerdo con las resoluciones dictadas por los servicios anteriormente descritos, el reclamante podrá presentar reclamación frente a la Dirección General de Seguros.

Una vez el SAC recibe la queja o reclamación, se asigna un número de expediente, se envía acuse de recibo al reclamante y se traslada al área o áreas de la entidad afectadas para que le faciliten sus alegaciones, indicando su aceptación o rechazo y las razones que han llevado a tomar dicha resolución. Con esa información el responsable del SAC responderá al reclamante.

El Defensor del Cliente, una vez recibida la reclamación o queja, asigna número al expediente que inicia, acusa recibo de esta al reclamante, y da traslado de ella y de los documentos que se hayan acompañado a la aseguradora para que, manifieste lo que a su derecho convenga, recabando la remisión de cuantos antecedentes y elementos de juicio considere necesarios para dictar una resolución.

Tanto en el caso del SAC como del Defensor del Cliente la decisión será motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en la queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, en la legislación de seguros y en las buenas prácticas y usos del sector asegurador. En virtud de su adhesión a las buenas prácticas establecidas por UNESPA, Mutua Propietarios dará respuesta en el plazo máximo de un mes a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada y se notificará a los



interesados, en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito que se remitirá por medios informáticos, electrónicos o telemáticos o correo certificado con acuse de recibo en caso de no existir otro medio de contacto.

En el caso de onLygal, las quejas y reclamaciones de cualquier persona física o jurídica, que sea tomador, asegurado o beneficiario en un seguro se pueden recibir por teléfono, correo ordinario, email, o a través del formulario que existe en la página web. La reclamación la puede presentar directamente el afectado o, en su representación, su mediador de seguros o cualquier otra persona debidamente designada a estos efectos.

Por su parte onLygal se compromete a acusar recibo de las quejas y reclamaciones en un plazo máximo de 48 horas o 2 días hábiles, indicando la referencia asignada, el plazo para alegaciones adicionales y el plazo de resolución del SAC. onLygal está adherida a las buenas prácticas de UNESPA y por ello, se resuelve siempre antes del mes, a contar desde la fecha de la reclamación y/o subsanación de la incidencia.

En caso de existir deficiencias en la reclamación se abre expediente y se concede al reclamante 10 días naturales para subsanar las deficiencias. En caso de no ser subsanadas en el plazo indicado se procede a la inadmisión.

En caso de no existir deficiencias se traslada la reclamación al Departamento de Calidad del Área de Operaciones para que envíen las alegaciones en un plazo no superior a 15 días.

Transcurrido menos de 1 mes, desde la fecha de la reclamación o la subsanación de la deficiencia, se comunica la decisión del SAC o del Defensor al reclamante, a través de una resolución motivada, en la que se le informa del derecho a acudir a la DGSFP, los tribunales de justicia o, esto último solo en los supuestos que procede (disconformidad con la falta de viabilidad, disconformidad con la valoración pericial, etc.), someter la cuestión objeto de controversia a un arbitraje.

En el caso de onRed, los clientes ya sean asegurados o compañías aseguradoras se pueden poner en contacto a través de los medios facilitados (telefónico, mail o web) para reclamaciones y quejas derivadas de insatisfacción por el servicio prestado, ya sea por trabajos defectuosos o retrasos en relación con el servicio de asistencia.

Una vez se reporta la queja, se refleja en el aplicativo de gestión y salta una alarma al equipo de calidad que es el encargado de tratarla y solucionarla, existe un plazo de 24h para dar respuesta a quien traslada la queja. El primer paso es ponerse en contacto con el cliente final para conocer el motivo de la queja. A partir de ahí, y dependiendo del tipo de queja o incidencia el equipo de calidad se pone en contacto con el profesional encargado del servicio para trasladar la información recibida y en caso de ser necesario, coordinar una nueva cita para que el profesional pueda conocer de primera mano esta información y dar solución a la misma. El equipo de calidad hace seguimiento de los distintos hitos de la incidencia e informa al cliente del estado de esta hasta que se da una solución definitiva.

En Sensedi, las reclamaciones, quejas o incidencias llegan a través de la compañía aseguradora, y están relacionadas con demoras o insatisfacción del asegurado por parte del perito en el momento de la visita o el transcurso de la gestión pericial.

Desde Sensedi, todas aquellas quejas y reclamaciones que se reciben en el buzón de reclamaciones@sensedi.com se consideran como urgentes, realizando una primera gestión inmediata con perito y/o gestor/a según proceda, dando respuesta a la misma dentro de un plazo de 48 horas. Por otro lado, todas aquellas quejas y reclamaciones que se reciben en el buzón de calidad@sensedi.com se consideran como graves, realizando una primera revisión y dando respuesta inmediata de la situación, y siguientes pasos a seguir en el caso de no poder resolverla en el momento. Se realiza seguimiento a diario con su correspondiente traslado de información al remitente de la queja o reclamación hasta el cierre de esta.

Por otro lado, de conformidad con lo que dispone la Orden ECO/734/2004 y los artículos 44 y siguientes de la Ley

26/2006 de Mediación de Seguros y Reaseguros Privados, sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y Defensor del Cliente de las Entidades Financieras, MutuaRisk, dispone de un Departamento de Atención al Cliente que tiene como misión fundamental, sin perjuicio de aquellas otras establecidas por las Leyes, la recepción y resolución de las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes de la correduría, referentes a los servicios prestados por dicho corredor, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos (emisión de contratos, suplementos, tratamiento de siniestros, anulación y devolución de pólizas, cobro y anulación de recibos, extorno...).

En cuanto al SAC de MutuaRisk, dispondrán de un plazo de dos meses, a contar desde la presentación ante ellos de la queja o reclamación, para dictar un pronunciamiento, pudiendo el reclamante a partir de la finalización de dicho plazo acudir al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones o de los Organismos Autonómicos competentes en materia de seguros.

La gestión correspondiente para cada uno de los mecanismos anteriormente citados se distribuye tal que así:

- La presentación de quejas al SAC de Mutua Propietarios debe 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
- La presentación de reclamaciones al Defensor del Cliente de Mutua Propietarios puede hacerse personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, ante el Defensor del Cliente, en cualquier oficina abierta al público de la entidad o en la siguiente dirección:  
Defensor del Cliente de Mutua Propietarios  
Apartado de Correos nº 35097.  
08080 Barcelona  
e-mail: defensor.cliente@mutuadepropietarios.es
- Mutua Propietarios también dispone de hojas de quejas y reclamaciones en cualquiera de sus oficinas.
- En el caso de onLygal, las quejas y reclamaciones se pueden recibir por teléfono, email, a través del formulario que existe en la página web, o en la siguiente dirección:  
Servicio de Quejas y Reclamaciones (SAC)  
Pl. Europa 41-43 6ª planta  
08908 – L'Hospitalet de Llobregat (Barcelona)  
e-mail: sac@onlygal.es  
Web: www.onlygal.es
- En onRed los clientes disponen de un teléfono de contacto y un email, o whatsapp en el caso de las compañías, a través del cual dan traslado de la incidencia acontecida. Desde el equipo de Plataforma o Calidad, se recepciona dicha queja y se gestiona desde el equipo de Calidad.

- En el caso de Sensedi, las quejas y reclamaciones se pueden recibir por email en la siguiente dirección:  
e-mail: [relamaciones@sensedi.com](mailto:relamaciones@sensedi.com)  
e-mail: [calidad@sensedi.com](mailto:calidad@sensedi.com)
- En cuanto a las quejas y reclamaciones dirigidas a MutuaRisk deben realizarse por escrito, ya sea mediante carta o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos a la siguiente dirección:  
E2K global business solutions  
Calle Marzo nº 23  
02002 Albacete  
e-mail: [atencionalcliente@E2Kglobal.com](mailto:atencionalcliente@E2Kglobal.com)

### Otras actuaciones orientadas a la mejora de la gestión de los clientes

En **Mutua Propietarios** se han lanzado varios proyectos a raíz de la gestión de sus principales grupos de interés, los Corredores y Administradores de Fincas. Entre estos destacan:

- Continuar con la integración con los ERPs de Administradores de Fincas y Corredores, en temas como recibos, pólizas, siniestros, etc.
- Digitalización de la contratación del producto de impago de alquiler, con scoring automático.
- Plan de desarrollo de Oficiales de Administradores de Fincas: Plan + Valor
- Programa Impulsa para la profesionalización de los Administradores de Fincas 2ª generación en aquellos agentes de especial significado en Mutua Propietarios.
- Numerosas interacciones en sus participaciones en congresos, webinars, reuniones, congresos y programas de formación de colegios profesionales, etc.

En cuanto a **onRed**:

- Su principal grupo de interés son los clientes, principalmente aseguradoras, con los que formalizan acuerdos de colaboración mediante contratos de prestación de servicios en los que se inserta, de manera habitual, una adenda en la que se recogen los niveles de calidad de servicio que se comprometen a cumplir. En la mayoría de los casos, este sistema SLA (Service Level Agreement) está sujeto a un sistema de penalizaciones (bonus/malus) también formalizado por contrato.
- Durante el 2024 se desarrollaron los siguientes proyectos: (i) división en dos del área de Plataforma para coordinar la tramitación con la gestión telefónica, (ii) reuniones periódicas con los Delegados de zona de Mutua Propietarios y mediadores relevantes para el Grupo, (iii) revisión de procesos operativos para su mejora.

Para los clientes de **onLygal Seguros**:

- Entre las mejoras llevadas a cabo destaca la apertura de una nueva red social (Instagram), la mejora de la plata-

forma Valora tu Inquilino (VTI) para la rápida cotización y scoring de las pólizas de impago de alquiler, los estudios anuales de NPS, o el asesoramiento proactivo de carácter legal sobre temáticas de actualidad.

- Realiza una serie de iniciativas y proyectos como clave para afianzar su relación con los diferentes grupos de interés:
  - Diferentes proyectos (peaks) enfocados a la mejora de su offering de su eficiencia, así como su calidad de servicio y comunicación.
  - Iniciativa teleperitajes lo que ha permitido en 2024 cerrar de forma telemática el 25% de las peritaciones.
  - Iniciativas relacionadas con el seguimiento de la satisfacción de los clientes en la gestión de sus siniestros y la incentivación de reviews en encuestas y plataformas de opiniones.
  - Iniciativa "Asesoramiento Proactivo" para el envío periódico de información legal de interés acerca de novedades legales vinculadas con los ámbitos cubiertos dentro de sus pólizas (vivienda, consumo, alquiler, etc).

Por lo que respecta a **MutuaRisk** se dispone de procesos definidos en todas las áreas de actuación de la correduría para la protección de los intereses de sus clientes, con el fin de asegurar la excelencia en el servicio.

### 3.2.4. Metas relacionadas con la gestión de los consumidores y usuarios

En cuanto al impulso de las incidencias positivas relacionadas con la privacidad y protección de datos, el Grupo prioriza el cumplimiento riguroso de sus políticas de gestión como pilar fundamental. Si bien no se han establecido metas adicionales, el enfoque se centra en el estricto cumplimiento de las políticas que fijan los estándares de actuación para garantizar la seguridad y confidencialidad de la información.

La gestión de los canales de comunicación como oportunidad clave se basa en un principio de mejora continua como meta aspiracional. A través de la monitorización de métricas de uso interno, especialmente en los servicios de atención telefónica, el Grupo evalúa la eficacia de estos canales. Este análisis permite identificar oportunidades de mejora, implementar soluciones y, en última instancia, optimizar la experiencia del usuario.

### 3.2.5. Parámetros relacionados con la gestión de los consumidores y usuarios

En relación con la gestión de los servicios de atención telefónica en el marco del proceso de calidad se dispone de un conjunto de métricas de seguimiento que permiten al Grupo conocer el rendimiento, accesibilidad y calidad de estos servicios, y disponer de información necesaria para evaluar la gestión, la eficiencia y efectividad del equipo. Por razones estratégicas Grupo ha decidido no divulgar las métricas que considera en su proceso de evaluación.

# 4. Información sobre Gobernanza



**GRUPO MUTUA PROPIETARIOS**

*Más Protección*



En este bloque temático, se profundiza en los requisitos de divulgación concernientes a la Gobernanza y la conducta empresarial del Grupo. El objetivo es proporcionar a los usuarios del informe de sostenibilidad una visión integral y transparente de la estrategia, el enfoque, los procesos, los procedimientos y el desempeño de la compañía en estas materias críticas.

El análisis de doble materialidad realizado ha confirmado la relevancia estratégica de este apartado, destacando impactos positivos significativos que subrayan la importancia, tanto a nivel estratégico como de cumplimiento, de una gestión ética y responsable para el Grupo.

El Grupo asume un compromiso firme con la excelencia en la gobernanza y la conducta empresarial, entendiendo que estas son pilares fundamentales para la creación de valor sostenible a largo plazo. El Grupo se esfuerza por mantener los más altos estándares éticos en todas sus operaciones y relaciones, promoviendo una cultura de integridad y transparencia en todos los niveles de la organización.

El contenido de este bloque se articula en torno a los siguientes ejes principales que han sido puestos de manifiesto en el análisis de doble materialidad de las cuestiones de sostenibilidad:

- **Políticas de conducta y cultura empresariales**
  - Detalle de los principios éticos que rigen la toma de decisiones y el actuar de todos los miembros del Grupo.
  - Mecanismos para fomentar una cultura de integridad, transparencia y responsabilidad en todos los niveles.
- **Prevención de la corrupción y el soborno**
  - Medidas implementadas para prevenir, detectar y sancionar cualquier forma de corrupción o soborno en las operaciones del Grupo.
  - Canales de denuncia confidenciales y mecanismos de protección para los informantes.
  - Programas de formación y sensibilización para empleados y colaboradores en materia de ética y cumplimiento normativo.
- **Mecanismos de protección de los informantes**
  - Descripción de los canales de denuncia disponibles para los informantes, tanto internos como externos.
  - Garantías de confidencialidad y protección contra represalias para aquellos que denuncien de buena fe.
  - Proceso de investigación y seguimiento de las denuncias recibidas.
- **Gestión de la relación con los proveedores**
  - Criterios de sostenibilidad y ética en la selección y evaluación de proveedores.
  - Políticas y procedimientos de pago transparentes y eficientes.



## 4.1. Gobierno y conducta empresarial

En esta sección del informe, se profundiza en la Gobernanza y la Conducta Empresarial del Grupo, elementos fundamentales que configuran su compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad hacia sus diversos grupos de interés. El Grupo concibe la Gobernanza y la Conducta Empresarial como un conjunto integrado de acciones, decisiones, prácticas y comportamientos que, en su conjunto, demuestran su firme adhesión a principios éticos y de transparencia en todas sus operaciones.

Este compromiso se despliega en una serie de ámbitos de actuación interconectados, que abarcan desde la gestión de los impactos ambientales y las relaciones con los empleados, hasta la interacción con la comunidad y las relaciones con clientes y proveedores. El Grupo se esfuerza por construir relaciones sólidas y duraderas con sus grupos de interés, basadas en la confianza mutua y el diálogo abierto.

El Grupo reconoce que la transparencia y la ética son pilares esenciales para una gestión responsable y sostenible. Por ello, fomenta una cultura de integridad en la toma de decisiones, implementando mecanismos de control y supervisión para garantizar el cumplimiento de los más altos estándares éticos en todas sus actividades.

La gestión de riesgos es otro aspecto clave de la Gobernanza y la Conducta Empresarial del Grupo. En todas las entidades del Grupo se identifica, evalúa y gestiona los riesgos que puedan afectar a su desempeño y a sus grupos de interés, implementando medidas preventivas y de mitigación para minimizar su impacto potencial especialmente aquellos que guardan relaciones con cuestiones de Compliance.

En resumen, la Gobernanza y la Conducta Empresarial del Grupo se fundamentan en un conjunto de principios y valores que guían su actuación en todos los niveles de la organi-

zación. El Grupo se esfuerza por integrar la sostenibilidad y la responsabilidad en su estrategia y operaciones, buscando generar valor a largo plazo para sus grupos de interés y contribuir a un futuro más sostenible.

#### 4.1.1. [GOV-1] El papel de los órganos de administración, dirección y supervisión

El Grupo cuenta con una estructura organizativa sólida para garantizar el cumplimiento ético y normativo. En el centro de esta estructura se encuentra el Consejo de Administración, responsable del Buen Gobierno y encargado de aprobar las políticas relacionadas con el mismo. Este Consejo también tiene la facultad de constituir el Comité de Ética del Grupo, un organismo clave en los procesos de cumplimiento internos. Además, el Consejo de Administración supervisa el trabajo de la Función de Cumplimiento Legal y la Función de Cumplimiento Normativo, recibiendo sus informes respectivos sobre el nivel de cumplimiento del sistema de control interno y los cambios legales relevantes.

El Comité de Ética del Grupo, responsable del Canal de Denuncias, se encarga de investigar las denuncias recibidas y está integrado por el Director de Cultura, Personas y Talento, el Responsable de Asesoría Jurídica y Cumplimiento Legal, y dos consejeros del Consejo de Administración de Mutua Propietarios.

La Función de Cumplimiento Normativo y la Función de Cumplimiento Legal son los principales elementos de supervisión del sistema de Compliance. Ambas funciones, respectivamente, son responsables de promover, desarrollar, implantar y hacer evolucionar el sistema de control interno, así como de informar al Consejo de Administración y a la Comisión Delegada de Auditoría y Control Interno del Grupo, sobre su nivel de cumplimiento.

Finalmente, todos los consejeros, administradores y directivos están sujetos a los principios del Código Ético y de Conducta del Grupo, que establece los principios que deben regir la actuación de la organización y fija una serie de restricciones para prevenir conflictos de interés. Este marco ético, junto con la estructura de gobierno y Compliance descrita, garantiza un alto estándar de cumplimiento y transparencia.

#### 4.1.2. [IRO-1] Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa

El análisis de doble materialidad es la base para evaluar la importancia relativa de los aspectos relacionados con la conducta empresarial en el Grupo. Tras este análisis, cuya metodología y alcance se detallan en el apartado de Información General, se han identificado los siguientes asuntos como materiales en este ámbito:

1. **Riesgo:** multa o sanción económica por casos de corrupción, soborno, blanqueo de capitales, etc.
2. **Impacto negativo:** exclusión de proveedores locales o de tamaño reducido por exigencia de cumplimiento de criterios ASG fuera de su alcance. Limitación de la competencia y/o perjuicio a proveedores locales y de proximidad.

3. **Impacto positivo:** contar con un Canal de Denuncias que permita detectar, notificar e investigar problemas relacionados con comportamientos ilícitos o contrarios al Código Ético y de Conducta de Grupo (Buzón gestionado por el departamento de Cultura, Personas, y Talento).

4. **Impacto positivo:** existencia de un procedimiento robusto de homologación de proveedores, mediante el cual el Grupo se asegura del cumplimiento de unos requerimientos técnicos, legales y económicos previamente definidos, entre los que se contemplan los principios del Código Ético y de Conducta.

5. **Impacto positivo:** contar con una política contra la corrupción y el soborno y dar formación específica al personal propio en las medidas de prevención necesarias.

Estos asuntos fueron identificados como materiales tras el análisis de doble materialidad, donde se evaluaron los impactos, tanto positivos como negativos, que la gestión de la conducta empresarial puede generar en las partes interesadas. También se consideraron los riesgos y oportunidades que el Grupo puede experimentar debido a la exigencia de aplicar criterios éticos, de buena conducta empresarial y legales sobre sus operaciones.

Para evaluar los diferentes impactos, riesgos y oportunidades, se tomaron en cuenta las estructuras internas de cumplimiento, criterios éticos, estándares y prácticas habituales del mercado, así como el sector y tipología de negocio.

La materialidad de estas cuestiones subraya la importancia que el Grupo y sus grupos de interés otorgan a la conducta empresarial, y en particular a la prevención de riesgos penales, los canales de denuncia interna existentes, la gestión de la relación con proveedores y las políticas de pago con estos.

En los siguientes apartados, se detallará cómo el Grupo aborda estas cuestiones, mediante políticas de gestión, procedimientos internos y actividades de formación que permiten mantener un sistema de cumplimiento sólido y adaptado a los riesgos penales, siendo estos los más relevantes en materia de conducta empresarial.

#### 4.1.3. [G1-1] Políticas de conducta empresarial y cultura corporativa

El Grupo actúa atendiendo en todo momento a sus valores que son la Ética, Respeto, Compromiso, Transparencia y Actitud Positiva. Estos valores quedan recogidos en el Código Ético y de Conducta de Grupo que se aplica a todas sus Entidades y que supone la política central que regula la conducta empresarial dando forma a la cultura corporativa de la compañía.

**Código Ético y de Conducta del Grupo Mutua Propietarios** Determina las normas de conducta que se aplican a los diferentes ámbitos en los que opera el Grupo. Con ello, todas las Políticas tendrán que alinearse a los valores establecidos en el citado Código.

El Código Ético y de Conducta del Grupo se aplica a todos/as los/as consejeros/as, administradores/as y directivos/as, así como a todas aquellas personas vinculadas mediante contrato laboral, contrato de puesta a disposición o de prestación de servicios, o que formen parte de los equipos a través de los cuales presten directamente servicios los proveedores.

El Código Ético y de Conducta del Grupo establece restricciones claras para los miembros del Consejo de Administración y la Alta Dirección, con el objetivo de prevenir conflictos de interés y asegurar su dedicación al Grupo. Estas restricciones incluyen la prohibición de participar en empresas competidoras o proveedoras y la obligación de consultar previamente a Mutua Propietarios antes de aceptar cargos externos que puedan comprometer su independencia y dedicación profesional.

Por su parte el Comité de Ética del Grupo es el encargado de la aplicación, supervisión y control de su cumplimiento.

Sensedi, onRed, MDC Cover y onLygal ponen de manifiesto su compromiso con las cuestiones relacionadas con el Buen Gobierno, en tanto que está adherida a diversas políticas del Grupo.

MutuaRisk dispone de un área específica de Gobierno y Control Normativo, que vela por el correcto cumplimiento de las normas aplicables a nivel sectorial.

#### Código de Buen Gobierno de Mutua Propietarios

El objetivo y propósito del Código es establecer, de acuerdo con la Ley y los Estatutos Sociales, los principios de actuación y las normas de régimen interno y funcionamiento de su Consejo de Administración, así como de sus Comisiones, tanto en lo que se refiere a las reglas básicas de su organización y funcionamiento como a la conducta de sus miembros, con el fin de garantizar la mejor administración y consolidar un modelo de gobierno social, ético, transparente y eficaz.

Mutua Propietarios dispone de diversas políticas relacionadas con el Buen Gobierno que son aprobadas por el Consejo de Administración y previamente revisadas por las diferentes Comisiones Delegadas.

Muchas de estas iniciativas de Buen Gobierno se están aplicando a las filiales MutuaRisk, MDC Cover, onLygal Seguros, onLygal Servicios Legales y Sensedi a pesar de no disponer actualmente de Código de Buen Gobierno propio.

Por su parte, en onRed la Dirección de la compañía gestiona las relaciones con su accionista único, clientes, proveedores y el entorno en general, alineados con los criterios de Buen Gobierno que, como miembros del Grupo, asumen adhiriéndose a las diversas políticas.

#### Mecanismos para detectar, notificar e investigar problemas relacionados con comportamientos ilícitos

La detección, notificación e investigación de actos ilícitos o contrarios al Código Ético y de Conducta del Grupo, se gestionan a través de un sistema de Cumplimiento (Compliance) que se basa en las siguientes políticas y mecanismos:

- Código Ético y de Conducta del Grupo.
- Canal de Denuncias del Grupo abierto a empleados, directivos, consejeros, proveedores, colaboradores externos, clientes y cualquier usuario en general que se regula en el "Protocolo Canal de Denuncias del Grupo Mutua Propietarios".
- Comité de Ética del Grupo que se encarga de analizar y resolver las quejas y consultas que llegan a través del Canal de Denuncias.
- Plataforma digital "Implementa", que es la herramienta de gestión de control interno y controla el cumplimiento de todos los controles definidos en base a los riesgos a los que está expuesta cada entidad del Grupo y, entre ellos, los relativos a anticorrupción y soborno.
- Función de Cumplimiento Normativo y Función de Cumplimiento Legal, que se encargan, respectivamente, de supervisar y controlar el funcionamiento del sistema de Compliance, tanto de Mutua Propietarios, como de las entidades que integran el Grupo.
- El Manual de Prevención y Detección de Riesgos Penales propio de cada entidad del Grupo, que describe el sistema el control interno de los riesgos penales. No existe una política de corrupción o soborno específica sino el manual citado que recoge el sistema de Prevención y Detección de Riesgos Penales.

Posteriormente en el apartado donde se abordan las cuestiones de prevención y detección de la corrupción y el soborno se detallará la visión general del sistema de Compliance con especial atención al sistema de control interno y el Manual de Prevención y Detección de Riesgos Penales.

#### Protección de los denunciantes

El Canal de denuncias del Grupo es la herramienta más efectiva para prevenir y detectar posibles incumplimientos normativos, así como delitos penales.

Las denuncias presentadas a través de este canal son analizadas y resueltas por el Comité de Ética del Grupo, cuyo funcionamiento y facultades se detallan en el Protocolo del Canal de denuncias del Grupo, accesible a través de las páginas web de las entidades del Grupo.

El Consejo de Administración de Mutua Propietarios es el responsable de la implantación del Canal de Denuncias del Grupo.

Una función clave del Canal de Denuncias es proteger a las personas físicas que informen, realicen consultas y/o denuncien (los "informantes"), todo ello de conformidad con lo dispuesto en la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que comuniquen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

A través del Canal de Denuncias del Grupo los empleados/as, directivos, miembros del Consejo de Administración y colaboradores externos de cualquiera de las entidades del Grupo, pueden comunicar, consultar y/o denunciar sobre:

- Cualquier acción u omisión que puedan constituir infracciones del Derecho de la Unión Europea.
- Cualquier acción u omisión que puedan ser constitutivas de infracción penal o administrativa grave o muy grave.

El Canal de Denuncias del Grupo se canaliza a través de:

- El correo electrónico [cumplimientolegal@grupomdp.es](mailto:cumplimientolegal@grupomdp.es) (activo desde el 1 de julio de 2015), que permite enviar comunicaciones, consultas y denuncias, **por escrito**, y
- Un buzón de voz al que se accede a través del **teléfono 934674795**, que permite realizar comunicaciones, consultas y denuncias, **verbalmente**.

Las comunicaciones (ya sea de tipo informativo, consulta o denuncia) podrán ser anónimas o no, esto es, el informante podrá decidir si prefiere no revelar su identidad al realizar la comunicación, o bien, mostrarla.

El funcionamiento del Canal de Denuncias del Grupo está detallado en el Protocolo del Canal de Denuncias del Grupo, que se encuentra a disposición y completamente accesible en el apartado "Canal Denuncias" de las páginas web de cada una de las entidades del Grupo.

Durante el año, no se han recibido denuncias por casos de vulneración de derechos humanos.

Se han impartido formaciones en el ámbito del Compliance Penal para los miembros de la organización en la que se detallan los mecanismos de denuncia y se informa acerca de la forma en que deben utilizarse y los canales disponibles.

### Procedimientos de seguimiento de las denuncias de los denunciantes

El Comité de Ética del Grupo es Responsable del Canal de Denuncias y fue constituido por el Consejo de Administración de Mutua Propietarios. El Comité está integrado por:

- Director de Cultura, Personas y Talento del Grupo que es responsable de la gestión del Canal de Denuncias, de información y de tramitación de expedientes de investigación, facultad delegada por el propio Comité de Ética del Grupo.
- Responsable de Asesoría Jurídica y Cumplimiento Legal del Grupo.
- Dos consejeros del Consejo de Administración de Mutua Propietarios, designados por el propio Consejo.

El Comité de Ética del Grupo abordará las denuncias recibidas siguiendo el siguiente proceso de investigación:

- Recepción de la denuncia.
- Análisis y valoración de la denuncia:
  - Si no procede la investigación, se comunica al denunciante.
  - Si procede la investigación, se habilita la gestión del expediente de investigación y se nombrará instructor/a
- Comunicación del inicio del expediente sancionador, al denunciado y denunciante.
- Fase de instrucción
- Toma de decisión y ejecución.

Dicho Comité desarrolla sus funciones de forma independiente y autónoma respecto del resto de los Órganos de la Entidad del Grupo afectada, no pudiendo recibir instrucciones de ningún tipo en su ejercicio.



### Formación sobre conducta empresarial

Las formaciones impartidas en materia de conducta empresarial se han enmarcado en las acciones de “Compliance Penal” relacionadas con la prevención de los riesgos penales. En el apartado de Prevención y detección de la corrupción y el soborno se detalla el contenido y alcance de estas revelándose como una medida preventiva clave.

### Cargos con mayor riesgo de corrupción y soborno

No existe una identificación de cargos concretos con un riesgo especial en materia penal.

### Fomento de la cultura corporativa

La cultura corporativa del Grupo tiene una importante relevancia en el diseño del Plan Estratégico ya que es una de las seis palancas principales estratégicas de la compañía. A través de diferentes mecanismos de comunicación interna se estructuran canales por los que divulgar la cultura corporativa como:

- La revista interna MutuaNews
- La App de comunicación interna Flashroom y que facilita la explicación de la cultura corporativa del Grupo.
- La utilización de elementos audiovisuales (televisiones) para comunicar acciones y eventos.

La evaluación de la Cultura Corporativa y el liderazgo que ejercen es un factor clave en la evaluación del desempeño de los Directores y Managers. Esta evaluación se centra en cómo los líderes de la organización demuestran y transmiten los valores de la empresa en su día a día.

También se realiza cada dos años evaluaciones 360° para auditar los sistemas de liderazgo de los responsables de personas en la organización.

La encuesta de Clima Laboral permite valorar entre los miembros de la organización los elementos que componen la Cultura corporativa (Liderazgo, Valores, Orgullo).

#### 4.1.4. [G1-2] Gestión de la relación con los proveedores

La gestión efectiva de la cadena de suministro queda de manifiesto con el impacto positivo identificado en el proceso de doble materialidad por el cual expone la existencia de un procedimiento robusto de homologación de proveedores, mediante el cual el Grupo se asegura del cumplimiento de unos requerimientos técnicos, legales y económicos previamente definidos, entre los que se contemplan los principios del Código Ético y de Conducta del Grupo.

Como metas principales para gestionar dicho impacto positivo se ha fijado que los proveedores reúnan los requerimientos contemplados en la Política de Funciones Externalizadas, Política de compras y Proveedores y el Código Ético y de Conducta del Grupo. Con todo lo anterior se pretende conseguir el cumplimiento normativo y legal de todos los proveedores para limitar la responsabilidad de las entidades del Grupo.

Como consecuencia de la aplicación de los criterios de homologación de proveedores se ha detectado como impacto negativo potencial en el ejercicio de doble materialidad la exclusión de proveedores locales o de tamaño reducido por exigencia de cumplimiento de criterios ASG que pudieran implementarse en el futuro, aunque actualmente el Grupo no dispone de un sistema de evaluación y selección de empresas proveedoras según criterios ambientales y/o sociales.

Atendiendo a la actividad principal (aseguradora, intermediación de seguros, reparaciones y prestación de servicios) no se ha considerado como un tema material la gestión activa de disponer de una cadena de suministro responsable. En el caso de la gestión de proveedores relacionados con la gestión de las inversiones financieras se les requiere estar adheridos a los principios de inversión responsable de las Naciones Unidas (UNPRI) como condición para operar con el Grupo.

No se han aplicado criterios ambientales en la evaluación y selección de nuevos proveedores.

Próximamente se procederá a la revisión de la Política de Compras especialmente en los temas relacionados con la sostenibilidad.

En cuanto a la política para evitar demoras en los pagos a los proveedores esta cuestión se detalla en el apartado de prácticas de pago [G1 – 6].

#### 4.1.5. [G1-3] Prevención y detección de la corrupción y el soborno

Las cuestiones relativas a la prevención y detección de la corrupción y el soborno han resultado materiales tras el análisis de doble materialidad que ha dado como resultado dos impactos positivos clave fruto del sólido sistema de gestión de los riesgos de corrupción y soborno:

- Contar con un modelo de prevención, detección y gestión de los casos de corrupción o soborno, y dar formación específica al personal propio en las medidas de prevención necesarias.
- Contar con un Canal de Denuncias que permita detectar, notificar e investigar comportamientos ilícitos o contrarios al Código Ético y de Conducta del Grupo (correo electrónico y número de teléfono, gestionados por la Función de Cumplimiento Legal).

Cabe mencionar que Grupo no dispone actualmente de una política como tal contra la corrupción y el soborno sino de un conjunto de procedimientos reglamentados que permiten abordar estos riesgos y que en la práctica equivalen a la disposición de la citada política.

El principal riesgo material que se identifica es el relativo a posibles multas o sanciones económicas por casos de corrupción, soborno, etc. Para mitigarlo se ha dotado de un sólido modelo de prevención de riesgos penales.

A continuación, se describe el modelo de prevención de riesgos penales estableciéndose las principales líneas maestras y procedimientos de gestión de los riesgos de corrupción o soborno desde un enfoque general de gestión del riesgo penal.



### Modelo de prevención, detección y gestión de los casos de corrupción o soborno

El Grupo a través de su Código de Ética y Conducta, se compromete a prevenir la corrupción y el soborno. Este código establece normas de conducta para todos los miembros del Grupo, desde empleados hasta consejeros y colaboradores externos. Además, Grupo se asegura de que los cargos clave cumplan con los requisitos de aptitud y honorabilidad, y gestiona los riesgos relacionados con la corrupción y el soborno a través de sus funciones de Cumplimiento Normativo y Cumplimiento Legal.

La herramienta "Implementa" de gestión del control interno de las entidades del Grupo, se utiliza para llevar a cabo todo tipo de controles periódicos en diversos ámbitos y, además, en el ámbito de la prevención de la corrupción y el soborno en todos los procesos del Grupo. Se acuerdan porcentajes de cumplimiento mínimos a alcanzar por las distintas entidades que integran el Grupo en el cumplimiento de todos los riesgos identificados y descritos en la plataforma (al menos 95% para Mutua Propietarios y al menos 90% para el resto de las entidades del Grupo).

En cuanto a las acciones de gestión de los riesgos identificados, se realiza el seguimiento de los controles de prevención mensualmente, trimestralmente, semestralmente o anualmente, en función de la valoración entre la probabilidad y el impacto de cada riesgo en concreto, reportándose su nivel de cumplimiento cuatrimestralmente, junto al del resto de riesgos definidos a la Comisión Delegada de Auditoría y Control Interno del Grupo.

Anualmente se fijan objetivos de cumplimiento a nivel de Compliance en función de las exigencias normativas actualizadas y potenciales riesgos identificados. Estos objetivos implican el desarrollo durante el año de proyectos específicos que permiten mejorar el sistema de control interno.

Se dispone además de guías y políticas anticorrupción como la Normativa de invitaciones, viajes, y desplazamientos que establece los principios para una actuación íntegra evitando los conflictos de intereses o la Guía sobre los conflictos de intereses que identifica los principales conflictos de intereses que deben abordarse.

El sistema de evaluación de riesgos del Grupo ha identificado como riesgos que integran el riesgo general de anti-corrupción y soborno, el delito de tráfico de influencias y cohecho, delito de corrupción entre particulares, estafa, delito de blanqueo de capitales, falseamiento de la situación económica o legal de la entidad y delito de revelación de secretos de empresa.

Específicamente en el caso de onLygal Seguros todos los contratos contienen una cláusula de pacto anticorrupción y en distintos procedimientos y políticas de la compañía se tiene en cuenta la gestión de los conflictos de intereses: por ejemplo, el Procedimiento de Selección y evaluación de proveedores. Por otra parte, su sistema de evaluación del riesgo es igual que el de Mutua Propietarios. Se han considerado como materiales el patrocinio de compañías y/o agencias con el objetivo de conseguir tratos de favor en negocios; soborno o pago de incentivos, préstamos, etc. con la finalidad de alcanzar un trato de favor en los negocios; pagar incentivos a corredores a cambio de que aporten más contratos a la compañía; aceptar sobornos o comisiones de socios de negocio a cambio de favorecerles y la aceptación de regalos o invitaciones de socios de negocio a cambio de tratos de favor.

La compañía, al no ser una aseguradora de vida, no está sujeta a la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo. No obstante, dispone de las siguientes medidas para prevenir el blanqueo de capitales:

- Dentro de la herramienta Implementa existen controles para mitigar dicho riesgo.
- No se admiten pagos en metálico.

En el caso de MutuaRisk se dispone de un procedimiento para la evaluación de riesgo de blanqueo de capitales. Esta acción sólo es aplicable en los seguros de vida y productos de inversión y siempre está sujeta a la supervisión de las entidades aseguradoras a las que se canalizan este tipo de operaciones. Además, dispone de representante ante el SEPBLAC.

### Manual de riesgos penales

El Manual de Prevención y Detección de Delitos Penales define el funcionamiento del modelo de prevención y detección de delitos que permite a la compañía integrar las obligaciones de la debida diligencia en sus funciones para prevenir, detectar y denunciar potenciales conductas delictivas recogidas en el Código Penal, promoviendo y fomentando a su vez comportamientos éticos y de cumplimiento de las leyes en vigor. En 2024, cada entidad del Grupo cuenta con su propio manual de prevención y detección de delitos penales, excepto Sensedi cuya elaboración está prevista en 2025.

El sistema de control interno ha sido construido y diseñado tomando como referente la metodología de análisis COSO, que constituye el referente internacional de control interno de mayor difusión, así como las mejores prácticas en materia de control existentes en el mercado.

El modelo de prevención y detección de delitos aborda los riesgos penales desde una doble óptica de prevención y detección.

En la fase preventiva se elabora un Mapa de Riesgos Penales a través de la identificación, análisis, evaluación, priorización de los riesgos que puedan conllevar la comisión de un delito. Este Mapa de Riesgos permite la identificación de los riesgos, establece criterios de evaluación del riesgo, y los valora en función de las conductas potencialmente críticas. Todo ello da como resultado una matriz de riesgos penales formada por los tipos delictivos imputables, las dinámicas comisivas más relevantes, su probabilidad de ocurrencia y el impacto en caso de comisión del delito. A partir de la matriz de riesgos penales se identifican aquellos con su escala de criticidad o riesgo potencial lo que permite relacionar los órganos, procesos, controles internos y medidas de seguridad implantadas en las distintas áreas de negocio y departamentos que mitigan los riesgos de materialización de las conductas delictivas.

En la fase de detección entra en juego el Canal de Denuncias interno del Grupo que puede ser utilizado por cualquier directivo, empleado o terceras partes en caso de que adviertan algún incumplimiento del Modelo y que obliga a denunciar a través del correo electrónico habilitado al efecto cumplimientolegal@grupomdp.es o bien, a través del número de teléfono habilitado al efecto.

### Independencia de los responsables encargados de gestionar el sistema de control interno

Los responsables de gestionar el sistema de control interno, esto es, los mapas de riesgos y controles a los que están expuestas todas las entidades del Grupo y, entre ellos, los riesgos de corrupción y soborno, a través de "Implementa", son las Funciones de Cumplimiento Legal y Cumplimiento Normativo. Ambas funciones reportan directamente al Director General, por lo que así pueden mantener su independencia. El reporte de los informes de cumplimiento basados en los datos extraídos de Implementa, se realiza en la Comisión Delegada de Auditoría y Control Interno del Grupo.

### El proceso para notificar los resultados a los órganos de administración, dirección y supervisión

La Función de Cumplimiento Legal y la Función de Cumplimiento Normativo son las responsables de promover, desarrollar, implantar y hacer evolucionar el Sistema de Control Interno, además, emitirán un informe cuatrimestral para la Comisión Delegada de Auditoría y Control Interno del Grupo, sobre el nivel de cumplimiento del Sistema de Control Interno de cada una de las filiales. El informe de ambas funciones incluirá eventuales incumplimientos, y las medidas que en su caso se proponga aplicar. Otro de los principales contenidos será la inclusión de recomendaciones o medidas a aplicar en el futuro, así como los objetivos fijados para cada ejercicio a nivel de cumplimiento legal y de cumplimiento normativo. Anualmente se elaborará una síntesis global de dichos informes cuatrimestrales sobre el nivel de cumplimiento legal.

También anualmente, la Función de Cumplimiento Legal elaborará un informe sobre los principales cambios legales con afectación en el sector seguros o sectores en los que operan las filiales del Grupo, que se hayan producido durante el ejercicio actual o bien, se vayan a producir con carácter inminente, explicando su impacto y el riesgo de incumplimiento. Este informe se reportará ante la Comisión Delegada de Auditoría y Control Interno del Grupo.

Las informaciones contenidas en dichos informes serán tomadas en consideración, tanto por la Dirección General como por los consejeros miembros de la Comisión Delegada de Auditoría y Control Interno del Grupo, en sus procesos de toma de decisiones.

### Comunicación de las políticas de prevención, detección e investigación de riesgos penales

El Código Ético y de Conducta del Grupo es accesible desde la web de Grupo Mutua Propietarios.

La Política de Garantías Digitales de Grupo, el Manual de Prevención y Detección de Delitos de Mutua Propietarios, las Normas de uso de los recursos TI de Grupo y la Política General de Protección de Datos Personales de Mutua Propietarios, están disponibles en Flashroom (app de comunicación interna).

### Formación en materia de lucha contra la corrupción y el soborno

Con motivo del proyecto "Compliance penal" realizado para Mutua Propietarios y para todas las entidades del Grupo (excepto para Sensedi, cuya elaboración está fijada para este ejercicio 2025) en el que se elaboró el Manual de prevención y detección de delitos, se revisaron y reforzaron las matrices de riesgos y controles de la herramienta Implementa de cada entidad del Grupo, añadiendo riesgos y controles en materia de Compliance penal y, al objeto de garantizar el conocimiento de todo ello por parte de cada organización del Grupo, se realizaron formaciones en cada una de ellas.

El contenido de las formaciones abarcó los principales cambios normativos más relevantes recientes en relación con la responsabilidad penal de las personas jurídicas, las caracte-

rísticas y funciones del modelo de prevención y detección de delitos, el concepto del debido control, el contenido del Código Ético y de conducta del Grupo, el funcionamiento del Canal de Denuncias, el funcionamiento del Comité de Ética del Grupo y las principales consecuencias legales derivadas de la responsabilidad penal de las personas jurídicas. Las formaciones específicas para directivos y consejeros son las mismas sin entrar a distinguir por contenidos entre cargos con mayor riesgo penal.

En Mutua Propietarios se realizó la formación para directivos, consejeros y empleados, en 2022.

En la Fundación Mutua Propietarios también se realizó esta formación con motivo igualmente del proyecto de "Compliance penal" en 2022 y se ha programado realizar otra formación en 2026. El contenido adaptado a la Fundación fue semejante al impartido a los miembros de MP. La formación se impartió a los empleados y patronos.

En MutuaRisk se dio la formación en 2024. El contenido adaptado a MutuaRisk fue semejante al impartido a los miembros de Mutua Propietarios.

En onRed se dio la formación en el curso del año 2023. El contenido adaptado a onRed fue semejante al impartido a los miembros de Mutua Propietarios. La formación se impartió a los empleados y al Director General, no al Consejo de Administración.

En el 2025 se abordará el Compliance Penal de Sensedi y la formación correspondiente se realizará en 2026.

En el caso de onLygal Seguros la compañía proporciona a sus empleados formación específica en anticorrupción, programada para que la realicen todos los empleados de la compañía, cada 3 años.

Respecto a MDC Cover, si bien se desarrolló todo el proyecto de "Compliance penal", no se llegó a realizar formación



a empleados al tratarse de una plantilla muy reducida. No obstante, se intentará convocar a los empleados de MDC Cover a la formación que se realice para Sensedi en 2026, para que puedan recibir igualmente esta formación.

#### 4.1.6. [G1-4] Casos de corrupción o soborno

Consecuencia de un robusto sistema de prevención de riesgos penales, los casos de corrupción o soborno no se han llegado a materializar en forma de condenas y multas por infringir las leyes anticorrupción y antisoborno. Durante el 2024 no se han registrado condenas o multas por estas cuestiones.

En consecuencia, no se han tenido que realizar actuaciones para abordar las infracciones.

#### 4.1.7. [G1-6] Prácticas de pago

Las cuestiones relativas a prácticas de pago son de especial relevancia para el Grupo en el marco de la gestión de su relación con los proveedores. Esta cuestión de gestión de proveedores ha quedado en evidencia tras su materialidad que queda recogida en el impacto positivo real identificado: "Existencia de un procedimiento robusto de homologación de proveedores, mediante el cual el Grupo se asegura del cumplimiento de unos requerimientos técnicos, legales y económicos previamente definidos, entre los que se contemplan los principios del Código Ético y de Conducta."

El procedimiento de homologación de proveedores como contrapartida por parte del Grupo se ve reforzado por un compromiso de cumplimiento en materia de establecimiento de pago a proveedores.

Las condiciones de pago establecidas para cualquier tipo de proveedor, con independencia de su tamaño o volumen de facturación, son de un máximo de 30 días tras la recepción de la factura excepto en aquellos casos en que exista disconformidad con la misma o con los servicios prestados o bienes entregados. En la Nota 26 de las Cuentas Anuales Consolidadas se detalla la información sobre el periodo medio de pago a proveedores conforme a lo establecido en la Ley 18/2022, de 29 de septiembre relativo al "Deber de información".

El periodo medio de pago ha sido de 15,47 días en el ejercicio. El 94,06% de los pagos y el 96,16% de las facturas se han pagado en el plazo legal establecido.

Asimismo, los pagos a cuenta están limitados a un máximo del 50% del gasto o presupuesto aprobado.

Durante 2024 no se ha incurrido en litigios relacionados con cuestiones de demora en los pagos.

# Anexo I. GAP respecto a requerimientos de la Ley 11/2018



**GRUPO MUTUA PROPIETARIOS**

*Más Protección*



En el marco de la Ley 11/2018 sobre elaboración del EINF se exige el cumplimiento de unos requerimientos mínimos, atendiendo al comunicado conjunto del ICAC y la CNMV se informará sobre las cuestiones que exige la citada Ley con la finalidad de dar sobrada cobertura a los requerimientos con independencia de la materialidad y alcance del informe CSRD. Las cuestiones sobre las que reportar serán las siguientes:

## 1. Información sobre cuestiones medioambientales

Con el fin de dar cumplimiento a los requerimientos que la Ley 11/2018 se divulgan las cuestiones relativas a los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente.

### 1.1. Gestión de los aspectos ambientales

**¿Cómo gestiona la organización las cuestiones medioambientales (GRI 3-3)?**

Se sigue gestionando las acciones del Plan de Sostenibilidad que se crearon en 2021.

**Declaración de la organización sobre cuáles son los objetivos y el propósito de su gestión de las cuestiones relacionadas con el medioambiente (GRI 3-3)**

El artículo 26 del Código de Buen Gobierno del Grupo Mutua Propietarios indica lo siguiente:

Los Consejeros deberán tomar las medidas oportunas para poder aplicar criterios medioambientales en los procesos de planificación y toma de decisiones sobre cuestiones que puedan ejercer impactos medioambientales, como por ejemplo el proceso de valoración de inversiones, la selección de proveedores o la gestión de inmuebles.

El Consejo de Administración deberá velar por el cumplimiento de la legislación medioambiental que sea de aplicación a la actividad de la Mutua, así como otros compromisos adquiridos de forma voluntaria, y por la adopción de medidas para la mejora continua de su comportamiento en este ámbito a través del desarrollo de un Sistema de Gestión Medioambiental.

Deberán utilizarse los medios necesarios para asegurar que esta política medioambiental sea conocida por todos los empleados del Grupo y esté a disposición del público, e informar periódicamente de los progresos logrados en su gestión medioambiental.

**¿La gestión del medioambiente incluye políticas medioambientales? (GRI 3-3)**

No

**¿Existe un compromiso formal de la empresa en el ámbito medioambiental? (GRI 3-3)**

Sí. Se aplican criterios medioambientales en los procesos de planificación y toma de decisiones sobre cuestiones que puedan ejercer impactos medioambientales, como por ejemplo el proceso de valoración de inversiones, la selección de proveedores, la gestión de inmuebles, la determinación de criterios de tarificación y suscripción, así como el diseño de nuevos productos y servicios.

**¿Se han establecido objetivos y metas cuantificables en el ámbito medioambiental? (GRI 3-3)**

No se han definido objetivos relacionados con el ámbito medioambiental. No obstante, se ha llevado a cabo varias acciones relacionadas con el medioambiente.

**¿La organización tiene definidas responsabilidades para la gestión del ámbito medioambiental? (GRI 300)**

Sí. La Comisión Delegada de Inversiones Financieras, Inmobiliarias y Societarias, se encarga de proponer al Consejo de Administración inversiones con criterios medioambientales.

El Departamento de Sistemas de Información & Transformación se encarga de gestionar los residuos tales como papel, pilas de un solo uso, tonner o material informático de forma adecuada.

Las gestiones relacionadas con la reducción de consumo de agua y compra de electricidad verde recaen en una de las empresas del grupo, Sensedi.

**¿La organización tiene bien definidos los recursos que destina a la gestión del medioambiente? (GRI 300)**

Sí. En cuanto a recursos humanos en el Departamento de Cultura, Personas & Talento del Grupo, además del Director del mismo que da el visto bueno a las acciones que se llevan a cabo relacionadas con medioambiente, hay una persona que comparte tareas de Responsable de RSC con otras materias.

Por lo que respecta a recursos económicos parte del presupuesto del mencionado departamento se destina en general a las acciones de RSC.

**¿Existen mecanismos formales de queja y/o reclamación en el ámbito medioambiental? (GRI 300)**

No

**¿La organización realiza acciones específicas, como procesos, proyectos, programas e iniciativas para la gestión de los aspectos relacionados con el medioambiente? (GRI 300)**

Sí. La organización trabaja para lograr un uso de sus recursos eficiente. Esto incluye reciclar, reducir el consumo y apoyar proyectos que cuidan el medio ambiente. Se puede encontrar más detalles sobre estas acciones en las secciones "Economía circular y prevención y gestión de residuos" y "Uso sostenible de los recursos" en el presente Anexo.

¿La organización ha identificado los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa sobre el medioambiente? (GRI 300)

Sí. Una de las actividades relacionadas con la gestión de la compañía que incide directamente sobre el medio ambiente es la gestión de viajes. En 2020 con la situación de pandemia se redujeron de manera muy significativa el volumen de viajes llevados a cabo por el personal del Grupo, sustituyendo los mismos por reuniones virtuales. Desde entonces se ha seguido priorizando las reuniones virtuales siempre que ha sido posible. Además, la implantación del teletrabajo hasta un máximo de tres días a la semana evita los traslados al centro de trabajo y por consiguiente reduce la generación de CO<sub>2</sub>.

¿La organización ha identificado los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en la salud y seguridad relacionados con el medio ambiente? (GRI 3-3)

No

¿La organización destina recursos a la prevención de riesgos ambientales? (GRI 300)

No

## 1.2. Contaminación

### 1.2.1. Gestión de la contaminación

¿La organización gestiona de manera activa la prevención, reducción y reparación de la contaminación con el objetivo de minimizar su impacto ambiental?

Sí

¿Se han establecido objetivos y metas cuantificables en relación con la prevención, reducción y/o reparación de la contaminación?

No

¿La gestión de la contaminación incluye acciones específicas, como procesos, proyectos, programas e iniciativas para mejorar la prevención, reducción y/o reparación de los efectos de la contaminación?

Si

Describe las acciones específicas, procesos, proyectos, programas e iniciativas para mejorar la prevención, reducción y/o reparación de la contaminación.

Se facilita al personal espacio para poder aparcar y enchufar patinetes, bicicletas y motos eléctricas, así como los coches eléctricos del equipo directivo. Finalmente, los vehículos en renting de la compañía, por política de empresa, deben ser modelos preferentemente híbridos enchufables o mínimo híbridos no ligeros.

### 1.2.2. Contaminación atmosférica

¿La organización impacta y contamina a nivel atmosférico debido a su actividad, mediante emisiones al aire identificadas en regulaciones relevantes (NOX, SOX, COP, COV, HAP, PM, otras)? (GRI 305-7 a)

No

### 1.2.3. Contaminación acústica

¿Se ha identificado algún impacto sobre la contaminación acústica derivado de la actividad de la organización? (GRI 304-1)

No

### 1.2.4. Contaminación lumínica

¿Se ha identificado algún impacto sobre la contaminación lumínica derivado de la actividad de la organización? (GRI 304-1)

No

## 1.3. Economía circular y prevención y gestión de residuos

### 1.3.1. Gestión de la economía circular y de la prevención y gestión de residuos

¿La organización gestiona de manera activa la prevención y gestión responsable de residuos y promueve la economía circular con el objetivo de minimizar su impacto ambiental? (GRI 306-2)

Sí

¿Se han establecido objetivos y metas cuantificables relacionadas con la economía circular y la prevención y gestión de residuos?

No

¿La gestión de la economía circular y la prevención y gestión de residuos incluye acciones específicas, como procesos, proyectos, programas e iniciativas?

Si

Describe las acciones específicas, procesos, proyectos, programas e iniciativas relacionadas con la economía circular y la prevención y gestión de residuos.

- Contrato con comercializadora de energía renovable.
- Implantación de la Política de Papel 0 ("paperless").
- Adaptación de los aseos con mecanismos de reducción de consumo de agua y de papel de secado de manos.
- Instalación de iluminación con control de presencia en los baños.

- Fomento de la concienciación sobre reciclaje, reducción de consumo de recursos y consumo responsable a través del boletín informativo trimestral interno Mutua News.
- Utilización de papel 100% reciclado.
- Ubicación en la sede central de un contenedor para que el personal pueda depositar las pilas usadas de uso personal y que de este modo se puedan reciclar de forma adecuada.
- Reciclaje de papel, tonner y pilas usadas mediante una empresa de gestión de residuos y recogida selectiva para asegurarnos el correcto reciclaje de estos.
- Traslado a los puntos de reciclaje de aquellos residuos que no pueden depositarse en los contenedores habituales.
- Celebración de la hora del planeta anualmente a nivel de Grupo.
- Incorporación de criterios de reciclaje en la oficina de on-Red.
- Recogida selectiva de papel en MutuaRisk.
- Campaña “no me malgastes” para concienciar la importancia de no malgastar agua.
- Venta de Pantallas y móviles de 2ª mano a los empleados de Mutua Propietarios, la recaudación se destina a una iniciativa social.

### 1.3.2. Residuos generados

#### 1.3.2.1. Descripción de los residuos generados

**Descripción de los insumos, actividades y productos resultantes como residuos generados a partir de las propias actividades de la organización que dan o podrían dar lugar a impactos significativos (GRI 306-1 a)**

Debido a su actividad como empresa de servicios no generan residuos, más allá de papel y otros pocos materiales de oficina, los cuales no suponen una cantidad significativa.

**Descripción de los insumos, actividades y productos resultantes como residuos generados corriente arriba o corriente abajo en la cadena de valor que dan o podrían dar lugar a impactos significativos (GRI 306-1 a)**

Debido a su actividad como empresa de servicios no generan residuos corriente arriba o corriente abajo en la cadena de valor que pudieran dar lugar a impactos significativos.

#### 1.3.2.2. Cantidad de residuos generados

**Peso total de los residuos generados (GRI 306-3 a)**

9,93 toneladas (9.930 Kg)

**Peso de los residuos generados desglosados en función de su composición (GRI 306-3 a):**

Peso de los residuos generados			
Tipo de residuo	¿Destinado a eliminación?	Peso total (Toneladas) 2024	Peso total (Toneladas) 2023
Papel y cartón	No destinado a eliminación	8,39	7,05
Vidrio	No destinado a eliminación	0,00	0,00
Plásticos	No destinado a eliminación	1,44	0,00
Equipos eléctricos y electrónicos desechados distintos de los especificados en los códigos 20 01 21, 20 01 23 y 20 01 35	No destinado a eliminación	0,05	0,00
Polvo de tóner	No destinado a eliminación	0,00	0,02
Cartuchos de tóner vacíos	No destinado a eliminación	0,04	0,03
Pilas alcalinas	No destinado a eliminación	0,01	0,01
Residuos voluminosos	No destinado a eliminación	0,00	0,08
Tetrabrick onRed	No destinado a eliminación	0,0041	-

### Información contextual para poder comprender los datos y cómo estos han sido recopilados (GRI 306-3 b)

Los datos se han recopilado mediante la consulta de facturas.

### Peso de los residuos según su peligrosidad (GRI 306-3)

Peso de los residuos según su peligrosidad			
	2024	2023	2022
Peligroso / No peligroso	Peso total (Toneladas)	Peso total (Toneladas)	Peso total (Toneladas)
Peligroso	0,00	0,00	0,00
No peligroso	9,93	7,19	3,71

### 1.3.3. Residuos según método de tratamiento

#### 1.3.3.1. Residuos no destinados a eliminación

#### Peso total de los residuos no destinados a eliminación (toneladas métricas) (GRI 306-4 a)

9,93 toneladas (9.930 Kg)

#### Desglose del total de los residuos no destinados a eliminación en función de la composición de los residuos (GRI 306-4 a)

Desglose de los residuos no destinados a eliminación			
	2024	2023	2022
Tipo de residuo	Peso total (Toneladas)	Peso total (Toneladas)	Peso total (Toneladas)
Papel y cartón	8,39	7,05	3,41
Vidrio	0,00	0,00	0,00
Plásticos	1,44	0,00	0,00
Equipos eléctricos y electrónicos desechados distintos de los especificados en los códigos 20 01 21, 20 01 23 y 20 01 35	0,05	0,00	0,30
Polvo de tonner	0,00	0,02	-
Cartuchos de tonner vacíos	0,04	0,03	-
Pilas alcalinas	0,01	0,01	-
Residuos voluminosos	0,00	0,08	-
Tetrabrick onRed	0,0041	-	-

#### Residuos no peligrosos no destinados a eliminación en función del tratamiento (GRI 306-4 b)

Residuos no peligrosos no destinados a eliminación en función de las operaciones de valorización			
	2024	2023	2022
Tipo de operación de revalorización	Peso total (Toneladas)	Peso total (Toneladas)	Peso total (Toneladas)
Preparación para la reutilización	0,00	0,00	0,00
Reciclados	9,88	7,19	3,41
Otras operaciones de valorización	0,05	0,00	0,30
TOTAL	9,93	7,19	3,71



**Residuos peligrosos no destinados a eliminación en función del tratamiento (GRI 306-4 c)**

No aplica

**Residuos no destinados a eliminación en función de la localización de la operación de valorización (GRI 306-4 d)**
**Residuos no destinados a eliminación en función de localización de las operaciones de valorización**

	2024	2023	2022
Localización de las operaciones de valorización	Peso total (Toneladas)	Peso total (Toneladas)	Peso total (Toneladas)
En las instalaciones	0,00	0,00	0,00
Fuera de las instalaciones	9,93	7,19	3,71

**Información contextual necesaria para entender los datos y cómo se recopilan (GRI 306-4 e)**

Los datos se han recopilado mediante la consulta de facturas.

**1.3.3.2. Residuos destinados a eliminación**
**Peso total de los residuos destinados a eliminación (toneladas métricas) (GRI 306-5 a)**

Debido a su actividad no generan ningún tipo de residuo destinado a eliminación.

**1.3.3.3. Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos**
**¿La organización desarrolla medidas concretas para evitar la generación de desechos en las actividades propias y/o las anteriores y posteriores a su cadena de valor? (GRI 306-2 a)**

Sí. En 2020 se iniciaron las acciones destinadas a implantar la Política de Papel 0, pero en 2023 se dio un paso más con la implementación de nuevas funcionalidades paperless en los procesos de contratación y generación de suplementos, de este modo se eliminó el papel en los procesos de contratación y/o modificación de pólizas de clientes directos, la copia física del mediador en papel así como toda la documentación relativa a sus pólizas.

Al mismo tiempo, a principios de 2023, la compañía reemplazó su impresora de mayor uso, ubicada en el centro de impresión de pólizas y cartas de renovación, por una nueva con tecnología de impresión a base de tinta de agua. Por otro lado, se utiliza la impresión diferida en sus impresoras para evitar la impresión de documentación no necesaria.

Estos cambios han permitido eliminar gran parte de los residuos de tóner y papel generado por la compañía, reduciendo así su impacto ambiental.

**Describe las medidas adoptadas para gestionar los impactos importantes en relación con los residuos generados.**

Los residuos que se generan no impactan de forma importante por lo que se delegan las mismas a sus proveedores de gestión de residuos ya sea para los que se generan por la actividad propia de una empresa de servicios como los que se derivan de la gestión de obras y rehabilitaciones que realiza la compañía del grupo Sensedi.

**¿El total o parte de los desechos generados por la organización son gestionados por un tercero? (GRI 306-2 b)**

Sí

**¿La organización dispone de un proceso para determinar si el tercero gestiona los residuos en línea con las obligaciones contractuales o legislativas?**

No

**Explica los procesos que sigue la organización para determinar si el tercero gestiona los residuos en línea con las obligaciones contractuales o legislativas.**

La empresa contratada para la gestión de residuos Femarec, es un centro de gestión de residuos autorizado con el código E-1818.19. Está también autorizada para transportarlos (T-882) y dispone de los certificados ISO 14001 y ISO 9001 por lo que no se cree necesario llevar a cabo ningún proceso más de control para determinar si gestionan los residuos en línea con las obligaciones contractuales o legislativas.

**Descripción del proceso utilizado para reunir y vigilar los datos relativos a los desechos (GRI 306-2 c)**

No se lleva a cabo ningún proceso para reunir y vigilar los datos relativos a los desechos más que los propios del gestor de residuos con quien colaboran, Femarec.

**1.3.4. Economía circular**
**¿La organización desarrolla medidas concretas de economía circular? (GRI 306-2 a)**

Sí

**Describe las acciones desarrolladas en relación a la economía circular.**

- Estudiar las opciones de empresas que comercializan y distribuyen energía renovable.
- Implantación de la Política de Papel 0 ("paperless").
- Recogida selectiva de papel en MutuaRisk.
- Adaptación de los aseos y otras instalaciones de la organización con mecanismos de reducción de consumo de agua y papel de secado de manos.

- Instalación de iluminación con control de presencia en los aseos.
- Fomentar la concienciación sobre reciclaje, reducción de consumo de recursos y consumo responsable a través del boletín informativo interno Mutua News.
- Venta de Pantallas y móviles de 2ª mano a los empleados de Mutua Propietarios, la recaudación se destina a una iniciativa social.

### 1.3.5. Desperdicio alimentario

¿La organización desarrolla medidas concretas para combatir el desperdicio alimentario? (GRI 306-3)

No

¿La organización se plantea desarrollar medidas concretas para mitigar o eliminar el desperdicio alimentario?

No

## 1.4. Uso sostenible de los recursos

### 1.4.1. Gestión del uso sostenible de los recursos

¿La organización gestiona de manera activa los aspectos relacionados con el uso sostenible de los recursos con el objetivo de minimizar su impacto ambiental?

Sí

¿Se han establecido objetivos y metas cuantificables en relación al uso sostenible de los recursos?

Si. En 2024, se ha continuado con la Política de Paperless en los procesos de contratación y generación de suplementos. Esto ha resultado en una reducción en el consumo de papel, mejorando así su eficiencia en la gestión documental y reduciendo su impacto ambiental.

¿La gestión del uso sostenible de los recursos incluye acciones específicas, como procesos, proyectos, programas e iniciativas para optimizar el uso de los recursos?

Si. Se ha ampliado el número de comunicaciones con los Mutualistas que se hacen a través de métodos digitales, reduciendo de este modo el uso del papel.

Además, en onRed todas las facturas se emiten digitalmente y todos los proveedores envían sus facturas por correo electrónico, minimizándose de este modo considerablemente el uso de papel.

### 1.4.2. Consumo de materias primas y materiales

1.4.2.1. Materias primas y materiales utilizados por peso  
Peso de los materiales utilizados para producir y envasar los principales productos y servicios por tipo de material (GRI 301-1)

14,3

Materiales para producir y envasar los principales productos y servicios				
		2024	2023	2022
Tipo de material	Renovable / No Renovable	Peso total (Toneladas)	Peso total (Toneladas)	Peso total (Toneladas)
Papel	No Renovable	7,8	2,72	0,06
Papel	Renovable	0,084	-	-
Papel 80g. 48 cajas (reciclado)	Renovable	0,720	0,22	0,21
Papel 90 g. 254 cajas	No Renovable	-	1,14	1,14
Papel 90 g. 336 cajas	No Renovable	5,5	-	-
Papel 80 g. - 50 pq.	No Renovable	0,131	-	-
Papel 80 g. - 25 pq.	No Renovable	0,065	-	-
Tóner	No Renovable	-	-	-

#### 1.4.2.2. Medidas adoptadas para mejorar la eficiencia del uso de las materias primas y materiales

¿La organización toma medidas o acciones concretas para mejorar la eficiencia del uso de las materias primas y los materiales? (GRI 301)

Sí. A mediados de 2018 se decidió utilizar papel 100% reciclado en todos sus procesos, tanto en las oficinas centrales como en delegaciones territoriales, y de este modo seguir aportando su granito de arena para contribuir a la mejora del medioambiente.

Su uso reduce la contaminación de las aguas y consigue un ahorro tanto de agua como energético en su fabrica-

ción respecto a los producidos con pasta virgen, además de la lógica disminución en la tala de árboles.

Además de esto en 2024 se ha continuado con la Política de Paperless en sus procesos a fin de reducir el consumo de papel, implementando al mismo tiempo sistemas de firma digital con el mismo fin.

#### 1.4.3. Consumo energético

##### 1.4.3.1. Consumo energético dentro de la organización Consumo energético total de combustibles en kWh (GRI 302-1)

487.466,97kWh

#### Consumo energético por tipo de combustible (GRI 302-1 a+b)

Consumo de combustibles de la organización								
Año	Tipo de combustible			Origen del consumo	Renovable / No Renovable	Consumo total	Unidad	Consumo energético (kWh)
2024	Gasolina E5 (l)	Combustible fósil flota de vehículos	No Renovable	52.985,54	l			487.466,97
2023	Gasolina E5 (l)	Combustible fósil flota de vehículos	No Renovable	15.414,63	l			137.806,800

#### Consumo eléctrico total (GRI 302-1 c)

532.141,34 kWh

#### Consumo eléctrico según origen del consumo (GRI 302-1 d)

Consumo eléctrico según origen del consumo			
	2024	2023	2022
<b>Origen del consumo</b>	<b>Consumo energético (kWh)</b>	<b>Consumo energético (kWh)</b>	<b>Consumo energético (kWh)</b>
Flota vehículos eléctricos o híbridos enchufable	11.430,72	9.525,60	9.600,00
Consumo eléctrico instalaciones	520.710,62	448.076,25	231.037,08

#### Consumo eléctrico según si es de origen renovable o no renovable (GRI 302-1)

Consumo eléctrico de la organización por tipo de fuente energética			
	2024	2023	2022
<b>Renovable / No Renovable</b>	<b>Consumo energético (kWh)</b>	<b>Consumo energético (kWh)</b>	<b>Consumo energético (kWh)</b>
Renovable	243.038,84	39.638,60	231.037,08
No renovable	289.102,50	417.963,28	9.600,00

#### Consumo total de energía (combustibles + electricidad) (GRI 302-1 e)

1.019.608,31kWh

#### Calefacción consumida adquirida de manera externa (GRI 302-1 c)

N/A

#### Refrigeración consumida adquirida de manera externa (GRI 302-1 c)

N/A

#### Vapor consumido adquirido de manera externa (GRI 302-1 c)

N/A

#### Estándares utilizados para la realización de los cálculos (GRI 302-1 f)

Los datos se han recopilado mediante la consulta del consumo real en las facturas.

#### Fuente de los factores de conversión (GRI 302-1 g)

OECC, Oficina Española del Cambio Climático

**1.4.3.2. Consumo energético fuera de la organización**  
 ¿La organización, debido a su actividad, tiene un consumo energético sustancial fuera de la propia organización? (GRI 302-2)

No

**1.4.3.3. Medidas realizadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de las energías renovables**  
 Medidas realizadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de las energías renovables (GRI 302-1)

Desde 2020 se trabaja con una nueva empresa comercializadora de energía eléctrica con garantía de origen.

**1.4.4. Consumo de agua**

**1.4.4.1. Consumo de agua dentro de la organización**  
 Volumen total de agua consumida (GRI 303-5 a)

1.684.540,00 l

**Información contextual para entender cómo se han recopilado los datos (GRI 303-5 d)**

Los datos se han recopilado mediante la consulta del consumo real en las facturas.

**1.4.4.2. Medidas realizadas para promover el consumo responsable del agua**  
 ¿La organización lleva a cabo medidas para reducir el consumo de agua? (GRI 303-5)

Sí. A fin de reducir el consumo de agua se instalan aireadores en todos los grifos de sus instalaciones, ubicamos frente a los mismos un mensaje de recordatorio de no malgastar agua e instalamos inodoros con dos depósitos.

**1.5. Cambio climático**

**1.5.1. Gestión del cambio climático**

¿La organización gestiona de manera activa la lucha contra el cambio climático con el objetivo de minimizar su impacto ambiental?

No

¿Se han establecido objetivos y metas cuantificables en relación a la lucha contra el cambio climático?

No

¿La gestión del impacto de la organización en el cambio climático incluye acciones específicas, como procesos, proyectos, programas e iniciativas?

No

**1.5.2. Emisiones de gases de efecto invernadero**

**Emisiones de GEI totales, de alcance 1 y de alcance 2 (GRI 305)**

Emisiones de GEI totales, de alcance 1 y de alcance 2			
	2024	2023	2022
<b>Total Emisiones GEI alcance 1 + 2</b>	194.016,13	131.184,54	122.596,25
<b>Total Emisiones GEI alcance 1</b>	119.164,48	35.114,53	64.577,92
<b>Total Emisiones GEI alcance 2</b>	74.851,65	96.070,01	58.018,33

**1.5.2.1. Emisiones directas de GEI de alcance 1 asociadas al consumo de combustibles**  
 Emisiones totales de GEI de alcance 1 asociadas al consumo de combustibles (GRI 305-1)

119.164,48kg CO<sub>2</sub>eq

**Emisiones de GEI de alcance 1 asociadas al consumo de combustibles por tipo de combustible y según el origen de los consumos (GRI 305-1)**

Emisiones de GEI de alcance 1 asociadas al consumo de combustibles			
Año	Tipo de combustible	Origen	Emisiones parciales
2024	Gasolina E5 (l)	Combustible fósil flota de vehículos	119.164,48

**Emisiones de GEI de alcance 1 asociadas al consumo de combustible según origen (GRI 305-1)**

Emisiones de GEI de alcance 1 según donde se producen los consumos de los combustibles (kg CO <sub>2</sub> )			
Origen de las emisiones	2024	2023	2022
Emisiones totales instalaciones	0,00	0,00	0,00
Emisiones totales flota de vehículos	119.164,48	35.114,527	64.577,92

**1.5.2.2. Emisiones directas de GEI de alcance 1 asociadas al consumo de gases fluorados**  
 Emisiones de GEI de alcance 1 asociadas a gases fluorados (GRI 305-1)

0 Kg CO<sub>2</sub>eq

**Emisiones de GEI de alcance 1 asociadas al consumo de gases fluorados por tipo de gas fluorado (GRI 305-1)**

Durante 2024 no se ha detectado fugas de gases fluorados de equipos de refrigeración y/o climatización.

**1.5.2.3. Otras emisiones directas de GEI de alcance 1**  
**Otras emisiones directas de GEI de alcance 1 derivadas de procesos diferentes a la combustión de combustibles y utilización de gases fluorados (GRI 305-1)**

No se dispone de los datos

**1.5.2.4. Emisiones indirectas de GEI de alcance 2 asociadas al consumo eléctrico**  
**Emisiones totales de GEI de alcance 2 (GRI 305-2)**

74.851,65 Kg CO<sub>2</sub>eq

**Distribución de emisiones de GEI de alcance 2 según origen del consumo (GRI 305-3)**

Emisiones de GEI de alcance 2 asociadas al consumo eléctrico según donde se producen los consumos			
	2024	2023	2022
Tipo de consumo eléctrico	Emisiones de GEI (kg CO <sub>2</sub> )	Emisiones de GEI (kg CO <sub>2</sub> )	Emisiones de GEI (kg CO <sub>2</sub> )
Flota vehículos eléctricos o híbridos enchufable	0,00	0,00	0,00
Consumo eléctrico instalaciones	74.851,65	96.070,01	58.018,33



**1.5.2.5. Información sobre los cálculos de las emisiones de GEI de alcance 2**  
**Gases incluidos en el cálculo (GRI 305)**

No se dispone de los datos.

**Fuente de los factores de emisión utilizados (GRI 305)**

N/A

**Enfoque de consolidación para las emisiones (GRI 305)**

No se dispone de los datos

**Estándares, metodologías, suposiciones y/o herramientas de cálculo utilizados (GRI 305)**

N/A

**1.5.2.6. Reducción de las emisiones GEI**  
**¿La organización ha conseguido reducir sus emisiones de GEI como consecuencia de iniciativas concretas? (GRI 305-5 a)**

Puesto que se han reducido el número de viajes y desplazamientos si se han reducido sus emisiones, aunque actualmente no están midiendo el volumen de estas.

**¿La organización compensa las emisiones? (GRI 305-5)**

No

**1.6. Protección de la biodiversidad**

**1.6.1. Gestión de la protección de la biodiversidad**  
**¿La organización gestiona de manera activa la protección de la biodiversidad con el objetivo de minimizar su impacto ambiental?**

No

**1. a. ¿Se han establecido objetivos y metas cuantificables en relación a la protección de la biodiversidad?**

No

**1. c. ¿La gestión de los aspectos relacionados con la protección de la biodiversidad incluye acciones específicas, como procesos, proyectos, programas e iniciativas?**

No

**1.6.2. Impactos significativos de las actividades, productos y servicios en la biodiversidad**

**¿Las actividades o productos de la organización tienen un impacto significativo en la biodiversidad? (GRI 304-2 a)**

No

**1.6.3. Hábitats protegidos o restaurados**

**¿La organización desarrolla alguna de sus actividades en alguna área protegida? (GRI 304-3)**

No

## 2. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal

### 2.1. Estructura de la plantilla

#### 2.1.1. Tamaño de la organización

##### Distribución de la plantilla por sexo (GRI 405-1b)

Distribución de la plantilla por sexo					
	Mujeres	%	Hombres	%	Total
2024	494	66,49	249	33,51	743
2023	463	68,59 %	212	31,41 %	675
2022	265	66,58%	133	33,42%	398

##### Distribución de la plantilla por centro de trabajo y sexo (GRI 2-6)

Plantilla por género y centro de trabajo							
Centro de trabajo	Mujeres	%	Ratio	Hombres	%	Ratio	Total
A Coruña	0	0,00%	0,00%	1	0,13%	0,40%	1
Alicante	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	0
Barcelona	258	52,12%	34,72%	133	17,90%	53,63%	391
Bilbao	0	0,00%	0,00%	3	0,40%	1,21%	3
Girona	0	0,00%	0,00%	3	0,40%	1,21%	3
Granada	0	0,00%	0,00%	2	0,27%	0,81%	2
Granollers	2	0,40%	0,27%	2	0,27%	0,81%	4
León	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	0
Lleida	2	0,40%	0,27%	0	0,00%	0,00%	2
Madrid	203	41,01%	27,32%	76	10,23%	30,65%	279
Málaga	1	0,20%	0,13%	0	0,00%	0,00%	1
Mataró	3	0,61%	0,40%	4	0,54%	1,61%	7
Murcia	0	0,00%	0,00%	1	0,13%	0,40%	1
Oviedo	0	0,00%	0,00%	3	0,40%	1,21%	3
Palma de Mallorca	2	0,40%	0,27%	4	0,54%	1,61%	6
Parets del Vallés	5	1,01%	0,67%	0	0,00%	0,00%	5
Portugalete	10	2,02%	1,35%	3	0,40%	1,21%	13
Sabadell	2	0,40%	0,27%	0	0,00%	0,00%	2
Sevilla	0	0,00%	0,00%	3	0,40%	1,21%	3
Valencia	4	0,81%	0,54%	5	0,67%	2,02%	9
Vic	2	0,40%	0,27%	1	0,13%	0,40%	3
Vigo	0	0,00%	0,00%	3	0,40%	1,21%	3
Zaragoza	1	0,20%	0,13%	1	0,13%	0,40%	2
Total	495	66,62%	100,00%	248	33,38%	100,00%	743

### 2.1.2. Personas empleadas según tipo de contrato y jornada

Distribución de la plantilla según tipo de contrato y sexo (GRI 2-7)

Plantilla según tipo de contrato									
	2024			2023			2022		
Tipo de contrato	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Indefinido	492	237	729	458	209	667	249	126	375
Temporal	9	5	14	5	3	8	16	7	23

Distribución de la plantilla según tipo de jornada y sexo (GRI 2-7)

Plantilla según tipo de jornada									
	2024			2023			2022		
Tipo de contrato	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Completa	459	230	689	409	209	618	234	133	367
Parcial	42	12	54	54	3	57	31	0	31

### 2.1.3. Composición de los órganos de Gobierno

Composición de los Órganos de Gobierno según sexo

Composición de los Órganos de Gobierno según sexo									
	2024			2023			2022		
Categoría	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Consejero/a	4	18	22	7	25	32	5	15	20
Directivo/a	16	11	27	0	1	1	0	0	0

### 2.1.4. Distribución de la plantilla

Distribución de la plantilla por clasificación profesional, edad y sexo (GRI 405-1b)

Distribución de la plantilla por clasificación profesional, edad y sexo										
Rango de edad	de 16 a 24 años		de 25 a 34 años		de 35 a 44 años		de 45 a 55 años		mayores de 55 años	
Clasificación profesional	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H
01 Directivo/a	0	0	0	0	3	7	5	3	2	3
02 Mando Intermedio	0	0	0	3	9	11	13	10	6	12
03 Técnico/a Especialista - Supervisor/a		1	14	16	26	29	37	26	27	22
04 Técnico/a - Tramitador/a	2	1	22	8	22	14	34	13	8	3
05 Gestor/a Telefónico/a - Administrativo/a	12	6	45	10	92	13	105	15	19	14
Total	14	8	81	37	152	74	194	67	62	54

Distribución de la plantilla por tipo de contratación, edad y sexo (GRI 405-1b)

Distribución de la plantilla por tipo de contrato, edad y sexo										
Rango de edad	de 16 a 24 años		de 25 a 34 años		de 35 a 44 años		de 45 a 55 años		mayores de 55 años	
Tipo de contrato	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H
Indefinido - Completa	6	4	71	35	116	63	193	79	72	52
Indefinido - Parcial	0	0	2	0	12	2	17	0	2	2
Temporal - Completa	0	0	1	2	3	1	5	1	0	1
Temporal - Parcial	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0

Distribución de la plantilla por tipo de contrato, edad y sexo										
Rango de edad	de 16 a 24 años		de 25 a 34 años		de 35 a 44 años		de 45 a 55 años		mayores de 55 años	
Tipo de contrato	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H
Prácticas - Completa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Prácticas - Parcial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>74</b>	<b>37</b>	<b>131</b>	<b>67</b>	<b>215</b>	<b>80</b>	<b>74</b>	<b>55</b>

### 2.1.5. Medias anuales de contrato

#### Media anual de contratos indefinidos por edad, sexo y clasificación profesional (GRI 2-7)

Media anual de contratos indefinidos por edad, sexo y clasificación profesional										
Rango de edad	de 16 a 24 años		de 25 a 34 años		de 35 a 44 años		de 45 a 55 años		mayores de 55 años	
Clasificación profesional	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H
01 Directivo/a	0,17	0,00	0,00	0,00	0,00	0,42	0,58	0,58	0,25	0,75
02 Mando Intermedio	0,00	0,00	0,17	0,33	1,00	0,92	1,33	1,50	0,50	1,25
03 Técnico/a Especialista - Supervisor/a	0,00	0,17	2,33	1,17	2,08	3,00	4,75	2,67	2,42	2,17
04 Técnico/a - Tramitador/a	0,08	0,17	4,00	2,00	7,33	1,75	10,08	2,42	1,92	1,08
05 Gestor/a Telefónico/a - Administrativo/a	0,42	0,08	2,33	0,42	4,83	0,92	6,83	0,92	2,00	0,25
<b>Total</b>	<b>0,67</b>	<b>0,42</b>	<b>8,83</b>	<b>3,92</b>	<b>15,25</b>	<b>7,00</b>	<b>23,58</b>	<b>8,08</b>	<b>7,08</b>	<b>5,50</b>

#### Media anual de contratos temporales por edad, sexo y clasificación profesional (GRI 2-7)

Media anual de contratos temporales por edad, sexo y clasificación profesional										
Rango de edad	de 16 a 24 años		de 25 a 34 años		de 35 a 44 años		de 45 a 55 años		mayores de 55 años	
Clasificación profesional	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H
01 Directivo/a	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
02 Mando Intermedio	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
03 Técnico/a Especialista - Supervisor/a	0,00	0,00	0,08	0,17	0,00	0,08	0,00	0,08	0,00	0,08
04 Técnico/a - Tramitador/a	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
05 Gestor/a Telefónico/a - Administrativo/a	0,00	0,00	0,00	0,00	0,17	0,17	0,25	0,00	0,00	0,00
<b>Total</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,08</b>	<b>0,17</b>	<b>0,17</b>	<b>0,25</b>	<b>0,25</b>	<b>0,08</b>	<b>0,00</b>	<b>0,08</b>

#### Media anual de contratos a tiempo parcial por edad, sexo y clasificación profesional (GRI 2-7)

Media anual de contratos a tiempo parcial por edad, sexo y clasificación profesional										
Rango de edad	de 16 a 24 años		de 25 a 34 años		de 35 a 44 años		de 45 a 55 años		mayores de 55 años	
Clasificación profesional	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H
01 Directivo/a	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
02 Mando Intermedio	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,17	0,00	0,00	0,17
03 Técnico/a Especialista - Supervisor/a	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,17	0,00	0,08	0,00
04 Técnico/a - Tramitador/a	0,00	0,00	0,08	0,00	0,00	0,33	0,33	0,00	0,00	0,00
05 Gestor/a Telefónico/a - Administrativo/a	0,00	0,00	0,17	0,00	0,50	0,25	0,75	0,00	0,08	0,00
<b>Total</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,25</b>	<b>0,00</b>	<b>0,50</b>	<b>0,58</b>	<b>1,42</b>	<b>0,00</b>	<b>0,17</b>	<b>0,17</b>

**Media anual de contratos a tiempo completo por edad, sexo y clasificación profesional (GRI 2-7)**

Media anual de contratos a tiempo completo por edad, sexo y clasificación profesional										
Rango de edad	de 16 a 24 años		de 25 a 34 años		de 35 a 44 años		de 45 a 55 años		mayores de 55 años	
Clasificación profesional	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H
01 Directivo/a	0,17	0,08	0,00	0,00	0,25	0,25	0,50	0,58	0,25	0,83
02 Mando Intermedio	0,00	0,00	0,08	0,25	0,83	0,67	1,00	0,92	0,42	0,92
03 Técnico/a Especialista - Supervisor/a	0,00	0,08	2,00	0,83	2,00	2,42	3,92	2,25	2,33	2,17
04 Técnico/a - Tramitador/a	0,08	0,00	2,92	1,75	5,00	1,58	7,67	2,33	1,83	0,50
05 Gestor/a Telefónico/a - Administrativo/a	0,25	0,08	0,75	0,50	1,33	1,08	2,83	1,08	1,08	0,17
Total	0,50	0,25	5,75	3,33	9,42	6,00	15,92	7,17	5,92	4,58

**2.1.6. Personas empleadas con discapacidad**
**Personas empleadas con discapacidad reconocida (GRI 403-2)**

Personas empleadas con discapacidad reconocida			
	Mujeres	Hombres	Total
<b>2024</b>	8	1	9
<b>2023</b>	7	1	8
<b>2022</b>	6	1	7

**2.1.7. Despidos**
**Despidos por sexo, edad y clasificación profesional**

Despidos por sexo, edad y clasificación profesional										
Rango de edad	de 16 a 24 años		de 25 a 34 años		de 35 a 44 años		de 45 a 55 años		mayores de 55 años	
Clasificación profesional	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H
01 Directivo/a	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0
02 Mando Intermedio	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0
03 Técnico/a Especialista - Supervisor/a	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
04 Técnico/a - Tramitador/a	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
05 Gestor/a Telefónico/a - Administrativo/a	2	0	2	0	2	0	1	0	0	0
Total	2	0	2	1	4	1	1	1	0	0

## 2.2. Política retributiva

Remuneración media de las personas empleadas según clasificación profesional, sexo y edad (GRI 2-19)

Remuneración media por sexo, edad y clasificación profesional										
Rango de edad	de 16 a 24 años		de 25 a 34 años		de 35 a 44 años		de 45 a 55 años		mayores de 55 años	
	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H
01 Directivo/a	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	71.000,00 €	85.000,58 €	91.523,02 €	95.586,25 €	97.528,36 €
02 Mando Intermedio	0,00 €	0,00 €	42.437,37 €	43.325,05 €	38.942,82 €	54.448,00 €	46.695,62 €	50.739,65 €	51.226,74 €	53.554,62 €
03 Técnico/a Especialista - Supervisor/a	0,00 €	28.563,02 €	30.002,95 €	33.949,05 €	28.518,64 €	34.302,16 €	32.694,84 €	42.181,99 €	41.144,99 €	35.143,33 €
04 Técnico/a - Tramitador/a	17.910,12 €	0,00 €	23.778,71 €	21.002,39 €	24.685,07 €	20.822,04 €	28.822,41 €	29.491,35 €	24.306,46 €	30.458,00 €
05 Gestor/a Telefónico/a - Administrativo/a	15.851,83 €	11.763,09 €	17.202,28 €	17.111,88 €	18.612,83 €	20.130,00 €	21.529,59 €	19.008,58 €	23.693,12 €	17.000,00 €
Total	6.752,39 €	8.065,22 €	22.684,26 €	23.077,67 €	22.151,87 €	40.140,44 €	42.948,61 €	48.588,92 €	49.191,51 €	48.736,86 €

Remuneración media de personas consejeras y directivas por sexo (GRI 2-19)

Remuneración media de los Órganos de Gobierno por sexo según retribución total						
Categoría	2024		2023		2022	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Consejero/a	55.000,00 €	37.628,20 €	55.000,00 €	48.165,20 €	27.076,90 €	45.384,58 €
Directivo/a	90.293,42 €	86.683,46 €	82.538,06 €	98.921,46 €	81.095,18 €	77.470,09 €

Salario medio por sexo y brecha salarial por clasificación profesional en concepto de retribución total anual (salarios prorrateados) (GRI 2-19)

Salario medio por sexo y brecha salarial por clasificación profesional en concepto de retribución total anual (salarios prorrateados)				
Categoría profesional	Mujeres	Hombres	Diferencia Salarial	Brecha Salarial
01 Directivo/a	90.293,42	86.683,46	-3.609,96	-4%
02 Mando Intermedio	44.825,64	50.516,83	5.691,19	11%
03 Técnico/a Especialista - Supervisor/a	33.090,36	34.827,91	1.737,55	5%
04 Técnico/a - Tramitador/a	23.900,55	25.443,45	1.542,90	6%
05 Gestor/a Telefónico/a - Administrativo/a	19.377,93	17.002,71	-2.375,22	-14%

## Salario medio por sexo y brecha salarial en concepto de retribución total anual (salarios prorrateados) (GRI 2-19)

### Salario medio por sexo y brecha salarial en concepto de retribución total anual (salarios prorrateados, plantilla a fin de ejercicio)

	Mujeres	Hombres	Diferencia Salarial	Brecha Salarial
<b>2024</b>	42.297,58 €	42.895,47 €	597,89 €	1,39 %
<b>2023</b>	30.920,46 €	51.176,74 €	20.256,28 €	39,58 %
<b>2022</b>	23.642,03	35.497,08	11.855,04	33,40 %

## 2.3. Conciliación

### 2.3.1. Medidas de conciliación y desconexión laboral

#### Descripción de las principales medidas de conciliación de las que dispone la empresa

La principal medida de conciliación que dispone el Grupo está relacionada con el horario y la flexibilidad. Dentro de unos márgenes establecidos se permite la distribución de una parte de la jornada según las necesidades de cada persona. Además, la mayor parte de la plantilla realiza jornada intensiva todos los viernes y durante el periodo estival. En el caso de Mutua Propietarios existe la opción de la "jornada compactada", que se configura como flexibilidad en la entrada y salida.

Por otra parte, se dispone de permisos por asuntos propios que permiten atender temas personales con facilidad cuando éstos coinciden con el horario de trabajo.

También se han facilitado adaptaciones de jornada a aquellas personas que lo han precisado.

Todas las personas de las empresas del Grupo con menores de 12 años (14 años en caso de Mutua Propietarios)

a su cargo pueden solicitar la reducción de jornada por cuidado de menor. Además, en el caso de los equipos de onLygal para todas aquellas personas con hijos/as menores de 3 años existe la posibilidad de realizar la Jornada Continuada durante todo ese periodo, al igual que todas las personas mayores de 60 años.

La política de teletrabajo que permite esta opción generalmente entre uno a tres días a la semana, así como bolsa adicional de días de teletrabajo para casos de necesidad, son una herramienta de flexibilidad altamente demandada y valorada entre las personas que componen el Grupo. Adicionalmente, en onLygal, las mujeres embarazadas, a las 24 semanas pueden solicitar el 100% del trabajo a distancia y tras la maternidad pueden realizarlo hasta que el menor cumple los 9 meses (exterogestación).

#### Cómo se realiza el fomento de la corresponsabilidad en la organización

Las empresas del Grupo reconocen la corresponsabilidad en el ámbito personal como camino para conseguir un mayor nivel de igualdad entre hombres y mujeres, pero todavía no se han realizado acciones activas para su fomento entre la plantilla. El Grupo forma parte de la Junta Directiva y la Asamblea General de la asociación COPERSONA cuyo objetivo es elaborar un modelo contextual y sostenible económicamente a nivel social que contemple la corresponsabilidad desde todos los ámbitos de la vida de las personas y que permita una igualdad y equidad de género reales.

En general se fomenta la corresponsabilidad lo que ha motivado que, concretamente en onLygal, cada vez hay más hombres que solicitan reducciones de jornada o adaptación de esta para el cuidado de menores.

#### Medidas de conciliación de las que dispone la empresa y número de personas que las disfrutan, desagregado por sexo

Medida de conciliación	2024			2023			2022		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Flexibilidad horaria	269	160	429	229	142	371	91	72	163
Teletrabajo	494	249	743	426	242	668	234	123	357
Ampliación permisos respecto al convenio	212	140	352	107	81	188	87	72	159
Jornada intensiva	312	185	493	205	131	336	207	117	324
Reducción de jornada y mejora respecto a normativa	110	87	197	37	20	57	25	0	25

¿En la organización se dispone de políticas de desconexión laboral?

SI

### 2.3.2. Horas de absentismo

Horas de absentismo laboral			
Año	Mujeres	Hombres	Total
2024	57.941,77	13.699,97	71.641,75
2023	68.870,10	15.923,73	84.793,83
2022	42.276,00	5.989,00	48.265,00

### 2.4. Relaciones sociales

#### 2.4.1. Gestión de las relaciones sociales

¿La organización gestiona de forma activa los aspectos relacionados con las relaciones sociales?

Sí

¿Se han establecido objetivos y metas cuantificables en el ámbito de las relaciones sociales?

No

¿La gestión de las relaciones sociales incluye acciones específicas, como procesos, proyectos, programas e iniciativas?

No hay acciones específicas.

#### 2.4.2. Acuerdo de negociación colectiva

Porcentaje de personas empleadas cubiertas por acuerdos de negociación colectiva (GRI 2-30 Convenios de negociación colectiva)

Porcentaje de personas trabajadoras cubiertas en los acuerdos de negociación colectiva			
	Mujeres	Hombres	Total
2024	60,70%	30,15%	90,85%
2023	29,63%	18,37%	48,00%
2022	26,38 %	45,98 %	74,29%

El convenio colectivo de aplicación, en Mutua Propietarios y onLygal es el de Convenio colectivo general de ámbito estatal para el sector de entidades de seguros, reaseguros y mutuas colaboradoras con la Seguridad Social. Existe un Comité de empresa compuesto por 9 miembros en el caso de Mutua Propietarios y 5 miembros en onLygal.

Fundación Mutua de Propietarios no tiene representación de las personas trabajadoras y su convenio de aplicación es el Convenio Colectivo estatal de acción e intervención social.

MDC Cover no tiene representación de las personas trabajadoras y su convenio de aplicación es el de Entidades de Seguros.

MutuaRisk tiene representación de las personas trabajadoras tanto en el centro de trabajo de Portugalete con un delegado sindical, como en el centro de trabajo de Barcelona en el que se llevaron a cabo elecciones sindicales durante el 2024 con resultado de la elección de tres delegadas sindicales. Asimismo, el convenio de aplicación en MutuaRisk es el de mediación de seguros privados.

onRed dispone de un Comité de empresa con 9 miembros, el convenio de aplicación es el de Oficinas y Despachos.

### 2.5. Salud y seguridad en el trabajo

#### 2.5.1. Gestión de salud y seguridad

¿La organización gestiona de forma activa la promoción de la salud y seguridad de la plantilla?

Sí

¿Se han establecido objetivos y metas cuantificables para promover la salud y seguridad en el trabajo?

Sí. En la política de Prevención de Riesgos Laborales del Grupo se establecen los compromisos para alcanzar los niveles más altos de Seguridad y Salud:

- 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 empresa en la responsabilidad de la gestión de la prevención de riesgos laborales, incluyendo a contratistas y colaboradores en el compromiso activo en la mejora de las condiciones de trabajo de sus empleados.
- Fomentar la participación, información, formación y consulta de todo el personal.

La Dirección es la primera en asumirlo, y para ello apoya con los medios a su alcance las actuaciones que se definen.

Adicionalmente, dentro del Comité de Seguridad y Salud de Mutua Propietarios, onLygal y onRed se establecen para cada año objetivos preventivos específicos a conseguir durante ese periodo que permitan mantener y mejorar las condiciones que puedan afectar a la salud de las personas trabajadoras.

¿La gestión para promocionar la salud y seguridad en el trabajo incluye acciones específicas, como procesos, proyectos, programas e iniciativas?

Sí. Se vigila el cumplimiento de la normativa de Prevención de Riesgos Laborales para que el trabajo se produzca en unas condiciones óptimas de seguridad, tanto si el trabajo se produce de manera presencial como si es realizado a distancia mediante teletrabajo, dotando de los equipos necesarios para ello. En el caso concreto de Mutua Propie-

tarios, onLygal, Sensedi, onRed y MutuaRisk, con la aprobación de la Política de Trabajo a Distancia se acordó el pago de un importe único al inicio del trabajo a distancia para la adecuación del puesto de trabajo en el domicilio (Silla, mesa, teclado, ratón y monitor) dando cumplimiento de los requisitos ergonómicos también en los domicilios.

La modalidad de teletrabajo permite perseverar en la preocupación por la seguridad y salud de los empleados, y se aplicaría al 100% en caso de producirse alguna situación excepcional por razones climatológicas, conflictos que impidan el acceso al transporte, situaciones de riesgos personales o para atender situaciones especiales de personas con cierta vulnerabilidad derivada de enfermedades respiratorias, embarazos de riesgo u otros que pudieran surgir.

Se revisan las condiciones de trabajo periódicamente y siempre que se producen obras de mejora en diferentes espacios de los centros de trabajo.

Se programan reconocimientos médicos bianuales en el caso de onLygal y anuales en el resto de las empresas del Grupo, mejorando la periodicidad establecida en la normativa. Además, los empleados de onLygal que lo soliciten, disponen del seguro médico privado. El resto de las empresas disponen de la posibilidad de contratar, como retribución flexible, un seguro médico privado.

Se continúa proporcionando el Programa de Ayuda al Empleado/a que se implantó durante la pandemia y que ofrece ayuda emocional y psicológica gratuita al equipo de Mutua Propietarios, MutuaRisk y Sensedi. Está previsto facilitar este servicio al resto de empresas del grupo más adelante.

### 2.5.2. Cobertura del sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo

Personas trabajadoras empleadas cubiertas por el sistema de salud y seguridad (GRI 403-8)

Personas trabajadoras empleadas cubiertas por el sistema de salud y seguridad 2024						
Personas empleadas	Mujeres	%	Hombres	%	Total	%
Cubiertas por el sistema de salud y seguridad (no auditado internamente ni certificado externamente)	494	66,45%	249	33,51%	743	100%

Personas trabajadoras empleadas cubiertas por el sistema de salud y seguridad 2023						
Personas empleadas	Mujeres	%	Hombres	%	Total	%
Cubiertas por el sistema de salud y seguridad (no auditado internamente ni certificado externamente)	463	100%	212	100%	675	100%

Personas trabajadoras empleadas cubiertas por el sistema de salud y seguridad 2022						
Personas empleadas	Mujeres	%	Hombres	%	Total	%
Cubiertas por el sistema de salud y seguridad (no auditado internamente ni certificado externamente)	311	100%	164	100%	475	100%



### 2.5.3. Servicios de salud laboral

**Descripción de los servicios de salud y seguridad en el trabajo que contribuyen a la identificación y eliminación de peligros y a la minimización de riesgos (GRI 403-3)**

La Entidad con un Servicio de Prevención Ajeno que da apoyo técnico en materia preventiva, realiza la identificación y evaluación de riesgos laborales y propone medidas preventivas.

En 2024 se ha mantenido el Programa de Ayuda al/a Empleado/a, para el cuidado de la salud psicológica y bienestar emocional de las personas del Grupo.

Asimismo, la Vigilancia de la Salud de las personas trabajadoras se lleva a cabo por el Servicio de Prevención específico.

Desde el Departamento de Cultura, Personas y Talento se coordina la actividad preventiva con el Servicio de Prevención, y se dispone de un Comité de Seguridad y Salud en Mutua Propietarios y onLygal y dos Delegados/as de Prevención en el caso de MutuaRisk.

**Explica cómo se garantiza la calidad de los servicios de salud y seguridad y cómo la organización facilita a las personas trabajadoras el acceso a éstos (GRI 403-3)**

La Evaluación de los Servicios de Prevención Ajenos y su calidad es constante, en función de la respuesta que se dé en el día a día a los requerimientos que se les realizan.

Las personas del Departamento de Cultura, Personas y Talento y las personas de Comité de Seguridad y Salud y Delegados/as de Prevención se encuentran siempre disponibles y accesibles para cualquier necesidad o propuesta por parte de las personas trabajadoras.

### 2.5.4. Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes

**¿La organización dispone de un análisis de riesgos laborales y/o identifica y evalúa los riesgos laborales? (GRI 403-2)**

Sí La identificación y evaluación de los riesgos laborales es realizada por el servicio de Prevención de Riesgos Laborales.

Se realizó una evaluación de riesgos inicial para todos los puestos de trabajo, y se realizan revisiones tanto periódicamente como cuando se producen cambios significativos en las condiciones de trabajo.

**¿La organización dispone de un formulario o procedimiento mediante el cual las personas trabajadoras puedan informar sobre posibles peligros o riesgos en su entorno laboral? (GRI 403-2)**

Sí. Cualquier persona puede dirigirse al Departamento de Cultura, Personas y Talento o a cualquier miembro del Comité de Seguridad y Salud o Delegados/as de Prevención para informar de posibles riesgos que haya observado, ya sea de manera informal o de manera formal utilizando el documento de comunicación previsto.

**¿La organización dispone de un formulario o procedimiento mediante el cual las personas trabajadoras puedan retirarse de situaciones laborales que consideren peligrosas? (GRI 403-2)**

No

**¿La organización realiza investigaciones sobre los incidentes laborales? (GRI 403-2)**

Sí. Si se tiene conocimiento de algún incidente (entendiendo como tal aquel hecho que podría haber provocado un daño para la salud), se analiza y se estudia la implantación de la mejora oportuna para que ese daño no se llegue a materializar en el futuro.

### 2.5.5. Sensibilización sobre salud y seguridad en el trabajo

**¿La empresa realiza cursos de formación para las personas trabajadoras sobre salud y seguridad en el trabajo? (GRI 403-5)**

Se realiza formación inicial sobre los riesgos asociados a los puestos de trabajo (oficinas y pantallas de visualización de datos, riesgos específicos para el personal Comercial), y formación continua en materias específicas de interés como Prevención de riesgos en el teletrabajo, Primeros auxilios, etc.

### 2.5.6. Fomento de la salud de las personas trabajadoras

**¿La empresa facilita a las personas trabajadoras el acceso a servicios médicos y de cuidado de la salud no relacionados con el trabajo? (GRI 403-6)**

Sí. La empresa facilita reconocimientos médicos anuales, periodicidad superior a la marcada legalmente, y los análisis clínicos que se realizan en los reconocimientos médicos son más completos e incluyen parámetros no relacionados con las condiciones de trabajo. En el caso de onLygal los reconocimientos médicos son bianuales.

Por otra parte, algunos colectivos de empleados/as disponen, dentro del paquete retributivo, de un seguro médico y todas tienen posibilidad de contratación a través de Retribución Flexible.

**¿La empresa dispone de servicios y programas voluntarios de fomento de la salud para las personas trabajadoras para hacer frente a riesgos importantes de salud no relacionados con el trabajo? (GRI 403-6)**

Sí. Se lleva a cabo la Campaña Vida Sana que consiste en promover un estilo de vida saludable (alimentación, ejercicio, descanso...), remitiendo información al respecto a la plantilla o realizando actividades concretas.

### 2.5.7. Participación de las personas trabajadoras, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo

**¿La empresa dispone de procesos de participación y consulta de las personas trabajadoras para el desarrollo, la aplicación y la evaluación del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo? (GRI 403-4)**

Sí. La participación y consulta se lleva a cabo en los diferentes procesos de prevención. En las evaluaciones de riesgos se pregunta a las personas trabajadoras directamente, ya sea de manera formal o informal, sobre su percepción al respecto.

En el caso de Mutua Propietarios, el Comité de Seguridad y Salud es la principal vía de consulta y participación, y es a quien se facilita la oportuna información sobre aspectos preventivos y con quien se realizan reuniones trimestrales de seguimiento y no periódicas cuando se considera necesario.

Se cuenta con un correo electrónico específico `comite_seg_salut@mutuadepropietarios.es` a través del que, en cualquier momento, cualquier persona del equipo puede plantear sus inquietudes, así como dirigirse a las personas del Departamento de Cultura, Personas y Talento.

**¿La empresa dispone de procesos de comunicación de información relevante sobre salud y seguridad en el trabajo hacia las personas trabajadoras? (GRI 403-4)**

Sí. La persona recibe información y formación en materia preventiva en el momento de su incorporación al Grupo, cuando hay modificaciones relevantes en sus condiciones de trabajo, así como periódicamente cuando se considera necesario.

Se utilizan diferentes vías de comunicación como la aplicación de comunicación interna, correo electrónico, portal del empleado, o unidades de carpetas compartidas.

**¿Existe un comité formal trabajador/a-empresa relacionado con la salud y seguridad? (GRI 403-4)**

Sí. La principal responsabilidad de Comité de Seguridad y Salud de la Entidad es la de participar mediante la consulta periódica de las actuaciones en materia de prevención. Dicho comité se reúne trimestralmente y toma las decisiones de forma conjunta llegando a una situación de consenso. Además, las personas trabajadoras tienen representación en el Comité.

**2.5.8. Prevención y mitigación**

**¿La empresa trabaja la prevención y mitigación de los impactos negativos significativos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente relacionados con sus operaciones, productos o servicios mediante sus relaciones comerciales? (GRI 403-7)**

Sí. Bajo el deber de coordinación empresarial, se realizan las actividades de coordinación con empresas proveedoras cuyas personas trabajadoras presten servicios en dependencias de la empresa.

**2.5.9. Accidentes de trabajo**

**Fallecimientos y lesiones por accidente laboral (GRI 403-9)**

Accidentes laborales en personas empleadas	2024			2023			2022		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Víctimas mortales de una lesión por accidente laboral	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tasa de víctimas mortales de una lesión por accidente laboral	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Víctimas de accidente laboral con grandes consecuencias (excluyendo muertes)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tasa de accidentes laborales con grandes consecuencias (excluyendo muertes)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nº de lesiones laborales registradas	4	1	5	0	1	1	1	1	2
Tasa de lesiones laborales registradas	14	1	5	0	0	0	1	1	2

## Principales tipos de lesiones por accidente laboral (GRI 403-9)

En el año 2024 se han producido 3 accidentes laborales leves en Mutua Propietarios, siendo uno de ellos con baja médica. En onLygal se ha producido 1 accidente laboral leve con baja médica. En onRed se han producido 10 accidentes laborales leves, 6 in itinere, 7 con baja médica.

¿Los números y las tasas reportados son significativamente más elevadas para determinados tipos de lesión, líneas de negocio o personas trabajadoras (sexo, estado de migración, edad, tipo de trabajadora)? (GRI 403-9)

No

### Frecuencia de accidentes por sexo (GRI 403-9)

Año	Mujeres	Hombres	Total
2024	1,884	0,0013	2,019
2023	0,0	0.1179	0,1179

### Índice de gravedad de los accidentes por sexo (GRI 403-9)

Año	Mujeres	Hombres	Total
2024	0,0	0,0	0,0
2023	0,0	0,0	0,0

## 2.6. Formación y desarrollo profesional

### 2.6.1. Gestión de la formación y desarrollo profesional

¿La organización gestiona de forma activa la promoción de la formación y el desarrollo profesional de la plantilla?

Sí

¿Se han establecido objetivos y metas cuantificables en el ámbito de la formación?

Sí. El objetivo es el de proporcionar la formación necesaria, a nivel técnico y competencial para la mejora del desempeño de plantilla, a la vez que permita el desarrollo y la capacitación continua necesaria ante cambios en la forma de trabajar y necesidades futuras de la organización.

¿La gestión de la promoción de la formación y el desarrollo personal de la plantilla incluye acciones específicas, como procesos, proyectos, programas e iniciativas?

Sí. Se establece un Plan de Formación anual y flexible en el cual se programan acciones de formación en base a las necesidades identificadas, y que cuenta con una dotación presupuestaria para tal fin.

### 2.6.2. Formación de la plantilla

Distribución de las horas de formación de las personas empleadas por clasificación profesional y sexo (GRI 404-1)

Horas de formación			
Año	Mujeres	Hombres	Total
2024	12.364,86	5.503,41	17.868,28
2023	21.288,55	6.774,15	28.062,7

### Horas de formación por categoría profesional y sexo

Clasificación profesional	Mujeres	Hombres	Total
Directivo-a	262,436	483,624	746,06
Mando intermedio/ Delegado-a	480,248	956,332	1.436,58
Técnico-a especialista/ Supervisor-a	1.571,216	2.009,144	3.580,36
Técnico-a/ Tramitador-a	4.010,964	847,976	4.858,94
Gestor-a/ Administrativo-a	6.040,004	1.206,336	7.246,34

Distribución de la media de horas de formación de las personas empleadas por clasificación profesional y sexo (GRI 404-1)

Media de horas de formación por clasificación profesional y sexo			
Clasificación profesional	Mujeres	Hombres	Total
Directivo-a	21,870	20,151	42,021
Mando intermedio/ Delegado-a	16,008	21,252	37,260
Técnico-a especialista/ Supervisor-a	15,712	20,501	36,214
Técnico-a/ Tramitador-a	27,662	17,306	44,967
Gestor-a/ Administrativo-a	29,179	36,556	65,734

## 2.7. Igualdad y diversidad

### 2.7.1. Gestión de la igualdad y diversidad

¿La organización gestiona de manera activa la promoción de la igualdad de género?

Sí

¿Se han establecido objetivos y metas cuantificables en el ámbito de la igualdad?

Sí. La Entidad elaboró un Plan de Igualdad para los años 2021-2024 con el objetivo de mejorar aspectos detectados en una primera fase de diagnóstico. Por su parte, onLygal

también dispone de un Plan de Igualdad. Está previsto a futuro ir implementando el Plan de Igualdad en el resto de las empresas del grupo.

**¿La gestión de la igualdad incluye acciones específicas, como procesos, proyectos, programas e iniciativas más allá de las relacionadas con la promoción de la contratación y la ocupación de mujeres?**

Sí. El Plan de Igualdad incluye iniciativas a desarrollar durante el periodo previsto, en el que se tiene en consideración todas las vertientes de la relación con las personas trabajadoras (selección, formación, compensación, conciliación, Comunicación, etc.)

**¿La organización gestiona de manera activa la promoción de la contratación y la ocupación de mujeres?**

Sí. La Entidad cree y crea igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres. Por ahora no se han adoptado medidas específicas que favorezcan la contratación u ocupación femenina, aunque en el caso de onRed existe un porcentaje de mujeres en plantilla muy superior a la media.

**2.7.2. Accesibilidad universal**

La Entidad no gestiona de forma activa la promoción de la accesibilidad universal, sin embargo, sí existe un compromiso con la accesibilidad a las instalaciones del Grupo para personas con movilidad reducida.

**2.7.3. Políticas contra la discriminación**

**Procesos de debida diligencia para la eliminación de la discriminación en el trabajo y la ocupación que se hayan llevado a cabo (GRI 406-1)**

Se ha elaborado un plan de igualdad que ayuda a mejorar en todos los ámbitos relacionados con la igualdad y no discriminación en el Grupo.

**2.7.4. Protocolos contra el acoso sexual y por razón de género**

El Grupo cuenta con un Protocolo de prevención y actuación ante el acoso sexual, acoso por razón de sexo y acoso laboral, de aplicación en Mutua Propietarios, MDC Cover y onRed con el objetivo de prevenir que se produzcan, a la vez que se establecen los mecanismos de actuación para garantizar que en caso de haberlos sean abordados y solucionados de manera correcta.

MutuaRisk, onRed y onLygal disponen también de su propio Protocolo de actuación frente al acoso psicológico y sexual. En ellos se expone el rechazo ante este tipo de situaciones con el objetivo de prevenir que se produzcan, a la vez que se establecen los mecanismos de actuación para garantizar que si se producen sean abordados y solucionados de manera correcta.

**Acceso al documento y comunicación.**

En el caso de Mutua Propietarios y MDC Cover el documento está disponible en el portal del emplead@ y en la aplicación de comunicación interna Flashroom. El equipo de onRed puede encontrarlo una unidad compartida común de fácil acceso. Los enlaces también están informados en el Manual del Empleado.

Su aprobación fue comunicada en su momento a toda la plantilla y a las personas incorporadas posteriormente se les informa cuando se incorporan a través del “Documento de bienvenida” o de su “Programa de inmersión” según el caso.

**Políticas existentes contra la discriminación y/o de gestión de la diversidad**

El Código Ético establece el compromiso con la no discriminación y la diversidad a través del valor del respeto: “Diversidad e integración: Compromiso de facilitar un ambiente de trabajo estimulante, libre de cualquier clase de discriminación o acoso. Se promueve la diversidad e integración entre los empleados con el objetivo de que esta interacción entre las personas de diferentes culturas, habilidades, puntos de vista y experiencias genere y atraiga talento para la creación de valor en el Grupo (Negocio e Innovación)”.

Además, en 2024 se firmó, por parte de todas las empresas del grupo, la Carta de la Diversidad que promueve la Fundación Diversidad. Se trata de una **CARTA COMPROMISO DE 10 PRINCIPIOS** que firman las empresas e instituciones de un mismo país, independientemente de su tamaño o sector, con la que se ha asumido el compromiso de fomentar los principios de la igualdad, diversidad e inclusión en el ámbito laboral.

La **Comisión Europea** apoya la misión y la labor de las Cartas de la Diversidad que existen en la Unión Europea a través de la Plataforma Europea de Cartas de la Diversidad y del Mes Europeo de la Diversidad, entre otras iniciativas.



### 3. Información sobre el respeto de los derechos humanos

Con el fin de dar cumplimiento a los requerimientos que la Ley 11/2018 se divulgan las cuestiones relativas al respeto a los derechos humanos derivado de las actividades de la empresa en el entorno social en el que opera.

#### 3.1. Gestión del respeto a los derechos humanos

¿Cómo gestiona la organización el aseguramiento del respeto de los derechos humanos? (GRI 3-3)

En el Grupo se cree 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 Propietarios el 100% de sus empleados están amparados por el convenio colectivo del Sector Seguros, en MutuaRisk por el convenio de mediación, MDC Cover por el convenio de Seguros, Sensedi por el convenio de ingeniería y oficina técnica, onLygal por convenio Seguros, y onRed por el de oficinas y despachos.

¿Existe un compromiso formal de la empresa en relación con los derechos humanos? (GRI 3-3)

El compromiso de las empresas del Grupo con respecto a los derechos humanos está relacionado con la libertad de asociación y la libertad sindical ya mencionadas en este Estado de Información no Financiera.

¿Se han establecido objetivos y metas cuantificables en el ámbito de los derechos humanos? (GRI 3-3)

No

¿La organización realiza acciones específicas, como procesos, proyectos, programas e iniciativas para la gestión de los derechos humanos? (GRI 3-3)

No

#### 3.2. Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos

¿La organización dispone de acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos?

No

#### 3.3. Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos

¿La organización ha sometido algunas de sus operaciones a evaluaciones de derechos humanos o evaluaciones del impacto en los derechos humanos?

No. En su operativa de gestión de inversiones financieras Mutua Propietarios incluye criterios ASG que contemplan criterios sociales en la evaluación de las compras de nuevos títulos a incorporar a la cartera de inversiones financieras.

#### 3.4. Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil

¿La organización ha identificado operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil? (GRI 408-1)

No

#### 3.5. Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio

¿La organización ha identificado operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio? (GRI 409-1)

No

#### 3.6. Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos

¿La organización ha recibido denuncias por casos de vulneración de derechos humanos?

No

#### 3.7. Formación de personas empleadas en políticas o procedimientos sobre derechos humanos

¿La organización ha realizado formación específica sobre derechos humanos o ha incluido información sobre derechos humanos en otras formaciones que se hayan realizado en el periodo objeto del informe?

No



## 4. Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno

Con el fin de dar cumplimiento a los requerimientos que la Ley 11/2018 se divulgan las cuestiones relativas a las acciones de lucha contra la corrupción y el soborno implementadas.

**¿La organización colabora con entidades del tercer sector a través de donaciones económicas u otro tipo de donaciones?**

Sí

**¿Con qué entidades del tercer sector colabora la organización?**

- Fundación Mutua de Propietarios
- Cooperación Internacional
- Asociación Síndrome 22q11
- AFANOC
- WWF
- Asociación Española contra el Cáncer
- Grec Mallorca
- Asociación Síndrome PELHAN-McDERMIND
- Asociación Alba
- Carrera solidaria "CORRIENDO POR SYNGAP1"
- Carrera de la mujer

**Donaciones equivalentes en euros totales realizadas (Total: 569.128€)**

- 560.000 € FUNDACIÓN MUTUA DE PROPIETARIOS
- 2.700 € COOPERACIÓN INTERNACIONAL
- 1.695 € Asociación Alba
- 1.588 € ASOCIACIÓN SINDROME 22q11
- 787 € AFANOC
- 558 € Carrera de la Mujer
- 500 € WWF
- 500 € ASOCIACIÓN ESPAÑOLA CONTRA EL CANCER
- 500 € GREC MALLORCA
- 200 € ASOCIACIÓN SINDROME PELHAN-McDERMIND
- 100 € CARRERA SOLIDARIA "CORRIENDO POR SYNGAP1"

Donaciones económicas en todos los casos excepto Afanoc que fue compra de obsequios solidarios.

### Tipo de campañas sociales emprendidas

Actividades para recaudar fondos consistentes en la realización de un calendario solidario con las fotografías más votadas del concurso de Fotografía Mutua Snapshot realizadas por personal del Grupo. La recaudación de 876€ se envió a la Asociación Síndrome PELHAN-McDERMIND. 200€ de dicha recaudación fueron aportados por onRed el resto fueron contribuciones personales de los empleados de forma directa.

## 5. Información sobre la sociedad

Con el fin de dar cumplimiento a los requerimientos que la Ley 11/2018 se divulgan las cuestiones relativas a los compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible, información sobre consumidores y usuarios e información fiscal.

### 5.1. Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible

#### ¿Cómo gestiona la organización el compromiso con la comunidad local?

La Sociedad de Seguros Mutuos contra incendios de Barcelona, actualmente Mutua Propietarios, fue fundada en 1835 por un grupo de propietarios de edificios con la finalidad de proteger sus edificios de los incendios de la época y con los años fundaron el que sería el primer Cuerpo de Bomberos de Barcelona, cedido al Ayuntamiento de la ciudad en 1875.

Este breve resumen de los inicios de la compañía son un claro ejemplo de la preocupación por la comunidad local por la que fue fundada y 189 años después, Mutua Propietarios sigue teniendo un marcado sentido mutual, llegando a ser lo que es hoy, una empresa especialista en poner en forma los hogares y edificios de sus mutualistas.

El resto de las compañías que con los años se han ido incorporando al Grupo han mantenido esta filosofía. Además, en 2018, a fin de fomentar más si cabe su espíritu mutual, se creó la Fundación Mutua de Propietarios, institución no lucrativa con la misión de mejorar la accesibilidad de las personas con movilidad reducida lo que redundará en beneficio de la comunidad local a nivel nacional.

#### ¿Existe un compromiso formal con la comunidad local?

Sí

#### Describe los compromisos de la organización con la comunidad local

A través de la Fundación Mutua de Propietarios se trabaja para aportar valor a la sociedad, en concreto al colectivo de personas con movilidad reducida, con el compromiso de mejorar su calidad de vida e implementando año a año nuevas formas de conseguir este objetivo.

Al mismo tiempo se dispone de un compromiso con la mediación, siendo uno de los grupos de interés que más ayudan al Grupo a relacionarse con sus mutualistas, para darles toda aquella formación que les sea de utilidad para poder ofrecer un mejor servicio, tanto desde el punto de vista de la gestión de sus negocios, como desde el de poder ofertar productos con pleno conocimiento de estos.

Se muestra preocupación por hacer de la suya una sociedad más equitativa, con menos desigualdades entre personas sean o no del mismo género colaborando con la organización COPERSONA. En 2023 se han adherido a la red de profesionales Empower Women in Insurance

que actúan como Observatorio de Igualdad del Sector Asegurador para conseguir incrementar el porcentaje de mujeres directivas en el sector.

#### ¿Se han establecido objetivos y metas cuantificables relacionados con la comunidad local?

Sí

#### Describe los objetivos y metas relacionadas con el compromiso con la comunidad local

En el caso de las acciones de la red de profesionales Empower Women in Insurance, a la que se adhirió en 2021 existe un objetivo claro de conseguir un 40% de mujeres directivas en el sector asegurador en 2024.

#### ¿La gestión del compromiso con la comunidad local incluye acciones específicas, como procesos, proyectos, programas e iniciativas?

Sí

#### Describe las acciones específicas, procesos, proyectos, programas e iniciativas relacionados con el compromiso con la comunidad local

Desde Grupo se han llevado a cabo las siguientes acciones específicas relacionadas con el compromiso con la comunidad local:

Se han organizado y se ha participado en ponencias y formaciones online, compartiendo proyectos y conocimiento en el sector inmobiliario y promocionando la oferta de valor como Grupo favoreciendo que el sector asegurador disponga de la formación necesaria para ofrecer el mejor servicio a sus clientes.

Se han mantenido al mismo tiempo reuniones con agentes y corredores quienes transmiten sus inquietudes y necesidades con la finalidad de encontrar soluciones innovadoras para solventarlas.

Socios de la organización COPERSONA cuyo objetivo es elaborar un modelo contextual y sostenible económicamente a nivel social que contemple la corresponsabilidad desde todos los ámbitos de la vida de una persona y que permita una igualdad y equidad de género reales.

Desde 2021 entidad adherida a la red Empower Women in Insurance que actúa como Observatorio de Igualdad del Sector Asegurador y que tiene como objetivo conseguir en 2024 un 40% de mujeres directivas en el sector. Con ello el Grupo apuesta por la igualdad en el ámbito laboral.

Firmantes desde 2024, la Carta de la Diversidad es una carta de compromisos de 10 principios que firman las empresas e instituciones de un mismo país, para fomentar los principios de igualdad, diversidad e inclusión en el ámbito laboral.

Durante 2024 se ha elaborado y difundido en el marco del I Barómetro de la Vivienda Planeta Propietario los in-

formas “Costes de la vivienda” y “Satisfacción en el hogar”. También se ha realizado un estudio acerca de los impactos de la nueva ley de índice de precios de alquiler y con motivo del Día Europeo del Vecino se elaboró el informe “Satisfacción Vecinal”.

Adhesión desde 2021, a los principios de inversión responsable de las Naciones Unidas, iniciativa para asegurar una gestión ética, transparente y más responsable de las inversiones.

Se ha implantado la firma electrónica en firma de nuevas pólizas y gestiones para reducir el uso de papel, como también envío digital de comunicaciones para reducir la huella medioambiental. Se realizan peritaciones telemáticas, que evitan desplazamientos innecesarios y una reducción de la huella de carbono.

Cabe destacar que la actividad del Grupo genera puestos de trabajo en todo el territorio español que contribuyen al buen desarrollo económico de la comunidad local.

En cuanto a Sensedi se desarrollan los siguientes proyectos y servicios ligados a la accesibilidad y fomento de la rehabilitación energética de viviendas:

En colaboración con la Fundación Mutua de Propietarios, se desarrolló el proyecto de creación de rampas de producción “Km.0” compuestas por piezas impresas en 3D con materiales sostenibles. Estas rampas proporcionan una solución fácil, económica y sostenible al problema de accesibilidad de muchas comunidades de propietarios, lo que influye directamente en el bienestar de las personas con movilidad reducida y sus cuidadores facilitando el acceso a sus viviendas.

También se ofrece el servicio de apoyo y gestión de las ayudas europeas. Se trata de un servicio de asesoramiento para ayudar a los Administradores de Fincas tanto técnica como administrativamente a obtener las ayudas del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia de España, dotado con 6.800 millones de euros para la rehabilitación energética de viviendas, lo que contribuye indirectamen-

te al bienestar tanto de las personas que viven en dichos edificios, como en la mejora del medioambiente.

Por otro lado, la Fundación Mutua de Propietarios dispone del programa “Sin Barreras” a través del cual ofrece dos tipos de convocatorias de ayudas para que los edificios de viviendas residenciales, que hoy en día aún no cumplen con los criterios de accesibilidad universal, puedan adaptarse y quedar libres de cualquier barrera arquitectónica. De este modo se contribuye a la consecución de una sociedad más justa e igualitaria.

También se ha puesto en marcha el “Observatorio de la Fundación Mutua de Propietarios” que pone a disposición a la sociedad todos aquellos estudios que realiza alrededor de temáticas tales como el nivel de accesibilidad de los edificios y los problemas sociales que experimentan las personas con movilidad reducida. De este modo se intenta sensibilizar y concienciar a la sociedad de los problemas de accesibilidad a la vivienda y entorno a dicho colectivo. Y también generar conocimiento para incidir en la sociedad y los actores políticos y sociales responsables, publicando y difundiendo al mismo tiempo dichos estudios entre la sociedad en general, los Administradores de Fincas y las comunidades de vecinos.

Se elaboraron los informes sobre la memoria de la Fundación “Balance de la Fundación Mutua de Propietarios 2023” y un estudio sobre la representación de las personas con movilidad reducida en la sociedad “Informe La Voz de la Accesibilidad”.

### Describe cómo impacta la actividad de la organización en el empleo y el desarrollo local

Las empresas del Grupo debido a su actividad generan puestos de trabajo que inciden en el buen desarrollo de la comunidad local y tiene acuerdos con instituciones académicas para promover la inserción laboral y el conocimiento del sector. Además, la misión de su Fundación es mejorar la accesibilidad de las personas con movilidad reducida, a la vivienda y a su entorno.



### ¿Se llevan a cabo programas de desarrollo comunitario basados en las necesidades de las comunidades locales?

Sí

### Describe en qué consisten los programas de desarrollo comunitario basados en las necesidades de las comunidades locales.

Programa sin barreras: el objetivo es contribuir a la eliminación de barreras arquitectónicas para garantizar una mejora de la accesibilidad en los edificios de viviendas para las personas con movilidad reducida.

Rampas 3D: es una solución digital y sostenible que por medio de piezas impresas en 3D con materiales ecológicos se puede montar in situ de una forma ágil y rápida.

## 5.2. Consumidores y usuarios

### Número de quejas y reclamaciones recibidas por parte de los consumidores

Empresa	2024	2023
MUTUA PROPIETARIOS	484	498
MUTUARISK	0	1
ONRED	8.959	11.236
ONLYGAL	224	142
SENSEDI	3.203	-
TOTAL	12.870	11.877

### Porcentaje de categorías de productos y servicios en las que se evalúen los impactos en la salud y seguridad (con el fin de hacer mejoras)

0%

### En relación a la gestión en la seguridad de las personas consumidoras, se han establecido como metas:

- Código de buenas prácticas de transparencia en el seguro: compromiso de implantar políticas específicas de transparencia cuyo objetivo principal sea facilitar la comprensión de estos elementos básicos por parte del cliente.
- Velar por la honestidad de la relación comercial y garantizar una información completa sobre las características y cualidades de los productos y servicios.
- Prestar servicio al cliente final buscando el seguro que mejor se adapte a sus necesidades para conseguir la satisfacción y fidelización del cliente.
- Prestar un servicio accesible y de calidad en el plazo acordado.
- Gestión no fraudulenta.
- Mantener la debida confidencialidad en el tratamiento de sus datos.

- Realizar un seguimiento de la experiencia del cliente mediante encuestas de satisfacción para seguir mejorando en la prestación del servicio y los tiempos de respuesta y superar las expectativas de sus clientes.
- Gestionar y resolver sus reclamaciones en el plazo más breve posible.
- Innovar en productos y servicios.

### En definitiva, las acciones implementadas con el objetivo de alcanzar la seguridad y salud de los consumidores son:

- Seguir trabajando para mejorar la satisfacción de sus clientes.
- Seguir trabajando en la disminución de los tiempos de respuesta en el servicio prestado a sus clientes.
- Seguir mejorando en sus productos y servicios para adaptarlos a las necesidades que requiere el cliente.
- Seguir trabajando en el desarrollo de las iniciativas del Plan Estratégico para mejorar la experiencia del cliente.
- Trabajar en paralelo la calidad y los procesos para hacerlos eficientes y adaptarlos con el fin de mejorar la percepción del cliente.

## 5.3. Información Fiscal

### 5.3.1. Beneficios e impuestos

#### Descripción de la gestión de los recursos económicos de la organización (GRI 201)

La gestión económica está segmentada en los siguientes ámbitos:

- Actividad aseguradora
- Inversiones financieras
- Inversiones inmobiliarias
- Sociedades Filiales

La gestión de las sociedades filiales puede, asimismo, estar relacionada con alguno de los otros ámbitos de gestión (actividad aseguradora o inversiones inmobiliarias, por ejemplo).

El enfoque de gestión de los recursos económicos se describe a continuación:

Mutua Propietarios y su Grupo de empresas persiguen ofrecer soluciones globales a los grandes desafíos de la propiedad inmobiliaria que se concretan actualmente en cuatro grandes retos: la mitigación de riesgos para el propietario, el mantenimiento de los inmuebles, la accesibilidad y la sostenibilidad. Asimismo, Mutua Propietarios pretende ser la entidad aseguradora de referencia en comunidades e impago de alquiler con una propuesta de

valor innovadora tanto para el mediador, administradores de fincas y agentes de la propiedad inmobiliaria, como para el cliente directo.

En el ámbito de la gestión de inversiones se persigue el equilibrio entre seguridad, calidad, liquidez, disponibilidad, prudencia y rentabilidad, mediante una adecuada diversificación de activos, siempre dentro de los límites de riesgo fijados, en función de las necesidades financieras a cubrir, y de la evolución de los mercados financieros.

Los principios generales relativos a las inversiones son los siguientes:

1. El objetivo principal es preservar el valor de los activos e incrementarlo en la medida que no se ponga en riesgo dicho objetivo principal. La inversión de los activos se realizará con arreglo al principio de prudencia.
2. Alcanzar un crecimiento del valor de los activos estable y sostenido.
3. Limitar el riesgo a través de la diversificación.
4. Mantener un margen suficiente de liquidez que permita hacer frente a sucesos inesperados, un aumento en el volumen de gastos o inversiones o una reducción en el nivel previsto de ingresos.
5. Se invertirá sólo en activos financieros cuyo valor razonable se pueda calcular y justificar debidamente.
6. Las inversiones financieras se materializarán en activos e instrumentos cuyo riesgo pueda identificar, medir, gestionar y controlar debidamente.
7. Horizonte temporal se establece entre 1 y 15 años en función de la tipología de activos.
8. La política de inversiones garantizará en todo momento que los activos que representan las provisiones técnicas se invierten de forma que sea coherente con la naturaleza y duración de las obligaciones derivadas de los contratos de seguro y reaseguro y buscando el interés general de todos los tomadores y beneficiarios. En caso de conflicto de intereses, deben buscar el mayor beneficio de los tomadores y beneficiarios.
9. Carácter no especulativo. No se realizan operaciones financieras con finalidad especulativa, y, en términos generales, no realiza operaciones intradía.
10. Resultados: se persigue superar en períodos de 2-3 años la rentabilidad media de carteras homogéneas y los correspondientes índices de referencia conforme a la asignación estratégica de activos.
11. ASG:
 

Incorporar criterios ambientales, sociales y de buen gobierno corporativo en el marco del análisis y selección

de los activos financieros, con el objetivo de contribuir a un desarrollo más sostenible del sistema financiero. Mutua Propietarios se adhiere a los Principios para la Inversión Responsable de las Naciones Unidas (UNPRI).

Asimismo, se han establecido objetivos de sostenibilidad de la cartera de inversiones. El índice de sostenibilidad global de la cartera financiera será superior al 60%. Para la renta fija directa el objetivo se establece en un 70%.

#### Beneficios obtenidos por la organización (GRI 201)

13.425.255,03€

#### Impuestos sobre beneficios pagados por la organización (GRI 201)

1.477.285,85€

#### 5.3.2. Asistencia financiera recibida del gobierno

##### Desgravaciones fiscales y créditos fiscales obtenidos en el país (GRI 201-4)

4.539.615,9€

##### Subsidios obtenidos en el país (GRI 201-4)

0 €

##### Subvenciones para inversiones, subvenciones para investigación y desarrollo y otros tipos de subvenciones relevantes (GRI 201-4)

0 €

##### Premios recibidos en el país (GRI 201-4)

0 €

##### Exención del pago de regalías en el país (GRI 201-4)

0 €

##### Asistencia financiera de las agencias de crédito a la exportación (ECA) en el país (GRI 201-4)

0 €

##### Incentivos financieros obtenidos en el país (GRI 201-4)

0 €

##### Otros beneficios financieros en el país (GRI 201-4)

0 €

##### ¿El gobierno o la Administración Pública está presente en la estructura accionarial? (GRI 201-4)

No

# Anexo II. Índice de contenidos Ley 11/2018 y CSRD



**GRUPO MUTUA PROPIETARIOS**

*Más Protección*

Ley 11/2018	Marco de reporting	ODS relacionados	Apartado del Informe
<b>Aspectos generales</b>			
Una breve descripción del modelo de negocio de la organización, que incluirá su entorno empresarial, su organización y estructura, los mercados en los que opera, sus objetivos y estrategias, y los principales factores y tendencias que pueden afectar a la su futura evolución.	CSRD NEIS 2: Información general	ODS 16 ODS 17	CSRD Bloque 1: Información general
Una descripción de las políticas que aplica la organización respecto a estas cuestiones, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado.	CSRD NEIS 2: Información general	ODS 16 ODS 17	CSRD Bloque 1: Información general
	CSRD NEIS E1: Cambio climático		CSRD Bloque 2: cambio climático
	CSRD NEIS S1: Personal propio		CSRD Bloque 3.1: Personal propio
	CSRD NEIS S4: Consumidores y usuarios finales		CSRD Bloque 3.2: Consumidores y usuarios finales
	CSRD NEIS G1: Conducta empresarial		CSRD Bloque 4: Información sobre gobernanza
Los resultados de estas políticas, incluyendo indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados para cada materia.	Indicadores contemplados en el Estado de Información no Financiera Consolidado e Información de sostenibilidad en los bloques 2 (cambio climático), 3 (información social), 4 (información sobre gobernanza) y Anexo I	ODS 16	En todo el documento
Los principales riesgos relacionados con estas cuestiones vinculados a las actividades de la organización, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en estos ámbitos, y como la organización gestiona estos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Se incluirá información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de estos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	CSRD NEIS 2: Información general		CSRD Bloque 1: Información general
	CSRD NEIS E1: Cambio climático		CSRD Bloque 2: cambio climático
	CSRD NEIS S1: Personal propio		CSRD Bloque 3.1: Personal Propio
	CSRD NEIS S4: Consumidores y usuarios finales		CSRD Bloque 3.2: Consumidores y usuarios finales
	CSRD NEIS G1: Conducta empresarial		CSRD Bloque 4: Información sobre gobernanza
Indicadores clave de resultados no financieros que sean pertinentes respecto a la actividad empresarial concreta, y que cumplen con los criterios de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad.	Indicadores contemplados en el Estado de Información no Financiera Consolidado e Información de sostenibilidad en los bloques 2 (cambio climático), 3 (información social), 4 (información sobre gobernanza) y Anexo I	ODS 1, ODS 3, ODS 4, ODS 5, ODS 6, ODS 7, ODS 8, ODS 10, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15	En todo el documento

Ley 11/2018	Marco de reporting	ODS relacionados	Apartado del Informe
<b>I. Cuestiones ambientales</b>			
Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medioambiente y, en su caso, la salud y la seguridad, los procedimientos de evaluación o certificación ambiental; los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales; la aplicación del principio de precaución, la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		Anexo I 1.1: Gestión de los aspectos ambientales
Contaminación: medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medioambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.	GRI 305-7 Contaminación atmosférica	ODS 3, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15	Anexo I 1.2: Contaminación
	Contaminación acústica y lumínica		Anexo I 1.2: Contaminación
	GRI 305-1 Emisiones directas de GEI de alcance 1 asociadas al consumo de combustibles		Anexo I 1.2: Contaminación
	GRI 305-2 Emisiones indirectas de GEI de alcance 2 asociadas al consumo eléctrico		Anexo I 1.2: Contaminación
Economía circular y prevención y gestión de residuos: medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos; acciones para combatir el malbaratamiento de alimentos.	GRI 306-1 Descripción de los residuos generados	ODS 13	Anexo I 1.3: Economía circular y prevención y gestión de los residuos
	GRI 306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos		Anexo I 1.3: Economía circular y prevención y gestión de los residuos
	GRI 306-3 Residuos generados		Anexo I 1.3: Economía circular y prevención y gestión de los residuos
	GRI 306-4 Residuos no destinados a eliminación		Anexo I 1.3: Economía circular y prevención y gestión de los residuos
	GRI 306-5 Residuos destinados a eliminación		Anexo I 1.3: Economía circular y prevención y gestión de los residuos
	Economía circular		Anexo I 1.3: Economía circular y prevención y gestión de los residuos
	Desperdicio alimentario		Anexo I 1.3: Economía circular y prevención y gestión de los residuos

Ley 11/2018	Marco de reporting	ODS relacionados	Apartado del Informe
Uso sostenible de los recursos: el consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales; consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso; consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.	301-1 Materiales utilizados por peso	ODS 6, ODS 7, ODS 8, ODS 12, ODS 13	Anexo I 1.4: Uso sostenible de los recursos
	GRI 302-1 Consumo energético dentro de la organización		Anexo I 1.4: Uso sostenible de los recursos
	GRI 302-2 Consumo energético fuera de la organización		Anexo I 1.4: Uso sostenible de los recursos
	GRI 303-5 Consumo de agua		Anexo I 1.4: Uso sostenible de los recursos
	Medidas adoptadas para mejorar la eficiencia del uso de las materias primas y materiales		Anexo I 1.4: Uso sostenible de los recursos
	Medidas realizadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de las energías renovables		Anexo I 1.4: Uso sostenible de los recursos
Cambio climático: los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce; las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático; las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.	CRSD NEIS E1: Cambio climático	ODS 3, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15	CRSD Bloque 2: Información medioambiental
	GRI 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)		Anexo I 1.5: Cambio climático
	GRI 305-2 Emisiones indirectas de GEI (alcance 2)		Anexo I 1.5: Cambio climático
	GRI 305-5 Reducción de las emisiones de GEI		Anexo I 1.5: Cambio climático
Protección de la biodiversidad: medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad; impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	GRI 304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios a la biodiversidad	ODS 6, ODS 14, ODS 15	Anexo I 1.5: Protección de la biodiversidad
	GRI 304-3 Hábitas protegidos o restaurados		Anexo I 1.5: Protección de la biodiversidad
<b>II. Cuestiones sociales y relativas al personal</b>			
Empleo: número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional; número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo, media anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional, número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional; las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor; brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad, la remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo, implantación de políticas de desconexión laboral, empleados con diversidad funcional.	CRSD NEIS S1: Personal propio	ODS 1, ODS 5, ODS 8, ODS 10	CRSD Bloque 3.1: Personal propio

Ley 11/2018	Marco de reporting	ODS relacionados	Apartado del Informe
	GRI 102-7 Tamaño de la organización	ODS 1, ODS 5, ODS 8, ODS 10	Anexo I 2.1: Estructura de la plantilla
	GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores		Anexo I 2.1: Estructura de la plantilla
	Distribución de la plantilla por género, edad, y clasificación profesional		Anexo I 2.1: Estructura de la plantilla
	Distribución de la plantilla por género, edad, y tipo de contrato		Anexo I 2.1: Estructura de la plantilla
	Media anual por tipo de contrato por edad, sexo y clasificación profesional		Anexo I 2.1: Estructura de la plantilla
	Personas empleadas con discapacidad		Anexo I 2.1: Estructura de la plantilla
	Número de despidos por género, edad y clasificación profesional		Anexo I 2.2: Política retributiva
	Brecha salarial y remuneración media de las personas empleadas		Anexo I 2.2: Política retributiva
	Brecha salarial y remuneración media de personas consejeras y directivas por sexo		Anexo I 2.2: Política retributiva
Organización del trabajo: organización del tiempo de trabajo; número de horas de absentismo; medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	Medidas de conciliación Medidas de desconexión laboral Horas de absentismo	ODS 5, ODS 8	CSRD Bloque 3.1: Personal propio Anexo I 2.3: Conciliación
Relaciones sociales: organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos; porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país; el balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.	CSRD NEIS S1: Personal propio	ODS 8	CSRD Bloque 3.1: Personal propio
	GRI 102-41 Acuerdos de negociación colectiva		Anexo I 2.4: Relaciones sociales
Salud y seguridad: condiciones de salud y seguridad en el trabajo; accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo.	CSRD NEIS S1: Personal propio	ODS 3, ODS 8	CSRD Bloque 3.1: Personal propio
	GRI 403-1 Sistema de gestión de seguridad y salud laboral		Anexo I 2.5: Salud y seguridad en el trabajo
	GRI 403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes		Anexo I 2.5: Salud y seguridad en el trabajo
	GRI 403-3 Servicios de salud laboral		Anexo I 2.5: Salud y seguridad en el trabajo
	GRI 403-4 Participación de las personas trabajadoras, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo		Anexo I 2.5: Salud y seguridad en el trabajo

Ley 11/2018	Marco de reporting	ODS relacionados	Apartado del Informe
	GRI 403-5 Formación y sensibilización de las personas trabajadoras sobre salud y seguridad en el trabajo	ODS 3, ODS 8	Anexo I 2.5: Salud y seguridad en el trabajo
	GRI 403-6 Fomento de la salud de las personas trabajadoras		Anexo I 2.5: Salud y seguridad en el trabajo
	GRI 403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y seguridad de las personas trabajadoras directamente vinculados con las relaciones comerciales		Anexo I 2.5: Salud y seguridad en el trabajo
	GRI 403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo		Anexo I 2.5: Salud y seguridad en el trabajo
	GRI 403-9 Lesiones por accidente laboral		Anexo I 2.5: Salud y seguridad en el trabajo
	GRI 403-10 Dolencias y enfermedades laborales		Anexo I 2.5: Salud y seguridad en el trabajo
Formación: las políticas implementadas en el campo de la formación; la cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	CSRD NEIS S1: Personal propio	ODS 4, ODS 8, ODS 10	CSRD Bloque 3.1: Personal propio
	404-1 Media de horas de formación al año por empleado. Distribución de las horas de formación de las personas empleadas por clasificación profesional y sexo		Anexo I 2.6: Formación y desarrollo profesional
Accesibilidad universal de las personas con diversidad funcional.	CSRD NEIS S1: Personal propio	ODS 5, ODS 8, ODS 10, ODS 16	CSRD Bloque 3.1: Personal propio
	Gestión de la accesibilidad universal. Medidas para la integración de las personas con diversidad funcional		Anexo I 2.7: Igualdad y diversidad
Igualdad: medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres; planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con diversidad funcional; la política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	CSRD NEIS S1: Personal propio	ODS 5, ODS 8, ODS 10, ODS 16	CSRD Bloque 3.1: Personal propio
	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres		Anexo I 2.7: Igualdad y diversidad
	GRI 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas. Protocolos contra el acoso sexual o por razón de género		Anexo I 2.7: Igualdad y diversidad

Ley 11/2018	Marco de reporting	ODS relacionados	Apartado del Informe
<b>III. Cuestiones relativas al respeto de los derechos humanos</b>			
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos; prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos; denuncias por casos de vulneración de derechos humanos; promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil.	GRI 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	ODS 5, ODS 8, ODS 10, ODS 16	Anexo I 3: información sobre respeto a los derechos humanos
	GRI 412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos		Anexo I 3: información sobre respeto a los derechos humanos
	GRI 412-2 Formación de personas empleadas en políticas o procedimientos sobre derechos humanos		Anexo I 3: información sobre respeto a los derechos humanos
	GRI 412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos		Anexo I 3: información sobre respeto a los derechos humanos
	GRI 408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil		Anexo I 3: información sobre respeto a los derechos humanos
<b>IV. Cuestiones relativas a la lucha contra la corrupción y el soborno</b>			
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno; medidas para luchar contra el blanqueo de capitales, aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	CSRD NEIS G1: conducta empresarial	ODS 16	CSRD Bloque 4: información sobre conducta empresarial
	Medidas para prevenir la corrupción y el soborno		CSRD Bloque 4: información sobre conducta empresarial
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales		CSRD Bloque 4: información sobre conducta empresarial
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro		Anexo I 4: información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno
	GRI 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas		CSRD Bloque 4: información sobre conducta empresarial
	GRI 205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción		CSRD Bloque 4: información sobre conducta empresarial
	GRI 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción		CSRD Bloque 4: información sobre conducta empresarial
<b>V. Información sobre la sociedad</b>			
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible: el impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local; el impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio; las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos; las acciones de asociación o patrocinio.	Impacto de la actividad en el empleo y el desarrollo local	ODS 1, ODS 2, ODS 10, ODS 16, ODS 17	Anexo I 5.1: Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio		Anexo I 5.1: Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible
	Acciones de asociación y patrocinio		Anexo I 5.1: Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible
	GRI 102-12 Iniciativas externas		Anexo I 5.1: Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible

Ley 11/2018	Marco de reporting	ODS relacionados	Apartado del Informe
	GRI 102-13 Afiliación a asociaciones	ODS 1, ODS 2, ODS 10, ODS 16, ODS 17	Anexo I 5.1: Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible
	GRI 102-43 Participación de los grupos de interés		Anexo I 5.1: Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible
	GRI 202-1 Ratio del salario de clasificación profesional inicial por sexo frente al salario mínimo local		Anexo I 5.1: Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible
	GRI 202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local		Anexo I 5.1: Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible
	GRI 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo		Anexo I 5.1: Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible
	GRI 413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales		Anexo I 5.1: Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible
Subcontratación y proveedores: la inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales; consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental; sistemas de supervisión y auditorías y resultados de estas.	CSRD NEIS G1-2: requisitos de divulgación relativos a la gestión de la relación con los proveedores	ODS 1, ODS 8, ODS 16	CSRD bloque 4.1.4: [G1-2] gestión de la relación con los proveedores
Consumidores: medidas para la salud y la seguridad de los consumidores; sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de éstas	CSRD NEIS S4: Consumidores y usuarios finales	ODS 3, ODS 12, ODS 16	CSRD bloque 3.2: consumidores y usuarios finales
	GRI 416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios		Anexo I 5.2: Consumidores y Usuarios finales
	Gestión de las quejas y las reclamaciones		CSRD bloque 3.2: consumidores y usuarios finales
	Medidas para la seguridad y salud de las personas consumidoras		Anexo I 5.2: Consumidores y Usuarios finales
ANEXO I. Indicadores de referencia			

## **INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO DE MUTUA DE PROPIETARIOS SEGUROS Y REASEGUROS A PRIMA FIJA Y SOCIEDADES DEPENDIENTES DEL EJERCICIO 2024**

A la Dirección de Mutua De Propietarios Seguros Y Reaseguros A Prima Fija,

### **Alcance de los trabajos**

Hemos desarrollado la revisión independiente del contenido del Estado de Información No Financiera de Mutua de Propietarios Seguros y Reaseguros a Prima Fija (en adelante “Mutua Propietarios”) y sus sociedades dependientes (en adelante Grupo Mutua Propietarios) relativo al ejercicio 2024 (en adelante, el Informe), en el marco de aplicación de la *Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad*.

### **Responsabilidad de los Administradores**

La preparación del Informe, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la Dirección de Grupo Mutua Propietarios, que es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno a partir de los cuales se obtiene la información.

### **Criterios, independencia y control de calidad**

Damos cumplimiento a los requerimientos de independencia y otros requerimientos éticos del *Code of Ethics for Professional Accountants*, emitido por International Ethics Standards Board for Accountants, el cual está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Aplicamos la Norma Internacional Sobre Control de Calidad (NICC) 1, y de conformidad con la misma, se mantiene un sistema integral de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados en relación con el cumplimiento de los requerimientos éticos, estándares profesionales y requerimientos legales y regulatorios aplicables.

## Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es la de emitir un Informe independiente de verificación limitada basado en los procedimientos aplicados a nuestra revisión. Hemos llevado a cabo el trabajo de revisión de acuerdo con la Norma ISAE 3000 Assurance *Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, con un alcance de aseguramiento limitado.

Nuestro trabajo de revisión limitada se ha desarrollado mediante entrevistas con las personas encargadas de la preparación de la información incluida en el Informe, y la aplicación de procedimientos analíticos y otros dirigidos a recopilar evidencias, como:

- Reuniones con el personal responsable de la elaboración del Informe, para conocer los enfoques de gestión aplicados y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- La evaluación a través de entrevistas de la consistencia de la descripción sobre la aplicación de las políticas y la estrategia en materia de sostenibilidad, gobierno, ética e integridad de Grupo Mutua Propietarios.
- La revisión de la consistencia de la información y el análisis de la adaptación de los contenidos e indicadores del Informe a los requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad por lo que respecta a la fiabilidad de la información, utilizando procedimientos analíticos y pruebas de revisión en base a muestreos.
- La revisión de la aplicación de los criterios establecidos por Grupo Mutua Propietarios para la preparación de los indicadores, basados en la Ley 11/2018, en los estándares de *Global Reporting Initiative* y en las *Normas Europeas de Información sobre Sostenibilidad (NEIS)*.
- La lectura de la información incluida en el Informe para determinar si está en línea con nuestro conocimiento general y experiencia, en relación con el desempeño en sostenibilidad de Grupo Mutua Propietarios.

El alcance de una revisión limitada es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable. Por lo tanto, la seguridad proporcionada es también menor. El presente Informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

## Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados y en las evidencias que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Estado de Información no Financiera de Mutua de Propietarios Seguros y Reaseguros a Prima Fija y sociedades dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2024 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI y NEIS seleccionados.

Nuestra conclusión se basa y está sujeta a los aspectos indicados en este Informe. Consideramos que la evidencia que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestras conclusiones.

## Uso y distribución

Este Informe ha sido preparado exclusivamente en interés de la Dirección de Grupo Mutua Propietarios de acuerdo con los temas de nuestra carta de encargo.

Barcelona, 26 de marzo de 2025,  
**Energía Local Advisors S.L.**

**Joan B. Palau Pernau**  
Colegiado Núm. 3657  
Col·legi d'Economistes de Catalunya

 **Col·legi d'Economistes  
de Catalunya**  
*Al servei dels professionals  
de l'economia i de l'empresa*

# GRUPO MUTUA DE PROPIETARIOS

## **Barcelona**

Londres, 29. 08029 Barcelona  
Tel: 934 873 020 / Fax: 932 720 335  
e-mail: [clientes@mutuadepropietarios.es](mailto:clientes@mutuadepropietarios.es)

## **Girona**

Rambla Llibertat, 6, entl. 17004 Girona  
Tel: 972 486 088 / Fax: 972 228 434

## **Madrid**

Alcalá, 79, Bajos B. 28009 Madrid  
Tel: 917 820 790 / Fax: 917 820 791

## **Oviedo**

Marqués de Teverga, 20 bajos dcha.  
33005 Oviedo  
Tel: 984 105 013 / Fax: 984 105 031

## **Sevilla**

Av. Francisco Javier, 24,  
Edificio Sevilla, local 4-5. 41018 Sevilla  
Tel: 955 113 789 / Fax: 955 113 791

## **Valencia**

Av. Navarro Reverter, 17 bajo. 46004 Valencia  
Tel: 963 533 944 / Fax: 963 942 672

## **Zaragoza**

Avda. César Augusto, 4. Of 4. 50004 Zaragoza  
Tel: 976 468 424 / Fax: 976 468 425

## **Best Technologies for Buildings**

Ávila, 124 4º A. 08018 Barcelona  
Tel: 934 153 010 / Fax: 932 378 862

## **Edificat Rent**

Londres, 29. 08029 Barcelona  
Tel: 934 873 020 / Fax: 932 720 335

## **MutuaRisk**

Gran Via de les Corts Catalanes, 533.  
08011 Barcelona  
Tel: 933 635 220 / Fax: 934 193 468

## **onLygal**

Plaça d'Europa 41-43 6ª planta  
08908 L'Hospitalet de Llobregat  
Tel. 93 520 22 00

## **onRed**

las Norias, 92. 28211 Majadahonda – Madrid  
Tel: 917 931 500

[mutuadepropietarios.es](http://mutuadepropietarios.es)

