

5

NEGOCIO RESPONSABLE. CONFIANZA, ESTABILIDAD Y RESPONSABILIDAD



5.1. Principales resultados financieros

5.2. Inversión Socialmente Responsable

5.3. El mutualista, lo primero

5.4. Transformación digital

5.5. Relación con proveedores

5.1 PRINCIPALES RESULTADOS FINANCIEROS

Mutualidad de la Abogacía tiene el firme compromiso de cumplir con la normativa en materia de transparencia, así como el de informar a sus mutualistas y al mercado sobre la actividad que ejerce. Con esta finalidad, publica cada año sus cuentas e información totalmente detallada, disponible en su página web.

PRINCIPALES DATOS ECONÓMICOS 2020



+1,8% respecto a 2019



+6,5% respecto a 2019



-13% respecto a 2019

95,7% RAMO DE VIDA
4,3% RAMO NO VIDA



+8,5% respecto a 2019



Más del doble de lo exigido
por el regulador



+20,6% respecto a 2019

Esta información está disponible en la página web corporativa
<https://www.mutualidadabogacia.com/institucional/empresa/>



LA VISIÓN
DEL
PRESIDENTE

HITOS DEL
AÑO 2020

EVOLUCIÓN Y
SOSTENIBILIDAD

BUEN
GOBIERNO

NEGOCIO
RESPONSABLE

DIMENSIÓN
SOCIAL

MEDIO
AMBIENTE

ACERCA
DE ESTA
MEMORIA

ANEXOS

5.2 INVERSIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

48,7%
inversiones netas
(+ de 484 millones de euros)
destinadas a
activos sostenibles
y socialmente
responsables.

Como agente que interviene en los mercados financieros, la Mutualidad entiende la **inversión como palanca de cambio para generar valor**, así como para impactar de forma positiva en la sociedad. Por esta razón, apuesta por las **inversiones Socialmente Responsables (ISR)**, aquellas que incorporan aspectos **ASG**.

Mutualidad de la Abogacía actúa como **inversor responsable con una política de inversiones estable e independiente**. Su objetivo es realizar una gestión prudente y rigurosa de los ahorros que le confían sus mutualistas, con visión en el largo plazo para conseguir **rendimientos rentables y recurrentes**. A la vez, contribuye con su actividad al crecimiento sostenible de la economía y a lograr una sociedad más próspera.

A cierre de 2020, las **inversiones** de la Mutualidad alcanzaron los **10.425 millones de euros** en el **balance contable** (+8,5% con respecto al ejercicio 2019), de los cuales el 87,51% corresponden a inversiones financieras, el 6,43% son inversiones inmobiliarias y el 6,06% son depósitos y tesorería. En lo que respecta a las **inversiones financieras, el 78,53 % es renta fija y el 8,91 % es renta variable**. La cartera de renta fija está compuesta esencialmente por bonos a largo plazo de elevada calidad. Más de la mitad de estos bonos (el 56%) son deuda pública. El resto son emisiones de bonos de compañías, muy diversificados (113 emisores distintos), lo que otorga a la cartera una elevada seguridad.

La parte de **renta variable** se divide en dos conceptos distintos: **acciones esencialmente del IBEX 35 y fondos de inversión**. Destaca el componente cada vez más importante de los fondos de capital riesgo y de las inversiones temáticas, en especial las que tienen que ver con el envejecimiento poblacional. La compañía limita a través de su política de inversiones la exposición a renta variable, como garantía de control de riesgo y en beneficio de la seguridad de los mutualistas.

En 2020, el **48,7% de las inversiones netas** (más de 484 millones de euros) **se ha destinado a activos sostenibles**, socialmente responsables, energías limpias y temas de interés social como el envejecimiento poblacional o la robótica.

Al mismo tiempo, se han generado **avances para integrar la ISR con fluidez en la actividad diaria** mediante la incorporación de una nueva herramienta específica para la gestión, seguimiento y reporte en este entorno. La **política de inversiones** se ha modificado para adecuarla al ámbito de los activos ASG y está en proceso de adaptación a la normativa del regulador europeo, con el objetivo de otorgar un marco de actuación más claro y definido respecto a estos activos. Dentro de estas actuaciones, destaca la introducción de aplicativos de **medición de sostenibilidad en cartera**, homologada según los requerimientos normativos vigentes, que permitirá una gestión más precisa y una información más adecuada sobre estas inversiones.

La **rentabilidad media retribuida** a los mutualistas a cierre de 2020 para el Plan Universal, Plan de Ahorro 5 y Plan Universal Junior es del **3.32%**, lo que consolida a la Mutualidad como una de las mejores alternativas en materia de ahorro e inversión en el mercado, especialmente en el actual contexto financiero de tipos de interés bajos o negativos.



5.3 EL MUTUALISTA, LO PRIMERO

La Mutualidad pone al colectivo de mutualistas y sus necesidades en el centro de su actividad. Aspectos como la calidad, la digitalización, la innovación y la responsabilidad se encuentran presentes de forma transversal en toda la compañía para dar a las personas que confían en la entidad una respuesta óptima.

172.188
llamadas
telefónicas
atendidas

Atención integral
presencial en
las oficinas
centrales y sus
delegaciones

56.124
e-mails
gestionados

DEPARTAMENTO COMERCIAL

El Departamento Comercial de Mutualidad de la Abogacía, formado por el Servicio de Atención al Mutualista (SAM), gestores presenciales y gestores de red, **desarrolla la labor de informar a los mutualistas de forma personalizada para que puedan tomar las mejores decisiones en materia de ahorro y previsión**, así como de ayudarles a resolver posibles incidencias, siempre con el fin de proporcionar la mejor experiencia de cliente.

Para la Mutualidad la orientación al mutualista no se basa solo en dar una respuesta puntual a lo que precisa, sino también en la **escucha activa y permanente** para identificar sus necesidades reales y plantear soluciones profesionales y honestas, con la máxima información sobre todos los **aspectos legales, fiscales y financieros**. Para agilizar y facilitar algunas de las gestiones, apuesta por la **digitalización y la tecnología**, que complementa el factor humano diferencial.

En 2020 se han implementado **nuevas herramientas analíticas de monitorización** que permiten conocer en tiempo real el funcionamiento del servicio con el fin de poder mejorar la experiencia del mutualista y asegurar la eficiencia en la gestión. Además, se ha desarrollado una iniciativa de **medición de la satisfacción** mediante encuestas posteriores al servicio y un nuevo sistema de IVR.

LA VISIÓN
DEL
PRESIDENTE

HITOS DEL
AÑO 2020

EVOLUCIÓN Y
SOSTENIBILIDAD

BUEN
GOBIERNO

NEGOCIO
RESPONSABLE

DIMENSIÓN
SOCIAL

MEDIO
AMBIENTE

ACERCA
DE ESTA
MEMORIA

ANEXOS

CALIDAD Y SATISFACCIÓN

Para Mutualidad de la Abogacía la calidad en el servicio tiene un enfoque preferente. La compañía trabaja cada día para alcanzar la excelencia en la gestión, lo que se refleja en la confianza de sus mutualistas.

Con la intención de escuchar a sus mutualistas, dispone de diversas herramientas entre las que destaca la **metodología NPS®** (Net Promoter Score), un sistema que mide la satisfacción y el grado de fidelización del cliente. **El resultado obtenido en 2020 ha sido del 34,41.**

En materia de calidad, Mutualidad de la Abogacía cuenta con la **certificación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 para el Servicio de Atención Telefónica Comercial**, emitida por AENOR. Este proceso forma parte del plan estratégico de la compañía, que sitúa al mutualista en el centro de todas sus decisiones con el fin de mejorar continuamente su experiencia.

El modelo de gestión adoptado supone un **refuerzo constante de todos los procesos operativos, estratégicos y de soporte**. Su aplicación apoya la gestión en cada una de las interacciones con el mutualista y dota a la plantilla de herramientas, recursos y formación específica para alcanzar la excelencia en sus funciones.

QUEJAS Y RECLAMACIONES. OPORTUNIDAD DE MEJORA

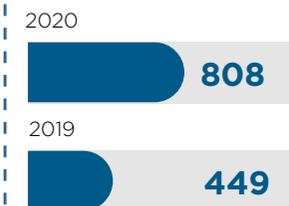
Servicio de Información al Mutualista (SIM)

El proceso de gestión y resolución de las reclamaciones de los mutualistas está regulado con carácter general por la Orden ECO/734/2004 sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

Con carácter previo a este proceso, **el mutualista puede dirigir sus consultas y manifestar su disconformidad** con las decisiones adoptadas por la Mutualidad al Servicio de Información al Mutualista (SIM).

Este servicio se responsabiliza de **proporcionar información y documentación al mutualista**, después de la valoración necesaria en cada caso, y de proponer las vías de resolución para resolver la incidencia con una gestión idónea y ágil.

Incidencia/Queja



Consulta/Información



Incidencias resueltas 2020

1.458

en un plazo medio de **45/50 días**

LA VISIÓN DEL PRESIDENTE

HITOS DEL AÑO 2020

EVOLUCIÓN Y SOSTENIBILIDAD

BUEN GOBIERNO

NEGOCIO RESPONSABLE

DIMENSIÓN SOCIAL

MEDIO AMBIENTE

ACERCA DE ESTA MEMORIA

ANEXOS



EL MUTUALISTA, LO PRIMERO

Reclamaciones y Atención al Asegurado

La Mutualidad se compromete a **proteger los derechos de los mutualistas, tomadores, asegurados y/o beneficiarios** en su relación con la compañía a través del departamento de Reclamaciones y Atención al Asegurado, que actúa con total independencia y autonomía con respecto a la entidad.

En su determinación de actuar con la **máxima transparencia** ante las solicitudes que se le presentan, la Mutualidad lleva a cabo un **registro y análisis exhaustivo** de cada una de ellas para proponer acciones de mejora continua en la calidad del servicio prestado.



158

RECLAMACIONES RESUELTAS

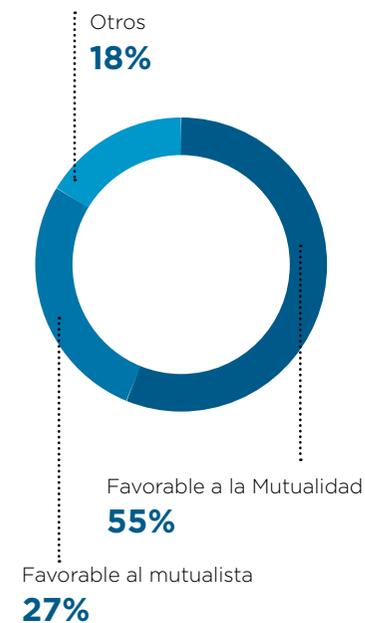
104 en 2019



19,63 días

TIEMPO MEDIO DE RESOLUCIÓN

Tipología



LA VISIÓN
DEL
PRESIDENTE

HITOS DEL
AÑO 2020

EVOLUCIÓN Y
SOSTENIBILIDAD

BUEN
GOBIERNO

NEGOCIO
RESPONSABLE

DIMENSIÓN
SOCIAL

MEDIO
AMBIENTE

ACERCA
DE ESTA
MEMORIA

ANEXOS

EL MUTUALISTA, LO PRIMERO

PROTECCIÓN DEL MUTUALISTA

Proteger a las personas mutualistas y velar por su seguridad es uno de los compromisos que asume la Mutualidad en el desempeño de sus actividades. Por ello, desarrolla diferentes medidas en el ámbito de la protección de la información y privacidad de datos, riesgos informáticos, garantía de prestación del servicio o derechos del consumidor, entre otros.

Privacidad de datos

La entidad garantiza la **confidencialidad en las relaciones con sus mutualistas** y vela específicamente por la protección de sus datos personales. En este sentido, **los empleados disponen de información y formación continua** en esta materia.

Además, en cumplimiento de la normativa vigente, ha designado un Delegado de Protección de Datos y se ha adaptado al Reglamento (UE) 2016/679 y a la Ley Orgánica 3/2018 de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales. En 2020, la compañía no ha recibido ninguna sanción por infracciones relacionadas con la protección y privacidad de datos.

Derechos del consumidor

La Mutualidad considera la **transparencia informativa** como un elemento esencial en sus **relaciones con el consumidor**. A este respecto, se han establecido procesos internos para el control de la información que se proporciona a los mutualistas actuales o potenciales, con el fin de **mitigar el riesgo de venta inadecuada**.

El Comité de Distribución lidera la **supervisión del cumplimiento de la normativa** en las actividades de distribución de seguros y reaseguros privados, basada en la protección al cliente. Además, la compañía está adherida a la guía de buenas prácticas de UNESPA sobre seguros individuales de vida ahorro y comercialización. Adicionalmente, ha adaptado sus documentos de información de productos de seguros de no vida a **la guía de buenas prácticas PID**. En 2020, la compañía no ha tenido ningún incidente significativo en esta materia.



LA VISIÓN DEL PRESIDENTE

HITOS DEL AÑO 2020

EVOLUCIÓN Y SOSTENIBILIDAD

BUEN GOBIERNO

NEGOCIO RESPONSABLE

DIMENSIÓN SOCIAL

MEDIO AMBIENTE

ACERCA DE ESTA MEMORIA

ANEXOS



Seguridad informática

La custodia de los datos personales de los mutualistas exige una mejora y actualización permanente. En este sentido, en 2020 se ha llevado a cabo una **auditoría externa de seguridad de los sistemas informáticos**, con el fin de identificar vulnerabilidades y corregirlas para disminuir posibles riesgos.

Además, la Mutualidad cuenta con una **política de seguridad informática** y procedimientos internos que garantizan la aplicación de las medidas adecuadas para evitar la alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado a los datos personales.

En 2020, debido a la situación de pandemia, la Mutualidad ha dotado de **mayores mecanismos de acceso remoto a sus sistemas mediante la creación de una VPN privada**, a la cual sólo pueden acceder los empleados mediante sus credenciales.

Por otro lado, se han establecido **medidas de seguridad adicionales** para la privacidad en el acceso a la información y/o la contratación a distancia. De este modo, la entidad cuenta con un protocolo de identificación del cliente en llamadas telefónicas, con la finalidad de impedir suplantaciones, tal y como queda recogido en la certificación ISO 9001:2015.

Plan de contingencia

En caso de que se produjese algún incidente, la compañía dispone de un plan de contingencia y continuidad de negocio ante situaciones de crisis que garantiza el **funcionamiento normal y la continuidad en la prestación del servicio**. Este plan incluye medidas tales como la copia de archivos, espacios físicos de trabajo alternativos o de otras herramientas tecnológicas que impidan la interrupción del servicio, entre otras cuestiones.

En 2020, **a pesar de la crisis sanitaria de la COVID-19, la Mutualidad no cesó en ningún momento su actividad** y se garantizó la atención al mutualista mediante canales alternativos no presenciales, gracias a un significativo despliegue tecnológico.

LA VISIÓN DEL PRESIDENTE

HITOS DEL AÑO 2020

EVOLUCIÓN Y SOSTENIBILIDAD

BUEN GOBIERNO

NEGOCIO RESPONSABLE

DIMENSIÓN SOCIAL

MEDIO AMBIENTE

ACERCA DE ESTA MEMORIA

ANEXOS

5.4 TRANSFORMACIÓN DIGITAL

La Mutualidad entiende la **transformación digital** no como un fin, sino como un medio que aporta a la entidad nuevas herramientas para lograr sus objetivos, situando al mutualista en el eje central sobre el que pivota su actividad.

En 2020, ha seguido trabajando para poder ofrecerle una **experiencia más útil y enriquecedora**. El impulso de la omnicanalidad ha mejorado la interacción y cercanía con el mutualista, especialmente en un momento caracterizado por la no presencialidad. Por otra parte, **se ha ampliado la oferta de servicios y trámites digitales**, en particular los relacionados con las medidas activadas con motivo de la crisis sanitaria, como la solicitud de préstamos Ayudas COVID-19 y el aplazamiento de cuotas.

133.000
USUARIOS/DISPOSITIVOS ÚNICOS
ÁREA PRIVADA WEB



15.200
USUARIOS ACTIVOS APP

El uso de los **canales digitales** por parte de los mutualistas ha ido en aumento. La facilidad de uso del área privada de la web sigue convirtiéndola en el canal online con mayor impacto, con 133.000 usuarios/dispositivos únicos anuales. La APP de la Mutualidad ha alcanzado los 15.200 usuarios activos.

En 2020 se desarrolló un **proyecto de onboarding digital con el objetivo de facilitar la adhesión a la Mutualidad**. Para ello, se han utilizado tecnologías de última generación para la recuperación, identificación y captura de documentos de identificación. Así, el Sistema de Ahorro Flexible se puede contratar digitalmente en tan sólo 6 pasos.

Asimismo, se llevó a cabo un **proyecto de monitorización que permite supervisar y optimizar el rendimiento de las aplicaciones** que soportan el negocio. Mediante este proyecto se establece el grado de salud y la capacidad de dicho sistema, lo que permite detectar debilidades con anticipación, mejorar servicios, así como evitar y solucionar cualquier problema que se pueda producir.

Debido a la creciente demanda interna de almacenamiento virtual en cuanto a volumen, capacidad, flexibilidad y escalabilidad, se ha realizado un **proyecto de actualización que mejora la capacidad y el rendimiento en el archivo de los datos**. La solución implantada resuelve estas necesidades con las últimas tecnologías en cuanto a eficacia, disponibilidad y virtualización de infraestructuras tecnológicas.

Finalmente, para promover y desarrollar iniciativas alrededor de las aplicaciones y la tecnología que aporta el blockchain, **Mutualidad de la Abogacía se ha incorporado a Alastria, asociación sin ánimo de lucro que fomenta la economía digital**.

LA VISIÓN
DEL
PRESIDENTE

HITOS DEL
AÑO 2020

EVOLUCIÓN Y
SOSTENIBILIDAD

BUEN
GOBIERNO

NEGOCIO
RESPONSABLE

DIMENSIÓN
SOCIAL

MEDIO
AMBIENTE

ACERCA
DE ESTA
MEMORIA

ANEXOS

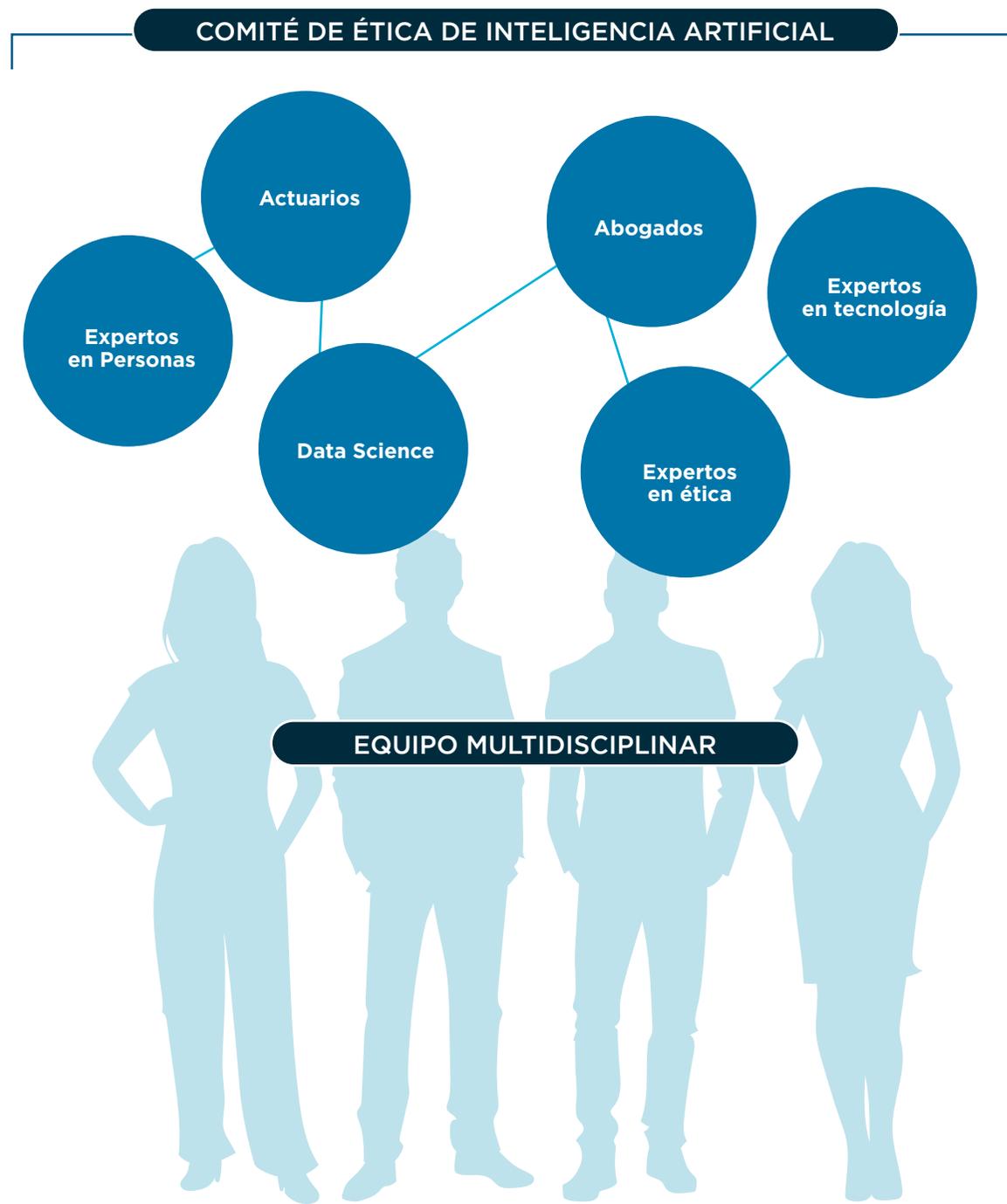
COMITÉ DE ÉTICA DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL (CEIA)

A medida que Mutualidad de la Abogacía progresa en la aplicación de la **inteligencia artificial** para interactuar con los mutualistas y tomar decisiones de negocio, más necesario es **dotar este proceso de valores y principios éticos**.

El Comité de Ética de la Inteligencia Artificial es una **iniciativa pionera en el sector** financiero y asegurador español, inspirada en las pautas marcadas por las instituciones públicas y por las grandes corporaciones que conforman la llamada “Alianza por la Inteligencia Artificial”.

Este comité es responsable de **vigilar los usos e impactos de la inteligencia artificial**, garantizando que la recopilación, el alojamiento y el uso de los datos se realicen de manera ética, transparente y democrática.

En 2020, Mutualidad de la Abogacía dio un paso más en su compromiso por el estudio de la IA, convirtiéndose en la **primera entidad en asociarse a OdiselA, Observatorio del Impacto Social y Ético de la Inteligencia Artificial**. Esta iniciativa independiente y multidisciplinar tiene la misión de velar por el buen uso de la inteligencia artificial y garantizar un uso responsable.



LA VISIÓN DEL PRESIDENTE

HITOS DEL AÑO 2020

EVOLUCIÓN Y SOSTENIBILIDAD

BUEN GOBIERNO

NEGOCIO RESPONSABLE

DIMENSIÓN SOCIAL

MEDIO AMBIENTE

ACERCA DE ESTA MEMORIA

ANEXOS

5.5 RELACIÓN CON PROVEEDORES

La contratación de proveedores de bienes y servicios es **indispensable para el buen funcionamiento de la entidad**. Parte de la gestión del impacto de Mutualidad de la Abogacía depende de la relación con sus colaboradores. Además, a través de la contratación de **proveedores mayormente locales**, la Mutualidad genera empleo indirecto en España. Así, en 2020, el 99% de los pagos se realizó a proveedores nacionales.

Mutualidad de la Abogacía se esfuerza por garantizar que las prácticas de la cadena de suministro sean éticas. Por ello, requiere a cada proveedor contratado que se comprometa a desarrollar su actividad de forma alineada con el Código Ético y de Conducta de la Mutualidad. Además, la política de proveedores señala que **la actividad de estos debe estar alineada con los valores de la Mutualidad**, entre otros, la integridad profesional y defensa de los intereses de la Mutualidad, el cumplimiento normativo, la persecución y denuncia del delito y la corrupción y la responsabilidad social corporativa y medioambiental. Asimismo, se evalúa si los proveedores ofrecen suficientes garantías sobre cumplimiento normativo, analizando si disponen de un **sistema de gestión de riesgos penales y de protección de datos personales, así como de calidad en el servicio prestado**.

La Mutualidad realiza un sistema de **evaluación y seguimiento de sus proveedores** articulado en tres fases, tal como recoge su política al respecto: proceso de contratación, renovación o ampliación del contrato y reevaluación de proveedores. Este procedimiento garantiza la evaluación de la necesidad de contratación y la imparcialidad en la elección del prestador de servicios.

Mutualidad de la Abogacía no ha llevado a cabo durante 2020 auditorías a proveedores en cuestiones no financieras.

99%
PROVEEDORES
NACIONALES

LA VISIÓN
DEL
PRESIDENTE

HITOS DEL
AÑO 2020

EVOLUCIÓN Y
SOSTENIBILIDAD

BUEN
GOBIERNO

NEGOCIO
RESPONSABLE

DIMENSIÓN
SOCIAL

MEDIO
AMBIENTE

ACERCA
DE ESTA
MEMORIA

ANEXOS