



En un entorno marcado por la complejidad y la incertidumbre, mantenemos un compromiso firme con la creación de valor para el mutualista y resto de grupos de interés.

# La visión del presidente

**Enrique Sanz Fernández-Lomana**  
Presidente de Mutualidad

En los últimos años, Mutualidad ha demostrado su capacidad de adaptación en un entorno cambiante y retador. ¿Cómo visualizas el futuro de la compañía?

Mutualidad afronta el futuro con determinación y confianza, permaneciendo fiel a su propósito fundamental: acompañar a los mutualistas y contribuir a su bienestar a lo largo de todas las etapas de la vida. Nuestro modelo de negocio, sustentado en los principios del mutualismo, se basa en un compromiso sólido con la generación de impacto positivo, tanto en nuestros mutualistas como en la sociedad en su conjunto.

La puesta en marcha del Plan Estratégico 2023-2027 "ADN 23/27" y del Plan de Sostenibilidad "Activistas de lo Mutuo" define una hoja de ruta clara para la evolución de la organización. Apostamos de manera decidida por la innovación, la digitalización y una gestión alineada con criterios ESG –ambientales, sociales y de buen gobierno, por sus siglas en inglés– como pilares fundamentales para reforzar nuestra resiliencia y competitividad en el largo plazo.

En un entorno marcado por la complejidad y la incertidumbre, mantenemos un compromiso firme con la creación de valor para el mutualista y resto de grupos de interés, a través de una gestión eficiente y responsable.

En síntesis, aspiramos a consolidarnos como una entidad de referencia en el ámbito asegurador y en la economía social, con vocación de cercanía, impacto social positivo y capacidad para afrontar con éxito los desafíos del mañana.

**El contexto macroeconómico sigue marcado por la incertidumbre. En este escenario, ¿cómo está afrontando Mutualidad estos desafíos dentro de su estrategia de inversión para garantizar estabilidad y rentabilidad a sus mutualistas? Además, en un entorno de cambios políticos y regulatorios, ¿sigue siendo la inversión bajo criterios ESG una apuesta atractiva para la compañía?**

Mutualidad afronta el actual entorno de complejidad e incertidumbre con una estrategia de inversión prudente y diversificada. Gracias a este enfoque, en 2024 hemos gestionado una cartera de 10.765 millones de euros, alcanzando una rentabilidad del 4,13 % para el mutualista dentro del marco del Plan Universal.

Nuestra independencia financiera, al no estar vinculados a grandes grupos, nos permite mantener una visión de largo plazo, orientada a la

estabilidad, la rentabilidad sostenible y la adecuada gestión de riesgos.

La integración de criterios ESG en nuestras decisiones de inversión, junto con los parámetros financieros tradicionales, continúa siendo una apuesta estratégica para reforzar la resiliencia de nuestra cartera. En 2024, el 100 % de las nuevas adquisiciones de fondos han sido sostenibles, clasificados como artículos 8 y 9 conforme a la normativa SFDR. En el ámbito inmobiliario, de los 42 inmuebles que conforman nuestra cartera, 17 cuentan ya, o están en proceso de renovación, con la certificación BREEAM®, sistema reconocido internacionalmente que evalúa el comportamiento ambiental y la sostenibilidad de los edificios.

En este contexto, más allá de interpretaciones ideológicas o del debate terminológico, los criterios ESG responden a una lógica financiera: constituyen herramientas esenciales para identificar y mitigar riesgos relevantes. Ignorar estos aspectos supone aumentar la exposición a incertidumbres derivadas de una débil gobernanza, una escasa transparencia, la falta de preparación

frente a riesgos climáticos o deficiencias en condiciones laborales, entre otros factores críticos para la sostenibilidad de cualquier inversión.

**La digitalización sigue siendo un pilar estratégico para Mutualidad. ¿Cómo está integrando las tecnologías emergentes para optimizar la experiencia de los mutualistas? Además, en este proceso de transformación digital, ¿qué medidas está tomando la entidad para asegurar una transición inclusiva para todos?**

La digitalización es uno de los pilares estratégicos del Plan ADN 23/27, orientada a ofrecer una experiencia más ágil, segura y eficiente al mutualista. Concebimos la tecnología como un medio al servicio de las personas, y no como un fin en sí mismo. Nuestro objetivo es integrar soluciones digitales con sentido, siempre centradas en mejorar y enriquecer la experiencia del mutualista.

En 2024, hemos reforzado nuestras capacidades tecnológicas mediante la automatización de procesos, la integración de nuevas soluciones con inteligencia artificial y la implantación de la firma digital, lo que ha permitido avances en eficiencia – como el ahorro potencial de más de 15.000 folios al año – y en la calidad del servicio.

En este proceso de transformación digital, la inclusión tiene que ser un aspecto fundamental, especialmente en compañías de servicios financieros y aseguradores. Por ello, mantenemos nuestro compromiso con un modelo de atención omnicanal que combina atención presencial y digital, garantizando una experiencia accesible para

**La digitalización es uno de los pilares estratégicos del Plan ADN 23/27, orientada a ofrecer una experiencia más ágil, segura y eficiente al mutualista.**

todos los mutualistas, con especial atención a los colectivos más vulnerables ante la brecha digital, como las personas mayores.

**El Plan de Sostenibilidad 'Activistas de lo Mutuo' está marcando la hoja de ruta de Mutualidad en la integración de criterios ESG. ¿Cuáles han sido los principales avances logrados y qué impacto tangible han tenido tanto en la compañía como en sus grupos de interés?**

Creemos en una sostenibilidad que genere valor compartido, tanto para Mutualidad como para nuestros grupos de interés. Por ello, el Plan Estratégico ADN 23/27 se complementa con el Plan de Sostenibilidad "Activistas de lo Mutuo", una iniciativa denominada así para reforzar nuestra identidad mutualista y el valor de lo colectivo.

Este plan ha contribuido a reforzar la integración de los criterios ESG en la gestión de Mutualidad.

En el ámbito social, en 2024 hemos dotado 7 millones de euros a apoyar a mutualistas afectados por la DANA y más de 3.500 personas han sido beneficiarias de programas de ayudas y becas de Fundación Mutualidad. Además, hemos reforzado el compromiso con la igualdad: más del 40 % de nuestra Junta de Gobierno está formada por mujeres.

Este progreso se suma a nuestra apuesta continua por el empleo de calidad y por una experiencia del empleado sólida, que en 2024 se ha reflejado en un eNPS de 41 –uno de los más altos del sector–, indicador que mide el nivel de compromiso y recomendación de los profesionales hacia la organización. Y, un año más, Mutualidad ha sido reconocida por Actualidad Económica como una de las mejores empresas para trabajar en España.

También hemos renovado y ampliado el alcance de la certificación ISO 20121 para eventos sostenibles, reafirmando nuestro compromiso con una gestión ambientalmente y socialmente responsable también en nuestros eventos corporativos.

Aunque somos conscientes de que aún quedan áreas por mejorar, el avance logrado en los últimos años nos permite mirar al futuro con confianza, sobre unas bases sólidas y con un compromiso hacia una gestión cada vez más sostenible.

**Uno de los objetivos del Plan de Sostenibilidad es avanzar en diversidad, equidad e inclusión. ¿Qué medidas concretas está implementando Mutualidad para promover una cultura organizacional más inclusiva y representativa de la sociedad actual?**

Mutualidad mantiene su compromiso con la diversidad, la equidad y la inclusión, convencida de que los entornos diversos son más competitivos y generan mejores soluciones para el mutualista. Reflejar la pluralidad de la sociedad es clave para seguir siendo una organización relevante y con propósito.

En 2024, aprobamos el II Plan de Igualdad de Género y pusimos en marcha el I Plan LGTBI. Como he comentado antes, hemos reforzado también la presencia del talento femenino en los órganos de gobierno, con más del 40 % de mujeres en la Junta de Gobierno.

Continuamos trabajando para garantizar espacios accesibles e inclusivos, con 7 inmuebles ya certificados con el sello AIS de accesibilidad universal. En el plano interno, impulsamos programas sobre sesgos inconscientes, liderazgo inclusivo y equipos diversos, junto a iniciativas como Entrevistas Tal Como Soy, que dan voz a distintas realidades dentro de la organización.

Estas acciones responden a nuestra convicción de que la diversidad no es una cuestión ideológica, sino una decisión estratégica para fortalecer la cohesión interna y afrontar los retos de una sociedad en constante transformación.

No obstante, si bien los avances de los últimos años han sido significativos, estamos convencidos de que una entidad con el propósito social de Mutualidad puede y debe seguir profundizando en su compromiso con la inclusión y la justicia social.