

“**MM MUTUA MADRILEÑA**”

INFORME DE
GOBIERNO CORPORATIVO

2011

Informe de Gobierno Corporativo Documentación para la Junta General

GRUPO MUTUA MADRILEÑA

1	INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO	
1.1	Introducción	3
1.2	Grado de seguimiento de las recomendaciones en materia de buen gobierno contenidas en los informes oficiales	4
1.3	Funcionamiento de la Junta General y desarrollo de las sesiones	7
1.4	Estructura de la administración de la Sociedad	17
1.5	Informe sobre las operaciones vinculadas y las operaciones intragrupo	34
1.6	Informe sobre los sistemas de control de riesgo	37
2	INFORME DE PRIMAS EJERCICIO 2012	40
3	MEMORIA DE ACTIVIDADES DE LA COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CUMPLIMIENTO	42
4	INFORMES DE CÓDIGOS DE CONDUCTA EN MATERIA DE INVERSIONES FINANCIERAS TEMPORALES	54
5	MEMORIA DEL DEFENSOR DEL MUTUALISTA, DEL ASEGURADO Y DEL CLIENTE	70
6	MEMORIA DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL MUTUALISTA, AL ASEGURADO Y AL CLIENTE	83

1 Informe de Gobierno Corporativo

1.1 INTRODUCCIÓN

El Artículo 12 de los Estatutos Sociales de Mutua Madrileña Automovilista, S.S.P.F. (la “Sociedad” o “Mutua Madrileña”), insta como uno de los derechos inherentes a la cualidad de Mutualista, la obligación anual para el Consejo de Administración de elaborar un Informe de Gobierno Corporativo.

Los contenidos esenciales que debe incluir este Informe Anual de Gobierno Corporativo, al objeto de garantizar el derecho de los Mutualistas a recibir una información veraz y completa, sin omitir datos relevantes o que pudiera inducir a error, se establecen en el Artículo 32.bis de los Estatutos Sociales.

De conformidad con el referido Artículo, el Informe Anual de Gobierno Corporativo prestará especial atención:

- I al grado de seguimiento de las recomendaciones en materia de buen gobierno contenidas en los informes oficiales;
- II al funcionamiento de la Junta General y desarrollo de las sesiones;
- III a las operaciones vinculadas y a las operaciones intragrupo;
- IV a la estructura de la administración de la Sociedad;
- V a los sistemas de control del riesgo, y demás contenido que, en su caso, venga impuesto por la normativa interna aplicable.

Asimismo se establece la obligación de que el informe anual de gobierno corporativo sea puesto a disposición de los Mutualistas en la página web de la Sociedad no más tarde de la fecha de publicación de la convocatoria de la Junta General ordinaria que haya de resolver sobre las cuentas anuales correspondientes al ejercicio al que se refiera el referido informe.

Están por tanto incorporados en la normativa interna del máximo nivel de la Sociedad, tanto los contenidos mínimos del Informe de Gobierno Corporativo, como la obligación de que el mismo se ponga a disposición de los Mutualistas convenientemente, lo que supone una muestra de la voluntad de Mutua Madrileña de que los Mutualistas reciban del Consejo de Administración información puntual, precisa y fiable relativa al gobierno corporativo de la Sociedad.

1.2 GRADO DE SEGUIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES EN MATERIA DE BUEN GOBIERNO CONTENIDAS EN LOS INFORMES OFICIALES

Desde el año 2006, Mutua Madrileña, dentro de su política continuada de cumplimiento de las “mejores prácticas de mercado” está incorporada al grupo de empresas del sector asegurador que se han adherido a las Guías de Buenas Prácticas elaboradas por la Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (UNESPA).

UNESPA, asociación profesional de las empresas de seguros que operan en el mercado español a la que están asociadas 250 entidades aseguradoras –lo que supone una representación superior al 96% del mercado asegurador– ha desarrollado la “Guía de Buen Gobierno de las Entidades Aseguradoras”, la “Guía de Buenas Prácticas en Materia de Control Interno”, la “Guía de Buenas Prácticas de Transparencia en el Seguro” y la “Guía de Buenas Prácticas de Publicidad en el Seguro”, como un marco autorregulatorio que recoge las especiales exigencias del sector de las compañías aseguradoras en España, en el que Mutua Madrileña se encuadra, y que procura reflejar las denominadas “mejores prácticas” del sector.

Atendiendo al compromiso de excelencia que Mutua Madrileña tiene con sus Mutualistas y el Sector Asegurador, previo informe del Departamento de Auditoría Interna en el que se concluía que Grupo Mutua Madrileña satisface los Principios recogidos en las Guías de Buenas Prácticas de UNESPA y actúa conforme a las “mejores prácticas de mercado”, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento elevó al Consejo de Administración la propuesta de adhesión a las referidas Guías, que fue acordada por unanimidad el 28 de septiembre de 2006 y comunicada a UNESPA.

La “Guía de Buen Gobierno de las Entidades Aseguradoras” de UNESPA, surge por la convicción creciente de esta Asociación de la conveniencia de plasmar por escrito un catálogo de pautas y principios que reflejen lo que se entiende por actuación ética en la actividad económica de las empresas aseguradoras, y está basada en la normativa vigente y los distintos informes sobre transparencia y Buen Gobierno Corporativo desde las peculiaridades del mercado asegurador español.

Como premisa para su elaboración, UNESPA asume íntegramente la recomendación del “Informe Aldama” de respeto al principio de autorregulación, por lo que el objetivo principal de la Guía es facilitar que cada entidad aseguradora efectúe las reflexiones necesarias sobre el modo más oportuno de concretar los valores corporativos de cada una, estableciendo sus propios criterios de actuación y autocontrol.

La “Guía de Buen Gobierno de las Entidades Aseguradoras” de UNESPA se articula en dos apartados principales:

A | PRINCIPIOS Y REGLAS DE BUEN GOBIERNO PARA ENTIDADES ASEGURADORAS B | TRANSPARENCIA EN MATERIA DE BUEN GOBIERNO

Mutua Madrileña vuelve a elaborar el Informe de Gobierno Corporativo siguiendo las normas de Gobierno Corporativo establecidas por UNESPA en su “Guía de Buen Gobierno de las Entidades Aseguradoras” (versión de 2007), al entender que la misma se adapta perfectamente tanto a su propia realidad como a la del Sector Asegurador.

A | PRINCIPIOS Y REGLAS DE BUEN GOBIERNO PARA ENTIDADES ASEGURADORAS

Considerando que los antecedentes sobre Buen Gobierno Corporativo dictados desde organismos internacionales, comunitarios y nacionales, y dirigidos esencialmente a las sociedades anónimas cotizadas, son coincidentes en los principios esenciales con aquellos que deben servir para orientar el gobierno de las entidades aseguradoras, la Guía de Buen Gobierno de las Entidades Aseguradoras recoge estos principios y establece las líneas generales que, atendiendo al objeto social (seguros de vida o seguros distintos al seguro de vida) y a las diversas formas asociativas que pueden adoptar las entidades aseguradoras, puedan servirles de base para su implantación a nivel interno.

Debe mencionarse por su importancia, que las entidades aseguradoras están sometidas a fuertes exigencias de solvencia, honorabilidad y transparencia en la gestión, supervisadas por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, que exceden ampliamente lo exigido a la mayoría de las empresas, incluso cotizadas, por lo que algunos parámetros, como por ejemplo, la honorabilidad y profesionalidad de los Consejeros, superan los estándares del mercado.

En los apartados 1.3 y 1.4 de este Informe se analizan los factores fundamentales que pueden influir significativamente en el Buen Gobierno de la entidad aseguradora y que quedan dentro del ámbito decisorio de la misma:

- Fijación de procedimientos y requisitos formales para la toma de decisiones por los órganos competentes, a fin de garantizar la participación informada y responsable de sus miembros.
- La concreción de los derechos y deberes de las personas a las que se encomienda la gestión de la entidad.

Asimismo, en los apartados indicados, y siguiendo el esquema que presenta la “Guía de Buen Gobierno de las Entidades Aseguradoras”, se procede a explicar la forma en que Mutua Madrileña ha atendido a las recomendaciones y pautas propuestas por UNESPA, desarrollando al mismo tiempo las materias que el Artículo 32.bis de los Estatutos Sociales establece como de especial atención en este ámbito y, en especial, los siguientes:

- Funcionamiento de la Junta General y desarrollo de las sesiones.
- Estructura de la administración de la Sociedad.

B | TRANSPARENCIA EN MATERIA DE BUEN GOBIERNO

Toda defensa del principio de autorregulación debe ir acompañada de la exigencia de un nivel adecuado de transparencia sobre los criterios de autogobierno adoptados. Es por ello que UNESPA destaca la conveniencia de que las entidades aseguradoras acuerden medidas concretas para informar al mercado en general y, a sus Mutualistas y asegurados en particular, sobre los aspectos cualitativos de su gestión mediante la difusión de las normas de Buen Gobierno adoptadas y del análisis periódico de su cumplimiento.

En desarrollo de lo anterior, UNESPA realiza las siguientes recomendaciones:

- Que las entidades aseguradoras, sin perjuicio de las obligaciones legales de información a los organismos oficiales, dispongan de medios a través de los que se haga la difusión pública de la información relevante. Dentro de las herramientas de comunicación, la existencia de una página Web se presenta como el mejor método de difusión.
- Que el cumplimiento de los principios de Buen Gobierno libremente adoptados se revise periódicamente, haciéndolo público, mediante el instrumento que se considere más oportuno, por ejemplo, mediante un Informe anual de Gobierno Corporativo (al que están obligadas las entidades emisoras de valores cotizados) o incluyendo dicha información con carácter periódico en la información anual que integra el Informe de Gestión y las Cuentas Anuales.

Tal y como se expone seguidamente, las dos anteriores recomendaciones han sido plenamente asumidas por Mutua Madrileña, e incorporadas en sus Estatutos Sociales a través del ya mencionado Artículo 32.bis.

1. MEDIOS DE INFORMACIÓN PARA UN ADECUADO NIVEL DE TRANSPARENCIA

Además de los derechos y obligaciones de información general que afectan a los miembros del Consejo de Administración y a los Mutualistas, anualmente, Mutua Madrileña elabora un informe sobre transparencia y buen gobierno corporativo que se pone a disposición de los Mutualistas y se actualiza con ocasión de la Asamblea General, tanto a través de la web corporativa como en soporte físico. Asimismo, se elabora un informe anual sobre el grado de cumplimiento de los códigos de conducta en materia de Inversiones Financieras Temporales.

2. CONTENIDO DE LA INFORMACIÓN SOBRE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO A FACILITAR POR LA ENTIDAD

Mutua Madrileña, en desarrollo del firme compromiso de transparencia en la gestión contraído con sus Mutualistas, y de conformidad con la “Guía de Buen Gobierno de las Entidades Aseguradoras” de UNESPA, que recomienda disponer de una web que incluya la información de la entidad relativa a su buen gobierno como instrumento de información de acceso permanente, pone a disposición de los Mutualistas, accesible de forma on-line y gratuita, toda la información referente a su gobierno corporativo en la dirección www.grupomutua.es dentro del epígrafe “Gobierno Corporativo”.

Esta información incluye, además del Informe Anual de Gobierno Corporativo que, de conformidad con el Artículo 32.bis de los Estatutos Sociales debe incorporarse a la web no más tarde de la fecha de publicación de la convocatoria de la Junta General ordinaria que haya de resolver sobre las cuentas anuales correspondientes al ejercicio al que se refiera el informe, aquella información a la que, en consideración de la sociedad y conforme con las buenas prácticas del sector, todo Mutualista debe tener acceso para conocer las medidas adoptadas por la sociedad en materia de Buen Gobierno.

A estos efectos Mutua Madrileña, dispone de una web corporativa con nombre de dominio Internet registrado, www.grupomutua.es, en la que cabe destacar las siguientes características:

- En la página de inicio de la web hay un apartado específico, fácilmente reconocible y de acceso directo, bajo la denominación “Gobierno Corporativo”, que incluye la siguiente información:
 - Estatutos Sociales en vigor, junto con las modificaciones realizadas en los mismos en los últimos doce meses.
 - Composición del Consejo de Administración y de sus Comisiones, incluyendo los datos sobre sus nombramientos y un Currículo de sus componentes.
 - Reglamento de la Junta General.
 - Reglamento de Régimen Interior del Consejo de Administración.
 - Reglamento para la Defensa del Mutualista, del Asegurado y del Cliente.
 - Código de Conducta de Mutua Madrileña en materia de inversiones financieras temporales.
 - Guía del Mutualista.
 - Información de las Juntas Generales Ordinarias y Extraordinarias de los dos últimos ejercicios. Dentro de los apartados dedicados a cada una de las Juntas Generales Ordinarias y Extraordinarias de los dos últimos ejercicios se incluye el anuncio de convocatoria, el orden del día, las propuestas de acuerdos, las cuentas anuales y el informe de auditoría del ejercicio de que se trate, los Informes de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social Corporativa correspondientes al ejercicio de que se trate y el acta de la Junta
- La accesibilidad de los contenidos del apartado “Gobierno Corporativo” está a un solo paso de navegación (“click”) desde la página principal y pueden ser descargados para su consulta.
- Los contenidos se presentan estructurados y jerarquizados con un título conciso y explicativo de modo que se permite una accesibilidad rápida y directa a cada uno de ellos y gratuita para el usuario.
- Los títulos son claros y el lenguaje adecuado para los Mutualistas, evitando el uso de tecnicismos.
- Todas las páginas están redactadas en castellano y se pueden imprimir.
- La estructura técnica de la página web y los ficheros que dan soporte a sus contenidos permiten su navegabilidad y accesibilidad con productos informáticos de uso común en el entorno Internet y con un tiempo de respuesta que no impide la operatividad de la consulta.

Durante el año 2011 se han producido un total de 11.290 visitas al apartado de Gobierno Corporativo, con un total de 22.581 páginas visitadas.

1.3 FUNCIONAMIENTO DE LA JUNTA GENERAL Y DESARROLLO DE LAS SESIONES

Según se establece en el Artículo 16 de los Estatutos Sociales, la Junta General es el órgano supremo de expresión de la voluntad social y sus acuerdos son obligatorios para todos los Mutualistas.

Las Juntas Generales podrán ser ordinarias o extraordinarias.

La Junta General Ordinaria, que se reunirá necesariamente dentro de los seis primeros meses de cada ejercicio, será aquella que tenga por objeto censurar la gestión social, aprobar, en su caso, las cuentas del ejercicio anterior, resolver sobre la aplicación del resultado y decidir sobre cualquier otro asunto cuyo conocimiento le pueda estar atribuido por la Ley o por los Estatutos Sociales.

Las restantes Juntas que celebre la entidad tendrán la consideración de Juntas Generales Extraordinarias.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley y en los Estatutos Sociales, constituyen competencias de la Junta General las siguientes:

- a) Modificar los Estatutos Sociales, así como confirmar o rectificar la interpretación que de los mismos haga el Consejo de Administración.
- b) Determinar el número de Consejeros que deberá integrar el Consejo de Administración, nombrar y separar a los miembros del mismo, así como ratificar o revocar los nombramientos provisionales de tales miembros realizados por el Consejo de Administración.
- c) Examinar y aprobar las Cuentas Anuales, la propuesta sobre la aplicación del resultado y censurar la gestión social correspondientes a cada ejercicio, así como, en su caso, las Cuentas Consolidadas y los Informes de Gobierno y de Conducta que le sean presentados.
- d) Nombrar los Auditores de Cuentas.
- e) Transformar, fusionar, escindir o disolver la Sociedad.
- f) Decidir sobre cualquier asunto que sea sometido a su decisión por el Consejo de Administración.
- g) Pronunciarse sobre cualquier otro asunto reservado a la Junta por disposición legal o por los Estatutos.

La “Guía de Buen Gobierno de las Entidades Aseguradoras” considera recomendable potenciar el papel de la Asamblea General como órgano soberano de decisión y control de la Entidad, fomentando la participación informada de los Mutualistas con ocasión de las mismas mediante los siguientes mecanismos:

- a) Información a los Mutualistas con ocasión de la Asamblea General.
- b) Celebración y desarrollo de la Junta o Asamblea General.
- c) Información de la Junta o Asamblea General.
- d) Información sobre los criterios de gobierno corporativo y su observancia.

La actuación de Mutua Madrileña respecto a los referidos mecanismos de participación ha sido la siguiente:

A| INFORMACIÓN A LOS MUTUALISTAS CON OCASIÓN DE LA ASAMBLEA GENERAL

Dentro de las funciones del Consejo de Administración establecidas como indelegables de conformidad con el Artículo 28 de los Estatutos Sociales, se encuentra la definición y determinación de la política de información y comunicación con los organismos, autoridades públicas de control, los Mutualistas, los mercados y la opinión pública en general.

En dicha materia, el Consejo se responsabilizará directamente –estableciendo los mecanismos y recursos adecuados para ello– de facilitar a los organismos competentes, a los Mutualistas y a los mercados en general, información puntual, precisa y fiable relativa al desarrollo de sus actividades sociales; a la situación económico patrimonial de la entidad; así como a cualquier hecho significativo que pudiera producirse en la estructura o normas de gobierno de la Entidad.

Con el indicado propósito de observar la máxima transparencia informativa, el Consejo de Administración de Mutua Madrileña, además de facilitar siempre la información que pudiera serle estrictamente exigible, asume el correspondiente compromiso de:

1. Facilitar a los Mutualistas y a los mercados, con periodicidad trimestral, información sobre la evolución financiera y económico-patrimonial de la Sociedad. Dicha información –que deberá hacerse pública mediante su inclusión en la página Web de la Sociedad o por cualquier otro medio hábil al respecto– se elaborará con sujeción a los mismos principios, criterios y prácticas profesionales con que se elaboren las cuentas anuales, debiendo tener su misma fiabilidad. A tal efecto, la expresada información, antes de ser difundida, será revisada por la Comisión de Auditoría.
2. Elaborar con carácter anual un informe de gobierno corporativo con arreglo a la finalidad y las pautas que se expondrán más adelante.

Adicionalmente el Artículo 6 del Reglamento de la Junta General establece que el Consejo de Administración promoverá la participación informada de los Mutualistas en las Juntas Generales.

Esta obligación del Consejo se pone de manifiesto en el Apartado c) del Artículo 12 de los Estatutos Sociales, al establecer como derecho inherente a la cualidad de Mutualista el de recibir del Consejo de Administración con motivo de la celebración de la Junta General, la información a que se refiere el Artículo 18.3 de los Estatutos Sociales.

Asimismo el Consejo de Administración vendrá obligado a incluir en la página Web de la Sociedad la información contemplada en el Artículo 18.3 de los Estatutos Sociales.

El Artículo 18 de los Estatutos Sociales dispone que la Junta General, tanto Ordinaria como Extraordinaria, será convocada por medio de anuncios publicados por el Consejo de Administración, o por quien éste delegue, en el Boletín Oficial del Registro Mercantil, en la página web de la Sociedad, en uno de los diarios de mayor circulación en la provincia del domicilio social y en otro de distribución nacional, por lo menos veinte días antes de la fecha fijada para su celebración, salvo en aquellos supuestos en que por disposición legal se fije un plazo mayor para la convocatoria. A este respecto hay que destacar que Mutua Madrileña no se limita a cumplir las obligaciones de publicidad contempladas en la ley y en sus Estatutos, sino que va más allá con el objetivo de garantizar una mayor difusión de la convocatoria de las Juntas Generales. Así, el anuncio de convocatoria de la Junta General Ordinaria y Extraordinaria de 13 de mayo de 2011 se publicó el 12 de abril de 2011, además de en la página web de la Sociedad y el Boletín Oficial del Registro Mercantil, en los diarios Cinco Días, El País, Expansión, La Gaceta, El Mundo, El Economista, La Razón, ABC y Público.

El apartado 3 del mencionado Artículo 18 dispone que en el anuncio de convocatoria de la Junta General se hará constar el derecho que corresponde a los Mutualistas de obtener, desde la fecha de su publicación y de forma inmediata y gratuita, en el domicilio social, las propuestas de acuerdos, informes y demás documentación requerida por la Ley y los Estatutos Sociales. Igualmente se incluirán los detalles necesarios sobre los servicios de información al Mutualista, indicando los números de teléfono, dirección de correo electrónico, oficinas y horarios de atención.

Se incluirá, en su caso, información acerca de los sistemas que faciliten el seguimiento de la Junta a distancia a través de medios de difusión cuando así se hubiese establecido, y cualquier otra que se considere conveniente y útil para el Mutualista a estos efectos.

El Consejo de Administración, considerando que es importante que los Mutualistas conozcan las propuestas de los acuerdos que se someterán a la aprobación de la Asamblea, propuso a ésta la inclusión en los Estatutos Sociales de esta previsión. Así, la Junta General Ordinaria y Extraordinaria celebrada el 30 de mayo de 2008, acordó incluir en el **Artículo 18 de los Estatutos Sociales** como apartado 3.- la obligación de que las propuestas de acuerdos que se sometan a la Junta se

hagan públicas en la página Web con el detalle de las mismas, salvo cuando no estén disponibles, como herramienta de transparencia que permita que cuando se otorguen las delegaciones de voto, el representado pueda dar instrucciones de voto con mayor conocimiento de causa.

Como complemento a lo anterior, el Artículo 6 del Reglamento de la Junta General dispone que los Mutualistas tienen derecho a disponer de amplia y precisa información sobre los asuntos que hayan de ser objeto de debate y decisión en la Junta General. A estos efectos la Sociedad pondrá a disposición de sus Mutualistas desde la fecha de la convocatoria, en su domicilio social y a través de su página web los documentos relativos a la Junta General, con información sobre el orden del día, las propuestas que realice el Consejo de Administración, así como cualquier información relevante que puedan precisar los Mutualistas para emitir su voto, entre los que estarán:

- a) El texto íntegro de la convocatoria.
- b) El texto de todas las propuestas de acuerdos formuladas por el Consejo de Administración en relación con los puntos comprendidos en el orden del día.
- c) Los documentos o informaciones que, de acuerdo con la Ley, deban ponerse a disposición de los Mutualistas sobre los asuntos comprendidos en el orden del día desde la fecha de la convocatoria.
- d) Información sobre los cauces de comunicación entre la Sociedad y los Mutualistas a los efectos de poder recabar información.

Sin perjuicio de lo anterior, vendrá también obligado el Consejo a elaborar, con carácter anual, un Informe de Gobierno Corporativo así como cuantos informes de cumplimiento y de conducta sean exigidos por la normativa vigente, todos los cuales deberán ser redactados de forma clara y precisa, garantizando con ello al Mutualista una información veraz y completa, sin omitir ningún dato relevante que pudiera inducir a error.

Adicionalmente con ocasión de la celebración de la Asamblea General, los Mutualistas podrán, de conformidad con lo previsto en el Artículo 19.1 de los Estatutos, y hasta el séptimo día anterior al previsto para la celebración de la Junta, solicitar del Consejo de Administración las aclaraciones o informaciones que consideren convenientes o plantear preguntas por escrito, todo ello en relación con los puntos del orden del día de la misma y sobre la información accesible al público facilitada por la Sociedad desde la última Junta General. El Consejo estará obligado a proporcionar la información solicitada al amparo del apartado anterior, salvo en los casos que se mencionan más adelante.

Asimismo, el Artículo 19 de los Estatutos Sociales dispone que el derecho de los Mutualistas de obtener información con anterioridad a la Junta General ha de entenderse sin perjuicio del derecho de solicitar informaciones, aclaraciones o plantear preguntas en el transcurso de la Junta General, una vez transcurrido el plazo antes indicado.

Tendrán también derecho los Mutualistas de conformidad con el Apartado e) del referido Artículo 12 de los Estatutos Sociales, a hacer propuestas al Consejo de Administración y a la Junta General sobre asuntos de sus respectivas competencias, con ocasión de la celebración de cualquier Junta General y en relación con los puntos del orden del día de la misma.

A estos efectos, y según se establece en el Artículo 7 del Reglamento de la Junta General, asistirá a la Junta el Consejo de Administración, y podrán asistir los Directores, Gerentes y Técnicos de la Sociedad y de sus empresas participadas, así como cualquier otra persona cuya asistencia autorizara el Presidente de la Junta, sin perjuicio del derecho de la Junta de revocar dicha autorización.

La información solicitada conforme a las previsiones del Artículo 19 de los Estatutos Sociales será proporcionada al solicitante por escrito, dentro del plazo que medie hasta el día de celebración de la Junta General, a través de la Oficina de Atención al Mutualista, salvo en los casos siguientes:

- a) Cuando la solicitud no se ajuste a los requisitos de plazo de ejercicio y ámbito determinados en la Ley y en los Estatutos de Mutua Madrileña.

- b) Cuando la publicidad de los datos solicitados pueda perjudicar a los intereses sociales, a juicio del Presidente, siempre que dicha solicitud no hubiera sido planteada por el 5% de los Mutualistas.
- c) Cuando así resulte de disposiciones legales o estatutarias, o de resoluciones judiciales o administrativas.

El derecho de información podrá ejercerse a través de la página Web de la Sociedad, en la que se difundirán los cauces de comunicación existentes entre ésta y los Mutualistas y, en particular, las explicaciones pertinentes para el ejercicio del derecho de información, con indicación de las direcciones de correo postal y electrónico a las que los Mutualistas pueden dirigirse a este efecto.

Finalmente, el Apartado 4 del Artículo 23 de los Estatutos Sociales establece que el Consejo de Administración, a los efectos de facilitar la comunicación de los Mutualistas con la Sociedad en el desarrollo de las Juntas Generales, mantendrá de manera permanente una Oficina de Información al Mutualista a través de la cual se canalizarán las solicitudes de información, aclaraciones o preguntas de éstos y sus correspondientes respuestas, así como cualquier otra cuestión que un Mutualista pueda requerir de la Entidad en esta condición.

Durante el desarrollo de la Junta General, y de conformidad con el Artículo 18 del Reglamento de la Junta General, después de las intervenciones que pudiesen establecerse por la Presidencia de la Junta, se abrirá un turno de intervenciones de los Mutualistas para que éstos puedan, si lo desean, plantear preguntas, solicitar informaciones o aclaraciones en relación con los puntos del orden del día o formular propuestas en los términos que contempla la legislación vigente.

En caso de no ser posible satisfacer el derecho del Mutualista en ese momento, se facilitará esa información por escrito dentro de los siete días siguientes a la terminación de la Junta.

Los administradores estarán obligados a proporcionar la información solicitada en los términos expresados en los párrafos anteriores salvo en los casos establecidos en el Artículo 19 de los Estatutos Sociales que ya se han expuesto anteriormente.

B | CELEBRACIÓN Y DESARROLLO DE LA JUNTA O ASAMBLEA GENERAL

Es la voluntad de Mutua Madrileña, tal y como establece el apartado 5 del Artículo 21 de los Estatutos Sociales, que las Juntas Generales se celebren de manera que se garantice la participación y el ejercicio de los derechos políticos por parte de los Mutualistas.

El Apartado b) del Artículo 12 de los Estatutos Sociales dispone que es un derecho inherente a la cualidad de Mutualista el de asistir personalmente o representados a las Juntas Generales ordinarias o extraordinarias, tomando parte en las discusiones y votaciones, en la forma que señalan los Estatutos.

La única limitación al ejercicio de este derecho por los Mutualistas es que, según lo establecido en el Artículo 17 de los Estatutos Sociales, deben encontrarse al corriente en el pago de sus primas en el momento de celebración de la Junta, lo que se acreditará por medio del último recibo corriente y el DNI o documento que lo sustituya.

Los Mutualistas podrán asistir a las Juntas Generales personalmente o representados. Las representaciones para las Juntas solo podrán otorgarse a favor de otros Mutualistas, por escrito y con carácter especial para cada reunión.

Respecto a la solicitud pública de representación, el Artículo 10 del Reglamento de la Junta General dispone que la misma deberá realizarse, en todo caso, con arreglo a lo que al efecto pudiera disponerse en la Ley, los Estatutos Sociales y demás disposiciones aplicables.

El mencionado Artículo 10 establece que el documento de delegación que elabore la Sociedad para cada Junta podrá utilizarse en la solicitud pública de representación, debiendo contener o llevar anejo el orden del día, así como la solicitud de instrucciones para el ejercicio del voto y la indicación del sentido en que votará el representante en el caso de que no se impartan instrucciones precisas.

Añade el Artículo 10 que cuando los administradores formulen una solicitud pública de representación, el ejercicio de los derechos de voto correspondientes a los Mutualistas que les hayan otorgado su representación será ejercido por el Presidente del Consejo de Administración, sin perjuicio de la facultad de delegar o de designar un sustituto en los términos que se deriven del documento de delegación. En caso de ausencia de instrucciones para el ejercicio del derecho de voto por parte del Mutualista que la confiera se entenderá que éste vota a favor de las propuestas que formule el Consejo de Administración en cada Junta, entendiéndose asimismo, que la representación se extenderá igualmente a los asuntos que, no figurando en orden del día de la convocatoria, puedan ser sometidos a votación en la Junta por así permitirlo la Ley, considerándose en estos casos que el Mutualista delega respecto de dichos asuntos para que se vote libremente por el representante en el sentido que considere más favorable para el representado.

En el caso en que los administradores u otra persona hubieran formulado solicitud pública de representación, el administrador que la obtenga no podrá ejercitar el derecho de voto correspondiente a los Mutualistas que represente en aquellos puntos del orden del día en los que se encuentre en conflicto de intereses.

El Artículo 17.4 de los Estatutos Sociales dispone que el Mutualista que obtenga la representación no podrá hacer uso de las delegaciones ni ejercitar el derecho de voto correspondiente a los Mutualistas representados en relación con aquellos puntos del orden del día en los que se encuentre en conflicto de intereses.

En particular, los administradores no podrán ejercitar el derecho de voto de los Mutualistas que representen, respecto de las siguientes decisiones:

- a) Su nombramiento, reelección o ratificación como administrador.
- b) Su destitución, separación o cese como administrador.
- c) El ejercicio de la acción social de responsabilidad dirigida contra él.
- d) La aprobación o ratificación, cuando proceda, de operaciones de la Sociedad con el administrador de que se trate, sociedades controladas por él o a las que represente o personas que actúen por su cuenta.

La delegación podrá también incluir aquellos puntos que, aun no previstos en el orden del día de la convocatoria, sean tratados, por así permitirlo la Ley, en la Junta General, aplicándose también en estos casos lo previsto en el párrafo anterior.

En el documento de delegación se podrá prever expresamente la autorización del Mutualista para que el administrador que hubiera obtenido la representación pueda designar en su sustitución a otro administrador o a otro Mutualista que no se encuentre en situación de conflicto de intereses para que pueda ejercer válidamente dicha representación.

Cuando una tercera persona formule una solicitud pública de representación deberá indicar el sentido en que votará el representante en los puntos que estén incluidos en el orden del día. La representación podrá también incluir aquellos puntos que, aun no previstos en el orden del día de la convocatoria, sean tratados en la Junta por así permitirlo la Ley pero sólo en el caso de que hayan sido formulados explícitamente en la solicitud pública de representación. En otro caso, tales votos no se computarán a dichos efectos.

La solicitud pública de representación podrá realizarse igualmente de acuerdo con los desarrollos normativos que se dicten sobre esta materia.

Considerando el elevado número de Mutualistas con que cuenta la Sociedad, está prevista, en su caso, la emisión de una tarjeta nominativa para facilitar la identificación y acceso de los mismos al local donde se celebre la Junta General que se entregará por la Oficina de Información y Atención al Mutualista a cada Mutualista con derecho de asistencia que lo solicite y en que se indicará el Orden del Día y lugar y hora de celebración de la Junta en primera y segunda convocatoria. Las solicitudes podrán enviarse a la Oficina de Información y Atención al Mutualista o cursarse a través de la página web. Las personas jurídicas actuarán a través de quienes ejerzan legalmente su representación, lo que deberá acreditarse.

Para facilitar la asistencia de los Mutualistas, las Juntas Generales se celebrarán en la localidad donde la Sociedad tenga su domicilio social. En caso de que la asistencia de Mutualistas así lo exija, se podrá celebrar la reunión en salas separadas, siempre que se disponga de medios audiovisuales que permitan la interactividad e intercomunicación entre ellas en tiempo real y, por tanto, la unidad del acto, y se garantice el derecho de todos los Mutualistas asistentes a participar en ella y el ejercicio de su derecho al voto.

El Artículo 22 de los Estatutos Sociales establece que para que la Junta General pueda tomar acuerdos será necesario en primera convocatoria la asistencia, al menos, de la mitad más uno de los socios; en segunda convocatoria quedará constituida cualquiera que sea el número de asistentes. Entre la primera y la segunda reunión deberá mediar, al menos, una hora de diferencia.

A continuación se procederá a la formación de la lista de asistentes, dándose cuenta a la Junta del número de Mutualistas concurrentes con derecho a voto, presentes o representados.

La lista de asistentes, que se adjuntará al acta, se formará mediante fichero o soporte informático, extendiéndose en la cubierta precintada del fichero o del soporte la oportuna diligencia de identificación firmada por el Secretario con el Visto Bueno del Presidente.

Los Mutualistas o los representantes de éstos que accedan al lugar de celebración de la Junta tras la hora establecida para su inicio, y una vez cerrada la admisión de las tarjetas de asistencia y delegaciones, podrán asistir a la reunión, en la misma sala o en otra contigua desde donde puedan seguirla, pero no serán tenidos en cuenta a los efectos de ser incluidos en la lista de asistentes o de ejercer el voto.

Una vez acreditado que existe quórum suficiente, el Presidente procederá a declarar válidamente constituida la Junta, en primera o segunda convocatoria según corresponda, y se procederá a constituir la Mesa de la Junta, que estará integrada por su Presidente y el Secretario, y a la que corresponderá, durante su desarrollo, velar por la aplicación del Reglamento de la Junta General, e interpretarlo de acuerdo con su espíritu y finalidad.

Será Presidente de la Junta General el del Consejo de Administración y, en su defecto o ausencia, el Vicepresidente. Si hubiere varios Vicepresidentes se seguirá el orden señalado por el propio Consejo de Administración al nombrarlos o, en otro caso, el de mayor edad. En defecto o ausencia de los anteriores presidirá la Junta el Consejero designado a tales efectos por el Consejo de Administración.

Corresponderá al Presidente de la Junta declarar si están o no cumplidos los requisitos exigidos para la válida celebración de la Junta, resolver las dudas, aclaraciones y reclamaciones que se susciten en relación a la lista de asistentes, delegaciones o representaciones: examinar, aceptar o rechazar nuevas propuestas en relación a los asuntos comprendidos en el orden del día, dirigir las deliberaciones, sistematizando, ordenando, limitando y poniendo término a las intervenciones y, en general, todas las facultades que sean necesarias para la mejor organización y funcionamiento de la Junta, incluyendo las de la resolución de las incidencias que pudieran producirse.

Actuará como Secretario de la Junta el del Consejo de Administración o, en su defecto o ausencia, el Vicesecretario, si lo hubiera, y en ausencia o defecto de ambos el que designe el Consejo de Administración para sustituirle.

Constituida la Junta, se procederá a la lectura de las propuestas de acuerdos formuladas por el Consejo de Administración salvo que por la propia Junta no se considerase necesario proceder a esta lectura.

En caso de celebrarse la Junta con intervención de Notario, por el Secretario se entregarán a aquél las correspondientes propuestas de acuerdo para su debida constancia en el acta de la sesión.

Después de las intervenciones que pudiesen establecerse por la Presidencia de la Junta, se pasará al turno de intervenciones de los Mutualistas para que éstos puedan, si lo desean, plantear preguntas, solicitar informaciones o aclaraciones en relación con los puntos del orden del día o formular propuestas en los términos que contempla para las Sociedades Anónimas la Ley de Sociedades de Capital.

Los Mutualistas que deseen intervenir se identificarán previamente ante el Secretario de la Junta o, en su caso, ante el Notario, indicando su nombre y apellidos, y si quisiesen que el tenor literal de su intervención constase en el acta de la Junta o sea unida a ésta, deberán entregarla al Secretario de la Junta o al Notario, según sea el caso, con anterioridad a su intervención, por escrito y firmada.

Se producirá el turno de intervenciones en la forma en que determine el Presidente de la Junta que, a la vista de las circunstancias, podrá determinar el tiempo inicialmente asignado a cada intervención, que procurará que sea igual para todas ellas, si bien la Mesa de la Junta podrá:

- Prorrogar el tiempo inicialmente asignado a cada Mutualista para su intervención, cuando por el carácter de ésta así lo considere oportuno.
- Solicitar a los intervinientes la aclaración o ampliación de aquellas cuestiones que hayan planteado y que a su juicio no hayan quedado suficientemente explicadas al objeto de precisar claramente el contenido y objeto de sus intervenciones o propuestas.
- Llamar al orden a los Mutualistas intervinientes cuando se excediesen del tiempo previsto para ello, o cuando se pudiera alterar el buen orden del desarrollo de la Junta, pudiendo incluso retirarles el uso de la palabra.

Terminado el turno de intervenciones se procederá a contestar a los Mutualistas. La información o aclaración solicitada será facilitada por el Presidente o, en su caso y por indicación de éste, por el Consejero Delegado, si lo hubiera, por otro Administrador o, si estimara oportuno, por el Director General o por cualquier empleado o tercero experto en la materia, bien de forma individualizada o agrupadas, según estime oportuno el Presidente.

En caso de no ser posible satisfacer el derecho del Mutualista en ese momento, se facilitará esa información por escrito dentro de los siete días siguientes a la terminación de la Junta.

Los administradores estarán obligados a proporcionar la información solicitada en los términos expresados en los párrafos anteriores salvo en los casos establecidos en el Artículo 19 de los Estatutos Sociales y que ya han sido referidos en este Informe.

No obstante lo anterior, la Presidencia, en el ejercicio de sus funciones, podrá ordenar el desarrollo de la Junta en el modo que considere más conveniente, modificando el protocolo previsto en función de las necesidades de tiempo y organizativas surgidas en cada momento.

A continuación se procederá a la votación de las propuestas de acuerdos sobre los asuntos comprendidos en el Orden del Día, siguiéndose en este punto las indicaciones que se realizasen por la Mesa de la Junta.

En el caso en que se hubiese planteado durante el transcurso de la Junta alguna otra cuestión que por mandato legal no sea preciso que figure en el orden del día y deba someterse a votación, se procederá de la misma manera.

Se deberán votar separadamente aquellos asuntos que sean sustancialmente independientes, a fin de que los Mutualistas puedan ejercer de forma separada sus preferencias de voto, aplicándose esta regla, en particular, cuando se trate de adoptar acuerdos sobre: (I) el nombramiento o ratificación de Consejeros, que deberán votarse de forma individual; (II) y, en el caso de modificaciones de Estatutos, cada artículo o grupo de artículos que sean sustancialmente independientes.

No será necesario que el Secretario exponga o dé lectura previa a aquellas propuestas de acuerdo cuyos textos hubiesen sido puestos a disposición de los Mutualistas antes de la sesión, salvo cuando, para todas o alguna de las propuestas, bien en todo, bien en parte de ellas, así lo solicite cualquier Mutualista o, de otro modo, se considere conveniente por el Presidente. En todo caso, se indicará a los asistentes el punto del orden del día al que se refiere la propuesta de acuerdo que se somete a votación.

Para facilitar el desarrollo de las votaciones, y partiendo de la base de que se presume que todo Mutualista que se ausenta antes de la votación, sin dejar constancia de su abandono y punto del orden del día en que éste se produce, da su voto favora-

ble a las propuestas presentadas o asumidas por el Consejo respecto a los puntos incluidos en el orden del día, se solicitará por la Mesa a los señores Mutualistas que quieran hacer constar su abstención, voto en contra u oposición a los acuerdos que así lo manifiesten ante las personas designadas por la Mesa a estos efectos, indicando el procedimiento a seguir.

En caso de que se decida que el acta de la Junta sea notarial, las manifestaciones recogidas en los párrafos anteriores se realizarán ante el Notario.

En principio, y sin perjuicio de que puedan utilizarse otros sistemas para el cómputo de los votos, se seguirá el siguiente procedimiento:

Para la votación de las propuestas de acuerdos relativas a los asuntos comprendidos en el Orden del día se utilizará el sistema de deducción negativa. A estos efectos se considerarán votos a favor los correspondientes a todos los Mutualistas presentes o representados, deducidos los votos correspondientes de los Mutualistas que hubieran votado en contra o abstenido.

Para la votación de las propuestas de acuerdos no comprendidas en el orden del día se utilizará el procedimiento de deducción positiva. A estos efectos, se considerarán votos contrarios los correspondientes a los Mutualistas presentes o representados deducidos los votos correspondientes a los Mutualistas, cuyos titulares o representantes manifiesten que votan a favor o se abstienen.

La Junta adoptará los acuerdos por mayoría simple de los votos presentes y representados.

No obstante lo anterior, será necesaria la mayoría reforzada de los dos tercios de los votos presentes y representados cuando se trate de adoptar acuerdos relativos a las modificaciones de Estatutos o a la exigencia de nuevas aportaciones obligatorias al fondo mutual.

Conforme al Artículo 22.3 de los Estatutos Sociales, excepcionalmente, para los acuerdos de modificación de estatutos que supongan la escisión, transformación o fusión de la entidad o su disolución y liquidación o cesión a un tercero de ramas de actividad, será precisa una mayoría del 51 % del cuerpo social, es decir, de la mayoría absoluta de los Mutualistas, calculada sobre la base del conjunto de los Mutualistas al 31 de diciembre último anterior. Igual quórum será necesario para variar la redacción del este artículo de los Estatutos Sociales, reduciendo la mayoría prevista, aunque no se contemplara ninguna de las operaciones enunciadas.

Para el ejercicio de la acción de responsabilidad o de separación de los miembros del Consejo de Administración, todos o alguno de ellos, salvo que sea a propuesta del propio Consejo o de su Presidente, se requerirá el voto favorable del 5% del cuerpo social, calculado sobre la base del conjunto de Mutualistas al 31 de diciembre último anterior.

Los Estatutos Sociales establecen la limitación del derecho de voto de los Mutualistas en los siguientes casos:

- Conflictos de interés.

Como ya hemos referido anteriormente, el Artículo 17.4 de los Estatutos Sociales dispone que el Mutualista que obtenga la representación no podrá hacer uso de las delegaciones ni ejercitar el derecho de voto correspondiente a los Mutualistas representados en relación con aquellos puntos del orden del día en los que se encuentre en conflicto de intereses.

En particular, los administradores no podrán ejercitar el derecho de voto de los Mutualistas que representen, respecto de las siguientes decisiones:

- a) Su nombramiento, reelección o ratificación como administrador.
- b) Su destitución, separación o cese como administrador.
- c) El ejercicio de la acción social de responsabilidad dirigida contra él.
- d) La aprobación o ratificación, cuando proceda, de operaciones de la Sociedad con el administrador de que se trate, sociedades controladas por él o a las que represente o personas que actúen por su cuenta.

- Mutualistas a título individual que dependiesen o formasen parte integrante de Sociedades o Entidades de cualquier naturaleza jurídica.

El Artículo 22.4 de los Estatutos Sociales y el párrafo tercero del Artículo 20 del Reglamento de la Junta General disponen que los que siendo Mutualistas a título individual, dependiesen o formasen parte integrante de Sociedades o Entidades de cualquier naturaleza jurídica, así como los residentes en cada Comunidad Autónoma o Países Extranjeros; cuando ejercitaren el voto agrupados –de hecho o de derecho– no podrán emitir en cada Junta más votos del total que corresponda a la cuota que los integrantes de la Entidad o Ente territorial representen en el cuerpo social, computándose dicha cuota porcentual sobre el cien por cien del quórum de celebración de la Junta.

La Presidencia de la Junta comunicará a los Mutualistas la aprobación o no de los acuerdos propuestos a la Junta General cuando tenga constancia de la existencia de votos suficientes para alcanzar las mayorías requeridas en cada uno de los acuerdos.

Una vez proclamado el resultado de las votaciones el Presidente de la Junta podrá dar por finalizado el acto, levantando la sesión.

El Secretario de la Junta levantará acta de la sesión que será recogida en el Libro de Actas, pudiendo ser aprobada por la propia Junta al término de la reunión o, en su defecto, y dentro del plazo de 15 días, por el Presidente de la Junta y dos Interventores, propuestos por la Mesa de Junta, de entre los Mutualistas asistentes. El acta será firmada por el Secretario con el visto bueno del Presidente.

No obstante lo anterior, el Consejo de Administración podrá acordar la designación de un Notario para levantar acta de la sesión. El acta notarial tendrá la consideración de acta de la Junta y no necesitará su aprobación por ésta.

C| INFORMACIÓN DE LA JUNTA O ASAMBLEA GENERAL

De conformidad con el Artículo 25 del Reglamento de la Junta General, el Consejo de Administración adoptará las medidas necesarias para asegurar la difusión del Reglamento de la Junta General entre los Mutualistas, una vez aprobado por la Junta General, mediante su inscripción en el Registro Mercantil, dando cumplimiento a cualquier otra necesidad de publicidad legalmente exigible, y publicándose igualmente en la página web de la Sociedad.

Mutua Madrileña tiene publicado en su página web a disposición de cualquier persona interesada, con independencia de que tenga la condición de Mutualista, la información relativa a las Juntas Generales de los dos últimos ejercicios.

D| INFORMACIÓN SOBRE LOS CRITERIOS DE GOBIERNO CORPORATIVO Y SU OBSERVANCIA GENERAL

Mutua Madrileña considera de gran importancia el cumplimiento de los principios de Gobierno Corporativo. Muestra de este profundo interés es la inclusión en el precepto estatutario que define los derechos inherentes de los Mutualistas –Artículo 12.c)– de la obligación del Consejo de Administración de elaborar, con carácter anual, un Informe de Gobierno Corporativo así como cuantos informes de cumplimiento y de conducta sean exigidos por la normativa vigente, todos los cuales deberán ser redactados de forma clara y precisa, garantizando con ello al Mutualista una información veraz y completa, sin omitir ningún dato relevante que pudiera inducir a error.

Con el indicado propósito de observar la máxima transparencia informativa, el Artículo 28 de los Estatutos Sociales establece, como función indelegable del Consejo de Administración, elaborar con carácter anual un informe de gobierno corporativo cuya finalidad esencial será recoger una exposición completa y razonada de las estructuras y prácticas de gobierno de la Sociedad de forma que a través del mismo los órganos de control, los Mutualistas y el mercado puedan hacerse una imagen fiel y un juicio fundado sobre la Entidad y sus procesos de toma de decisión y de gobierno.

El Consejo deberá redactar el informe de gobierno corporativo en lenguaje claro y preciso, de forma que no dé lugar a juicios erróneos entre sus destinatarios, a cuyo objeto el Consejo dispondrá las comprobaciones necesarias y adoptará las

medidas oportunas que garanticen la veracidad de su contenido y que en el mismo no se omita ningún dato relevante ni se induzca a error.

A estos efectos, el Artículo 31 de los Estatutos Sociales dispone que la Comisión de Auditoría y Cumplimiento del Consejo de Administración de Mutua Madrileña evaluará al menos una vez al año la eficiencia y el cumplimiento de las reglas y procedimientos de gobierno de la Sociedad y preparará la información que el Consejo ha de aprobar e incluir dentro de la documentación pública anual.

Para finalizar con este apartado debemos decir que Mutua Madrileña, siguiendo las recomendaciones de la “Guía de Buenas Prácticas en Materia de Control Interno” ha desarrollado un Reglamento de la Junta General que, redactado de forma clara y sencilla para que sea accesible a cualquier Mutualista, tiene como fin facilitar el ejercicio de sus derechos en la Junta General a los Mutualistas. También de conformidad con lo establecido por UNESPA, se ha procurado que los Estatutos Sociales contengan las cuestiones de índole formal de las que depende la validez de los acuerdos sociales, mientras que los detalles operativos de la Junta General se disponen en el Reglamento de la Junta General.

Mutua Madrileña tiene publicado en su página web a disposición de cualquier persona interesada, con independencia de que tenga la condición de Mutualista, los Estatutos Sociales y el Reglamento de la Junta General.

1.4 ESTRUCTURA DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA SOCIEDAD

1. EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

A| TAMAÑO DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

De conformidad con el Artículo 25 de los Estatutos Sociales, el Consejo de Administración de Mutua Madrileña se compondrá de 13 miembros como mínimo y 17 como máximo, que serán elegidos por la Junta General por un plazo de cinco años.

La determinación del número de Consejeros dentro de los límites señalados en el párrafo anterior corresponderá a la Junta General.

A estos efectos el Artículo 9 del Reglamento de Régimen Interior del Consejo de Administración dispone que éste propondrá a la Junta General el número de Consejeros que, de acuerdo con cada circunstancia o momento histórico, considere más adecuado para asegurar la debida representatividad y el eficaz funcionamiento del Consejo.

En la actualidad, el Consejo de Administración se compone de los siguientes 13 miembros:

NOMBRE	CARGO
D. Ignacio Garralda Ruiz de Velasco	Presidente
D. Jaime Montalvo Correa	Vicepresidente
D ^a . Coloma Armero Montes	Vocal
D. Miguel Corsini Freese	Vocal
D. Carlos Cutillas Cordón	Vocal
D. Alberto de La Puente Rúa	Vocal
D. Rufino García-Quirós García	Vocal
D. Jaime Lamo de Espinosa Michels de Champourcin	Vocal
D. José Luis Marín López-Otero	Vocal
D. Emilio Ontiveros Baeza	Vocal
D. José Periel Martín	Vocal
D. Luis Rodríguez Durón	Vocal
D. Rafael Rubio Rubio	Vocal
D. Antonio López Taracena	Secretario no Consejero
D. Luis Bermúdez Odriozola	Vicesecretario no Consejero

B| COMPOSICIÓN DEL CONSEJO

Considerando la naturaleza mutual de la Sociedad, a la hora de designar a los miembros del Consejo de Administración únicamente es tenida en cuenta su profesionalidad y honorabilidad.

Con la excepción del Presidente del Consejo de Administración, la totalidad de los miembros del Consejo de Administración son consejeros externos independientes, de reconocido prestigio profesional, con capacidad de aportar su experiencia y conocimientos al gobierno de la Sociedad de forma imparcial y objetiva.

El Presidente del Consejo de Administración tiene la condición de consejero ejecutivo, con las facultades que establece el Artículo 29 de los Estatutos Sociales y la práctica mercantil, y que se detallan en el apartado I.- siguiente.

El Artículo 25 de los Estatutos Sociales, en su apartado 2, permite que hasta un máximo de tres miembros del Consejo de Administración sean, a la vez, directivos o empleados de la Compañía o de las Empresas de su Grupo.

Respecto a la composición cualitativa del Consejo de Administración, el Artículo 8 del Reglamento de Régimen Interior del Consejo de Administración dispone que este Órgano, dentro del ámbito de sus capacidades y competencias, procurará que el mismo se integre por personas en las que, además de cumplirse las condiciones y requisitos exigidos por la Ley y por los Estatutos, concurren los más elevados niveles de prestigio, profesionalidad y deontología.

En consecuencia, en las coberturas de vacantes que se produzcan o en las proposiciones de nombramiento y elección que pudiera dirigir a la Junta General, el Consejo atenderá con especial cuidado a que las designaciones que pudieran producirse de miembros del mismo recaigan en personas idóneas, de reconocida capacidad y prestigio.

Adicionalmente, y como ya hemos dicho anteriormente, las entidades aseguradoras están sometidas a fuertes exigencias de solvencia, honorabilidad y transparencia en la gestión, supervisadas por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, que exceden ampliamente lo exigido a la mayoría de las empresas, incluso cotizadas. En el ámbito que ahora nos ocupa, referente a la honorabilidad y profesionalidad de los Consejeros, la Ley de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados dispone en su Artículo 5.1 letra f, la obligación de que las entidades aseguradoras estén dirigidas de manera efectiva por personas que reúnan las condiciones necesarias de honorabilidad y de cualificación o experiencia profesionales.

Estos conceptos son desarrollados en el Artículo 15 de la referida Ley, que dispone:

1. Quienes, bajo cualquier título, lleven la dirección efectiva de la entidad aseguradora, o de una entidad cuya actividad principal consista en tener participaciones en entidades aseguradoras, serán personas físicas de reconocida honorabilidad y con las condiciones necesarias de cualificación o experiencia profesionales.
2. La honorabilidad debe referirse al ámbito comercial y profesional, y concurre en quienes hayan venido observando una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles y las demás que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como a las buenas prácticas comerciales, financieras y de seguros. Se presume que poseen cualificación profesional quienes hayan obtenido un título superior universitario de grado de licenciatura en ciencias jurídicas, económicas, actuariales y financieras, administración y dirección de empresas o en materia específica de seguros privados, y tienen experiencia profesional para ejercer sus funciones quienes hayan desempeñado durante un plazo no inferior a cinco años funciones de alta administración, dirección, control o asesoramiento de entidades financieras sometidas a ordenación y supervisión de solvencia por la Administración pública, o funciones de similar responsabilidad en otras entidades públicas o privadas de dimensiones y exigencias análogas a las de la entidad que se pretende crear.

Los Estatutos Sociales y el Reglamento de Régimen Interior del Consejo de Administración de Mutua Madrileña establecen una regulación detallada de los conflictos de interés de los Consejeros y determinados supuestos de limitaciones en el desempeño de cargos respecto a los miembros del Consejo de Administración.

En la Junta General Ordinaria y Extraordinaria celebrada el 13 de mayo de 2011, se acordó modificar los apartados 8 y 9 del Artículo 24 de los Estatutos Sociales con la finalidad de adaptar el régimen de conflictos de interés de los Consejeros a la regulación de los artículos 229 y 330 de la Ley de Sociedades de Capital. Con la reforma se persiguió reforzar el control de los conflictos de interés y dar un nuevo orden sistemático a la regulación contenida en los Estatutos sobre la materia. De conformidad con esta regulación estatutaria:

- Los Consejeros deberán comunicar al Consejo de Administración cualquier situación de conflicto, directo o indirecto, que ellos mismos o las personas vinculadas a ellos –entendiendo como tales las que así se definen en la Ley de Sociedades de Capital– pudieran tener con el interés de la Mutua. El Consejero afectado se abstendrá de intervenir en los acuerdos o decisiones relativos a la operación que se refiera. Se establece, además, la obligación de los Consejeros de comunicar la participación directa o indirecta de la que sean titulares y los cargos o funciones que ejerzan en cualquier sociedad que se encuentre en situación de competencia efectiva con la Mutua. Esta obligación se refiere tanto a ellos mismos como a las personas a ellos vinculadas. La obligación de comunicación de los Consejeros se extiende a aquellos hechos o circunstancias sobrevenidas con posterioridad a su designación que pudieran impli-

car un cambio esencial en las razones que motivaron su nombramiento, un perjuicio grave para la Mutua o daños para su buen nombre y prestigio públicos.

- El nuevo apartado 9 del artículo 24 establece que los Consejeros no podrán dedicarse, por cuenta propia o ajena, a actividades cuyo ejercicio suponga una competencia efectiva con la Sociedad, salvo autorización expresa de ésta mediante acuerdo de la Junta General, a cuyo efecto deberán realizar la comunicación mencionada en el párrafo anterior. A la misma regla quedarán sometidos cualesquiera otros supuestos de conflicto de intereses permanente o estructural, incluyendo, en su caso, las incompatibilidades reguladas en el artículo 8.2 del Reglamento de Régimen Interior del Consejo de Administración. No se considera que las sociedades controladas por Mutua (en el sentido del artículo 42 del Código de Comercio) estén en situación de competencia efectiva aun cuando tengan el mismo, análogo o complementario objeto social.
- De acuerdo con el apartado 10 del artículo 24 (antiguo apartado 9, antes de la reforma citada), salvo acuerdo expreso del Consejo ningún Consejero podrá desempeñar tareas ejecutivas en la Mutua o en las empresas con las que ésta consolide sus balances y cuentas, ni tampoco en sociedades en las que la Mutua mantenga posiciones de control. Como excepción, el artículo 25 de los Estatutos Sociales en su apartado 2 prevé que puedan ser designados miembros del Consejo hasta un máximo de tres personas que sean, a la vez, directivos o empleados de la Mutua o de las empresas de su grupo.

El régimen de operaciones vinculadas de los miembros del Consejo de Administración se ha desarrollado por el Consejo de Administración mediante la inclusión del apartado 4.bis del Artículo 4 del Reglamento de Régimen Interior del Consejo de Administración que dispone:

- Las operaciones vinculadas de la Mutua o de empresas de su grupo y, en general, cualquier transacción en la que pueda plantearse un conflicto de interés, una vez comunicadas conforme a lo previsto en el Reglamento de Régimen Interior del Consejo de Administración, deberán ser aprobadas por el Consejo de Administración previo informe de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento y sin la participación del Consejero afectado ni en la deliberación ni en la votación del acuerdo correspondiente.

Se considerarán operaciones vinculadas o transacciones en las que pueden plantearse conflictos de interés aquellas en las que el Consejero tenga un interés personal, directo o indirecto, por cuenta propia o por cuenta ajena. A estos efectos, se entenderá que concurre interés por cuenta ajena cuando el tercero que participa en la transacción sea:

- 1º El cónyuge del Consejero o las personas con análoga relación de afectividad;
- 2º Los ascendientes, descendientes y hermanos del Consejero o del cónyuge del Consejero;
- 3º Los cónyuges de los ascendientes, de los descendientes y de los hermanos del Consejero; o
- 4º Las sociedades en las que el Consejero, o cualquiera de las personas relacionadas anteriormente, tengan una participación significativa o bien ostenten un puesto significativo. A este respecto, se entenderá por participación significativa aquella que alcance, de forma directa o indirecta, al menos un 10 por ciento del capital social. Se considerarán como puestos significativos el de administrador o el de alto directivo de la sociedad de que se trate.

Por hallarse excluido el conflicto de interés, la autorización del Consejo no será precisa en aquellas transacciones que satisfagan las tres condiciones siguientes:

- 1º Que se realicen en virtud de contratos cuyas condiciones estén estandarizadas y se apliquen en masa a muchos clientes;
- 2º Que se realicen a precios o tarifas establecidos con carácter general por quien actúe como suministrador del bien o servicio del que se trate; y
- 3º Que su cuantía no supere el 1% de los ingresos anuales de la Sociedad.

- Las operaciones vinculadas significativas se reflejarán en la Memoria de la Mutua y en el Informe Anual de Gobierno Corporativo. A estos efectos, se presumirá que no son significativas las transacciones de escasa cuantía, que entren dentro del tráfico ordinario de la Sociedad y se realicen en condiciones de mercado.

Por último, deben mencionarse también las incompatibilidades que, para el desarrollo de la actividad aseguradora, recoge la Legislación vigente. A estos efectos, el apartado 3.- del Artículo 15 de la Ley de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados dispone que en ningún caso podrán desempeñar la dirección efectiva de entidades aseguradoras:

- a) Los que tengan antecedentes penales por delitos de falsedad, violación de secretos, descubrimiento y revelación de secretos, contra la Hacienda pública y contra la Seguridad Social, malversación de caudales públicos y cualesquiera otros delitos contra la propiedad; los inhabilitados para ejercer cargos públicos o de administración o dirección en entidades financieras, aseguradoras o de correduría de seguros; los inhabilitados conforme a la Ley 22/2003, de 9 de julio, Concursal, mientras no haya concluido el período de inhabilitación fijado en la sentencia de calificación del concurso; y, en general, los incurso en incapacidad o prohibición conforme a la legislación vigente.
- b) Los que, como consecuencia de un procedimiento sancionador o en virtud de una medida de control especial, hubieran sido suspendidos en el ejercicio del cargo o separados de éste, o suspendidos en el ejercicio de la actividad, en los términos del art. 39.2.d) de esta ley o de los artículos 25.2 y 27 de la Ley 9/1992 de 30 de abril de Mediación de los Seguros Privados, preceptos que han sido sustituidos por los artículos 54 y 56 de la ley 26/2006 de 17 de julio, de Mediación de Seguros y Reaseguros Privados y por tanto, la referencia normativa incluíble en el artículo 15 de la Ley de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados debe entenderse adaptada en consecuencia, durante el cumplimiento de la sanción o hasta que sea dejada sin efecto la medida de control especial.

Queda por tanto este punto sometido también a una doble regulación: por un lado, la normativa interna de Mutua Madrileña y, por otra, la legislación de seguros, cuyo cumplimiento es supervisado por el Regulador, la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

C | PROCEDIMIENTO DE NOMBRAMIENTO Y CESE DE CONSEJEROS

El nombramiento y cese de Consejeros se realiza por la Junta General. En el supuesto de vacantes sobrevenidas, el Consejo de Administración podrá designar por cooptación nuevos Consejeros para cubrir las vacantes producidas, debiendo ser dichos nombramientos ratificados por la Junta General que se celebre inmediatamente después del nombramiento por cooptación.

Tal y como se ha referido anteriormente, en las coberturas de vacantes que se produzcan o en las proposiciones de nombramiento y elección que pudiera dirigir a la Junta General, el Consejo atenderá con especial cuidado a que las designaciones que pudieran producirse de miembros del mismo recaigan en personas idóneas, de reconocida capacidad y prestigio.

Adicionalmente, y de conformidad con el Artículo 25 de los Estatutos Sociales, podrá presentar candidaturas para la cobertura por la Junta General de las vacantes del Consejo, cualquier Mutualista que estuviese respaldado por el 5% de los Mutualistas que hubiese al 31 de Diciembre del año inmediato anterior.

Finalmente el Artículo 25 de los Estatutos Sociales establece que los Consejeros cesarán forzosamente en su cargo al cumplir 73 años.

D | COMPETENCIAS Y FACULTADES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Salvo en las materias reservadas a la competencia de la Junta General, el Consejo de Administración es el máximo órgano de gobierno de la Sociedad, correspondiéndole por mandato estatutario todas las facultades de representación, dirección y administración de la entidad y de su patrimonio.

No obstante lo anterior, la política del Consejo será la de delegar la gestión ordinaria de la Sociedad en los órganos ejecutivos del propio Consejo y en el equipo de Dirección de la Entidad, concentrando su actividad en el ejercicio de las funciones generales de seguimiento y control, asumiendo y ejercitando, en todo caso, directamente y con carácter indelegable las competencias inherentes a las funciones y materias que se señalan en los Estatutos Sociales.

El Artículo 28 de los Estatutos Sociales establece que serán, siempre, funciones indelegables del Consejo las siguientes:

- a) La aprobación de las estrategias generales de la Entidad.
- b) La formulación de las cuentas anuales, la convocatoria de la Junta General y las demás que sean indelegables conforme a lo dispuesto en la Ley y en los Estatutos Sociales.
- c) El nombramiento, retribución y, en su caso, destitución de los miembros de Alta Dirección.
- d) El control de la actividad de gestión y la evaluación de los directivos.
- e) Las relaciones con los auditores internos y externos de la Compañía.
- f) La identificación de los principales riesgos de la Sociedad.
- g) Las operaciones que entrañen actos de disposición o gravamen, por cualquier título, de activos sustanciales de la Sociedad y las grandes operaciones societarias.
- h) La definición y determinación de la política de información y comunicación con los organismos, autoridades públicas de control, los Mutualistas, los mercados y la opinión pública en general.

En dicha materia, el Consejo se responsabilizará directamente, –estableciendo los mecanismos y recursos adecuados para ello– de facilitar a los organismos competentes, a los Mutualistas y a los mercados en general, información puntual, precisa y fiable relativa al desarrollo de sus actividades sociales; a la situación económico patrimonial de la entidad, así como la relativa a cualquier hecho significativo que pudiera producirse en la estructura o normas de gobierno de la Entidad.

- i) Con el indicado propósito de observar la máxima transparencia informativa, el Consejo de Administración, además de facilitar siempre la información que pudiera serle estrictamente exigible, cuidará, asumiendo en su razón el correspondiente compromiso, de:
 1. Facilitar a los Mutualistas y a los mercados, con periodicidad trimestral, información sobre la evolución financiera y económico patrimonial de la Sociedad. Dicha información –que deberá hacerse pública mediante su inclusión en la página Web de la Sociedad o por cualquier otro medio hábil al respecto– se elaborará con sujeción a los mismos principios, criterios y prácticas profesionales con que se elaboren las cuentas anuales, debiendo tener su misma fiabilidad. A tal efecto, la expresada información, antes de ser difundida, será revisada por la Comisión de Auditoría.
 2. Elaborar con carácter anual un informe de gobierno corporativo cuya finalidad y características ya han quedado definidas.
- j) Las que específicamente pudieran establecerse como indelegables, en los Estatutos Sociales o en la Ley.

E| FUNCIONAMIENTO DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

En su reunión del día 27 de enero de 2011, el Consejo de Administración fijó el calendario de sesiones para el ejercicio 2011, sin especial reparto de materias entre las distintas sesiones, de acuerdo con el artículo 26 de los Estatutos Sociales.

En 2011, el Consejo de Administración ha celebrado quince reuniones con una duración media de más de tres horas por sesión.

Durante el ejercicio 2011 se han producido 7 casos en los que algún Consejero no ha asistido a una reunión del Consejo.

Sin perjuicio de lo dispuesto por la ley, conforme al Artículo 26.1 de los Estatutos Sociales, con independencia de las reuniones fijadas en el calendario de sesiones, el Consejo de Administración se reunirá siempre que el Presidente así lo decida, a iniciativa propia o a petición de, al menos, tres Consejeros.

En todo caso la convocatoria se hará por el Secretario o, en su defecto, por el Vicesecretario, en cumplimiento de las órdenes que reciba del Presidente; y se enviará con cinco días de antelación por escrito—incluso por fax o por medios electrónicos y telemáticos— acompañando el Orden del Día de la reunión.

Con antelación suficiente se facilitará a los Consejeros la información relativa a los asuntos a considerar en la reunión del Consejo.

Cuando se convoque una reunión extraordinaria con carácter de urgencia, la convocatoria se efectuará por el Presidente con la mayor anticipación posible, pudiendo hacerse asimismo por teléfono y no siendo aplicables ni los plazos ni las formalidades establecidas en los párrafos anteriores para las reuniones previstas en el calendario anual.

Las reuniones que se celebren de urgencia tendrán carácter de excepcionales y en ellas únicamente podrá tratarse y resolverse sobre la cuestión que justificase su convocatoria. Sin perjuicio del carácter ejecutivo de los acuerdos que en ella hubieran podido adoptarse, el Presidente vendrá obligado a seguidamente convocar, con los plazos y formalidades usuales, una segunda reunión del Consejo al objeto de revisar y ratificar los acuerdos que hubieran podido adoptarse en la reunión de urgencia.

Cualquier miembro del Consejo podrá, con la anticipación suficiente, proponer la inclusión de cualquier punto que considere necesario incluir en el Orden del Día.

Durante la reunión o/y con posterioridad a la misma se proporcionará a los Consejeros cuanta información o aclaraciones estimen convenientes en relación con los puntos incluidos en el Orden del Día. Además, todo Consejero tendrá derecho a recabar y obtener la información y el asesoramiento necesarios para el cumplimiento de sus funciones; el ejercicio de este derecho se canalizará a través del Presidente y, en su caso, del Secretario del Consejo.

El Consejo dispondrá de un catálogo formal de materias reservadas a su conocimiento y elaborará un plan para la distribución de las mismas entre las sesiones ordinarias previstas en el calendario aprobado por el propio Consejo. Asimismo, evaluará, al menos una vez al año, su funcionamiento y la calidad de sus trabajos.

El Consejo quedará válidamente constituido cuando concurren, presentes o representados, más de la mitad de sus miembros. Los Consejeros podrán delegar para cada sesión y por escrito en cualquier otro Consejero para que les represente en aquélla a todos los efectos, pudiendo un mismo Consejero ostentar varias delegaciones.

El Presidente promoverá la participación de todos los Consejeros en las reuniones y deliberaciones del Consejo. Salvo en los casos en que específicamente se requiera una mayoría superior, los acuerdos se adoptarán por mayoría absoluta de los Consejeros asistentes, presentes y representados.

El Consejo de Administración elegirá, por mayoría, de entre sus miembros, y por un plazo de cinco años, un Presidente, y en su caso, uno o más Vicepresidentes que se ordenarán por su rango, además de un Secretario y, en su caso, un Vicesecretario, pudiendo estos dos últimos recaer, o no, en la persona de un Consejero en la forma que determinen los Estatutos Sociales.

También podrá el Consejo de Administración delegar facultades permanentes en uno o varios de sus miembros, dándoles la denominación de Consejeros Delegados o cualquier otra que estime oportuna. La designación del Consejero o Consejero

Delegado a los que se otorguen facultades delegadas con carácter permanente o plazo superior a un año, requerirá del voto favorable de dos tercios del Consejo de Administración, adoptándose el acuerdo correspondiente conforme a lo previsto en los Estatutos Sociales.

Igual mayoría de dos tercios se exigirá para, una vez elegidos, relevar o cesar en sus funciones a los cargos del Consejo.

La duración de los cargos del Consejo de Administración será la que, al respecto, determinen los Estatutos Sociales, pudiendo ser reelegidos indefinidamente, salvo el Presidente cuyo plazo de mandato en ningún caso podrá exceder de los 10 años.

Concluido dicho plazo, el Presidente cesará en su cargo y en su condición de Consejero de la Sociedad, asimilándose su condición a la de jubilado. El Presidente que transcurridos 7 años de mandato cesase en su cargo, al término de su mandato como Consejero no podrá ser reelegido Presidente ni Consejero.

Los cargos del Consejo de Administración -además de las prevenidas en la legislación vigente y en los Estatutos Sociales de la Entidad- atenderán también al cumplimiento de las siguientes funciones:

l) EL PRESIDENTE

El Presidente del Consejo de Administración tiene el carácter de ejecutivo. A estos efectos el Artículo 29 de los Estatutos Sociales y el artículo 11 del Reglamento de Régimen Interior del Consejo de Administración de la Sociedad, establece como competencias y responsabilidades del Presidente de Consejo de Administración, las siguientes:

- La representación legal de la Sociedad y la del Consejo de Administración.
- La convocatoria del Consejo de Administración, fijando su orden del día, estimulando el debate y la participación activa de los Consejeros durante las sesiones del Consejo, salvaguardando su libre toma de posición y expresión de opinión, y ordenando las votaciones. En caso de empate, su voto será dirimente.
- Convocar y presidir las Comisiones Delegadas -salvo la de Auditoría-siempre que lo aconseje el interés social o a solicitud de dos cualesquiera de sus miembros.
- Interpretar y hacer cumplir los preceptos estatutarios, los acuerdos del Consejo, de las Comisiones y de la Junta, cursando para ello las instrucciones que considere precisas a los directores y empleados de la entidad.
- Coordinar los trabajos que se realicen por las distintas Comisiones, coordinando con los Presidentes de las mismas la evaluación periódica del Consejo, así como, en su caso, la del Consejero Delegado o primer ejecutivo.
- Cursar órdenes e instrucciones a los Directivos de la Entidad que deberán reportarle sobre sus actividades.
- Servir de cauce o canal de información –disponiendo los medios y recursos que fueran necesarios para ello– entre el Consejo, las Comisiones Delegadas, los Consejeros y los directivos y empleados de la Sociedad.

Para facilitar el correcto desarrollo de sus competencias y responsabilidades, el Consejo de Administración de Mutua Madrileña acordó en su reunión de 29 de octubre de 2009 otorgar a favor del Presidente los correspondientes Poderes Generales de Actuación.

Adicionalmente, el Presidente será responsable de que los Consejeros y las Comisiones Delegadas dispongan con la antelación precisa de la información suficiente para que los Consejeros y/o miembros de las Comisiones puedan adoptar sus criterios y decisiones con pleno conocimiento, sin que pueda, en ningún caso, servir de causa eximente de dicha obligación la naturaleza reservada de la información.

En especial, velará por que el Consejo de Administración y la Dirección de la entidad puedan tener un conocimiento

actualizado sobre la evolución de su actividad, el funcionamiento de sus departamentos y redes de distribución y el comportamiento de las magnitudes económico-financieras y actuariales básicas de su negocio, estableciéndose un sistema eficaz de comunicaciones que asegure que la información relevante llega a todos los responsables.

II) EL VICEPRESIDENTE O VICEPRESIDENTES

Sustituirán, en su caso, y por su orden al Presidente en el ejercicio de sus funciones en supuestos de vacante, ausencia o enfermedad o de incumplimiento flagrante por aquél de sus funciones, convocando y dando cuenta inmediatamente de ello al Consejo de Administración.

En caso de fallecimiento del Presidente, el Vicepresidente deberá, en el plazo más breve posible, y en ningún caso superior a veinte días hábiles, convocar al Consejo de Administración para proceder a la elección de un nuevo Presidente.

Especialmente los Vicepresidentes, por su orden, estarán facultados para convocar al Consejo de Administración y fijar su orden del día, si el Presidente se negara a atender la solicitud que en el indicado sentido le hubiera sido efectuada por tres miembros del Consejo de Administración.

III) EL SECRETARIO DEL CONSEJO

Tendrá como función específica la de colaborar y auxiliar al Presidente en el ejercicio de sus funciones y deberá proveer lo necesario para el buen funcionamiento del Consejo, responsabilizándose especialmente de conservar la documentación social y de reflejar debidamente en las actas el desarrollo de las sesiones y dar fe de los acuerdos del Consejo.

Si el Secretario no fuera Consejero, asumirá al propio tiempo las funciones de Secretario General, debiendo prestar asesoramiento legal al Consejo y a sus miembros.

IV) EL VICESECRETARIO DEL CONSEJO

El Consejo de Administración podrá nombrar un Vicesecretario, que no necesitará ser Consejero, para que asista al Secretario del Consejo de Administración o le sustituya en caso de ausencia en el desempeño de las funciones de Secretario de este órgano, de la Comisión Ejecutiva y de todas las demás Comisiones del Consejo de Administración.

Salvo decisión contraria del Consejo de Administración, el Vicesecretario podrá asistir a las sesiones del propio Consejo y de las Comisiones mencionadas en el apartado anterior para auxiliar al Secretario en sus labores y en la redacción del acta de la sesión.

F| ÓRGANOS DELEGADOS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN.

I) CONSEJERO DELEGADO

De conformidad con el Artículo 29 de los Estatutos Sociales y 11 del Reglamento de Régimen Interior del Consejo de Administración de la Sociedad, el Consejo de Administración podrá delegar facultades en uno o varios de sus miembros dándoles, o no, la denominación de Consejeros Delegados o cualquier otra que estime oportuna.

La delegación permanente, o por plazo superior a un año, de facultades del Consejo de Administración y la designación del Consejero o Consejeros a quienes se atribuyan facultades delegadas, sea cual sea la denominación de su cargo, requerirán para su validez el voto favorable de al menos los dos tercios de los componentes del Consejo de Administración.

La delegación de facultades en favor del Consejero o Consejeros Delegados caducará, automática y necesariamente, sin posibilidad de renovación de la delegación, a los cinco años, debiéndose así hacer constar en el acuerdo de nombramiento y delegación.

El Consejero Delegado o, de existir varios, el Consejero Delegado de mayor antigüedad en el puesto sustituirá al Presidente, en defecto del Vicepresidente o Vicepresidentes, en caso de ausencia, imposibilidad o enfermedad. Si el cargo de Consejero Delegado no estuviera provisto, la sustitución del Presidente corresponderá al Consejero de mayor antigüedad.

El Consejero Delegado, por delegación y bajo dependencia del Consejo de Administración y del Presidente, como superior jerárquico de la Entidad, se ocupará de la conducción del negocio y de las máximas funciones ejecutivas de la Sociedad.

En la actualidad Mutua Madrileña no tiene Consejero Delegado.

II) COMISIONES DELEGADAS

Conforme al Artículo 24.3 de los Estatutos Sociales, la política del Consejo será la de delegar la gestión ordinaria de la Sociedad en los órganos ejecutivos del propio Consejo y en el equipo de Dirección de la Entidad, disponiendo los Artículos 25.3 y 31 de los Estatutos Sociales la posibilidad de, considerándolo conveniente para el interés social, crear Comisiones o Comités del Consejo de Administración con las atribuciones, composición y régimen de funcionamiento que el propio Consejo de Administración determine en cada caso.

En virtud de lo anterior, Mutua Madrileña cuenta con cuatro Comisiones Delegadas del Consejo de Administración, a saber:

- 1) COMISIÓN EJECUTIVA
- 2) COMISIÓN DELEGADA DE INVERSIONES
- 3) COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CUMPLIMIENTO
- 4) COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS Y RETRIBUCIONES

1) LA COMISIÓN EJECUTIVA

El Artículo 30 de los Estatutos Sociales y 12 del Reglamento de Régimen Interior del Consejo de Administración regulan la composición y régimen de funcionamiento de la Comisión Ejecutiva, que estará compuesta por un máximo de siete Consejeros, uno de los cuales ha de ser el Presidente del Consejo de Administración, siendo su Secretario el que lo fuere del Consejo de Administración.

Para su constitución y el nombramiento de sus miembros se requiere el voto favorable de al menos dos tercios de los componentes del Consejo de Administración y tiene delegadas de manera permanente la totalidad de las facultades del Consejo de Administración, excepto las que fueren legalmente indelegables y, a efectos internos, se exceptúan también las relativas a las inversiones financieras que correspondan a la Comisión de Inversiones y las que no puedan ser delegadas en virtud de lo dispuesto en el Reglamento.

La composición de la Comisión Ejecutiva es la siguiente:

NOMBRE	CARGO
D. Ignacio Garralda Ruiz de Velasco	Presidente
D. Miguel Corsini Freese	Vocal
D. Carlos Cutillas Cordón	Vocal
D. Alberto de la Puente Rúa	Vocal
D. Rufino García-Quirós García	Vocal
D. Jaime Montalvo Correa	Vocal
D. Luis Rodríguez Durón	Vocal

Durante el ejercicio 2011, la Comisión Ejecutiva se ha reunido en cuatro ocasiones.

2) LA COMISIÓN DELEGADA DE INVERSIONES

Regulada en el Artículo 12 bis del Reglamento del Régimen Interior del Consejo de Administración, la Comisión estará compuesta por un máximo de nueve Consejeros, siendo el Presidente del Consejo miembro nato de la misma y presidiendo la Comisión. Tiene carácter ejecutivo y puede adoptar sus decisiones en el ámbito de las facultades delegadas con carácter permanente por el Consejo de Administración.

La delegación permanente de facultades en la Comisión de Inversiones comprenderá únicamente las facultades del Consejo relacionadas con las inversiones financieras de la Sociedad y requerirá del voto favorable de dos tercios de los miembros del Consejo de Administración.

De conformidad con lo anterior, el Consejo de Administración de Mutua Madrileña en su sesión de 6 de febrero de 2008, acordó por unanimidad delegar a favor de la Comisión de Inversiones de manera permanente las facultades del Consejo de Administración relativas a inversiones financieras, salvo las que resulten legal, estatutaria o reglamentariamente indelegables.

El Consejo de Administración procurará que el tamaño y la composición cualitativa de la Comisión de Inversiones se ajusten a criterios de eficiencia y reflejen las pautas de composición del propio Consejo

Su composición actual es la siguiente:

NOMBRE	CARGO
D. Ignacio Garralda Ruíz de Velasco	Presidente
D ^a . Coloma Armero Montes	Vocal
D. Jaime Lamo de Espinosa y Michels de Champourcin	Vocal
D. José Luis Marín López Otero	Vocal
D. Emilio Ontiveros Baeza	Vocal
D. José Periel Martín	Vocal
D. Luis Rodríguez Durón	Vocal
D. Rafael Rubio Rubio	Vocal

En el ejercicio 2011 la Comisión Delegada de Inversiones se ha reunido en tres ocasiones.

3) LA COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CUMPLIMIENTO

Regulada en el Artículo 31 de los Estatutos Sociales, cuya reforma fue acordada por la Junta General Ordinaria y Extraordinaria de 13 de mayo de 2011, y el Artículo 13 del Reglamento del Régimen Interior del Consejo de Administración (reformado también en 2011 para ajustarse a la nueva redacción del precepto estatutario).

La reforma de los mencionados artículos tuvo por objeto adaptar los preceptos, con las debidas especialidades derivadas de la naturaleza jurídica de la Mutua, a la Ley 2/2010, de 30 de junio, que introdujo una serie de novedades en relación con la composición y funciones de los comités de auditoría de las sociedades cotizadas.

La Comisión de Auditoría y Cumplimiento se compone de al menos tres Consejeros no ejecutivos, y su Presidente es designado por el Consejo de Administración. Al menos uno de sus miembros será elegido teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o en ambas.

Tiene como una de sus funciones esenciales supervisar los Servicios de Auditoría Interna, que dependen del Consejo de Administración, al que reportan. Sin perjuicio de ello, los servicios de Auditoría Interna deben atender los requerimientos

de información que reciban de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento en el ejercicio de sus funciones y presentar a la Comisión su plan anual de trabajo, informarle de posibles incidencias y de sus actividades al final de cada ejercicio. La Comisión de Auditoría y Cumplimiento tiene igualmente carácter permanente y sus funciones son las siguientes:

- a) Informar, a través de su Presidente, en la Junta General de Mutualistas sobre las cuestiones que en ella planteen los mutualistas en materias de su competencia y, en todo caso, informar a la que se someta la aprobación de las cuentas anuales.
- b) Proponer al Consejo de Administración para su sometimiento a la Junta General de Mutualistas la designación del Auditor de Cuentas, así como sus condiciones de contratación, el alcance de su mandato profesional y, en su caso, la revocación o no renovación de su nombramiento.
- c) Supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera, revisar las cuentas de la Sociedad y de las Compañías con las que consolide Balance o en las que mantenga una participación de control, vigilar el cumplimiento de los requerimientos legales y la correcta aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados, así como informar las propuestas de modificación de principios y criterios contables sugeridos por la dirección.
- d) Supervisar la eficacia de los servicios de auditoría interna.
- e) Conocer el proceso de información financiera y supervisar la eficacia de los sistemas internos de control y gestión de riesgos, así como discutir con los auditores de cuentas o sociedades de auditoría las debilidades significativas del sistema de control interno detectadas en el desarrollo de la auditoría
- f) Servir de canal de comunicación entre el Consejo y el Auditor de Cuentas, evaluar los resultados de cada auditoría y las respuestas del equipo de gestión a sus recomendaciones y mediar en los casos de discrepancias entre aquél y éste en relación con los principios y criterios aplicables en la preparación de los estados financieros.
- g) Supervisar el cumplimiento del contrato de auditoría, procurando que la opinión sobre las cuentas anuales y los contenidos principales del informe de auditoría sean redactados de forma clara y precisa.
- h) Velar por la independencia del Auditor de Cuentas, y recibir información sobre circunstancias o cuestiones que pudieran ponerla en riesgo y sobre cualesquiera otras relacionadas con el proceso de desarrollo de la auditoría de cuentas, así como aquellas otras comunicaciones previstas en la legislación de auditoría de cuentas y en las normas técnicas de auditoría. Y, en concreto, verificar el porcentaje que representan los honorarios satisfechos por todos los conceptos sobre el total de los ingresos de la firma auditora, y la antigüedad del socio responsable del equipo de auditoría en la prestación del servicio a la Sociedad. En la Memoria anual se informará de los honorarios pagados a la firma auditora, incluyendo información relativa a los honorarios correspondientes a servicios profesionales distintos a los de auditoría.

En todo caso, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento deberá recibir anualmente del Auditor de Cuentas la confirmación escrita de su independencia frente a la entidad o entidades vinculadas a ésta directa o indirectamente, así como la información de los servicios adicionales de cualquier clase prestados a estas entidades por el citado Auditor, o por las personas o entidades vinculadas a éste de acuerdo con lo dispuesto en el texto refundido de la Ley de Auditoría de Cuentas aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2011, de 1 de julio.

La Comisión emitirá anualmente, con carácter previo a la emisión del informe de auditoría de cuentas, un informe en el que se expresará una opinión sobre la independencia del Auditor de Cuentas. Este informe deberá pronunciarse, en todo caso, sobre la prestación de los servicios adicionales a que hace referencia el apartado anterior.

- i) Supervisar la presentación de la información financiera regulada, revisando antes de su difusión la información financiera periódica que, además de la anual, se facilite a los mercados y sus órganos de supervisión, y velar porque se elabore conforme a los mismos principios y prácticas de las cuentas anuales.

- j) Supervisar el cumplimiento por parte de la Sociedad, de las empresas con las que consoliden Balances o de aquellas en las que posea una participación mayoritaria, de los Códigos de Conducta del Grupo en los Mercados de Valores y, en general, de las reglas de gobierno y cumplimiento de la Sociedad y hacer las propuestas necesarias para su mejora. En particular, corresponde a la Comisión recibir información y, en su caso, emitir informe sobre medidas disciplinarias a miembros de la Ata Dirección.
- k) Revisar el cumplimiento de las acciones y medidas que sean consecuencia de los informes o actuaciones de inspección de las autoridades administrativas de supervisión y control.
- l) Conocer y, en su caso, dar respuesta a las iniciativas, sugerencias o quejas que planteen los Mutualistas respecto del ámbito de las funciones de esta Comisión y que le sean sometidas por la Secretaría General de la Sociedad.
- m) Informar las propuestas de modificación del Reglamento de Régimen Interior del Consejo de Administración con carácter previo a su aprobación por el Consejo de Administración.

La Comisión de Auditoría y Cumplimiento se reunirá cuantas veces sea convocada por acuerdo de la propia Comisión o de su Presidente y, al menos, cuatro veces al año, estando obligado a asistir a sus reuniones y a prestarle su colaboración y acceso a la información de que disponga cualquier miembro del equipo directivo o del personal de la Sociedad que sea requerido a tal fin, y pudiendo requerir también la asistencia del Auditor de Cuentas. Una de sus reuniones estará destinada necesariamente a evaluar la eficiencia y el cumplimiento de las reglas y procedimientos de gobierno de la Sociedad y preparar la información que el Consejo ha de aprobar e incluir dentro de la documentación pública anual.

La Comisión de Auditoría y Cumplimiento podrá recabar asesoramiento externo y convocar a cualquier empleado o directivo de la Sociedad.

A través de su Presidente, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento informará al Consejo de Administración, al menos, dos veces al año.

Actualmente, está compuesta por los siguientes Consejeros:

NOMBRE	CARGO
D. Rafael Rubio Rubio	Presidente
D. Miguel Corsini Freese	Vocal
D. Alberto de la Puente Rúa	Vocal
D ^a Coloma Armero Montes	Vocal

Durante el ejercicio 2011, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento se ha reunido en cinco ocasiones.

4) LA COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS Y RETRIBUCIONES

Se regula igualmente en los Artículos 31 de los Estatutos Sociales y 14 del Reglamento de Régimen Interior del Consejo de Administración. Estará formada por un mínimo de tres Consejeros y presidida por quien designe el Consejo de Administración. Para el nombramiento de sus miembros, el Consejo ha de tener en cuenta los conocimientos, aptitudes y experiencia de los Consejeros y los cometidos de la Comisión.

La Comisión se reunirá un mínimo de tres veces al año, y tantas como fuere preciso a solicitud de tres de sus miembros o por indicación del Sr. Presidente del Consejo de Administración. A sus reuniones podrán asistir a instancia del Presidente de la Comisión, aquellos miembros de la Dirección de la Compañía que fuese necesario o cualesquiera otros empleados.

La Comisión de Nombramientos y Retribuciones tendrá facultades de información, asesoramiento y propuesta dentro de sus competencias, correspondiéndole en particular la función de evaluar las competencias, conocimientos y experiencia necesarios en el Consejo, definiendo, en consecuencia, las funciones y aptitudes necesarias en los candidatos que deban cubrir cada vacante y evaluando el tiempo y dedicación precisos para que puedan desempeñar bien su cometido.

En la actualidad está compuesta por los siguientes miembros:

NOMBRE	CARGO
D. Carlos Cutillas Cordón	Presidente
D. Rufino García-Quirós García	Vocal
D. Jaime Lamo de Espinosa y Michels de Champourcin	Vocal
D. Jaime Montalvo Correa	Vocal
D. Luis Rodríguez Durón	Vocal

En el año 2011 la Comisión de Nombramientos y Retribuciones ha celebrado tres sesiones.

2 DERECHOS Y DEBERES DE LOS CONSEJEROS

2.1 DERECHOS GENERALES DE LOS CONSEJEROS

2.1.1 FACULTADES DE INFORMACIÓN E INSPECCIÓN

El Artículo 5 del Reglamento de Régimen Interior del Consejo de Administración establece el derecho y el deber de información e inspección:

1. Considera el Consejo de Administración de Mutua Madrileña que la información constituye y debe entenderse no sólo como un derecho sino también, y principalmente, como un presupuesto inexcusable para que el Consejo pueda actuar, en el ejercicio de sus funciones, de modo eficaz y responsable.
2. En consecuencia, el Consejo de Administración de Mutua Madrileña adoptará, en cada momento, cuantas medidas pudieran ser necesarias para asegurar el acceso por parte del mismo a una información amplia, exacta y puntual sobre cualquier hecho, antecedente o extremo que pudiera ser relevante para el interés social.

Los cargos del Consejo, la Dirección y, en general, todos los empleados de Mutua Madrileña vendrán obligados, sin excepción, a facilitar lealmente al Consejo de Administración cuanta información obre en su poder o pudiera serles requerida para el eficaz desempeño por el Consejo de sus funciones y especialmente aquellas que permitan identificar y prevenir riesgos.

La ocultación de información necesaria al Consejo será, siempre, considerada falta muy grave.

3. En cualquier supuesto, la información que se facilite al Consejo de Administración deberá ser:
 - **Previa.**- Esto es, facilitada con antelación suficiente a cualquier reunión del Consejo que tuviera por objeto resolver sobre una materia o negocio concretos; y
 - **Cualitativamente suficiente.**- en cuanto que la misma deberá contener no sólo información histórico financiera sino también información analítica y provisional debidamente ordenada y, en su caso, de ser necesario conte-

niendo opinión escrita, de manera que, en definitiva, comprenda todos aquellos datos y elementos de juicio necesarios para permitir que el Consejo pueda adoptar una decisión responsable sobre el negocio concreto de que se trate partiendo de un exacto y puntual conocimiento de la situación general de la entidad y del contexto general en el que deba adoptar sus decisiones.

4. Los Consejeros, a fin de permitir el ejercicio responsable de sus deberes, podrán, en cualquier momento, solicitar información sobre cualquier extremo o cuestión relacionada con la Sociedad, examinar sus Libros, Registros, documentos y antecedentes de las operaciones sociales, sin más límite que el de no entorpecer innecesariamente, sin causa o motivo razonable para ello, la gestión ordinaria de la Compañía.

El ejercicio del derecho de información individual por parte de los Consejeros se canalizará a través del Presidente o, en su caso, del Secretario del Consejo de Administración, quienes atenderán las solicitudes recibidas facilitándole directamente la información requerida o poniéndole en relación con los interlocutores apropiados dentro de la organización de la entidad.

Asimismo, los Consejeros tendrán derecho a obtener de la Sociedad el asesoramiento preciso para el cumplimiento de sus funciones, que en circunstancias especiales podrá incluir el asesoramiento externo con cargo a la empresa, debiendo la Sociedad arbitrar los cauces adecuados para el ejercicio de este derecho.

Corresponderá al Presidente adoptar las medidas necesarias para prestar dicho asesoramiento. En todo caso podrá ser rechazada la solicitud cuando por el Presidente se considere innecesario o gravemente perturbador del funcionamiento de la entidad.

5. La Sociedad establecerá un programa de orientación que proporcione a los nuevos Consejeros un conocimiento rápido y suficiente de la empresa, así como de sus reglas de gobierno corporativo. Igualmente, se ofrecerán también a los Consejeros programas de actualización de conocimientos cuando las circunstancias lo aconsejen.

2.1.2 REMUNERACIÓN DE LOS CONSEJEROS

El actual sistema de retribución de los miembros del Consejo de Administración fue aprobado por la Junta General Ordinaria y Extraordinaria de 10 de junio de 2009, y se plasmó en la nueva redacción de los apartados 3 y 4 del Artículo 25 de los Estatutos Sociales.

De conformidad con el apartado 4 del Artículo 25 de los Estatutos Sociales, los Consejeros tendrán derecho a percibir una retribución de la Mutua que consistirá en una asignación anual fija y en dietas por asistencia.

La propuesta de retribución, previo informe de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, es sometida a la aprobación de la Junta por el Consejo de Administración.

El importe conjunto de las retribuciones anteriormente indicadas (asignación anual fija y dietas de asistencia) será fijado por la Junta General, manteniéndose entretanto no sea modificado por un nuevo acuerdo de la Junta General. En este sentido, la Junta General de 10 de junio de 2009, a propuesta del Consejo de Administración y previo informe de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones (para cuya elaboración se contó con el asesoramiento de Deloitte Abogados, S.L.), acordó un importe retributivo (incluyendo asignación y dietas) conjunto para los miembros del Consejo de Administración para el ejercicio 2009, de 2.677.000 euros. Dicha cifra se mantendrá en los sucesivos ejercicios, sin perjuicio de que deba ser incrementada cada año conforme al aumento que experimente el IPC.

En este contexto, la retribución conjunta del ejercicio 2011, de 2.779.368 euros, corresponde a la cifra fijada por la Junta para el ejercicio 2009 (2.677.000 euros) incrementada conforme al aumento experimentado por el IPC en 2009 y 2010 (0,8% y 3% respectivamente, según datos publicados por el Instituto Nacional de Estadística) y se ha distribuido por el Consejo de Administración entre sus miembros en función de sus cargos en el Consejo de Administración y en sus distintas

Comisiones, del carácter con el que prestan sus funciones y de su dedicación a la Sociedad, de conformidad con el detalle recogido en las Cuentas Anuales correspondientes al ejercicio 2011.

Tal y como se indica en la Memoria de las cuentas anuales de la Sociedad, las retribuciones del ejercicio 2011 se han distribuido entre los Consejeros conforme al siguiente detalle:

CONSEJERO	TOTAL RETRIBUCIÓN	COSTE TOTAL SEGURO DE SALUD	DIETAS	RETRIBUCIÓN POR CARGO
D. Ignacio Garralda Ruiz de Velasco	896,7	5,0	51,6	840,1
D. Jaime Montalvo Correa	239,4	3,0	51,6	184,8
D ^a . Coloma Armero Montes	149,3	1,0	55,4	92,9
D. Miguel Corsini Freese	146,5	2,0	52,6	91,9
D. Carlos Cutillas Cordón	170,9	4,0	48,8	118,1
D. Alberto de La Puente Rúa	143,7	3,0	49,8	90,9
D. Rufino García-Quirós García	145,5	5,0	51,6	88,9
D. Jaime Lamo de Espinosa Michels de Champourcin	144,6	2,0	50,7	91,9
D. José Luis Marín López-Otero	141,8	5,0	47,9	88,9
D. Emilio Ontiveros Baeza	137,1	2,0	43,2	91,9
D. José Periel Martín	137,1	6,0	43,2	87,9
D. Luis Rodríguez Durón	149,3	2,0	55,4	91,9
D. Rafael Rubio Rubio	177,5	4,0	55,4	118,1

En miles de euros

Adicionalmente, ha de tenerse en cuenta que, conforme al Artículo 25.5 de los Estatutos Sociales, los Consejeros no disfrutarán de pensión o beneficio de previsión social de ningún tipo.

Al cierre del ejercicio 2011 existía en curso un procedimiento judicial promovido por un ex-Consejero en relación con los derechos de previsión social que, según él, le corresponderían bajo el Régimen Estatutario anterior a los acuerdos adoptados en la Junta de 30 de Mayo de 2008. Durante el ejercicio 2010 se obtuvo la Sentencia de primera instancia, íntegramente desestimatoria de las pretensiones del demandante. En enero de 2012 la Audiencia Provincial de Madrid dictó Sentencia cuyo fallo revoca parcialmente la resolución anterior del Juzgado y estima en parte las pretensiones del demandante, dando lugar a un voto particular discrepante que aboga por la confirmación de la Sentencia de Primera Instancia. Mutua ha interpuesto recurso de casación solicitando de nuevo la desestimación de la demanda y la confirmación de la Sentencia de primera instancia. El demandante ha interpuesto, por su parte, un recurso extraordinario por infracción procesal y un recurso de casación respecto de los pronunciamientos de la sentencia que no le favorecen.

El apartado 6 del Artículo 25 de los Estatutos Sociales establece que el Consejo de Administración adoptará las medidas necesarias para asegurar que en la Memoria anual se informe de forma individualizada de las retribuciones de los Consejeros en su condición de tales y por cada uno de los conceptos, y además, también individualizadamente y por cada uno de los conceptos, de las remuneraciones de los Consejeros con responsabilidades ejecutivas.

En el supuesto de que el Consejo de Administración acordase la designación de Consejero o Consejeros Delegados a los que se otorguen facultades con carácter permanente o plazo superior a un año, el acuerdo de designación establecerá las condiciones de desempeño y la retribución de los Consejeros delegados, que consistirá en una asignación fija por este concepto, independiente de la percibida en virtud del apartado cuarto del Artículo 25 de los Estatutos Sociales.

2.2 DEBERES GENERALES DE LOS CONSEJEROS

Los Artículos 24 y siguientes de los Estatutos Sociales establecen los siguientes deberes generales de los Miembros del Consejo de Administración: el deber de diligencia, el deber de fidelidad al interés social, el deber de lealtad y el deber de secreto.

A| EL DEBER DE DILIGENCIA

El Consejo de Administración de Mutua Madrileña, como órgano colegiado, desarrollará las funciones que legal y estatutariamente le estén atribuidas con sujeción estricta a los principios de eficacia, transparencia y responsabilidad; con el máximo respeto a la legislación vigente en cada momento y de conformidad con los criterios, valores y modelos de conducta de general aceptación.

Los Consejeros de Mutua Madrileña, en el desempeño de sus funciones, actuarán siempre en régimen de absoluta igualdad e independencia y con atención estricta a los principios de lealtad, buena fe y de diligencia exigibles a los Administradores sociales, según la Ley, los usos y costumbres mercantiles.

Los Consejeros de la Mutua Madrileña, por el hecho de serlo, vienen obligados a colaborar y participar activamente en las funciones propias del Consejo de Administración de la entidad; a asistir, salvo causa justificada, a las reuniones del mismo y a emitir en ellas opinión y voto responsables.

Salvo que concurriera causa o razón de impedimento para ello, el Consejero que no pudiera asistir a una reunión del Consejo para la que hubiera sido convocado, deberá delegar por escrito su representación en otro Consejero, indicando en dicha delegación, de ser ello posible, el sentido de su voto.

Idénticas obligaciones que las anteriormente expuestas, alcanzará a los Consejeros en relación con su participación en el funcionamiento de las Comisiones a las que estuviera adscrito.

B| EL DEBER DE FIDELIDAD AL INTERÉS SOCIAL

El criterio o finalidad esencial que deberá presidir, en todo momento, la actuación del Consejo de Administración será el de la generación de riqueza en beneficio de los Mutualistas y de los intereses generales, todo ello con respeto siempre a los criterios, valores y modelos de conducta que históricamente han venido caracterizando a la Mutua Madrileña.

Será igualmente obligación especial y singular del Consejo de Administración la de preservar el patrimonio social, velando para que, en ningún caso, los bienes y recursos que constituyen el patrimonio de la Mutua Madrileña o de las Sociedades por ella participadas o controladas se apliquen, directa o indirectamente, a finalidades empresariales, ideológicas o políticas ajenas al interés o al objeto social de la Entidad, sin más excepción que las representadas por las aportaciones a las Fundaciones promovidas por la Sociedad que pudieran estar establecidas en los Estatutos Sociales o que se autorizaran por la Junta General.

C| EL DEBER DE LEALTAD

Los Consejeros vendrán además obligados, en el ejercicio de sus cargos y funciones, a actuar con absoluta lealtad para con la Entidad, para con el propio Consejo y para con el resto de los Consejeros, quedando comprometidos a aceptar de buena fe las decisiones de la mayoría y debiendo abstenerse de realizar cualquier actuación dirigida a impedir u obstaculizar su ejecución, así como efectuar públicamente crítica alguna de las mismas.

En ningún caso podrán los Consejeros reservarse o establecer a su favor derecho o privilegio de ninguna clase distinto o preferente de los reconocidos al común de los Mutualistas.

De acuerdo con la nueva regulación estatutaria aprobada por la Junta General Ordinaria y Extraordinaria celebrada el 13 de mayo de 2011, los Consejeros deberán comunicar al Consejo de Administración cualquier situación de conflicto, directo o indirecto, que ellos mismos o las personas vinculadas a ellos –entendiendo como tales las que así se definen en la Ley

de Sociedades de Capital– pudieran tener con el interés de la Mutua. El Consejero afectado se abstendrá de intervenir en los acuerdos o decisiones relativos a la operación que se refiera. Se establece, además, la obligación de los Consejeros de comunicar la participación directa o indirecta de la que sean titulares y los cargos o funciones que ejerzan en cualquier sociedad que se encuentre en situación de competencia efectiva con la Mutua. Esta obligación se refiere tanto a ellos mismos como a las personas a ellos vinculadas.

Este deber de abstención en caso de conflicto de interés no sólo debe ser observado por los Consejeros durante las sesiones del Consejo de Administración, sino que, de conformidad con la redacción del Artículo 17.4 de los Estatutos Sociales, también deben abstenerse cuando ejerzan el derecho de voto de los Mutualistas que representan respecto de las siguientes decisiones:

- a) Su nombramiento, reelección o ratificación como administrador.
- b) Su destitución, separación o cese como administrador.
- c) El ejercicio de la acción social de responsabilidad dirigida contra él.
- d) La aprobación o ratificación, cuando proceda, de operaciones de la Sociedad con el administrador de que se trate, sociedades controladas por él o a las que represente o personas que actúen por su cuenta.

También deberán los Consejeros informar al Presidente de cualquier hecho o circunstancia sobrevenida con posterioridad a su designación que pudiera implicar un cambio esencial en la razones que motivaron su nombramiento o cuando, por la naturaleza o circunstancia sobrevenida pudiera deducirse perjuicio grave para la Mutua Madrileña o daños para su buen nombre y prestigio públicos.

Con excepción de lo previsto en el Artículo 25.2 de los Estatutos Sociales, ningún Consejero –salvo acuerdo expreso en contrario del Consejo de Administración- podrá desempeñar tareas ejecutivas en Mutua Madrileña o en las empresas con las que aquélla consolide Balances y Cuentas sociales ni, tampoco, en sociedades en las que la Mutua Madrileña mantenga posiciones de control. Tampoco podrán los Consejeros -sin conocimiento previo y consentimiento formal y expreso del Consejo- realizar, por ningún título, actividad alguna de intermediación en operaciones mercantiles en las que intervenga Mutua Madrileña o alguna de sus empresas participadas y, en ningún caso, podrán percibir comisión o retribución de ninguna clase por su intervención, aunque dicha comisión o retribución sea por cuenta o a cargo de tercero.

Hasta un máximo de tres, podrán ser designados miembros del Consejo, personas que sean, a la vez, directivos o empleados de la Compañía o de las Empresas de su grupo. Los Consejeros así designados no podrán, en ningún caso, ocupar cargos del Consejo de Administración, pertenecer a sus Comisiones, recibir delegación de facultades, ni percibir retribución o pensión por el desempeño de sus funciones de Consejero. Los Consejeros así designados estarán obligados, de forma inmediata, a poner sus cargos a disposición de la Sociedad en el momento en que cesen en sus cargos ejecutivos en la Compañía o en las empresas de su grupo; o se produzca la extinción de la relación laboral en la Compañía o en las empresas de su grupo.

El nuevo apartado 9 del artículo 24 de los Estatutos, aprobado en la Junta General de 13 de mayo de 2011, establece que los Consejeros no podrán dedicarse, por cuenta propia o ajena, a actividades cuyo ejercicio suponga una competencia efectiva con la Sociedad, salvo autorización expresa de ésta mediante acuerdo de la Junta General, a cuyo efecto deberán realizar la comunicación mencionada en el apartado 8 del mismo artículo 24. A la misma regla quedarán sometidos cualesquiera otros supuestos de conflicto de intereses permanente o estructural. No se considera que las sociedades controladas por Mutua (en el sentido del artículo 42 del Código de Comercio) estén en situación de competencia efectiva aun cuando tengan el mismo, análogo o complementario objeto social.

D| EL DEBER DE SECRETO

El Consejero viene obligado a guardar secreto de las deliberaciones del Consejo de Administración y de las Comisiones por el mismo designadas de las que forme parte debiendo, en general, abstenerse, salvo acuerdo expreso al respecto del Consejo, de efectuar declaraciones a los medios de comunicación y, en general, de revelar a terceros las informaciones a las que hubiera tenido acceso en ejercicio de su cargo.

La obligación de confidencialidad se mantendrá aun cuando el Consejero hubiera cesado en el cargo.

1.5 OPERACIONES VINCULADAS EN EL GRUPO MUTUA MADRILEÑA Y LAS OPERACIONES INTRAGRUPU

1 INTRODUCCIÓN

La realización de distintas actividades empresariales por el Grupo Mutua Madrileña requiere una organización óptima de sus recursos y la lógica existencia de servicios prestados entre las distintas empresas del grupo.

Durante los últimos ejercicios, el Grupo Mutua Madrileña ha abordado el proceso de adaptación a los requerimientos de la normativa tributaria en materia de precios de transferencia, básicamente contenida en:

- Directrices de la OCDE en materia de precios de transferencia.
- Regulación del Valor de Mercado y operaciones vinculadas establecida en el Texto Refundido de la Ley del Impuesto sobre Sociedades aprobado por Real Decreto Legislativo 4/2004, de 5 de marzo.
- Reglamento del Impuesto sobre Sociedades, aprobado por real Decreto 1777/2004, de 30 de julio, modificado por Real Decreto 1793/2008, de 3 de noviembre, y por Real Decreto 897/2010, de 9 de julio.
- Resoluciones, instrucciones y consultas dictadas por la Administración tributaria en esta materia.

En aplicación de esta exigencia normativa y de los principios de buen gobierno que presiden la actuación del Grupo, todas las operaciones y servicios prestados entre las distintas entidades y sociedades del Grupo Mutua Madrileña están debidamente soportadas mediante los oportunos contratos, valoradas a precios de mercado y justificadas, con todos sus antecedentes, en los documentos exigidos por la citada normativa.

Se exponen a continuación, de forma resumida, las distintas operaciones vinculadas existentes en el grupo y los principios aplicados para su correcta valoración.

2 DESCRIPCIÓN DE LAS OPERACIONES VINCULADAS EXISTENTES EN EL GRUPO MUTUA MADRILEÑA

De forma sucinta, las operaciones vinculadas del Grupo Mutua Madrileña pueden clasificarse en 3 grandes grupos:

- a) *Servicios prestados por las entidades del grupo dentro de su actividad habitual y ordinaria, realizada mayormente con terceros ajenos al grupo, pero de los que son destinatarias también algunas sociedades del grupo.*

Entre estos podemos distinguir los seguros de salud o de vida, o el arrendamiento de locales de negocio.

- b) *Servicios prestados por las entidades del grupo dentro de su actividad habitual y ordinaria, pero cuyo destinatario principal es alguna empresa del grupo, sin perjuicio de que la actividad se realiza también con terceros.*

En estos casos, la prestación del servicio a través de una sociedad específica del grupo responde a razones de especialidad técnica de la actividad y también a razones regulatorias (exclusividad de actividades de las entidades aseguradoras). En algunos casos, la actividad complementa la cobertura de prestaciones de la actividad aseguradora como la asistencia sanitaria (en el ramo de seguros de salud) o la asistencia en carretera (en el ramo de autos). En otros casos responde a la especialización técnica en la gestión de recursos e inversiones de las entidades del grupo.

- c) *Servicios prestados de forma exclusiva para empresas del grupo, con el objeto de aprovechar las sinergias y economías de escala que se presentan en determinadas actividades, normalmente de soporte, a nivel de grupo.*

Entre estos servicios pueden destacarse los de apoyo a la gestión o los servicios informáticos.

3 DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA DEL GRUPO EN MATERIA DE PRECIOS DE TRANSFERENCIA

Las líneas esenciales que presiden la política de precios de transferencia en el Grupo Mutua Madrileña y los métodos de valoración aplicados a las operaciones vinculadas, de entre los previstos en la norma fiscal, pueden resumirse en los siguientes criterios:

- a) En servicios que constituyen la actividad habitual de las entidades del grupo se aplica el método del “*Precio Libre Comparable*”, al existir, en el seno de la actividad del grupo, los antecedentes necesarios para realizar el análisis de comparabilidad exigido por la norma y justificar la valoración de mercado. Es el caso de los seguros de vida o salud y el de arrendamientos, en los que las condiciones acordadas en nada se apartan de las aplicadas a terceros.

También se ha optado por este criterio en aquellos servicios que las entidades del grupo prestan a terceros pero en los que el peso de las entidades del grupo es notable, como sucede en los servicios de gestión de carteras y fondos, asistencia sanitaria o asistencia en viaje. En todos ellos existen comparables dentro del grupo, si bien ha sido necesario en algún caso atender, como exige la norma, a las características y circunstancias concurrentes, tratando de obtener las condiciones y precios en que, bajo las mismas circunstancias, acordarían partes independientes.

- b) En servicios que no constituyen la actividad habitual de las entidades del grupo: se aplica el método del “*Coste incrementado*”, aplicando un margen de mercado sobre los costes directos e indirectos de prestación del servicio.

En estos casos (servicios informáticos, de apoyo a la gestión e inmobiliarios), aunque existan empresas especializadas en la prestación de estos servicios, difícilmente pueden darse las circunstancias estructurales y organizativas de que dispone una gran empresa para prestar servicios corporativos o de soporte, aunque no sea su actividad principal. Por ello, en estos casos, se ha optado por el método del coste incrementado, básicamente consistente en un sistema de cálculo que considera los siguientes elementos:

1. Los costes directos e indirectos incurridos por Mutua Madrileña o la entidad que presta el servicio, para su prestación.
2. Los costes comunes atribuibles a cada receptora cuando se preste servicios conjuntamente a varias receptoras y su individualización no sea posible.
3. Un margen de beneficio aplicable al servicio en condiciones normales de mercado.

Estos criterios de imputación se instrumentan a través de las aplicaciones contables y sus sistemas de distribución analítica de costes entre los departamentos que participan en la prestación de cada servicio.

Respecto a la determinación del margen de mercado, se basa en todos los casos en un estudio de mercado realizado por un tercero independiente, lo que determina la fiabilidad y objetividad de dichos márgenes como condiciones normales de mercado.

No obstante este criterio general, en aquellos casos en que existe información comparable de mercado sobre el valor razonable que representan este tipo de servicios, se ha incorporado esta variable para garantizar que, en todo caso, el precio facturado entre las empresas del grupo se ajusta al valor normal de mercado.

4 DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES VINCULADAS

De acuerdo con el Artículo 4.4. bis del Reglamento de Régimen Interior del Consejo, y conforme a lo establecido en el apartado 14 de las Normas de Elaboración de las Cuentas Anuales del Plan de Contabilidad de las Entidades Aseguradoras, a continuación se detallan las operaciones realizadas durante el ejercicio 2011 entre la Mutua Madrileña u otras empresas de su Grupo y otras partes vinculadas distintas de éstas, como son los administradores y directivos de la entidad y familiares próximos a éstos:

NOMBRE DEL ADMINISTRADOR O DIRECTIVO	CONTRATANTE Y TIPO DE VINCULACIÓN CON EL ADMINISTRADOR O DIRECTIVO	NATURALEZA DE LA RELACIÓN	TIPO DE OPERACIÓN	IMPORTE (MILES €)
De la Puente Rúa, Alberto	Limpiezas Merino, S.L., empresa perteneciente a un hermano del Consejero Sr. De la Puente	Comercial	Prestación de servicios	83
Ontiveros Baeza, Emilio	Analistas Financieros Internacionales, S.A. (AFI) y Tecnología, Información y Finanzas S.A., filial de AFI, en la que el Sr. Ontiveros es Consejero y Presidente	Comercial	Prestación de servicios	396
Marín López-Otero, José Luis	Endesa Energía S.A., Endesa Energía XXI S.L., filiales de Endesa S.A. El Sr. Marín es Presidente de otra filial de Endesa S.A., Endesa Red S.A.	Comercial	Prestación de servicios de suministro eléctrico	4.193

1.6 INFORME SOBRE LOS SISTEMAS DE CONTROL DEL RIESGO

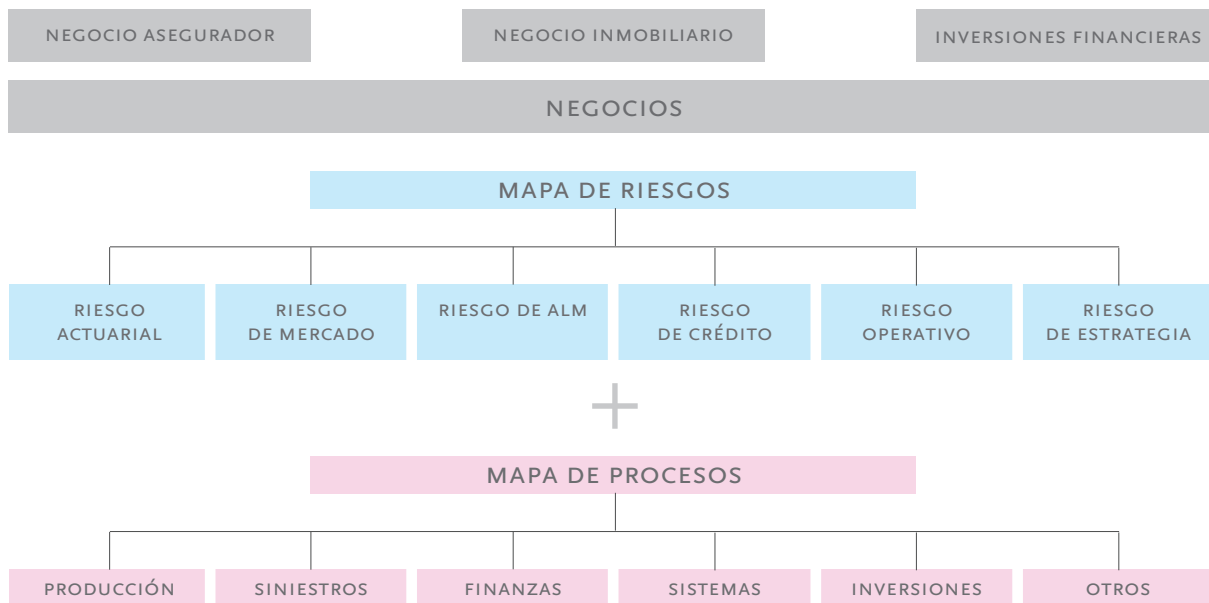
MARCO DE CONTROL INTERNO

La importancia del marco de Control Interno y la responsabilidad del Consejo de Administración en las entidades aseguradoras quedaron reforzadas con la reforma del Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados (ROSSP).

El marco de Control Interno en la entidad debe evaluar la adaptación y la conformidad de los procesos desarrollados con los objetivos del Plan Estratégico de la compañía e identificar y evaluar con regularidad los riesgos internos y externos a los que esté expuesta. El Consejo de Administración es el último responsable de la aprobación y supervisión del Sistema de Control Interno, basado en la gestión de riesgos y de la política de inversiones.

Adicionalmente, de conformidad con lo establecido en la Circular 6/2009 de 9 de diciembre de la Comisión Nacional del Mercado de Valores sobre Control Interno de las Sociedades Gestoras de Inversión Colectiva y Sociedades de Inversión, Auditoría Interna deberá supervisar el correcto funcionamiento de los procedimientos y sistemas de control interno implantados por Mutuactivos S.A.U. S.G.I.I.C.

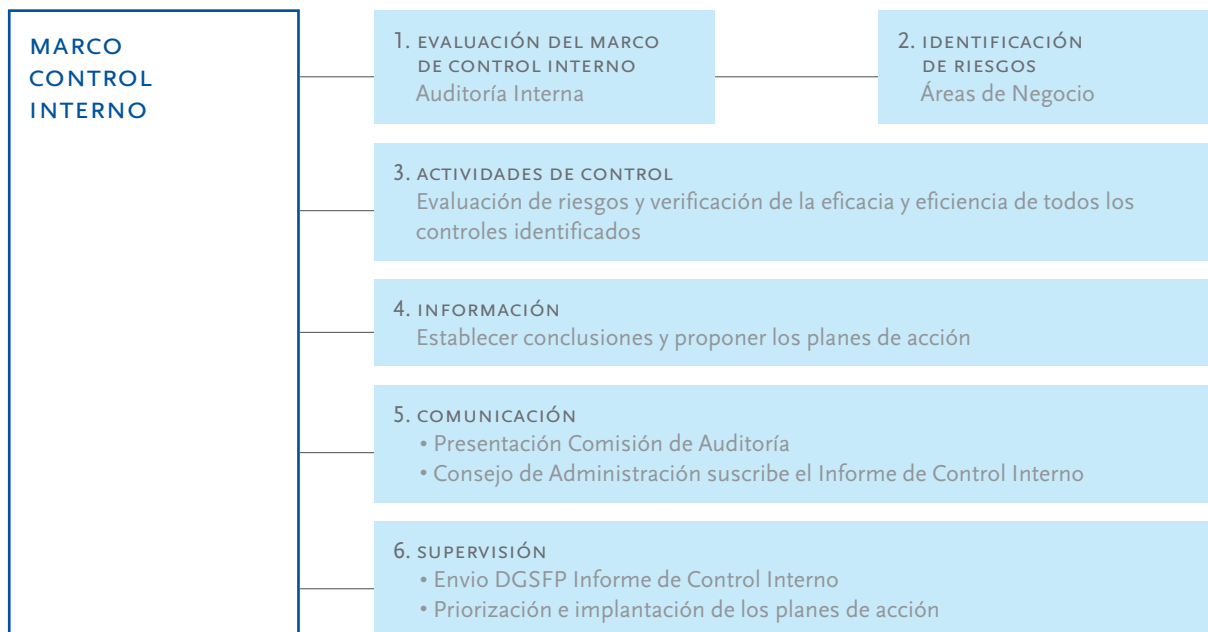
En este contexto, el Grupo Mutua Madrileña ha establecido el siguiente marco de Control Interno donde quedan identificados los negocios de la compañía y los riesgos a los que se expone:



El marco de Control Interno establecido en el Grupo Mutua tiene los siguientes objetivos:

- Comprobar la eficacia y eficiencia de los procedimientos.
- Identificar y priorizar los riesgos.
- Fijar el nivel de tolerancia al riesgo para la compañía de acuerdo con los objetivos estratégicos.
- Definir las actividades de control e implementarlas.
- Comunicar e informar sobre los riesgos y controles al Consejo de Administración y a la Comisión de Auditoría.
- Supervisar de forma periódica el marco de control por Auditoría Interna.

El Sistema de evaluación de Control Interno está soportado en la metodología COSO, en la cual la identificación de riesgos y la evaluación de las actividades de control, permiten alcanzar los objetivos establecidos.



SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGOS

El Grupo Mutua Madrileña ha desarrollado una metodología de Gestión de Riesgo consistente en el tratamiento uniforme de los diferentes tipos de riesgos a los que está expuesta la compañía, con el objetivo final de:

- Asegurar que los riesgos estén identificados, evaluados y controlados.
- Poder llevar a cabo una gestión global, homogénea e integrada de los mismos.

La estrategia de Gestión de Riesgos se enmarca dentro de las directrices del Buen Gobierno de las sociedades.

La revisión de Control Interno se focaliza en los Riesgos de carácter Operacional y de Cumplimiento Legal, en este sentido el Grupo Mutua Madrileña ha realizado una definición de los Riesgos Operacionales más relevantes de forma alineada a Solvencia II.

La definición de los riesgos operacionales se ha asociado a los riesgos de nivel 1 de Solvencia II, por lo que en el análisis de Control Interno del Grupo Mutua podemos identificar los siguientes riesgos:

RIESGO OPERACIONAL

I	Fraude Interno
II	Fraude Externo
III	Relaciones Laborales y Seguridad en el puesto de trabajo
IV	Clientes, productos y prácticas empresariales
V	Daños a activos materiales
VI	Incidencias en el negocio y fallos en los sistemas
VII	Ejecución, entrega y gestión de procesos

RIESGO LEGAL

I	Normativa
---	-----------

METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE RIESGOS

Las principales fases del modelo de Control y Gestión de Riesgos son las siguientes:

FASES DE IMPLANTACIÓN				
FASE 1	FASE 2	FASE 3	FASE 4	FASE 5
Identificación del Riesgo Inherente a los procesos clave	Valoración del Riesgo	Definición de las prioridades de mejora en los controles	Definición de pruebas sobre controles	Monitorización
Identificación del riesgo potencial existente	Evaluación del riesgo, en términos de probabilidad e impacto en la Organización	Identificación de las acciones de monitorización y/o intervención/mitigación para los riesgos más relevantes	Definición de pruebas que permitan comprobar la eficacia de los controles y por tanto garantizar un nivel de riesgo aceptable para la entidad	Seguimiento de los riesgos y controles

La metodología para la evaluación se basa en la valoración en función de la probabilidad de ocurrencia y el impacto en la consecución de los objetivos.

El resultado será la elaboración de un Mapa de Riesgos de la Compañía, conforme a la siguiente metodología:

- **Riesgo Inherente.**

El grado de exposición al riesgo se determinará en función de la probabilidad de ocurrencia y el impacto en los resultados de la compañía.

Una vez identificado el riesgo, es necesario medir su frecuencia e impacto en los Estados Financieros de la compañía, obteniendo así el Riesgo Inherente.

- **Riesgo Residual.**

El segundo paso consistirá en identificar los controles y/o actividades que mitiguen los riesgos identificados, de manera que el impacto potencial del Riesgo Inherente se verá reducido en función del diseño y la efectividad de los controles diseñados.

El resultado será la cuantificación del grado de exposición, denominado Riesgo Residual, que nos indica el grado de exposición al riesgo asumido por la compañía por la realización de sus actividades.

Esta matriz de riesgos vinculada al negocio, permitirá la gestión y control de los riesgos residuales desde una doble perspectiva:

- La realización de planes de acción, sobre los riesgos de mayor impacto.
- La monitorización de los riesgos con un menor impacto.

2 Informe de Primas 2012

RAMO DE AUTOMÓVILES

Se informa a la Junta General de Mutualistas respecto de las primas del ejercicio 2012:

1 RAMO DE AUTOMÓVILES – SEGURO OBLIGATORIO

- Pólizas de segunda anualidad: 20% de bonificación sobre la prima de tarifa base.
- Pólizas de tercera y siguientes anualidades: 30% de bonificación sobre la prima base.

2 RAMO DE AUTOMÓVILES – SEGURO VOLUNTARIO

- Pólizas de segunda anualidad: 30% de bonificación sobre la prima de tarifa base.
- Pólizas de tercera y siguientes anualidades: 50% de bonificación sobre la prima base.

3 RAMO DE ACCIDENTES DE OCUPANTES DE VEHÍCULOS

- Pólizas de segunda anualidad: 40% de bonificación sobre la prima de tarifa base
- Pólizas de tercera y siguientes anualidades: 60% de bonificación sobre la prima base.

Las anteriores bonificaciones serán de aplicación para los Mutualistas titulares con una póliza en vigor, tanto en la renovación de la cartera a su vencimiento como cuando se celebre un nuevo contrato para un segundo y posteriores vehículos. En este último caso, la medida se aplicará a su cónyuge, hijos, hermanos y a los padres del Mutualista si las pólizas contratadas tienen coberturas de todo riesgo y únicamente en el seguro voluntario.

Las bonificaciones descritas igualmente se aplicarán a los buenos conductores mayores de 25 años que presenten certificado de siniestralidad válido, aplicando una tarifa y una política de suscripción basada en una correcta selección del riesgo y en primar la contribución al margen y la antigüedad dentro de Mutua Madrileña.

Por otro lado, los Mutualistas titulares de la tarjeta Platino (aquellos con más de 20 años de antigüedad en Mutua Madrileña) se beneficiarán de manera gratuita de servicios exclusivos como el examen psicotécnico gratuito para la renovación del permiso de conducir, servicio de chófer gratuito para la recogida y entrega del vehículo para realizar la revisión de la ITV y atención preferente para las gestiones con el call center, entre otras ventajas.

Para los vehículos de primera y segunda categoría, los capitales garantizados en las condiciones particulares de la póliza se duplicarán o triplicarán para el Mutualista titular de la póliza según sea ocupante o conductor respectivamente, salvo gastos médicos, farmacéuticos y sanatoriales para los vehículos tipo turismo.

Los derechos anteriores se extienden a los casos en que el Mutualista sea una persona jurídica, en cuyo caso los derechos anteriores corresponden al conductor declarado.

RAMO DE MULTIRRIESGO HOGAR

- Para contrataciones realizadas por Mutualistas durante el año 2012 se aplicará un 10% de descuento en concepto de promoción de lanzamiento, que se consolida a lo largo de los años.
- Asimismo, a los Mutualistas titulares de la tarjeta Platino (aquellos con más de 20 años de antigüedad en Mutua Madrileña) se les aplicará un descuento adicional del 10% en sus primas de nueva contratación o renovación que se consolida a lo largo de los años.
- Las Bonificaciones por no siniestralidad en las coberturas básicas, excepto la de asistencia en el hogar y la responsabilidad civil serán del 5% en el primer vencimiento, 10% en segundo y 15% en el tercero, manteniéndose esta bonificación en el tiempo mientras no haya siniestros.

RAMO DE VIDA

Los rendimientos del Ramo obtenidos en 2011 a favor de los Mutualistas vía participación en beneficios ascienden a la cantidad de 9.212.086,50 euros y se repartirán en 2012 con el siguiente detalle:

- Seguro Temporal: 295.179,12 euros, correspondientes al 80% del rendimiento total de esta modalidad, que se reparten entre los beneficiarios de los siniestros ocurridos en el ejercicio, lo que supone un incremento de la indemnización de 1,91 euros por cada euro asegurado.
- Seguro de Vida Protección Familiar: se destinan 605.257,37 euros a garantizar la bonificación del 25% de las primas de segunda renovación y sucesivas.
- Seguros Vida Fácil, Vida Préstamo y Vida Oro: 1.509.045,78 euros destinados a garantizar la bonificación del 30% de las primas de la primera renovación y sucesivas.
- Plan de Jubilación y Plan de Previsión Asegurado: 6.320.750,07 euros correspondientes al 90% y 85% del rendimiento según las modalidades, y que representan una rentabilidad media obtenida, incluido el interés garantizado, del 4,38%.
- Seguros Colectivos: en los seguros de ahorro, el beneficio a repartir asciende a 328.366,26 euros, lo que implica una rentabilidad media, incluido el interés garantizado, del 4,60%, y en los seguros de riesgo se destinan 139.969,63 euros a reducir las primas de la siguiente anualidad.
- Plan de Futuro Ahorro Senior y Plan de Futuro Ahorro Junior: 13.518,28 euros correspondientes al 90% del rendimiento financiero por modalidad y que representa una rentabilidad media obtenida, incluido el interés garantizado, del 4,31%.

3 Memoria de Actividades de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento

INTRODUCCIÓN

Mutua Madrileña tiene constituida la Comisión de Auditoría y Cumplimiento con la finalidad de asumir voluntariamente las recomendaciones actuales sobre Buen Gobierno Corporativo de las empresas, así como lo dispuesto en el Artículo 47 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del Sistema Financiero.

Las competencias y normas de funcionamiento de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento se encuentran recogidas en los Artículos 31 de los Estatutos Sociales y 13 del Reglamento de Régimen Interior del Consejo de Administración de Mutua Madrileña, los cuales fueron modificados respectivamente por la Junta General de Mutualistas de 13 de mayo de 2011 y por el Consejo de Administración en su sesión de 31 de marzo de 2011. Estas modificaciones tuvieron por objeto adaptar el régimen de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento de Mutua Madrileña, con las debidas especialidades derivadas de su naturaleza jurídica, a las novedades introducidas por la Ley 12/2010 de 30 de Junio, por la que se modifica la Ley 19/1998, de 12 de julio, de Auditoría de Cuentas, la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores y el texto refundido de la Ley de Sociedades Anónimas aprobado por el Real Decreto Legislativo 1564/1989, de 22 de diciembre, para su adaptación a la normativa comunitaria respecto de la composición y funciones del Comité de Auditoría de las sociedades anónimas cotizadas.

Las modificaciones afectaron principalmente a las funciones de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, que se recogen detalladamente en el apartado 2 del artículo 31 de los Estatutos sociales y en el apartado 2 del artículo 13 del Reglamento de Régimen Interior del Consejo de Administración de Mutua Madrileña y que se relacionan a continuación:

- a) Informar a través de su Presidente en la Junta General de Mutualistas sobre las cuestiones que en ella planteen los Mutualistas en materias de su competencia y, en todo caso, informar a la que se someta la aprobación de las cuentas anuales.
- b) Proponer al Consejo de Administración para su sometimiento a la Junta General de Mutualistas la designación del Auditor de Cuentas, así como sus condiciones de contratación, el alcance de su mandato profesional y, en su caso, la revocación o no renovación de su nombramiento.
- c) Supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera, revisar las cuentas de la Sociedad y de las compañías con las que consolide Balance o en las que mantenga una participación de control, vigilar el cumplimiento de los requerimientos legales y la correcta aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados, así como informar las propuestas de modificación de principios y criterios contables sugeridos por la dirección.
- d) Supervisar la eficacia de los servicios de auditoría interna.
- e) Conocer el proceso de información financiera y supervisar la eficacia de los sistemas internos de control y gestión de riesgos, así como discutir con los auditores de cuentas o sociedades de auditoría las debilidades significativas del sistema de control interno detectadas en el desarrollo de la auditoría.
- f) Servir de canal de comunicación entre el Consejo y el Auditor de Cuentas, evaluar los resultados de cada auditoría y las respuestas del equipo de gestión a sus recomendaciones y mediar en los casos de discrepancias entre aquél y éste en relación con los principios y criterios aplicables en la preparación de los estados financieros.
- g) Supervisar el cumplimiento del contrato de auditoría, procurando que la opinión sobre las cuentas anuales y los contenidos principales del informe de auditoría sean redactados de forma clara y precisa.
- h) Velar por la independencia del Auditor de Cuentas y recibir información sobre circunstancias o cuestiones que pudieran ponerla en riesgo y sobre cualesquiera otras relacionadas con el proceso de desarrollo de la auditoría de cuentas, así como aquellas otras comunicaciones previstas en la legislación de auditoría de cuentas y en las normas técnicas de auditoría. Y, en concreto, verificar el porcentaje que representan los honorarios satisfechos por todos

los conceptos sobre el total de los ingresos de la firma auditora, y la antigüedad del socio responsable del equipo de auditoría en la prestación del servicio a la sociedad. En la Memoria Anual se informará de los honorarios pagados a la firma auditora, incluyendo información relativa a los honorarios correspondientes a servicios profesionales distintos a los de auditoría.

En todo caso, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento deberá recibir anualmente del Auditor de Cuentas la confirmación escrita de su independencia frente a la entidad o entidades vinculadas a ésta directa o indirectamente, así como la información de los servicios adicionales de cualquier clase prestados a estas entidades por el citado Auditor, o por las personas o entidades vinculadas a éste, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley de Auditoría de Cuentas.

La Comisión emitirá anualmente, con carácter previo a la emisión del informe de auditoría de cuentas, un informe en el que se expresará una opinión sobre la independencia del Auditor de Cuentas. Este informe deberá pronunciarse, en todo caso, sobre la prestación de los servicios adicionales a que hace referencia el apartado anterior.

- i) Supervisar la presentación de la información financiera regulada, revisando antes de su difusión la información financiera periódica que, además de la anual, se facilite a los mercados y sus órganos de supervisión, y velar porque se elabore conforme a los mismos principios y prácticas de las cuentas anuales.
- j) Supervisar el cumplimiento por parte de la sociedad de las empresas con las que consoliden Balances o de aquellas en las que posea una participación mayoritaria, de los Códigos de Conducta del Grupo en los Mercados de Valores y, en general, de las reglas de gobierno y cumplimiento de la Sociedad y hacer las propuestas necesarias para su mejora. En particular, corresponde a la Comisión recibir información y, en su caso, emitir informe sobre medidas disciplinarias a miembros de la Alta Dirección.
- k) Revisar el cumplimiento de las acciones y medidas que sean consecuencia de los informes o actuaciones de inspección de las autoridades administrativas de supervisión y control.
- l) Conocer y, en su caso, dar respuesta a las iniciativas, sugerencias o quejas que planteen los Mutualistas respecto del ámbito de las funciones de esta Comisión y que le sean sometidas por la Secretaría General de la Sociedad.
- m) Informar las propuestas de modificación del Reglamento de Régimen Interior del Consejo de Administración de Mutua Madrileña con carácter previo a su aprobación por el Consejo de Administración.

Los servicios de auditoría interna de la sociedad dependerán del Consejo de Administración, al que reportarán. Sin perjuicio de ello, los servicios de auditoría interna de la sociedad atenderán los requerimientos de información que reciban de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento en el ejercicio de sus funciones.

COMPOSICIÓN

Según se indica en el Artículo 31.2 de los Estatutos Sociales, “La Comisión de Auditoría y Cumplimiento estará formada por un mínimo de tres Consejeros y será presidida por quien de entre ellos determine el Consejo de Administración”

Durante el ejercicio 2011 no se han producido modificaciones en la composición de Comisión de Auditoría y Cumplimiento.

La composición de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento es la siguiente:

NOMBRE	TIPO CONSEJERO
D. Rafael Rubio Rubio (Presidente)	Independiente / Externo
Dña. Coloma Armero Montes	Independiente / Externo
D. Alberto de la Puente Rúa	Independiente / Externo
D. Miguel Corsini Freese	Independiente / Externo
D. Antonio López Taracena	(Secretario)

La regulación y composición de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento de Mutua Madrileña ha sido difundida entre los mutualistas y asegurados desde su aprobación, estando disponible en la página web de la entidad.

ACTIVIDADES EJERCICIO 2011

De conformidad con lo previsto en el Artículo 31.2 de los Estatutos Sociales, “La Comisión de Auditoría y Cumplimiento se reunirá cuantas veces sea convocada por acuerdo de la propia Comisión o de su Presidente y, al menos, cuatro veces al año”. A lo largo del ejercicio 2011, la Comisión se ha reunido en las siguientes fechas:

- 29 DE MARZO
- 27 DE ABRIL
- 29 DE JUNIO
- 27 DE JULIO
- 25 DE OCTUBRE

En función del orden del día de la Comisión también han asistido a dichas reuniones personal directivo o colaboradores de la compañía, así como el responsable de la dirección de Auditoría Interna y el socio de la firma de auditoría externa. En las reuniones de la Comisión de Auditoría se han revisado diferentes puntos relacionados con las siguientes materias:

1. MUTUACTIVOS S.G.I.I.C.

La Comisión de Auditoría y Cumplimiento, por delegación del Consejo de Administración de Mutuactivos S.A.U. S.G.I.I.C, a fecha de 23 de diciembre de 2010, ha asumido las funciones de supervisión y evaluación del marco de Control Interno de la sociedad gestora. De conformidad con lo establecido en la Circular 6/2009 de 9 de diciembre de la Comisión Nacional del Mercado de Valores sobre Control Interno de las Sociedades Gestoras de Instituciones de Inversión Colectiva y Sociedades de Inversión, la Comisión de Auditoría fue informada por:

- Auditoría Interna, de: (i) los resultados del análisis sobre el grado de adaptación de los sistemas y procedimientos de control interno a lo previsto en la Circular 06/2009, referido a la situación a 31 de diciembre de 2010 (Norma final apartado 2 de la Circular 6/2009); y (ii) los resultados de los trabajos realizados para la supervisión del correcto funcionamiento de los procedimientos y sistemas de control interno implantados por Mutuactivos S.A.U. S.G.I.I.C, especialmente, de las observaciones y recomendaciones significativas.
- La función de Gestión de Riesgos, trimestralmente, del resultado de los trabajos realizados, especialmente de la superación del nivel de riesgo global y los niveles de riesgo específicos de la IIC gestionadas (Norma 4ª de la Circular 6/2009).
- La función de Cumplimiento Normativo, con carácter trimestral, del resultado de los trabajos realizados, especialmente, de los incumplimientos y riesgos asociados (Norma 5ª de la Circular 6/2009).

En este contexto, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento aprobó en su reunión del 29 de marzo de 2011 el Plan de Auditorías de Mutuactivos S.A.U. S.G.I.I.C.

2. FIABILIDAD DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA

La transparencia y rigor de la información financiera se basa tanto en la adecuación de las Cuentas Anuales a la normativa y principios contables aplicables, como en el proceso de elaboración de las mismas. Para garantizar dicha transparencia:

- La Comisión de Auditoría ha revisado las Cuentas Anuales del ejercicio 2011, verificando la evolución de las principales magnitudes económicas y financieras: Balance y Cuenta de Pérdidas y Ganancias en base trimestral para las principales sociedades del Grupo.
- Conforme con las directrices definidas en el Código de Buenas Prácticas en Materia Tributaria, se han informado a la Comisión de los elementos más relevantes que componen la tributación del Grupo Mutua, detallando el tratamiento fiscal, los criterios seguidos y las políticas de Grupo aplicadas, así como la evolución de los procedimientos abiertos.

3. CONTROL INTERNO

Una de las principales actividades de la comisión es la supervisión del marco de Control Interno y Gestión de Riesgos del Grupo Mutua, con el objetivo de asegurar la fiabilidad e integridad de la información financiera, la eficacia de las operaciones, así como el cumplimiento de las leyes y procedimientos internos.

En este sentido, la Comisión de Auditoría ha informado al Consejo de Administración acerca de las conclusiones del Informe de Control Interno tanto para las sociedades aseguradoras como para la gestora de Fondos de Inversión, cuya implantación se realizó en 2010, y de los planes de acción propuestos, que conllevan la mitigación y la monitorización de los riesgos y controles de los diferentes procesos de negocio. La principal conclusión es la adecuación del marco de control interno a las actividades llevadas a cabo por la compañía, así como su contribución al cumplimiento de los objetivos estratégicos.

4. CUMPLIMIENTO NORMATIVO

La Comisión se ha focalizado en agregar valor a la compañía y a sus órganos de gobierno. Para alcanzar este objetivo, el trabajo desempeñado se ha ejecutado en dos líneas de actuación: la revisión y el análisis de las materias estatutarias asignadas y el estudio del nuevo marco normativo, anticipando los potenciales impactos para el Grupo Mutua. Los principales hitos desarrollados en este apartado han sido los siguientes:

- Informe de Gobierno Corporativo.
- Informe de Control Interno Grupo Mutua Madrileña (Art. 110 y 110 bis del ROSSP).
- Informe de Actividades de la función de Auditoría respecto a los trabajos realizados en la sociedad Mutuactivos S.A.U. S.G.I.I.C. (Norma 6.2. Circular 6/2009, de 9 de diciembre de la Comisión Nacional del Mercado de Valores).
- Informe sobre Prevención de Blanqueo de Capitales.

5. SUPERVISIÓN DE LA ACTIVIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

Se ha llevado a cabo un seguimiento de las actividades realizadas por el área de Auditoría Interna.

En el ejercicio 2011, Auditoría Interna ha desarrollado sus proyectos dentro de un enfoque homogéneo de Grupo y ha incorporado dentro de su Plan Anual a todas las unidades y sociedades que forman a día de hoy Mutua Madrileña. En este contexto, uno de los principales ejes de actuación del Plan ha sido la monitorización de las nuevas líneas de negocio o sociedades. Entre otros cabe destacar el seguimiento de la actividad de MM Globalis.

Adicionalmente, desde 2011 Auditoría Interna tiene delegada la función de auditoría de la Sociedad Mutuactivos S.A.U. S.G.I.I.C., lo que ha conllevado la realización de varios trabajos de aseguramiento en la entidad, así como la supervisión de la función de Riesgos y Cumplimiento Normativo.

Durante 2011 Auditoría Interna ha continuado definiendo el entorno de control necesario sobre la inversión en publicidad del Grupo Mutua estableciendo fundamentalmente dos áreas de supervisión:

- Control sobre la producción y postproducción de campañas en televisión.
- Análisis de la inversión en medios, fundamentalmente en televisión.

Estas actuaciones han logrado notables mejoras en la inversión en medios, ahorros en la producción de campañas y condiciones contractuales más competitivas para la organización.

La Comisión ha recibido información de la evolución del Plan de Auditorías, realizando especial hincapié en los proyectos con mayor impacto para el Grupo y en el seguimiento de las recomendaciones y planes de acción propuestos.

6. SUPERVISIÓN DE AUDITORES EXTERNOS

Con respecto al Auditor de Cuentas, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento ha recibido y analizado, en ejercicio de la función descrita en los artículos 31 de los Estatutos Sociales y 13 del Reglamento de Régimen Interior del Consejo de Administración, la confirmación escrita de su independencia emitida por el Auditor de Cuentas y ha emitido un informe en el que expresa su opinión acerca de este extremo, entendiendo que no existen razones objetivas que permitan cuestionar la independencia del Auditor de Cuentas. Asimismo, la Comisión ha verificado los honorarios facturados por la firma auditora tanto por esta actividad como por la prestación de servicios distintos, en comparación con la media del total de los ingresos anuales de la firma auditora durante los últimos tres años (criterio del artículo 13 de la Ley de Auditoría de Cuentas), concluyendo que los honorarios abonados por Mutua Madrileña y su Grupo mercantil no representan un porcentaje significativo en relación con la facturación media de la firma auditora durante el período indicado ni, en consecuencia, ponen en riesgo la independencia del Auditor de Cuentas. En relación a las condiciones de rotación previstas en el artículo 19 de la Ley de Auditoría de Cuentas, la Comisión ha comprobado que se cumplen los requisitos legalmente previstos respecto de la antigüedad del socio responsable del equipo de auditoría y firmante del Informe de Auditoría.

Adicionalmente, durante las reuniones de la Comisión celebradas a lo largo del ejercicio 2011, no se han detectado hechos o circunstancias susceptibles de comprometer la independencia del Auditor de Cuentas.

7. SOLVENCIA II

La futura entrada en vigor de la directiva europea Solvencia II supondrá un cambio en la forma de gestionar la empresa, implicando un cambio cultural en las compañías. Solvencia II exigirá mecanismos en la gestión de riesgos, estableciendo requerimientos de capital para las aseguradoras, al objeto de que mantengan un nivel de capital acorde a su perfil de riesgo y un modelo de riesgos ajustado al riesgo efectivo, con identificación y cuantificación de los mismos.

En el año 2011, el Grupo Mutua Madrileña ha presentado la pre-solicitud de Modelos Internos a la DGSFP y ha centrado su esfuerzo en su desarrollo e implementación con el objetivo de reflejar el perfil de riesgo de la compañía de manera más fidedigna que la fórmula estándar, basadas en datos sectoriales europeos.

El seguimiento del Proyecto es realizado por el Consejo de Administración a través del Comité de Riesgos y de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento.

AUDITORES EXTERNOS. EJERCICIO 2011

Las funciones definidas para la Comisión de Auditoría relativas a la supervisión y coordinación de los Auditores Externos son las siguientes:

- Proponer la designación del Auditor de Cuentas, así como sus condiciones de contratación, el alcance del mismo y, en su caso, la revocación o no renovación de su nombramiento.
- Servir de canal de comunicación entre el Consejo y el Auditor de Cuentas.
- Supervisar el cumplimiento de las funciones establecidas para los Auditores Externos.
- Velar por la independencia del Auditor de Cuentas.

Se ha definido un marco de actuación, comunicación, supervisión y colaboración de las funciones de los Auditores Externos, con la finalidad de mejorar la calidad de la información y el marco de control interno.

OBJETIVOS AUDITORES EXTERNOS

Entre las funciones que deben ejercer los Auditores Externos destacamos las siguientes:

- Opinar sobre la veracidad o exactitud de los estados financieros.
- Opinar y evaluar la suficiencia y efectividad de los sistemas de control interno de la estructura y de los procedimientos administrativos de la institución auditada.

COMUNICACIÓN AUDITORES EXTERNOS

En este contexto, Auditoría Interna actúa como canal de comunicación entre los auditores externos y la compañía, con la finalidad de:

- Coordinar y planificar los trabajos con las unidades auditadas.
- Supervisar la planificación y el trabajo realizado por los auditores externos.
- Garantizar que los trabajos realizados por los auditores externos están en línea con las mejores prácticas de mercado y alineados con la estrategia del negocio.
- Incrementar las sinergias en los trabajos realizados por ambos equipos, de forma que se puedan aprovechar ambos de los proyectos llevados a cabo.
- Intercambiar los riesgos y gap's identificados durante los trabajos de Auditoría.
- Llevar a cabo un mejor control de las recomendaciones propuestas por el equipo externo, para poder monitorizar la puesta en marcha de las mismas antes de la siguiente auditoría.
- Evitar distorsiones en la información/ratios y duplicidad en los trabajos, de forma que la productividad de los mismos se vería incrementada, además de mejorar la de los proyectos y misiones de auditoría.
- Mejorar en tiempo y forma la información proporcionada a las unidades involucradas de todos los aspectos tratados con los auditores externos con la finalidad de trabajar conjuntamente en la puesta en marcha de las acciones oportunas para la corrección de las incidencias detectadas.

En 2012, y a partir del cierre de las Cuentas de SegurCaixa Adeslas, se ha incluido al Auditor Externo de dicha Sociedad (Deloitte) dentro del proceso de comunicación regular que se viene manteniendo entre Auditoría Interna y los auditores de cuentas del resto de las sociedades del Grupo.

ACTIVIDADES EJERCICIO 2011

En el ejercicio 2011, el auditor de cuentas ha asistido a todas las reuniones de la Comisión de Auditoría, donde ha expuesto sus conclusiones sobre la revisión de los estados financieros y de los principales eventos de riesgos para la entidad. En este contexto, el auditor ha manifestado su opinión sin salvedades, expresando que las Cuentas Anuales del ejercicio 2011 reflejan en todos los aspectos significativos la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de la empresa.

La Comisión vela por la independencia del Auditor de Cuentas, prestando atención a aquellas circunstancias o cuestiones que pudieran ponerla en riesgo y a cualesquiera otras relacionadas con el proceso de desarrollo de la auditoría de cuentas así como recibir información y mantener con el Auditor de Cuentas las comunicaciones previstas en la legislación.

HONORARIOS EJERCICIO 2011

Los honorarios satisfechos por las auditorías realizadas en todas las sociedades del Grupo Mutua a la firma de auditores externos PriceWaterhouseCoopers tienen el siguiente desglose por sociedad:

HONORARIOS AUDITORES GRUPO MUTUA MADRILEÑA

Datos en euros

HONORARIOS 2011

MUTUA MADRILEÑA AUTOMOVILISTA, SOCIEDAD DE SEGUROS A PRIMA FIJA	193.000
ARESA SEGUROS GENERALES, S.A.	59.994*
MEISAPA, S.A.	0
DELFITUR, S.A.	0
CAPITOLIO, S.A.	0
PARKING DE CLINICA, S.A.	8.524
AMESA, S.L.	0
SERVICIOS MÉDICOS AUXILIARES, S.L.	18.915
INMOMUTUA, S.A.U.	9.416
MUTUAMAD INFRAESTRUTURAS, S.L.	5.208
AUTOCLUB MUTUA MADRILEÑA, S.L.U.	18.975
AUTOCLUB MUTUA MADRILEÑA SERVICIOS, S.L.U	5.208
FUNDACIÓN MUTUA MADRILEÑA	14.582
MM GLOBALIS, S.A.U. DE SEGUROS Y REASEGUROS	18.000
MUTUAMAD INVERSIONES, S.L.	21.000
MM HOGAR SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS Y REASEGUROS	22.000
SERGESI SY C.A.I.E.	8.000
ESCAPARK ESTACIONAMIENTOS, S.L.	28.000
TOTAL MUTUA FILIALES	297.816
MUTUACTIVOS S.A.U. S.G.F.P.	40.677
MUTUACTIVOS S.A.U. S.G.I.I.C.	85.956
TOTAL HONORARIOS AUDITORÍA	557.455

* 50% de los honorarios del ejercicio 2011.

Adicionalmente la firma auditora ha colaborado en 6 proyectos de consultoría y sus honorarios en estos trabajos han sido:

DESCRIPCIÓN	HONORARIOS
ASESORAMIENTO SEGURCAIXA ADESLAS S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS	117.000
ASESORAMIENTO SOLVENCIA II	88.000
ASESORAMIENTO DUE DILIGENCE SEGURCAIXA ADESLAS S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS	455.000
ASESORAMIENTO CONSOLIDACIÓN DE SEGURCAIXA ADESLAS S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS	26.000
AUDITORIA DE SISTEMAS	9.000
ASESORAMIENTO ARESA SEGUROS GENERALES	75.000
TOTAL HONORARIOS	770.000

En la siguiente tabla se muestra la evolución de los honorarios satisfechos en concepto de Auditoría:

	2009	2010	2011	DIF. 11 vs.10
TOTAL HONORARIOS PWC	517.725 €	506.225 €	557.455 €	51.230 €

Los costes de PwC se han visto incrementados en 2011 en un 22% vs. 2010, por un mayor alcance en la revisión de sociedades, así como en la verificación de los Estados Financieros consolidados con SegurCaixaAdeslas.

AUDITORÍA INTERNA – ACTIVIDADES 2011

Auditoría Interna constituye una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de la organización. Ayuda a la organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficiencia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

Conforme al apartado 13 del Artículo 13 del Reglamento del Régimen Interior del Consejo de Administración: *“Los servicios de Auditoría Interna de las sociedades dependerán del Consejo de Administración, al que reportarán. Sin perjuicio de ello, los servicios de Auditoría Interna de las sociedades atenderán los requerimientos de información que reciban de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento en el ejercicio de sus funciones. Sin perjuicio de ello, presentarán a la Comisión su plan anual de trabajo, le informarán de posibles incidencias y de sus actividades al final de cada ejercicio”.*

Adicionalmente, el Consejo de Administración de Mutuactivos S.A.U. S.G.I.I.C, a fecha 23 de diciembre de 2010, aprobó la delegación de las funciones de auditoría interna en la unidad de auditoría interna del Grupo. Se comunicó a la CNMV el 27 de diciembre de 2010, conforme a los requerimientos de la Circular 6/2009, así como a los requisitos y limitaciones establecidos en el artículo 68 del Reglamento de Instituciones de Inversión Colectiva, siendo inscrita correctamente en el registro de la CNMV, conforme a carta recibida, el 11 de abril de 2011.

De forma adicional a los efectos previstos en el apartado 3º de la norma 9ª de la Circular 6/2009, de 9 de diciembre de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, se creó en el seno del Consejo (aprobado por el Consejo de Administración de 23/12/2010) una Comisión Independiente, para el control de las funciones delegadas y para la gestión eficaz de los riesgos asociados a la delegación, así como para garantizar la continuidad y calidad de las funciones delegadas en caso de resolución del acuerdo de delegación. Esta Comisión independiente está formada por:

- PRESIDENTE: D. Rafael Rubio Rubio (Consejero)
- VOCAL: Dña. Coloma Armero Montes (Consejera)
- SECRETARIO: D. Antonio López Taracena (Secretario del Consejo)

A los efectos previstos en la norma 6ª de la Circular 6/2009 de 9 de diciembre de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, la función de auditoría interna será responsable de elaborar y mantener un plan de auditoría dirigido a examinar y evaluar la adecuación y eficacia de los sistemas y procedimientos de control interno implantado por la sociedad gestora, formular recomendaciones a partir de los trabajos realizados y verificar el cumplimiento de las mismas. La supervisión del correcto funcionamiento de los procedimientos y sistema de control se extenderá a:

- La función de Gestión de Riesgos.
- La función de Cumplimiento Normativo.
- Los procedimientos de Comercialización de participaciones. En concreto, comprobar el cumplimiento normativo en materia de Políticas de Suscripción y Reembolso, Obligaciones de Información y de las Normas de Conducta.
- Los procedimientos de Gestión, Administración y Contabilización, verificando:
 - Correcto registro contable de operaciones.
 - Correcto registro de las solicitudes de suscripción y reembolso.
 - Conciliaciones periódicas con el Depositario.
 - Mecanismos de confirmación de operaciones con intermediarios financieros o contrapartidas.
 - Mecanismos de control de la liquidación de operaciones y movimientos cuentas de efectivo.
 - Adecuación de los sistemas informáticos.
 - Etc.

La actividad de Auditoría Interna debe añadir valor y proporcionar aseguramiento objetivo y relevante al Consejo de Administración, para ello la función de Auditoría Interna del Grupo Mutua ha enfocado su metodología hacia:

- La agilidad en la comunicación, trasladando al gobierno de la entidad la información necesaria de manera oportuna y clara.
- La valoración objetiva de los controles clave de la entidad.
- La emisión periódica de informes combinando la valoración de los riesgos y las recomendaciones de mejora.

El ejercicio 2011 Auditoría Interna se ha focalizado principalmente en los siguientes proyectos:

- Consolidar la operativa de Auditoría Interna vs. Best Practices de la función.
- Nuevo Marco de Control Interno vs. integración SegurcaixaAdeslas.
- Solvencia II: Definición marco de Validación.
- Nuevas funciones respecto a Mutuactivos S.G.I.I.C.

Los principales ejes de actuación e hitos conseguidos por el área de Auditoría Interna para este ejercicio son los siguientes:

MUTUACTIVOS

- PLAN ESPECÍFICO DE AUDITORÍA
- SUPERVISIÓN DE CONTROL INTERNO / CUMPLIMIENTO NORMATIVO / GESTIÓN RIESGOS

SCA

- COLABORACIÓN EN EL PROYECTO DE CONSOLIDACIÓN DE EE.FF.

NUEVOS NEGOCIOS Y POLITICAS

- PROCESO DE PRESTACIONES GLOBALIS
- POLITICAS DE RETENCIÓN

SOLVENCIA II

- SUPERVISIÓN DEL DESARROLLO DE MODELOS INTERNOS

CONTROL INTERNO

- PUESTA EN MARCHA DE LA HERRAMIENTA DE CONTROL INTERNO
- FORMACIÓN EN CONTROL INTERNO

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

- IMPACTO REFORMA CÓDIGO PENAL, CÓDIGO DE CONDUCTA IFT, ETC.
- PREVENCIÓN BLANQUEO CAPITALES
- REVISIÓN OBJETIVOS EMPRESA: GRUPO MUTUA

PROYECTOS

- ANÁLISIS DE LAS ACCIONES EN PUBLICIDAD
- FRAUDE EXTERNO
- PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

IMPACTOS

CUMPLIMIENTO DE LA DELEGACIÓN DE LA FUNCIÓN DE AUDITORÍA Y REFORZAR MARCO DE CONTROL INTERNO

DEFINICIÓN DE UN NUEVO ENTORNO DE CONTROL

AGREGAR VALOR EN LA TOMA DE DECISIONES ESTRATÉGICAS

REFLEJAR EL PERFIL DE RIESGO DE LA COMPAÑIA DE MANERA MÁS FIDEDIGNA QUE LA FORMULA ESTÁNDAR

GARANTIZAR EL MARCO DE SUPERVISIÓN DE CONTROL INTERNO
EXTENDER LA CULTURA DE CONTROL EN EL GRUPO
MAYOR INVOLUCRACIÓN DE LAS ÁREAS DE NEGOCIO

EXTENSIÓN DEL UNIVERSO AUDITABLE A LAS ÁREAS MÁS RELEVANTES Y CRÍTICAS PARA LA ORGANIZACIÓN

MARCO DE CONTROL DE RIESGOS

El RD 239/2007 de 16 de febrero, por el que se modifica el Reglamento de Ordenación y Supervisión de Seguros Privados de 20 de noviembre de 1998 tuvo por objeto adecuar el marco jurídico a los cambios que se han sucedido en el sector asegurador y en el sector financiero, con la aparición de nuevas alternativas de inversión para la cobertura de provisiones técnicas, nuevos productos de seguros o tendencias en el marco de las exigencias de control interno y, por otro, adecuar la regulación de las provisiones técnicas de riesgos en curso y de prestaciones.

Asimismo, la Orden EHA/339/2007 de 16 de febrero (posteriormente modificada por la Orden EHA/3247/2007, de 31 de octubre, la Orden EHA/3598/2008, de 18 de noviembre, la Orden EHA/1928/2009, de 10 de julio y la Orden ECC/335/2012, de 22 de febrero) tuvo por objeto la adaptación, modificación y actualización del contenido de la Orden de 23 de diciembre de 1998.

En este contexto, el Grupo Mutua ha establecido una serie de roles y responsabilidades que aseguren un entorno de control adecuado:



CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN:

- Responsable último de establecer, mantener y mejorar los procedimientos de control interno.
- Definición, aprobación y control de la política de inversiones.
- Garantizar los recursos precisos para el adecuado cumplimiento de las funciones de revisión.
- Establecer sistemas de gestión de riesgo adecuados a su organización, que permitan identificar y evaluar con regularidad los riesgos internos y externos a los que está expuesta la entidad.

DIRECCIÓN DE LAS ÁREAS DE NEGOCIO:

Puesta en práctica de las políticas y medidas acordadas por el Consejo de Administración:

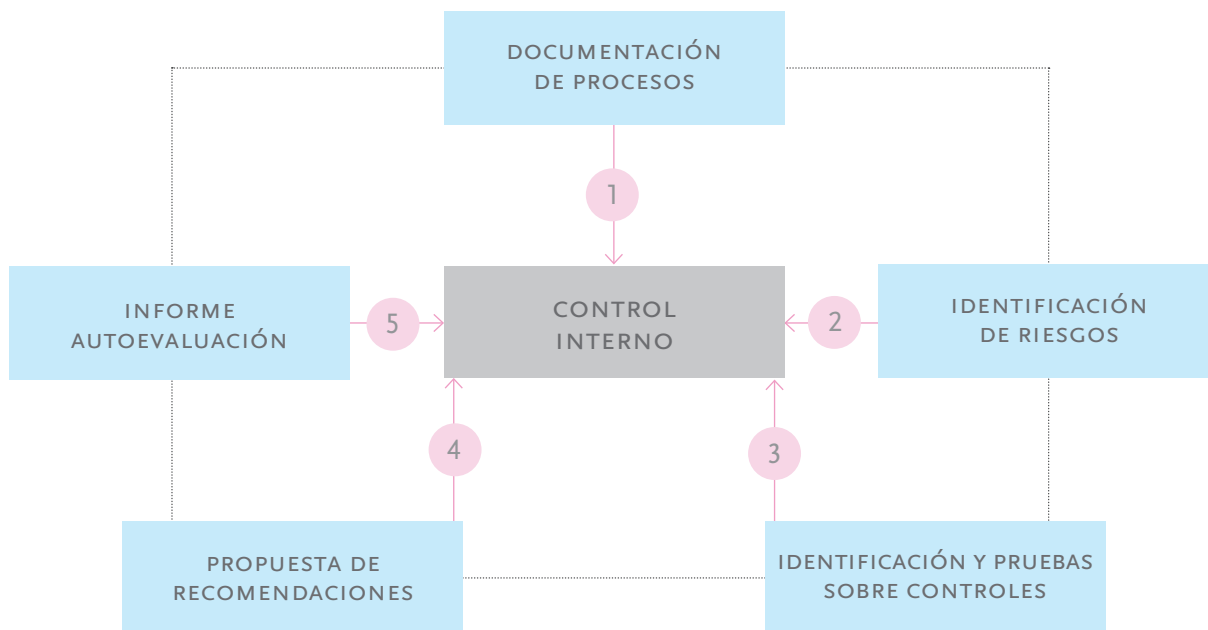
- Valoración de la eficiencia de los controles establecidos.
- Desarrollo de la documentación adecuada según la normativa vigente.
- Transmisión de la información actualizada al Consejo de Administración.

AUDITORÍA INTERNA:

- Revisión y supervisión de la eficacia y efectividad de los controles internos.
- Garantizar al Consejo de Administración un adecuado sistema de control interno.

El Consejo de Administración de Mutua Madrileña, conforme al apartado 4 del artículo 110 del Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados: “La función de revisión será ejercida por personal con suficiente conocimiento y experiencia, que garantice, en el ejercicio de sus funciones, plena independencia respecto a las distintas áreas de la entidad, correspondiendo al Consejo de Administración de la misma garantizar los recursos precisos para el adecuado cumplimiento de las funciones que tienen encomendadas”, ha designado a Auditoría Interna, como unidad independiente y objetiva, que deberá garantizar la efectividad de los controles realizados en todas las actividades de la entidad y apoyar de esta forma al Consejo de Administración en la aprobación y supervisión del sistema de control interno.

Las principales fases del proceso de revisión anual del Control Interno de la entidad son:



FASE I: DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS

- Se deberán documentar todos los procesos clave del Grupo Mutua.
- En las revisiones anuales la documentación de los procesos deberá estar actualizada.

FASE II: IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

- Identificar todos los riesgos internos y externos inherentes al proceso, es decir sin los controles que puedan mitigarlos.
- Valorar la probabilidad de ocurrencia de los riesgos, así como el impacto económico que tendría en los resultados de la compañía.

FASE III: IDENTIFICACIÓN Y PRUEBAS SOBRE CONTROLES

- Identificación de los controles y evaluación de los mismos teniendo en cuenta su diseño y ejecución, será realizada por los responsables de cada proceso. La evaluación de los controles permitirá una cuantificación del Riesgo Residual.
- Auditoría Interna, en la supervisión de Control Interno, comprobará la existencia de los controles y verificará la eficiencia y eficacia de los controles a través de las pruebas necesarias.
- A través de los resultados de las pruebas definidas para el proceso y la documentación del mismo, se identificarán las deficiencias de control interno más significativas.

FASE IV: PROPUESTA DE RECOMENDACIONES

Los procesos en los que se hayan identificado deficiencias significativas llevarán asociados una serie de recomendaciones que permitan mejorar el proceso y reducir la exposición al riesgo:

- Las recomendaciones estarán vinculadas a los resultados obtenidos en las pruebas realizadas.
- Las prioridades de la puesta en marcha de las recomendaciones estarán basadas en la importancia de las deficiencias de control identificadas.
- Las áreas de negocio deberán consensuar las recomendaciones y establecer los planes de acción necesarios para su cumplimiento, así como las fechas de implementación.

FASE V: INFORME DE AUTOEVALUACIÓN

Se realizará un informe de autoevaluación en el que se detalle el estado de Control Interno de la entidad, que será firmado por el Consejo de Administración y enviado a la DGSFP junto con la Documentación Estadístico Contable anual.

- El Informe de Autoevaluación resumirá el trabajo realizado en la compañía, así como las principales deficiencias de control identificadas.
- Se detallarán las recomendaciones y planes de acción fijados para resolver las deficiencias.
- El Consejo de Administración firmará el Informe antes del envío a la DGSFP.

4 Informes de Códigos de Conducta en materia de Inversiones Financieras Temporales

INFORME CÓDIGO DE CONDUCTA: MUTUA MADRILEÑA

Informe anual del Consejo de Administración acerca del grado de cumplimiento del Código de Conducta de Mutua Madrileña Automovilista S.S.P.F. en materia de inversiones financieras temporales

I

Por acuerdo del 8 de junio de 2004 de la Junta General Ordinaria se aprueba el Código de Conducta en materia de inversiones financieras temporales de Mutua Madrileña. Dicho código exige que los órganos de gobierno de la entidad presenten un informe anual del grado de cumplimiento del mismo.

II

El Código exige que la entidad establezca sistemas de selección y gestión de las inversiones financieras temporales que realicen, proporcionados al volumen y naturaleza de los mismos.

Quienes decidan las inversiones habrán de contar con los suficientes conocimientos técnicos, pudiendo ser utilizados los servicios de asesoramiento profesional de terceros que ofrezcan suficientes garantías de competencia profesional e independencia.

Para la selección de las inversiones financieras temporales se valorarán en todos los casos la seguridad, liquidez y rentabilidad, vigilando que se produzca el necesario equilibrio entre los principios, atendiendo a las condiciones del mercado en el momento de contratación.

Las entidades diversificarán los riesgos correspondientes a sus inversiones. Las inversiones temporales se efectuarán en valores o instrumentos financieros negociados en mercados secundarios oficiales.

Se deberá evitar la realización de operaciones que respondan a un uso meramente especulativo de los recursos financieros.

Los órganos de gobierno habrán de comportarse con transparencia informativa respecto del seguimiento de las recomendaciones contenidas en el Código de Conducta.

III

Mutua Madrileña Automovilista Sociedad de Seguros a Prima Fija cumple con las instrucciones del Código de Conducta.

El Consejo de Administración de Mutua Madrileña ha delegado en Mutuactivos, S.A.U., S.G.I.I.C. la gestión de sus inversiones y ha establecido, conjuntamente con dicha sociedad, un sistema de selección y gestión de inversiones que garantiza la optimización del efectivo del que dispone y la adecuada gestión de los riesgos asumidos en sus inversiones financieras.

Mutuactivos, S.A.U., S.G.I.I.C. cuenta con una dilatada trayectoria que ofrece suficientes garantías de competencia profesional e independencia. En todo momento, las actuaciones de los gestores se rigen por criterios profesionales y atienden al cumplimiento de la normativa vigente.

La política de inversiones marcada por el Consejo de Administración garantiza un adecuado equilibrio entre seguridad, liquidez y rentabilidad, y se encuadra dentro de los límites de riesgo y diversificación marcados por la normativa que le sea de aplicación.

Mutua Madrileña cuenta con un sistema de gestión de riesgos que le permite identificar y evaluar, con regularidad, los riesgos internos y externos a los que están expuestas sus inversiones financieras.

Todas las inversiones financieras temporales reúnen las condiciones requeridas para ser consideradas a efectos de cobertura de sus provisiones técnicas.

Los activos cotizados de las inversiones financieras temporales se han negociado, como norma general, en mercados secundarios oficiales.

Mutua Madrileña no realiza, como norma general, operaciones que respondan a un uso meramente especulativo de los recursos financieros.

La entidad, con la finalidad de asegurar una adecuada cobertura de los riesgos asumidos en toda o parte de la cartera de activos y/o la obtención de una determinada rentabilidad, siempre dentro del marco de la política de inversiones establecida por el Consejo de Administración de Mutua Madrileña, cuenta con un reglamento interno de actuación en lo referido a operaciones con instrumentos derivados y activos financieros estructurados.

A 31 de diciembre de 2011, la entidad contaba con ocho operaciones en instrumentos derivados. En concreto, se trata de cuatro derivados explícitos correspondientes a tres operaciones de permuta financiera sobre tipos de interés con el objetivo de cubrir tres bonos de renta fija existentes en la cartera de Mutua Madrileña, una operación forward sobre acciones y cuatro derivados implícitos correspondientes a bonos estructurados emitidos por SPV's.

Fernando Ballesteros Martínez

DIRECTOR AUDITORÍA INTERNA

MUTUA MADRILEÑA SOCIEDAD DE SEGUROS A PRIMA FIJA

D.N.I. 50.714.534-V

Informe anual del Consejo de Administración acerca del grado de cumplimiento del Código de Conducta para las entidades sin ánimo de lucro para la realización de inversiones temporales en el ámbito del Mercado de Valores

I

El acuerdo de 20 de noviembre de 2003 del Consejo de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, por el que se aprueba el Código de Conducta de las entidades sin ánimo de lucro para la realización de inversiones temporales, exige que los órganos de gobierno de las entidades sin ánimo de lucro, entre ellas las Mutuas de Seguros, presenten un informe anual acerca del grado de cumplimiento del mismo.

II

El Código exige que la entidad establezca sistemas de selección y gestión de las inversiones financieras temporales que realicen, proporcionados al volumen y naturaleza de los mismos.

Quienes decidan las inversiones habrán de contar con los suficientes conocimientos técnicos, pudiendo ser utilizados los servicios de asesoramiento profesional de terceros que ofrezcan suficientes garantías de competencia profesional e independencia.

Para la selección de las inversiones financieras temporales se valorarán en todos los casos la seguridad, liquidez y rentabilidad, vigilando que se produzca el necesario equilibrio entre los principios, atendiendo a las condiciones del mercado en el momento de contratación.

Las entidades diversificarán los riesgos correspondientes a sus inversiones. Las inversiones temporales se efectuarán en valores o instrumentos financieros negociados en mercados secundarios oficiales.

Se deberá evitar la realización de operaciones que respondan a un uso meramente especulativo de los recursos financieros.

Los órganos de gobierno habrán de comportarse con transparencia informativa respecto del seguimiento de las recomendaciones contenidas en el Código de Conducta.

III

Mutua Madrileña Automovilista Sociedad de Seguros a Prima Fija cumple con las instrucciones del Código de Conducta.

El Consejo de Administración de Mutua Madrileña ha delegado en Mutuactivos, S.A.U., S.G.I.I.C. la gestión de sus inversiones y ha establecido, conjuntamente con dicha sociedad, un sistema de selección y gestión de inversiones que garantiza la optimización del efectivo del que dispone y la adecuada gestión de los riesgos asumidos en sus inversiones financieras.

Mutuactivos, S.A.U., S.G.I.I.C. cuenta con una dilatada trayectoria que ofrece suficientes garantías de competencia profesional e independencia. En todo momento, las actuaciones de los gestores se rigen por criterios profesionales y atienden al cumplimiento de la normativa vigente.

La política de inversiones marcada por el Consejo de Administración garantiza un adecuado equilibrio entre seguridad, liquidez y rentabilidad, y se encuadra dentro de los límites de riesgo y diversificación marcados por la normativa que le sea de aplicación.

Mutua Madrileña cuenta con un sistema de gestión de riesgos que le permite identificar y evaluar, con regularidad, los riesgos internos y externos a los que están expuestas sus inversiones financieras.

Los activos cotizados de las inversiones financieras temporales se han negociado, como norma general, en mercados secundarios oficiales.

Mutua Madrileña no realiza, como norma general, operaciones que respondan a un uso meramente especulativo de los recursos financieros.

La entidad, con la finalidad de asegurar una adecuada cobertura de los riesgos asumidos en toda o parte de la cartera de activos y/o la obtención de una determinada rentabilidad, siempre dentro del marco de la política de inversiones establecida por el Consejo de Administración de Mutua Madrileña, cuenta con un reglamento interno de actuación en lo referido a operaciones con instrumentos derivados y activos financieros estructurados.

A 31 de diciembre de 2011, la entidad contaba con ocho operaciones en instrumentos derivados. En concreto, se trata de cuatro derivados explícitos correspondientes a tres operaciones de permuta financiera sobre tipos de interés con el objetivo de cubrir tres bonos de renta fija existentes en la cartera de Mutua Madrileña, una operación forward sobre acciones y cuatro derivados implícitos correspondientes a bonos estructurados emitidos por SPV's.

Fernando Ballesteros Martínez

DIRECTOR AUDITORÍA INTERNA

MUTUA MADRILEÑA SOCIEDAD DE SEGUROS A PRIMA FIJA

D.N.I. 50.714.534-V

Informe anual del Consejo de Administración acerca del grado de cumplimiento del Código de Conducta para las mutuas de seguros y mutualidades de previsión social en materia de inversiones financieras temporales

I

La Orden ECO/3721/2003, de 23 de diciembre, por la que se aprueba el Código de Conducta para las mutuas de seguros y mutualidades de previsión social en materia de inversiones financieras temporales, exige que las inversiones financieras temporales de las mutuas de seguros que no se encuentren afectas a las provisiones técnicas se materialicen en activos que por su naturaleza, titularidad y situación sean aptos para la cobertura de provisiones técnicas.

En particular, en la utilización de instrumentos derivados y de activos estructurados deberá estarse a lo dispuesto por el artículo 110.2 del Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados.

II

Mutua Madrileña Automovilista Sociedad de Seguros a Prima Fija cumple con las instrucciones del Código de Conducta.

El Consejo de Administración de Mutua Madrileña ha delegado en Mutuactivos, S.A.U., S.G.I.I.C. la gestión de sus inversiones y ha establecido, conjuntamente con dicha sociedad, un sistema de selección y gestión de inversiones que garantiza la optimización del efectivo del que dispone y la adecuada gestión de los riesgos asumidos en sus inversiones financieras.

La política de inversiones marcada por el Consejo de Administración garantiza un adecuado equilibrio entre seguridad, liquidez y rentabilidad, y se encuadra dentro de los límites de riesgo y diversificación marcados por la normativa que le sea de aplicación.

Mutua Madrileña cuenta con un sistema de gestión de riesgos que le permite identificar y evaluar, con regularidad, los riesgos internos y externos a los que están expuestas sus inversiones financieras.

Todas las inversiones financieras temporales reúnen las condiciones requeridas para ser consideradas a efectos de cobertura de sus provisiones técnicas.

Mutua Madrileña no realiza, como norma general, operaciones que respondan a un uso meramente especulativo de los recursos financieros.

La entidad, en la utilización de instrumentos derivados y activos financieros estructurados se acoge a lo dispuesto por el artículo 110.2 del Reglamento de Ordenación y Supervisión de Seguros Privados y sus normas de desarrollo. En particular, Mutua Madrileña cuenta con un reglamento interno de actuación que marca unas normas claras sobre la utilización y control de instrumentos derivados y activos financieros estructurados.

A 31 de diciembre de 2011, la entidad contaba con ocho operaciones en instrumentos derivados. En concreto, se trata de cuatro derivados explícitos correspondientes a tres operaciones de permuta financiera sobre tipos de interés con el objetivo de cubrir tres bonos de renta fija existentes en la cartera de Mutua Madrileña, una operación forward sobre acciones y cuatro derivados implícitos correspondientes a bonos estructurados emitidos por SPV's.

Fernando Ballesteros Martínez

DIRECTOR AUDITORÍA INTERNA

MUTUA MADRILEÑA SOCIEDAD DE SEGUROS A PRIMA FIJA

D.N.I. 50.714.534-V

Informe anual del Consejo de Administración acerca del grado de cumplimiento del Código de Conducta de las inversiones financieras temporales de entidades sin ánimo de lucro en forma de depósito, préstamo, cesión temporal de activos financieros y otras análogas que lleven aparejada la obligación de su restitución y que no estén sujetas a las normas de ordenación y disciplina del Mercado de Valores

I

La resolución de 19 de diciembre de 2003 del Banco de España por la que se hace público el acuerdo del Consejo de Gobierno del Banco de España en relación al Código de Conducta de las entidades sin ánimo de lucro para la realización de inversiones financieras temporales, determina que el Código de Conducta de las entidades sin ánimo de lucro para la realización de inversiones temporales en el ámbito del Mercado de Valores aprobado por el Consejo de la CNMV de 20 de noviembre de 2003, sea de aplicación en sus mismos términos a las inversiones financieras temporales de las entidades sin ánimo de lucro en forma de depósito, préstamo, cesión temporal de activos financieros u otras análogas que lleven aparejada la obligación de su restitución y que no estén sujetas a las normas de ordenación y disciplina del mercado de valores.

El citado Código exige de los órganos de gobierno de las entidades sin ánimo de lucro, entre ellas las Mutuas de Seguros, que presenten un informe anual acerca del grado de cumplimiento del mismo.

II

El Código exige que la entidad establezca sistemas de selección y gestión de las inversiones financieras temporales que realicen, proporcionados al volumen y naturaleza de los mismos.

Quienes decidan las inversiones habrán de contar con los suficientes conocimientos técnicos, pudiendo ser utilizados los servicios de asesoramiento profesional de terceros que ofrezcan suficientes garantías de competencia profesional e independencia.

Para la selección de las inversiones financieras temporales se valorarán en todos los casos la seguridad, liquidez y rentabilidad, vigilando que se produzca el necesario equilibrio entre los principios, atendiendo a las condiciones del mercado en el momento de contratación.

Las entidades diversificarán los riesgos correspondientes a sus inversiones. Las inversiones temporales se efectuarán en valores o instrumentos financieros negociados en mercados secundarios oficiales.

Se deberá evitar la realización de operaciones que respondan a un uso meramente especulativo de los recursos financieros.

Los órganos de gobierno habrán de comportarse con transparencia informativa respecto del seguimiento de las recomendaciones contenidas en el Código de Conducta.

III

Mutua Madrileña Automovilista Sociedad de Seguros a Prima Fija cumple con las instrucciones del Código de Conducta.

El Consejo de Administración de Mutua Madrileña ha delegado en Mutuactivos, S.A.U., S.G.I.I.C. la gestión de sus inversiones y ha establecido, conjuntamente con dicha sociedad, un sistema de selección y gestión de inversiones que garantiza la optimización del efectivo del que dispone y la adecuada gestión de los riesgos asumidos en sus inversiones financieras.

Mutuactivos, S.A.U., S.G.I.I.C. cuenta con una dilatada trayectoria que ofrece suficientes garantías de competencia profesional e independencia. En todo momento, las actuaciones de los gestores se rigen por criterios profesionales y atienden al cumplimiento de la normativa vigente.

La política de inversiones marcada por el Consejo de Administración garantiza un adecuado equilibrio entre seguridad, liquidez y rentabilidad, y se encuadra dentro de los límites de riesgo y diversificación marcados por la normativa que le sea de aplicación.

Mutua Madrileña cuenta con un sistema de gestión de riesgos que le permite identificar y evaluar, con regularidad, los riesgos internos y externos a los que están expuestas sus inversiones financieras.

En la realización de inversiones financieras temporales en forma de depósito, préstamo, cesión temporal y otros, se ha cumplido el Código de Conducta.

Mutua Madrileña no realiza, como norma general, operaciones que respondan a un uso meramente especulativo de los recursos financieros.

La entidad, con la finalidad de asegurar una adecuada cobertura de los riesgos asumidos en toda o parte de la cartera de activos y/o la obtención de una determinada rentabilidad, siempre dentro del marco de la política de inversiones establecida por el Consejo de Administración de Mutua Madrileña, cuenta con un reglamento interno de actuación en lo referido a operaciones con instrumentos derivados y activos financieros estructurados.

A 31 de diciembre de 2011, la entidad contaba con ocho operaciones en instrumentos derivados. En concreto, se trata de cuatro derivados explícitos correspondientes a tres operaciones de permuta financiera sobre tipos de interés con el objetivo de cubrir tres bonos de renta fija existentes en la cartera de Mutua Madrileña, una operación forward sobre acciones y cuatro derivados implícitos correspondientes a bonos estructurados emitidos por SPV's.

Fernando Ballesteros Martínez

DIRECTOR AUDITORÍA INTERNA

MUTUA MADRILEÑA SOCIEDAD DE SEGUROS A PRIMA FIJA

D.N.I. 50.714.534-V

INFORME CÓDIGO DE CONDUCTA: FUNDACIÓN MUTUA MADRILEÑA (CNMV)

Informe anual acerca del grado de cumplimiento del Código de Conducta para las entidades sin ánimo de lucro para la realización de inversiones temporales en el ámbito del Mercado de Valores

I

El acuerdo de 20 de Noviembre de 2003 del Consejo de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, por el que se aprueba el Código de Conducta de las entidades sin ánimo de lucro para la realización de inversiones temporales, exige que los órganos de gobierno de las entidades sin ánimo de lucro, entre ellas las Fundaciones, presenten un informe anual acerca del grado de cumplimiento del citado Código.

II

El Código exige que las entidades sin ánimo de lucro establezcan sistemas de selección y de gestión de las inversiones financieras temporales que realicen, proporcionados al volumen y naturaleza de las mismas.

Quienes decidan las inversiones habrán de contar con los suficientes conocimientos técnicos, pudiendo ser utilizados los servicios de asesoramiento profesional de terceros que ofrezcan suficientes garantías de competencia profesional e independencia.

Para la selección de las inversiones financieras temporales se valorará en todos los casos la seguridad, liquidez y rentabilidad, vigilando que se produzca el necesario equilibrio entre los tres principios, atendiendo a las condiciones del mercado en el momento de la contratación.

Las entidades diversificarán los riesgos correspondientes a sus inversiones. Las inversiones temporales se efectuarán en valores o instrumentos financieros negociados en mercados secundarios oficiales.

Se deberá evitar la realización de operaciones que respondan a un uso meramente especulativo de los recursos financieros.

Los órganos de gobierno habrán de comportarse con transparencia informativa respecto del seguimiento de las recomendaciones contenidas en el Código de Conducta.

III

La Fundación Mutua Madrileña cumple en su integridad las instrucciones del Código de Conducta.

Los órganos de gobierno, administración y dirección de la Fundación han delegado a Mutuactivos S.A.U, S.G.I.I.C., la inversión de los recursos propios disponibles de la entidad y han establecido, conjuntamente con dicha sociedad, un sistema de selección y gestión de inversiones que garantiza el cumplimiento de la política de inversiones marcada por el Patronato y la adecuada gestión de los riesgos asumidos en las inversiones financieras.

Mutuactivos, S.A.U., S.G.I.I.C., cuenta con una dilatada trayectoria que ofrece suficientes garantías de competencia profesional e independencia. En todo momento, las actuaciones de los gestores se rigen por criterios profesionales y atienden al cumplimiento de la normativa vigente.

Para la selección de las inversiones financieras, la Fundación Mutua Madrileña ha marcado una política que asegura que las inversiones se realizan en instrumentos caracterizados por su seguridad, liquidez y rentabilidad, y se encuadran dentro de los límites de riesgo y diversificación marcados por el Patronato y la propia normativa que le sea de aplicación.

La Fundación Mutua Madrileña no realiza, como norma general, operaciones que respondan a un uso meramente especulativo de los recursos financieros.

Fernando Ballesteros Martínez

DIRECTOR AUDITORÍA INTERNA

MUTUA MADRILEÑA SOCIEDAD DE SEGUROS A PRIMA FIJA

D.N.I. 50.714.534-V

Informe anual acerca del grado de cumplimiento del Código de Conducta de las inversiones financieras temporales de las entidades sin ánimo de lucro en forma de depósito, préstamo, cesión temporal de activos financieros y otras análogas que lleven aparejada la obligación de su restitución y que no estén sujetas a las normas de ordenación y disciplina del Mercado de Valores.

I

La resolución de 19 de Diciembre de 2.003 del Banco de España por la que se hace público el acuerdo del Consejo de Gobierno del Banco de España en relación al Código de Conducta de las entidades sin ánimo de lucro para la realización de inversiones financieras temporales, determina que el Código de Conducta de las entidades sin ánimo de lucro para la realización de inversiones temporales en el ámbito del Mercado de Valores aprobado por el Consejo de la CNMV de 20 de Noviembre de 2.003, sea de aplicación en sus mismos términos a las inversiones financieras temporales de las entidades sin ánimo de lucro en forma de depósito, préstamo, cesión temporal de activos financieros u otras análogas que lleven aparejadas la obligación de su restitución y que no estén sujetas a las normas de ordenación y disciplina del mercado de valores.

El citado Código exige de los órganos de gobierno de las entidades sin ánimo de lucro, entre ellas las Fundaciones, que presenten un informe anual acerca del grado de cumplimiento del mismo.

II

El Código exige que las entidades sin ánimo de lucro establezcan sistemas de selección y de gestión de las inversiones financieras temporales que realicen, proporcionados al volumen y naturaleza de las mismas.

Quienes decidan las inversiones habrán de contar con los suficientes conocimientos técnicos, pudiendo ser utilizados los servicios de asesoramiento profesional de terceros que ofrezcan suficientes garantías de competencia profesional e independencia.

Para la selección de las inversiones financieras temporales se valorará en todos los casos la seguridad, liquidez y rentabilidad, vigilando que se produzca el necesario equilibrio entre los tres principios, atendiendo a las condiciones del mercado en el momento de la contratación.

Las entidades diversificarán los riesgos correspondientes a sus inversiones.
Se deberá evitar la realización de operaciones que respondan a un uso meramente especulativo de los recursos financieros.

Los órganos de gobierno habrán de comportarse con transparencia informativa respecto del seguimiento de las recomendaciones contenidas en el código de conducta.

III

En el ejercicio 2011, la Fundación Mutua Madrileña ha cumplido íntegramente con las instrucciones del Código de Conducta.

Los órganos de gobierno, administración y dirección de la Fundación han delegado a Mutuactivos S.A.U., S.G.I.I.C. la inversión de los recursos propios disponibles de la entidad y han establecido, conjuntamente con dicha sociedad, un sistema de selección y gestión de inversiones que garantiza el cumplimiento de la política de inversiones marcada por el Patronato y la gestión adecuada de los riesgos asumidos en las inversiones financieras.

Para la selección de las inversiones financieras, Fundación Mutua Madrileña ha marcado unas pautas que aseguran que las inversiones se realizan en instrumentos que se caracterizan por la seguridad, liquidez y rentabilidad, y se encuadran dentro de los límites de riesgo y diversificación marcados por el Patronato y la propia normativa que le sea de aplicación.

En la realización de inversiones financieras temporales en forma de depósito, préstamo, cesión temporal y otros, se ha cumplido el Código de Conducta.

La Fundación Mutua Madrileña no realiza, como norma general, operaciones que respondan a un uso meramente especulativo de los recursos financieros.

Fernando Ballesteros Martínez

DIRECTOR AUDITORÍA INTERNA

MUTUA MADRILEÑA SOCIEDAD DE SEGUROS A PRIMA FIJA

D.N.I. 50.714.534-V

Informe anual acerca del grado de cumplimiento del Código de Conducta para las entidades sin ánimo de lucro para la realización de inversiones temporales en el ámbito del Mercado de Valores

I

El acuerdo de 20 de noviembre de 2003 del Consejo de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, por el que se aprueba el Código de Conducta de las entidades sin ánimo de lucro para la realización de inversiones temporales, exige que los órganos de gobierno de las entidades sin ánimo de lucro, entre ellas las Fundaciones, presenten un informe anual acerca del grado de cumplimiento del citado Código.

II

El Código exige que las entidades sin ánimo de lucro establezcan sistemas de selección y de gestión de las inversiones financieras temporales que realicen, proporcionados al volumen y naturaleza de las mismas.

Quienes decidan las inversiones habrán de contar con los suficientes conocimientos técnicos, pudiendo ser utilizados los servicios de asesoramiento profesional de terceros que ofrezcan suficientes garantías de competencia profesional e independencia.

Para la selección de las inversiones financieras temporales se valorará en todos los casos la seguridad, liquidez y rentabilidad, vigilando que se produzca el necesario equilibrio entre los tres principios, atendiendo a las condiciones del mercado en el momento de la contratación.

Las entidades diversificarán los riesgos correspondientes a sus inversiones. Las inversiones temporales se efectuarán en valores o instrumentos financieros negociados en mercados secundarios oficiales.

Se deberá evitar la realización de operaciones que respondan a un uso meramente especulativo de los recursos financieros.

Los órganos de gobierno habrán de comportarse con transparencia informativa respecto del seguimiento de las recomendaciones contenidas en el Código de Conducta.

III

La Fundación Laboral de Empleados Mutua Madrileña cumple en su integridad las instrucciones del Código de Conducta.

Los órganos de gobierno, administración y dirección de la Fundación han delegado a Mutuactivos S.A.U, S.G.I.I.C. la inversión de los recursos propios disponibles de la entidad y han establecido, conjuntamente con dicha sociedad, un sistema de selección y gestión de inversiones que garantiza el cumplimiento de la política de inversiones marcada por el Patronato y la adecuada gestión de los riesgos asumidos en las inversiones financieras.

Mutuactivos, S.A.U., S.G.I.I.C. cuenta con una dilatada trayectoria que ofrece suficientes garantías de competencia profesional e independencia. En todo momento, las actuaciones de los gestores se rigen por criterios profesionales y atienden al cumplimiento de la normativa vigente.

Para la selección de las inversiones financieras, Fundación Laboral de Empleados Mutua Madrileña ha marcado una política que asegura que las inversiones se realizan en instrumentos caracterizados por su seguridad, liquidez y rentabilidad, y se encuadran dentro de los límites de riesgo y diversificación marcados por el Patronato y la propia normativa que le sea de aplicación.

La Fundación Laboral de Empleados Mutua Madrileña no realiza, como norma general, operaciones que respondan a un uso meramente especulativo de los recursos financieros.

Fernando Ballesteros Martínez

DIRECTOR AUDITORÍA INTERNA

MUTUA MADRILEÑA SOCIEDAD DE SEGUROS A PRIMA FIJA

D.N.I. 50.714.534-V

INFORME CÓDIGO DE CONDUCTA:
FUNDACIÓN LABORAL DE EMPLEADOS MUTUA MADRILEÑA (BANCO DE ESPAÑA)

Informe anual acerca del grado de cumplimiento del Código de Conducta de las inversiones financieras temporales de las entidades sin ánimo de lucro en forma de depósito, préstamo, cesión temporal de activos financieros y otras análogas que lleven aparejada la obligación de su restitución y que no estén sujetas a las normas de ordenación y disciplina del Mercado de Valores.

I

La resolución de 19 de diciembre de 2.003 del Banco de España por la que se hace público el acuerdo del Consejo de Gobierno del Banco de España en relación al Código de Conducta de las entidades sin ánimo de lucro para la realización de inversiones financieras temporales, determina que el Código de Conducta de las entidades sin ánimo de lucro para la realización de inversiones temporales en el ámbito del Mercado de Valores aprobado por el Consejo de la CNMV de 20 de noviembre de 2.003, sea de aplicación en sus mismos términos a las inversiones financieras temporales de las entidades sin ánimo de lucro en forma de depósito, préstamo, cesión temporal de activos financieros u otras análogas que lleven aparejadas la obligación de su restitución y que no estén sujetas a las normas de ordenación y disciplina del mercado de valores.

El citado Código exige de los órganos de gobierno de las entidades sin ánimo de lucro, entre ellas las Fundaciones, que presenten un informe anual acerca del grado de cumplimiento del mismo.

II

El Código exige que las entidades sin ánimo de lucro establezcan sistemas de selección y de gestión de las inversiones financieras temporales que realicen, proporcionados al volumen y naturaleza de las mismas.

Quienes decidan las inversiones habrán de contar con los suficientes conocimientos técnicos, pudiendo ser utilizados los servicios de asesoramiento profesional de terceros que ofrezcan suficientes garantías de competencia profesional e independencia.

Para la selección de las inversiones financieras temporales se valorará en todos los casos la seguridad, liquidez y rentabilidad, vigilando que se produzca el necesario equilibrio entre los tres principios, atendiendo a las condiciones del mercado en el momento de la contratación.

Las entidades diversificarán los riesgos correspondientes a sus inversiones.

Se deberá evitar la realización de operaciones que respondan a un uso meramente especulativo de los recursos financieros.

Los órganos de gobierno habrán de comportarse con transparencia informativa respecto del seguimiento de las recomendaciones contenidas en el código de conducta.

III

En el ejercicio 2011, la Fundación Laboral de Empleados Mutua Madrileña ha cumplido íntegramente con las instrucciones del Código de Conducta.

Los órganos de gobierno, administración y dirección de la Fundación han delegado a Mutuactivos S.A.U, S.G.I.I.C. la inversión de los recursos propios disponibles de la entidad y han establecido, conjuntamente con dicha sociedad, un sistema de selección y gestión de inversiones que garantiza el cumplimiento de la política de inversiones marcada por el Patronato y la gestión adecuada de los riesgos asumidos en las inversiones financieras.

Para la selección de las inversiones financieras, Fundación Laboral de Empleados Mutua Madrileña ha marcado unas pautas que aseguran que las inversiones se realizan en instrumentos que se caracterizan por la seguridad, liquidez y rentabilidad, y se encuadran dentro de los límites de riesgo y diversificación marcados por el Patronato y la propia normativa que le sea de aplicación.

En la realización de inversiones financieras temporales en forma de depósito, préstamo, cesión temporal y otros, se ha cumplido el Código de Conducta.

La Fundación Laboral de Empleados Mutua Madrileña no realiza, como norma general, operaciones que respondan a un uso meramente especulativo de los recursos financieros.

Fernando Ballesteros Martínez

DIRECTOR AUDITORÍA INTERNA

MUTUA MADRILEÑA SOCIEDAD DE SEGUROS A PRIMA FIJA

D.N.I. 50.714.534-V

5 Memoria del Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente

Informe explicativo del desarrollo de la función del Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente del Grupo de Mutua Madrileña Automovilista durante el año 2011.

SUMARIO

1 CARÁCTER PRECEPTIVO Y CONTENIDO DEL INFORME ANUAL

2 CONFIGURACIÓN DE LA FIGURA DEL DEFENSOR DEL MUTUALISTA, DEL ASEGURADO Y DEL CLIENTE

- A| DATOS ESTADÍSTICOS
- B| SELECCIÓN DE LAS RESOLUCIONES DICTADAS
- C| CRITERIOS
- D| RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS

Esta es la octava edición de la Memoria o Informe del Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente de Mutua Madrileña Automovilista y de las demás sociedades que componen el Grupo empresarial.

El Defensor es la “última ratio” para el asegurado y actúa con independencia de los demás órganos sociales, pero en conexión con el Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente, quien instruye los expedientes.

1 CARÁCTER PRECEPTIVO Y CONTENIDO DEL INFORME ANUAL.

La Orden Ministerial ECO/734/2004 dice al respecto:

“1. Dentro del primer trimestre de cada año, los departamentos y servicios de atención al cliente y, en su caso, los defensores del cliente, presentarán ante el consejo de administración u órgano equivalente o ante la dirección general de la sucursal, en su caso, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

- a) resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre un número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones, y cuantías e importes afectados.*
- b) Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.*
- c) Criterios generales contenidos en las decisiones.*
- d) Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.*

2. Al menos un resumen del informe integrará la memoria anual de las entidades” (art. 17).

El Reglamento para la Defensa del Mutualista, del Asegurado y del Cliente del Grupo Mutua Madrileña incorpora íntegro tal precepto en su art. 18.

2 CONFIGURACIÓN DE LA FIGURA DEL DEFENSOR DEL MUTUALISTA, DEL ASEGURADO Y DEL CLIENTE

La figura del Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente tiene su origen inmediato en la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas protectoras de los clientes de servicios financieros, modificada por la Ley 2/11 de 4 de marzo de economía sostenible. Sentada la obligación primaria de atender y resolver sus eventuales quejas y reclamaciones que afec-

ten a los clientes de servicios financieros, a sus intereses y derechos dentro de la vía interna, se da un paso más y, así, en la hipótesis de que aquellas no se hubieran admitido, se desestimaren o simplemente no se hubieran resuelto, se produce un cambio de vía. Los destinatarios son los Servicios de Reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, que tendrán como función la tutela de los derechos del usuario, siendo competentes, por tanto, para atender las quejas y reclamaciones que formulen. Dentro del equivalente simétrico, el otro elemento subjetivo, se enumeran las aseguradoras, salvo en los supuestos de contrato por grandes riesgos las gestoras de los fondos de pensiones y las gestoras de Instituciones de Inversión Colectiva.

La Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo del Ministerio de Economía y Competitividad, en su art. 7ª describe esta figura de la siguiente manera:

“1. El defensor del cliente actuará con independencia respecto de la entidad y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones.”

“2. A tal fin, el defensor del cliente será una persona o entidad de reconocido prestigio en el ámbito jurídico, económico o financiero, ajena a la organización de la entidad o entidades a que presta sus servicios.”

“3. Las decisiones del defensor del cliente favorables al reclamante vincularán a la entidad. Esta vinculación no será obstáculo a la plenitud de la tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos ni a la protección administrativa.”

A su vez, la disposición adicional primera prevé que:

“... el defensor del cliente previsto en esta Orden pueda “asumir, cuando así lo decidan la entidad o entidades promotoras, las funciones del defensor del partícipe contemplado en el artículo 7 del texto refundido de la Ley de regulación de los planes y fondos de pensiones, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2002, de 29 de noviembre. Siempre que cumpla los requisitos allí previstos debiendo comunicarse esta circunstancia a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. El procedimiento de presentación, tramitación y terminación de las quejas y reclamaciones regulado en esa Orden se aplicará a las que se presenten ante los defensores del partícipe de los planes de pensiones individuales a los que se refiere la Ley de regulación de los planes y fondos de pensiones”.

En el reglamento se configura un requisito previo o presupuesto para acceder a esta última instancia, interna: será imprescindible para la admisión y tramitación de quejas ante el Servicio de Reclamaciones correspondiente, haberlas formulado previamente ante las entidades financieras obligadas a atenderlas y resolverlas a través de un servicio o unidad equivalente encargado de dicha función, vale decir, el Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente.

Por otra parte, “las entidades deberán atender, por medio de una persona asignada al efecto, los requerimientos que los Servicios de Reclamaciones del Banco de España, de la CNMV y de la DGSFP puedan efectuarles en el ejercicio de sus funciones”, dentro de los plazos establecidos reglamentariamente. Los mencionados Servicios de Reclamaciones y las entidades adoptarán los acuerdos necesarios y llevarán a cabo las acciones oportunas para facilitar que la transmisión de los datos y documentos que sean necesarios en el ejercicio de sus funciones, sea efectuada por medios telemáticos mediante el uso de la forma electrónica, de conformidad con lo establecido en el art. 4ª de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre”.

Están legitimados para formular quejas y reclamaciones, directamente o mediante representación “todas las personas físicas o jurídicas españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados por las entidades señaladas en el aparato anterior, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad. En los Contratos de seguro tendrán también la consideración de usuarios de servicios financieros los terceros perjudicados”. (Art. 2,2 de la Orden ECO/734/2004).

En la Orden ECO/734/2004 se ordena a cada entidad o grupo de sus destinatarios que procedan a elaborar un Reglamento (de régimen anterior) para la Defensa del Mutualista, del Asegurado y del Cliente, donde se regulen la actividad del departamento o servicio de atención al cliente y, en su caso, del Defensor, así como de las relaciones entre ambos, reglamento que será aprobado por el Consejo de Administración y tendrá, al menos, el contenido siguiente:

- a) Duración del mandato, en su caso, y posibilidad de renovación.*
- b) Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese.*
- c) Relación clara y precisa de asuntos cuyo conocimiento, por razón del fondo, la cuantía o cualquier otro criterio, se atribuye al defensor del cliente, en su caso, con indicación expresa de que aquellos que no corresponden serán competencia del departamento o servicio de atención al cliente; si ambas instancias tuvieran atribuido el conocimiento del mismo tipo de reclamación se deberá especificar si tras la decisión del departamento o servicio de atención al cliente el reclamante puede acudir al defensor del cliente como segunda instancia, sin perjuicio del plazo de dos meses para dictar una decisión definitiva para el reclamante a los efectos de lo establecido en el artículo 10.3 de esta Orden.*
- d) Deber de todos los departamentos y servicios de la entidad de facilitar al departamento o servicio de atención y al cliente y al defensor del cliente, cuantas informaciones éstos soliciten en relación con el ejercicio de sus funciones.*
- e) Plazo para la presentación de las reclamaciones, a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación, sin que pueda ser inferior a dos años.*
- f) Concreción de los trámites internos en la entidad o grupo en aplicación del procedimiento establecido en el capítulo III.*
- g) Los demás previstos en esta Orden” (art. 8.3).*

EL DEFENSOR DEL MUTUALISTA, DEL ASEGURADO Y DEL CLIENTE EN MUTUA MADRILEÑA

En cumplimiento de lo previsto, el Consejo de Administración de Mutua Madrileña Automovilista S.S.P.F. dictó su propio Reglamento “ad hoc” cuyo ámbito se extendió enseguida a Mutuactivos S.A.U, S.G.I.I.C., y Mutuactivos Pensiones S.A.U., S.G.F.P., habiéndose ampliado posteriormente a Aresa Seguros Generales S.A. y más recientemente a Globalis S.A.U. de Seguros y Reaseguros y MM Hogar S.A.U. de Seguros y Reaseguros, desde el 1 de enero de 2011 y dentro de ese Grupo se creó el puesto del Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente, cuyo titular sería designado por el Consejo de Administración y por los órganos de gobierno de las sociedades del grupo incluidas en el ámbito de aplicación del Reglamento, sometiéndose posteriormente a la ratificación por sus Juntas Generales.

El Defensor habría de reunir los requisitos de honorabilidad comercial y profesional y contar con conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones, en los términos previstos en los artículos 5 y 7 de la Orden Ministerial de 11 de marzo de 2004. Su mandato será de 5 años, pudiendo ser renovado una vez por igual plazo. No podrán desempeñar tales funciones quienes pertenezcan o hayan pertenecido a los órganos de administración de las entidades del grupo, o bien desempeñen o hubieran desempeñado funciones de dirección en los mismos.

Corresponde al Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente la resolución de los expedientes de reclamaciones y quejas de los Mutualistas y de los Clientes del Grupo Mutua Madrileña Automovilista, previamente instruidos por el Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente, así como promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros. Al efecto ha de contar con los medios técnicos y humanos precisos para el ejercicio de estas funciones. El Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente ha asumido asimismo, las funciones de Defensor del Partícipe que se contienen en el artículo 7 del texto refundido de la Ley de Planes y Fondos de pensiones en relación con los planes de pensiones del sistema individual de los que el Grupo Mutua Madrileña Automovilista es o pueda ser en el futuro Entidad Promotora. Por ello, el procedimiento de presentación, tramitación y terminación de quejas y reclamaciones establecido en este Reglamento se aplicará, asimismo, a las que se presenten ante el Defensor del Partícipe de los Planes de Pensiones individuales formalizados o que formalicen en el futuro las empresas del Grupo.

En este sentido, la decisión del Defensor del Partícipe favorable a la reclamación vinculará a las empresas del Grupo como Promotoras. No obstante, esta vinculación no será obstáculo a la plenitud de tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos o arbitraje, ni al ejercicio de las funciones de control y supervisión administrativas.

Actuará con independencia respecto de las entidades y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones. El Consejo de Administración podrá requerirle de forma puntual o con la periodicidad que se fije, para ser informado de los distintos aspectos ligados a su función. Sin perjuicio de esta independencia, a efectos organizativos el Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente queda adscrito directamente al Consejo de Administración de Mutua Madrileña Automovilista, relacionándose con el mismo a través de su Presidente.

Deberá abstenerse de conocer aquellos asuntos que presenten un interés directo para él, bien sea por afectarle directamente o bien a sus parientes por consanguinidad o afinidad hasta el tercer grado directo o colateral, o bien a personas con quienes mantenga o haya mantenido una estrecha relación afectiva o de amistad. En este supuesto corresponderá excepcionalmente la instrucción y resolución del expediente al propio titular del Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente. Si concurriese la causa de abstención en éste, corresponderá la instrucción y resolución del expediente al Defensor (art. 6).

El Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente cesará en sus funciones por cumplimiento del plazo, desistimiento, imposibilidad física de desempeño de sus funciones o grave incumplimiento de sus deberes. Las dos últimas circunstancias serán apreciadas por el Consejo de Administración de Mutua Madrileña Automovilista y los órganos de gobierno de las Sociedades del Grupo, previa instrucción del correspondiente expediente, que en todo caso será contradictorio y será instruido por el Presidente de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento de Mutua Madrileña Automovilista (art. 7).

Con fecha 26 de abril de 2004 el Consejo de Administración de Mutua Madrileña Automovilista Sociedad de Seguros a Prima Fija, acordó por unanimidad nombrar Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente del Grupo al Excmo. Sr. D. Rafael de Mendizábal Allende, nombramiento ratificado por la Junta General celebrada el 8 de junio de 2004. Concluido el mandato quinquenal fue renovado el nombramiento por el Consejo de Administración en su reunión del 25 de junio de 2009, acuerdo que ratificó la Junta General el 4 de mayo de 2010.

A | DATOS ESTADÍSTICOS

1. A lo largo del año 2011, se han iniciado y admitido a trámite un total de 35 expedientes de reclamación dirigidos al Defensor del Mutualista, de los que 7 procedían de Aresa, y los restantes 28 de Mutua Madrileña, siendo 1 de Protección de Datos, 6 del seguro de Hogar y los restantes 21 de Automóvil. Del total de las reclamaciones tramitadas y resueltas 32 han sido favorables a la entidad y 3 favorables al reclamante. Por materias, las cuestiones que más dudas han suscitado las exclusiones de cobertura, seguidas por las discrepancias de valoración.

Durante el año 2011 el Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente del Grupo Mutua Madrileña Automovilista no recibió reclamación alguna respecto de las Sociedades Mutuactivos S.A.U., S.G.I.I.C., Mutuactivos Pensiones S.A.U., S.G.F.P., MM Globalis S.A.U. de seguros y Reaseguros, ni de MM Hogar S.A.U. de Seguros y Reaseguros que no inició su actividad hasta enero de 2011.

2. De los datos anteriores resulta importante destacar que el número de quejas y reclamaciones ha sido ligeramente inferior al del año precedente. La evolución ha sido creciente a lo largo del año. Tan solo se han tramitado 10 expedientes en el primer semestre del año y los 25 restantes en el segundo.

3. En todos los casos se han respetado los plazos previstos en la Orden ECO 734/2004 y en el Reglamento del Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente del Grupo Mutua Madrileña Automovilista.

4. Tanto en la fase de instrucción como en la de resolución conviene destacar que la gran mayoría de los reclamantes ha aceptado las resoluciones dictadas por el Defensor del Mutualista del Asegurado y del Cliente del Grupo Mutua Madrileña Automovilista, habiéndose alzado al reclamante ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones en tres casos, de los que en uno se ha resuelto de forma favorable a la entidad, estando los dos restantes pendientes de resolución.

5. Las resoluciones a favor del reclamante han generado pagos por un importe total de 1.521,80 €.

Clasificación por ramos y por objeto:

ARESA (7)

- Subsidio (1)
- Preexistencia (1)
- Exclusión de cobertura (4)
- Reducción Cuadro Médico (1)

HOGAR (6)

- Cálculo de prima (1)
- Preexistencia (1)
- Exclusión de cobertura (3)
- Discrepancias de valoración (1)

PROTECCIÓN DE DATOS (1)

AUTOMÓVIL (21)

- Discrepancias de valoración (6)
- Cómputo siniestralidad/ pérdida descuentos (4)
- Exclusión de cobertura (5)
- Siniestro Total (4)
- Versiones contradictorias (1)
- Demora (1)

B | LAS RESOLUCIONES DEL DEFENSOR

Este capítulo ofrece una visión sistematizada de las resoluciones dictadas con una finalidad didáctica. La divulgación de un modo asequible para su conocimiento puede servir de orientación y ayuda al asegurado en el momento de afrontar su caso particular.

Para la clasificación de las citadas resoluciones se ha tomado como guía el desarrollo del contrato de seguro, desde el inicio hasta su extinción, con las sucesivas incidencias que la casuística muestra. La siguiente exposición incluye tanto los casos tratados en 2011, como en años anteriores, con el objetivo de dar una información más completa y útil para el asegurado.

LA PRIMA O CUOTA ANUAL.

La prima en el momento inicial y la indemnización en el caso de producirse el evento cuyo riesgo es objeto de cobertura son los elementos sobre los cuales pivota el contrato de seguro a tenor de la definición que ofrece artículo 1º de su Ley reguladora 50/1980. No puede extrañar por tanto que abunden las reclamaciones sobre incremento de “la cuota anual que corresponde abonar a cada asegurado, que se determina mediante cálculos de matemática actuarial y de valoración del riesgo, utilizando datos estadísticos, jurídicos y financieros, de forma que las tarifas resulten suficientes para permitir al asegurador hacer frente a las obligaciones derivadas del contrato”.

Las Condiciones Particulares de las Pólizas contienen una cláusula, aceptada y firmada por los tomadores donde se faculta al asegurador para revisar la prima con ocasión de renovar anualmente la póliza, en función, entre otras causas, de la siniestralidad. Siendo la prima un elemento esencial del contrato de seguro, cualquier modificación de ella constituye una

novación según el artículo 1.203, 1 del Código Civil, cuya validez requiere el concurso de la voluntad de ambos contratantes con arreglo a lo dispuesto en el artículo 1.260 del mismo.

Como consecuencia de tal premisa y a tenor de lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley de Contrato de Seguro, así como en el 12.3 de las Condiciones Generales de la Póliza, cuando haya de producirse un aumento de prima para el nuevo periodo de cobertura, la aseguradora deberá comunicarlo al tomador dos meses antes de la expiración del contrato, a los efectos de que pueda aceptar o no la prórroga. Por este motivo, y para poder cumplir con tal plazo, la siniestralidad debe computarse en períodos que permitan notificar cualquier posible modificación contractual con esa antelación superior a los dos meses que aquella determina.

En cualquier caso y para evitar interpretaciones erróneas, conviene aclarar que este sistema de cómputo de la siniestralidad no afecta en nada al periodo de cobertura que es anual, de fecha a fecha. Por otra parte, no se produce perjuicio alguno en la determinación, cualesquiera que sean las fechas elegidas, habiéndose establecido el método vigente, precisamente como garantía del asegurado para permitirle conocer la situación de su póliza con suficiente anticipación y actuar en su momento con la necesaria reflexión. (Res. 04/2011, 28/2011 y 29/2011).

Este criterio que el Defensor del Asegurado, del Mutualista y del Cliente había sentado en años anteriores para el sector del automóvil, fue utilizado también para el de “hogar” (Res. 20/2010), ratificándose en la Res. 14/2011, donde se explicaba que la prima base se había calculado sobre la anualidad anterior con un incremento del 2,3% aplicado a las garantías básicas de vivienda y mobiliario, que se corresponde con el IPC (índice de precios de consumo) publicado por el Instituto Nacional de Estadística.

A su vez, en los “seguros de salud” se matiza que la modificación de las primas obedece a diversos factores entre los que cabe destacar el aumento de coste de las prestaciones contratadas, las nuevas garantías que se incorporen a las ya existentes o a la utilización de los servicios durante los últimos años, siempre con la finalidad de salvaguardar de forma suficiente la cobertura contratada (Res. 2, 6, 14, 15 y 18/2010).

En el tramo obligacional último, la resolución del contrato de seguro por el asegurado antes del vencimiento “no da derecho a reintegro alguno de cuota” (art. 12, ap. 4) por el carácter indivisible de la prima (Res. 23/2010).

LAS BONIFICACIONES POR NO SINIESTRALIDAD.

Conectado al mismo tema y también desde la perspectiva del comportamiento contractual del asegurado, pero como su reverso, se encuentran las bonificaciones por no siniestralidad, cuyo cómputo ha de hacerse teniendo en cuenta únicamente de entre las múltiples garantías cubiertas, las consideradas “básicas”, y cuyo cálculo se practica sobre “la prima neta del año anterior, una vez descontada la bonificación de que venía disfrutando” (Res. 20/2010, “Hogar”).

Así pues, una vez calculada la prima base se procede a aplicar tanto los recargos como los descuentos, teniendo en cuenta que, a tenor de lo dispuesto en las Condiciones Generales de la Póliza, en los seguros multirriesgo que incluyen varias garantías, las bonificaciones solo se aplican a las primas de las garantías básicas. Por último, y a tenor de lo estipulado en el artículo 21 de las Condiciones Generales de la Póliza, se procede a calcular las bonificaciones, aplicando el porcentaje que corresponda a la prima del año anterior neta.

EXCLUSIONES DE LA COBERTURA

Las exclusiones de cobertura han dado lugar a una copiosa casuística. En el sector de los seguros de salud han sido muchas y muy variadas las reclamaciones suscitadas por su extensión o limitación. Un supuesto típico es el que contempla el artículo 2 de las Condiciones Generales de la Póliza en cuya virtud: “queda expresamente excluida de cobertura la asistencia sanitaria de toda clase de enfermedades, lesiones, defectos o deformaciones y condiciones médicas preexistentes y sus consecuencias, las congénitas y las que sean consecuencia de accidentes o enfermedades y sus secuelas, cuando fueran anteriores a la fecha de la Póliza y conocidas por el tomador del seguro y/o Asegurado, aunque no se hubiera establecido

un diagnóstico médico concreto si no se hubieran declarado en el Cuestionario de Salud. En el caso que dio lugar a la Res. 09/2011, la miopía del reclamante era anterior a la celebración del contrato sin que tal enfermedad, padecida y conocida por él desde varios años atrás, hubiera sido declarada en el cuestionario de salud, quedaran por ello excluida de cobertura.

En el capítulo de las prestaciones, la elección libre entre los especialistas incluidos en el cuadro médico de la aseguradora “correspondiente a su póliza” (Acto Médico Universal CD), significa que el asegurado no puede optar por otros profesionales encuadrados en planes de salud distintos del concertado, sin que exista un cuadro único y general para todas las modalidades de póliza. Por otra parte, conviene saber que tanto los cuadros como las guías de servicios no son inalterables (Res. 12/2010).

En tal sentido el artículo 3 de las Condiciones Generales de la Póliza, que regulan la “forma de prestar los servicios” advierte en el apartado 3.1” modalidad de “Acto Médico”, que los asegurados puedan acudir libremente a los médicos integrados en el Cuadro Médico de Aresa. Asimismo, en el Anexo de Servicios, apartado C), se indica, resaltado en negrita, que los mismos, serán prestados únicamente por facultativos que figuren en la Guía de Servicios de la Póliza. De todo ello se desprende sin ningún género de duda la necesidad de acudir a los profesionales y centros del cuadro correspondiente al producto contratado, para que la prestación resulte objeto de cobertura y vincule económicamente a la Entidad. En el caso contemplado en la Res. 29/2011 tanto la propia asegurada como sus familiares fueron debidamente informados de que el Hospital X no pertenecía al cuadro médico de Aresa, a pesar de lo cual decidieron efectuar el ingreso de forma particular y por lo tanto fuera de cobertura.

Por otra parte, en relación con el tratamiento de quimioterapia, radioterapia y hormonoterapia, conviene matizar que si bien es cierto que en el Anexo de Servicios figura mencionada en el apartado c) la Oncología dentro de las especialidades médicas y quirúrgicas que son objeto de cobertura, no lo es menos que, tal y como se recoge en el primer párrafo del mismo apartado C, se incluye la atención en consultorio y centro sanitario de visitas, pruebas de diagnóstico, actos terapéuticos e intervenciones, pero no los tratamientos. Ello implica que aparece cubierta la asistencia oncológica en cuanto a consulta y diagnóstico, estando el régimen de los posibles tratamientos supeditado a lo establecido en el apartado F, donde se enumeran de forma excluyente y a modo de “numerus clausus”, aquellos que pueden ser objeto de cobertura, de tal modo y manera que los allí no incluidos no resultan de cargo del asegurador. A su vez, los servicios de fisioterapia y rehabilitación quedan cubiertos únicamente para tratamiento de enfermedades y lesiones postraumáticas, excluyéndose en consecuencia las lumbalgias sin esta característica (Res. 31 y 33/2010).

Por otra parte, existen prestaciones como los actos terapéuticos y los medios de diagnóstico especiales para los cuales se exige autorización previa, sin la cual no pueden ser atendidos como ocurre con la prueba de embolización (Res. 29/2010 y 25/2011).

En la “póliza de subsidio por incapacidad” se establece como requisito “sine qua non” para disfrutarlo que sea necesaria la asistencia médica (Res. 13/2010).

Entre las reclamaciones que se consideraron fundadas, resolviéndose a favor del asegurado, una de ellas aceptaba el servicio de ambulancia, dado que el traslado del enfermo era necesario y urgente (Res. 25/2010). y otra los servicios funerarios, donde con una interpretación más favorable al reclamante y a la vista de la antigüedad de la póliza, en atención también a las especiales circunstancias del caso, se determinó que asumiera Aresa de forma graciable los gastos aun cuando su actuación fuere correcta (Res. 18/2010).

RIESGO FUERA DEL HOGAR

Un asegurado cursó un parte de siniestro amparado por la cobertura de riesgo fuera del hogar-atraco, donde declaraba que un día en la Avenida Puerta de Hierro de Madrid, dos individuos desconocidos le arrebataron la mochila que portaba con todo su contenido y huyeron, haciendo constar que entre otros objetos sustraídos figuraban un ordenador portátil y un pendrive, que en la liquidación del siniestro no fueron incluidos.

El Artículo preliminar de las Condiciones Generales de la Póliza al delimitar los bienes asegurables, excluye de forma expresa de la condición de mobiliario, entre otros, “los teléfonos móviles, PSA's, agendas electrónicas, MP3, MP4, y demás dispositivos portátiles electrónicos (Res. 16/2011).

CLAÚSULAS RESTRICTIVAS

Las cláusulas restrictivas de los derechos del asegurado se rigen por los artículos 3 de la Ley del Contrato del Seguro y 10 de la Ley de Consumidores y Usuarios. En tal sentido la constante y uniforme jurisprudencia del Tribunal Supremo ha venido entendiendo que las cláusulas limitativas de los derechos de los asegurados solo serán eficaces si cuenta con una redacción clara y precisa, siendo destacadas de modo especial en pacto adicional, y constando específicamente su aceptación por escrito. Todos estos requisitos, exigidos de forma rigurosa por nuestros Tribunales de Justicia, se cumplen en los numerosos casos sometidos a la decisión del Defensor del Asegurado. Por todo ello tales cláusulas tienen fuerza vinculante pues se encuentran recogidas específicamente en los Pactos Adicionales firmados por los distintos asegurados quienes consecuentemente las aceptan y asumen de forma explícita. (Resoluciones 05, 10, 15, 16, 18 y 19 /2011).

LA DECLARACIÓN DE “SINIESTRO TOTAL”

Este es un supuesto típico del seguro del automóvil. El interés asegurado (vehículo) tiene un valor económico que, en el seguro de daños, se determina “a posteriori” con criterios rigurosamente objetivos (valor real) y puede variar en función del tiempo: hay un valor inicial, cuando el contrato de seguro se perfecciona, un valor final, el anterior al siniestro y un valor de residuo, posterior a este, sin que pueda confundirse el interés asegurado con la “suma asegurada” que representa la cifra hasta la cual queda cubierto por el seguro y que además de servir de base para el cálculo de la prima constituye el límite máximo de la prestación del asegurador (art. 27 de la Ley 50/1980). Cuando la reparación del vehículo exceda del 100 por 100 del valor venal, podrá declarar el asegurador la pérdida o siniestro total. Para la determinación del daño se atenderá al valor del interés asegurado en el momento inmediatamente anterior a la realización del siniestro. (Res. 10, 11, 15 y 19, 20/2011).

DAÑOS POSTERIORES AL ACCIDENTE

En el sector del automóvil va de suyo que extramuros quedan las averías sufridas por el vehículo asegurado como consecuencia de circular o de ponerse en funcionamiento el motor o de la manipulación de cualquier otra pieza “después del accidente”, como fue el caso de las Res. 1/2010 y 24/2010.

El artículo 41 de las Condiciones Generales de la Póliza recoge las exclusiones de cobertura específicas de la “modalidad segunda” de daños sufridos por el vehículo asegurado, que comprenden, entre otras, las averías producidas como consecuencia de la circulación del vehículo o puesta en funcionamiento del motor o de la manipulación de cualquier otra pieza después del accidente. El mencionado texto es suficientemente claro y no admite otra interpretación más o menos amplia, de la estrictamente literal. En él se recoge una exclusión de cobertura que el asegurado tiene expresamente aceptada y firmada tanto en las Condiciones Generales de la Póliza como en el Pacto Adicional a las mismas, siendo, por tanto, de plena aplicación. En el caso contemplado constaba que los daños sufridos por el turbo eran consecuencia de haber circulado después de ocurrido el siniestro. (Res. 05/2011).

Por otra parte, la modalidad “Terceros Plus” comprende entre otros, los daños que se produzcan en el vehículo asegurado durante el tiempo en que como consecuencia de la sustracción, se halla en poder de personas ajenas, así como los ocasionados por tentativa de sustracción. Sin embargo, la Resolución 28/2010 distinguió entre ésta y los actos vandálicos, excluyendo éstos de la cobertura. Por otra parte los daños que se dicen causados por el traslado del vehículo desde el lugar del siniestro hasta el taller de reparaciones necesitan una probanza suficiente (el reconocimiento del operario de la grúa o cualquier otra) sin que baste la mera versión del asegurado. Sin embargo, las Resoluciones 4 y 21 /2010, donde se sienta tan elemental doctrina, orientan a los reclamantes para conseguir el mismo resultado pretendido por ellos: la reparación puede efectuarse con cargo a la cobertura de su póliza de daños propios mediante la presentación de un parte de siniestro con contrario.

DEMORA EN LA REPARACIÓN

Aún cuando la póliza concertada no incluya la prestación de un vehículo de sustitución durante el tiempo que no se pueda disponer del propio, la demora en la reparación imputable a la aseguradora le obliga a satisfacer un interés anual equi-

valente al legal más un 50%, conforme al art. 20 de la Ley de Contrato de Seguro 50/1980 (Res. 27/2010). A su vez en la Resolución 19/2010 se contempló una traslación de responsabilidad desde la aseguradora al taller de reparaciones, no concertado con la Mutua Madrileña, que eligió el asegurado. Las consecuencias de una defectuosa reparación del vehículo son imputables a quien la hizo, con cargo a la garantía correspondiente, criterio ratificado por la Dirección General de Seguros, distinguiendo así entre la responsabilidad derivada del siniestro y la que trae causa de la reparación.

REPATRIACIÓN

El artículo 79 apartado 1.2 de las Condiciones Generales de la Póliza, modalidad de asistencia en viaje regula los supuestos de repatriación del vehículo asegurado a causa de avería, accidente o robo y los gastos de custodia que se puedan generar, indicando que “están cubiertos los gastos de transporte del vehículo hasta el domicilio del asegurado”, así como los de su pupilaje o custodia con un límite máximo de 120 euros. En el presente caso Mutua Madrileña cumplió todos los requisitos exigidos en la norma transcrita, procediendo a llevar el vehículo desde Sevilla, donde sufrió los daños que produjeron la inmovilización, hasta el domicilio en Alcorcón, habiéndose hecho cargo además de la repatriación del propio asegurado. Este se queja de la demora producida en el traslado del vehículo, sin tener en cuenta que la información facilitada en relación con el tiempo que puede tardar en llegar el vehículo a su destino es evidentemente estimativa, y puede variar por diversas circunstancias ajenas a la aseguradora, máxime si, como en el caso que nos ocupa, coincide con fechas de vacación estival y más concretamente de fin de vacaciones (operación retorno) que pueden influir en la tardanza para la prestación del servicio. En cualquier caso, como ya se le notificó al reclamante, dado que en las Condiciones Generales de la Póliza no se determina ningún periodo de tiempo preestablecido para la repatriación del vehículo, no cabe interpretar que se ha producido un incumplimiento por su parte, y por tanto, no hay lugar a ningún tipo de indemnización. (Res. 27/2011).

EL SEGURO DE DEFENSA JURÍDICA

Especial interés reviste la Resolución 22/2010 que tiene por objeto el seguro de defensa jurídica (art. 76 de la Ley 50/1980) y que en Mutua Madrileña comprende la posibilidad de tramitar las reclamaciones por vía judicial, siempre que el interesado así lo solicite y con la única limitación de que la pretensión no sea temeraria. En este caso la actuación del Departamento de Defensa Jurídica concluyó con el Auto Ejecutivo de 7 de julio de 2009 dictado por el Juez de Instrucción nº 29 de los de Madrid en el juicio de faltas 307/06, que fijó la cuantía máxima de la indemnización, coincidente con la cifra obtenida luego por la reclamante (más los intereses correspondientes).

EL TRÁMITE PERICIAL

Un supuesto muy frecuente dentro del sector del automóvil para determinar el evento cuyo riesgo es objeto de cobertura se centra en la falta de acuerdo entre asegurado y aseguradora acerca del origen de los daños y en concreto si son consecuencia del accidente que se declara en el parte, tema donde entran en juego el artículo 38 de la Ley 50/1980 del Contrato de Seguro y el 43 de las Condiciones Generales de la Póliza de Mutua Madrileña.

La discrepancia respecto de la determinación de la causa de los daños que presenta el vehículo corresponden o no a la mecánica del accidente o por el contrario se ha producido en ocasiones distintas, constituye una cuestión puramente técnica que requiere la intervención de expertos y con tal finalidad está configurado el “trámite pericial” previsto en las normas sobredichas. Tal es el criterio constantemente aplicado por el Defensor del Asegurado, del Mutualista y del Cliente del Grupo Mutua Madrileña a lo largo de estos años, desde su creación, criterio que a su vez ha sido ratificado por la Dirección General de Seguros en distintas oportunidades. Durante el año anterior puede encontrarse esta doctrina en las resoluciones 9, 11, 24, 27, 28, 34, 35 y 36/2010.

El artículo 52 apartado 4 de las Condiciones Generales de la Póliza recoge la cobertura específica de la modalidad denominada Terceros Plus que comprende, entre otras, la cobertura de incendio sin la general de daños del vehículo, que según el

artículo 45 de la Ley de Contrato de Seguro consiste en “la combustión y el abrasamiento con llama capaz de propagarse de un objeto u objetos que no estaban destinados a ser quemados en el lugar y momento en que se produce”. En el presente caso, a la vista del informe pericial, es claro concluir que los daños sufridos por el vehículo de la reclamante no fueron consecuencia de combustión o el abrasamiento con llama, sino de la fusión de los revestimientos del cableado eléctrico por sobrecalentamiento, es claro que, a tenor de la mencionada definición resultaban excluidos de la cobertura concertada. Ante esta situación y dado que la asegurada no está conforme con la valoración realizada por el perito de la compañía, la discrepancia deberá resolverse, como ya se sugirió, a través del trámite pericial (Res. 26/2011).

La Res. 22/2011 extiende este procedimiento al seguro de “hogar”. Determinar si los “daños en el parquet de la zona de acceso a la cocina y cuarto exterior” fueron causados por “algún tipo de humedad bajo la vivienda” o “a la presencia de una variedad de termitas denominada “de la madera húmeda” que se regeneran con el calor y la humedad, termitas que llevan alojadas allí más de ocho años, es un dato que se convierte en determinante, ya que de ser cierto significaría que los daños habían tenido su origen en algo sucedido antes de la toma del seguro. La discrepancia sobre el factor temporal constituye una cuestión puramente técnica que exige la intervención de expertos y lleva directamente al procedimiento pericial.

Una situación muy cercana a la expuesta en el párrafo precedente se produjo en cierta póliza de “hogar”, dentro de las “coberturas básicas” con motivo de los daños sufridos como consecuencia de las lluvias, siempre que fueren superiores a cierta intensidad (40 litros por metro cuadrado y hora) o al viento (entre 96 y 135 Kms/hora), circunstancias cuya concurrencia, o no, planteaba una “cuestión de prueba” que en estos casos se solventó gracias a los informes de la Agencia Estatal de Meteorología (Res. 01, 02, 13, 17, 21, 24 y 30/ 2011).

INTERPRETACIÓN RAZONABLE DE LAS CLÁUSULAS.

En la póliza de “hogar” se rechaza la interpretación restrictiva del concepto de loza sanitaria, limitándola a los elementos fabricados con dicho material en el estricto sentido de la expresión. Sin embargo lo cierto es que en el lenguaje coloquial se entiende genéricamente por loza sanitaria el conjunto de lavabo, bidé, bañera e inodoro que conforman la pieza del cuarto de baño, con independencia del material en el que estén fabricados. Se da además la circunstancia de que las bañeras, si bien suelen estar recubiertas de loza, nunca son íntegramente de ese material por lo que, a tenor de la interpretación de la aseguradora, siempre estarían excluidas de cobertura y en consecuencia se considera fundada la queja en este aspecto, pero no en el de los daños estéticos (Res. 11/2010).

El artículo 31 de las Condiciones Generales de la Póliza en su último párrafo y destacado en negrita excluye expresamente de la cobertura de daños por agua, entre otros, “los gastos destacados, localización reparación de averías, que no produzcan daños indemnizables por esa garantía”. (Res. 18/2011). En otro caso, el siniestro origen de la presente reclamación tenía su causa en el deficiente estado de conservación de la instalación sanitaria del cuarto de baño, a consecuencia del cual se produjo la rotura del bote sifónico provocando manchas de humedad del piso situado inmediatamente debajo. Para reparar esa avería y evitar más humedades en la vivienda del vecino, era necesario cambiar el bote sifónico antiguo de plomo por uno de PVC, así como los tramos de tubería que desaguan en éste. Es cierto, que como se indicó al asegurado por parte del Departamento de Hogar, la sustitución de las tuberías que desaguan al bote sifónico, no resulta de cobertura de la póliza, toda vez que no han sufrido daño alguno, amén de que su reposición supone una mejora de la instalación. Sin embargo, no es menos cierto que esa sustitución se hace imprescindible desde el momento en que se cambia el bote sifónico donde las tuberías desaguan ya que el cambio de material (plomo por PVC) del bote hace necesario el cambio de material de los desagües para evitar nuevas averías. Por todo ello, dado que la sustitución de las tuberías de desagüe es consecuencia directa de la sustitución del bote sifónico averiado, debe primar la interpretación más amplia, y entender que a la sustitución de los desagües les alcanza la cobertura de la avería del bote, de la cual no se puede desligar, y por tanto debe abonarse con cargo a la póliza concertada. (Res. 23/2011).

En otro sector, el Anexo de Servicios del Plan de Salud concertado comprende la asistencia permanente de urgencia, y con los propios médicos que atendían a la paciente, determinaron el carácter urgente de la prueba prescrita, la prestación debió facilitarse por Aresa, a quien competía ofrecer a su asegurado un centro médico que realizara la prueba ecodoppler de forma inmediata. (Res. 06/2011).

EL PRINCIPIO DE LA “BUENA FE”

El Defensor del Asegurado ha utilizado en más de una oportunidad el principio de la buena fe o, si se prefiere, del “juego limpio” (*fair play*) en las relaciones de ambas partes en el contrato de seguro. En un caso atípico, la confusión de los servicios de la compañía acerca de los daños reparables, perfectamente definidos en el parte inicial del asegurado, se zanjó a favor de éste. Aunque la solución correcta hubiera sido otra, sin embargo se había producido una situación anómala provocada por la propia aseguradora que ha incurrido en un error de interpretación, persistiendo en él a pesar de los reiterados intentos del asegurado por aclararla, con el resultado de un incumplimiento de la obligación de indemnizar y, por tanto, “a ella le corresponde asumirlo con toda normalidad”, abonando la indemnización correspondiente más los intereses de demora (Res. 26/2010).

En otro caso, una información errónea de la compañía sobre el lugar adecuado para la reparación de los daños sufridos por el vehículo con ocasión de un accidente en Portugal fue el fundamento de una idéntica solución en la Res. 32/2010. Algo análogo sucedió también en el caso contemplado por la Res. 37/2010: “el siniestro rechazado se comunicó dentro del mes de gracia que concede la ley, una vez producido el impago de la prima correspondiente al mes de junio y la aseguradora dirigió una carta al asegurado reclamándole el pago y comunicándole que el recibo se mantendría pendiente hasta el 31 de julio, fecha en la cual de no realizarse, se procedería a la anulación de la póliza, así que como el 9 de ese mismo mes fue abonada la prima de junio, “la compañía no puede ir contra sus propios actos” y debe aceptar el pago como realizado en el plazo concedido y rehabilitar la cobertura de la póliza a la fecha inicial en que se produjo la suspensión.

En idéntica orientación se pronunció la Res. 12/2011. En el volante de autorización figuraban incluidas las mallas abdominales y por ello el reclamante, en la creencia de que la intervención quedaría cubierta por Aresa en su totalidad sin que él tuviera que abonar cantidad alguna, decidió someterse a la operación prescrita con cargo a su seguro privado, en lugar de acudir a la sanidad pública. En su consecuencia, puesto que fue aquella quien incurrió en un error autorizando una prestación no cubierta, induciendo a error al asegurado, deberá ser ella quien lo asuma, sin que ese su error propio pueda redundar en perjuicio del asegurado. (Res. 12/2011).

DAÑOS A TERCEROS

En el caso que contempla la Res. 20/2011 la póliza contratada para el vehículo tenía cubiertas las garantías de responsabilidad civil de suscripción voluntaria, excluyendo expresamente las garantías de daños propios, incendio y robo, por lo que no existía obligación contractual de pago por parte de Mutua Madrileña Automovilista. La reclamación se circunscribe a los daños materiales sufridos por el vehículo propiedad del asegurado, resultando de aplicación en consecuencia lo dispuesto en el párrafo tercero del artículo 1, apartado 1 de la Ley de Responsabilidad Civil y Seguro en la Conducción de Vehículos a Motor que recoge literalmente que “En caso de daños en los bienes, el conductor responderá frente a terceros cuando resulte civilmente responsable según lo establecido en los artículos 1902 y siguientes del Código Civil, artículo 19 del Código Penal, y lo dispuesto en esta Ley”. Igualmente y de acuerdo con el contenido del artículo 73 de la Ley 50/80 de Contrato de Seguro, por el seguro de responsabilidad civil el asegurador se obliga, dentro de los límites establecidos en la Ley y en el contrato, a cubrir el riesgo del nacimiento a cargo del asegurado de la obligación de indemnizar a un tercero los daños y perjuicios causados por un hecho previsto en el contrato de cuyas consecuencias sea civilmente responsable el asegurado, conforme a derecho. De todo ello se concluye que la compañía no puede hacerse cargo de los daños que presenta el vehículo del reclamante que no son objeto de la cobertura contratada, y que estarían únicamente cubiertos con cargo a la póliza de responsabilidad civil de quien aparezca como responsable de los mismos, y ello siempre y cuando exista prueba suficiente en cuanto a la culpabilidad del conductor y concurran los requisitos del ya citado artículo 1902 del Código Civil.

PROTECCIÓN DE DATOS

El punto 1, letra a) del artículo del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, establece que “salvo en el supuesto referido en el párrafo 4 del artículo anterior, el ejercicio de los derechos deberá llevarse a cabo mediante comunicación dirigida al responsable del fichero, que contendrá: a) Nombre y apellidos del interesado; fotocopia de su

documento nacional de identidad, o de su pasaporte y otro documento válido que lo identifique y, en su caso, de la persona que lo represente, o instrumentos electrónicos equivalentes; así como el documento o instrumento electrónico acreditativo de tal representación. La utilización de firma electrónica identificativa del afectado eximirá de la representación de las fotocopias del DNI o documento equivalente.” A la vista de la normativa legal citada, queda claro que el requerimiento efectuado al asegurado para que aporte fotocopia del DNI no es caprichoso ni arbitrario, sino que respondiendo a un imperativo legal, constituye un requisito imprescindible para ejercitar el derecho de acceso a datos de carácter personal. En su consecuencia, Mutua Madrileña en acatamiento de lo establecido en la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal, no puede facilitar al reclamante las grabaciones de las conversaciones telefónicas que solicita, en tanto que no cumplimente el formulario que se le envió y lo devuelva acompañado de la fotocopia de su DNI (Res. 08/2011).

Por último, no queremos terminar sin referirnos al error de concepto en el que incurre la reclamante al confundir el Pacto Adicional con las Condiciones Generales de la Póliza, que son documentos distintos, y siendo aquel un extracto de estas, como tal extracto, no contiene la totalidad del articulado que sí figura completo en las Condiciones Generales. (Res. 26/2011).

C| CRITERIOS

La posición del Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente tiene un carácter arbitral, como arbitraje de Derecho y no de equidad. Por ello, sus pronunciamientos han de ser motivados jurídicamente, aunque se procure hacerlo de una manera sencilla y al alcance de todos, utilizando criterios estables, ponderados y estrictamente jurídicos en aras del principio de seguridad jurídica proclamado en el artículo 9 de la Constitución.

Los criterios aplicados por el Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente del Grupo, que han quedado reflejados en sus propias resoluciones, han sido los siguientes:

- Respeto y aplicación de los valores constitucionales, tal como aparecen reconocidos en la doctrina del Tribunal Constitucional, según puso de relieve la Resolución 4/2006.
- Estricta observancia al principio de legalidad, cuyo bloque o grupo normativo está compuesto por las Leyes de Contrato de Seguro 50/1980, de 8 de octubre, y 44/2002, de 22 de noviembre de Reforma del Sistema Financiero (que establece una serie de medidas protectoras de los clientes de servicios), las disposiciones reguladoras de la figura que crea, así como las Condiciones Generales de la Póliza que tienen fuerza de ley entre las partes contratantes, a tenor del art. 1091 del Código Civil.
- Acatamiento de las resoluciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones del Ministerio de Economía y Competitividad, que conforman un cuerpo de doctrina cuyas características son la coherencia, objetividad y el carácter técnico de la fundamentación, gracias a su conocimiento del sector y de su problemática

D| RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

Debo señalar el escrupuloso respeto a la independencia de actuación y de criterio del Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente que han mostrado el Presidente y los demás miembros del equipo directivo de Mutua Madrileña Automovilista y de las restantes Sociedades del Grupo. La adscripción orgánica del Defensor a estas altas instancias corporativas ha actuado como garante de su independencia. Igualmente, hay que resaltar la colaboración de los departamentos y servicios de quienes ha sido necesario recabar información, cuya diligencia ha facilitado en gran medida la función del Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente.

Por último, y en cuanto a propuestas o sugerencias, solo resta pedir a los distintos servicios y órganos de la empresa que tengan en cuenta los criterios sentados en las resoluciones tanto estimatorias como desestimatorias del Departamento de

Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente y del Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente. De esta forma, con una actitud positiva hacia el cliente, dándole seguridad y confianza, se contribuirá a reforzar la credibilidad de nuestra organización y a reducir el número de reclamaciones, con la disminución de costes que ello conlleva.

Es cuanto tengo el honor de informar al Consejo de Administración.

Madrid a 22 de febrero de 2012
Rafael de Mendizábal Allende

6 Memoria del Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente

NEGOCIADO DE ASISTENCIA E INFORMACIÓN

CIFRAS DE EXPEDIENTES INICIADOS DURANTE EL AÑO 2011

En aplicación del artículo 9 de la Orden ECO 734/2004 de 11 de marzo sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor de las entidades financieras, Mutua Madrileña cuenta con un Negociado de Asistencia e Información y un Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente, para la resolución de las quejas y reclamaciones que afecten a las sociedades Mutua Madrileña Automovilista S.S.P.F., Mutuactivos S.A.U. S.G.I.I.C., Mutuactivos Pensiones S.A.U. S.G.F.P., Aresa Seguros Generales S.A, MM Globalis S.A.U. de Seguros y Reaseguros y MM Hogar S.A.U. de Seguros y Reaseguros.

La actividad del Negociado de Asistencia e Información y del Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente del Grupo Mutua Madrileña se refleja en los datos incluidos en los cuadros que se recogen a continuación.

a) Durante el pasado año 2011 se iniciaron un total de 1.612 expedientes de reclamación de los que 36 fueron rechazados por erróneos o sin datos; 1.360 fueron resueltos directamente por el Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente y 216 fueron trasladados a la Unidad de Gestión de Reclamaciones (UGR) por no haber intervenido con antelación. De estos últimos, 73 volvieron al Departamento de Atención al Mutualista al Asegurado y al Cliente, por no estar el reclamante conforme con la decisión adoptada, de forma que el total de reclamaciones resueltas por el Departamento de Atención al Mutualista al Asegurado y al Cliente fue de 1.433, cifra muy superior a la del año 2010 (942) suponiendo un incremento del 52,12%.

Mutua Madrileña ha introducido una nueva metodología de registro de reclamaciones que, entre otros aspectos, elimina la necesidad de formalizarlas por escrito y facilita su presentación. Ello, si bien permite al asegurado dejar constancia del motivo de su discrepancia, con lo que la compañía dispone de un registro más completo de incidencias que le permite realizar un análisis posterior de las actividades susceptibles de mejora del servicio y poner en marcha planes de acción para lograrlo, aumenta la actividad y los expedientes a gestionar por el Departamento Atención al Mutualista (crecieron un 52,12% respecto al año anterior).

b) Dentro de la labor realizada por el Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente, también se han tramitado 1.422 expedientes relacionados con los derechos de Protección de Datos, lo que supone un crecimiento de 123 solicitudes, esto es, un 9,4%.

El total de expedientes tramitados por el Departamento fue de 3.034.

A| TOTAL EXPEDIENTES INICIADOS 2011

GRÁFICO I: EVOLUCIÓN MENSUAL

● 2010 ● 2011

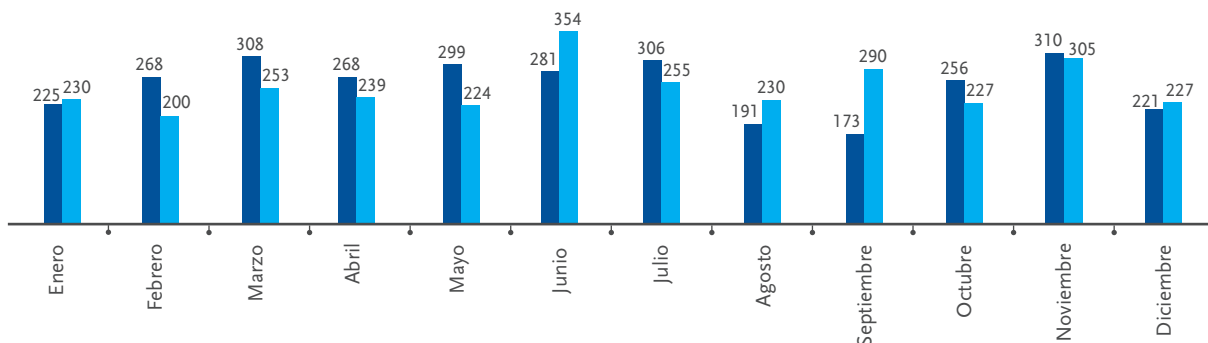


TABLA I: EVOLUCIÓN MENSUAL

	2010	2011	%
ENERO	225	230	2,22%
FEBRERO	268	200	-25,37%
MARZO	308	253	-17,86%
ABRIL	268	239	-10,82%
MAYO	299	224	-25,08%
JUNIO	281	354	25,98%
JULIO	306	255	-16,67%
AGOSTO	191	230	20,42%
SEPTIEMBRE	173	290	67,63%
OCTUBRE	256	227	-11,33%
NOVIEMBRE	310	305	-1,61%
DICIEMBRE	221	227	2,71%
	3.106	3.034	-2,32%

De los datos anteriores se deduce que un número muy pequeño de los mutualistas y clientes se ha dirigido a este Departamento por entender que la actuación de la Mutua o de las empresas del Grupo no se ajustaba a sus intereses o derechos legalmente reconocidos, o que hayan ejercido alguno de los derechos de Protección de Datos, lo que nos permite señalar que, en general la actuación de las empresas objeto de este informe se ha ajustado a lo previsto en el contrato.

GRÁFICO II: EXPEDIENTES ADMITIDOS

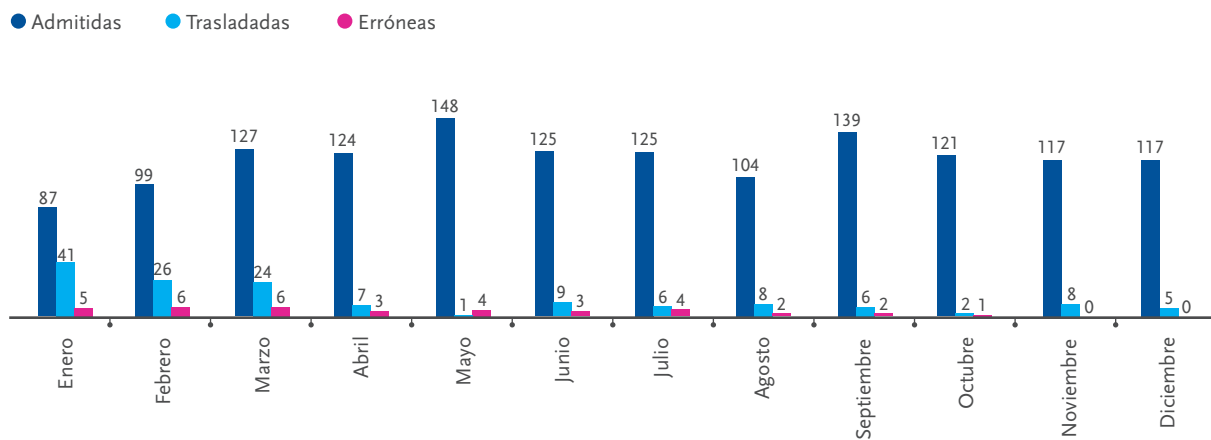


TABLA II

	ADMITIDAS	TRASLADADAS	ERRÓNEAS
ENERO	87	41	5
FEBRERO	99	26	6
MARZO	127	24	6
ABRIL	124	7	3
MAYO	148	1	4
JUNIO	125	9	3
JULIO	125	6	4
AGOSTO	104	8	2
SEPTIEMBRE	139	6	2
OCTUBRE	121	2	1
NOVIEMBRE	117	8	0
DICIEMBRE	117	5	0
	1.433	143	36

La tabla y gráfico anteriores permiten completar la información de la Tabla 1 y Gráfico 1 al presentar una evolución mensual clasificada por expedientes admitidos a trámite y los que deberían ser atendidos en primera instancia por la Dirección del Departamento afectado.

B) DISTINGUIENDO ENTRE LAS DISTINTAS EMPRESAS DEL GRUPO LAS RECLAMACIONES SE CLASIFICAN DE LA SIGUIENTE FORMA: 261 CORRESPONDEN A ARESA, 2 A MUTUACTIVOS, S.A.U., S.G.I.I.C., 17 A MM HOGAR S.A.U. DE SEGUROS Y REASEGUROS, 1 A MM GLOBALIS S.A.U. DE SEGUROS Y REASEGUROS Y LAS RESTANTES 1.295 A MUTUA MADRILEÑA AUTOMOVILISTA, S.S.P.F., SIENDO 128 DEL RAMO DE HOGAR, 4 DEL RAMO DE VIDA Y 1.163 DEL RAMO DE AUTOMÓVIL, SIN QUE SE HAYA TRAMITADO NINGUNA CORRESPONDIENTE A MUTUACTIVOS PENSIONES S.A.U., S.G.F.P.

A) ARESA

Por lo que se refiere a las reclamaciones de Aresa, del total de 261 reclamaciones recibidas, en 16 expedientes se resolvió de forma favorable al reclamante, siendo las 245 restantes favorables a las tesis de la compañía.

A petición expresa de los reclamantes, y tal como se prevé en el Reglamento para la Defensa del Mutualista, del Asegurado y del Cliente, 7 expedientes fueron trasladados al Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente. En la tramitación de todos ellos se respetaron los plazos, habiéndose resuelto 2 a favor del reclamante y los 5 restantes de forma favorable a la entidad. A fecha actual los 7 expedientes están archivados.

B) MUTUACTIVOS SAU, S.G.I.I.C.

Únicamente se recibieron dos reclamaciones contra Mutuactivos S.A.U. S.G.I.I.C., que fueron resueltas por el Departamento.

C) MUTUACTIVOS PENSIONES S.A.U., S.G.F.P.

No se ha recibido ninguna reclamación.

D) MM GLOBALIS S.A.U. DE SEGUROS Y REASEGUROS

Se recibió 1 reclamación, que se resolvió de forma parcialmente favorable al reclamante.

E) MM HOGAR S.A.U. DE SEGUROS Y REASEGUROS

Se recibieron 17 reclamaciones en 2011, de las que 8 fueron favorables (en todo o en parte) al reclamante (47,05%); 8 fueron favorables a las tesis de MM Hogar (47,05%) y 1 fue trasladada al Departamento para su contestación.

F) MUTUA MADRILEÑA

En cuanto al resultado de las restantes reclamaciones resueltas por el Departamento y correspondientes a Mutua Madrileña, 383 fueron favorables (en todo o en parte) al reclamante, suponiendo un 29,58% del total, habiéndose resuelto las 773 restantes, que suponen un 59,69%, a favor de Mutua Madrileña.

Por lo que se refiere a las cuantías afectadas, es de reseñar que en los expedientes resueltos a favor del reclamante se ha producido un incremento en relación con el año anterior, habiéndose realizado pagos por un importe total de 189.940,39 euros en 2011, mientras que en 2010 los pagos totales efectuados ascendieron a 63.441,19 euros.

De todos los datos reseñados en los párrafos precedentes, se desprende que el número de quejas y reclamaciones tramitados durante el año 2011 ha evolucionado de forma distinta a los años precedentes, habiéndose resuelto 1.433 expedientes en el año 2011, frente a los 942 resueltos en 2010, aunque el número total de reclamaciones ha sido de 1.576 en 2011 frente a 1.705 en 2010.

Es de mencionar que el número de solicitudes de mutualistas, asegurados o clientes en relación a la Protección de Datos ha pasado de 1.299 en 2010 a 1.422, con un incremento porcentual de 9,4%.

GRÁFICO III: DEPARTAMENTO AFECTADO

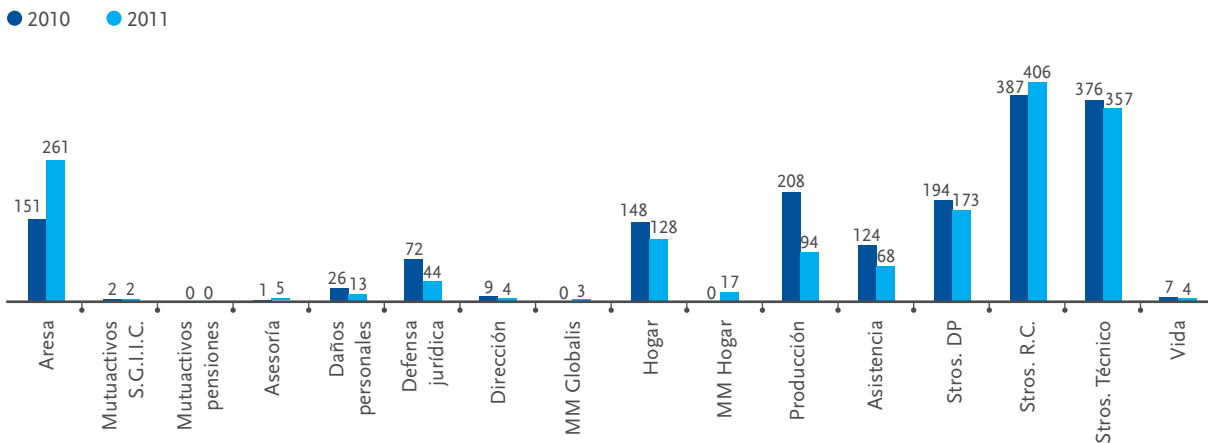


TABLA III: DEPARTAMENTO O EMPRESA AFECTADA

	2010	2011
ARESA	151	261
MUTUACTIVOS S.G.I.I.C.	2	2
MUTUACTIVOS PENSIONES	0	0
ASESORÍA	1	5
DAÑOS PERSONALES	26	13
DEFENSA JURÍDICA	72	44
DIRECCIÓN	9	4
MM GLOBALIS	0	1
HOGAR	148	128
MM HOGAR	0	17
PRODUCCIÓN	208	94
ASISTENCIA	124	68
STROS. DP	194	173
STROS. R.C.	387	405
STROS. TÉCNICO	376	357
VIDA	7	4
	1.705	1.576

Es decir, durante 2011 únicamente la sociedad Mutuactivos Pensiones S.A.U. S.G.F.P. no ha recibido reclamaciones.

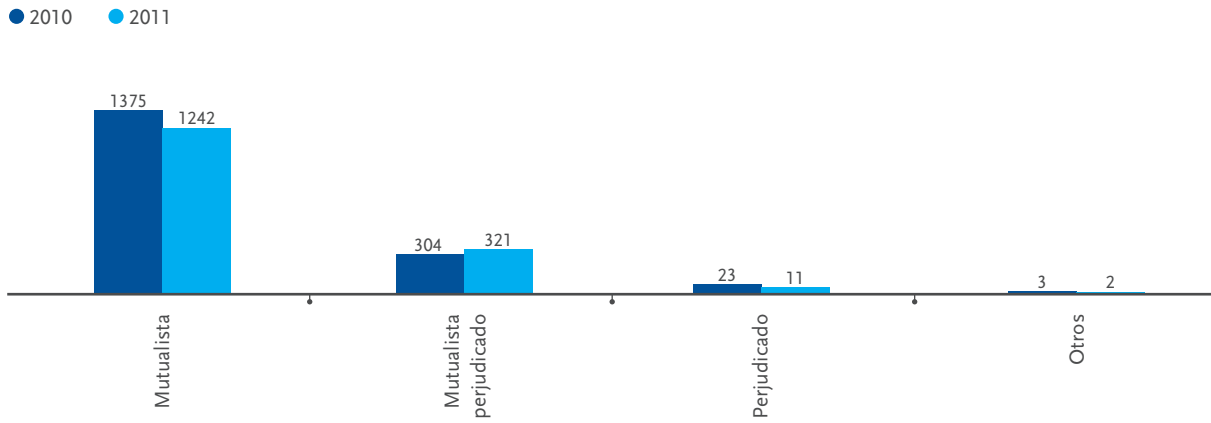
Del total de reclamaciones recibidas que afectan a los distintos Departamentos, un 75,24% afectaron a mutualistas con cobertura de Riesgos Combinados.

A mutualistas que, además, poseen la calidad de perjudicados les corresponde un 23,80%. Y, por último, un 0,82% fueron efectuadas por asegurados en otras entidades.

TABLA IV: TIPO DE RECLAMANTE

	2010	2011
MUTUALISTA	1.375	1.242
MUTUALISTA-PERJUDICADO	304	321
PERJUDICADO	23	11
OTROS	3	2
	1.705	1.576

GRÁFICO IV: TIPO DE RECLAMANTE



Según esta tabla resulta muy significativo que el número de quejas más elevado afecta al mutualista que tiene la mayor cobertura y por tanto paga la prima más elevada.

GRÁFICO V: QUEJAS Y RECLAMACIONES SEGÚN EL TEMA RECLAMADO

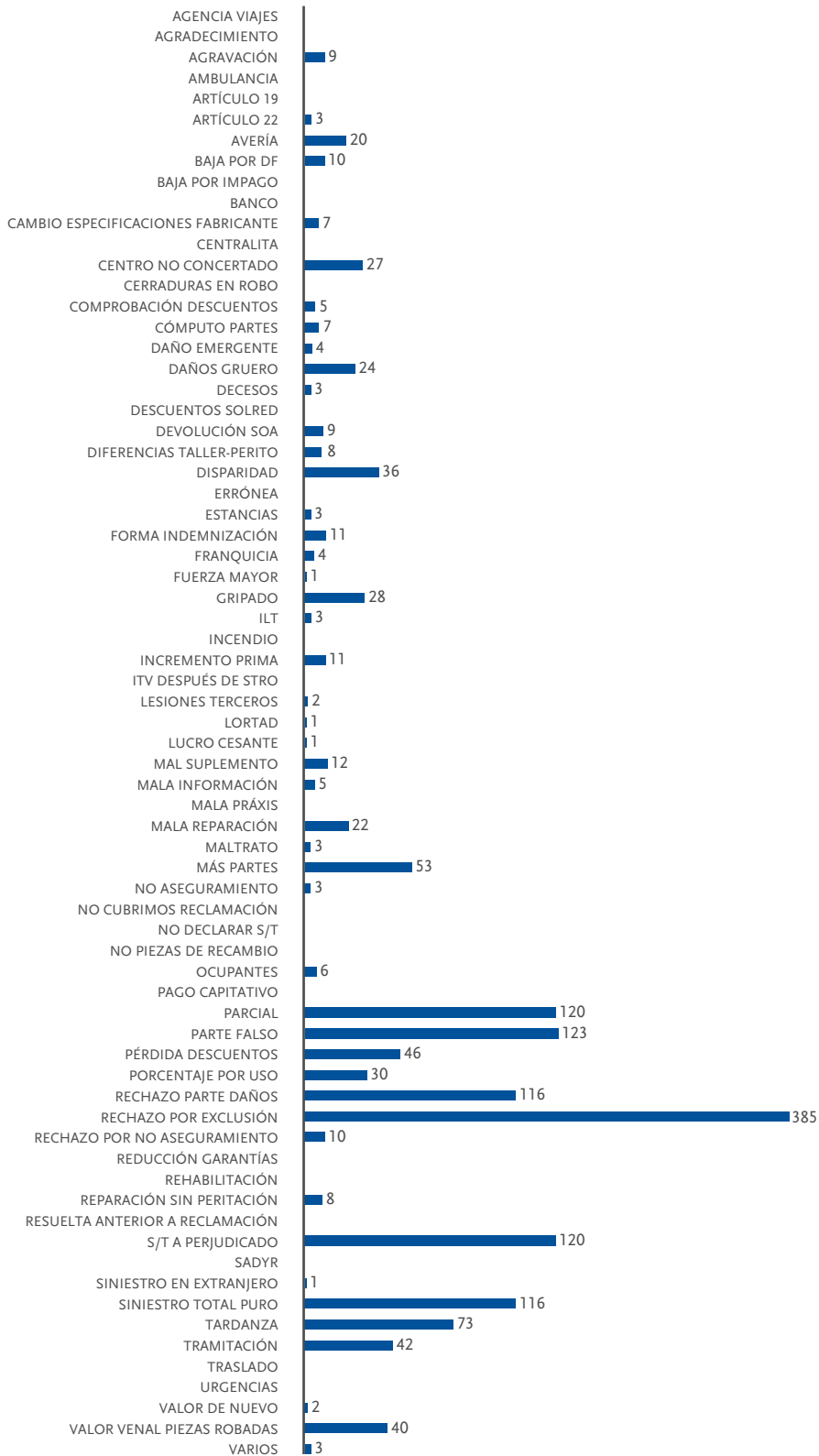


TABLA V: QUEJAS Y RECLAMACIONES SEGÚN EL TEMA RECLAMADO

	2011	
AGENCIA VIAJES	0	0,00%
AGRADECIMIENTO	0	0,00%
AGRAVACIÓN	9	0,57%
AMBULANCIA	0	0,00%
ARTÍCULO 19	0	0,00%
ARTÍCULO 22	3	0,19%
AVERÍA	20	1,27%
BAJA POR DF	10	0,63%
BAJA POR IMPAGO	0	0,00%
BANCO	0	0,00%
CAMBIO ESPECIFICACIONES FABRICANTE	7	0,44%
CENTRALITA	0	0,00%
CENTRO NO CONCERTADO	27	1,71%
CERRADURAS EN ROBO	0	0,00%
COMPROBACIÓN DESCUENTOS	5	0,32%
CÓMPUTO PARTES	7	0,44%
DAÑO EMERGENTE	4	0,25%
DAÑOS GRUERO	24	1,52%
DECESOS	3	0,19%
DESCUENTOS SOLRED	0	0,00%
DEVOLUCIÓN SOA	9	0,57%
DIFERENCIAS TALLER-PERITO	8	0,51%
DISPARIDAD	36	2,28%
ERRÓNEA	0	0,00%
ESTANCIAS	3	0,19%
FORMA INDEMNIZACIÓN	11	0,70%
FRANQUICIA	4	0,25%
FUERZA MAYOR	1	0,06%
GRIPADO	28	1,78%
ILT	3	0,19%
INCENDIO	0	0,00%
INCREMENTO PRIMA	11	0,70%
ITV DESPUÉS DE STRO.	0	0,00%
LESIONES TERCEROS	2	0,13%
LORTAD	1	0,06%

LUCRO CESANTE	1	0,06%
MAL SUPLEMENTO	12	0,76%
MALA INFORMACIÓN	5	0,32%
MALA PRÁXIS	0	0,00%
MALA REPARACIÓN	22	1,40%
MALTRATO	3	0,19%
MÁS PARTES	53	3,36%
NO ASEGURAMIENTO	3	0,19%
NO CUBRIMOS RECLAMACIÓN	0	0,00%
NO DECLARAR S/T	0	0,00%
NO PIEZAS DE RECAMBIO	0	0,00%
OCUPANTES	6	0,38%
PAGO CAPITATIVO	0	0,00%
PARCIAL	120	7,61%
PARTE FALSO	123	7,80%
PÉRDIDA DESCUENTOS	46	2,92%
PORCENTAJE POR USO	30	1,90%
RECHAZO PARTE DAÑOS	116	7,36%
RECHAZO POR EXCLUSIÓN	385	24,43%
RECHAZO POR NO ASEGURAMIENTO	10	0,63%
REDUCCIÓN GARANTÍAS	0	0,00%
REHABILITACIÓN	0	0,00%
REPARACIÓN SIN PERITACIÓN	8	0,51%
RESUELTA ANTERIOR A RECLAMACIÓN	0	0,00%
S/T A PERJUDICADO	120	7,61%
SADYR	0	0,00%
SINIESTRO EN EXTRANJERO	1	0,06%
SINIESTRO TOTAL PURO	116	7,36%
TARDANZA	73	4,63%
TRAMITACIÓN	42	2,66%
TRASLADO	0	0,00%
URGENCIAS	0	0,00%
VALOR DE NUEVO	2	0,13%
VALOR VENAL PIEZAS ROBADAS	40	2,54%
VARIOS	3	0,19%
	1.576	100,00%

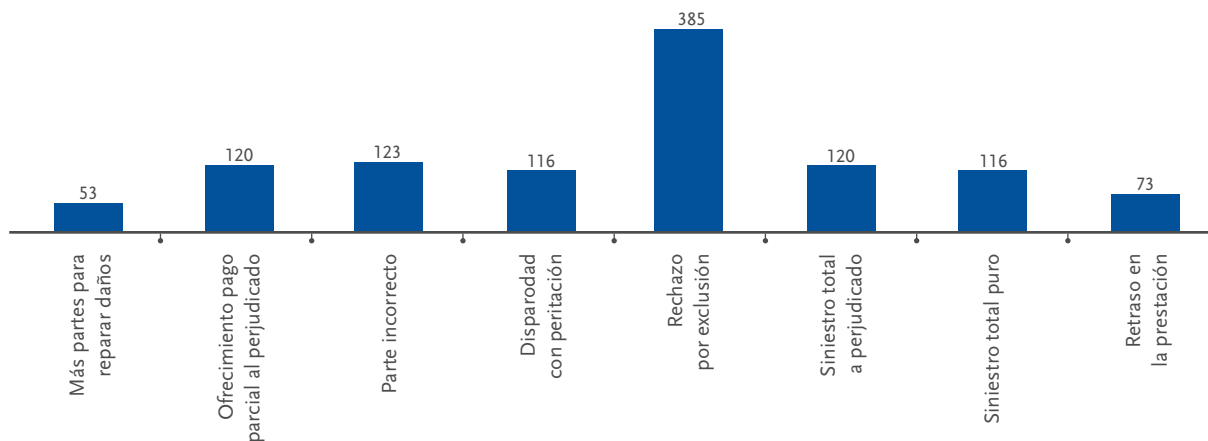
De la Tabla y su gráfico debemos resaltar aquellas reclamaciones que suponen un porcentaje superior al 3%:

TABLA VI: TIPOS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES MÁS FRECUENTES

MAS PARTES PARA REPARAR DAÑOS	53	3,36%
OFRECIMIENTO PAGO PARCIAL AL PERJUDICADO	120	7,61%
PARTE INCORRECTO	123	7,80%
DISPARIDAD CON PERITACIÓN	116	7,36%
RECHAZO POR EXCLUSIÓN	385	24,43%
SINIESTRO TOTAL A PERJUDICADO	120	7,61%
SINIESTRO TOTAL PURO	116	7,36%
RETRASO EN LA PRESTACIÓN	73	4,63%
	1.106	70,18%

Queda claro que estos 8 tipos de reclamación suponen más del 70% del total neto tramitado en 2011, lo que provoca que se deba poner especial interés en ellas.

GRÁFICO VI: TIPOS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES MÁS FRECUENTES



Y el resultado de estas reclamaciones fue:

TABLA VII: RESULTADO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES MÁS FRECUENTES

	FAV. RECL	FAV. MUTUA	AL DPTO.	TOTAL
MAS PARTES PARA REPARAR DAÑOS	19	28	6	53
OFRECIMIENTO PAGO PARCIAL AL PERJUDICADO	39	75	6	120
PARTE INCORRECTO	9	112	2	123
DISPARIDAD CON PERITACIÓN	41	57	18	116
RECHAZO POR EXCLUSIÓN	38	325	22	385
SINIESTRO TOTAL A PERJUDICADO	87	19	14	120
SINIESTRO TOTAL PURO	13	100	3	116
RETRASO EN LA PRESTACIÓN	16	41	16	73
	262	757	87	1.106

C) RECLAMACIONES TRAMITADAS A TRAVÉS DE LA OMIC, DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES Y DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL MERCADO DE VALORES

De las 1.433 reclamaciones tramitadas durante el pasado año por el Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente, se recibieron a través de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones 149 reclamaciones (9,45% del total de las reclamaciones tramitadas) de las cuales, 2 resultaron erróneas

A) ARESA

La Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones ha tramitado 27 expedientes, de los cuales resolvió 2 a favor de la compañía y 25 están pendientes de resolución.

B) MUTUACTIVOS S.A.U., S.G.I.I.C.

La Comisión Nacional del Mercado de Valores solo ha tramitado una reclamación que fue aceptada directamente por la compañía.

C) MUTUACTIVOS PENSIONES S.A.U., S.G.F.P.

No se ha recibido ninguna reclamación a través de organismos oficiales.

D) MM GLOBALIS S.A.U. DE SEGUROS Y REASEGUROS

No se ha recibido ninguna reclamación.

E) MM HOGAR S.A.U. DE SEGUROS Y REASEGUROS

La Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones ha tramitado 6 expedientes, de los cuales 2 fueron aceptados directamente por la compañía, 2 resolvió a favor de la compañía y 2 están pendientes de resolución.

F) MUTUA MADRILEÑA

De las 114 reclamaciones incoadas, 17 (14,91%) fueron directamente aceptadas por la compañía (en todo o en parte), habiéndose alcanzado un acuerdo con el reclamante.

En cuanto a los restantes 97 expedientes; a fecha de hoy la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones ha resuelto 58 a favor de los criterios alegados por Mutua Madrileña (80,87%) y 6 en su contra (5,26%), de las cuales 1 lo fue por incumplimiento de normas imperativas de la Ley de Contrato de Seguro (0,87%).

En la actualidad quedan pendientes de resolución administrativa 33 expedientes de reclamación (28,94%).

Esta clasificación es como sigue:

TABLA VIII

NEGOCIADO DE ASISTENCIA E INFORMACIÓN	1230	78,05%
NEGOCIADO Y OMIC	8	0,51%
NEGOCIADO Y D.G.S.	65	4,12%
NEGOCIADO, OMIC Y D.G.S.	6	0,38%
OMIC	159	10,09%
DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y F.P.	56	3,55%
OMIC Y D.G.S.	18	1,14%
DEFENSOR DEL ASEGURADO	31	1,97%
DEFENSOR DEL ASEGURADO Y D.G.S.	3	0,19%
	1.576	100,00%

Es decir, que en 14 ocasiones al reclamante no le ha convencido la respuesta dada por el Departamento y ha decidido continuar el procedimiento a través de la OMIC, lo que supone un 0,88% del total de reclamaciones tramitadas. En lo que se refiere a las reclamaciones presentadas ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones sólo ha sido el 5,64% del total de 1.576 reclamaciones.

Por tanto, podemos afirmar que las decisiones adoptadas y razonamientos aportados por este Departamento han convencido mayoritariamente a los reclamantes.

Dado que el Departamento sólo ha decidido a favor del reclamante en un 26,46% (esto es en 417 reclamaciones) y ha resuelto en contra de la solicitud del reclamante en un 64,47% (es decir, 1.016 reclamaciones del total neto) queda claro que los motivos aplicados y explicados han sido, en general, suficientes para el reclamante.

De igual modo, si del total de las 149 reclamaciones tramitadas ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, 58 de las 64 resueltas han sido favorables a las tesis de Mutua (90,62%), llegamos a la conclusión de que las decisiones adoptadas por el Departamento se ajustan en su gran mayoría a los criterios de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, organismo de control de las aseguradoras.

D | CONCLUSIONES

1. Solo 3.034 de los casi 2 millones de mutualistas con pólizas en vigor se han dirigido a este Departamento.
2. El mayor número de quejas afecta al mutualista con seguro de Riesgos Combinados.
3. El Departamento sólo ha decidido a favor del reclamante en un 26,46% (esto es en 417 reclamaciones) y ha resuelto en contra de la solicitud del reclamante en un 64,47% (es decir, 1.016 reclamaciones del total neto), quedando claro que los motivos aplicados y explicados han sido, en general, suficientes para el reclamante.
4. De las 149 reclamaciones incoadas ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, 17 (11,40%) fueron directamente aceptadas por la compañía (en todo o en parte), habiéndose alcanzado un acuerdo con el reclamante.

En cuanto a los restantes 97 expedientes, a fecha de hoy la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones ha resuelto 58 a favor de los criterios alegados por Mutua Madrileña (80,87%) y 6 en su contra (5,26%), de las cuales 1 lo fue por incumplimiento de normas imperativas de la Ley de Contrato de Seguro (0,87%).

De las Resoluciones que han resultado desfavorables para la entidad, solo 1 lo ha sido por incumplimiento de normas imperativas de la Ley del Contrato de Seguro, y en todas ellas se han acatado los criterios recogidos en la resolución dictada por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

En la actualidad quedan pendientes de resolución administrativa 33 expedientes de reclamación (28,94%).

Madrid, a 22 de febrero de 2012

Fdo.: **P. Auger**

Fdo.: **M. Barceló**



MUTUAMADRILEÑA

902 555 555

WWW.MUTUA.ES