

1.1 NUESTRO MODELO DE ACTUACIÓN

EN MUTUA NOS BASAMOS EN LA ÉTICA, LA TRANSPARENCIA Y LA BÚSQUEDA DE LA SOSTENIBILIDAD EN TODAS NUESTRAS ACTIVIDADES.

Nuestro modelo de negocio se sustenta en la gestión responsable. En todas nuestras decisiones de negocio, en los proyectos que llevamos a cabo, en el establecimiento de relaciones con los diferentes grupos de interés y en el impulso de alianzas, siempre tenemos presentes la ética, la transparencia y la búsqueda de la sostenibilidad de nuestras actividades.

Consideramos que la responsabilidad social corporativa es un pilar estratégico de nuestra actuación y un factor clave para el éxito empresarial. Por ello, cada año nuestra meta es superarnos y marcarnos nuevos objetivos que nos permitan seguir creciendo de forma sostenible, anticiparnos a los riesgos de nuestra actividad y conocer los aspectos materiales de nuestros grupos de interés para que centren nuestras líneas de actuación.



CRECIMIENTO RENTABLE



DIVERSIFICACIÓN



INNOVACIÓN



EXCELENCIA EN LOS PROCESOS



GESTIÓN ÉTICA Y RESPONSABLE



**UN MODELO
BASADO EN
LA GESTIÓN
RESPONSABLE**

UN MODELO TRANSVERSAL

Nuestra estrategia se sustenta en la gestión ética y responsable de nuestras actividades, buscando un crecimiento rentable, que se apoya en la diversificación, la excelencia en los procesos y la gestión del talento. Todo ello con el fin último de la creación de valor para todos nuestros grupos de interés:

- Estamos comprometidos con la **gestión ética y responsable**. Por ello, aplicamos los principios más exigentes en materia de buen gobierno y transparencia.
- Buscamos **crecer de forma rentable y sostenible**, manteniendo una estrategia de diversificación tanto por ramos, como por canales y geografía. Manteniendo una estructura financiera saneada y un estricto control del riesgo que nos permitan garantizar que respondemos de nuestros compromisos.
- Perseguimos **la excelencia en nuestros procesos** para ofrecer el mejor servicio a nuestros clientes y responder a sus necesidades con la mayor calidad.
- Empleamos la **innovación** como palanca para el desarrollo de nuevos productos y servicios, en la búsqueda de nuevos modelos de negocio, en la mejora de las operaciones y procesos, así como en el desarrollo tecnológico.
- Promovemos el **desarrollo del talento**, porque somos conscientes de que el mayor activo que tenemos son nuestros empleados. Así, nos aseguramos tanto de garantizar el mejor entorno laboral en cuanto a conciliación, flexibilidad, formación y desarrollo profesional, como de promover la igualdad, la diversidad y la salud y la seguridad en el trabajo.
- Mantenemos relaciones de confianza con nuestros grupos de interés basadas en el diálogo y el compromiso recíproco. Esto nos permite conocer sus expectativas y crear valor para todos ellos: empleados, mutualistas, asegurados, clientes, proveedores, reguladores, etc.
- Nuestra gestión responsable también contempla la gestión y el control de nuestro **impacto medioambiental** a través de la implantación de sistemas estandarizados (Norma ISO 50001), buscando además la reducción de nuestro consumo de recursos.
- Nuestro compromiso con la creación de valor se extiende también a la sociedad en general. Este compromiso se articula a través de la **Fundación Mutua Madrileña**, que centra su labor en la investigación en materia de salud, la acción social en distintos ámbitos, la promoción de la cultura y el fomento de la seguridad vial.

NUESTROS VALORES

Nuestro modelo de actuación parte de nuestros valores corporativos, que son compartidos por todos los profesionales que trabajamos en Mutua.



TRANSPARENCIA

Somos claros, honestos, íntegros y veraces en la información que proporcionamos y en la forma en que gestionamos y actuamos. Nuestro esfuerzo por compartir información está por encima de los estándares que exige la normativa.



SUPERACIÓN

Buscamos la mejora continua de nuestros procesos mediante soluciones dinámicas e innovadoras que satisfagan a nuestros mutualistas, asegurados y clientes, y adaptándonos a la evolución permanente de la sociedad.



SOLVENCIA

Somos capaces de responder a todos nuestros compromisos con holgura y en escenarios complejos.



COMPROMISO SOCIAL

Nos comprometemos con todos nuestros grupos de interés a implicarnos en el desarrollo sostenible de la sociedad y en la mejora de su calidad de vida mediante la puesta en marcha de acciones y políticas concretas.



SOMOS MUTUA

Trabajamos en equipo y buscamos siempre la excelencia. Tenemos una orientación clara hacia el cliente, nos anticipamos a sus necesidades y establecemos con él relaciones duraderas, basadas en el respeto y el beneficio mutuo.