



## 1.1

# NUESTRO MODELO DE ACTUACIÓN

**CONSIDERAMOS QUE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA ES UN PILAR FUNDAMENTAL DE NUESTRA ACTIVIDAD Y UN FACTOR CLAVE PARA EL ÉXITO EMPRESARIAL.**

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.

# 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, siguiendo 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 producir 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.

### SOLVENCIA

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

### SUPERACIÓN

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

### 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.