



# INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO 2018

  
GRUPO MUTUA



**INFORME DE  
GOBIERNO  
CORPORATIVO  
2018**



## ÍNDICE

<b>1. INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<b>5</b>
1.1. INTRODUCCIÓN	5
1.2. GRADO DE SEGUIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES EN MATERIA DE BUEN GOBIERNO CONTENIDAS EN LOS INFORMES OFICIALES	5
1.3. FUNCIONAMIENTO DE LA JUNTA GENERAL Y DESARROLLO DE LAS SESIONES	15
1.4. ESTRUCTURA DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA SOCIEDAD	26
1.5. INFORME SOBRE LAS OPERACIONES INTRAGRUPO Y OPERACIONES VINCULADAS	48
1.6. INFORME SOBRE LOS SISTEMAS DE CONTROL DEL RIESGO	51
1.6.1. SISTEMAS INTERNOS DE CONTROL Y GESTIÓN DE RIESGOS EN RELACIÓN CON EL PROCESO DE EMISIÓN DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA (SCIIF)	55
1.7. INFORME SOBRE LA POLÍTICA FISCAL CORPORATIVA	65
<b>2. MEMORIA DE ACTIVIDADES DE LA COMISIÓN     DE AUDITORÍA Y CUMPLIMIENTO</b>	<b>68</b>
<b>3. INFORME DE CÓDIGO DE CONDUCTA EN MATERIA DE     INVERSIONES FINANCIERAS TEMPORALES</b>	<b>81</b>
<b>4. MEMORIA DEL DEFENSOR DEL MUTUALISTA, DEL     ASEGURADO Y DEL CLIENTE</b>	<b>83</b>
<b>5. MEMORIA DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL     MUTUALISTA, AL ASEGURADO Y AL CLIENTE</b>	<b>99</b>
<b>6. ANEXO: INFORME DE AUDITOR REFERIDO A LA     “INFORMACIÓN RELATIVA AL SISTEMA DE CONTROL     INTERNO SOBRE LA INFORMACIÓN FINANCIERA (SCIIF)”</b>	<b>106</b>

# Informe de Gobierno Corporativo

## 1.1. INTRODUCCIÓN

El artículo 61 de los Estatutos Sociales de Mutua Madrileña Automovilista, S.S.P.F. (la “**Sociedad**”, la “**Mutua**” o “**Mutua Madrileña**”), estipula que el Consejo de Administración de la Sociedad deberá elaborar, con carácter anual, un Informe Anual de Gobierno Corporativo.

La finalidad esencial de dicho informe será, de acuerdo con el propio artículo 61 de los Estatutos Sociales, ofrecer una exposición completa y razonada de las estructuras y prácticas de gobierno de la Mutua, de forma que a través del Informe Anual de Gobierno Corporativo los órganos de control, los Mutualistas y el mercado en general puedan hacerse una imagen fiel y un juicio fundado sobre la Mutua y sus procesos de toma de decisión y de gobierno.

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
- VI. demás contenido que, en su caso, venga impuesto por la normativa aplicable.

Asimismo, el artículo 61 de los Estatutos Sociales 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 citado informe.

Están por tanto incorporados en la normativa interna del máximo nivel de la Sociedad tanto los contenidos mínimos del Informe Anual 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 firme 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

### 1.2.1 Guías de Buenas Prácticas de UNESPA

Atendiendo al compromiso de excelencia que Mutua Madrileña tiene con sus Mutualistas y con el sector asegurador, y como muestra de su política continuada de cumplimiento de las “mejores prácticas de mercado”, la Sociedad está incorporada, desde el año 2006, al grupo de empresas del sector

asegurador que se han adherido a las sucesivas 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, fundada en 1977, que representa a más de 200 entidades aseguradoras y reaseguradoras— lo que supone una representación superior al 96% del mercado asegurador español en volumen de negocio— ha desarrollado una serie de guías que tratan de ir más allá de la actual regulación en determinadas cuestiones básicas del Seguro, conformando 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. Así, la Sociedad se ha adherido a las siguientes guías:

- (i) Guía de Buenas Prácticas en Materia de Seguros Individuales de Vida Ahorro.
- (ii) Guía de Buenas Prácticas de Resolución Interna de Reclamaciones.
- (iii) Guía de Buen Gobierno de las Entidades Aseguradoras.
- (iv) Guía de Buenas Prácticas de Control Interno.
- (v) Guía de Buenas Prácticas de las Entidades Aseguradoras en Materia de Discapacidad.
- (vi) Guía de Buenas Prácticas en Internet.
- (vii) Guía de Buenas Prácticas de Transparencia en la Comercialización del seguro.
- (viii) Guía de Buenas Prácticas en Materia de Información Previa a la Contratación en los Seguros de Automóviles.
- (ix) Guía de Buenas Prácticas en Materia de Información Previa a la Contratación en los Seguros Multirriesgo.
- (x) Guía de Buenas Prácticas en el uso terminológico utilizado en el documento de información de productos de seguros no vida.
- (xi) Guía de Buenas Prácticas en Materia de Seguros Individuales de Vida Riesgo.

En el año 2018, Mutua Madrileña fue una de las primeras compañías en adherirse a la *“Guía de Buenas Prácticas en el uso terminológico utilizado en el documento de información de productos de seguros no vida”* y a la *“Guía de Buenas Prácticas en Materia de Seguros Individuales de Vida Riesgo”*, lo que demuestra el seguimiento continuo que Mutua hace de las mejores prácticas del sector asegurador.

La *“Guía de Buen Gobierno de las Entidades Aseguradoras”* de UNESPA surge por la convicción creciente de esta Asociación Empresarial del Seguro 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 de Buen Gobierno de las Entidades Aseguradoras”* 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, un año más, vuelve a elaborar el Informe Anual de Gobierno Corporativo siguiendo las recomendaciones de gobierno corporativo establecidas por UNESPA en su “*Guía de Buen Gobierno de las Entidades Aseguradoras*” (en su versión vigente –del año 2015–), 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 61 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 por lo 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 cuales difundir públicamente 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 sociedades anónimas cotizadas, las cajas de ahorros y otras entidades que emitan valores admitidos a negociación en mercados oficiales de valores) 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 61.

### **B.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 con ocasión de la Junta General, tanto a través de la web corporativa, con posibilidad de descarga, como en físico si así lo solicitan en ejercicio de su derecho de información. Asimismo, se elabora un informe anual sobre el grado de cumplimiento del Código de Conducta de la Mutua, código que recoge la normativa sobre Inversiones Financieras Temporales de aplicación a la Mutua (estos es, (i) el Acuerdo de 20 de noviembre de 2003, del Consejo de la CNMV, por el que se aprueba el Código de Conducta de las entidades sin ánimo de lucro para la realización de inversiones temporales; (ii) la Resolución del Banco de España de 19 de diciembre de 2003, por la que se hace extensiva la regulación del Código de Conducta aprobado por la CNMV respecto de la inversión en depósitos, préstamos y otras formas análogas que no estén sujetas a la supervisión de la CNMV; y (iii) la Orden ECO/3721/2003, de 23 de diciembre, por la que aprueba el Código de Conducta para las mutuas de seguros y mutualidades de previsión social en materia de inversiones financieras temporales.

### **B.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 página web que incluya la información de la entidad relativa a su buen gobierno como instrumento de información de acceso permanente, pone a disposición de sus Mutualistas, accesible de forma online y gratuita, toda la información referente a su gobierno corporativo en la dirección [www.grupomutua.es](http://www.grupomutua.es), dentro del epígrafe "Gobierno Corporativo".

Esta información incluye, además del Informe Anual de Gobierno Corporativo que, de conformidad con el artículo 61 de los Estatutos Sociales debe incorporarse a la página web corporativa no más tarde de la fecha de publicación de la convocatoria de la Junta General ordinaria que haya de resol-

ver 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, desde el año 2011, de una web corporativa con nombre de dominio Internet registrado: [www.grupomutua.es](http://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:
  - (a) Estatutos Sociales en vigor, junto con las modificaciones realizadas en los mismos en los últimos doce meses.
  - (b) Composición del Consejo de Administración, incluyendo los datos sobre sus nombramientos y un currículum de sus componentes.
  - (c) Composición de las Comisiones del Consejo de Administración.
  - (d) Reglamento de la Junta General.
  - (e) Reglamento del Consejo de Administración.
  - (f) Reglamento de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento.
  - (g) Reglamento para la defensa del asegurado y del cliente de Mutua Madrileña Automovilista, MM Hogar, S.A.U. de Seguros y Reaseguros y Mutuactivos Pensiones, S.A.U., S.G.F.P.
  - (h) Reglamento para la defensa del cliente de Mutuactivos, S.A.U., S.G.I.I.C. y Mutuactivos Inversiones A.V., S.A.U.
  - (i) Código de Conducta de Mutua Madrileña en materia de inversiones financieras temporales.
  - (j) Guía del Mutualista.
  - (k) Período medio de pago a proveedores.
  - (l) Informes regulatorios:
    - (i) Informes sobre la situación financiera y de solvencia de Mutua Madrileña y de su grupo.
    - (ii) Informes especiales de revisión del informe sobre la situación financiera y de solvencia de Mutua Madrileña y de su grupo.
  - (m) Información de las Juntas Generales celebradas en los cinco últimos ejercicios. Dentro de los apartados dedicados a cada una de estas Juntas Generales, se incluyen, entre otros:
    - (i) Derecho de información;
    - (ii) convocatoria, orden del día y propuestas;
    - (iii) las cuentas anuales individuales y consolidadas del ejercicio de que se trate, junto con sus correspondientes informes de auditoría;



- (iv) Informe Anual de Gobierno Corporativo y documentación para la Junta General
  - (v) informe de Actividades y Responsabilidad Corporativa y
  - (vi) el Acta de la Junta General Ordinaria.
- 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 2018 se ha producido un total de 18.216 visitas al apartado de “Gobierno Corporativo”, lo que supone un incremento de en torno a un 11 % frente al año pasado.

### **1.2.2. Políticas de información, control y gobierno aprobadas en el contexto de la normativa Solvencia II**

Con carácter adicional, y de acuerdo con la normativa de Solvencia II<sup>(1)</sup>, el Consejo de Administración de Mutua Madrileña procedió a la aprobación e implementación de ciertas políticas, tendentes todas ellas a reforzar el sistema de información, control y gobierno de la Sociedad y su grupo, cuya entrada en vigor se produjo el 1 de enero del año 2016. Dichas políticas fueron igualmente aprobadas, en sede de sus respectivos órganos de administración, por las entidades aseguradoras que forman parte del grupo Mutua (MM Hogar, S.A.U. de Seguros y Reaseguros; y Segurcaixa Adeslas, S.A. de Seguros y Reaseguros), y se revisan y actualizan anualmente.

En concreto, tales políticas son:

#### **(a) Política de aptitud y honorabilidad en el marco del sistema de gobierno**

El objetivo de esta política consiste en especificar los procesos y procedimientos que forman parte del sistema de gobierno de la Sociedad y de su grupo, y tiene como finalidad garantizar que la gestión de las entidades que componen el grupo Mutua Madrileña se realiza por personas que cumplen, en todo momento, con unas exigencias de aptitud y honorabilidad.

#### **(b) Política de gestión de riesgos en el marco del sistema de gobierno**

Mediante esta política se establecen los principios y características para garantizar la implantación de un sistema de gestión de riesgos eficaz, definiéndose de igual modo la articulación del sistema de gestión de riesgos de la Sociedad (tareas y responsable, categorías de riesgos y método para su medición, límites a la tolerancia para cada tipo de riesgo de acuerdo con el perfil de riesgo global del grupo Mutua, etc.). Asimismo, esta política establece los principios por los que se regula la gestión e interrelación de las funciones de gestión de riesgos en las entidades que conforman el grupo Mutua.

(1) En concreto, el artículo 41 de la Directiva 2009/138/CE sobre el seguro de vida, acceso a la actividad de seguro y reaseguro y su ejercicio, modificada fundamentalmente por la Directiva 2014/51/UE y por los Reglamentos (CE) nº 1060/2009, (UE) nº 1094/2010 y (UE) nº 1095/2010 (denominada Directiva Solvencia II).

### **(c) Política de externalización en el marco del sistema de gobierno**

El objetivo de esta política de externalización pasa por determinar tanto el enfoque como las líneas generales a seguir por el grupo Mutua para hacer efectiva la externalización de servicios con proveedores, desde el inicio hasta el fin del contrato. Así, en esta política se pretenden concretar los siguientes aspectos: (i) establecer los criterios para determinar si una función o actividad externalizada es crítica o importante; (ii) acotar el método de selección de un proveedor de calidad adecuada y la periodicidad con la que se evaluarán su desempeño y resultados; (iii) determinar las características a incluir en los contratos suscritos con los proveedores, teniendo en cuenta los requisitos legales establecidos en el marco normativo aplicable; y (iv) establecer los planes de contingencia, incluidas las condiciones de terminación o rescisión del contrato, en caso de funciones o actividades externalizadas críticas o importantes.

### **(d) Política de remuneraciones en el marco del sistema de gobierno**

La finalidad fundamental de esta política consiste en el establecimiento de un sistema que garantice que la asignación de remuneraciones a las personas que ejercen la dirección efectiva de Mutua y de cada una de las entidades aseguradoras y reaseguradoras de su grupo en las que esta tenga una posición dominante, y a sus empleados, es: (i) clara, transparente y eficaz; (ii) competitiva en el mercado; (iii) atractiva y compatible con la estrategia empresarial, los objetivos, los valores, los intereses a largo plazo de Mutua, de sus Mutualistas/clientes, de las demás entidades de seguros y reaseguros del grupo en las que esta tiene una posición dominante; sus accionistas; y el interés público; y (iv) que fomente una gestión adecuada y eficaz del riesgo y no ofrezca incentivos que alienten la asunción de riesgos que rebasen el nivel o límite de riesgos tolerado por las empresas del grupo, y que las remuneraciones no suponen una amenaza para la capacidad de Mutua, ni de ninguna de las entidades de seguros y reaseguros de su grupo a las que es aplicable, de mantener un capital base adecuado, tal y como exige la normativa sobre Solvencia II.

### **(e) Política de auditoría interna en el marco del sistema de gobierno**

El objetivo de la política es determinar los principios y criterios de referencia a aplicar en el grupo Mutua para implantar una función de auditoría interna acorde con las exigencias normativas y con las prácticas de la profesión, proporcionando un esquema estructurado de las responsabilidades y competencias de dicha función, así como las directrices y procedimientos que rigen el desempeño de la misma y los deberes de información en esta materia. Asimismo, la política pretende establecer los principios por los que se regula la gestión e interrelación de las funciones de auditoría interna de las entidades que conforman el grupo.

### **(f) Política de cumplimiento normativo en el marco del sistema de gobierno**

Con base en esta política se pretenden establecer los principios que garanticen la implantación de una función de verificación del cumplimiento normativo integrada dentro del sistema de control interno de Mutua, determinándose las responsabilidades, competencias y deberes de información, así como sus procesos y procedimientos. Esta política proporciona un esquema estructurado de las responsabilidades y competencias de dicha función, así como las directrices y procedimientos que rigen el desempeño de la misma y los deberes de información en esta materia.

### **(g) Política de continuidad de negocio**

El principal objetivo de esta política es garantizar la implantación, desarrollo, operación, mantenimiento, revisión y prueba en ciclo de mejora continua del sistema de gestión de continuidad de negocio, y los planes e información contenidos en el mismo, teniendo en cuenta las características del grupo Mutua.

## **(h) Política de gestión de capital en el marco del sistema de gobierno**

El objetivo de esta política consiste en establecer una serie de mecanismos que permitan una adecuada gestión del riesgo asociado a la gestión de capital. Así, esta política incluye, conforme al marco legal establecido, las siguientes técnicas de gestión del riesgo: (i) determinar los criterios para construir un plan de capital a medio plazo que cumpla con los requisitos establecidos en la norma, (ii) asegurar que los fondos propios están adecuadamente clasificados; (iii) determinar los aspectos relativos a la emisión de los fondos propios, (iv) determinar los aspectos relacionados con la vida de los fondos propios; (v) determinar los aspectos relacionados con los ring-fenced funds; (vi) determinar los aspectos relacionados con la cancelación de elementos de fondos propios; (vii) determinar los aspectos relacionados con las medidas transitorias que afectan a los fondos propios; y (viii) establecer los principios por los que se regula la gestión e interrelación de las entidades que conforman el grupo.

## **(i) Política de *reporting***

La finalidad de esta política es, esencialmente, atender los requerimientos de reporting de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. A tal fin, sus objetivos son: (i) el detalle de las unidades organizativas responsables de la elaboración de la información dirigida a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones; (ii) la definición de los procesos y plazos para el cumplimiento de los requisitos de información, y (iii) la implantación de procesos para la revisión y aprobación de la información de que se trate, garantizando su fiabilidad, integridad y coherencia.

## **(j) Política de gestión del riesgo de suscripción y reservas en el marco del sistema de gobierno**

De acuerdo con Solvencia II, la función de gestión de riesgos tiene como tarea el seguimiento del sistema de gestión de riesgos del que forma parte la política de suscripción y reservas. En ese sentido, los objetivos de esta política establecen, entre otros: (i) el tipo y las características de la actividad de seguros; (ii) el compromiso del grupo para garantizar la adecuación de los ingresos por primas para cubrir los siniestros y los gastos previstos; (iii) los mecanismos del grupo para identificar los riesgos derivados de las obligaciones de seguros del grupo, incluyendo las opciones y los valores de rescate garantizados incorporados en sus productos; (iv) cómo tiene en cuenta el grupo Mutua, en el proceso de diseño de un nuevo producto de seguro y en el cálculo de la prima, las limitaciones relacionadas con las inversiones, así como el reaseguro u otras técnicas de mitigación del riesgo; (v) cómo constituye el grupo reservas suficientes para hacer frente a sus compromisos y cómo tiene en cuenta el proceso de gestión de siniestros con relación al de constitución de reservas; y (vi) cómo garantiza el grupo Mutua la suficiencia y calidad de los datos en los procesos de suscripción y de reservas.

## **(k) Política de ORSA (*Own Risk and Solvency Assessment*)**

El proceso ORSA, recogido en la normativa sobre Solvencia II, tiene como finalidad la autoevaluación de los riesgos y de la solvencia del grupo encabezado por Mutua Madrileña y de las filiales. En atención a lo anterior, el objetivo de esta política es establecer una política de autoevaluación de los riesgos y de la solvencia del grupo que contenga las directrices generales de ejecución del proceso ORSA.

## **(l) Política de gestión del riesgo de liquidez y concentración en el marco del sistema de gobierno**

El objetivo de esta política consiste en establecer una serie de mecanismos que permitan una adecuada gestión del riesgo de liquidez y concentración, de tal forma que esta gestión redunde en un beneficio para el grupo, permitiendo su continuidad y el cumplimiento de sus objetivos.

**(m) Política de inversiones en el marco del sistema de gobierno**

La función de gestión de riesgos es la encargada de implementar en el grupo Mutua un sistema eficaz de gestión de riesgos que permita anticiparse y tomar las medidas oportunas para evitar situaciones no deseadas como consecuencia de la materialización de riesgos latentes. En este contexto, el objetivo de esta política consiste en establecer una serie de técnicas y mecanismos de gestión y reducción del riesgo de inversión que permita a la Sociedad y a su grupo la consecución de sus objetivos y su continuidad.

**(n) Política de gestión de activos y pasivos en el marco del sistema de gobierno**

Mediante esta política, Mutua establece una serie de mecanismos que permiten una adecuada gestión del riesgo asociado al mismatch de activos y pasivo, de tal forma que esta gestión redunde en beneficio para el grupo, permitiendo su continuidad y el cumplimiento de sus objetivos.

**(o) Política de la función actuarial en el marco del sistema de gobierno**

Los objetivos de esta política, dentro del sistema del gobierno del grupo, establecen una segunda línea de defensa en la función actuarial, especialmente en lo relativo a la validación de las provisiones técnicas. En concreto, dichos objetivos son los siguientes: (i) coordinar el cálculo de las provisiones técnicas en Autos, Vida, Hogar y Salud; (ii) dar una opinión fundamentada sobre la política general de suscripción y tarificación, así como de los acuerdos de reaseguro; (iii) colaborar con la función de gestión de riesgos en lo relativo a modelos internos, USP's (*undertaking specific parameters*) en su caso y el proceso ORSA en lo relativo a las provisiones técnicas.

**(p) Política de reaseguro y otras técnicas de mitigación en el marco del sistema de gobierno**

El objetivo de la política de reaseguro y otras técnicas de mitigación consiste en establecer una serie de mecanismos que permitan una adecuada gestión del reaseguro y de las otras técnicas de mitigación del riesgo que utilice el grupo, de tal forma que esta gestión redunde en su beneficio, permitiendo la continuidad de su negocio y el cumplimiento de sus objetivos. Así, esta política incluye, conforme al marco legal establecido, diversas técnicas de gestión del riesgo, como: (i) la identificación del nivel de transferencia de riesgo adecuado para los límites de riesgo definidos por el grupo y qué tipo de acuerdos de reaseguro son los más adecuados teniendo en cuenta su perfil de riesgo; (ii) principios de selección de las contrapartes y procedimientos para evaluar y controlar la calidad crediticia y la diversificación de las contrapartes del reaseguro; (iii) procedimientos para evaluar la transferencia efectiva de riesgo y examen del riesgo de base; (iv) gestión de la liquidez para atender cualquier falta de correspondencia entre los pagos de los siniestros y los recuperables de reaseguro; y (v) establecer los principios por los que se regula la gestión e interrelación de las entidades que conforman el grupo Mutua.

**(q) Política de control interno en el marco del sistema de gobierno**

Todos los grupos de entidades aseguradoras y reaseguradoras deben disponer de un sistema eficaz de gobierno, que ha de comprender políticas escritas de gobierno corporativo y, de entre ellas, con una política de control interno. Por tanto, el objetivo de esta política es establecer los principios y procedimientos para diseñar, mantener e implantar un sistema de control interno eficaz.

**(r) Política de gestión del riesgo operacional en el marco del sistema de gobierno**

El objetivo de esta política es establecer los principios y procedimientos para gestionar el riesgo operacional. En este sentido, a través de esta política se pretende definir cómo se articula la ges-

tión de dicho riesgo dentro del grupo encabezado por Mutua Madrileña: (i) la identificación de los riesgos operacionales a los que está o podría estar expuesto el grupo; (ii) las tareas que deben realizarse y el responsable de cada una de ellas; y (iii) los procesos y procedimientos de información pertinentes que se utilicen.

### **1.2.3. Otras políticas de información, control y mejora del buen gobierno corporativo de Mutua Madrileña**

Con carácter adicional a las políticas de información, control y gobierno aprobadas en el contexto de la normativa Solvencia II, el Consejo de Administración de Mutua Madrileña durante el año 2018 procedió a la aprobación e implementación de ciertas políticas, tendentes todas ellas a reforzar el sistema de información, control y gobierno de la Sociedad y su grupo haciendo más sólido su gobierno, a través de procedimientos corporativos que permiten desarrollar una estrategia corporativa y una supervisión efectiva sobre todo el Grupo.

En concreto, tales políticas son:

#### **(a) Política de gobernanza y control de productos**

El objetivo de esta política es garantizar que la gobernanza y control de producto se realice de una forma eficaz. A tal efecto, se ha creado un Comité de Gobernanza de Producto, que es el órgano de dirección al que corresponde las funciones de dirección ejecutiva de la actividad de distribución de seguros. Esta política refiere, conforme al marco legal establecido, a las obligaciones en materia de gobernanza y control de producto y, en particular, a las siguientes tareas: (i) documentar de forma adecuada los procedimientos y procesos relacionados con la gobernanza y el control de los productos de seguros; (ii) definir del proceso de aprobación de producto; (iii) identificar el mercado destinatario para el que el producto se considera adecuado; (iv) identificar los segmentos de mercado para los que el producto no se considera adecuado, en el caso de productos de inversión basados en seguros; (v) someter los productos a análisis de diversos escenarios antes de su comercialización, considerando cambios en el mercado destinatario o modificaciones de las características de un producto ya existente, para comprobar que están alineados con los intereses del mercado destinatario; (vi) realizar el seguimiento del producto y adoptar las medidas correctivas si se ha evidenciado que las características del producto pueden alterarse en detrimento de los clientes; (vii) seleccionar los canales de distribución atendiendo al mercado objetivo, las características del producto y la estrategia de distribución; (viii) documentar por escrito los procedimientos de distribución de productos; (ix) revisar periódicamente los acuerdos de distribución de productos para verificar que están actualizados y en línea con la estrategia de distribución; (x) proveer de información adecuada a los restantes canales de distribución sobre los productos; y (xi) verificar que los canales de distribución comunican a la entidad aseguradora toda la información relevante relativa a la distribución del producto.

#### **(b) Política SCIIF (Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera)**

El objetivo del Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (en adelante, “**SCIIF**”) es proporcionar una seguridad razonable sobre la fiabilidad de la información financiera elaborada y reportada por el Grupo Mutua Madrileña.

Se entiende por información financiera el contenido de las cuentas anuales o semestrales que incluyen el balance, la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado de cambios en el patrimonio neto, el estado de flujos de efectivo y la memoria, así como la información de naturaleza contable contenida en el informe de gestión y en las declaraciones intermedias trimestrales.

Esta política establece las bases para el mantenimiento, ejecución, monitorización, supervisión y reporte del SCIIF del Grupo, asegurando que los riesgos por errores, omisiones o fraude en la información financiera se controlan adecuadamente, ya sea por prevención, detección, mitigación, compensación o corrección, proporcionando una seguridad razonable de que los controles internos funcionan de manera efectiva y contribuyen a garantizar la fiabilidad de la información financiera del Grupo.

### **(c) Política de buen gobierno fiscal**

El Grupo Mutua Madrileña impulsa el desarrollo del buen gobierno corporativo en todos sus ámbitos de actividad y, particularmente en el ámbito fiscal, tal desarrollo se realiza a través de la implantación de un modelo de buen gobierno eficaz, que garantice el seguimiento y control de los riesgos fiscales.

El crecimiento del Grupo Mutua Madrileña, la diversificación y complejidad de sus negocios y la evolución del entorno regulatorio, junto con la especificidad técnica y complejidad de la disciplina fiscal, son algunos de los factores, entre otros, que sitúan el control de riesgos fiscales como un aspecto crítico del gobierno corporativo. El elevado riesgo inherente propio de la materia fiscal, que puede conllevar, si no se establecen los controles adecuados, la generación de costes, no solo económicos sino también reputacionales, e incluso una eventual derivación de responsabilidades hacia los órganos de administración, hace conveniente que la Sociedad cuente con una política al respecto.

En atención a lo anterior, el marco de control impulsado por esta política de buen gobierno fiscal tiene por objeto minimizar el riesgo de que cualquier entidad del Grupo Mutua Madrileña pueda incurrir en cualquier tipo de responsabilidad (penal, mercantil o tributaria) por la comisión de alguna infracción o incumplimiento tributario. Con este objetivo, esta política de buen gobierno fiscal se extiende a todos los ámbitos de actuación con trascendencia fiscal del grupo Mutua Madrileña, y establece las bases para el mantenimiento, ejecución, monitorización, supervisión y reporte de la dicha política, asegurando que los riesgos por errores, incumplimientos negligentes o dolosos en la aplicación de las normas y procedimientos fiscales de supervisión, vigilancia y control, se controlan adecuadamente, ya sea de manera preventiva o detectiva, por mitigación o corrección, proporcionando una seguridad razonable de que los controles internos funcionan de manera efectiva y contribuyen a garantizar la efectividad del modelo de gestión y control implementado.

## **1.3. FUNCIONAMIENTO DE LA JUNTA GENERAL Y DESARROLLO DE LAS SESIONES**

Las reglas básicas de funcionamiento de la Junta General de Mutua Madrileña se encuentran tanto en su normativa estatutaria como reglamentaria. Así:

### **1.3.1 Normativa estatutaria**

La Sección 2ª del Capítulo III de los Estatutos Sociales de Mutua contiene un detallado régimen regulatorio en relación con la Junta General. Dicha Sección está compuesta, a su vez, por un total de 16 artículos (en concreto, por los artículos 14 a 29, ambos inclusive).

Esta regulación contiene las novedades que sobre esta materia se han incorporado progresivamente en la Ley de Sociedades de Capital, singularmente en el apartado de buen gobierno. A este respecto, en algunos supuestos el Consejo de Administración tomó como referencia a la hora de elaborar los Estatutos Sociales las reglas aplicables a las sociedades cotizadas, por considerarlas comparables a la Mutua por tamaño, número de socios y heterogeneidad de su base social y por estar estas sujetas a estándares más elevados de buen gobierno.

La versión vigente de los Estatutos Sociales de Mutua está disponible en la página web corporativa, dentro del epígrafe “Gobierno Corporativo”.

### 1.3.2 Normativa reglamentaria

Las reglas sobre el funcionamiento y desarrollo de las sesiones de la Junta General son, adicionalmente, objeto de desarrollo en el Reglamento de la Junta General de Mutualistas. Este reglamento está compuesto por un total de 27 artículos, y en él se detalla de manera pormenorizada y entre otras cuestiones, el régimen de competencias de la Junta, la convocatoria y constitución, su funcionamiento, así como el régimen de publicidad de los acuerdos adoptados en su seno.

La versión vigente del Reglamento de la Junta General de Mutualistas está disponible en la página web corporativa, dentro del epígrafe “Gobierno Corporativo”.

### 1.3.3 Aspectos generales de la regulación de la Junta General y recomendaciones de la “Guía de Buen Gobierno de las Entidades Aseguradoras” a este respecto

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 14 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, incluso para los ausentes, los disidentes, los que se abstengan de votar y los que no dispongan de derecho de voto. La Junta General funcionará de acuerdo con el principio democrático (“un Mutualista, un voto”).

En cuanto a sus clases, el artículo 15 de los Estatutos Sociales señala que las Juntas Generales podrán ser:

- **Ordinarias:** se reunirá necesariamente dentro del primer semestre de cada ejercicio social para, en su caso, aprobar la gestión social, las cuentas del ejercicio anterior y resolver sobre la aplicación del resultado, sin perjuicio de su competencia para tratar y decidir sobre cualquier otro asunto que figure en el orden del día. La Junta General Ordinaria será válida, aunque haya sido convocada o se celebre fuera de plazo.
- **Extraordinarias:** las restantes Juntas que celebre la Sociedad tendrán la consideración de Juntas Generales Extraordinarias.

Respecto de sus competencias, la Junta General es competente para decidir sobre todas las materias que le hayan sido atribuidas legal o estatutariamente. Así, el artículo 13 de los Estatutos Sociales recoge 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 deberán integrar el Consejo de Administración, nombrar y separar a los Consejeros, así como ratificar o revocar los nombramientos provisionales de tales Consejeros efectuados por el propio Consejo de Administración.
- (c) Examinar y aprobar la gestión de los Consejeros y dispensar a estos de las prohibiciones legales en materia de conflictos de interés cuando la ley atribuya necesariamente esa competencia a la Junta General.
- (d) Nombrar y separar a los auditores de cuentas y a los liquidadores.
- (e) Autorizar el ejercicio por la Sociedad de la acción de responsabilidad contra los Consejeros, los liquidadores y los auditores de cuentas.

- (f) Examinar y aprobar, en su caso, las cuentas anuales, tanto individuales como consolidadas, la propuesta sobre la aplicación del resultado y la gestión social correspondientes a cada ejercicio.
- (g) Acordar la cesión de cartera, fusión, cesión global de activo y pasivo, escisión, transformación, la constitución de un grupo mutual, el traslado de domicilio al extranjero y la disolución de la Sociedad.
- (h) Adquirir, disponer o aportar activos esenciales. Se presume el carácter de esencial del activo cuando el importe de la operación supere el veinticinco por ciento del total de activos del balance consolidado.
- (i) Acordar las operaciones cuyo efecto sea equivalente a la liquidación de la Sociedad.
- (j) La aprobación y modificación del Reglamento de la Junta General.
- (k) Decidir sobre cualquier asunto que sea sometido a su decisión por el Consejo de Administración.
- (l) Pronunciarse sobre cualquier otro asunto reservado a la Junta por disposición legal o estatutaria.

Por último, y en cuanto a la convocatoria de la Junta General, de acuerdo con el artículo 16 de los Estatutos Sociales, ésta será convocada por el Consejo de Administración y, en su caso, por los liquidadores de la Sociedad.

La *“Guía de Buen Gobierno de las Entidades Aseguradoras”* considera recomendable potenciar el papel de la Junta 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 Junta General.
- (b) Celebración y desarrollo de la Junta General.
- (c) Información de la Junta 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 JUNTA GENERAL**

En primer término, conviene destacar que dentro del catálogo de funciones indelegables del Consejo de Administración, de acuerdo con el artículo 31 de los Estatutos Sociales, se encuentra la determinación y aprobación de las políticas y estrategias generales de la Sociedad y de su grupo y, en particular, las relativas:

- (i) al mantenimiento de una estructura organizativa transparente y apropiada y de un sistema de gobierno eficaz que garantice una gestión sana y prudente de la actividad y que sea proporcionado a la naturaleza, el volumen y la complejidad de las operaciones de la Mutua y de su grupo; y
- (ii) a la definición y determinación de la política de información y comunicación con las autoridades públicas de control y supervisión, los Mutualistas, los mercados y la opinión pública.

Con el indicado propósito de observar la máxima transparencia informativa, el Consejo de Administración se responsabiliza directamente de la definición y determinación de la política de infor-



mación y comunicación, estableciendo los mecanismos y recursos adecuados para ello. En particular, asume el compromiso de facilitar a las autoridades públicas y otros organismos competentes, a los Mutualistas y a los mercados en general, información puntual, precisa y fiable, relativa a su sistema de gobernanza, al desarrollo de sus actividades sociales, así como a cualquier hecho significativo que pudiera producirse en la estructura o normas de gobierno de la Sociedad. Corolario necesario de este compromiso es la elaboración y publicación, con carácter anual, del Informe de Gobierno Corporativo.

En segundo lugar, y en relación con la política de información con ocasión de la Junta General, el artículo 24 de los Estatutos Sociales dispone lo siguiente:

- Desde el mismo día de publicación del anuncio de convocatoria de la Junta General y hasta el séptimo día anterior, inclusive, al previsto para su celebración en primera convocatoria, los Mutualistas podrán solicitar por escrito las informaciones o aclaraciones que estimen precisas o formular por escrito las preguntas que consideren pertinentes acerca de los asuntos comprendidos en el orden del día.
- Además, con el mismo plazo y forma, los Mutualistas podrán solicitar por escrito las aclaraciones que estimen precisas acerca de la información accesible al público que se hubiera facilitado por la Sociedad desde la celebración de la última Junta General.
- Durante la celebración de la Junta General, todo Mutualista podrá solicitar verbalmente las informaciones o aclaraciones que estime precisas acerca de los asuntos comprendidos en el orden del día o solicitar aclaraciones sobre la información accesible al público que la Sociedad hubiera facilitado desde la celebración de la última Junta General.
- La Sociedad estará obligada a facilitar por escrito la información solicitada conforme a lo dispuesto anteriormente hasta el día de la celebración de la Junta. Los administradores facilitarán la información, de ordinario, a través del Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente. No obstante, la Sociedad no estará obligada a facilitar la información solicitada cuando:
  - (i) dicha información sea innecesaria para la tutela de los derechos del Mutualista;
  - (ii) existan razones objetivas para considerar que podría utilizarse para fines extrasociales; o
  - (iii) su publicidad perjudique a la Sociedad o a las sociedades de su grupo.

Sin embargo, no procederá la denegación de información cuando la solicitud esté apoyada por Mutualistas que representen, al menos, el dos por ciento del total de Mutualistas que lo hubiesen sido a la fecha de publicación del anuncio de convocatoria.

- El derecho de información podrá ejercerse también a través de la página web de la Sociedad, en la que se difundirán los cauces de comunicación existentes entre esta 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.

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, entre otros, bajo los siguientes preceptos:

- en el apartado (c) del artículo 10 de los Estatutos Sociales, al establecer como derecho inherente a la cualidad de Mutualista el de recibir información con motivo de la celebración de la Junta General;

- en el apartado 4 del artículo 17 de los Estatutos Sociales, al preceptuar que será necesario hacer constar en el anuncio de convocatoria de la Junta General 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 o mediante su envío, las propuestas de acuerdos, informes y demás documentación requerida por la ley y por los Estatutos Sociales, incluyéndose igualmente los detalles necesarios sobre los servicios de información al Mutualista, indicando los números de teléfono, dirección de correo electrónico, oficinas y horarios de atención; y
- en el artículo 25 de los Estatutos Sociales, que regula el derecho de examen y obtención gratuita de ciertos documentos por parte de los Mutualistas y que, según el último inciso del apartado (1) de dicho artículo, los documentos que desde la publicación de la convocatoria tendrán derecho a examinar los Mutualistas serán adicionalmente publicados en la página web corporativa de Mutua.

El artículo 17 de los Estatutos Sociales dispone que la convocatoria de toda clase de Juntas se hará mediante anuncios publicados 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 en que esté situado del domicilio social y en otro de distribución nacional, por lo menos un mes antes de la fecha fijada para su celebración, salvo en los casos en los que la ley establezca un plazo distinto. 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 Sociales, 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 celebrada el 18 de mayo de 2018 se publicó el 17 de abril de 2018, además de en la página web corporativa de la Sociedad y en el Boletín Oficial del Registro Mercantil (número 74), en los diarios ABC, Expansión, El Economista, El País, Cinco Días, La Razón y El Mundo.

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 corporativa, 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:

- El texto íntegro del anuncio de convocatoria.
- 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.
- 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.
- Información sobre los cauces de comunicación entre la Sociedad y los Mutualistas a los efectos de poder recabar información.

Tendrán también derecho los Mutualistas, de conformidad con el apartado (e) del referido artículo 10 de los Estatutos Sociales, a formular propuestas a la Junta General sobre los asuntos de competencia en relación a los puntos comprendidos en el orden del día que sean legalmente procedentes.

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.

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 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 la Ley de Sociedades de Capital para las sociedades anónimas.

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 24 de los Estatutos Sociales y 6 del Reglamento de la Junta General, ya expuestos anteriormente en este mismo apartado.

## **B| CELEBRACIÓN Y DESARROLLO DE LA JUNTA GENERAL**

Es la voluntad de Mutua Madrileña, tal y como establece el apartado 6 del artículo 19 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.

### **Lugar y tiempo de celebración**

Para facilitar la asistencia de los Mutualistas, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 21 de los Estatutos Sociales, la Junta General se celebrará en el lugar que indique la convocatoria dentro del municipio en que tenga su domicilio la Sociedad.

En línea con el compromiso asumido por el Consejo de Administración de facilitar la asistencia de los Mutualistas a la Junta General, para el acceso al lugar de la reunión bastará con que el Mutualista acredite su identidad mediante la presentación de su Documento Nacional de Identidad o de cualquier otro documento oficial generalmente aceptado a estos efectos. Los servicios de la Mutua verificarán informáticamente su condición de Mutualista y que se encuentra al corriente en el pago de sus obligaciones para con la Mutua (como más abajo se indicará).

### **Asistencia y representación**

El artículo 10 de los Estatutos Sociales dispone que es un derecho inherente a la cualidad de Mutualista el de asistir, personalmente o representado, a las Juntas Generales ordinarias o extraordinarias, y de tomar parte en sus deliberaciones, así como el derecho a votar.

La única limitación al ejercicio de estos derechos por los Mutualistas es que, según lo establecido en el artículo 10 de los Estatutos Sociales, deben encontrarse al corriente de pago de las obligaciones económicas que le correspondan y que su póliza no se encuentre en régimen de suspensión, de acuerdo con lo establecido en los Estatutos Sociales y en las pólizas de seguros contratadas.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 20 de los Estatutos Sociales, todo Mutualista que tenga derecho de asistencia podrá hacerse representar en la Junta General por medio de otro Mutualista. La representación se conferirá por escrito y con carácter especial para cada reunión.

Para facilitar la representación, la Sociedad pondrá a disposición de los Mutualistas un modelo de tarjeta de delegación.

El documento representativo deberá ser recibido en las oficinas de la Mutua con una antelación mínima de diez días respecto de la fecha prevista para la celebración de la Junta General en primera convocatoria, al objeto de que la Sociedad pueda consignar en dicho documento la condición de vigencia de la póliza y que el Mutualista se encuentra al corriente en el pago de su prima, sin cuyos requisitos la delegación no producirá efecto alguno. De no recibirse en el plazo indicado, será ineficaz frente a la Mutua. La representación es siempre revocable. La asistencia personal a la Junta del representado supone la revocación de cualquier delegación, sea cual sea la fecha de aquélla.

El citado artículo 20 de los Estatutos Sociales preceptúa igualmente que la representación podrá incluir aquellos puntos que, aun no estando previstos en el orden del día de la convocatoria, puedan ser tratados en la Junta por permitirlo la ley. Si la delegación no los incluyera, se entenderá que el Mutualista representado instruye a su representante para abstenerse en la votación de esos puntos. El documento en el que conste la delegación podrá prever, con carácter general o para casos específicos, la sustitución del representante.

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 interés, salvo que hubiese recibido del representado instrucciones precisas para cada uno de los puntos que se sometan a la Junta General. En previsión de que exista conflicto, la representación podrá conferirse subsidiariamente a favor de otra persona.

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 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 y, en todo caso, respecto de las siguientes decisiones:

- Su nombramiento o ratificación como administrador.
- Su destitución, separación o cese como administrador.
- El ejercicio de la acción social de responsabilidad dirigida contra él.
- 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.

Para estos casos, 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.

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

Cuando una tercera persona formule una solicitud pública de representación el documento en que conste el poder deberá contener o llevar anejo el orden del día, la solicitud de instrucciones para el ejercicio del derecho de voto y la indicación del sentido en que votará el representante en caso de que no se impartan instrucciones precisas. La representación podrá también incluir aquellos puntos que, aun no estando previstos en el orden del día de la convocatoria, sean tratados en la Junta General por así permitirlo la Ley pero sólo en el caso de que hayan sido formulados explícitamente en dicha solicitud pública de representación. En otro caso, tales votos no se incluirían en la base de cómputo de las votaciones. La solicitud pública de representación podrá realizarse igualmente de acuerdo con los desarrollos normativos que se dicten sobre esta materia.

### **Constitución, desarrollo y votación**

Según lo dispuesto en el artículo 18 de los Estatutos Sociales, la Junta General quedará válidamente constituida en primera convocatoria y para la adopción de cualquier tipo de acuerdos cuando asistan, presentes o representados, al menos el cinco por ciento de los Mutualistas; en segunda convocatoria quedará constituida cualquiera que sea el número de asistentes.

Antes de entrar en el orden del día se procederá a la formación de la lista de asistentes, dándose cuenta del número de Mutualistas concurrentes con derecho a voto, el número de Mutualistas presentes o representados y sus representaciones. 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 (de haber sido emitidas) 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.

De acuerdo con el artículo 16 del Reglamento de la Junta General, 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, el Secretario de la Junta entregará 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 quien, 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 hubiere, 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 24 de los Estatutos Sociales y en el artículo 6 del Reglamento de la Junta General 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; y (ii), en el caso de modificaciones de los Estatutos Sociales, 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 favorable 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 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 se hubieran 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.

Tal y como preceptúa el artículo 28 de los Estatutos Sociales, los acuerdos sociales se adoptarán por mayoría simple de los votos de los Mutualistas presentes o representados en la Junta General. Esta mayoría debe entenderse como mayoría relativa, de forma que se considerará adoptado un acuerdo cuando obtenga más votos a favor que en contra de los Mutualistas presentes o representados. No obstante, será necesaria la mayoría reforzada de los dos tercios de los votos presentes y representados cuando se trate de adoptar acuerdos que tengan por objeto:

- (i) la modificación de los Estatutos;
- (ii) la exigencia de nuevas aportaciones obligatorias al fondo mutual;
- (iii) las modificaciones estructurales, incluyendo bajo dicho concepto la cesión de cartera, fusión, escisión, cesión global de activo y pasivo, transformación y constitución de grupos mutuales;
- (iv) el traslado del domicilio al extranjero; y
- (v) la disolución de la Sociedad.

Esta mayoría reforzada debe entenderse como mayoría absoluta, de forma que sólo se considerará adoptado el acuerdo cuando voten a su favor dos tercios de los Mutualistas presentes o representados.

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.

### **Acta de la Junta**

El Secretario de la Junta levantará acta de la sesión, la cual, una vez aprobada, será recogida en el correspondiente libro de actas. El acta de la Junta podrá ser aprobada por la propia Junta a continuación de haberse celebrado ésta o, en su defecto y dentro del plazo de quince días, por el presidente y dos interventores, uno en representación de la mayoría y otro de la minoría.

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 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 corporativa de la Sociedad.

Además, según el artículo 23 del mismo Reglamento de la Junta General y sin perjuicio de la inscripción en el Registro Mercantil de aquellos acuerdos que sean inscribibles y de las previsiones legales en materia de publicidad de los acuerdos sociales que resulten de aplicación, el Acta de la Junta General se incluirá en la página web corporativa de la Sociedad, dándose además traslado de la misma a las autoridades competentes.



En relación con lo anterior, Mutua Madrileña tiene publicado en su página web corporativa, a disposición de cualquier persona interesada con independencia de que tenga la condición de Mutualista, la información relativa a las Juntas Generales de los cinco 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 los Estatutos Sociales, mediante un precepto exclusivo –artículo 61–, de la obligación del Consejo de Administración de elaborar, con carácter anual, un Informe Anual de Gobierno Corporativo, cuya finalidad esencial será ofrecer una exposición completa y razonada de las estructuras y prácticas de gobierno de la Sociedad, de forma que a través de dicho informe los órganos de control, los Mutualistas y el mercado puedan hacerse una imagen fiel y un juicio fundado sobre la Mutua y sus procesos de toma de decisión y de gobierno.

El Consejo deberá redactar el Informe Anual 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 47 de los Estatutos Sociales, dedicado a la regulación de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento del Consejo de Administración de Mutua Madrileña, establece que ésta supervisará el cumplimiento por parte de la Sociedad de sus reglas de gobierno y hará las propuestas necesarias para su mejora.

Para finalizar, debe señalarse igualmente que Mutua Madrileña, siguiendo las recomendaciones de la *“Guía de Buen Gobierno de las Entidades Aseguradoras”*, 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 a los Mutualistas el ejercicio de sus derechos en la Junta General. 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 corporativa, a disposición de cualquier persona interesada con independencia de que tenga la condición de Mutualista, copia de toda la normativa interna de la Sociedad y, en particular, tanto de los Estatutos Sociales como del Reglamento de la Junta General.

## **1.4. ESTRUCTURA DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA SOCIEDAD**

### **1.4.1 El Consejo de Administración**

#### **Normativa estatutaria**

La Sección 3ª del Capítulo III de los Estatutos Sociales, bajo la rúbrica “El Consejo de Administración”, recoge la regulación interna concerniente al órgano de administración. Con un total de 12 artículos (en concreto, los artículos 30 a 41, ambos inclusive), esta sección expone pormenorizadamente materias tales como la estructura y composición del Consejo de Administración, su organización y funcionamiento.

La versión vigente de los Estatutos Sociales de Mutua está disponible en la página web corporativa, dentro del epígrafe “Gobierno Corporativo”.

## **Normativa reglamentaria**

La regulación normativa respecto del Consejo de Administración no se agota con las previsiones estatutarias, sino que la Sociedad cuenta, además, con un Reglamento del Consejo de Administración, que tiene por objeto establecer las reglas de organización, funcionamiento y régimen interno del Consejo en desarrollo de las disposiciones estatutarias aplicables, determinando sus principios esenciales de actuación y las normas de conducta de los Consejeros.

Para su elaboración se han tenido en cuenta las recomendaciones de buen gobierno de reconocimiento general para las entidades aseguradoras y las sociedades de capital y, en particular, la Guía de Buen Gobierno de las Entidades Aseguradoras de UNESPA.

Adicionalmente, desde el año 2017, la Sociedad cuenta con un Reglamento de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, que desarrolla y completa la regulación que de esta Comisión incluyen los Estatutos Sociales y el Reglamento del Consejo de Administración.

Las versiones vigentes del Reglamento del Consejo de Administración y del Reglamento de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento están disponibles en la página web corporativa, dentro del epígrafe "Gobierno Corporativo".

## **Cuestiones de interés en materia de buen gobierno corporativo**

### **A| COMPOSICIÓN CUALITATIVA DEL CONSEJO Y DURACIÓN DEL CARGO**

De conformidad con el artículo 34 de los Estatutos Sociales, el Consejo de Administración de Mutua Madrileña estará integrado por un mínimo de 10 y un máximo de 15 miembros, que serán elegidos por la Junta General. Corresponde a la Junta General determinar, dentro de este rango, el número de miembros del Consejo. Dicho número podrá quedar fijado también indirectamente, en virtud de los propios acuerdos de nombramiento o revocación de Consejeros de la Junta General.

A estos efectos, el apartado segundo del artículo 7 del Reglamento del Consejo de Administración dispone que éste deberá proponer a la Junta General el número de Consejeros más adecuado para asegurar su eficaz funcionamiento y la debida representatividad del órgano, así como para reflejar un adecuado balance de experiencias y conocimientos que enriquezca la toma de decisiones y aporte puntos de vista plurales al debate de los asuntos tratados.

En cuanto a la duración del cargo, el artículo 49 de los Estatutos Sociales la estipula en un plazo de tres años, pudiendo ser reelegidos los Consejeros cesantes de manera indefinida. La reducción en un año de la duración del cargo, anteriormente fijada en cuatro años, fue sometida a la aprobación de la Junta General Ordinaria celebrada el 18 de mayo de 2018.

Al día de la fecha, el Consejo de Administración de la Sociedad se compone de los siguientes 12 miembros:

NOMBRE	CARGO	FECHA PRIMER NOMBRAMIENTO	FECHA ÚLTIMO NOMBRAMIENTO	PROCEDIMIENTO DE ELECCIÓN
D. Ignacio Garralda Ruiz de Velasco	Presidente	13-06-2002	14-05-2015	Junta General
D. Jaime Montalvo Correa	Vicepresidente	2-06-2006	13-05-2016	Junta General
Dña. Coloma Armero Montes	Vocal	10-06-2009	18-05-2018	Junta General
D. Carlos Cutillas Cordón	Vocal	26-03-1998	13-05-2016	Cooptación (primer nombramiento) y Junta General (nombramientos posteriores)
D. Alberto De la Puente Rúa	Vocal	26-03-1998	18-05-2018	Cooptación (primer nombramiento) y Junta General (nombramientos posteriores)
D. Rufino García-Quirós García	Vocal	26-06-2002	13-05-2016	Cooptación (primer nombramiento) y Junta General (nombramientos posteriores)
D. Jaime Lamo de Espinosa Michels de Champourcin	Vocal	24-02-2005	14-05-2015	Cooptación (primer nombramiento) y Junta General (nombramientos posteriores)
D. José Luis Marín López-Otero	Vocal	10-06-2009	18-05-2018	Junta General
D. Emilio Ontiveros Baeza	Vocal	10-06-2009	18-05-2018	Junta General
D. José Periel Martín	Vocal	2-06-2006	13-05-2016	Junta General
D. Luis Rodríguez Durón	Vocal	13-06-2002	14-05-2015	Junta General
D. Rafael Rubio Rubio	Vocal	8-06-2004	18-05-2018	Junta General

## B| COMPOSICIÓN CUALITATIVA DEL CONSEJO

En cuanto a la selección de candidatos, el artículo 9 del Reglamento del Consejo de Administración señala que los miembros del Consejo de Administración deberán reunir la condición de Mutualistas, además de cumplir los requisitos exigidos por la legislación específica de ordenación y supervisión de los seguros privados y disposiciones complementarias y, en particular, los relativos a las exigencias de aptitud (cualificaciones profesionales, competencia y experiencia adecuadas para hacer posible una gestión sana y prudente) y honorabilidad (buena reputación e integridad).

En consecuencia, el Consejo de Administración y la Comisión de Nombramientos y Retribuciones procurarán que las propuestas de nombramiento o reelección que se eleven a la Junta General de Mutualistas, así como los nombramientos que realice el propio Consejo para la cobertura de vacantes en ejercicio de sus facultades de cooptación, recaigan sobre personas honorables, idóneas y de reconocida solvencia, competencia, experiencia, cualificación, formación, disponibilidad y compromiso con su función, prestando especial atención a las especiales condiciones de aptitud y honorabilidad antes apuntadas. De igual modo, velarán por que los procedimientos de selección de candidatos favorezcan la diversidad de género y no adolezcan de sesgos implícitos que puedan implicar discriminación alguna.

Con la excepción del Presidente del Consejo de Administración, la totalidad de los miembros del Consejo de Administración son Consejeros externos (con el carácter de independientes u otros Consejeros externos), designados en atención a sus condiciones personales y profesionales y que pueden desempeñar sus funciones sin verse condicionados por relaciones con la Sociedad o sus directivos.

El régimen descrito respecto de la composición cualitativa del Consejo de Administración, que refleja la regulación estatutaria y reglamentaria con la que cuenta la Sociedad, está adaptado a los requisitos de honorabilidad y profesionalidad de los Consejeros, tal y como esta cuestión quedó tras la entrada en vigor, en enero del ejercicio 2016, de la nueva Ley de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras (la Ley 20/2015, de 14 de julio), y a su reglamento de desarrollo (Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras).

A este respecto, la Ley 20/2015, de 14 de julio, dispone en su artículo 38 que las entidades aseguradoras y reaseguradoras y las entidades dominantes de grupos de entidades aseguradoras garantizarán que todas las personas que ejerzan la dirección efectiva, bajo cualquier título, y quienes desempeñen las funciones que integran el sistema de gobierno cumplan en todo momento los siguientes requisitos:

- (a) ser personas de reconocida honorabilidad comercial y profesional; y
- (b) poseer conocimientos y experiencia adecuados para hacer posible la gestión sana y prudente de la entidad.

El desarrollo de esta materia se encuentra en el Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras y, concretamente, en su artículo 18. En particular, dicho artículo señala que concurre honorabilidad comercial y profesional en quienes hayan venido mostrando una conducta personal, comercial y profesional que no genere dudas sobre su capacidad para desempeñar una gestión sana y prudente de la entidad.

Este mismo artículo establece una serie de pautas a la hora de valorar la concurrencia de honorabilidad comercial y profesional, como por ejemplo: (a) la trayectoria del cargo en cuestión en su relación con las autoridades de regulación y supervisión; las razones por las que hubiera sido despedido o cesado en puestos o cargos anteriores; su historial de solvencia personal y de cumplimiento de sus obligaciones; o si hubiera estado inhabilitado 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 los quebrados y concursados no rehabilitados en procedimientos concursales anteriores a la entrada en vigor de la referida ley; (b) la condena por la comisión de delitos o faltas y la sanción por la comisión de infracciones administrativas; o (c) la existencia de investigaciones relevantes y fundadas, tanto en el ámbito penal como administrativo.

En cuanto a la aptitud, ese mismo artículo señala que se considerará que poseen conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones en las entidades aseguradoras o reaseguradoras quienes cuenten con formación del nivel y perfil adecuado, en particular en el área de seguros y servicios financieros, y experiencia práctica derivada de sus anteriores ocupaciones durante periodos de tiempo suficientes. Se tendrán en cuenta para ello tanto los conocimientos adquiridos en un entorno académico como la experiencia en el desarrollo profesional de funciones similares a las que van a desarrollarse en otras entidades o empresas. En la valoración de la experiencia práctica y profesional deberá prestarse especial atención a la naturaleza y complejidad de los puestos desempeñados, las competencias y poderes de decisión y responsabilidades asumidas, así como el número de personas a su cargo, el conocimiento técnico alcanzado sobre el sector financiero y los riesgos que deben gestionar.

Asimismo, el órgano de administración de una entidad aseguradora o reaseguradora deberá contar con miembros que, considerados en su conjunto, posean suficientes conocimientos y experiencia profesional en, al menos, las siguientes áreas:

- (a) Seguros y mercados financieros.

- (b) Estrategias y modelos de negocio.
- (c) Sistema de gobierno.
- (d) Análisis financiero y actuarial.
- (e) Marco regulatorio.

Con carácter adicional, tanto los Estatutos Sociales como el Reglamento 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. Así:

- **Incompatibilidades.** El artículo 11 del Reglamento del Consejo establece que no podrán ser miembros del Consejo de Administración de Mutua: (a) quienes ostenten igual condición o cargo directivo de alta dirección en otra compañía de seguros (también incurrirán en incompatibilidad los Consejeros que posean, directa o indirectamente, participaciones significativas en el capital social de otra empresa aseguradora, correduría de seguros o similar); (b) las personas físicas que ejerzan el cargo de administrador en más de cuatro sociedades cotizadas<sup>2</sup> (pudiendo ser dispensada esta cuestión excepcionalmente por el Consejo según lo dispuesto en los Estatutos Sociales); y (c) las personas físicas que estén incurso en cualquier otro supuesto de incompatibilidad o prohibición regulado en disposiciones tanto específicas del sector del seguro privado como de carácter general.
- **Conflictos de interés.** En el artículo 56 de los Estatutos Sociales puede encontrarse el régimen general del deber de lealtad aplicable a todos los miembros del Consejo de Administración de Mutua. En atención a dicho régimen:
  - El Consejero deberá abstenerse de participar en la deliberación y votación de acuerdos o decisiones en la que él o una persona vinculada –entendiendo como tal las que así se definen en la Ley de Sociedades de Capital– tenga un conflicto de intereses, directo o indirecto (se excluirán de la anterior obligación los acuerdos o decisiones que le afecten en su condición de administrador, tales como su designación o revocación para cargos del Consejo de Administración y otros de análogo significado).
  - El Consejero deberá adoptar las medidas necesarias para evitar incurrir en situaciones en las que sus intereses, sean por cuenta propia o ajena, puedan entrar en conflicto con el interés social y con sus deberes para con la Mutua.

Esta concreta cuestión será objeto de mayor desarrollo en el apartado 1.4.2 de este Informe.

Queda por tanto este punto sometido también a una doble regulación: por un lado, la normativa interna de Mutua Madrileña (así como el procedimiento interno de control previo derivado las facultades de autorregulación del Consejo de Administración) 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, de conformidad con las previsiones legales y estatutarias de aplicación. En el supuesto de vacantes sobrevenidas, el Consejo de Administración podrá designar por cooptación nuevos Consejeros para cubrir las vacantes produci-

(2) A efectos de esta regla se computarán como un solo Consejo de Administración todos aquellos de sociedades que formen parte del mismo grupo, así como aquellos de los que se forme parte en calidad de dominical propuesto por alguna sociedad del Grupo, aunque la participación en el capital de la sociedad o su grado de control no permita considerarla como integrante del grupo.

das, debiendo ser dichos nombramientos ratificados por la Junta General que se celebre inmediatamente después del nombramiento por cooptación.

La Comisión de Nombramientos y Retribuciones deberá elevar al Consejo de Administración de Mutua las propuestas de nombramiento de Consejeros para su designación por cooptación o para su sometimiento a la decisión de la Junta General, así como las propuestas para la reelección de dichos Consejeros por la Junta General. Tal y como se ha referido anteriormente, el Consejo de Administración y la Comisión de Nombramientos y Retribuciones procurarán que las propuestas de nombramiento o reelección que se eleven a la Junta General de Mutualistas, así como los nombramientos que realice el propio Consejo para la cobertura de vacantes en ejercicio de sus facultades de cooptación, recaigan sobre personas honorables, idóneas y de reconocida solvencia, competencia, experiencia, cualificación, formación, disponibilidad y compromiso con su función, prestando especial atención a las especiales condiciones de aptitud y honorabilidad antes apuntadas.

## **D| COMPETENCIAS Y FACULTADES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**

El Consejo de Administración dispone de las más amplias atribuciones para la administración de la Sociedad y de su Grupo y, salvo en las materias reservadas a la competencia de la Junta General, es el máximo órgano de decisión de la Sociedad.

En todo caso, el Consejo asumirá con carácter indelegable aquellas facultades legalmente reservadas a su conocimiento directo, así como aquellas otras necesarias para un responsable ejercicio de la función general de supervisión. No obstante lo anterior, la política del Consejo será la de delegar la gestión ordinaria de la Sociedad en los órganos ejecutivos y en el equipo de dirección, 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.

A este respecto, el artículo 31 de los Estatutos Sociales establece que serán, siempre, funciones indelegables del Consejo las siguientes:

- (a) La determinación y aprobación de las políticas y estrategias generales de la Sociedad y su grupo y, en particular las relativas: (i) al mantenimiento de una estructura organizativa transparente y apropiada y de un sistema de gobierno eficaz que garantice una gestión sana y prudente de la actividad y que sea proporcionado a la naturaleza, el volumen y la complejidad de las operaciones de la Sociedad y de su grupo; y (ii) a la definición y determinación de la política de información y comunicación con las autoridades públicas de control y supervisión, los Mutualistas, los mercados y la opinión pública.
- (b) La formulación de las cuentas anuales y su presentación a la Junta General.
- (c) La supervisión y garantía de la integridad de los sistemas internos de información y control, así como de los sistemas de información contable y financiera, incluidos el control operativo y financiero y el cumplimiento de la legislación aplicable.
- (d) La formulación de cualquier clase de informe exigido por la ley al órgano de administración siempre y cuando la operación a que se refiera el informe no pueda ser delegada.
- (e) La convocatoria de la Junta General y la elaboración del orden del día y las propuestas de acuerdos.
- (f) La definición de la estructura del grupo de sociedades del que la Sociedad es entidad dominante.
- (g) La regulación de su organización y del funcionamiento del Consejo y de sus Comisiones y, en particular, la aprobación del Reglamento del Consejo de Administración.

- (h) La vigilancia, control y evaluación periódica del sistema de gobierno corporativo y de gobierno interno y de las políticas de cumplimiento normativo, así como la adopción de las medidas adecuadas para solventar, en su caso, sus deficiencias.
- (i) La supervisión de la función de cumplimiento fiscal.
- (j) La aprobación de los actos de adquisición y enajenación de bienes inmuebles, así como de las operaciones de todo tipo que, por su elevada cuantía o especiales características, tengan carácter estratégico, salvo que su aprobación corresponda a la Junta General (a estos efectos, se presumirá que tiene carácter estratégico cualquier transacción por importe superior a 50 millones de euros, salvo que se trate de operaciones propias de la gestión ordinaria de las inversiones financieras de la Sociedad).
- (k) La aprobación, en el marco de lo previsto en el artículo 53 de los Estatutos, de la retribución que corresponda a cada Consejero.
- (l) El nombramiento y destitución de los Consejeros Delegados de la Sociedad, así como el establecimiento de las condiciones de su contrato.
- (m) La selección, nombramiento y, en su caso, destitución del Director General o, en su caso, de los Directores Generales, y su supervisión efectiva, mediante el control de la actividad de gestión y evaluación continuada del mismo; así como el establecimiento de las condiciones básicas de su contrato, incluyendo su retribución.
- (n) La aprobación de las operaciones vinculadas de conformidad con lo previsto en el artículo 58 de los Estatutos Sociales, salvo en los casos en que dicha competencia esté atribuida legalmente a la Junta General.
- (o) Las facultades que la Junta General hubiera delegado en el Consejo de Administración, salvo que hubiera sido expresamente autorizado por ella para subdelegarlas.
- (p) Y las previstas en la normativa específica sobre ordenación y supervisión de los seguros privados y disposiciones complementarias, la Ley de Sociedades de Capital, los Estatutos o el Reglamento del Consejo de Administración.

## **E| FUNCIONAMIENTO DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**

### **Sesiones del Consejo**

El Consejo se reunirá con la periodicidad necesaria para el adecuado desempeño de sus funciones, previa convocatoria del Presidente. Por regla general se reunirá, al menos, diez veces al año. El Consejo aprobará el calendario de sus reuniones anuales, sin perjuicio de que pueda modificarse a la vista de circunstancias sobrevenidas. Sin perjuicio de lo anterior, los administradores que representen un tercio de los miembros del Consejo podrán convocar una reunión del Consejo, indicando el orden del día, para su celebración en la localidad donde radique el domicilio social, si, previa petición al Presidente, éste sin causa justificada no hubiera hecho la convocatoria en el plazo de un mes.

El Consejo, además, dispone de un catálogo formal de materias reservadas a su conocimiento y cuenta con un plan para la distribución de las mismas entre las sesiones ordinarias previstas en el calendario aprobado por el propio Consejo.

En su reunión del día 25 de enero de 2018, el Consejo de Administración estableció el calendario de sesiones para el ejercicio 2018, fijando en la misma reunión de 25 de enero de 2018 las materias que se van a tratar en las distintas sesiones, de acuerdo con el artículo 27 del Reglamento del Consejo de Administración.

En 2018, el Consejo de Administración de Mutua ha celebrado 11 reuniones, con una duración media de 4 horas y media por sesión.

### **Convocatoria y orden del día**

El orden del día se aprobará por el Consejo en la propia reunión. Todo miembro del Consejo podrá proponer la inclusión de cualquier otro punto no incluido en el proyecto de orden del día que el Presidente proponga al Consejo.

La convocatoria se enviará con cuatro días de antelación por escrito, incluso por fax o por medios electrónicos y telemáticos, acompañando el orden del día de la reunión.

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.

Con antelación suficiente a la fecha de la reunión se facilitará a los Consejeros la información relativa a los asuntos a considerar en la misma. La información deberá contener no sólo información histórico financiera sino también información analítica provisional debidamente ordenada y, en su caso, de ser necesario, conteniendo opinión escrita, de manera que 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 Sociedad y del contexto general en el que deba adoptar sus decisiones. En todo caso, los Consejeros, a fin de un 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 Sociedad. 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 Sociedad.

### **Estructura del Consejo de Administración**

#### **I) El Presidente**

El artículo 35 de los Estatutos Sociales y el artículo 16 del Reglamento del Consejo de Administración de la Sociedad establecen tanto el régimen de nombramiento del Presidente como sus competencias y responsabilidades específicas. A este respecto:

- El Presidente será elegido de entre los Consejeros, previo informe de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, y tendrá la condición de Presidente de la Sociedad y de todos los órganos sociales de los que forme parte, a los que representará permanentemente con los más amplios poderes.
- Corresponden al Presidente, entre otras, las funciones siguientes:
  - (a) Representar institucionalmente a la Mutua y su grupo, sin perjuicio de las funciones que se atribuyen en esta materia al Consejo de Administración.
  - (b) Velar por la regularidad en los procedimientos de toma de decisión del Consejo, a la vez que controlar que existe un grado de delegación de facultades suficiente en favor del equipo ejecutivo.



- (c) Asegurar que el Consejo tenga una posición central y constructiva en el desarrollo y la determinación de las estrategias y de los objetivos comerciales globales del grupo.
- (d) Convocar las reuniones del Consejo de Administración, estableciendo su orden del día, liderando su funcionamiento, promoviendo la regularidad y frecuencia de sus reuniones, 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.
- (e) Cerciorarse de que el orden del día del Consejo toma en consideración aquellos puntos relevantes de la Mutua y su grupo, así como las inquietudes de los Consejeros.
- (f) Facilitar la contribución efectiva de los Consejeros no ejecutivos y la relación constructiva entre estos y los Consejeros ejecutivos, así como favorecer la implicación de los Consejeros en general.
- (g) Cerciorarse de que el Consejo recibe información precisa, oportuna y clara sobre el funcionamiento, los objetivos, las estrategias y los resultados del grupo y sobre aquellas materias cuya decisión está reservada al Consejo.
- (h) Identificar y afianzar las necesidades de desarrollo tanto de los Consejeros a título individual como del Consejo como órgano colegiado, con la asistencia de la secretaría del Consejo.
- (i) Coordinar los trabajos que se realicen por las distintas comisiones del Consejo, así como las evaluaciones periódicas del Consejo y sus miembros.
- (j) Servir de cauce y canal de información –disponiendo los medios y recursos que fueran necesarios para ello– entre el Consejo, sus Comisiones, los Consejeros y los directivos y empleados de la Mutua y, en general, de su grupo.
- (k) Cursar órdenes e instrucciones a los directivos de la Sociedad que deberán reportarle sobre sus actividades.
- (l) Promover, con la asistencia del Secretario del Consejo, los estándares más exigentes de integridad, probidad y buen gobierno corporativo en todo el grupo, y, en especial, en lo que respecta al Consejo.
- (m) Visar las actas, certificaciones y demás documentos referentes a los acuerdos de la Junta General, del Consejo de Administración y, en su caso, de las Comisiones que presida.
- (n) 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 Sociedad.

El Presidente, asimismo, podrá ser objeto de delegación de todas las facultades delegables del Consejo de Administración, en los términos establecidos en el artículo 42 de los Estatutos. En ese caso, éste tendrá la consideración de Consejero Delegado y primer ejecutivo de la Sociedad, y le corresponderá la dirección de la gestión ordinaria del negocio.

En la actualidad, el cargo de Presidente del Consejo de Administración recae en D. Ignacio Garralda Ruiz de Velasco. De acuerdo con el artículo 35 de los Estatutos Sociales, la reelección del Presidente como miembro del Consejo de Administración por acuerdo de la Junta General supondrá su continuidad en el desempeño del cargo de Presidente, sin necesidad de nueva elección y sin perjuicio de la facultad de revocación que corresponde al Consejo de Administración.

## II) El Vicepresidente o Vicepresidentes

El Consejo de Administración designará de entre sus miembros, por tiempo indefinido, uno o varios Vicepresidentes, que serán correlativamente numerados.

El Vicepresidente o Vicepresidentes, por el orden correlativo establecido, y en su defecto, el Consejero que corresponda por el orden de numeración establecido por el Consejo, sustituirá al Presidente en caso de ausencia, imposibilidad o indisposición.

En la actualidad, Mutua Madrileña cuenta con un solo Vicepresidente, cargo que ocupa D. Jaime Montalvo Correa, en virtud de la designación acordada por el Consejo de Administración el 25 de marzo de 2010.

## III) El Secretario y el Vicesecretario del Consejo

El Consejo de Administración, a propuesta de su Presidente y previo informe de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, designará un Secretario y, en su caso, un Vicesecretario, que podrán ser o no Consejeros.

Corresponde al Secretario cuidar de la legalidad formal y material de las actuaciones del Consejo, velar por la observancia de los Estatutos Sociales y demás normativa interna y, en particular, las normas de buen gobierno asumidas por la Sociedad y garantizar que los procedimientos y reglas de gobierno sean respetados y regularmente revisados.

En ese sentido, corresponde al Secretario instrumentar el envío de la convocatoria de las reuniones del Consejo a solicitud del Presidente 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.

Además, el Secretario 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 dejar constancia en los libros de actas del desarrollo de las sesiones y dar fe de su contenido y de las resoluciones adoptadas.

El Secretario del Consejo desempeñará igualmente la secretaría de todas las comisiones del Consejo.

El Secretario y, en su caso, el Vicesecretario del Consejo, serán miembros del órgano de administración, aunque no tengan la condición de Consejeros.

En la actualidad, el cargo de Secretario del Consejo de Administración de la Sociedad recae en D. Luis Bermúdez Odriozola, quien no tiene la condición de Consejero y que fue designado por el Consejo de Administración en fecha 21 de marzo de 2018.

Adicionalmente, 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 párrafo anterior para auxiliar al Secretario en sus labores y en la redacción del acta de la sesión.

En la actualidad, el cargo de Vicesecretario recae en Dña. Eva Gonzalez Díez, quien no tiene la condición de Consejera y que fue designada por el Consejo de Administración en fecha 24 de abril de 2018.

#### **IV) El Consejero coordinador**

De conformidad con el artículo 38 de los Estatutos Sociales y 19 del Reglamento del Consejo de Administración, el Consejo de Administración designará de entre sus Consejeros independientes un Consejero coordinador, que estará especialmente facultado para: (a) hacerse eco de las preocupaciones de los Consejeros no ejecutivos y reunirlos cuando lo considere oportuno; (b) solicitar la convocatoria del Consejo de Administración o la inclusión de nuevos puntos del día en una sesión del Consejo ya convocada; y (c) dirigir la evaluación periódica del Presidente del Consejo de Administración.

La condición de Consejero coordinador podrá acumularse a la de Vicepresidente del Consejo de Administración.

La designación del Consejero coordinador se hará por tiempo indefinido y con la abstención de los Consejeros ejecutivos.

En la actualidad, el cargo de Consejero coordinador recae en D. José Luis Marín López-Otero, que fue designado como tal por el Consejo de Administración en fecha 2 de junio de 2018. El Sr. Marín tiene la condición de Consejero independiente.

### **F| ÓRGANOS DELEGADOS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**

#### **I) Consejero Delegado**

De conformidad con los artículos 42 de los Estatutos Sociales y 20 del Reglamento del Consejo de Administración de la Sociedad, el Consejo de Administración podrá delegar en el Presidente todas las facultades delegables del Consejo. En ese caso, éste tendrá la consideración de Consejero Delegado y primer ejecutivo de la Sociedad, y le corresponderá la dirección de la gestión ordinaria del negocio.

Con carácter adicional, de acuerdo con los artículos 43 de los Estatutos Sociales y 21 del Reglamento del Consejo de Administración de Mutua, el Consejo podrá acordar la atribución de facultades ejecutivas permanentes, generales o sectoriales, en otros miembros del Consejo. Dicha atribución podrá realizarse en virtud de delegación orgánica, por medio de apoderamientos generales o a través de otros títulos contractuales y se acordará por una mayoría de dos tercios del Consejo. Los miembros del Consejo destinatarios de dichas facultades tendrán la consideración de Consejeros ejecutivos.

Cuando un miembro del Consejo de Administración sea nombrado Consejero Delegado será necesaria la celebración de un contrato con la Sociedad, en el que se reflejarán los términos y condiciones de la relación y, específicamente, la retribución del Consejero por el desempeño de sus funciones ejecutivas. Dicho contrato deberá ser aprobado por el Consejo de Administración con el voto favorable de las dos terceras partes de sus miembros, con la abstención del Consejero afectado.

El Consejo de Administración, en su reunión de 27 de junio de 2013 y a propuesta de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, delegó en el Presidente, D. Ignacio Garralda Ruiz de Velasco todas las facultades del Consejo salvo las que sean legalmente indelegables o las que no puedan ser delegadas en virtud de lo previsto en los Estatutos Sociales y el Reglamento del Consejo de Administración, concurriendo por tanto en su persona la condición de Consejero Delegado y primer ejecutivo de Mutua. El Sr. Garralda fue reelegido Consejero Delegado en la reunión del Consejo de Administración de fecha 14 de mayo de 2015.

## II) Comisiones del Consejo

Conforme al artículo 44 de los Estatutos Sociales, sin perjuicio de las delegaciones de facultades que se realicen a título individual al Consejero Delegado o a cualquier otro Consejero y de la facultad que le asiste para constituir Comisiones delegadas por áreas específicas de actividad, el Consejo de Administración constituirá en todo caso una Comisión Ejecutiva, con delegación de facultades decisorias generales, y una Comisión Delegada de Inversiones, con facultades delegadas en materia de inversiones.

El Consejo podrá, asimismo, constituir Comisiones con funciones de supervisión, información, asesoramiento y propuesta en las materias propias de su competencia, debiendo en todo caso constituir una Comisión de Auditoría y Cumplimiento y una Comisión de Nombramientos y Retribuciones.

En virtud de lo anterior, Mutua Madrileña cuenta con cuatro Comisiones, a saber:

### 1) La Comisión Ejecutiva

Los artículos 45 de los Estatutos Sociales y 23 del Reglamento del Consejo de Administración regulan la composición y régimen de funcionamiento de la Comisión Ejecutiva, que estará compuesta por un mínimo de tres y un máximo de siete Consejeros. El Presidente del Consejo de Administración será miembro nato y Presidente de la Comisión Ejecutiva. El Consejo de Administración procurará que el tamaño y la composición cualitativa de la comisión ejecutiva se ajusten a criterios de eficiencia y reflejen las pautas de composición del Consejo.

La delegación permanente de facultades del Consejo de Administración a favor de la Comisión Ejecutiva comprenderá todas las facultades del Consejo, salvo las que sean legalmente indelegables o las que no puedan delegarse en virtud de lo dispuesto en los Estatutos o en el Reglamento del Consejo. A efectos internos, se exceptúan también las facultades relativas a las inversiones financieras que correspondan a la Comisión Delegada de Inversiones.

La delegación permanente de facultades en la Comisión Ejecutiva y los acuerdos de nombramiento de sus miembros requerirán el voto favorable de, al menos, dos tercios de los componentes 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 Ejecutiva de manera permanente las facultades del Consejo de Administración, salvo las que resulten legal, estatutaria o reglamentariamente indelegables. Dicha delegación fue renovada por última vez por acuerdo del Consejo de Administración de la Sociedad de 21 de marzo de 2018, supeditada a la reelección de los consejeros sometida a la Junta General Ordinaria de ese mismo año.

La composición actual de la Comisión Ejecutiva es la siguiente:

NOMBRE	CARGO	CARÁCTER
D. Ignacio Garralda Ruiz de Velasco	Presidente	Ejecutivo
D. Carlos Cutillas Cordón	Vocal	Otros Consejeros externos/No ejecutivo
D. Alberto De la Puente Rúa	Vocal	Otros Consejeros externos/No ejecutivo
D. Rufino García-Quirós García	Vocal	Otros Consejeros externos/No ejecutivo
D. Jaime Montalvo Correa	Vocal	Otros Consejeros externos/No ejecutivo
D. Luis Rodríguez Durón	Vocal	Otros Consejeros externos/No ejecutivo

En el ejercicio 2018, la Comisión Ejecutiva se ha reunido en 2 ocasiones.

## 2) La Comisión Delegada de Inversiones

Regulada en el artículo 46 de los Estatutos Sociales y en el artículo 24 del Reglamento del Consejo de Administración, la Comisión Delegada de Inversiones estará compuesta por un mínimo de tres y un máximo de nueve Consejeros, siendo el Presidente del Consejo miembro nato de la misma y presidente de la Comisión. Esta Comisión tiene carácter ejecutivo y, por consiguiente, puede adoptar las correspondientes decisiones en el ámbito de las facultades delegadas por el Consejo de Administración.

La delegación permanente de facultades en la Comisión Delegada de Inversiones y los acuerdos de nombramiento de sus miembros requerirán el voto favorable de, al menos, los dos tercios de los componentes del Consejo de Administración.

De igual modo, la delegación permanente de facultades del Consejo de Administración a favor de la Comisión Delegada de Inversiones comprenderá únicamente las facultades del Consejo relacionadas con las inversiones financieras e inmobiliarias de la Sociedad, salvo las que no puedan ser delegadas en virtud de lo dispuesto en los Estatutos o en el Reglamento del Consejo.

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 Delegada de Inversiones de manera permanente las facultades del Consejo de Administración relativas a inversiones financieras, salvo las que resulten legal, estatutaria o reglamentariamente indelegables. Dicha delegación fue renovada por última vez por acuerdo del Consejo de Administración de la Sociedad de 21 de marzo de 2018, supeditada a la reelección de los Consejeros sometida a la Junta General Ordinaria de ese mismo año.

El Consejo de Administración procurará que el tamaño y la composición cualitativa de la Comisión Delegada 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	CARÁCTER
D. Ignacio Garralda Ruiz de Velasco	Presidente	Ejecutivo
Dña. Coloma Armero Montes	Vocal	Independiente/No ejecutivo
D. Jaime Lamo de Espinosa y Michels de Champourcin	Vocal	Otros Consejeros externos/No ejecutivo
D. José Luis Marín López-Otero	Vocal	Independiente/No ejecutivo
D. Emilio Ontiveros Baeza	Vocal	Independiente/No ejecutivo
D. José Periel Martín	Vocal	Otros Consejeros externos/No ejecutivo
D. Luis Rodríguez Durón	Vocal	Otros Consejeros externos/No ejecutivo
D. Rafael Rubio Rubio	Vocal	Otros Consejeros externos/No ejecutivo

En el ejercicio 2018 la Comisión Delegada de Inversiones se ha reunido en 2 ocasiones.

## 3) La Comisión de Auditoría y Cumplimiento

Regulada en el Reglamento de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, en el artículo 47 de los Estatutos Sociales y en el artículo 25 del Reglamento del Consejo de Administración, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento estará formada por un mínimo de tres Consejeros y un máximo de siete

Consejeros, y será presidida por quién de ellos se designe por el Consejo de Administración, siendo necesario que este cargo recaiga en un Consejero independiente. Todos los miembros de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento serán nombrados por el Consejo de Administración y deberán ser Consejeros no ejecutivos, la mayoría de los cuales, al menos, deberán ser Consejeros independientes. Al menos uno de sus miembros será designado teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o en ambas. En su conjunto, los miembros de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento tendrán los conocimientos técnicos pertinentes en relación con el sector de actividad al que pertenezca la entidad auditada.

El cargo de Presidente de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento tendrá una duración de cuatro años y no podrá ser reelegido hasta que haya transcurrido un plazo de, al menos, un año desde su cese.

Esta Comisión se reunirá cuantas veces sea convocada por acuerdo de la propia Comisión o de su Presidente y, al menos, cuatro veces al año.

Según lo dispuesto estatutaria y reglamentariamente, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento tendrá, al menos, las siguientes funciones:

- (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 sobre el resultado de la auditoría explicando cómo esta ha contribuido a la integridad de la información financiera y la función que la Comisión ha desempeñado en ese proceso.
- (b) Supervisar la eficacia del control interno de la Sociedad, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos, así como discutir con el auditor de cuentas las debilidades significativas del sistema de control interno detectadas en el desarrollo de la auditoría, todo ello sin quebrantar su independencia. A tales efectos, y en su caso, podrán presentar recomendaciones o propuestas al Consejo de Administración y el correspondiente plazo para su seguimiento.
- (c) Supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera preceptiva y presentar recomendaciones o propuestas al Consejo de Administración, dirigidas a salvaguardar su integridad.
- (d) Proponer al Consejo de Administración las propuestas de selección, nombramiento y reelección y sustitución del auditor de cuentas, responsabilizándose del proceso de 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; así como recabar regularmente de él información sobre el plan de auditoría y su ejecución, además de preservar su independencia en el ejercicio de sus funciones.
- (e) Establecer las oportunas relaciones con el auditor externo para recibir información sobre aquellas cuestiones que puedan suponer una amenaza para su independencia, y cualesquiera otras relacionadas con el proceso de desarrollo de la auditoría de cuentas y, cuando proceda, la autorización de los servicios distintos de los prohibidos en la normativa de auditoría de cuentas, así como aquellas otras comunicaciones previstas en estas normas.

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 Sociedad o entidades vinculadas directa o indirectamente, así como la información de los servicios adicionales de cualquier clase prestados a dichas entidades y los correspondientes honorarios percibidos de estas entidades por el citado auditor, o por las personas o entidades vinculadas a éste de acuerdo con lo dispuesto en la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas.

- (f) Emitir anualmente, con carácter previo a la emisión del informe de auditoría de cuentas, un informe en el que se expresará una opinión sobre si la independencia del auditor de cuentas resulta comprometida. Este informe deberá contener, en todo caso, la valoración motivada de la prestación de todos y cada uno de los servicios adicionales a que hace referencia la letra anterior, individualmente considerados y en su conjunto, distintos de la auditoría legal y en relación con el régimen de independencia o con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas.
- (g) 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.
- (h) Supervisar el cumplimiento por parte de la Sociedad de su Código de Conducta en Materia de Inversiones Financieras Temporales y, en general, de las reglas de gobierno de la Sociedad y hacer las propuestas necesarias para su mejora.
- (i) 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.
- (j) Informar, con carácter previo, al Consejo de Administración de la Sociedad sobre todas las materias previstas en la ley, en los Estatutos Sociales y en el Reglamento del Consejo de Administración y, en particular, sobre: (i) la información financiera que la Sociedad deba hacer pública periódicamente; (ii) la creación o adquisición de participaciones en entidades de propósito especial o domiciliadas en países o territorios que tengan la consideración de paraísos fiscales; y (iii) las operaciones con partes vinculadas.
- (k) Informar las propuestas de modificación del Reglamento del Consejo de Administración con carácter previo a su aprobación por el Consejo de Administración.

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.

Una copia del Reglamento de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento está disponible en la página web corporativa, dentro del epígrafe "Gobierno Corporativo".

Actualmente, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento está compuesta por los siguientes Consejeros:

NOMBRE	CARGO	CARÁCTER
D. Emilio Ontiveros Baeza	Presidente	Independiente/No ejecutivo
D. José Luis Marín López-Otero	Vocal	Independiente/No ejecutivo
D. Rufino García-Quirós García	Vocal	Otros Consejeros externos/No ejecutivo

Los Sres. Ontiveros y García-Quirós han sido nombrados vocales de esta Comisión durante el ejercicio 2018. En ambos casos, en su nombramiento se han tenido en cuenta, además de su condición de no ejecutivos, sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o en ambas, de acuerdo con lo previsto en la normativa interna de aplicación. Por su parte, se decidió igualmente sustituir el cargo de Presidente de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, que ahora recae en el Sr. Ontiveros. Durante el ejercicio 2018 han perdido la condición de vocales de esta Comisión la Sra. Armero y el Sr. De la Puente.

Durante el ejercicio 2018 la Comisión de Auditoría y Cumplimiento se ha reunido en 7 ocasiones.

#### 4) La Comisión de Nombramientos y Retribuciones

Se regula en los artículos 48 de los Estatutos Sociales y 26 del Reglamento del Consejo de Administración. Estará formada por un mínimo de tres y un máximo de siete Consejeros, todos ellos con el carácter de no ejecutivos y, al menos dos de ellos, deberán ser consejeros independientes.

El Consejo de Administración de la Sociedad designará los miembros de esta Comisión y, de forma especial, a su Presidente, teniendo presentes los conocimientos, aptitudes y experiencia de los Consejeros y los cometidos propios de esta Comisión.

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

Sin perjuicio de las demás funciones que le atribuya la Ley, la Comisión de Nombramientos y Retribuciones tendrá, como mínimo, las siguientes:

- (a) Evaluar las competencias, conocimientos y experiencia necesarios en el Consejo de Administración. A estos efectos, definirá las funciones y aptitudes necesarias en los candidatos que deban cubrir cada vacante y evaluará el tiempo y dedicación precisos para que puedan desempeñar eficazmente su cometido.
- (b) Elevar al Consejo de Administración las propuestas de nombramiento de Consejeros para su designación por cooptación o para su sometimiento a la decisión de la Junta General, así como las propuestas para la reelección o separación de dichos Consejeros por la Junta General.
- (c) Examinar y organizar la sucesión del Presidente del Consejo de Administración y del primer ejecutivo de la Sociedad y, en su caso, formular propuestas al Consejo de Administración para que dicha sucesión se produzca de forma ordenada y planificada.
- (d) Proponer al Consejo de Administración la política de remuneraciones de los Consejeros y de los Directores Generales o de quienes desarrollen sus funciones de alta dirección bajo la dependencia directa del Consejo, de Comisiones Ejecutivas o de Consejeros Delegados, así como la retribución individual y las demás condiciones contractuales de los Consejeros ejecutivos, velando por su observancia.

En la actualidad la composición de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones es la siguiente:

NOMBRE	CARGO	CARÁCTER
D. Carlos Cutillas Cordón	Presidente	Otros Consejeros externos/No ejecutivo
D. Emilio Ontiveros Baeza	Vocal	Independiente/No ejecutivo
D. Jaime Lamo de Espinosa y Michels de Champourcin	Vocal	Otros Consejeros externos/No ejecutivo
D. Jaime Montalvo Correa	Vocal	Otros Consejeros externos/No ejecutivo
D. Luis Rodríguez Durón	Vocal	Otros Consejeros externos/No ejecutivo
D. José Luis Marín López-Otero	Vocal	Independiente/No ejecutivo



El Sr. Ontiveros ha sido nombrado miembro de esta Comisión durante el ejercicio 2018. Por su parte, y también durante el ejercicio 2018, el Sr. García-Quirós ha dejado de formar parte de la misma.

En el año 2018 la Comisión de Nombramientos y Retribuciones ha celebrado 5 sesiones.

## 1.4.2 Deberes y responsabilidades de los Consejeros

### A| OBLIGACIONES DEL CONSEJERO

De acuerdo con el artículo 35 del Reglamento del Consejo de Administración, los Consejeros deberán cumplir los deberes y obligaciones inherentes a su cargo previstos en la Ley y en la normativa interna de la Sociedad con la debida diligencia y lealtad.

#### A.1| EL DEBER GENERAL DE DILIGENCIA

La función del Consejero es promover, orientar y supervisar la gestión de la Sociedad. En el desempeño de sus funciones, el Consejero de Mutua deberá actuar con la diligencia de un ordenado empresario teniendo en cuenta la naturaleza del cargo y las funciones que le han sido atribuidas.

Los Consejeros deberán tener la dedicación adecuada y adoptarán las medidas precisas para la buena dirección y el control de la Mutua.

En el desempeño de sus funciones el Consejero tiene el deber de exigir a, y el derecho de recabar de, la Mutua la información adecuada y necesaria que le sirva para el cumplimiento de sus obligaciones. En concreto:

- (i) Informarse suficientemente sobre la marcha de la Sociedad y de su Grupo y preparar adecuadamente las reuniones del Consejo y de las Comisiones a las que pertenezcan.
- (ii) Colaborar y participar activamente en las funciones propias del Consejo de Administración; asistir, salvo causa justificada, a sus reuniones, y 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.
- (iii) Dedicar a su función el tiempo y esfuerzo necesarios para desempeñarla con eficacia. El Consejero informará a la Comisión de Nombramientos y Retribuciones acerca de sus restantes obligaciones profesionales.
- (iv) Oponerse a los acuerdos contrarios a la Ley, a los Estatutos o al interés social.
- (v) Realizar cualquier cometido específico que le encomiende el Consejo de Administración y se halle razonablemente comprendido en su compromiso de dedicación.
- (vi) No podrá formar parte de más de cuatro consejos de administración de sociedades cotizadas<sup>3</sup>.

Asimismo, el Consejero deberá informar a la Comisión de Nombramientos y Retribuciones de los cambios significativos en su situación profesional, y de los que afecten al carácter o condición en cuya virtud hubiera sido designado como Consejero.

(3) A efectos de esta regla se computarán como un solo consejo todos los consejos de sociedades que formen parte del mismo grupo, así como aquéllos de los que se forme parte en calidad de Consejero dominical propuesto por alguna sociedad del Grupo, aunque la participación en el capital de la sociedad o su grado de control no permita considerarla como integrante del mismo. Excepcionalmente, y por razones debidamente justificadas, el Consejo podrá dispensar al Consejero de esta prohibición.

## A.2| EL DEBER DE LEALTAD

El Consejero deberá desempeñar el cargo con la lealtad de un fiel representante, obrando de buena fe y en el mejor interés de la Sociedad. Así, y entre otras:

- El Consejero no ejercerá sus facultades con fines distintos de aquéllos para los que le han sido concedidas.
- El Consejero deberá guardar secreto de las deliberaciones del Consejo de Administración y de las Comisiones 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
- Igualmente, deberá de abstenerse de participar en la deliberación y votación de acuerdos o decisiones en la que él o una persona vinculada –entendiendo como tal las que así se definen en la Ley de Sociedades de Capital– tenga un conflicto de intereses, directo o indirecto. Se excluirán de la anterior obligación los acuerdos o decisiones que le afecten en su condición de administrador, tales como su designación o revocación para cargos del Consejo de Administración y otros de análogo significado.
- El Consejero deberá adoptar las medidas necesarias para evitar incurrir en situaciones en las que sus intereses, sean por cuenta propia o ajena, puedan entrar en conflicto con el interés social y con sus deberes para con la Mutua.

La infracción del deber de lealtad determinará para el Consejero no solo la obligación de indemnizar el daño causado al patrimonio social, sino también la de devolver a la Sociedad el enriquecimiento injusto obtenido.

## B| CONFLICTOS DE INTERÉS Y PROHIBICIÓN DE COMPETENCIA

La obligación de evitar incurrir en situaciones de conflicto de interés a la que se ha hecho referencia en el apartado A.2 anterior obliga al Consejero a abstenerse de:

- (a) Realizar transacciones con la Sociedad, salvo que se trate de operaciones que cumplen con las condiciones previstas en el artículo 38 del Reglamento del Consejo de Administración (a las que más adelante se hará referencia).
- (b) Utilizar el nombre de la sociedad o invocar su condición de Consejero para influir indebidamente en la realización de operaciones privadas.
- (c) Hacer uso de los activos sociales, incluida la información confidencial de la Sociedad, con fines privados.
- (d) Aprovecharse de las oportunidades de negocio de la Mutua.
- (e) Obtener ventajas o remuneraciones de terceros distintos de la Sociedad y su Grupo asociadas al desempeño de su cargo, salvo que se trate de atenciones de mera cortesía.
- (f) Desarrollar actividades por cuenta propia o cuenta ajena que entrañen una competencia efectiva, sea actual o potencial, con la Sociedad o que, de cualquier otro modo, le sitúen en un conflicto permanente con los intereses de la Sociedad.

Estas previsiones anteriores serán de aplicación también al caso de que el beneficiario de los actos o de las actividades prohibidas sea una persona vinculada al Consejero.

En todo caso, el Consejero deberá comunicar al Consejo de Administración cualquier situación de conflicto, directo o indirecto, que él o personas vinculadas a él pudieran tener con el interés de la Mutua.

Las situaciones de conflicto de intereses previstas en los párrafos anteriores serán objeto de información en la memoria y en el informe anual de gobierno corporativo.

## **C| RÉGIMEN DE DISPENSA**

Según lo dispuesto en el artículo 58 de los Estatutos Sociales, la Mutua podrá dispensar las prohibiciones a las que hace referencia el artículo 57 de los Estatutos Sociales (señaladas en el apartado B anterior) en casos singulares autorizando la realización por parte de un administrador o de una persona vinculada con él de una determinada transacción con la Sociedad, el uso de ciertos activos sociales, el aprovechamiento de una concreta oportunidad de negocio, la obtención de una ventaja o la remuneración de un tercero.

La autorización deberá ser necesariamente acordada por la Junta General cuando tenga por objeto la dispensa de la prohibición de obtener una ventaja o remuneración de terceros, o cuando afecte a una transacción cuyo valor sea superior al diez por ciento de los activos sociales de la Mutua. En los demás casos, la autorización también podrá ser otorgada por el órgano de administración siempre que quede garantizada la independencia de los miembros que la conceden respecto del administrador dispensado. Además, será preciso asegurar la inocuidad de la operación autorizada para el patrimonio social o, en su caso, su realización en condiciones de mercado y la transparencia del proceso.

Por el contrario, la obligación de no competir con la Mutua solo podrá ser objeto de dispensa en el supuesto de que no quepa esperar daño para la Sociedad o el que quepa esperar se vea compensado por los beneficios que prevén obtenerse de la dispensa. La dispensa se concederá mediante acuerdo expreso y separado de la Junta General. En todo caso, a instancia de cualquier Mutualista, la Junta General resolverá sobre el cese del Consejero que desarrolle actividades competitivas cuando el riesgo de perjuicio para la Sociedad haya devenido relevante.

### **1.4.3 Retribución de los Consejeros**

De conformidad con el artículo 53 de los Estatutos Sociales, los Consejeros tendrán derecho a percibir una retribución de la Mutua por el ejercicio de las funciones que les corresponde desarrollar en su condición de tales, esto es, en virtud de su designación como meros miembros del Consejo. Esta retribución se abonará en concepto de atención estatutaria y tendrá dos componentes: (a) una asignación fija anual y (b) dietas de asistencia.

El importe conjunto de las retribuciones anteriores será fijado por la Junta General. Dicho importe se mantendrá entretanto no sea modificado por un nuevo acuerdo de la Junta General, incrementado anualmente en el IPC. Corresponderá al Consejo de Administración, para cada ejercicio, la fijación de la cantidad exacta a abonar dentro de aquel límite y su distribución entre los distintos Consejeros, para lo que tendrá en cuenta los cargos desempeñados por cada Consejero en el propio órgano colegiado y su pertenencia y asistencia a las distintas Comisiones y las demás circunstancias objetivas que considere relevantes, entre ellas su nivel de dedicación e implicación con la Sociedad, pudiendo reducir su importe en los años en que así lo estime justificado. 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. De acuerdo con lo arriba señalado, dicha cifra se mantendrá en los sucesivos ejercicios (salvo acuerdo de la Junta General para fijar un nuevo importe), sin perjuicio de que deba ser incrementada cada año conforme al aumento que experimente el IPC.

Por tanto, de acuerdo con la regla anterior, la retribución conjunta del Consejo de Administración de la Sociedad para el ejercicio 2018 ascendería a 3.017.222 euros, cuantía que correspondería a la cifra fijada por la Junta General para el ejercicio 2009 (2.677.000 euros) incrementada conforme al aumento experimentado por el IPC -en su caso- desde ese año hasta el ejercicio 2018. Sin embargo, la retribución conjunta finalmente devengada por el Consejo de Administración de Mutua Madrileña en el ejercicio 2018, por todos los conceptos, ha ascendido exclusivamente a 2.433.000 euros.

Esta diferencia entre las cuantías señaladas viene motivada por la decisión adoptada en el seno del Consejo de Administración de la Sociedad, en su reunión de 18 de diciembre de 2018, en la cual, y de manera exclusiva para el ejercicio 2018, acordó que la cantidad restante de la retribución global del Consejo (esto es, 584.222 euros, un 19,4% de la retribución máxima a percibir en 2018 según los Estatutos Sociales) no sea aplicada. Lo anterior no supone una alteración a la cifra global de retribución del Consejo de Administración que será de aplicación para el ejercicio 2019 y siguientes, de modo que ésta seguirá consistiendo, como máximo, en la cuantía global acordada por la Junta General de 10 de junio de 2009 incrementada sucesivamente en el aumento del IPC -en su caso- de cada ejercicio.

Tal y como se indica en la memoria de las cuentas anuales de la Sociedad, las retribuciones del ejercicio 2018 se han distribuido entre los Consejeros conforme al siguiente detalle:

CONSEJERO	RETRIBUCIÓN FIJA*	DIETAS	RETRIBUCIÓN TOTAL
D. Ignacio Garralda Ruiz de Velasco, Presidente del Consejo	635	37	672
D. Jaime Montalvo Correa, Vicepresidente	210	39	249
D. Carlos Cutillas Cordón Presidente Comisión Nombramientos	136	40	176
D. Emilio Ontiveros Baeza, Presidente Comisión Auditoría desde 31 de mayo de 2018	124	38	162
D. José Luis Marín López-Otero, Presidente Comisión Auditoría hasta 31 de mayo de 2018	118	47	165
D. Alberto de la Puente Rúa	106	39	145
D. Rufino García-Quirós García	106	41	147
D. Jaime Lamo de Espinosa Michels de Champourcin	106	36	142
Dña. Coloma Armero Montes	106	40	146
D. José Periel Martín	106	35	141
D. Luis Rodríguez Durón	106	41	147
D. Rafael Rubio Rubio	106	35	141
<b>TOTAL</b>	<b>1.965</b>	<b>468</b>	<b>2.433</b>

\*En la Retribución Fija está incluida el Seguro de Salud. (Datos miles de euros)

También ha de tenerse en cuenta que, conforme al artículo 53 de los Estatutos Sociales, los Consejeros en su condición de tales (incluido su Presidente) no disfrutaban de pensión o beneficio de previsión social de ningún tipo.

Además, y en línea con lo anterior, tampoco prevé la normativa interna de la Sociedad que ninguno de los miembros de su Consejo de Administración (incluido el cargo de Presidente) tengan derecho a indemnización alguna por cese.

La Sociedad tiene contratado un seguro de responsabilidad civil que cubre conjuntamente a los Consejeros, directivos y empleados autorizados de Mutua Madrileña y de su grupo, y cuya prima global asciende a 178 miles de euros. Es de observar que la indicada cuantía corresponde a todo el colectivo de asegurados y, por tanto, no se refiere en exclusiva a los miembros del Consejo de Administración de la Sociedad.

Tanto en la memoria anual como en el Informe Anual de Gobierno Corporativo se informará de forma individualizada de las retribuciones percibidas por cada Consejero, con expresión de las cantidades correspondientes a cada concepto retributivo. También se harán constar en la memoria, de forma individualizada y por cada uno de los conceptos, las retribuciones que correspondan a las funciones ejecutivas encomendadas a los Consejeros ejecutivos de la Sociedad.

Adicionalmente, y según lo dispuesto en el artículo 54 de los Estatutos Sociales, el Consejo de Administración deberá aprobar una política de remuneraciones en el marco del sistema de gobierno del grupo Mutua, en cumplimiento de la normativa de ordenación de las entidades aseguradoras y reaseguradoras y normas complementarias. Dicha política será revisada y, en su caso, actualizada, una vez al año por el Consejo de Administración.

### **Remuneración de los Consejeros ejecutivos**

El artículo 53 de los Estatutos Sociales, en su apartado 2, señala que, los Consejeros ejecutivos tendrán derecho a percibir las remuneraciones que, previa propuesta de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones y por acuerdo del Consejo de Administración, se consideren procedentes por el desempeño en la Sociedad de funciones ejecutivas, distintas de las de supervisión y decisión colegiada que desarrollan como meros miembros del Consejo. Esta remuneración habrá de ajustarse a la política de remuneraciones en el marco del sistema de gobierno del Grupo Mutua aprobada por el Consejo de Administración de la Sociedad y reflejarse en el contrato entre el Consejero y la Sociedad al que se refiere el apartado 2 del artículo 43 de los Estatutos Sociales. En particular y sin carácter limitativo, esta remuneración y con sujeción a la política antes referida, podrá consistir en sueldo fijo, retribución variable (en función de la consecución de objetivos de negocio, corporativos y/o de desempeño personal), indemnizaciones por cese del Consejero por razón distinta al incumplimiento de sus deberes, pensiones, seguros, sistemas de previsión y conceptos retributivos de carácter diferido.

En cumplimiento de lo anterior, el Consejo de Administración en su reunión de 27 de junio de 2013 y previo informe favorable de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, acordó fijar la retribución que el Presidente, en su condición de Consejero Delegado, percibirá por el desempeño de las funciones inherentes a tal condición en una asignación fija mensual que ascenderá a 58.333,33 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.

Igualmente y en cumplimiento de la normativa interna aplicable en ese momento respecto de la retribución del Consejero Delegado, la Junta General Ordinaria y Extraordinaria celebrada el 14 de mayo de 2014 acordó, bajo el punto 7º de su orden del día, la ratificación del importe de la retribución del Consejero Delegado.

La remuneración total del cargo de Consejero Delegado devengada en el ejercicio 2018 ha ascendido a la cifra de 721.180,23 euros.

El cargo de Consejero Delegado no tiene aparejado ninguna pensión o beneficio de previsión social de ningún tipo, ni tampoco un derecho a indemnización en caso de cese. Tampoco el cargo conlleva ninguna retribución de tipo variable.

#### **1.4.4 Facultades de información e inspección**

Reguladas en el artículo 30 del Reglamento del Consejo de Administración, la información del Consejero constituye no sólo un derecho, sino también un deber, como presupuesto inexcusable para que el Consejo pueda actuar, en el ejercicio de sus funciones, de modo eficaz y responsable.

En atención a lo anterior, el Consejo de Administración de la Mutua 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 la Mutua, 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.

En cualquier supuesto, la información que se facilite al Consejo de Administración deberá ser facilitada con antelación suficiente a cualquier reunión del Consejo que tuviera por objeto resolver sobre una materia o negocio concretos.

La información deberá contener no sólo información histórico financiera sino también información analítica y provisional debidamente ordenada y, en su caso, de ser necesario, conteniendo opinión escrita, de manera que 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 Sociedad y del contexto general en el que deba adoptar sus decisiones.

Los Consejeros, a fin de un 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 Sociedad.

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 Sociedad.

#### **1.4.5 Auxilio de expertos**

Con el fin de ser auxiliados en el ejercicio de sus funciones, los Consejeros tendrán derecho a obtener de la Sociedad el asesoramiento preciso, que en circunstancias especiales, podrá incluir la contratación con cargo a la Sociedad de asesores legales, contables, financieros.

La decisión de contratar al experto externo, que deberá ser autorizada por el Presidente, podrá ser denegada cuando se considere innecesario o gravemente perturbador del funcionamiento de la Sociedad.

## 1.5 INFORME SOBRE LAS OPERACIONES INTRAGRUPPO Y LAS OPERACIONES VINCULADAS

### 1.5.1 Introducción

La realización de distintas actividades empresariales por el Grupo Mutua Madrileña requiere una organización óptima de sus recursos y, fruto de aquella, es natural la existencia de servicios prestados entre las distintas empresas del Grupo.

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 la Ley 27/2014, de 27 de noviembre, del Impuesto sobre Sociedades.
- Reglamento del Impuesto sobre Sociedades, aprobado por Real Decreto 634/2015, de 10 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.

De igual modo, en lo que respecta a las operaciones vinculadas con los miembros del Consejo de Administración de la Sociedad o personas a éstos vinculadas, la Sociedad ha incluido en su normativa interna (mediante el artículo 38 del Reglamento del Consejo de Administración) una regulación detallada del régimen de aprobación y publicidad al que estas operaciones deberán someterse.

Se exponen a continuación, de forma resumida, la tipología de operaciones vinculadas existentes en el Grupo y los principios aplicados para su correcta valoración, así como la descripción de las operaciones vinculadas con Consejeros o con personas a éstos vinculadas acontecidas durante el ejercicio 2018.

### 1.5.2 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, realizadas principalmente con terceros ajenos al Grupo, pero de los que son destinatarias también algunas sociedades del Grupo.

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

- 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, los servicios informáticos o, puntualmente, los servicios de financiación concedidos a determinadas empresas del Grupo.

### **1.5.3 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", considerando, 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 (por ejemplo, servicios informáticos, de apoyo a la gestión e inmobiliarios) se aplica el método del "Precio Libre Comparable", estimado para servicios similares en el mercado y en función de las horas dedicadas al servicio prestado. Este método consiste, básicamente, en un sistema de cálculo que considera los siguientes elementos:

- i) Identificación de los servicios efectivamente facturables según la necesidad y utilidad real que tienen para la empresa destinataria, lo que determina la exclusión de aquellos servicios, o nivel de servicio, que beneficia al Grupo o a la matriz en el sentido de que no serían demandados por las sociedades destinatarias en su actividad ordinaria.
- ii) Determinación de las horas incurridas por las áreas prestadoras del servicio a la prestación efectiva de estos servicios, estableciéndose una previsión a inicio del ejercicio, con regularización al cierre según la dedicación real y efectiva.
- iii) Facturación periódica según un precio €/hora determinado por referencia al precio de mercado al que presumiblemente estas sociedades podrían acceder para el nivel del servicio demandado.

- (c) Respecto a los servicios financieros, se aplica asimismo el método del "Precio Libre Comparable" estimado del mercado para la determinación de los tipos de interés pactados como retribución de los contratos de préstamo, principalmente participativos, concedidos a diversas entidades del Grupo.



### 1.5.4 Descripción de operaciones vinculadas con administradores

En lo que respecta al régimen de operaciones vinculadas con los miembros del Consejo de Administración, el artículo 38 del Reglamento del Consejo de Administración dispone que, sin perjuicio de la prohibición general de realizar transacciones con la Sociedad que pesa sobre los administradores y sus personas vinculadas de acuerdo con el artículo 36 del Reglamento del Consejo de Administración y en el artículo 56 de los Estatutos Sociales, los administradores podrán realizar transacciones con la Sociedad, directa o indirectamente, siempre y cuando se traten de operaciones que cumplan simultáneamente las siguientes condiciones:

- (i) que sean aprobadas por el Consejo de Administración en pleno, previo informe de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento o, en su caso, por la Junta General, de acuerdo con el régimen de dispensa regulado en el artículo 37 del Reglamento del Consejo de Administración;
- (ii) que sean inocuas para el patrimonio social o se realicen en condiciones de mercado; y
- (iii) que se asegure la transparencia del proceso, informándose a tal efecto de tales transacciones en la memoria y el Informe Anual de Gobierno Corporativo.

No obstante lo anterior, no serán precisas las autorizaciones señaladas en el párrafo anterior, ni su publicidad, en relación con aquellas transacciones que cumplan con todos los siguientes requisitos: (a) sean ordinarias; (b) se efectúen en virtud de contratos cuyas condiciones estén estandarizadas y se apliquen en masa a un elevado número de clientes; (c) se realicen a precios o tarifas establecidos con carácter general por quien actúe como suministrador del bien o servicio del que se trate; y (d) sean de escasa cuantía.

En atención al régimen anterior, a continuación se detallan las operaciones vinculadas realizadas durante el ejercicio 2018 entre la Mutua Madrileña u otras empresas de su Grupo y los administradores de la Sociedad (o personas vinculadas a estos):

NOMBRE DEL ADMINISTRADOR O DIRECTIVO	CONTRATANTE Y TIPO DE VINCULACIÓN CON LA PERSONA VINCULADA	NATURALEZA DE LA RELACIÓN	TIPO DE OPERACIÓN	IMPORTE (MILES DE EUROS)
D. Jaime Lamo de Espinosa M. de Champourcin	Fundación Real Instituto Elcano de Estudios Internacionales y Estratégicos  El presidente del patronato de esta fundación, D. Emilio Lamo de Espinosa Michels de Champourcin, es hermano del Consejero Jaime Lamo de Espinosa Michels de Champourcin	Colaborativa / Mecenazgo	Convenio de colaboración	150
D. Emilio Ontiveros Baeza	Analistas Financieros Internacionales, S.A. (AFI) y AFI Escuela de Finanzas aplicadas, S.A., filial de AFI  El Sr. Ontiveros es consejero y presidente de Analistas Financieros Internacionales, S.A.	Comercial	Prestación de servicios	91
D <sup>a</sup> . Coloma Armero Montes	Instituto de Estudios de Automoción, S.L.  El hermano de la Sra. Armero es presidente del Instituto de Estudios de Automoción	Comercial	Prestación de servicios	6
D. Carlos Cutillas Cordón	Laminar Business, S.A.  El Sr. Cutillas es Presidente de Laminar Business, S.A.	Comercial	Arrendatario	113

Con carácter adicional a la información anterior y en lo menester, a continuación se detallan los cargos o funciones desempeñados por los Consejeros de Mutua en sociedades cotizadas en mercados de valores oficiales durante el ejercicio 2018.

NOMBRE DEL ADMINISTRADOR	SOCIEDAD COTIZADA	CARGO O FUNCIÓN
D. Ignacio Garralda Ruiz de Velasco	Bolsas y Mercados Españoles, Sociedad Holding de Mercados y Sistemas Financieros, S.A.	Vicepresidente 1º y Consejero Independiente
D. Ignacio Garralda Ruiz de Velasco	Caixabank, S.A.	Consejero dominical
D. Ignacio Garralda Ruiz de Velasco	Endesa, S.A.	Consejero Independiente
Dña. Coloma Armero Montes	Cemex Latam Holdings, S.A. <sup>4</sup>	Consejero Independiente

(4) CEMEX LATAM HOLDINGS, S.A. cotiza en la Bolsa de Valores de Colombia bajo el símbolo CLH.

## 1.6 INFORME SOBRE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE RIESGOS Y DE CONTROL INTERNO

### SISTEMAS DE GESTIÓN DE RIESGOS

Mutua Madrileña entiende que el crecimiento de la Sociedad debe ser rentable, a la par que sostenido en el tiempo, garantizando con ello la aportación de valor a sus mutualistas, asegurados, empleados y otros grupos de interés con los que nos relacionamos. Así se demuestra, año tras año, ofreciendo los mejores servicios y manteniéndose como la compañía aseguradora más solvente del mercado español.

Para Mutua Madrileña, preservar su solidez y solvencia, cumplir con rigor la normativa vigente y garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos constituye una máxima prioridad.

La solidez de Mutua Madrileña se ha ido forjando durante sus años de historia mediante una gestión de riesgos prudente, que forma parte de la cultura de la Sociedad y que supone un aspecto estratégico y diferencial.

El sistema de gestión de riesgos, estructurado en base al modelo de tres líneas de defensa, tiene como objetivo preservar la Solvencia, identificando, vigilando, cuantificando y gestionando los riesgos que puedan impedir la consecución de los objetivos estratégicos de Mutua. El sistema de gestión de riesgos vincula y coordina la estrategia y gestión del negocio, la gestión de los riesgos y la gestión del capital.

Por su parte, la política de control interno establece los principios y procedimientos para diseñar, mantener e implantar un sistema de control interno eficaz.

A continuación se presentan las funciones y responsabilidades dentro de los sistemas de gestión de riesgos y de control interno:

### CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El Consejo de Administración es, en última instancia, el responsable de la existencia y mantenimiento de un adecuado y efectivo Sistema de Gestión de Riesgos para el Grupo. En aras de la consecución de dicha responsabilidad, el Consejo de Administración de Mutua:

- Debe garantizar la eficacia del Sistema de Gestión de Riesgos de todo el Grupo. El Sistema de Gestión de Riesgos del Grupo debe incluir, como mínimo:
  - a) Las decisiones y políticas estratégicas sobre gestión de riesgos a nivel de Grupo.
  - b) La definición del apetito de riesgo del Grupo Mutua y el establecimiento de los límites de tolerancia al riesgo globales.
  - c) La identificación, medición, gestión, seguimiento e información de los riesgos a nivel de Grupo.
- Debe supervisar la integridad de los sistemas internos de información y control, así como de los sistemas de información contable y financiera, incluidos el control operativo y financiero y el cumplimiento de la legislación aplicable.
- Debe garantizar que las políticas y decisiones estratégicas sean coherentes con la estructura del Grupo y con la dimensión y las particularidades de las entidades que son parte del mismo.

## COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CUMPLIMIENTO

La Comisión de Auditoría y Cumplimiento supervisa el proceso de información financiera y la eficacia de los sistemas internos de control y gestión de riesgos, así como discute con los auditores de cuentas o sociedades de auditoría las debilidades significativas del sistema de control interno detectadas en el desarrollo de la auditoría de la Sociedad y de su Grupo.

## DIRECCIÓN DE LA COMPAÑÍA

La Dirección de la empresa es responsable de impulsar la implantación de los Sistemas de Gobernanza, Control Interno y de Riesgos que garantice una gestión sana y prudente de la actividad, así como de la implementación de los procedimientos de gestión de riesgos en línea con las directrices establecidas por el Consejo de Administración.

## ÁREAS OPERATIVAS (PRIMERA LÍNEA DE DEFENSA)

La primera línea de defensa se encuentra en las áreas de negocio y soporte. Estas áreas son propietarias de los procesos cuyas actividades se ven expuestas a los riesgos. La primera línea por ello es la responsable de identificar, evaluar y gestionar el riesgo, diseñando y ejecutando los controles necesarios para mitigarlos y mantenerlos dentro de los niveles de apetito al riesgo y/o límites establecidos.

## ÁREAS DE CONTROL (SEGUNDA LÍNEA DE DEFENSA)

### COMITÉ DE RIESGOS

Este Comité, que realiza la gestión de riesgos, está presidido por el Director General. Sus principales competencias son:

- Impulsar la implantación de un Sistema eficaz de Control Interno y Gobernanza de Riesgos que garantice una gestión sana y prudente de la actividad.
- Promover la adopción de las medidas oportunas para mantener los niveles de riesgo dentro de los límites establecidos por el Consejo de Administración.
- Actuar como órgano asesor del Consejo de Administración y de la Dirección:
  - En la supervisión del perfil de riesgo basándose en los informes elaborados por las funciones de gestión de riesgos, actuarial y de verificación del cumplimiento normativo.

- En la adopción de estrategias correctivas. La gestión de riesgos en la segunda línea de defensa se instrumenta a través de las siguientes funciones fundamentales.

## **A) GESTIÓN DE RIESGOS**

Facilita la aplicación del sistema de gestión de riesgos para el control de riesgos de las distintas áreas y filiales que componen el Grupo. Para ello comprende, al menos, las siguientes tareas:

- Asistencia y asesoramiento al Consejo de Administración de cara al funcionamiento eficaz del Sistema de Gestión de Riesgos, incluidas cuestiones estratégicas como la estrategia corporativa, fusiones y adquisiciones y los proyectos e inversiones relevantes.
- Seguimiento del Sistema de Gestión de Riesgos y del perfil de riesgo general de la Sociedad en su conjunto.
- Informar al Consejo de Administración acerca de los cambios significativos en el perfil de riesgo de la Sociedad.
- Redactar y actualizar anualmente las políticas del Sistema de Gestión de Riesgos encomendadas.
- Coordinar el proceso de evaluación interna de riesgos y de solvencia.
- Elaboración y presentación al Consejo de Administración de información detallada sobre las exposiciones de riesgo.
- Identificación de los riesgos emergentes.

En la Política de Gestión de Riesgos se definen las responsabilidades, competencias y deberes de información de la Función de Gestión de Riesgos y se establecen los mecanismos de coordinación y supervisión de las actividades a nivel de Grupo y filiales.

Adicionalmente, la Función de Gestión de Riesgos respecto al Sistema de Control Interno tiene encomendadas las siguientes funciones:

- Monitorización del Riesgo Operacional por procesos, incluyéndose detalle del desarrollo de las funciones llevadas a cabo en esta materia en la Política de Riesgo Operacional.
- Mantenimiento y supervisión del Sistema de Gestión de la Continuidad de Negocio, incluyéndose igualmente el desarrollo de las funciones llevadas a cabo en esta materia en la Política de Continuidad de Negocio.
- Participación en el sistema de control establecido sobre las funciones externalizadas y los servicios de Alto Impacto, detallándose en la Política de Externalización el desarrollo de las funciones llevadas a cabo en esta materia.

A su vez, la Subdirección General de Control de Riesgos es responsable de la monitorización y seguimiento de los riesgos financieros y de las provisiones técnicas, contribuyendo a reforzar el Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera.

## **B) ACTUARIAL SOLVENCIA II**

Se encarga de:

- Coordinar el cálculo de las provisiones técnicas y cerciorarse de la adecuación de las metodologías y los modelos subyacentes utilizados, así como de las hipótesis empleadas en su cálculo.

- Evaluar la suficiencia y la calidad de los datos utilizados en el cálculo de las provisiones técnicas, cotejar su cálculo con la experiencia anterior e informar al Consejo de Administración sobre la fiabilidad y adecuación de dicho cálculo.
- Supervisar el cálculo de las provisiones técnicas en los supuestos en que, por no disponerse de datos precisos, se utilicen aproximaciones, incluidos enfoques caso por caso, en relación con el cálculo de la mejor estimación de las provisiones técnicas.
- Pronunciarse sobre la Política General de Suscripción y sobre la adecuación de los acuerdos de reaseguro.
- Contribuir a la aplicación efectiva del sistema de gestión de riesgos, en particular en lo que respecta a la modelización del riesgo en que se basa el cálculo de los requerimientos de capital, y la evaluación interna de los riesgos y de la solvencia.

En la Política de la Función Actuarial se definen las responsabilidades, competencias y deberes de información de dicha función y se establecen los mecanismos de coordinación y supervisión de las actividades a nivel de grupo y filiales.

### **C) VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO NORMATIVO**

La normativa de Solvencia II establece que las empresas de seguros y reaseguros establecerán un sistema eficaz de control interno. Dicho sistema constará, como mínimo, de procedimientos administrativos y contables, de un marco de control interno, de mecanismos adecuados de información a todos los niveles de la empresa y de una función de verificación del cumplimiento.

La función de verificación del cumplimiento normativo asesora a los órganos de administración acerca del cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas, así como acerca del cumplimiento de su normativa interna. Comporta, asimismo, la evaluación de las posibles repercusiones de cualquier modificación del entorno legal en las operaciones y la determinación y evaluación del riesgo de cumplimiento, así como la evaluación de la idoneidad de las medidas adoptadas para evitar cualquier incumplimiento.

En la Política de la Función de Verificación del Cumplimiento Normativo: (i) se definen las responsabilidades, competencias y deberes de información de dicha función; (ii) se establecen los mecanismos de coordinación y supervisión de las actividades a nivel de grupo y filiales; y (iii) se establecen las actividades previstas de la función, que tendrá en cuenta todas las áreas de actividad pertinentes y su exposición al riesgo de incumplimiento.

### **AUDITORÍA INTERNA (TERCERA LÍNEA DE DEFENSA)**

De conformidad con establecido en el marco internacional para la práctica profesional y en los distintos desarrollos normativos de Solvencia II, la función de auditoría interna de Mutua Madrileña es una función clave del sistema de gobierno de la organización.

Su ámbito de actuación comprende la comprobación de la adecuación y eficacia del sistema de control interno y de otros elementos del sistema de gobierno de la entidad y se desarrolla de acuerdo con lo establecido en la regulación de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras.

La función de auditoría interna cuenta con los recursos y autoridad necesarios en la organización y opera bajo la supervisión directa de la Comisión de Auditoría, dependiendo funcionalmente del presidente de dicha Comisión, al que rinde cuentas, dotándola de este modo de la máxima independencia y objetividad. Este posicionamiento garantiza que la función de auditoría interna esté libre de influencias indebidas procedentes de otras funciones y áreas de la organización.

## **1.6.1. SISTEMAS INTERNOS DE CONTROL Y GESTIÓN DE RIESGOS EN RELACIÓN CON EL PROCESO DE EMISIÓN DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA (SCIIF)**

### **A. ENTORNO DE CONTROL DE LA ENTIDAD**

#### **A.1 QUÉ ÓRGANOS Y/O FUNCIONES SON LOS RESPONSABLES DE: (I) LA EXISTENCIA Y MANTENIMIENTO DE UN ADECUADO Y EFECTIVO SCIIF; (II) SU IMPLANTACIÓN Y (III) SU SUPERVISIÓN**

El Consejo de Administración es el responsable último de la existencia y mantenimiento de un adecuado y efectivo SCIIF y su supervisión está delegada en la Comisión de Auditoría y Cumplimiento. Las funciones atribuidas al Consejo de Administración relacionadas con el control interno se contemplan en el art. 31.3 apartado c) de los Estatutos Sociales de Mutua Madrileña y es la supervisión y garantía de la integridad de los sistemas internos de información y control, así como de los sistemas de información contable y financiera, incluidos el control operativo y financiero y el cumplimiento de la legislación vigente.

Para llevar a cabo esta función, el Consejo de Administración se apoya en la Subdirección General Financiera como la responsable del diseño, implantación y funcionamiento del SCIIF. Dentro de la Subdirección General Financiera, el área de Control y Reporting Financiero incluye, entre sus funciones, la de revisar como segunda línea de defensa el adecuado funcionamiento del sistema de control interno de la información financiera, siendo por ello una unidad especializada, segregada e independiente del área contable (en adelante, Unidad SCIIF).

La Comisión de Auditoría y Cumplimiento, por delegación del Consejo de Administración, es la encargada de supervisar el SCIIF y para obtener una seguridad razonable sobre la fiabilidad de la información financiera se responsabiliza de supervisar:

- La adecuación de las políticas y procedimientos de control implantados.
- El proceso de elaboración y la integridad de la información financiera, revisando el correcto diseño del SCIIF y el cumplimiento de los requisitos normativos.
- La adecuada delimitación del perímetro de consolidación.
- La correcta aplicación de los principios contables.

La Comisión de Auditoría y Cumplimiento para ejercer dicha supervisión se apoya en la Unidad SCIIF, los auditores internos y otros expertos con quienes mantendrá una comunicación fluida. A tal efecto, recibirá informes de los responsables de control interno y auditoría interna para concluir sobre el nivel de confianza y fiabilidad del sistema con propuestas de actuaciones de mejora. Respecto al auditor externo, se podrá solicitar el informe establecido en la Guía de Actuación publicada por la CNMV.

#### **A.2 SI EXISTEN, ESPECIALMENTE EN LO RELATIVO AL PROCESO DE ELABORACIÓN DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA, LOS SIGUIENTES ELEMENTOS**

##### **A.2.1 Departamentos y/o mecanismos encargados: (i) del diseño y revisión de la estructura organizativa; (ii) de definir claramente las líneas de responsabilidad y autoridad, con una adecuada distribución de tareas y funciones; y (iii) de que existan procedimientos suficientes para su correcta difusión en la entidad**

El Consejo de Administración, según se establece en el artículo 4.3 (a) de su Reglamento, determina y aprueba las políticas y estrategias generales del Grupo Mutua, y en particular, la relativa al mantenimiento de una estructura organizativa transparente y apropiada. Para ello, se apoya en la

Dirección General que se encarga del diseño y revisión de la estructura organizativa, así como de la definición de las líneas de responsabilidad y autoridad, con una adecuada distribución de tareas y funciones, quedando documentadas en el mapa de puestos del Grupo y el organigrama detallado en el que se refleja tanto la estructura como las dependencias jerárquicas de toda la organización.

La Dirección de Recursos Humanos junto con la Dirección de Comunicación mantienen actualizados los organigramas que se encuentran disponibles para todos los empleados a través de la Intranet Corporativa.

En relación al proceso anual de elaboración de información financiera, la Subdirección General Financiera establece una planificación determinando las tareas asignadas a cada responsable, así como las fechas en las que se deben ejecutar. Dicha planificación es documentada en un calendario y distribuida entre los intervinientes del proceso, previa presentación y aprobación de la Alta Dirección.

#### **A.2.2 Código de conducta, órgano de aprobación, grado de difusión e instrucción, principios y valores incluidos (indicando si hay menciones específicas al registro de operaciones y elaboración de información financiera), órgano encargado de analizar incumplimientos y de proponer acciones correctoras y sanciones**

El Código de Conducta Ética es un documento básico y esencial para todos los empleados del Grupo Mutua cuyo objetivo es definir los valores que la compañía espera de la conducta profesional y comportamiento de todos y cada uno de sus empleados.

Es uno de los documentos que integran el Sistema de Prevención de Riesgos Penales y está aprobado por el Consejo de Administración, quién debe aprobar las sucesivas modificaciones que se produzcan en el mencionado código.

El Código de Conducta es de conocimiento y aceptación por toda la organización, incluyendo las nuevas incorporaciones, y está a disposición de todos los profesionales en la intranet corporativa.

Los valores y principios de comportamiento incluidos en el Código de Conducta Ético deben regir y guiar la realización del trabajo y las relaciones laborales, actuando con integridad y respeto hacia compañeros, clientes, proveedores y colaboradores externos, y la sociedad en general, contribuyendo a preservar intacta la reputación e imagen corporativa del Grupo Mutua.

El Código de Conducta Ético incluye, específicamente, un capítulo sobre la información contable y financiera en el que la compañía está obligada a cumplir las normas mercantiles y contables relativas a la fiabilidad de los estados financieros y, por tanto, de la información económico-financiera que se pone a disposición de los clientes y del público en general.

Cualquier empleado que tuviere indicios o sospechas de la comisión de algún delito o de la vulneración de alguno de los principios expuestos en el Protocolo de Prevención de Riesgos Penales y/o de los contenidos del Código de Conducta Ética, tiene la obligación de comunicarlos a través del canal de denuncias habilitado al efecto, cuyo procedimiento está en la intranet corporativa a disposición de todos los empleados.

La tramitación y gestión de las denuncias realizadas por este canal se analizarán hasta su conclusión por el Comité de Control y Seguimiento, órgano estatutario de supervisión y control del Sistema de Prevención de Riesgos Penales, dependiente de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento.

En caso de que algún empleado del Grupo Mutua, cometa una infracción por incumplimiento de los requisitos del Sistema de Prevención de Riesgos Penales, se seguirá el procedimiento sancionador y régimen jurídico establecido en materia de prescripción, sanción y cancelación de las infracciones en la legislación aplicable en cada caso.

### **A.2.3 Canal de denuncias, que permita la comunicación a la Comisión de Auditoría de irregularidades de naturaleza financiera y contable, en adición a eventuales incumplimientos del código de conducta y actividades irregulares en la organización, informando en su caso si éste es de naturaleza confidencial**

En el marco del Sistema de Prevención de Riesgos Penales, el Grupo Mutua dispone de un canal de denuncias cuyo objetivo principal es garantizar que las acciones y actitudes de los profesionales de la compañía y de los proveedores vinculados se corresponden con los valores corporativos de la Compañía y prevenir hechos que puedan afectar o poner en peligro la situación financiera, patrimonial, la imagen y la reputación de la compañía e incluso actitudes que pudieran generar responsabilidades penales. El acceso al canal de denuncias se encuentra disponible para todos los empleados a través de la intranet corporativa.

Todas las denuncias que se presenten a través del canal de denuncias son anónimas para la entidad objeto de la denuncia, garantizándose igualmente la confidencialidad de las mismas. Con independencia de lo anterior, la entidad externa gestora del canal de denuncias exigirá la identificación del denunciante. Los datos identificativos del denunciante no serán transmitidos a la entidad objeto de la denuncia salvo en los supuestos establecidos en la ley en que dicho anonimato quedará anulado a todos los efectos.

En sus funciones de supervisión de la información financiera, el Reglamento de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento establece que la Comisión reciba información periódica sobre dicho canal de denuncias. De esta forma, el presidente del Comité de Control y Seguimiento informará con carácter semestral a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento respecto de la actividades realizadas por el Comité.

El Comité de Control y Seguimiento es el órgano gestor y operativo que goza de las facultades necesarias para formular, controlar y supervisar el funcionamiento, la eficacia y el cumplimiento del Sistema de Prevención de Riesgos Penales del Grupo Mutua. Organizativamente, depende de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, sus miembros serán nombrados por decisión del Consejo de Administración y ejercerá la función de Presidente, el Secretario General.

### **A.2.4 Programa de formación y actualización periódica para el personal involucrado en la preparación y revisión de la información financiera, así como en la evaluación del SCIIF, que cubran al menos, normas contables, auditoría, control interno y gestión de riesgos**

El Grupo Mutua ha destinado más de 600.000 euros a la formación de sus empleados en 2018. Todos los empleados cuentan con un plan de formación y desarrollo individual que busca dar respuesta a las necesidades del negocio, la adaptación al entorno normativo vigente y el desarrollo profesional de nuestros empleados. Para ello se utilizan diversos formatos y fórmulas de aprendizaje que van desde la formación presencial, hasta el encuentro con expertos en cada una de las materias objeto de aprendizaje, pasando por el uso de las nuevas tecnologías, a través de la plataforma de formación online "Campus Mutua", disponible para el 100% de los empleados.

En este contexto, el plan de formación del Grupo Mutua contempla la formación continuada del personal involucrado en la preparación y revisión de la información financiera, así como en la evaluación del SCIIF, en los ámbitos que le son necesarios para el cumplimiento de sus funciones.

Durante 2018, la compañía ha desarrollado más de 30 iniciativas de formación vinculadas con áreas de conocimiento altamente relacionadas con el SCIIF como son las normas contables locales e internacionales, de auditoría, control interno, gestión de riesgos, fiscalidad y Solvencia II, entre otras.



En total, se han dedicado más de 2.400 horas a dichas iniciativas formativas a las que han asistido más de 1.200 participantes cuyos perfiles están bien directa o indirectamente vinculados por sus funciones en la preparación y revisión de la información financiera de la compañía.

Además de lo anterior, la Subdirección General Financiera, como parte de la compañía, dispone de procedimientos internos de gestión del conocimiento con el fin de compartir documentos de trabajo, novedades en materia legal y normativa en el ámbito contable, financiero y actuarial, permitiendo a los profesionales consultar y compartir internamente información para estar al corriente de las novedades que puedan afectar a la información financiera.

## **B. EVALUACIÓN DE RIESGOS DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA**

### **B.1 CUÁLES SON LAS PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DEL PROCESO DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS, INCLUYENDO LOS DE ERROR O FRAUDE, EN CUANTO A:**

#### **B.1.1 Si el proceso existe y está documentado**

El Grupo Mutua dispone de una metodología definida para identificar el nivel de riesgo del Grupo, esta metodología de gestión se encuentra definida y documentada en la Política SCIIF del Grupo aprobada por el Consejo de Administración.

La metodología se inicia con el análisis por epígrafe contable de los estados financieros consolidados y consiste en evaluar, al menos de forma anual, tanto a nivel cuantitativo como cualitativo, los siguientes factores clave del riesgo: materialidad, calidad del dato, juicios y estimaciones y experiencia acumulada del área financiera. Consecuencia de este análisis, se obtendrá el mapa de procesos SCIIF que se presenta a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento.

Sobre los procesos relevantes recogidos en el mapa de procesos, se identifican los riesgos de error y/o fraude que puedan surgir, basando dicha identificación de riesgos en la documentación específica del modelo, de tal forma que se analiza por cada actividad los errores y/o fraudes con impacto material en la consecución de los objetivos relacionados con la fiabilidad de la información financiera. Una vez seleccionados los riesgos, se evalúa el diseño de los controles necesarios para su mitigación o gestión, siendo estos controles objeto de documentación y seguimiento por la Unidad SCIIF con el apoyo de los responsables de los procesos y controles, así como de la supervisión periódica por parte de Auditoría interna.

Por tanto, la información relacionada con el Sistema de Control Interno de la Información Financiera del Grupo Mutua se encuentra organizado por: procesos, actividades de control, riesgos y controles. Para la documentación de los componentes del SCIIF se han utilizado las herramientas corporativas que permiten una gestión del sistema homogeneizada con la gestión de riesgos del Grupo, buscando mantener la misma línea de ejecución del sistema salvando las diferencias que conlleva el Sistema de Control Interno de la Información Financiera.

Actualmente, la documentación de cada proceso en el marco del Sistema de Control interno de la Información Financiera se recoge de la siguiente manera: flujograma, narrativa del proceso y matriz de riesgos y controles con el detalle y descripción de cada riesgo y control, así como las evidencias que lo soportan.

#### **B.1.2 Si el proceso cubre la totalidad de objetivos de la información financiera (existencia y ocurrencia, integridad, valoración, presentación, desglose y comparabilidad y derechos y obligaciones), si se actualiza y con qué frecuencia**

El Consejo de Administración, como responsable último de la existencia y mantenimiento de un adecuado y efectivo SCIIF, se apoya en la Unidad SCIIF para especificar los objetivos de control de

la información financiera, con suficiente criterio y claridad, con el fin de facilitar la identificación de los riesgos que se consideran más relevantes para el Grupo, así como de los controles que deben ser implantados para mitigarlos.

Estos objetivos o aserciones financieras están alineados con los globales de la entidad para asegurar la fiabilidad de la información financiera y son los siguientes: existencia y ocurrencia, integridad, valoración, presentación, desglose y comparabilidad y derechos y obligaciones.

Dentro de la documentación asociada a cada proceso, concretamente en la matriz de riesgos y controles, por un lado, se identifican los riesgos que puedan surgir al analizar, por cada actividad del proceso, los errores y/o fraudes con impacto material en la consecución de los objetivos relacionados con la fiabilidad de la información financiera y, por otro lado, que los controles identificados para cada riesgo lleven asociados la aserción financiera que cubre, de manera que los procesos cumplan con la totalidad de los objetivos de la información financiera.

Como se ha mencionado anteriormente, el Grupo realiza un análisis de los estados financieros consolidados, al menos de forma anual, en base a los factores cuantitativos y cualitativos definidos en la Política SCIF.

Asimismo, anualmente se actualizarán los procesos especialmente críticos en la preparación de la información financiera, tales como procesos clave para auditoría externa, controles generales de la entidad e informáticos. El resto de los procesos, se supervisarán de forma plurianual de manera que, al menos, cada tres años se haya actualizado el Sistema de Control Interno de Información Financiera de forma completa.

### **B.1.3 La existencia de un proceso de identificación del perímetro de consolidación, teniendo en cuenta, entre otros aspectos, la posible existencia de estructuras societarias complejas, entidades instrumentales o de propósito especial**

El Grupo Mutua tiene un proceso específico para la adecuada delimitación del perímetro de consolidación considerando, entre otros aspectos, la posible existencia de estructuras complejas, entidades instrumentales o de propósito especial.

En dicho proceso se detallan las actividades a realizar para la identificación del conjunto de entidades que forman parte del perímetro de consolidación, así como del método de consolidación apropiado aplicable a cada una de ellas para la obtención de los estados financieros del Grupo.

### **B.1.4 Si el proceso tiene en cuenta los efectos de otras tipologías de riesgos (operativos, tecnológicos, financieros, legales, reputacionales, medioambientales, etc.) en la medida que afecten a los estados financieros**

Los riesgos asociados al logro de los objetivos de la información financiera son una parte integral del mapa de riesgos de la entidad y, por tanto, durante el proceso de identificación de riesgos de error y/o fraude de la información financiera, se han tenido en cuenta los efectos de otras tipologías de riesgos en la medida que afecten a los estados financieros (operativos, tecnológicos, financieros, legales, reputacionales, medioambientales, etc.).

Adicionalmente, el Grupo Mutua dispone de varios ámbitos de gestión de riesgos como operacional, cumplimiento normativo, cumplimiento fiscal, prevención de riesgos penales, entre otros, que junto con el SCIF completan el marco de control interno global del Grupo con el fin de diseñar, mantener e implantar un sistema de control interno eficaz.

### **B.1.5 Qué órgano de gobierno de la entidad supervisa el proceso**

Tal y como se ha comentado anteriormente, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento es la encargada de supervisar el SCIIF y para obtener una seguridad razonable sobre la fiabilidad de la información financiera se responsabiliza de supervisar:

- La adecuación de las políticas y procedimientos de control implantados.
- El proceso de elaboración y la integridad de la información financiera, revisando el correcto diseño del SCIIF y el cumplimiento de los requisitos normativos.
- La adecuada delimitación del perímetro de consolidación.
- La correcta aplicación de los principios contables.

Para ejercer la supervisión, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento se apoya, principalmente, en la Unidad SCIIF y los auditores internos con quienes mantendrá una comunicación fluida y de los que recibirá informes para concluir sobre el nivel de confianza y fiabilidad del sistema con propuestas de actuaciones de mejora. Adicionalmente, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento solicita al auditor externo una revisión del SCIIF en los términos establecidos en la Guía de Actuación publicada por el CNMV a estos efectos.

## **C. ACTIVIDADES DE CONTROL**

### **C.1 PROCEDIMIENTOS DE REVISIÓN Y AUTORIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA Y LA DESCRIPCIÓN DEL SCIIF, A PUBLICAR EN LOS MERCADOS DE VALORES, INDICANDO SUS RESPONSABLES, ASÍ COMO DE DOCUMENTACIÓN DESCRIPTIVA DE LOS FLUJOS DE ACTIVIDADES Y CONTROLES (INCLUYENDO LOS RELATIVOS A RIESGO DE FRAUDE) DE LOS DISTINTOS TIPOS DE TRANSACCIONES QUE PUEDAN AFECTAR DE MODO MATERIAL A LOS ESTADOS FINANCIEROS, INCLUYENDO EL PROCEDIMIENTO DE CIERRE CONTABLE Y LA REVISIÓN ESPECÍFICA DE LOS JUICIOS, ESTIMACIONES, VALORACIONES Y PROYECCIONES RELEVANTES**

La Comisión de Auditoría y Cumplimiento supervisa los procesos de elaboración y presentación de la información financiera, mediante la revisión de las cuentas de la sociedad y velando porque se apliquen los principios de contabilidad generalmente aceptados.

Adicionalmente, la información financiera del Grupo Mutua se presenta mensualmente al Consejo de Administración para el seguimiento de los distintos negocios del Grupo y el análisis de desviaciones respecto a lo previsto.

En cuanto al sistema de control interno de la información financiera, el Consejo de Administración se apoya en la Unidad SCIIF, englobada en la Subdirección General Financiera, para diseñar, implantar y poner en funcionamiento el sistema. En consecuencia, el sistema de control de información financiera se ha documentado según las bases establecidas en la política correspondiente aprobada por el Consejo de Administración para el mantenimiento, ejecución, monitorización, supervisión y reporte del SCIIF del Grupo Mutua asegurando que los riesgos por errores, omisiones o fraude en la información financiera se controlan adecuadamente, ya sea por prevención, detección, mitigación, compensación o corrección, proporcionando una seguridad razonable de que los controles internos funcionan de manera efectiva y contribuyen a garantizar la fiabilidad de la información financiera del Grupo.

Se considera de especial relevancia el conjunto de actividades de elaboración del cierre contable consolidado, documentado en un proceso específico, así como la revisión específica de los juicios,

estimaciones, valoraciones y proyecciones relevantes según lo establecido en el Manual de Políticas Contables del Grupo.

En cuanto a la supervisión, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento se apoya, por un lado, en la Unidad SCIIF que llevará a cabo la revisión del adecuado funcionamiento del sistema de control interno de la información financiera. Adicionalmente, en la Subdirección General de Control de Riesgos, como responsable de la monitorización y el seguimiento de los riesgos financieros y de las provisiones técnicas y con capacidades técnicas avanzadas en dichos ámbitos, contribuirá a reforzar el Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (SCIIF), especialmente en relación a los riesgos de estimación y valoración que puedan tener un impacto en los objetivos de fiabilidad de la información financiera.

Por otro lado, en la Dirección de Auditoría Interna que ayudará a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento a evaluar el funcionamiento del SCIIF, mediante un plan de auditoría plurianual que dará cobertura a los procesos, riesgos y controles más significativos en un periodo de tiempo razonable y le informará de las debilidades detectadas durante la ejecución de su trabajo y del calendario asignado a las medidas propuestas para su corrección.

### **C.2 POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO SOBRE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN (ENTRE OTRAS, SOBRE SEGURIDAD DE ACCESO, CONTROL DE CAMBIOS, OPERACIÓN DE LOS MISMOS, CONTINUIDAD OPERATIVA Y SEGREGACIÓN DE FUNCIONES) QUE SOPORTEN LOS PROCESOS RELEVANTES DE LA ENTIDAD EN RELACIÓN A LA ELABORACIÓN Y PUBLICACIÓN DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA**

El Grupo Mutua, entre los controles identificados en el sistema de control interno de la información financiera para mitigar los riesgos de error y/o fraude, ha considerado aquellos relacionados con los sistemas de información que soportan los procesos relevantes del Grupo en relación a la elaboración y publicación de la información financiera, entre ellos se incluyen los relativos a la seguridad de acceso, control y operación de los cambios, continuidad operativa y segregación de funciones. Estos riesgos y controles de los sistemas de información relevantes para la elaboración de la información financiera son documentados en una matriz específica.

Adicionalmente, los controles de los sistemas de información mencionados se encuentran soportados por procedimientos y manuales como son, entre otros: política de contraseñas, control de accesos, gestión de usuarios, gestión de incidencias, gestión de cambios, seguridad, configuración y buen uso de la información o plan de recuperación ante desastres.

En el ámbito de la gestión de seguridad de la información, Mutua cuenta con un sistema de gestión (SGSI) certificado según la norma ISO/IEC 27001:2013 expedido por AENOR (entidad de normalización española) e IQnet (entidad de normalización internacional) y que garantiza la seguridad de la información que maneja el área de Sistemas de Información del Grupo. A través de la intranet, todos los empleados pueden conocer la normativa de seguridad que se debe cumplir, a la legislación que afecta a la seguridad de la información, a los manuales de seguridad, configuración y buen uso de la información, notificar cualquier incidente al respecto y acceder al curso básico sobre seguridad realizado por todos los empleados y nuevas incorporaciones a la plantilla del Grupo.

### **C.3 POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO DESTINADOS A SUPERVISAR LA GESTIÓN DE LAS ACTIVIDADES SUBCONTRATADAS A TERCEROS, ASÍ COMO DE AQUELLOS ASPECTOS DE EVALUACIÓN, CÁLCULO O VALORACIÓN ENCOMENDADOS A EXPERTOS INDEPENDIENTES, QUE PUEDAN AFECTAR DE MODO MATERIAL A LOS ESTADOS FINANCIEROS**

Para garantizar la supervisión de los datos relativos a las actividades o funciones externalizadas, Mutua ha desarrollado una política de externalización aprobada por el Consejo de Administración con el fin de determinar tanto el enfoque como las líneas generales a seguir para hacer efectiva la externalización, desde el inicio hasta el fin del contrato con el proveedor. Así se concretan los siguientes aspectos:

- Establecer los criterios para determinar si una función o actividad externalizada es crítica o importante.
- Acotar el método de selección de un proveedor de calidad adecuada y la periodicidad con la que se evaluarán su desempeño y resultados. Cabe destacar que el Grupo cuenta con una Política de Compras aprobada por la Dirección que tiene por objeto establecer un marco general de actuación para todas las compras que se realizan de materiales, servicios e inversiones materiales y definir procesos de compra específicos según la naturaleza del gasto.
- Determinar las características a incluir en los contratos suscritos con los proveedores, teniendo en cuenta los requisitos legales establecidos en el marco normativo aplicable.
- Establecer los planes de contingencia, incluidas las condiciones de terminación o rescisión del contrato en caso de funciones o actividades externalizadas críticas o importantes.

En el Grupo Mutua no existen actividades externalizadas principales que puedan afectar de modo material a los estados financieros salvo determinadas valoraciones de activos.

## **D. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

### **D.1 UNA FUNCIÓN ESPECÍFICA ENCARGADA DE DEFINIR, MANTENER ACTUALIZADAS LAS POLÍTICAS CONTABLES (ÁREA O DEPARTAMENTO DE POLÍTICAS CONTABLES) Y RESOLVER DUDAS O CONFLICTOS DERIVADOS DE SU INTERPRETACIÓN, MANTENIENDO UNA COMUNICACIÓN FLUIDA CON LOS RESPONSABLES DE LAS OPERACIONES EN LA ORGANIZACIÓN, ASÍ COMO UN MANUAL DE POLÍTICAS CONTABLES ACTUALIZADO Y COMUNICADO A LAS UNIDADES A TRAVÉS DE LAS QUE OPERA EN LA ENTIDAD**

La Subdirección General Financiera cuenta con una unidad especializada en Políticas Contables que asume la función específica de definir y mantener actualizadas las políticas contables, resolviendo dudas o conflictos derivados de su interpretación y manteniendo una comunicación fluida con los responsables de las operaciones en la organización, a través de reuniones periódicas y la creación de grupos de trabajo, así como la de mantener un Manual de Políticas Contables actualizado y comunicado a las unidades a través de las que opera el Grupo Mutua. Estas funciones se desarrollarán por la Oficina Técnica englobada en el área Financiero-Contable. Para favorecer la comunicación con los distintos responsables se mantendrá un Comité de Políticas Contables dentro de la Subdirección General Financiera.

Tanto el Grupo como las entidades individuales disponen de manuales de políticas contables propios y difundidos entre todas las unidades que la componen, que contiene y explica las normas de preparación de la información financiera y cómo deben ser aplicadas a las operaciones específicas de la entidad. Las normas de registro del manual contable se basan en los estándares aplicables a cada entidad (PGC, PCEA, NIIF), han sido adaptadas para uso interno, que es requerido, indican las opciones específicas tomadas por la entidad, en su caso, y cubren la totalidad de la tipología de las transacciones desarrolladas por la entidad.

De las principales políticas y criterios contables se informará a la Alta Dirección y a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, a través de los informes de Estados Financieros elevados por la Subdirección General Financiera o mediante informes específicos, y de forma previa a la formulación de las Cuentas Anuales.

## **D.2 MECANISMOS DE CAPTURA Y PREPARACIÓN DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA CON FORMATOS HOMOGÉNEOS, DE APLICACIÓN Y UTILIZACIÓN POR TODAS LAS UNIDADES DE LA ENTIDAD O DEL GRUPO, QUE SOPORTEN LOS ESTADOS FINANCIEROS PRINCIPALES Y LAS NOTAS, ASÍ COMO LA INFORMACIÓN QUE SE DETALLE SOBRE EL SCIIF**

El Grupo dispone de una herramienta corporativa de consolidación, que asegura la comunicación de la información financiera de manera fiable entre matriz y filiales, homogeneizando dicha información financiera para todas las entidades del Grupo proveniente de distintos aplicativos contables y realizando su posterior consolidación en base a la normativa contable del Grupo.

Asimismo, en relación con la información sobre SCIIF, el Grupo cuenta con los siguientes sistemas corporativos:

- Herramienta de modelado de procesos: aplicación que recoge la documentación de los procesos SCIIF junto a la del mapa de procesos del Grupo, los procesos asociados a SCIIF (herramienta documental).
- Herramienta de gestión de riesgos: aplicación para la monitorización y seguimiento continuo de las actividades de control existentes (herramienta de ejecución del sistema). El objetivo de esta monitorización es reportar una información fiable del Modelo de Control Interno de la Información Financiera.

## **E. SUPERVISIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA**

### **E.1 LAS ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN DEL SCIIF REALIZADAS POR LA COMISIÓN DE AUDITORÍA ASÍ COMO SI LA ENTIDAD CUENTA CON UNA FUNCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA QUE TENGA ENTRE SUS COMPETENCIAS LA DE APOYO A LA COMISIÓN EN SU LABOR DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO, INCLUYENDO EL SCIIF. ASIMISMO SE INFORMARÁ DEL ALCANCE DE LA EVALUACIÓN DEL SCIIF REALIZADA EN EL EJERCICIO Y DEL PROCEDIMIENTO POR EL CUAL EL ENCARGADO DE EJECUTAR LA EVALUACIÓN COMUNICA SUS RESULTADOS, SI LA ENTIDAD CUENTA CON UN PLAN DE ACCIÓN QUE DETALLE LAS EVENTUALES MEDIDAS CORRECTORAS, Y SI SE HA CONSIDERADO SU IMPACTO EN LA INFORMACIÓN FINANCIERA**

Como se ha mencionado anteriormente, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento es la encargada de supervisar el SCIIF, para ello se apoya en la Unidad SCIIF, los auditores internos y otros expertos con quienes mantendrá una comunicación fluida.

Como parte del modelo de supervisión, Auditoría Interna presta su apoyo a la Comisión a través de trabajos de revisión anuales examinando los procesos más relevantes, los riesgos y controles clave, así como el marco general del SCIIF dentro de un periodo plurianual razonable.

La labor de Auditoría Interna se realiza en base a la información suministrada por los responsables de los procesos y la Unidad SCIIF, y toma como referencia los criterios, políticas contables, principios y metodologías establecidas en el Sistema. La revisión se basa en la indagación y la inspección de la evidencia soporte, así como en técnicas de testeado sobre muestras aleatorias que podrán incluir, en su caso, la re-ejecución de los procedimientos de control identificados, con el fin de dar garantía razonable, dentro del alcance de su revisión, de que los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.

El alcance de la evaluación del SCIIF realizada en este ejercicio ha sido el análisis de la existencia de controles suficientes para mitigar los riesgos identificados en cada uno de los procesos documentados

y una evaluación preliminar del diseño de los controles, es decir, si los controles existentes son capaces de prevenir, detectar o corregir errores y/o fraude con impacto material en la información financiera.

La Unidad SCIIF reporta a la Subdirección General Financiera y a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento los resultados obtenidos durante la monitorización y seguimiento del SCIIF, proponiendo la aprobación de los planes de acción definidos.

Asimismo, y como ayuda a la supervisión de la Comisión de Auditoría, tanto la Subdirección General de Control de Riesgos, responsable de la monitorización y el seguimiento de los riesgos financieros y de las provisiones técnicas, como Auditoría Interna, elaboran sendos informes anuales en lo que se expone el trabajo realizado y las principales conclusiones.

**E.2 SI CUENTA CON UN PROCEDIMIENTO DE DISCUSIÓN MEDIANTE EL CUAL, EL AUDITOR DE CUENTAS (DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO EN LAS NORMAS TÉCNICAS DE AUDITORÍA), LA FUNCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA Y OTROS EXPERTOS PUEDAN COMUNICAR A LA ALTA DIRECCIÓN Y A LA COMISIÓN DE AUDITORÍA O ADMINISTRADORES DE LA ENTIDAD LAS DEBILIDADES SIGNIFICATIVAS DE CONTROL INTERNO IDENTIFICADAS DURANTE LOS PROCESOS DE REVISIÓN DE LAS CUENTAS ANUALES O AQUELLOS OTROS QUE LES HAYAN SIDO ENCOMENDADOS. ASIMISMO, INFORMARÁ DE SI DISPONE DE UN PLAN DE ACCIÓN QUE TRATE DE CORREGIR O MITIGAR LAS DEBILIDADES OBSERVADAS.**

Según está establecido en su Reglamento, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento establecerá un canal de comunicación efectivo que permita el diálogo continuo con la dirección de la sociedad, y con otras áreas tales como auditoría interna, gestión de riesgos, cumplimiento normativo y con los responsables de control interno, y el auditor de cuentas. Esta labor de comunicación corresponderá normalmente al Presidente de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, si bien debe involucrar también, en mayor o menor grado, a otros miembros de la comisión.

Durante el ejercicio 2018, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento ha celebrado un total de 7 sesiones en las cuales:

- La Subdirección General Financiera ha presentado, entre otras materias, las cuentas anuales del ejercicio anterior, los estados financieros de cada trimestre, el reporting regulatorio del ejercicio, el diseño y la implantación del SCIIF y la función de cumplimiento fiscal.
- La Subdirección General de Control de Riesgos ha informado, principalmente, sobre las actividades realizadas en el ámbito de la supervisión de la gestión y control de riesgos en el ejercicio anterior, así como los planes de acción para el ejercicio en curso, el reporting regulatorio bajo Solvencia II y el proceso de autoevaluación de los riesgos operacionales del año anterior.
- Cumplimiento normativo ha reportado, entre otras cuestiones, sobre el seguimiento de su actividad, el resultado de la memoria de actividades del ejercicio anterior y el plan de cumplimiento para el ejercicio en curso.
- Auditoría Interna ha informado sobre el resultado de las actividades de su función respecto al ejercicio anterior, así como el seguimiento de su actividad respecto al plan de auditoría establecido para el ejercicio en curso.
- El auditor de cuentas ha presentado su informe de recomendaciones de control interno de las entidades del Grupo Mutua del ejercicio anterior y las conclusiones de los procedimientos acordados del segundo y tercer trimestre, entre otros asuntos.

## F. OTRA INFORMACIÓN RELEVANTE

No existe otra información relevante adicional a la desglosada en los apartados anteriores.

## G. INFORME DEL AUDITOR EXTERNO

### G.1 SI LA INFORMACIÓN DEL SCIIF REMITIDA A LOS MERCADOS HA SIDO SOMETIDA A REVISIÓN POR EL AUDITOR EXTERNO, EN CUYO CASO LA ENTIDAD DEBERÍA INCLUIR EL INFORME CORRESPONDIENTE COMO ANEXO. EN CASO CONTRARIO, DEBERÍA INFORMAR DE SUS MOTIVOS.

La presente información sobre SCIIF ha sido revisada por Ernst & Young que emite el informe correspondiente preparado exclusivamente en el marco de los requerimientos establecidos por el artículo 540 del texto refundido la Ley de Sociedades de Capital y por las Circulares de la CNMV a los efectos de la descripción del SCIIF en los Informes Anuales de Gobierno Corporativo (Circular nº 5/2013 de 12 de junio de 2013 de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), posteriormente modificada por la Circular nº 7/2015 de 22 de diciembre de 2015 de la CNMV y la Circular 2/2018 de 12 de junio de la CNMV).

El citado informe emitido por Ernst & Young se incluye como un anexo en la página 106 de este documento.

## 1.7. INFORME SOBRE POLÍTICA FISCAL CORPORATIVA

### A) POLÍTICA FISCAL EN EL GRUPO MUTUA MADRILEÑA

El Consejo de Administración de Mutua Madrileña asume como función propia e indelegable la supervisión de la función de cumplimiento fiscal, y atribuye a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento la supervisión de la eficacia del control interno y los sistemas de gestión de riesgos.

La estrategia del grupo en materia de política fiscal reside en los siguientes principios básicos:

- (i) Cumplimiento de la legislación vigente en materia tributaria sobre la base de una interpretación razonable de la normativa aplicable y el establecimiento de medidas de control de riesgos fiscales.
- (ii) Adecuación entre la política fiscal y el desarrollo del negocio, evitando ineficiencias y garantizando la comunicación y coordinación de las decisiones en uno y otro ámbito.
- (iii) Colaboración y transparencia para con la Administración tributaria.

De acuerdo con ello, el grupo asume, entre otros, los siguientes compromisos sobre buenas prácticas tributarias:

- Ser transparente en la gestión fiscal y el pago de sus impuestos, cumpliendo sus obligaciones fiscales de acuerdo con la normativa fiscal vigente y presentando las declaraciones tributarias que le son exigidas por la normativa fiscal aplicable en cada territorio.
- No constituir ni adquirir sociedades en paraísos fiscales ni desarrollar estructuras artificiosas u opacas con el único fin de reducir sus cargas fiscales, o que únicamente persigan una ventaja fiscal y no respondan a motivos empresariales o no guarden relación con la localización de los recursos materiales y personales, de las actividades y de los riesgos empresariales del Grupo.



- No diseñar ni comercializar productos ni realizar prácticas que permitan a sus clientes eludir o reducir sus obligaciones tributarias.
- Colaborar con las Administraciones tributarias competentes en la detección de prácticas fiscales fraudulentas y facilitar, con prontitud y debido alcance, la información con trascendencia fiscal que le sea requerida.
- No utilizar la política de precios de transferencia entre entidades del Grupo con la finalidad de reducir la tributación.
- Seguir esencialmente las recomendaciones de los Códigos de Buenas Prácticas en materia fiscal que se impulsen por las Administraciones y organismos internacionales.
- Adoptar las medidas necesarias para la efectividad de los sistemas de control de riesgos fiscales, atribuyendo dicho seguimiento y supervisión a los órganos de gobierno competentes.
- Velar porque se informe al Consejo de Administración sobre las principales implicaciones fiscales de las operaciones o asuntos que se sometan a su aprobación cuando sean un factor relevante en su decisión.

Para el cumplimiento efectivo de esta estrategia se ha implementado un marco de control fiscal que parte de la Política escrita de Cumplimiento Fiscal aprobada por el Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, y desarrolla un sistema integral de control de riesgos fiscales diseñado en consideración a las circunstancias del grupo y el entorno económico y regulatorio que le resultan de aplicación, con el objetivo de minimizar el riesgo de que cualquier entidad del Grupo pueda incurrir en cualquier tipo de responsabilidad derivada de la comisión de alguna infracción o incumplimiento tributario.

Para la consecución de este objetivo, el sistema de gestión de riesgos fiscales se estructura en los siguientes elementos esenciales:

- a) Fijación de un adecuado entorno de control, con la correspondiente definición y atribución de roles y responsabilidades en todos los ámbitos de actuación con trascendencia fiscal del Grupo Mutua, estableciendo una segunda línea de defensa en materia fiscal con la debida separación de funciones respecto a la Asesoría Fiscal y el resto de las unidades operativas de la organización.
- b) Identificación de los potenciales riesgos de naturaleza fiscal (mapa de riesgos fiscales) que pueden existir en todas las unidades operativas del grupo, especificando los objetivos de control sobre los mismos, considerando no solo procesos de gestión o decisión fiscal, sino también aquellos procesos de negocio, de soporte o mercantiles de los que se puedan derivar actividades o decisiones con trascendencia fiscal.
- c) Diseño de un sistema que, sin perjuicio de su especialidad técnica, se integre en el sistema de gestión de riesgos existente en el Grupo Mutua, aprovechando los procedimientos, herramientas y metodología ya existentes en la organización. Todo ello conduce a un modelo de control estructurado en las tradicionales tres líneas de defensa, correspondiendo finalmente a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento la supervisión global del modelo de control de riesgos, sobre la base de un informe anual de cumplimiento de la función fiscal.
- d) Difusión de la política a toda la organización que integra el Grupo Mutua de manera clara y sencilla, junto con los criterios, pautas, instrucciones y, en general, la información con la que deben contar sus miembros para desarrollar correctamente las tareas encomendadas en el marco de la Política de Cumplimiento Fiscal.

- e) Determinación de las bases para el mantenimiento, ejecución, monitorización, supervisión y reporte de la Política de Cumplimiento Fiscal, asegurando que los potenciales riesgos por errores o incumplimientos en materia fiscal se someten adecuadamente a control, ya sea de manera preventiva o detectiva, por mitigación o corrección, proporcionando una seguridad razonable de que los controles internos funcionan de manera efectiva y contribuyen a garantizar la efectividad del modelo de gestión y control implementado, detectan eventuales debilidades y contribuyen a perfeccionar el marco general de control.

## **B) CONTRIBUCIÓN FISCAL DEL GRUPO MUTUA MADRILEÑA**

Como consecuencia del volumen de negocio y del seguimiento de una adecuada política fiscal, el Grupo Mutua Madrileña contribuye de forma relevante a la recaudación tributaria del conjunto de las Administraciones y, por tanto, al sostenimiento de los gastos públicos y del interés general.

Durante el ejercicio 2018, el grupo soportó en sus cuentas un total de 267,6 millones de euros de cargas fiscales, entre impuestos devengados y soportados, sin incluir las cargas de la Seguridad Social. De ellos, (i) 94,10 millones de euros correspondieron al Impuesto sobre Sociedades devengado correspondiente al ejercicio 2018; (ii) 163,38 millones de euros correspondieron a cuotas de IVA soportado en el ejercicio sin posibilidad de deducción; y (iii) 10,10 millones de euros correspondieron a impuestos locales y otros tributos. Son cifras relevantes, especialmente si se tiene en cuenta que el beneficio consolidado después de impuestos atribuible a Mutua Madrileña, sociedad dominante del Grupo, ha sido de 266,9 millones de euros.

Adicionalmente, los negocios del grupo generan una importante actividad económica a través de sus clientes, proveedores y empleados que permite al Estado obtener una mayor recaudación impositiva. En el ejercicio 2018, Grupo Mutua Madrileña gestionó, por cuenta del Estado, un importe total de 331,4 millones de euros entre retenciones e impuestos repercutidos.

# Memoria de Actividades de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento

---

## A. INTRODUCCIÓN

La Comisión de Auditoría y Cumplimiento (en adelante, la “CAC”) de MUTUA MADRILEÑA AUTOMOVILISTA, S.S.P.F. (en adelante “Mutua Madrileña” o la “Sociedad”) ha elaborado la presente memoria anual de actividades, con objeto de informar sobre las actividades llevadas a cabo durante 2018.

El presente informe se prepara en cumplimiento del artículo 14 del Reglamento de la CAC, y de conformidad con las recomendaciones de buen gobierno corporativo.

El contenido de este informe, cuyo contenido será puesto a disposición del público interesado a través de la página web (<https://www.grupomutua.es/corporativa/gobierno-corporativo.jsp>) se ajusta a lo previsto en las recomendaciones de la Guía Técnica de la Comisión Nacional del Mercado de Valores 3/2017 sobre comisiones de auditoría de entidades de interés público CNMV (en adelante la “Guía de la CNMV”).

## B. REGULACIÓN, COMPOSICIÓN Y FUNCIONES DE LA COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CUMPLIMIENTO

La CAC de Mutua Madrileña fue creada por acuerdo de su Consejo de Administración el 24 de julio de 2002, con la finalidad de asumir voluntariamente una de las recomendaciones de buen gobierno de las sociedades cotizadas, que abogaba por la creación de una comisión de esta clase en el seno del órgano colegiado de administración. La Sociedad se adaptaba así, a pesar de no ser una entidad obligada a ello, a las mejores prácticas en materia de buen gobierno corporativo.

Las funciones y competencias de la CAC de Mutua Madrileña han venido permanentemente adaptándose tanto a las múltiples modificaciones legislativas que han afectado a esta materia, como a las recomendaciones de buen gobierno. Además, cabe recordar que la CAC de Mutua Madrileña tiene incorporada las mejores prácticas recogidas en la Guía de la CNMV.

### REGULACIÓN

Además de lo previsto en la Ley de Sociedades de Capital, la regulación de carácter interno relativa o relacionada con la CAC de Mutua Madrileña puede encontrarse en los artículos 44 y 47 de los Estatutos Sociales y en los artículos 22 y 25 del Reglamento del Consejo de Administración.

Con carácter adicional, y en línea con lo previsto en la Guía de la CNMV, la CAC cuenta con un reglamento propio donde se desarrolla con mayor profusión y detalle la regulación aplicable a ella (el “Reglamento CAC”). En concreto, el Reglamento CAC incluye: (i) los principios que arbitran su actuación, (ii) las reglas sobre su funcionamiento, así como (iii) el listado de funciones y responsabilidades de la CAC.

Toda la citada normativa interna de Mutua Madrileña (Estatutos Sociales, Reglamento del Consejo de Administración y Reglamento CAC) se encuentra a disposición del público en la página web corporativa de la Compañía (<https://www.grupomutua.es/corporativa/gobierno-corporativo.jsp>).

## COMPOSICIÓN

De conformidad con el Reglamento CAC, el Reglamento del Consejo de Administración y los Estatutos Sociales, la composición de la CAC es la siguiente:

NOMBRE	CARGO	CATEGORÍA Y ANTIGÜEDAD	PRINCIPALES CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIA
D. Emilio Ontiveros Baeza	Presidente	Independiente / No ejecutivo Consejero de Mutua desde el año 2009 y miembro de la CAC desde 31 de mayo de 2018.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Catedrático Emérito de Economía de la Empresa en la Universidad Autónoma de Madrid de la que fue vicerrector durante cuatro años y autor de varios libros, y numerosos artículos, sobre economía y finanzas.</li> <li>• Fundador y Presidente de Analistas Financieros Internacionales - Afi es un grupo de consultores que engloba a la Escuela de Finanzas Aplicadas, Tecnología Información y Finanzas S.A., Consultores de las Administraciones Públicas S. A. y AFInet Global.</li> <li>• Trabajó durante más de seis años en empresas industriales antes de iniciar su carrera universitaria.</li> <li>• Dirigió la revista Economistas, del Colegio de Madrid desde su fundación hasta diciembre de 2011, y forma parte de diversos consejos de redacción de publicaciones especializadas.</li> <li>• En julio 2004 obtiene el IX Premio Círculo Empresarios de investigación económica.</li> <li>• Nombrado con fecha 22 febrero 2005 por el Ministro de Industria, Presidente de la Ponencia sobre convergencia con UE en Sociedad de la Información.</li> <li>• En 2005 ha sido Fellow del Real del Real Colegio Complutense, en la Universidad de Harvard, como miembro del Grupo de Investigación Avanzada en Economía Internacional.</li> <li>• Ha sido visiting scholar en 2008 en Wharton School - Universidad de Pennsylvania.</li> <li>• Nombrado por el Alcalde de Madrid miembro del Consejo Director de la Ciudad de Madrid en diciembre de 2006.</li> <li>• Es miembro de diversos consejos de administración y asesor de empresas e instituciones.</li> <li>• Ha recibido diversos premios a su actividad investigadora y de divulgación de la economía.</li> <li>• En 2010 se le concede la medalla de las Jornadas de Alicante sobre Economía Española como profesor de economía destacado por sus aportaciones al conocimiento de la economía española.</li> <li>• Sus últimos libros: "Global Turning Points. Understanding the Challenges for Business in the 21st Century" (Emilio Ontiveros y Mauro Guillén) Cambridge University Press, septiembre 2012; "Una nueva época. Los grandes retos del siglo XXI" (Emilio Ontiveros y Mauro Guillén) Galaxia Gutenberg, octubre 2012 y "El Rescate" (Emilio Ontiveros e Ignacio Escolar) Editorial Aguilar, enero 2013; "El ahorrador inteligente" (Emilio Ontiveros y David Cano) Editorial Espasa, enero 2014 y "A new era in Banking. Landscape after the battle" (Ángel Berge, Mauro Guillén, Juan Pedro Moreno y Emilio Ontiveros). Editorial Bibliomotion. Junio 2014.</li> </ul>

NOMBRE	CARGO	CATEGORÍA Y ANTIGÜEDAD	PRINCIPALES CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIA
D. José Luis Marín López-Otero	Vocal	Independiente / No ejecutivo Consejero de Mutua desde el año 2009 y miembro de la CAC desde 29 de mayo de 2014.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ingeniero de Caminos, Canales y Puertos, Master en Dirección Financiera.</li> <li>En la actualidad Presidente de RENOVALIA ENERGY GROUP, S.L.</li> <li>Presidente Director General de Endesa Red, S.A.</li> <li>Presidente de RETEVISION, S.A., y MADE, S.A.</li> <li>Consejero de SMARTCOM y CHILECTRA, S.A.</li> <li>Consejero y miembro de la Comisión Ejecutiva de AMENA, S. A (ORANGE), MADRITEL AUNA, S.A., AGUAS DE BARCELONA y AIRTEL, S.A. (VODAFONE ESPAÑA).</li> </ul>
D. Rufino García-Quirós	Vocal	Otros externos / No ejecutivo Consejero de Mutua desde el año 2002 y miembro de la CAC desde el 31 de mayo de 2018.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Licenciado en bachelor's in science (Business Administration-Management), University of Tampa. Florida. E.E.U.U.</li> <li>Master en Asesoría Fiscal y Tributación. (Centro de Estudios Financieros. C.E.F. Madrid)</li> <li>Programa de Desarrollo de Directivos. (Universidad de Navarra, IESE.)</li> </ul> <p><b>Experiencia</b></p> <p>1993 - 1995 GRUPO CORTEFIEL S.A. Responsable de Control de Gestión en las filiales del Grupo Cortefiel en Francia y Portugal.</p> <p>1995 - 1997 GRUPO CORTEFIEL S.A. Departamento de control presupuestario.</p> <p>1997 - Actualidad QUIRGASA 97 S.A. Consejero Director General</p> <p>1997 - Actualidad EXPLOTACIONES AGROPECUARIAS LA MONCLOA S.A. Consejero Director General</p> <p>2014 - Actualidad OLEOQUIROS S.L. Consejero Delegado. Elaboración, Envasado, Comercialización y Distribución de Aceite de Oliva y otros productos alimentarios.</p>

Según el artículo 47 de los Estatutos Sociales y del 7 del Reglamento CAC, "la Comisión de Auditoría y Cumplimiento estará formada por un mínimo de tres y un máximo de 7 consejeros y será presidida por quien de entre ellos determine el Consejo de Administración, siendo necesario que este cargo recaiga en un consejero independiente". Además, y de conformidad con lo establecido en el artículo 9 del Reglamento CAC, todos los miembros de la CAC serán nombrados por el Consejo de Administración y deberán ser consejeros no ejecutivos, la mayoría de los cuales, al menos, deberán ser consejeros independientes. Como puede observarse de su composición, todos los vocales de la CAC tienen el carácter de no ejecutivos, perteneciendo dos de ellos a la clase de independientes. Además, la condición de presidente recae, en cumplimiento de lo legal y estatutariamente dispuesto, en un consejero con el carácter de independiente. Por último, y según lo previsto en el artículo 18 del Reglamento del Consejo de Administración, actúa como secretario de la CAC el secretario no consejero del Consejo de Administración de Mutua Madrileña, D. Luis Bermúdez Odriozola.

En cuanto a los criterios que determinan la composición de la CAC, la normativa interna de la CAC dispone que al menos uno de sus miembros será designado teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o en ambas, si bien todos sus miembros contarán, en su conjunto, tanto con conocimientos y experiencia en materia de contabilidad y auditoría,

como financieros, de control interno y gestión de riesgos y del negocio, así como con los conocimientos técnicos pertinentes en relación con el sector de actividad al que pertenece la Sociedad. Asimismo, en la medida de lo posible, intentará que al menos uno de ellos sea designado teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en tecnologías de la información. En atención a lo anterior, el Consejo de Administración de Mutua Madrileña determinó que los vocales de la CAC debían serlo los señores Ontiveros, Marín y García Quirós. Esto es así porque, debido a su formación y experiencia profesional, se consideran que, en su conjunto, cuentan con los conocimientos y experiencias expuestos en el párrafo anterior.

Información detallada sobre la regulación y composición de la CAC de Mutua Madrileña y los currículos vitae de sus miembros están disponibles en la página web de la entidad <https://www.grupo-mutua.es/corporativa/consejo-administracion.jsp>.

## FUNCIONES

Además de lo previsto en la ley, las competencias y normas de funcionamiento de la CAC se encuentran recogidas en el Capítulo V del Reglamento CAC, en el Artículo 47 de los Estatutos Sociales y en el Artículo 25 del Reglamento del Consejo de Administración. En virtud de lo anterior, las funciones que tiene encomendadas la CAC 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 sobre el resultado de la auditoría explicando cómo esta ha contribuido a la integridad de la información financiera y la función que la CAC ha desempeñado en ese proceso.
- (b) Supervisar la eficacia del control interno de la Sociedad, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos, así como discutir con el auditor de cuentas las debilidades significativas del sistema de control interno detectadas en el desarrollo de la auditoría, todo ello sin quebrantar su independencia. A tales efectos, y en su caso, podrán presentar recomendaciones o propuestas al Consejo de Administración y el correspondiente plazo para su seguimiento.
- (c) Supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera preceptiva y presentar recomendaciones o propuestas al Consejo de Administración, dirigidas a salvaguardar su integridad.
- (d) Proponer al Consejo de Administración las propuestas de selección, nombramiento y reelección y sustitución del auditor de cuentas, responsabilizándose del proceso de 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; así como recabar regularmente de él información sobre el plan de auditoría y su ejecución, además de preservar su independencia en el ejercicio de sus funciones.
- (e) Establecer las oportunas relaciones con el auditor externo para recibir información sobre aquellas cuestiones que puedan suponer una amenaza para su independencia, y cualesquiera otras relacionadas con el proceso de desarrollo de la auditoría de cuentas y, cuando proceda, la autorización de los servicios distintos de los prohibidos en la normativa de auditoría de cuentas, así como aquellas otras comunicaciones previstas en estas normas. En todo caso, la CAC deberá recibir anualmente del auditor de cuentas la confirmación escrita de su independencia frente a la Sociedad o entidades vinculadas directa o indirectamente, así como la información de los servicios adicionales de cualquier clase prestados a dichas entidades y los correspondientes honorarios percibidos de estas entidades por el citado auditor, o por las personas o entidades vinculadas a éste de acuerdo con lo dispuesto en la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas.

- (f) Emitir anualmente, con carácter previo a la emisión del informe de auditoría de cuentas, un informe en el que se expresará una opinión sobre si la independencia del auditor de cuentas resulta comprometida. Este informe deberá contener, en todo caso, la valoración motivada de la prestación de todos y cada uno de los servicios adicionales a que hace referencia la letra anterior, individualmente considerados y en su conjunto, distintos de la auditoría legal y en relación con el régimen de independencia o con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas.
- (g) 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.
- (h) Supervisar el cumplimiento por parte de la Sociedad de su Código de Conducta en Materia de Inversiones Financieras Temporales y, en general, de las reglas de gobierno de la Sociedad y hacer las propuestas necesarias para su mejora.
- (i) 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.
- (j) Informar, con carácter previo, al Consejo de Administración de la Sociedad sobre todas las materias previstas en la ley, en los Estatutos Sociales y en el Reglamento del Consejo de Administración y, en particular, sobre: (i) la información financiera que la Sociedad deba hacer pública periódicamente; (ii) la creación o adquisición de participaciones en entidades de propósito especial o domiciliadas en países o territorios que tengan la consideración de paraísos fiscales; y (iii) las operaciones con partes vinculadas.
- (k) Informar las propuestas de modificación del Reglamento del Consejo de Administración con carácter previo a su aprobación por el Consejo de Administración.

## C. RESUMEN DE ACTIVIDADES DEL EJERCICIO 2018

### DATOS GLOBALES RELEVANTES

De conformidad con lo establecido en el artículo 11 del Reglamento CAC, la CAC se reunirá cuantas veces sea convocada por acuerdo de la propia Comisión o de su Presidente y, al menos, cuatro veces al año.

Una de sus reuniones estará destinada necesariamente a evaluar la eficacia y cumplimiento de las reglas y procedimientos de gobierno de la Sociedad y a preparar la información financiera que el Consejo de Administración ha de aprobar e incluir dentro de la información pública anual.

El Presidente de la Comisión fijará el Orden del Día de las reuniones, si bien cualquier miembro podrá proponer la inclusión de otros asuntos. Se enviará, junto con la información y documentación necesarias, al resto de miembros con antelación suficiente para que puedan analizarla previamente a sus reuniones.

A fin de contar con una adecuada planificación que permita asegurar el cumplimiento de los objetivos perseguidos de forma eficiente, la CAC aprobó su Plan de trabajo Anual para 2018, en su sesión celebrada el 24 de enero de 2018.

Las reuniones son planificadas por su Presidente, informando de las mismas al Secretario de esta, de forma que sus miembros reciban la documentación oportuna con antelación suficiente a las sesiones de la CAC. Todo ello teniendo en cuenta que los miembros de la CAC tienen funciones fundamentalmente de supervisión y asesoramiento, sin intervención en la ejecución o gestión, propias de la Dirección.

A lo largo del ejercicio 2018 la CAC celebró 7 sesiones, concretamente los días 24 de enero, 26 de febrero, 20 de marzo, 23 de abril, 28 de mayo, 24 de julio y 22 de octubre, todas ellas con el carácter de ordinarias.

En función del orden del día de la CAC, también han asistido a dichas reuniones, personal directivo, personal con funciones de control y colaboradores de la Sociedad, el responsable de la Dirección de Auditoría Interna y los socios de las firmas de auditoría externa.

## PRINCIPALES ACTIVIDADES

A continuación se señalan las principales actividades realizadas por la CAC a lo largo del ejercicio 2018 en relación con las competencias que tiene encomendadas:

### 1. EN REFERENCIA A LA INFORMACIÓN FINANCIERA

La CAC supervisa los procesos de elaboración y presentación de la información financiera, mediante la revisión de las cuentas de la Sociedad, velando porque se apliquen los principios de contabilidad generalmente aceptados. En cumplimiento de sus funciones y en esta materia, la CAC ha tratado las siguientes cuestiones:

- Cuentas Anuales del ejercicio 2017 y Estados Financieros trimestrales del ejercicio 2018, individuales de Mutua y consolidados, verificando la evolución de las principales magnitudes económicas y financieras, así como los borradores de los Informes de Auditoría del Auditor de cuentas al cierre del ejercicio 2018.
- Inventario de la documentación estadístico-contable y anual del ejercicio 2017, a remitir a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.
- QRTs anuales individuales 2017 de Mutua Madrileña, MM Hogar y MM Globalis, así como los QRTs anuales 2017 del Grupo, reportados a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.
- Principales operaciones societarias e información sobre las cuestiones fiscales en curso de las sociedades del Grupo Mutua Madrileña.
- En relación con SegurCaixa Adeslas, S.A. de Seguros y Reaseguros, como sociedad del Grupo, ha revisado las cuentas anuales del ejercicio 2017 y los Estados Financieros trimestrales del ejercicio 2018 mediante reuniones con el auditor de cuentas de esta sociedad.

### 2. EN REFERENCIA A AUDITORÍA INTERNA

La CAC supervisa la eficacia de los servicios de auditoría interna, realizando un seguimiento periódico sobre la misma y asegurando que pueda desempeñar su función con objetividad e independencia.

La responsable de Auditoría Interna ha asistido periódicamente a las sesiones celebradas en 2018, informando sobre sus principales actividades.

En la sesión de 26 de febrero de 2018, la CAC ha recibido el informe anual sobre el resultado de las actividades de la función de auditoría interna correspondiente al ejercicio 2017 y ha evaluado la adecuación y la efectividad de la función para el desarrollo de su misión, así como el desempeño de su responsable en dicho ejercicio.

El Plan de Auditoría definido para 2018, basado en un análisis de riesgos de la organización y alineado con el Plan Estratégico de la misma, fue aprobado por la CAC en su sesión del 26 de febrero de 2018 y elevado al Consejo de Administración el 28 de febrero de 2018. La CAC ha comprobado



que el Plan contempla las principales áreas de riesgo, los trabajos a realizar y los recursos humanos, financieros y tecnológicos necesarios.

A lo largo del ejercicio 2018, ha efectuado un seguimiento periódico de la evolución del Plan de Auditoría de 2018, siendo informada de las conclusiones de los trabajos realizados, las principales recomendaciones formuladas y los planes de acción puestos en marcha, haciendo hincapié en las acciones correctoras más relevantes.

### 3. EN REFERENCIA A LOS AUDITORES DE CUENTAS

#### • Supervisión de la actividad de la auditoría de cuentas

La CAC ha mantenido una comunicación fluida y continua con el auditor de cuentas. Durante el ejercicio 2018 el auditor de cuentas ha asistido a 7 sesiones de la CAC, en las que se ha supervisado su actividad y se ha obtenido información sobre la planificación, avance y ejecución de los trabajos de auditoría.

La CAC ha analizado los informes de auditoría, emitidos por el auditor de cuentas, en los que manifiesta su opinión sin salvedades, indicando que las cuentas anuales y consolidadas a 31 de diciembre de 2017 reflejan en todos los aspectos significativos la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera, así como de los resultados y flujos de efectivo. La CAC ha revisado el contenido del informe adicional para la CAC al que se refiere el artículo 36 de la Ley de Auditoría de Cuentas.

Asimismo, la CAC ha analizado los informes de auditoría de fusión por absorción de Mutua Madrileña y la entidad del Grupo MM Globalis, en los que el auditor de cuentas manifiesta que los balances de fusión de ambas sociedades expresan, en todos los aspectos, la imagen del patrimonio y de la situación financiera a 31 de diciembre de 2017.

Adicionalmente, ha sido informada del informe especial de revisión sobre la situación financiera y de solvencia del ejercicio 2017, en el que el auditor de cuentas expresa su conformidad de acuerdo a la normativa aplicable.

#### • Revisión de la independencia del auditor de cuentas y evaluación final de la actuación del auditor

La CAC ha recibido y comprobado, en ejercicio de la función descrita en el artículo 17 del Reglamento CAC, el 47 de los Estatutos Sociales y en el artículo 25 del Reglamento del Consejo de Administración, la confirmación escrita de independencia emitida por el auditor de cuentas del ejercicio finalizado en 2017, 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. En particular, y de acuerdo con lo dispuesto en la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas, ha comprobado el cumplimiento de los requisitos de contratación y de rotación y ha revisado los importes de honorarios y los servicios prestados. En este sentido, durante el ejercicio 2018 la CAC ha realizado, tal y como se establece en el procedimiento de autorización para la contratación de servicios con auditores de cuentas de la Sociedad, la evaluación y autorización de los servicios prestados por el auditor de cuentas diferentes al de auditoría de cuentas.

Por último, la CAC ha realizado una evaluación final acerca de la actuación del auditor y de cómo ha contribuido ésta a la calidad de la auditoría y a la integridad de la información financiera, concluyendo satisfactoriamente.

### • Honorarios del auditor de cuentas en 2018

Los honorarios satisfechos a la firma Ernst & Young, S.L. por las auditorías realizadas durante el ejercicio 2018 a Mutua Madrileña, las sociedades del grupo y a la Fundación Mutua Madrileña, tienen el siguiente desglose por sociedad:

*Los honorarios indicados a continuación no incluyen gastos, ni impuestos aplicables.*

ENTIDAD	HONORARIOS 2018
MUTUA MADRILEÑA AUTOMOVILISTA, S.S.P.F.	151.362
MM Hogar, S.A.U.	15.815
Autoclub Mutua Madrileña, S.L.U.	12.200
Servicios Médicos Auxiliares, S.A.U.	12.980
Sergesi SYG A.I.E.	5.490
Inmomutua Madrileña, S.L.U.	8.900
MM Internacional, S.P.A.	5.750
Mutuactivos Inversiones, A.V., S.A.U.	7.300
Mutuactivos Pensiones, S.A.U., S.G.F.P.	3.645
Mutuactivos, S.A.U., S.G.I.I.C.	8.500
<b>TOTAL SOCIEDADES FILIALES</b>	<b>80.580</b>
Fondos de pensiones gestionados por Mutuactivos Pensiones, S.A.U., S.G.I.I.C.	24.849
Fondos de inversión gestionados por Mutuactivos, S.A.U. S.G.I.I.C.	85.676
Fundación Mutua Madrileña	8.000
<b>TOTAL FONDOS Y FUNDACIÓN</b>	<b>118.525</b>
<b>TOTAL HONORARIOS DE AUDITORÍA EY</b>	<b>350.467</b>

Adicionalmente, la firma ha prestado los siguientes servicios relacionados con la auditoría, con el siguiente desglose de honorarios:

ENTIDAD	PROYECTO	HONORARIOS 2018
Mutua Madrileña Automovilista, S.S.P.F.	Procedimientos acordados de revisión trimestral de estados financieros	11.025
MM Hogar, S.A.U.	Procedimientos acordados de revisión trimestral de estados financieros	1.200
Mutuactivos, S.A.U. S.G.I.I.C.	Procedimientos acordados de revisión trimestral de estados financieros	3.000
Mutuactivos Inversiones, A.V., S.A.U.	Procedimientos relativos a la emisión del informe de protección de activos de clientes	1.800
Mutuactivos, S.A.U. SGIC	Procedimientos relativos a la emisión del informe de protección de activos de clientes	3.500
Mutua Madrileña Automovilista, S.S.P.F.	Informe especial de revisión del Informe sobre la situación financiera y de solvencia 2018	124.000
MM Hogar, S.A.U.	Informe especial de revisión del Informe sobre la situación financiera y de solvencia 2018	31.000
Mutua Madrileña Automovilista, S.S.P.F.	Procedimientos sobre la información relativa al Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera	25.000
<b>TOTAL HONORARIOS SERVICIOS RELACIONADOS</b>		<b>200.525</b>

Por último, la firma ha prestado otro tipo de servicios distintos de la auditoría, con el siguiente desglose de honorarios:

ENTIDAD	PROYECTO	HONORARIOS 2018
Mutua Madrileña Automovilista, S.S.P.F.	Formación <i>Best Practice</i> en modelos financieros Excel	4.000
<b>TOTAL HONORARIOS SERVICIOS RELACIONADOS</b>		<b>4.000</b>

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

2018	2017	2016	2015	2014	DIF. 18-17
350.467	339.771	496.950	450.789	469.438	10.696

El importe de honorarios satisfechos en el ejercicio 2018 se mantiene estable respecto al ejercicio 2017, viéndose ligeramente incrementado, principalmente, por las auditorías de los nuevos fondos de inversión gestionados por Mutuactivos, S.A.U., S.G.I.I.C.

#### 4. EN REFERENCIA A LOS SISTEMAS DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE RIESGOS

##### • Control Interno

Una de las funciones principales de la CAC es la supervisión de la eficacia de los sistemas de Control Interno del Grupo Mutua Madrileña, con el objetivo de asegurar la fiabilidad e integridad de la información financiera y no financiera, la eficacia de las operaciones y el cumplimiento de las leyes y procedimientos internos.

En este sentido, la CAC ha sido informada por las funciones de Gestión de Riesgos y Cumplimiento Normativo en lo relativo al Control Interno mediante informes relativos a riesgo operacional y al cumplimiento de las normativas tanto internas como externas.

Durante el ejercicio 2018, la CAC ha recibido puntualmente informes de seguimiento sobre el Sistema de Control Interno de la Información Financiera de Mutua Madrileña (SCIIF). De este modo, la CAC ha supervisado el seguimiento de los resultados de la evaluación de los SCIIF en lo que se refiere a los procesos clave y materiales.

Asimismo, en la CAC se presentaron las principales conclusiones de los Informes de Control Interno realizados por los auditores de cuentas del Grupo Mutua Madrileña.

### • **Gestión de Riesgos**

La CAC ha supervisado la eficacia del sistema de gestión de riesgos, recibiendo información sobre el cálculo de capital y la evolución de todos los riesgos asociados al mismo.

De forma anual:

- Informe sobre el cierre de Solvencia II individual y de Grupo.
- Informe de las principales conclusiones de todo lo analizado desde Función Actuarial, individual y de Grupo, poniendo a su disposición el Informe Función Actuarial.
- Apetito y límites de riesgo individual y de Grupo.
- Informe de la evaluación interna de los Riesgos y la Solvencia (ORSA).
- Informe sobre la situación Financiera y de Solvencia (SFCR) e Informe periódico de Supervisión (RSR).
- Información sobre el Riesgo Operacional individual y de Grupo.
- Riesgos emergentes.

De forma periódica:

- Seguimiento del apetito y límites de Riesgo y Supervisión de la cartera de activos y riesgos patrimoniales, el perfil de riesgo y la posición de solvencia.

### • **Cumplimiento Normativo**

Por su parte, la CAC ha recibido también información por parte de la Función de Cumplimiento Normativo que le ha permitido realizar su labor de supervisión. Concretamente la siguiente:

De forma anual:

- Plan Anual de Cumplimiento Normativo.
- Memoria de actividades correspondiente al ejercicio anterior.
- Presentación de documentos relativos al Sistema de Prevención del Blanqueo de Capitales (Memoria Anual, Informe de Autoevaluación, Fichas de Autoevaluación, Manual de Procedimientos).

De forma periódica:

- Seguimiento de la actividad (trabajos de revisión, estado de situación del compliance penal, proceso de valoración de riesgos y controles: riesgo inherente y riesgo residual, emisión de recomendaciones, actualización y mantenimiento de las matrices de riesgos, procedimientos de la Función, PBC, etc.).

## 5. EN REFERENCIA AL CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y GOBIERNO CORPORATIVO

La CAC se encarga de evaluar la eficiencia y el cumplimiento de las reglas y procedimientos de gobierno de Mutua Madrileña.

A este respecto, ha supervisado y, en su caso, preparado:

1. La documentación presentada en la Junta General Ordinaria de Mutualistas correspondiente al ejercicio 2018, celebrada el 18 de mayo de 2018:
  - Informes de Gobierno Corporativo y de Responsabilidad Social Corporativa correspondientes al ejercicio 2017.
  - Informe de Actividades y Cuentas Anuales 2017.
  - Informe Anual del grado de cumplimiento del Código de Conducta en Inversiones Financieras Temporales.
2. Las potenciales operaciones vinculadas y demás transacciones susceptibles de generar conflictos de interés.
3. El Plan Anual de la Función de Cumplimiento Normativo en el que se detallan las principales acciones a realizar por la Función en el ejercicio 2018.
4. La Memoria de Actividades correspondiente al ejercicio 2017 en la que se detalla el grado de cumplimiento de las actividades comprometidas.
5. El informe anual del Experto Externo en materia de Prevención del Blanqueo de Capitales correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de julio de 2017 y el 30 de junio de 2018.
6. Los principales documentos del Sistema de prevención del blanqueo de capitales: i) Memoria anual e informe de hechos relevantes 2018, ii) informe de autoevaluación 2018, iii) Fichas de autoevaluación 2018 y iv) Manual de Procedimientos 2018.
7. El Informe de gobierno corporativo en el que se reproduce el cumplimiento de los requerimientos normativos para el Consejo de Administración y sus Comisiones en el ejercicio 2017.
8. La adaptación del Sistema de Prevención de Riesgos Penales del Grupo Mutua Madrileña conforme a los preceptos de establecidos en la UNE 19601. Esta adaptación ha conllevado la revisión y actualización de los documentos del sistema, así como la creación de aquellos otros necesarios para la obtención de la certificación, el refuerzo del entorno de control y el establecimiento de las nuevas obligaciones dentro del gobierno del sistema.
 

La certificación de AENOR sobre la mencionada norma UNE, obtenida en febrero de 2018, otorga al Grupo Mutua Madrileña un estándar normativo que permita lograr el objetivo fundamental del sistema: detectar la posible comisión de comportamientos ilícitos y establecer un sistema de control suficiente para la prevención de tales riesgos<sup>5</sup>.
9. Seguimiento del canal de denuncias del Grupo Mutua Madrileña<sup>6</sup>.

(5) Segurcaixa Adeslas tiene su propio sistema de gestión de riesgos penales que es gestionado y supervisado por la propia Segurcaixa Adeslas.

(6) No incluye a Segurcaixa Adeslas, que gestiona su propio canal de denuncias.

10. Asimismo, ha recibido periódicamente información sobre la estructura, funciones y principales hitos alcanzados por la Función de Cumplimiento Normativo, entre los que destacan:
  - Informe de revisión previo a la certificación de la ISO 22301 sobre los sistemas de gestión de la continuidad del negocio.
  - Seguimiento del Sistema de Prevención de Riesgos Penales.
  - Seguimiento de la implantación de las principales normas más significativas, así como de los principales procesos judiciales relevantes e inspecciones y comunicaciones realizadas por los diferentes organismos de la administración.
  - Seguimiento del proceso de valoración de riesgos y controles: riesgo inherente y riesgo residual.
  - Actualización y mantenimiento de la matriz de riesgos normativos.
  - Procesos de revisión (cumplimiento de los requerimientos de protección de datos en las campañas comerciales, procesos internos de contratación, demanda...).
  - Emisión de recomendaciones y su seguimiento.

En este sentido, la CAC ha sido periódicamente informada de la naturaleza y alcance de las comunicaciones recibidas de los supervisores, así como sobre las comunicaciones emitidas por Mutua Madrileña durante el ejercicio 2018.

#### **HECHOS POSTERIORES ACAECIDOS DURANTE EL EJERCICIO 2019**

La CAC, en su sesión de 26 de febrero de 2019, ha revisado las cuentas anuales individuales y consolidadas de Mutua correspondientes al ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2018, considerando que éstas reflejan en todos los aspectos significativos la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera, así como de sus resultados y flujos de efectivo, opinión que se refleja también en los informes preliminares emitidos por el auditor de cuentas. Por lo que se refiere a dichas cuentas anuales, que se someterán a la aprobación de la Junta General, la CAC informó favorablemente antes de su formulación por el Consejo de Administración.

Adicionalmente y en lo que se refiere a la actividad del auditor externo en relación con la auditoría de cuentas correspondientes al ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2018, la CAC recibió del auditor externo, Ernst & Young, S.L., la confirmación escrita relativa a su independencia frente a la entidad o entidades vinculadas, directa o indirectamente, así como información detallada e individualizada de los servicios adicionales de cualquier clase prestados por éste, o por las personas o entidades vinculados a éste, y los honorarios percibidos de acuerdo con lo dispuesto en la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas. Igualmente, la comisión ha emitido un informe expresando una opinión favorable sobre la independencia del auditor externo.

De igual modo, ha informado favorablemente sobre el Informe sobre el Cumplimiento del Código de Conducta en materia de Inversiones Financieras Temporales en Mutua Madrileña.

Por último, y en relación con lo previsto en los art. 13 y 14.1.f. vi del Reglamento, la CAC con fecha 28 de enero de 2019 ha aprobado un plan de trabajo anual, de cuyo seguimiento se dará debida cuenta, de acuerdo con la normativa de aplicación, en la memoria de la CAC correspondiente al ejercicio 2019.

## **D. EVALUACIÓN DE LA CAC Y DEL CONSEJO**

De conformidad con lo establecido el artículo 14 del Reglamento CAC, en el artículo 15 del Reglamento del Consejo de Administración y en la recomendaciones 76 de la Guía de la CNMV, el Consejo de Administración, realizará una evaluación externa de su rendimiento y del de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento mediante la contratación de una compañía independiente especializada en la materia, para que durante el mes de junio de 2019, realice una evaluación que contendrá un examen de la organización y funcionamiento del Consejo como grupo y de sus comisiones

## **E. CONCLUSIONES**

Se ha concluido que la CAC durante el ejercicio 2018:

- I) ha desarrollado las funciones encomendadas de forma adecuada;
- II) ha dispuesto de las herramientas y apoyo preciso para el desempeño de sus funciones;
- III) los consejeros miembros de la CAC han cumplido satisfactoriamente con las responsabilidades que tienen encomendadas; y
- IV) no se han identificado recomendaciones a poner en práctica durante 2019, ni se han identificado áreas de mejora como consecuencia del análisis realizado.

### **Fecha de formulación del informe por la Comisión de Auditoría**

26 de febrero 2019

### **Fecha de aprobación en el Consejo de Administración**

28 de febrero de 2019

# Informe de Código de Conducta en Materia de Inversiones Financieras Temporales

## INFORME ANUAL DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN ACERCA DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA DE MUTUA MADRILEÑA AUTOMOVILISTA, SOCIEDAD DE SEGUROS A PRIMA FIJA EN MATERIA DE INVERSIONES FINANCIERAS TEMPORALES

### I

Por acuerdo de la Junta General de Mutua Madrileña Automovilista, Sociedad de Seguros a Prima Fija (en adelante, "Mutua Madrileña" o la "Entidad"), de fecha 13 de mayo de 2016, se aprueba el Código de Conducta en materia de inversiones financieras temporales de Mutua Madrileña (en adelante, el "Código de Conducta"). Dicho Código de Conducta tiene por objeto dar cumplimiento a la normativa sobre inversiones financieras temporales del Ministerio de Economía, el Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores promulgada, respectivamente, por: (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, (ii) la Resolución de 19 de diciembre de 2003, 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 y (iii) el Acuerdo de 20 de noviembre de 2003, de la Comisión Nacional de Valores, por el que se aprueba el Código de Conducta de las entidades sin ánimo de lucro para la realización de inversiones temporales.

### II

A los efectos del Código de Conducta, son inversiones financieras temporales (i) aquellas con un plazo de vencimiento inferior al año, (ii) la parte de las inversiones a largo plazo con vencimiento inferior al año, y (iii) aquellas inversiones a largo plazo que incluyan una opción o un derecho de resolución que pueda ser ejercitado en el plazo de un año. Particularmente, se consideran inversiones financieras temporales las que tengan la forma de depósitos, préstamo, cesión temporal de activos financieros u otras análogas que lleven aparejada la obligación de restitución y que no estén sujetas a las normas de ordenación y disciplina del mercado de valores.

El Código de Conducta exige que las inversiones financieras temporales de la Entidad se rijan por el principio de prudencia y se adecúen a la normativa en vigor que, según su naturaleza, resulte de aplicación.

La gestión de las inversiones se realizará por profesionales con suficientes garantías de competencia profesional e independencia y provistos con los medios técnicos adecuados para el desarrollo de su labor.

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. Particularmente, aquellos activos que se encuentren afectos a la cobertura de provisiones técnicas se invertirán, dentro del marco determinado por la política de inversiones de la Entidad, de forma coherente con la naturaleza y duración de las obligaciones derivadas de los contratos de seguro y en interés general de todos los tomadores y beneficiarios.



Las entidades diversificarán los riesgos correspondientes a sus inversiones. Las inversiones temporales se deberán efectuar en valores o instrumentos financieros negociados en mercados secundarios oficiales, restringiendo la inversión en activos no negociados en mercados organizados a niveles prudentes de conformidad con la política de inversiones de Mutua Madrileña y con la normativa aplicable.

Se deberá evitar la realización de operaciones que respondan a un uso meramente especulativo de los recursos financieros y se garantizará que la localización de los activos permita en todo momento su disponibilidad por parte de Mutua Madrileña.

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 cumple con las instrucciones del Código de Conducta.

El Consejo de Administración de Mutua Madrileña es el máximo responsable de fijar las políticas de inversión de la Entidad y garantizar la implantación de un Sistema de Gestión y Control de los Riesgos Financieros.

Mutua Madrileña tiene encomendada la gestión de una parte sustancial de sus inversiones, entre las que se encuentran las inversiones financieras temporales, a MUTUACTIVOS, S.A.U., S.G.I.I.C., a través de un contrato de gestión discrecional de carteras.

Mutuactivos, S.A.U., S.G.I.I.C. cuenta con una dilatada trayectoria que ofrece suficientes garantías de competencia profesional e independencia y está provista de los medios técnicos adecuados para desarrollar su labor. 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, solvencia y diversificación marcados por la normativa que le es de aplicación.

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

Los activos cotizados de las inversiones financieras temporales se han negociado, como norma general, en mercados secundarios oficiales. En todo caso la inversión en activos no negociados en mercados organizados se ha realizado de conformidad con la política de inversiones de Mutua Madrileña y con la normativa aplicable. Asimismo, la localización de los activos ha permitido en todo momento su disponibilidad por parte de la Entidad.

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

La Entidad opera con instrumentos derivados y activos financieros estructurados, siempre dentro del marco de la política de inversiones de Mutua Madrileña y en la medida en que contribuyan a reducir los riesgos de inversión o a facilitar la gestión eficaz de la cartera.

Madrid, 28 de marzo de 2019

**El Consejo de Administración**

# 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 MUTUA MADRILEÑA AUTOMOVILISTA DURANTE EL AÑO 2018

### SUMARIO

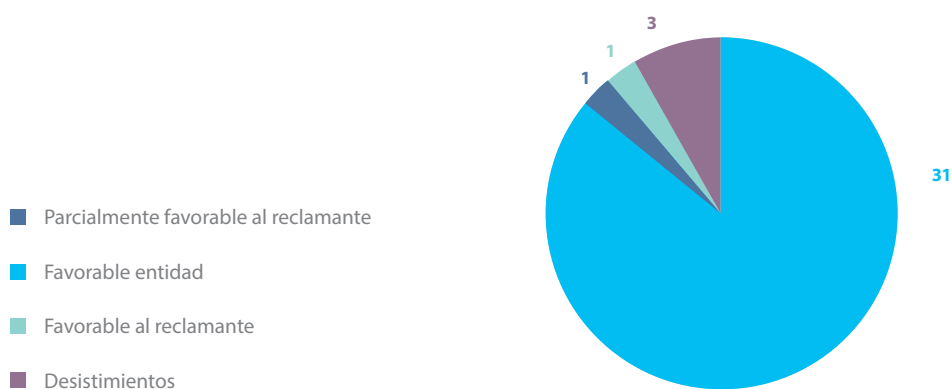
- I. DATOS ESTADÍSTICOS
- II. LAS RESOLUCIONES DEL DEFENSOR
- III. CRITERIOS, RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

### I. DATOS ESTADÍSTICOS

El Defensor del Mutualista, Asegurado y Cliente de Mutua Madrileña ha resuelto durante el año 2018 un total de 36 reclamaciones.

En cuanto al resultado final de las resoluciones, destaca que 31 (el 86,11%) de las mismas han resultado favorables a la compañía; una (el 2,78%) ha resultado parcialmente a favor del reclamante; una (2,78%) ha resultado favorable al reclamante y las tres restantes (el 8,33%) fueron desistimientos. Asimismo, es importante mencionar que, en estos últimos casos, las cuestiones fueron resueltas por las unidades de gestión afectadas en la fase de instrucción, sin necesidad de dictar una resolución formal, contribuyendo con ello a una mayor agilidad y eficiencia del proceso.

### RESOLUCIONES DEL DEFENSOR DEL MUTUALISTA, ASEGURADO Y CLIENTE



En lo relativo a las sociedades del Grupo Mutua Madrileña Automovilista, como puede apreciarse en la tabla nº1, el volumen más alto se relacionó con Mutua Madrileña Automovilista debido a su mayor nivel de actividad respecto al resto de sociedades del Grupo. En concreto, el 77,78% de las reclamaciones (28) correspondieron a Mutua Madrileña Automovilista, el 19,44% (7) a MM Hogar y el 2,78% (1) a Mutuactivos Inversiones, A.V., S.A.U.

En 2018 no hubo resoluciones respecto de la actividad de Mutuactivos, S.A.U, S.G.I.I.C., ni Mutuactivos Pensiones, S.A.U., S.G.F.P.

**TABLA Nº 1**

ENTIDAD DEL GRUPO	Nº DE RECLAMACIONES RESUELTAS
Mutua Madrileña	28
MM Hogar	7
Mutuactivos Inversiones A.V. S.A.U.	1
Mutuactivos Pensiones S.A.U., S.G.F.P.	0
Mutuactivos, S.A.U., S.G.I.I.C.	0
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>

Dentro de las áreas de las diferentes entidades del Grupo Mutua Madrileña Automovilista, el 75% de las reclamaciones afectaron a Gestión de Siniestros, siendo el desglose el siguiente:

**TABLA Nº 2**

ENTIDAD	ÁREA / DEPARTAMENTO	Nº DE RECLAMACIONES RESUELTAS
Mutua Madrileña	Gestión Siniestros	21
	Producción	3
	Vida	1
	Autoclub Mutua	3
MM Hogar	Gestión Siniestros	6
	Producción	1
Mutuactivos Inversiones, A.V., S.A.U.	Inversiones	1
	<b>TOTAL</b>	<b>36</b>

Como puede observarse en la tabla nº 3, los motivos de las reclamaciones siguen incidiendo mayoritariamente en torno a la cobertura de las pólizas suscritas.

**TABLA Nº 3**

ENTIDAD	MOTIVO / OBJETO DE LA RECLAMACIÓN	Nº DE RECLAMACIONES RESUELTAS
Mutua Madrileña	Rechazo o rehúse del siniestro (se incluyen los parciales)	11
	Disconformidad con la valoración de la indemnización	9
	Disconformidad con la reparación	1
	Falta de información o información incorrecta (todos los procesos)	1
	Aumento / subida de prima	1
	Falta de información o información incorrecta (todos los procesos)	1
	Rechazo o rehúse del siniestro (se incluyen los parciales)	1
	Retraso de reparación	1
	Extorno prima no consumida	1
MM Hogar	Otros	1
	Rechazo o rehúse del siniestro (se incluyen los parciales)	5
	Retraso de reparación	1
Mutuactivos Inversiones, A.V., S.A.U.	Alta / Modificación de la póliza sin autorización del cliente	1
	Retraso de tramitación / indemnización	1
	<b>TOTAL</b>	<b>36</b>

## II. LAS RESOLUCIONES DEL DEFENSOR

Este capítulo ofrece una visión organizada y sistematizada de las resoluciones del Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente. Como criterio de ordenación de la mismas, parece útil seguir básicamente la referencia que proporcionan la estructura y el desarrollo del contrato de seguro, desde el inicio hasta su extinción, con las sucesivas vicisitudes que la casuística pone de manifiesto. La siguiente exposición incluye no solo los casos tratados en 2018, sino también en años anteriores, con objeto de ofrecer una perspectiva más completa y en definitiva una información más útil.

### 1. La conclusión del contrato

Es sabido que el contrato de seguro se perfecciona por el consentimiento de las partes, de modo que su válida constitución nace con el acuerdo, sin que la documentación del mismo, mediante la suscripción de la póliza, tenga otro alcance que la mera formalización de un contrato ya perfecto y válido.

La mera solicitud del seguro formulada por el interesado no vincula a la compañía en tanto ésta no manifieste su aceptación. En determinado supuesto en el que se trataba de asegurar un vehículo, que ya había circulado y que debía ser objeto de la previa revisión pericial en tal caso preceptiva, sin que tal revisión llegara a realizarse, la compañía rehusó finalmente la aceptación del contrato, de acuerdo con su política de selección del riesgo. No habiendo llegado a nacer, por tanto, el contrato de seguro carecía de acogida posible la pretensión del reclamante que consideraba perfeccionado y en vigor el seguro solicitado (Res. 11/2016).

## 2. 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 el 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”. (Res. 45/2013).

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.

Como consecuencia de ello 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 período 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, así como las Res. 15, 19, 26, 34 y 40 /2012). Por su parte la Resolución 28/2013 contempla el desglose de dos siniestros en distintas anualidades y la 2/2013 la pérdida de los descuentos por antigüedad en el supuesto de haber cursado en el año anterior más de tres partes con un coste superior al doble de la prima, mientras que la 24/2013 niega la renovación de la póliza a causa de una excesiva siniestralidad (en el mismo sentido, Res. 17/2014).

Estos criterios que el Defensor del Asegurado, del Mutualista y del Cliente había sentado en años anteriores para el sector del Automóvil, fueron utilizados también para el de Hogar (Res. 20/2010), reiterándose 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.

Las Resoluciones 2/15, 15/15, 18/15, 20/15 y 21/15 mantuvieron asimismo los criterios anteriormente expuestos.

En la Resolución 21/17 hubo ocasión de advertir que la prima vinculante no es la inicialmente estimada en presupuesto facilitado telefónicamente sin que se hubiesen declarado los accesorios extra del vehículo, sino la consignada en el contrato tras la declaración de dichos accesorios y consiguiente computación de los mismos en el cálculo del riesgo, todo ello con la conformidad del asegurado al suscribir libre y voluntariamente la póliza.

En cuanto a la revisión anual de la prima, el interés del asegurado disconforme con la cuantía queda en todo caso protegido mediante la posibilidad que le asiste de no renovación de la póliza, como se señaló en las Resoluciones 2/18 y 7/18.

La Resolución 24/2014 pudo precisar la improcedencia de acceder a la devolución de la prima no consumida en el periodo de supuesto retraso, y ello con base en la propia naturaleza del contrato de seguro, por el que se produce el traslado del riesgo del asegurado al asegurador, de tal modo que, al soportar éste el riesgo total en cada momento de la duración del contrato, la prima resulta indivisible temporalmente, sin que al asegurado le asista derecho alguno a recuperar parte de la misma.

El mismo principio de indivisibilidad de la prima fue aplicado por la Resolución 32/18, en un caso en que el vehículo asegurado había sido enajenado con anterioridad al vencimiento de la póliza. Ello, no obstante, podía el asegurado acogerse, como la misma Resolución indicó y al amparo del condicionado del contrato, a la posibilidad de rehabilitar la póliza dentro de los cinco años siguientes para el aseguramiento de otro vehículo.

### **3. Las bonificaciones por no siniestralidad**

Vinculado con el 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.

Como también se advirtió en la citada Resolución 2/2018, las bonificaciones por no siniestralidad no son incompatibles con la revisión anual de la prima, necesaria para cumplir con el principio de suficiencia de la misma.

### **4. Accidente y avería**

En el supuesto de una póliza con cobertura de “gran reparación” y con ocasión de una avería mecánica consistente en tirones y vibraciones en el motor del vehículo, así como consumo de agua sin aparente fuga del circuito, se comprobó que el vehículo carecía de Plan de Mantenimiento y que no había practicado las revisiones correspondientes a los años 2010, 2011 y 2012. En consecuencia, a tenor de lo previsto en el artículo 83 de las Condiciones Generales de la póliza en cuestión, que además figuraba en el Pacto Adicional de las mismas con aceptación separada y escrita en tanto que clausula limitativa de los derechos del asegurado, quedaba claro que la avería denunciada estaba fuera de la cobertura de la póliza (Res. 35/2013).

Es importante, no solo conceptualmente sino por sus efectos prácticos, la distinción entre “accidente” o siniestro y “avería” a efectos del seguro por daños propios, que cubre los que pueda sufrir el vehículo asegurado como consecuencia de un accidente producido por una causa exterior. En el supuesto analizado por la Resolución 38/2013, el “airbag” del asiento delantero del vehículo asegurado saltó al pasar un badén, ocasionando desperfectos o daños. El mecanismo se activó mientras circulaba normalmente, sin que se hubiera producido colisión alguna, a causa de una posible avería del sensor. Resultaba claro que tal avería, como causa determinante, quedaba fuera de cobertura.

En el caso de la Resolución 25/2014 se planteaba la cuestión de determinar si los daños que presentaba el vehículo asegurado en la cerradura de la puerta trasera derecha resultaban de una avería o bien de un siniestro producido por causas externas. En este asunto, aunque el informe pericial de la entidad afirmaba que la cerradura podía ser abierta con el mecanismo manual y no utilizando el sistema de cierre centralizado, no pudimos pronunciarnos, por cuanto se trataba de una cuestión para cuya valoración se requieren informes técnicos. En este mismo sentido, las Resoluciones 18/2014, 33/2014, 14/2015 y 19/2015.

## 5. Ámbito de la cobertura en el seguro de MM Hogar: alcance y exclusiones

En el seguro del Hogar, el artículo 42 de las Condiciones Generales excluye de cobertura en caso de robo “los objetos que se hallen fuera de la vivienda, como azoteas, patios, jardines, etc. o en dependencias anexas que carezcan de cierre privativo”, por lo que la Resolución 39/2012 rechazó la sustracción de elementos ornamentales en un jardín y los daños en otros.

Por su parte, la 22/2012 negó el derecho a indemnización por el robo de un ordenador portátil, varios videojuegos, películas DVD, tarjetas de memoria, una videocámara y otra fotográfica, con fundamento en el Artículo Preliminar de las Condiciones Generales donde se niega la condición de mobiliario, entre otros, a “los teléfonos móviles, PDA’s, agendas electrónicas, MP3, MP4 y demás dispositivos portátiles electrónicos”. Esta misma cláusula se aplicó también con ocasión del robo en el interior de una vivienda de un ordenador portátil, un disco duro exterior y varios DVD’S vírgenes en la Resolución 38/2012.

Un asegurado cursó un parte de siniestro al amparo de la cobertura de riesgo fuera del hogar-atraco, donde declaraba que un día en una calle 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. También aquí se tuvo en cuenta, como fundamento de la desestimación, el artículo preliminar de las Condiciones Generales de la póliza, donde al delimitar los bienes asegurables se excluyen de forma expresa de la condición de mobiliario, entre otros, “los teléfonos móviles, PDA’s, agendas electrónicas, MP3, MP4, y demás dispositivos portátiles electrónicos” (Res. 16/2011).

En otro caso, al entrar el asegurado en su domicilio a las 10 de la noche fue atracado en el portal por tres individuos desconocidos que le golpearon, tirándole al suelo y le robaron entre otras cosas un reloj. En el artículo 45, apartado 1, de las Condiciones Generales se establece que la indemnización en estos supuestos “se extenderá únicamente al pago de ropas, joyas, relojes y demás objetos de uso personal de los que sean portadores en el momento del siniestro, hasta el límite máximo de 700 euros”, y tal fue la cantidad que la aseguradora abonó al asegurado, en actuación que debe considerarse correcta y conforme a una limitación contractual clara y precisa en su enunciado, que había sido aceptada en pacto adicional por escrito (Res. 10/2012).

En la Resolución 32/2017 se estimó que, en la cobertura de pérdidas sufridas fuera del hogar por el asegurado por atraco o expolio, no era subsumible la estafa callejera popularmente conocida como “tocomocho”, por falta de los elementos de violencia o intimidación requeridos por el condicionado de la póliza.

El artículo 42 de las Condiciones Generales de la Póliza Mutua Hogar, entre otras exclusiones de cobertura que afectan a la modalidad de Robo en el interior de la vivienda, menciona los objetos que se hallen fuera de la vivienda o dependencias anexas que no son de uso exclusivo del asegurado. Asimismo, y para la cobertura de Hurto en el interior de la vivienda, el artículo 44 de las mencionadas Condiciones Generales de la Póliza establece entre otras exclusiones de cobertura la de los bienes que se encuentren en cualquier dependencia anexa. En la Resolución 1/2014 ambos artículos fueron tenidos en cuenta para resolver un asunto en que la bicicleta sustraída se encontraba en un garaje comunitario, que es una dependencia anexa a la vivienda y no es de uso exclusivo del asegurado, por lo que resultaba evidente que el siniestro no era objeto de la cobertura concertada.

Quedan también fuera de cobertura las humedades debidas a filtraciones por capilaridad del terreno (Res. 23/2013) y la falta de sellado y lechada en la bañera por los escudos de la grifería (Res. 37/2013), así como los daños sufridos por un aparato de aire acondicionado tumbado por el viento que causaron su puesta en funcionamiento en esta posición inadecuada (Res. 22/2013).

En alguna ocasión, como la que motivó la Resolución 3/2018, se ha suscitado la cuestión de si las filtraciones observadas entraban en la cobertura de agua o bien en la de fenómenos atmosféricos, cuestión de índole propiamente pericial, al margen de la cual se pudo despejar una confusión entre el límite de indemnización que el condicionado reconocía en la primera de las indicadas coberturas y la cantidad mínima "no controvertida" cuyo impago podría generar el inicio de la morosidad de la aseguradora. A ese respecto se señaló: a) en el artículo 18 LCS el inicio de la morosidad se hace depender del impago, no de una "cantidad mínima no controvertida", sino del "*importe mínimo de lo que el asegurador pueda deber*", y esta es precisamente la cuestión de la que no se puede hacer supuesto o petición de principio, habida cuenta de que lo que resultaba del informe pericial era la exclusión de la cobertura de "fenómenos atmosféricos" por falta de mantenimiento; b) la idea más próxima a lo que se señala como cantidad mínima "no controvertida" puede tal vez encontrarse en el artículo 38 LCS, donde se habla de "suma convenida", pero vinculada a un acuerdo de las partes que en el caso no constaba, o de un "importe mínimo" derivado de un proceso de determinación pericial que, en defecto del mencionado acuerdo, tampoco se había puesto en marcha ni el asegurado -según su propia manifestación- tenía intención de incoar.

Sobre el alcance de la cobertura de pérdida de alquileres por inhabilitación de la vivienda, en el caso que decidió la Resolución 25/2017 se cuestionaban tanto el momento de inicio como el momento final del período resarcible. Respecto de este último, la previsión de la póliza delimitaba la cobertura "hasta que la vivienda pueda ser nuevamente habitada", lo que remitía al pertinente juicio pericial sobre cuestión para la que el Defensor carece de competencia. Diversamente, en cuanto al momento de inicio estaba acreditado que ya durante la mensualidad anterior a la fecha de comienzo de las reparaciones, a partir de la cual se computó inicialmente la indemnización, la vivienda había estado inhabitable a causa de las actuaciones de comprobación y verificación que hubieron de llevarse a cabo, por lo que se resolvió que la indemnización debía comprender también ese período.

En la Resolución 35/2017, se consideraron correctamente excluidos de la cobertura, conforme a la específica previsión del condicionado general y particular, los daños ocasionados por una continuada fuga de agua que se había producido estando la vivienda desocupada durante más de 72 horas consecutivas.

Por razón del tiempo, no entran en la cobertura los daños anteriores a la contratación de la póliza. Tal sucedió en el caso decidido por la Resolución 3/2017, en que se pretendía la prestación de defensa jurídica frente a una construcción vecina que el asegurado estimaba perjudicial, siendo así que no concertó la póliza sino varios días después de que la citada construcción hubiese sido completamente ejecutada.



## 6. Cláusulas restrictivas

Las cláusulas restrictivas de los derechos del asegurado se rigen por los artículos 3 de la Ley del Contrato del Seguro y 80 del Texto Refundido 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 se formulan 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, así como 04, 25/2013 y 43/2013 -esta última en relación con un siniestro total- y 19/2014 -ésta en relación con los daños sufridos por un neumático, sin coexistir con daños mecánicos).

## 7. La declaración de “siniestro total”

Se trata de 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, así como las Res. 17, 23, 24, 28 y 29 /2012 así como 01, 03, 10, 16, 18, 31 y 43/2013, y 26/201).

En relación con ello, durante el ejercicio 2017 hubo ocasión de reiterar que en el seguro de daños la prestación, amén de estar afectada por la limitación legal mencionada más arriba, ha de convivir con el axioma, también legal, de que el siniestro no puede ser ocasión de enriquecimiento para el asegurado. En este sentido, la Resolución 26/2017 está en línea con la Resolución 28/2014, entre otras.

Un caso singular fue el que afectó a un vehículo cuya póliza cubría también el supuesto de robo. Sucedió que, forzada la cerradura de la puerta delantera izquierda, fueron sustraídos los asientos delanteros y traseros, el reposabrazos central delantero, el cargador CD, el navegador y algunas otras piezas. Como primera solución, la aseguradora había autorizado la reparación de los desperfectos, lo que rechazó el asegurado, que también rehusó la alternativa de abono de los gastos, proponiendo en cambio una indemnización a tanto alzado, por lo que para zanjar la cuestión se declaró siniestro total (Res. 13/2012). Un supuesto análogo se abordó en la Resolución 17/2013.

Otro supuesto especial fue el contemplado en la Resolución 16/2013. En el caso, en el que asegurado era también perjudicado en el accidente que dio ocasión al siniestro total, se calculó la indemnización sobre el valor venal del vehículo incrementado en un porcentaje entre el 20% y el 50%, como valor de afección el llamado “valor en uso” para compensar los perjuicios y molestias causados por la pérdida del vehículo, los gastos de adquisición de un nuevo vehículo y otros. Criterio similar se ha aplicado en las Resoluciones 4 y 10/2016, 12 y 13/2017.

En otros casos, en que el siniestro se había producido dentro del primer año siguiente a la matriculación de vehículo, se pudo precisar que la indemnización comprendía el precio del vehículo según la factura de compra, incluidos los recargos e impuestos no deducibles, pero no los conceptos no

abonados, como la exención del impuesto de matriculación por emisiones de CO<sub>2</sub>, importe del Plan Pive y otros descuentos aplicados (Res.9 y 24/2017).

## 8. Daños posteriores al accidente

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). En el mismo sentido se pronuncian la Resolución 1 bis/2012 y las que llevan los ordinales 26 y 40/2013.

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.

En un caso en el que se discutía si determinados daños en la dirección del vehículo habían sido causados por manipulación del gruísta con ocasión del traslado del vehículo al taller de reparación, la Resolución 8/2018 no reconoció valor decisivo la expresión “muy bien” con que en el parte descriptivo el cliente calificaba la prestación del servicio, por tratarse de un impreso o formulario, cumplimentado por el operario de la grúa, en el que la firma del cliente se consignaba propiamente por adhesión. No obstante, establecido por el perito que se trataba de una avería fortuita sin relación con la manipulación del gruísta, la discrepancia planteada a ese respecto excedía de las competencias del Defensor, según el criterio constante que se recoge más abajo en el apartado 12.

## 9. Robo

En la modalidad denominada “súper póliza Todo Riesgo con franquicia” se incluye, entre otras, una cláusula en cuya virtud se mejora la valoración del vehículo en caso de pérdida total por incendio o robo. Producido éste, la base para la indemnización ha de ser el valor de compra, sin que puedan incluirse los descuentos aplicados (Res. 2/2012).

En el caso que dio lugar a la Resolución 30/2012 fueron sustraídas las llaves del automóvil que el asegurado había dejado dentro de una bolsa de deporte, guardada a su vez en una taquilla del gimnasio, por lo que la compañía cumplió con la entrega de un nuevo mando/llave codificado para sustituir al desaparecido y la recodificación de las cerraduras para adaptarlas a este, sin que sea necesario cambiarlas, dado que el vehículo solo con ese mando puede ponerse en marcha.

En el supuesto de la sustracción de un vehículo que se encontraba estacionado con las llaves guardadas en la guantera, la compañía se negó a indemnizar por esta negligencia grave del asegurado fuera de cobertura (Res. 13/2013).

Por otra parte, el robo del vehículo origina la declaración de siniestro total, cuya indemnización si hubiera discrepancia habrá de fijarse mediante la tasación pericial contradictoria (Res. 07 y 17/2013 y 17/2018).

La rotura de la rejilla delantera y su carcasa no puede ser calificada como robo, sino que es resultado de un acto de vandalismo y queda por tanto fuera de la cobertura de la póliza por aquel concepto (Res. 33/2013). Igual criterio se aplicó en un caso de rotura de la ventanilla delantera derecha y sustracción de la radio del vehículo (Res. 10/2017).

## 10. Demora en la reparación

Aun 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 equivalente al legal más un 50%, conforme al artículo 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 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 que ha sido confirmado por la Dirección General de Seguros, distinguiendo así entre la responsabilidad derivada del siniestro y la que trae causa de la reparación.

## 11. 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 caso decidido por la Resolución 27/2011, Mutua Madrileña había cumplido 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 reclamó por la pretendida demora en el traslado del vehículo, pasando sin embargo por alto que la información facilitada sobre el tiempo que puede tardar en llegar el vehículo a su destino es meramente estimativa y puede variar por diversas circunstancias ajenas a la aseguradora; máxime si, como ocurría en el caso planteado, 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 notificara al reclamante, dado que en las Condiciones Generales de la Póliza no se establece un tiempo prefijado para la repatriación del vehículo, no cabía pretender que se hubiese producido un incumplimiento de la compañía determinante de indemnización.

Con ocasión de una avería sufrida por el automóvil afectado en Manzanares, Ciudad Real, Autoclub Mutua declinó hacerse cargo del transporte a Córdoba, donde tiene su domicilio el asegurado, por tratarse de otra provincia y encontrarse a más de 100 kilómetros de distancia. En vista de ello, el dueño del vehículo contrató una grúa para el traslado y luego reclamó el pago de la factura correspondiente, que se le denegó por no haber superado las 72 horas de inmovilización y carecer en consecuencia de cobertura (Res. 18/2012). En un supuesto análogo, se denegó la prestación por cuanto entre Pedrezuela, donde se encontraba el taller elegido, y Alcobendas, lugar de la avería, media una distancia superior a 25 kilómetros (Res. 11/2013).

En dos casos de asistencia prestada por Autoclub Mutua, uno como consecuencia del bloqueo de una motocicleta que no se podía arrancar ni mover, y el otro por quedar un automóvil enganchado en una piedra, las pólizas correspondientes excluían la cobertura por daños propios así que no existía obligación de pago para Mutua Madrileña Automovilista con cargo a esa garantía. En cuanto a la

responsabilidad por los desperfectos sufridos, al parecer, con motivo de la asistencia de Autoclub, es claro que ante las versiones discrepantes de los hechos, sin apoyo probatorio alguno, no cabía establecer con certeza la causa de la producción de aquellos. Ello sin perjuicio, naturalmente, de que los asegurados puedan dirigir contra los eventuales responsables su reclamación por los desperfectos, pero por su propia cuenta, puesto que no cabe la intervención de Mutua Madrileña en aplicación de la garantía de Defensa Jurídica, toda vez que ésta, a tenor de lo dispuesto en el artículo 73, letra D, apartado 1 de las Condiciones Generales de la Póliza, solo alcanza a los daños producidos en el accidente de circulación. Por todo ello, no siendo objeto de cobertura ni la reparación de los daños ni la reclamación frente al posible responsable, la compañía no puede asumírselos, debiendo ser de cargo del propio asegurado (Res. 36 y 44/2013).

## 12. 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 entre la versión del asegurado y el parte de accidente y la que contiene el informe de los peritos de la aseguradora respecto de la determinación del origen de los daños que presenta el vehículo 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 Mutualista, del Asegurado y del Cliente del Grupo Mutua Madrileña Automovilista a lo largo de estos años, desde su creación, criterio que a su vez ha sido confirmado por la Dirección General de Seguros en distintas ocasiones. Puede encontrarse esta doctrina en las Resoluciones 9, 11, 24, 27, 28, 34, 35 y 36/2010. A lo largo del año 2013 numerosas Resoluciones han insistido en este criterio (05, 08, 09, 14, 19, 20, 21, 29, 30, 39, 41 y 42). En la misma línea, pueden mencionarse con posterioridad la Resolución 20/2014 (envuelve una cuestión puramente técnica la determinación de si los daños que presenta el vehículo corresponden o no a la mecánica del accidente o bien se han producido en accidentes distintos), y también en las Resoluciones 3 y 8/2016, y 2, 6, 14, 16, 17, 18, 19, 22, 23, 28, 29, 30 y 31/2017, y 11, 12, 16, 21, 24, 25, 29, 30 y 33/2018. El mismo criterio se siguió en la Resolución 9/2018 (a propósito de la cuestión de si el volante puede considerarse pieza que forma o no parte del motor o de la caja de cambios automática) y en la Resolución 13/2018 (compresor de aire acondicionado).

Si la discrepancia concierne al valor del automóvil siniestrado, se está asimismo ante una cuestión técnica que es ajena a la competencia del Defensor y que debe dirimirse por el cauce del trámite pericial legalmente preciso, o bien en vía judicial (Resoluciones 5, 6 y 7/2016, y 12 y 13/2017, y 17 y 6, 15 y 26/2018).

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, resultaba claro que los daños sufridos por el vehículo de la reclamante no habían sido consecuencia de combustión o el abrasamiento con llama, sino de la fusión de los revestimientos del cableado eléctrico por sobrecalentamiento, por lo que, a tenor de la mencionada definición, resultaban excluidos de la cobertura concertada. Ante esta situación, y dada la discrepancia de la aseguradora con la valoración del perito de la compañía, la cuestión debía sustanciarse, como ya se indicó, a través del cauce pericial del artículo 38 de la Ley (Res. 26/2011; en el mismo sentido, las Res. 3, 11, 16, 21 y 33 /2012).

La Resolución 22/2011 extiende este procedimiento al seguro de Hogar. Determinar si los “daños en el parqué 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.

Tampoco se estimaron dentro de cobertura determinados daños por agua en la tarima de la cocina y dormitorio contiguo, que el asegurado descubrió al acceder a la vivienda tras quince meses de ocupación por un arrendatario, por cuanto pericialmente se atribuyeron tales daños al mal estado del contrachapado sobre el que se asentaba la tarima, sin que hubiese evidencias de averías o fugas de agua (Res. 1/2017).

En el seguro de Hogar fueron consideradas “cuestión puramente técnica” la valoración del mobiliario destruido y de los daños que sufridos por la vivienda a causa de un incendio en la cocina (Res. 1/2012), la causa de una dilatación de la tarima en el dormitorio principal (Res. 9/2012), los daños producidos por filtraciones de agua procedentes de la vivienda superior (Res. 33/2017), si los daños habían sido causados por una intensa nevada o por falta de mantenimiento (Res. 23/2018), o si las filtraciones resultaban de una fuga de agua o bien de las copiosas lluvias caídas (Res. 3/2018). La cobertura de “avería de electrodomésticos” comprende aquellas de índole mecánica o electrónica que produzcan la incapacidad para funcionar con una pieza o componente electrónico garantizado, como resultado de un fallo mecánico o eléctrico. En este caso, se imputaba el fallo a una fuga de gas interior sin posibilidad de ser reparada, explicación no aceptada por la aseguradora. Esta discrepancia de carácter técnico conduce directamente al trámite pericial para solventarla (Res. 42/2012). De índole similar era la discrepancia planteada en otro supuesto sobre la valoración de los objetos robados, por más que en el caso lo finalmente decisivo fue que la indemnización abonada por la Compañía agotaba el límite máximo de todas las coberturas contratadas por tal concepto (Res. 15/2017).

Una situación muy próxima a la que se acaba de exponer se produjo en relación con las “coberturas básicas” de la póliza de Hogar, en punto a los daños causados por lluvias superiores a cierta intensidad (40 litros por metro cuadrado y hora), o del viento (entre 96 y 135 Km/hora): la pretendida concurrencia causal de estas circunstancias 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).

La discrepancia sobre el factor temporal de producción de los daños constituye asimismo una cuestión puramente técnica que exige la intervención de expertos y remite directamente al procedimiento pericial.

### **13. 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 inviable. 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).

En el supuesto que constituye el objeto de la Resolución 12/2013, la actuación del Departamento de Defensa Jurídica fue concreta, toda vez que se cumplieron escrupulosamente las normas de tramitación de la reclamación de los daños y perjuicios del asegurado, estudiando tanto su pretensión como la documentación facilitada por él, se agotó la vía judicial penal y por último, tras constatar

las nulas posibilidades de éxito de una reclamación por la vía civil, se dejó en libertad de acción al asegurado para que, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 72 de las Condiciones Generales de la póliza, pudiera elegir libremente los profesionales que le defiendan y representen en el caso de que optare por entablar acciones por su propia cuenta. No se ha de pasar por alto, a este respecto, que tanto el personal adscrito al Departamento de Defensa Jurídica como sus letrados colaboradores, por su propia experiencia, práctica forense y conocimiento de la jurisprudencia más reciente, se encuentran en una situación especialmente idónea para analizar y valorar las posibilidades de éxito de una reclamación judicial.

Durante el año 2015, se pronunciaron sobre el ámbito de esta cobertura las Resoluciones 9/205 y 11/2015, en relación con el ejercicio por la aseguradora de la opción de comunicar al Asegurado la libertad de acción para continuar con la reclamación por sus medios, en aquellos casos que considera inviables en sede judicial, siempre vinculando el pago de los honorarios al éxito de la reclamación.

En el ejercicio 2017 se resolvió un caso en el que se cuestionaba la cobertura de defensa jurídica para reclamar por una reparación defectuosa de un parquet dañado con anterioridad a la contratación de la póliza. Se consideró de aplicación la exclusión expresa de “litigios que se planteen con relación a riesgos no cubiertos” por el seguro de hogar contratado en el caso (Res. 4/2017).

La Resolución 31/2018 pudo precisar que la letrada defensora del asegurado no posee legitimación, en calidad de “afectado perjudicado”, para reclamar directamente a la aseguradora el abono de sus honorarios profesionales, ello sin perjuicio del derecho que le asista frente al cliente que la designó sin intervención de la compañía.

La limitación cuantitativa de esta cobertura, en el caso de libre designación de letrado, no decae por el hecho de concurrir conflicto de interés, si hay cláusula que así lo prevé, como era el caso de la Resolución 20/2018.

#### **14. Seguro obligatorio de Responsabilidad Civil**

La Resolución 12/2012 es importante porque delimita el “hecho de la circulación” como concepto jurídico en el ámbito del seguro obligatorio de responsabilidad civil. Una mini-cargadora 3TM había causado daños en una cabina telefónica mientras realizaba su trabajo para el Canal de Isabel II. En consecuencia, estaba realizando tareas o labores industriales (carga, descarga, almacenaje y otras similares), no circulando, desplazándose de un lugar a otro. Esa actividad está fuera de cobertura.

#### **15. Daños a Terceros**

En el caso que contempla la Resolución 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. 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 1.902 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 concurren los requisitos del ya citado artículo 1.902 del Código Civil.

En la modalidad denominada “Terceros Plus”, la compañía no puede hacerse cargo del importe correspondiente a la reparación de los daños sufridos por el vehículo asegurado a causa de una colisión con otro, que serán exigibles de quien resulte responsable de ellos con cargo a la póliza de responsabilidad civil (Res. 41/2012).

En la modalidad de Daños Propios con franquicia, la compañía no puede hacerse cargo de su importe, ya que la reparación de los daños sufridos por la colisión con otro vehículo ha de ser imputable a la póliza de responsabilidad civil de quien resulte ser el responsable del accidente (Res. 27 y 37/2012).

## 16. Interpretación razonable de las cláusulas

En la póliza de Hogar, y en relación con el concepto de loza sanitaria, se rechaza la interpretación restrictiva según la cual se limitaría a los elementos fabricados con dicho material en el estricto sentido de la expresión. A ello conduce la consideración de 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, aunque 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 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 inmediatamente inferior. 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 el Departamento de Hogar, la sustitución de las tuberías que desaguan al bote sifónico no resulta de la 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).

## 17. El principio de la “buena fe”

El Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente ha atendido en más de una ocasión al principio de la buena fe o, si se prefiere, del “juego limpio” (fair play) en las relaciones entre las partes en el contrato de seguro. En un caso atípico, la confusión de los servicios de la compañía acerca de los daños reparables, que estaban 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 inter-

pretación, 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 determinó igual decisión en favor del asegurado (Res. 32/2010). Algo análogo sucedió también en el caso contemplado por la Resolución 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.

Otros dos casos han consolidado esta tendencia. En uno de ellos, la prima inicial se había establecido de forma pormenorizada en las Condiciones Generales de la Póliza, por lo que se decidió que la compañía debía limitarse al cobro de esas cantidades pactadas y de ninguna otra (eventuales deudas pendientes generadas por el aseguramiento del anterior vehículo), asumiendo así las consecuencias de su propio error (Res. 32/2013). El error en la determinación del primer tipo de vehículo asegurado que se produjo en el momento mismo de la contratación fue cometido por la compañía, por lo que debía ser ésta la que asumiera las consecuencias de sus propios actos. (Res. 34/2013).

### **18. Vía judicial y Defensor del Asegurado**

Habiéndose comprobado la existencia de actuaciones judiciales promovidas a instancia del reclamante ante el Juzgado de Instrucción de Jaca, cuyo objeto era el mismo que el de la reclamación planteada ante el Defensor, era evidente que esta no podía admitirse a trámite. En efecto, el número 3 apartado b) del artículo 12, del Reglamento para la Defensa del Mutualista, del Asegurado y del Cliente del Grupo Mutua Madrileña Automovilista establece como causa de inadmisión, entre otras, que la reclamación deducida se encuentre pendiente de resolución o litigio, o haya sido resuelta por órganos administrativos, arbitrales o judiciales (13 mayo 2013).

En un caso de concurrencia de conflicto de intereses, al ser asegurados de la compañía los dos conductores implicados en el accidente, que recíprocamente se atribuían la exclusiva responsabilidad de los hechos en ausencia de toda prueba, se declaró la falta de competencia del Defensor para dirimir tal controversia, para la que quedaba abierta la vía judicial, no sin antes informar a la reclamante de su derecho a la libre elección de letrado, conforme se previene legalmente para el caso de conflicto de intereses (Res. 19 y 27/2017).

## **III. CRITERIOS, RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS**

Una parte destacada de las reclamaciones planteadas durante el ejercicio concernía a cuestiones estrictamente técnicas o de valoración económica que exceden de las competencias del Defensor, y así se ha advertido.

A propósito de la respuesta motivada a que se refiere el artículo 7.4 del Texto Refundido de la Ley sobre Responsabilidad Civil y Seguro en la Circulación de Vehículos de Motor, se aconsejaba evitar la escueta mención “informe pericial”, consignando en su lugar con el pormenor suficiente, información que permita al perjudicado conocer la razón que motiva la posición de la compañía. Se puede observar que la recomendación ha sido atendida en términos generales, por más que residualmente siga presentándose algún caso puntual, derivado de procedimientos iniciados con anterioridad, que



justifica el recordatorio de la sugerencia. En el ámbito del Seguro de Hogar, algunas reclamaciones han suscitado la conveniencia de minimizar, en lo posible, las demoras y cuidar el trato por parte de las empresas colaboradoras con los asegurados.

Tan solo me resta señalar que en el ejercicio 2018 ha continuado aplicándose el protocolo ya iniciado con anterioridad, dirigido a la más eficiente satisfacción, sin necesidad de formal resolución, de aquellas reclamaciones que se muestran manifiestamente provistas de fundamentación suficiente. En tales casos, el Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente ha transmitido directamente su criterio estimatorio a las áreas de gestión afectadas, que así han podido atender con prontitud, y sin necesidad de que se dictara resolución formal, la solicitud del reclamante.

Madrid a 22 de enero de 2019

**Juan Cadarso Palau**

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

---

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, GRUPO MUTUA MADRILEÑA AUTOMOVILISTA CUENTA CON 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 AUTOMOVILISTA S.S.P.F., MUTUACTIVOS, S.A.U., S.G.I.I.C., MUTUACTIVOS PENSIONES, S.A.U., S.G.F.P., MUTUACTIVOS INVERSIONES, A.V., S.A.U., Y MM HOGAR, S.A.U. DE SEGUROS Y REASEGUROS.

## **A. RECLAMACIONES TRAMITADAS EN EL AÑO 2018 POR EL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL MUTUALISTA, AL ASEGURADO Y AL CLIENTE DEL GRUPO MUTUA MADRILEÑA AUTOMOVILISTA**

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

Durante el año 2018 se iniciaron un total de 2.753 expedientes de reclamación, de un total de 2.757 comunicaciones recibidas en el Departamento. Cuatro fueron no admitidas a trámite por erróneas o por no contener datos suficientes. Del total de estos 2.753 expedientes gestionados, 2.713 han sido resueltos directamente por el Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente, 27 han correspondido a expedientes instruidos para resolución por el Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente y 13 fueron trasladados a la Unidad de Gestión de Reclamaciones (UGR)<sup>7</sup> por no haber intervenido esta con antelación.

Sin considerar los expedientes que han correspondido al Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente, el número total de expedientes de reclamación gestionados asciende a 2.726, lo que supone un incremento de 449 reclamaciones (un 19,72%) respecto a 2017.

En este sentido, es importante recalcar que estas reclamaciones representan tan solo un 0,09% del total de pólizas del Grupo Mutua Madrileña Automovilista, que por otro lado, ha experimentado un importante crecimiento en el número de asegurados y clientes en 2018.

De los datos anteriores se deduce que un número muy pequeño de los mutualistas, asegurados y clientes se ha dirigido al Departamento por entender que la actuación de la Mutua o de las empresas del Grupo ha vulnerado sus intereses o derechos legalmente reconocidos. Ello nos permite señalar que, en general, la actuación de las empresas objeto de este informe se ha ajustado a lo previsto en el contrato.

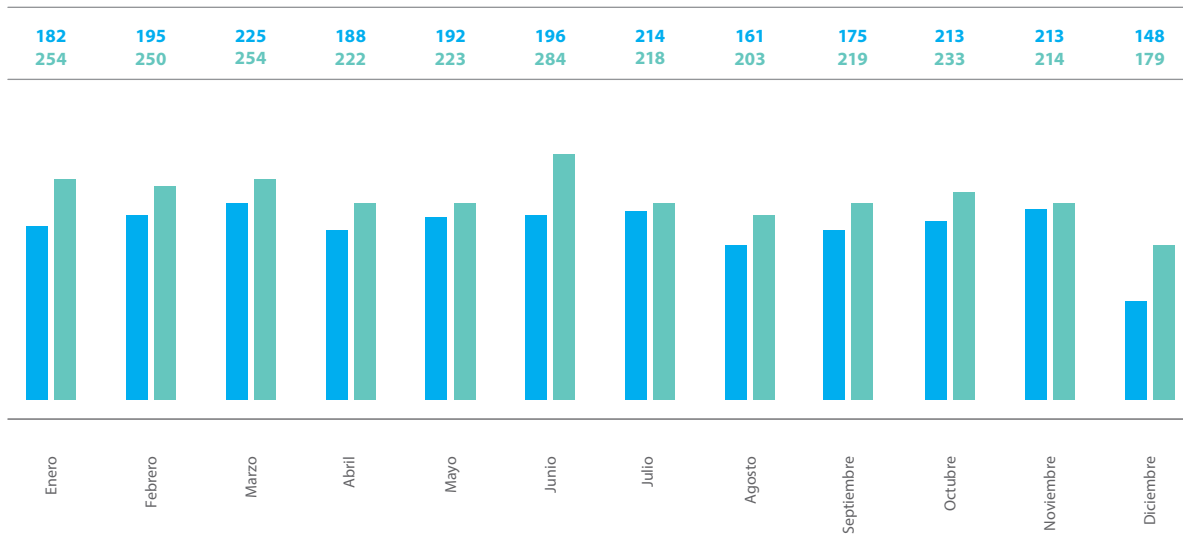
(7) No existe ningún expediente que, habiendo sido trasladados para la gestión por parte de la UGR, posteriormente haya sido tratado por el Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente.

## EVOLUCIÓN MENSUAL (1)

■ 2017 ■ 2018

**TOTAL: 2.302**

**TOTAL: 2.753**



(1) En 2018 se han incluido en el total de expedientes aquellos que, habiendo sido instruidos para resolución por el Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente, han sido gestionados previamente en el mismo año por el Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente (27 expedientes en total).

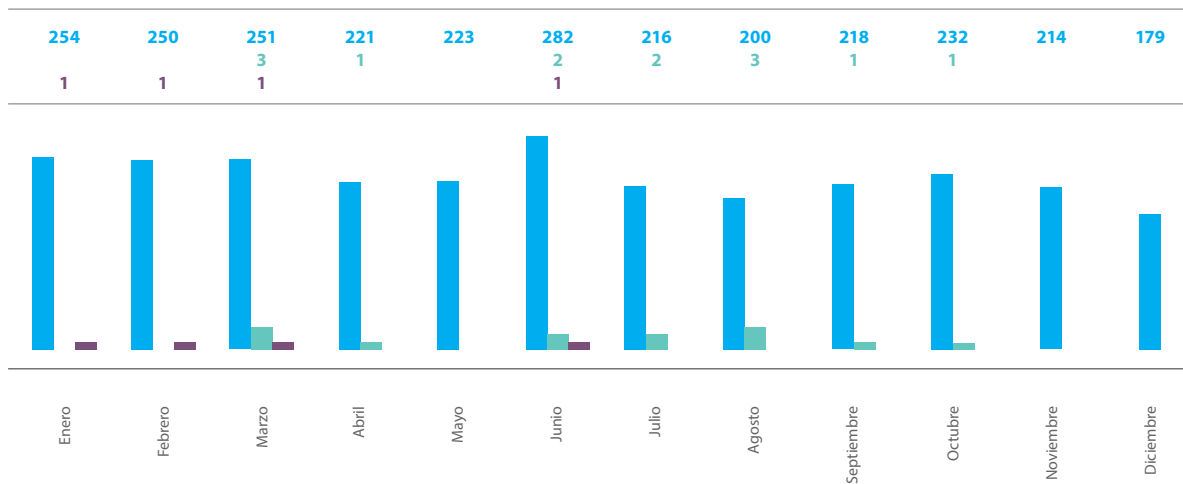
## EXPEDIENTES ADMITIDOS (\*)

■ Admitidas ■ Trasladas ■ Erróneas

**TOTAL: 2.740**

**TOTAL: 13**

**TOTAL: 4**



(\*) En 2018 se han incluido en el total de expedientes aquellos que, habiendo sido instruidos para resolución por el Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente, han sido gestionados previamente en el mismo año por el Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente (27 expedientes en total).

(\*\*) No existe ningún expediente que, habiendo sido trasladados para la gestión por parte de la UGR, posteriormente hay sido tratado por el Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente. En caso de existir alguna, se contemplarían en "Total Admitidas" y no en "Total Trasladas".

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

Distinguiendo entre las distintas empresas del Grupo, las reclamaciones se han presentado de la siguiente forma:

- a) Mutuactivos, S.A.U., S.G.I.I.C.: Se ha recibido una reclamación en el Departamento, siendo su resolución favorable a la tesis de Mutuactivos, S.A.U., S.G.I.I.C.
- b) Mutuactivos Pensiones, S.A.U., S.G.F.P.: No se ha recibido ninguna reclamación relativa a esta Sociedad.
- c) Mutuactivos Inversiones, A.V., S.A.U.: Se han recibido dos reclamaciones en el Departamento, habiéndose concluido una de forma favorable al reclamante y estando la otra pendiente de resolución.
- d) MM Hogar, S.A.U. de Seguros y Reaseguros: Se recibieron 253 reclamaciones en 2018, de las que 65 fueron favorables (en todo o en parte) al reclamante (25,69%); 144 fueron favorables a las tesis de MM Hogar (56, 92%) y las 44 restantes (17,39%) presentan en la actualidad otros resultados (\*).
- e) Mutua Madrileña Automovilista, S.S.P.F.: En cuanto al resultado de las 2.497 restantes reclamaciones resueltas por el Departamento y correspondientes a Mutua Madrileña Automovilista, 502 fueron favorables (en todo o en parte) al reclamante (20,10%), 1.740 (69,68%) se resolvieron a favor de Mutua Madrileña Automovilista y las 255 restantes (10,21%) presentan en la actualidad otros resultados (\*).

## EXPEDIENTES POR SOCIEDAD Y RESULTADO

ENTIDAD	FAVORABLE RECLAMANTE	DESFAVORABLE RECLAMANTE	OTROS (*)	TOTAL
Mutuactivos, S.A.U., S.G.I.I.C.		1		1
Mutuactivos Pensiones, S.A.U., S.G.F.P.				0
Mutuactivos Inversiones, A.V., S.A.U.	1		1	2
MM Hogar, S.A.U. de Seguros y Reaseguros	65	144	44	253
Mutua Madrileña Automovilista, S.S.P.F.	502	1.740	255	2.497
				<b>2.753</b>

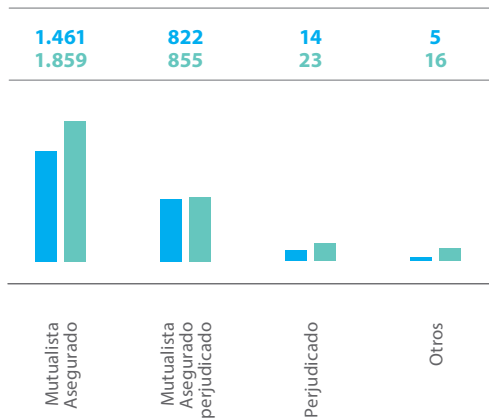
(\*) En el resultado "Otros" se encuentran expedientes que: (i) se han recibido en el mes de diciembre de 2018 y todavía no ha finalizado su tramitación (en plazo de contestación) (ii) están suspendidas a la espera de documentación / información necesaria (iii) permanecen a la espera de resolución por parte de la D.G.S.y F.P. (iv) trasladadas al departamento afectado por no haber intervenido con antelación e inadmitidas (v) subjudice.

## TIPO DE RECLAMANTE

■ 2017 ■ 2018

TOTAL: 1.983

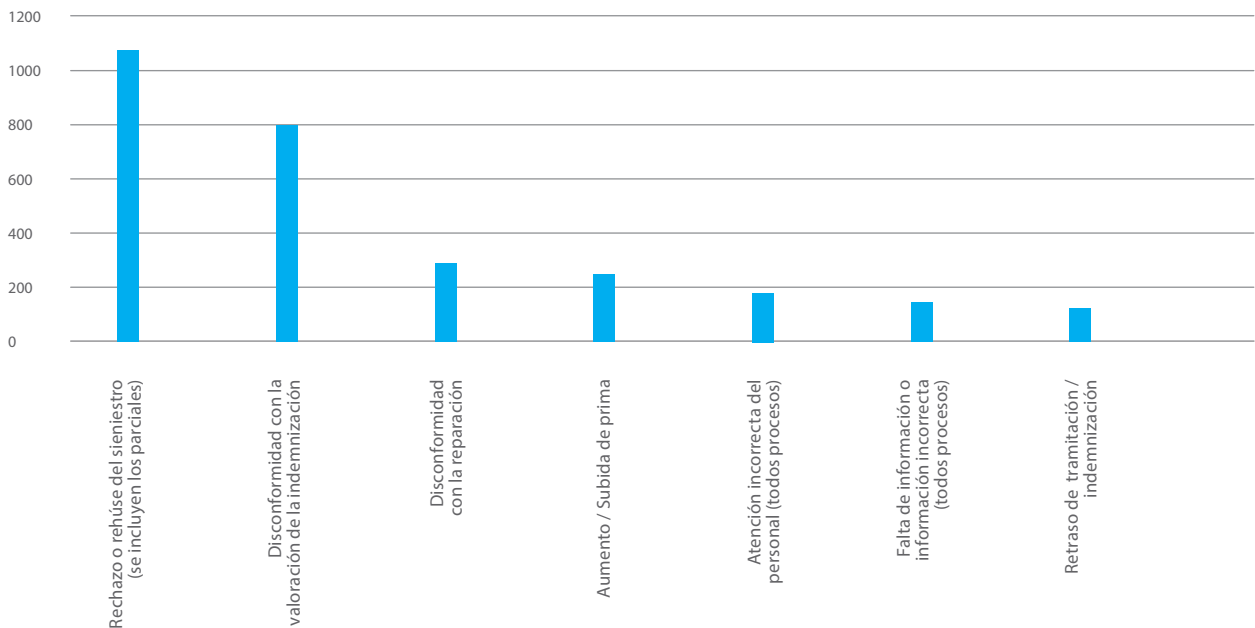
TOTAL: 2.753



(\*) En 2018 se han incluido en el total de expedientes aquellos que, habiendo sido instruidos para resolución por el Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente, han sido gestionados previamente en el mismo año por el Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente (27 expedientes en total).

A continuación resaltamos los tipos de reclamaciones más frecuentes, que en 2018 han supuesto un 77,3% del total de expedientes gestionados y sobre los que, por tanto, se debe poner especial interés.

## TIPOS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES MÁS FRECUENTES RECIBIDAS EN 2018



## TIPOS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES MÁS FRECUENTES RECIBIDAS EN 2018

El resultado de estas reclamaciones fue el siguiente:

TIPO DE RECLAMACIÓN	FAVORABLE RECLAMANTE	DESFAVORABLE RECLAMANTE	OTROS (*)
Rechazo o rehúse del siniestro (se incluyen los parciales)	155	742	157
Disconformidad con la valoración de la indemnización	132	591	60
Disconformidad con la reparación	37	89	13
Aumento / subida de prima	80	48	7
Atención incorrecta del personal (todos procesos)	19	75	15
Falta de información o información incorrecta (todos procesos)	29	63	11
Retraso de tramitación / indemnización	28	48	10

(\*) En el resultado "Otros" se encuentran expedientes que: (i) se han recibido en el mes de diciembre de 2018 y todavía no ha finalizado su tramitación (en plazo de contestación) (ii) están suspendidas a la espera de documentación / información necesaria (iii) permanecen a la espera de resolución por parte de la D.G.S.y F.P. (iv) trasladadas al departamento afectado por no haber intervenido con antelación e inadmitidas (v) subjudice.

## B. RECLAMACIONES TRAMITADAS A TRAVÉS DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL MERCADO DE VALORES, LA DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES Y DE LA OMIC

### 1. COMISIÓN NACIONAL DEL MERCADO DE VALORES (C.N.M.V)

En 2018 no se ha recibido ninguna reclamación a través de la C.N.M.V.

### 2. DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES

De las 2.753 reclamaciones tramitadas durante el año 2018 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 269 comunicaciones, correspondientes a 249 expedientes.

De estas 269 comunicaciones entrantes, 169 corresponden a expedientes iniciados en el año, sobre los que se han efectuado alegaciones por el Departamento y 99 corresponden a resoluciones en las que se ha procedido a realizar el trámite oportuno.

La actividad de registro de expedientes iniciados durante 2018 se ha visto incrementada a raíz de la publicación, en noviembre de 2017, de la Ley 7/2017.

De las 99 resoluciones, 80 se han referido a expedientes iniciados por la D.G.S.F.P. con anterioridad a 2018, y las 19 restantes son relativas a expedientes iniciados por el Regulador en 2018.

Desglose:

- a) MM Hogar S.A.U. de Seguros y Reaseguros: La Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones ha iniciado 46 expedientes en 2018, de los que ha resuelto 2 de ellos en el año. Adicionalmente, se han recibido otras 19 resoluciones correspondientes a reclamaciones comenzadas con anterioridad.

De todas las resoluciones recibidas en 2018, 15 (71,43%) fueron favorables a las tesis de MM Hogar, dando la razón al reclamante total o parcialmente en las 6 restantes (28,57 %).

b) Mutua Madrileña Automovilista S.S.P.F.: En el último año, se han iniciado 123 expedientes en 2018, de los que se han resuelto 17 en 2018. Se han producido otras 61 resoluciones correspondientes a reclamaciones de años anteriores. De todas las resoluciones recibidas en 2018, 54 (69,23%) fueron favorables a las tesis de Mutua Madrileña, dando la razón al reclamante total o parcialmente en las 24 restantes (30,77 %).

Es necesario destacar que la mayoría de las resoluciones recibidas se corresponden con expedientes iniciados en años anteriores ante el Regulador, que ha venido adecuando sus criterios de resolución conforme a una mayor exigencia formal durante la tramitación, determinando un cambio en los ratios resolutivos, aunque sin afectar al contenido material de dichas resoluciones.

Es importante destacar que las reclamaciones iniciadas ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones en 2018 sólo han supuesto el 6,14% del total de los 2.753 expedientes de reclamaciones del Grupo Mutua Madrileña Automovilista tramitadas por el Departamento y Defensor del Mutualista, Asegurado y Cliente.

### 3.- OMIC

En 346 ocasiones el reclamante ha optado por acudir a estos organismos para presentar su discrepancia con la entidad correspondiente del Grupo Mutua Madrileña Automovilista, lo que supone un 11,95% del total de reclamaciones tramitadas. 199 (42,50%) de esos expedientes, se tenía constancia previa de la reclamación en alguna entidad del Grupo Mutua Madrileña Automovilista. De ellos, en 33 ocasiones (22,5%) se dio la razón, parcial o totalmente, al reclamante.

Volumen de expedientes gestionados con desglose de organismos y departamentos que han intervenido:

DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL ASEGURADO	DEFENSOR DEL ASEGURADO	OMIC	D.G.S. F. Y P.	Nº	%
•				2.239	81,33%
•	•			21	0,76%
•	•		•	2	0,07%
•		•		26	0,94%
•		•	•	3	0,11%
•			•	51	1,85%
	•		•	2	0,07%
	•	•	•	1	0,04%
	•	•		1	0,04%
		•		297	10,79%
		•	•	10	0,36%
		•	•	8	0,29%
			•	92	3,34%
				<b>2.753</b>	<b>100%</b>

## C. CONCLUSIONES

1. En 2018 se han recibido 2.753 reclamaciones, lo que supone tan solo un 0,09% de las cerca de 3.000.000 de pólizas de Mutualistas, Asegurados y Partícipes con las que cuenta el Grupo Mutua Madrileña Automovilista.
2. El Departamento ha resuelto a favor del reclamante en un 20,63% de los casos (568 reclamaciones) y un 68,47% del total se resolvieron a favor de Mutua Madrileña Automovilista (1.885 reclamaciones). El 10,90% restante del total reclamaciones (300) se encuentran en vías de resolución a la fecha de la realización de este informe bien porque se han recibido durante el mes de diciembre de 2018, bien porque es necesario recibir más información o documentación, bien porque están pendientes de resolución por parte de la D.G.S.F.P. o porque han sido trasladadas al departamento afectado por no haber intervenido con antelación o no haber sido admitidas. Todas ellas aparecen agrupadas en el apartado de "Otros resultados".
3. De los expedientes iniciados en 2018, la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones ha resuelto 17 de acuerdo a los criterios alegados por el Grupo Mutua Madrileña Automovilista y dos desfavorables al reclamante (total o parcialmente).

Madrid, a 23 de enero de 2019

**Rosa Canorea**



**Anexo:**  
**Informe de auditor referido a la  
“Información relativa al Sistema  
de Control Interno sobre la  
información financiera (SCIIF)”**

---



Ernst & Young, S.L.  
C/ Raimundo Fernández Villaverde, 65  
28003 Madrid

Tel.: 902 365 456  
Fax.: 915 727 300  
ey.com

## INFORME DE AUDITOR REFERIDO A LA "INFORMACIÓN RELATIVA AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO SOBRE LA INFORMACIÓN FINANCIERA (SCIIF)"

A los Administradores de MUTUA MADRILEÑA AUTOMOVILISTA, SOCIEDAD DE SEGUROS A PRIMA FIJA

De acuerdo con la solicitud del Consejo de Administración de MUTUA MADRILEÑA AUTOMOVILISTA, SOCIEDAD DE SEGUROS A PRIMA FIJA (en adelante, la Entidad) y con nuestra carta propuesta de fecha 7 de septiembre de 2018, hemos aplicado determinados procedimientos sobre la "Información relativa al SCIIF" adjunta de MUTUA MADRILEÑA AUTOMOVILISTA, SOCIEDAD DE SEGUROS A PRIMA FIJA correspondiente al ejercicio 2018, en el que se resumen los procedimientos de control interno de la Entidad en relación a la información financiera anual.

El Consejo de Administración es responsable de adoptar las medidas oportunas para garantizar razonablemente la implantación, mantenimiento y supervisión de un adecuado sistema de control interno así como del desarrollo de mejoras de dicho sistema y de la preparación y establecimiento del contenido de la Información relativa al SCIIF adjunta.

En este sentido, hay que tener en cuenta que, con independencia de la calidad del diseño y operatividad del sistema de control interno adoptado por la Entidad en relación a la información financiera anual, éste sólo puede permitir una seguridad razonable, pero no absoluta, en relación con los objetivos que persigue, debido a las limitaciones inherentes a todo sistema de control interno.

En el curso de nuestro trabajo de auditoría de las cuentas anuales y conforme a las Normas Técnicas de Auditoría, nuestra evaluación del control interno de la Entidad ha tenido como único propósito el permitirnos establecer el alcance, la naturaleza y el momento de realización de los procedimientos de auditoría de las cuentas anuales de la Entidad. Por consiguiente, nuestra evaluación del control interno, realizada a efectos de dicha auditoría de cuentas, no ha tenido la extensión suficiente para permitirnos emitir una opinión específica sobre la eficacia de dicho control interno sobre la información financiera anual regulada.

A los efectos de la emisión de este informe, hemos aplicado exclusivamente los procedimientos específicos descritos a continuación e indicados en la Guía de Actuación sobre el Informe del auditor referido a la Información relativa al Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera de las entidades cotizadas, publicada por la Comisión Nacional del Mercado de Valores en su página web, que establece el trabajo a realizar, el alcance mínimo del mismo, así como el contenido de este informe. Como el trabajo resultante de dichos procedimientos tiene, en cualquier caso, un alcance reducido y sustancialmente menor que el de una auditoría o una revisión sobre el sistema de control interno, no expresamos una opinión sobre la efectividad del mismo, ni sobre su diseño y su eficacia operativa, en relación a la información financiera anual de la Entidad correspondiente al ejercicio 2018 que se describe en la Información relativa al SCIIF adjunta. En consecuencia, si hubiéramos aplicado procedimientos adicionales a los determinados por la citada Guía o realizado una auditoría o una revisión sobre el sistema de control interno en relación a la información financiera anual regulada, se podrían haber puesto de manifiesto otros hechos o aspectos sobre los que les habríamos informado.



Asimismo, dado que este trabajo especial no constituye una auditoría de cuentas ni se encuentra sometido a la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España, no expresamos una opinión de auditoría en los términos previstos en la citada normativa.

Se relacionan a continuación los procedimientos aplicados:

1. Lectura y entendimiento de la información preparada por la entidad en relación con el SCIIF y evaluación de si dicha información aborda la totalidad de la información requerida que seguirá el contenido mínimo descrito en el apartado F, relativo a la descripción del SCIIF, del modelo de IAGC según se establece en la Circular nº 5/2013 de 12 de junio de 2013 de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), posteriormente modificada por la Circular nº 7/2015 de 22 de diciembre de 2015 de la CNMV y la Circular 2/2018 de 12 de junio de la CNMV (en adelante, las Circulares de la CNMV).
2. Preguntas al personal encargado de la elaboración de la información detallada en el punto 1 anterior con el fin de: (i) obtener un entendimiento del proceso seguido en su elaboración; (ii) obtener información que permita evaluar si la terminología utilizada se ajusta a las definiciones del marco de referencia; (iii) obtener información sobre si los procedimientos de control descritos están implantados y en funcionamiento en la entidad.
3. Revisión de la documentación explicativa soporte de la información detallada en el punto 1 anterior, y que comprenderá, principalmente, aquella directamente puesta a disposición de los responsables de formular la información descriptiva del SCIIF. En este sentido, dicha documentación incluye informes preparados por la función de auditoría interna, alta dirección y otros especialistas internos o externos en sus funciones de soporte a la comisión de auditoría.
4. Comparación de la información detallada en el punto 1 anterior con el conocimiento del SCIIF de la entidad obtenido como resultado de la aplicación de los procedimientos realizados en el marco de los trabajos de la auditoría de cuentas anuales.
5. Lectura de actas de reuniones del consejo de administración, comisión de auditoría y otras comisiones de la entidad a los efectos de evaluar la consistencia entre los asuntos en ellas abordados en relación al SCIIF y la información detallada en el punto 1 anterior.
6. Obtención de la carta de manifestaciones relativa al trabajo realizado adecuadamente firmada por los responsables de la preparación y formulación de la información detallada en el punto 1 anterior.

Como resultado de los procedimientos aplicados sobre la Información relativa al SCIIF no se han puesto de manifiesto inconsistencias o incidencias que puedan afectar a la misma.



3

Este informe ha sido preparado exclusivamente en el marco de los requerimientos establecidos por el artículo 540 del texto refundido la Ley de Sociedades de Capital y por las Circulares de la CNMV a los efectos de la descripción del SCIIF en los Informes Anuales de Gobierno Corporativo.

ERNST &amp; YOUNG, S.L.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Alfredo Martínez Cabra', written over a horizontal line.

Alfredo Martínez Cabra

22 de marzo de 2019

©MAYO 2019, GRUPO MUTUA MADRILEÑA

#### COORDINACIÓN GENERAL

Dirección de Comunicación, Identidad Corporativa y RSC

#### CREATIVIDAD, DISEÑO, MAQUETACIÓN

SEE THE CHANGE

#### IMPRESIÓN

JOMAGAR

