



MUTUALIDAD
DE FUTBOLISTAS



INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO DEL EJERCICIO 2024

DE LA MUTUALIDAD DE FUTBOLISTAS



1. INTRODUCCIÓN.

2. RELACIÓN CON EL SUPERVISOR DURANTE EL EJERCICIO 2024 Y PRINCIPALES ACTUACIONES EN MATERIA DE GOBIERNO CORPORATIVO.

3. LA ASAMBLEA GENERAL.

4. LA JUNTA DIRECTIVA.

5. SISTEMAS DE CONTROL Y GESTIÓN DE RIESGOS.

5.1. RIESGOS.

5.2. MITIGACIÓN DE RIESGOS.

6. SISTEMAS DE CONTROL Y GESTIÓN DE RIESGOS EN RELACIÓN CON EL PROCESO DE EMISIÓN DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA.

7. OTRAS ÁREAS DE BUEN GOBIERNO.

7.1. CÓDIGO DE CONDUCTA EN MATERIA DE INVERSIONES FINANCIERAS TEMPORALES.

7.2. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.



1. INTRODUCCIÓN.

La Mutualidad de Previsión Social de Futbolistas Españoles a Prima Fija (en adelante, la Mutualidad) está inscrita en el Registro Mercantil de Madrid y en el Registro Especial de Entidades Aseguradoras de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (en adelante DGSFP). El domicilio social está situado en la calle José Echegaray, 8 de Las Rozas (Madrid) y su CIF es V85599645.

A pesar de que la exigencia sobre gobierno corporativo sólo resulta de obligado cumplimiento para las sociedades cotizadas, la Mutualidad, en cumplimiento de las mejores prácticas de mercado, emite el presente informe sobre buen gobierno corporativo, correspondiente al ejercicio económico 2024.

Este informe se estructura contemplando todos los principios y reglas de buen gobierno y transparencia para entidades aseguradoras. No se sigue estrictamente el cuestionario de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, al no ser aplicables a una entidad de carácter mutual la mayoría de sus apartados, pero sí su esquema de elaboración y aspectos fundamentales.

La información contenida en este documento se entiende referida a la fecha de 31.12.2024, salvo que se indique expresamente lo contrario, y podrá ser objeto de actualización si se produce cualquier hecho relevante que aconseje la introducción de nuevos contenidos.

La Mutualidad concibe su gobierno corporativo como un sistema de buenas prácticas en su administración, de cuya evolución se irá dando cuenta a través de la página web.

Los rasgos más destacables del gobierno corporativo de la Mutualidad son:

- Garantizar la mejor administración y consolidar un modelo de gobierno social, ético, transparente y eficaz, basado en el estricto respeto y cumplimiento de la ley, los estatutos y las demás disposiciones aplicables.
- La voluntad de mantener informados a los mutualistas, empleados y cualquier tercero con interés legítimo sobre las normas internas de gobierno corporativo.
- La actuación de la Junta Directiva no sólo como órgano de gobierno de la Entidad, sino como órgano de decisión que mantiene reuniones periódicas, adopta y asume decisiones ejecutivas y mantiene un contacto constante con el equipo directivo y participa activamente en la vida de la Mutualidad. La Junta Directiva actúa, además, a través de las distintas comisiones de trabajo creadas en su seno.
- La transparencia de la gestión corporativa, que se traduce en la información a los mutualistas, la relación directa entre miembros de la Junta y directivos, el derecho de información de los vocales y la auditoría preventiva de la información que se facilita a la Junta Directiva.
- La utilización de la página web corporativa, disponible para los mutualistas y todos los interesados, que incorporará el presente Informe de Gobierno Corporativo, los Estatutos Sociales, la información de las Asambleas Generales Ordinarias y Extraordinarias, y toda la información financiera y de cualquier otra índole, que se pueda entender de interés.

2. RELACIÓN CON EL SUPERVISOR DURANTE EL EJERCICIO 2024 Y PRINCIPALES ACTUACIONES EN GOBIERNO CORPORATIVO.

Durante 2024, la Mutualidad continuó reportando a DGSFP conforme a las obligaciones establecidas en la normativa de aplicación. Así mismo, se ha continuado con la pertinente



actualización de Políticas y Procedimientos internos y elaboración de documentos nuevos, todo ello como exige el buen gobierno corporativo. En concreto durante el año la Junta Directiva y Comisiones han aprobado los siguientes:

- Actualización de la política de la función actuarial.
- Actualización de la política de cumplimiento normativo.
- Actualización de la política de gestión de capital.
- Actualización de la política de gestión de riesgos.
- Actualización de la política de gestión de activos y pasivos.
- Actualización de la política de gestión de riesgos e inversiones.
- Actualización de la política de suscripción y reservas.

Por otra parte, en base a las líneas maestras del buen gobierno corporativo fijadas por la Junta Directiva, la estructura de los Servicios Centrales de la Mutualidad viene marcando las directrices y procedimientos de cada área en toda la compañía.

Durante 2024 ha continuado el efectivo funcionamiento de todas las funciones clave, ejercidas de la siguiente forma:

1. Función de Cumplimiento Normativo, a cargo del Jefe de Asesoría Jurídica, D. Ramiro Nieto Santiago.
2. Función de Auditoría Interna: a cargo de la Jefe de Auditoría Interna, Dña. Paloma Moreno Carrillo.
3. Función Actuarial: externalizada en el actuario D. Antonio Benedicto Martí.
4. Función de Gestión de Riesgos: externalizada en la firma Benedicto & Asociados.

En relación con la obligación contemplada en el art. 67.2 de la LOSSEAR, es el Director General de la Mutualidad quien se responsabiliza, por encargo de la Junta Directiva, de las dos funciones externalizadas, con el objeto de verificar la actuación de los proveedores de servicios antes citados. Los responsables de las cuatro funciones presentaron a la Junta Directiva sus informes anuales, referidos al año 2023.

La Mutualidad viene aplicando regularmente la “Política de aptitud, honorabilidad e independencia”, que extiende su ámbito de actuación, al menos, a los miembros de la Junta Directiva, a las personas físicas que desempeñan cualquiera de las cuatro funciones fundamentales contempladas en la legislación vigente, al Director General o asimilados y a otros cargos directivos y de gestión que a juicio de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones desempeñan funciones de especial importancia en la Mutualidad. Además, la Mutualidad sigue la aplicación del Código Ético y de Conducta, aplicable a los anteriores y a la totalidad de su plantilla.

Así mismo, la “Política de Conflictos de Interés” está siendo aplicada a toda nueva incorporación a la plantilla, así como a los nuevos miembros de la Junta Directiva elegidos por la Asamblea General.

En lo que se refiere al control del gasto, se realizan exhaustivos procedimientos de supervisión de las delegaciones territoriales (en adelante, DT) y de los Servicios Centrales, y se sigue una rigurosa aplicación de los requisitos para aprobación de nuevos contratos. El control se extiende tanto al sistema general de gastos, como a determinados subprocesos singulares, tales como los relativos a reembolsos a mutualistas por determinadas prestaciones, recobros a mutualistas de precios públicos, pago de indemnizaciones estatutarias, gastos de desplazamientos y dietas, así como el funcionamiento de la caja y los ingresos de primas.

La Política de Recursos Humanos se ejerce, igualmente, de forma centralizada, incluyendo la Política de Remuneraciones y Beneficios Sociales, en los términos autorizados por la Junta Directiva. Esto incluye la posición y procedimientos de la Mutualidad en relación con los salarios

fijos y los conceptos incluidos en él, el número y momento de las pagas, las variaciones anuales de salarios, las retribuciones variables y en especie y otras situaciones posibles, como anticipos, embargos y bajas médicas; el procesamiento de todas las nóminas, con el asesoramiento de la empresa externa ATISA, y la revisión de los niveles de convenio de toda la plantilla, la elaboración de la nómina unificada, incluidos los seguros sociales y las retenciones de IRPF, así como el desarrollo del portal del empleado.

Además, se viene aplicando con rigor el Procedimiento de selección y contratación de personal en todas las DT y Servicios Centrales, y el Procedimiento de prevención de riesgos laborales.

La Mutuality continúa la puntual llevanza del registro informático de contratos, que recoge copia escaneada de todos los acuerdos vigentes con proveedores, así como del Registro Interno de Políticas, Procedimientos e Instrucciones Generales.

Además, la Mutuality ha procedido a la actualización de sus bases técnicas, firmadas por actuario, y en plazo legal formuló sus cuentas anuales del ejercicio 2023, que comprenden 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, como se indica más adelante en este informe. Los auditores externos ADVANCE AUDIT procedieron a auditarlas sin salvedad alguna y la Asamblea General las aprobó en sesión ordinaria.

Se viene presentando a DGSFP puntualmente:

- La información cuantitativa de periodicidad anual y de periodicidad trimestral.
- Los recargos de primas para el Consorcio de Compensación de Seguros.
- El Informe de Situación Financiera y de Solvencia (ISFS), aprobado por la Junta Directiva.
- El Informe de Supervisión de la Evaluación Interna de los Riesgos y de la Solvencia (ORSA), aprobado por la Junta Directiva, del que se deduce que no existen problemas de solvencia en ninguno de los escenarios de estrés formulados para 2023 y los tres años siguientes.

La Entidad viene presentando y pagando puntualmente todos sus impuestos y tiene completamente al día su situación con el Registro Mercantil, estando depositadas las cuentas anuales, inscritos los auditores externos, la página web, todas las altas y bajas de vocales y la composición de su Junta Directiva, así como inscritos los cambios estatutarios.

La Mutuality viene inscribiendo puntualmente las altas y bajas de los miembros de su Junta Directiva en el Registro de Altos Cargos de la DGSFP.

En resumen, puede concluirse que las actuaciones de la dirección de la Mutuality y la información que se deriva de las Cuentas Anuales y del ISFS, demuestran la fortaleza del negocio y que no existe riesgo de que se interrumpa la continuidad de su modelo asegurador.

La Mutuality mantiene el normal aseguramiento de sus mutualistas, ha reforzado su sistema de gobierno, con plena vida de los órganos sociales; ha implantado de manera efectiva un adecuado sistema de control interno de los gastos; los Estatutos consolidan un sistema de representación democrática de sus mutualistas; tiene documentada y protocolizada la selección de todos sus proveedores, incluidos los sanitarios, y la relación contractual con ellos; presenta un margen de solvencia muy por encima de los requisitos legales; las funciones fundamentales desarrollan con plena normalidad sus trabajos y ofrecen a la Junta Directiva el reporte de ellos, aportando verdadero valor añadido a la gestión; se mantienen las sinergias con las federaciones territoriales de fútbol en beneficio de los mutualistas, que son la explicación, en buena parte, de los bajos costes operativos, que tanto les beneficia en cuanto al precio del seguro; y todo ello, incrementando la calidad de su atención sanitaria a los mutualistas.



3. LA ASAMBLEA GENERAL.

La Asamblea General es el órgano soberano de expresión y formación de la voluntad social, en las materias que le atribuyen las disposiciones legales y los Estatutos. Sus competencias actuales son las siguientes:

1. Nombrar o separar a los miembros de la Junta Directiva.
2. Examinar y aprobar, si procede, la gestión de la Junta Directiva, las cuentas anuales y resolver sobre la imputación de los excedentes o, en su caso, de las pérdidas, previo conocimiento de los informes de la auditoría de cuentas externas y de la Comisión de Auditoría, así como los informes de buen gobierno que les sean presentados.
3. Acordar las aportaciones obligatorias de los mutualistas al fondo mutual y su reintegro, así como las derramas activas o pasivas.
4. Modificar los presentes Estatutos, así como aprobar o modificar los correspondientes reglamentos de prestaciones.
5. Acordar la adquisición o cesión de cartera, fusión, absorción, escisión, transformación y disolución de la Mutuality, en los términos previstos en estos Estatutos y en la normativa vigente.
6. Ejercer la acción de responsabilidad de los miembros de la Junta Directiva, por comportamiento grave, doloso o contrario a los intereses de la Mutuality, o por incumplir los deberes establecidos en la legislación vigente.

Además, la Asamblea General será informada de las visitas de inspección giradas por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones o por cualquier otro órgano de la Administración del Estado o de las Comunidades Autónomas y, en su caso, de las actas resultantes, de las que se dará cuenta en la primera Asamblea General que se celebre con posterioridad a su levantamiento.

En el año 2024, la Asamblea General fue convocada por la Junta Directiva de la Mutuality en su reunión de 23.05.2024. En dicha fecha, se convocaron así mismo las preceptivas Asambleas previas, que se celebraron el 13.06.2024 en las diferentes delegaciones territoriales de la Mutuality, con la excepción de la delegación ceutí, en la que por ser festivo el día 13, se celebró el día 14. La Asamblea general se celebró telemáticamente a través de la plataforma Zoom el 27.06.2024, a las 12 horas, en primera convocatoria.

Su orden del día fue el siguiente:

1. Constitución de la Asamblea General.
2. Informe de la Comisión de Auditoría de Cuentas.
3. Aprobación, en su caso, de las Cuentas Anuales e Informe de Gestión del ejercicio 2023 y de la aplicación del resultado de la Cuenta de Pérdidas y Ganancias.
4. Informe sobre la Situación Financiera y de Solvencia (ISFS) de 2023.
5. Informe de Gobierno Corporativo 2023.
6. Nombramiento de auditores de cuentas.
7. Informe sobre la supervisión de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.
8. Elección de nuevos miembros de la Junta Directiva.
9. Actualización de la retribución de los miembros de la Junta Directiva.
10. Ruegos y preguntas.
11. Designación de interventores del acta.



Presidió la sesión el Presidente de la Junta Directiva, D. José Ignacio Gómez Mardones. Como Secretario actuó el de la Junta Directiva de la Mutuality, D. Antonio Suárez Santana. De conformidad con lo establecido en el art. 26 de los Estatutos de la Mutuality, forman parte de la Asamblea General, con derecho a voto, los siguientes miembros:

1. Los representantes de los mutualistas elegidos en las respectivas Asambleas Previas.
2. Los componentes de la Junta Directiva que sean mutualistas.
3. Un representante de cada una de las personas o entidades protectoras, con excepción de la RFEF, que podrá tener hasta tres.

Quedó registrada la asistencia, presentes o debidamente representados, de 60 asambleístas, de los cuales 49 eran representantes de los mutualistas, 18 miembros de la Junta Directiva y 3 representantes de las federaciones territoriales o de la RFEF en cuanto que entidades protectoras de la Mutuality, lo que supuso la comparecencia del 80 % de los asambleístas, con lo que se dio cumplimiento al requisito de quórum previsto en el art. 30 de los Estatutos Sociales, y la Asamblea General se celebró en primera convocatoria.

Entre los acuerdos adoptados, cabe destacar que en ella se aprobaron por unanimidad las cuentas anuales, así como el informe de gestión, acordándose así mismo la aplicación del resultado del ejercicio (beneficio de 1.005.616,93 euros después de impuestos) a reservas voluntarias.

Fueron así mismo objeto de aprobación unánime el informe de la Comisión de Auditoría, el Informe sobre la Situación Financiera y de Solvencia, y el Informe de Gobierno Corporativo, todos ellos correspondientes al ejercicio 2023.

El Director General informó así mismo a la Asamblea que, durante el año 2023, continuó el procedimiento de supervisión financiera establecido por DGSFP, conforme al cual se le debía remitir, para información del Supervisor, un informe semestral sobre los avances en el sistema de gobierno y relaciones con las federaciones territoriales de fútbol, así como las actas de las reuniones de Junta Directiva, Asambleas Previas y Asambleas Generales, lo que se vino haciendo de forma regular, en los plazos requeridos. Adicionalmente, la Mutuality ha seguido cumpliendo en tiempo y forma con todas las obligaciones con el Supervisor derivadas de su naturaleza de entidad aseguradora.

Son así mismo destacables entre los acuerdos adoptados, el nombramiento de miembros de la Junta Directiva, a fin de cubrir las vacantes existentes entre los vocales de adscripción territorial, de lo que se dará detalle a continuación, así como el nombramiento de los nuevos auditores externos para los ejercicios económicos 2024 a 2026, nombramiento que recayó en la firma Temis Audicon SL, tras el concurso convocado al efecto.

4. LA JUNTA DIRECTIVA.

A lo largo del ejercicio 2024, la Junta Directiva de la Entidad se ha reunido en siete ocasiones, reuniones que fueron siempre convocadas con la necesaria antelación, adjuntando la documentación objeto de debate para la debida preparación de los asuntos por sus miembros.

A 1.1.2024, la Junta Directiva de la Mutuality tenía la siguiente composición:

Presidente: D. José Ignacio Gómez Mardones.

Vicepresidente: D. Manuel Leopoldo Torralba Charles.

Secretario: D. Antonio Suárez Santana.



Vocales:

| | |
|--------------------------------------|---------------------------------|
| D. Eduardo Bandrés Moliné | D. Adasat Afonso Martín |
| D. Pedro F. Fernández Lavadía | D. Antonio Gómez-Reino Isalt |
| D. Pedro Arrieta González | D. José Manuel Molina Maza |
| D. Francisco Javier Bartolomé Resano | D. Pablo Menéndez Fernández |
| D. Pablo Burillo Cabañero | D. Agustín V. Martínez Gómez |
| D. Oriol Camacho Martí | D. Adasat Afonso Martín |
| D. Salvador Gomar Fayos | D. Juan José Villanueva Molina |
| Dña. Beatriz Bermejo Tobajas | D. Rafael Louzán Abal |
| D. Marcelino S. Maté Martínez | D. Pedro Manuel González Segura |
| D. Guillermo Nalda Condado | D. José-Martín Gallardo Otero |

A lo largo del año 2024, y hasta el 31 de diciembre, la composición de la Junta Directiva ha tenido las siguientes variaciones:

Ceses:

- Dña. Beatriz Bermejo Tobajas, como vocal de la Junta Directiva, el 10.01.2024.
- D. Antonio Gómez-Reino Isalt, como vocal de la Junta Directiva, 18.06.2024.
- D. Pedro Manuel González Segura, como vocal de la Junta Directiva, el 18.06.2024.
- D. Oriol Camacho Martí, como vocal de la Junta Directiva, el 17.10.2024.

Nombramientos:

Durante el ejercicio 2024, se han producido los siguientes nombramientos en la Junta Directiva:

- D. Lorenzo Salvá Romartínez, como vocal de la Junta Directiva por la delegación balear el 27.06.2024.
- D. Mariano Valriberas Acevedo, como vocal de la Junta Directiva por la delegación ceutí el 27.06.2024.
- D. Cristian Sánchez Vega, como vocal de la Junta Directiva por la delegación extremeña el 27.06.2024.
- D. Josu Iñigo Lobato Gauna, como vocal de la Junta Directiva por la delegación guipuzcoana el 27.06.2024.

Junto a ello, por la entidad protectora RFEF se designaron como miembros de la Junta Directiva a D. Alejandro Morales Mansito y D. Oscar Callejo Mardomingo.

De conformidad con lo anterior, la Junta Directiva de la Entidad presentaba a 31.12.2024 la siguiente composición:

Presidente y miembro de la Junta Directiva: D. José Ignacio Gómez Mardones.

Vicepresidente y miembro de la Junta Directiva: D. Manuel Leopoldo Torralba Charles.

Secretario y miembro de la Junta Directiva: D. Antonio Suárez Santana.

Vocales: D. Rafael Louzán Abal, D. Josu Iñigo Lobato Gauna, D. Pablo Burillo Cabañero, D. Marcelino Santiago Maté Martínez, D. Pedro Arrieta González, D. Adasat Afonso Martín, D. Salvador Gomar Fayos, D. Agustín Vicente Martínez Gómez, D. Juan José Villanueva Molina, D. José Manuel Molina Maza, D. Eduardo Bandrés Moliné, D. Oscar Callejo Mardomingo, D. Alejandro Morales Mansito,



D. Francisco J. Bartolomé Resano, D. Pablo Menéndez Fernández, D. Guillermo Nalda Condado, D. José-Martín Gallardo Otero y D. Pedro Faustino Fernández Lavadía.

Hay que destacar así mismo el normal funcionamiento, en el seno de la Junta Directiva y durante el año 2024, de las Comisiones de Auditoría, Nombramientos y Retribuciones e Inmuebles. Además, los miembros de la Junta Directiva disponen, en el área privada de la web de la Mutuality, de toda la información necesaria para adoptar sus decisiones, con carácter previo a la celebración de las reuniones, así como el histórico de la documentación utilizada en las reuniones.

5. SISTEMAS DE CONTROL Y GESTIÓN DE RIESGOS.

Formando parte del buen gobierno corporativo, la Mutuality estructura su sistema de control y gestión de riesgos en cumplimiento del artículo 44 de la Directiva 2009/138/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25.11.2009, sobre el seguro de vida, el acceso a la actividad de seguro y de reaseguro y su ejercicio (en adelante, Directiva de Solvencia II), que exige que toda entidad aseguradora debe disponer de un sistema de control de riesgos, que abarque todos aquellos que se tienen en cuenta en el cálculo del capital de solvencia obligatorio y que cubra, al menos, las áreas de suscripción, reservas, gestión de activos y pasivos, inversión, liquidez y concentración, riesgo operacional, reaseguro y otras técnicas de reducción del riesgo.

Dicha norma señala también que el sistema de gestión de riesgos “comprenderá las estrategias, los procesos y los procedimientos de información necesarios para identificar, medir, vigilar, gestionar y notificar de forma continua los riesgos a los que, a nivel individual y agregado está o pueda estar expuesta, y sus interdependencias”.

Los principales responsables de la efectiva aplicación del sistema de gestión de riesgos son la Junta Directiva, órgano encargado de nombrar al responsable de la función de gestión de riesgos, y éste mismo. Dicho encargado, al igual que el resto de las funciones fundamentales, presentará anualmente a aprobación de la Junta Directiva un informe sobre sus actividades y propuestas.

La función fundamental de gestión de riesgos tiene como objetivo implantar un sistema eficaz de gestión de riesgos, que comprenda los procedimientos necesarios para identificar, medir, vigilar y gestionar de forma continua los riesgos de la Mutuality.

Dicho sistema comprenderá todos aquellos riesgos que intervengan en el cálculo del capital de solvencia obligatorio de la Mutuality, así como aquellos otros significativos que no se tengan en cuenta o se tengan en cuenta parcialmente en dicho cálculo, y en especial todos aquellos que se enumeran en la Política de Gestión de Riesgos. Comprende al menos las siguientes tareas:

- El control de los riesgos de:
 - Suscripción y de reservas.
 - De gestión de activos y pasivos.
 - De inversión.
 - De liquidez.
 - De concentración.
 - Operacional.
 - De reaseguro y, en su caso, el de otras técnicas de reducción del riesgo.
- Controlar y hacer el seguimiento del funcionamiento del sistema de gestión de riesgos y control interno.
- Elaborar el Mapa de Riesgos de la Mutuality, describiendo los principales riesgos de cada área de actividad y fijando las mejoras prioritarias para la mitigación de tales riesgos.



- Dar pleno cumplimiento a la Política de Gestión de Riesgos de la Mutuality y a las diferentes Políticas que regulan en la Mutuality cada uno de los riesgos antes enumerados.
- Asesorar en todo momento a la Junta Directiva, a la Dirección y a todas las áreas de la empresa, acerca de los riesgos de la Mutuality en cada área.
- Evaluar y controlar el perfil de riesgo global de la Mutuality.
- Identificar nuevos riesgos potenciales para la Entidad.
- Fomentar una cultura corporativa de cumplimiento normativo.

Actualmente, el responsable de la función es la firma externa Benedicto y Asociados, S.L.

Dentro del esquema de responsabilidades, la Comisión de Auditoría es responsable de supervisar el funcionamiento de todas las funciones clave, incluida la función de gestión de riesgos. Para ello la Comisión recibirá, de proceder, los informes periódicos de la dirección sobre el funcionamiento de los sistemas establecidos y las conclusiones alcanzadas, en su caso, en las pruebas realizadas sobre dichos sistemas por los auditores internos, o por cualquier otro profesional contratado específicamente a estos efectos, así como sobre cualquier deficiencia significativa de control interno que el auditor externo hubiera detectado en el desarrollo de su trabajo de auditoría de cuentas. La Comisión verificará que se contempla, al menos, el comportamiento de todos los riesgos dentro de los valores de tolerancia fijados, que se reevalúa anualmente la lista de los riesgos más significativos y que se analizan los riesgos emergentes.

5.1. RIESGOS.

Los principales riesgos que pueden afectar a la Mutuality son los siguientes:

A) RIESGOS FINANCIEROS:

Incluyen los diferentes riesgos de mercado, el de liquidez y el de crédito.

A.1) Riesgo de mercado.

El riesgo de mercado es el riesgo de pérdida o de modificación adversa de la situación financiera resultante, directa o indirectamente, de fluctuaciones en el nivel y en la volatilidad de los precios de mercado de los activos, pasivos e instrumentos financieros.

La Mutuality ha identificado hasta seis subriesgos que compondrían su riesgo de mercado, con mayor o menor peso: tipos de interés, inmobiliario, spread, concentración, renta variable y divisa.

- Riesgo de tipos de interés.

Existe riesgo de tipo de interés para todos los activos y pasivos cuyo valor neto sea sensible a las variaciones de la estructura temporal de los tipos de interés o a su volatilidad. Los activos sensibles a las variaciones de los tipos de interés pueden ser las inversiones en renta fija, instrumentos de financiación (como por ejemplo préstamos), préstamos contra pólizas, instrumentos derivados de tipo de interés y todos los activos de seguros.

- Riesgo inmobiliario.

Es la sensibilidad del valor de los activos, pasivos e instrumentos financieros frente a las variaciones en el nivel o la volatilidad de los precios de mercado de la propiedad inmobiliaria.

- Riesgo de spread.

Se asocia a la sensibilidad de los activos y pasivos ante variaciones de nivel o volatilidad de los diferenciales de crédito en la estructura temporal de los tipos de interés sin riesgo.



- Riesgo de concentración.

Es el riesgo derivado de una falta de diversificación de la cartera de activos o bien de una importante exposición al riesgo de incumplimiento de un mismo emisor de valores o de un grupo de emisores vinculados. Se aplica a todos los activos considerados en los submódulos de riesgo de renta variable, inmuebles y spread, excluyéndose los activos comprendidos en el módulo de riesgo de contraparte y la renta fija pública.

- Riesgo de renta variable.

El riesgo de renta variable surge del nivel o la volatilidad de los precios de mercado de los títulos de renta variable. La exposición al riesgo de renta variable se refiere a todos los activos y pasivos cuyo valor sea sensible a los cambios de los precios de los títulos de renta variable.

- Riesgo de divisa.

Es la sensibilidad del valor de los activos, los pasivos y los instrumentos financieros frente a las variaciones en el nivel o la volatilidad de los tipos de cambio de las divisas frente al euro.

En el ejercicio 2024 únicamente se han materializado los riesgos inmobiliarios y de concentración.

A.2) Riesgo de liquidez.

Es el riesgo de que la Mutuality no pueda realizar las inversiones y demás activos a fin de hacer frente a sus obligaciones financieras al vencimiento.

A.3) Riesgo de crédito (contraparte).

Es el riesgo de pérdidas derivadas de un incumplimiento o del deterioro de la solvencia de las contrapartes y deudores de las entidades con las que opera la Mutuality. Dentro de este riesgo existen dos tipos de exposiciones:

Exposiciones Tipo 1: donde las entidades cuentan con calificación crediticia e incluye los contratos de reaseguro, los contratos de permuta financiera o el efectivo en bancos. En el ejercicio 2024 únicamente se han materializado los riesgos de contraparte de entidades financieras como consecuencia del efectivo disponible en las mismas.

Exposiciones Tipo 2: incluye las cuentas a cobrar de intermediarios y las deudas de tomadores de seguros, entre otros.

B) RIESGOS DE LA ACTIVIDAD ASEGURADORA.

Se derivan de la incertidumbre inherente a la materialización de las responsabilidades por el acaecimiento de los siniestros en cuanto a importe y momento de ocurrencia. Se trata de los denominados riesgos de suscripción y constitución de reservas en Solvencia II.

Se materializa fundamentalmente en los siguientes riesgos:

B.1.) Riesgo de primas.

Es el riesgo debido a las posibles fluctuaciones en la frecuencia y severidad de los sucesos asegurados. Este riesgo considera que la provisión para primas sea insuficiente para atender a los siniestros no ocurridos o que deba ser incrementada.

B.2.) Riesgo de reservas.

Consiste en el riesgo debido a las posibles fluctuaciones en la cuantía de liquidación de los siniestros ocurridos (declarados o no) de los contratos de no vida.

B.3.) Riesgo de caída.

Consiste en el riesgo debido a las posibles fluctuaciones en la cuantía de liquidación de los siniestros ocurridos (declarados o no) de los contratos de no vida.



B.4.) Riesgo de catástrofe.

El riesgo debido a la incertidumbre en las hipótesis de tarificación y constitución de provisiones correspondientes a sucesos extremos o excepcionales de los contratos.

C) RIESGOS OPERACIONALES.

Son los que se derivan de un desajuste o un fallo en los procesos internos, en el personal y los sistemas, o a causa de sucesos externos. Se incluyen dentro de los riesgos operacionales:

C.1.) Fraude interno.

Riesgo por actuaciones irregulares, comisión de hechos delictivos, infidelidades, abuso de confianza, etc. efectuadas con ánimo de daño o lucro por parte del personal interno de la entidad, así como la realización de otras actividades no autorizadas.

C.2.) Fraude externo.

Riesgo a consecuencia de la comisión de hechos de carácter delictivo por terceras personas, clientes o no.

C.3.) Relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo.

Riesgo asociado a la gestión de recursos humanos, incluyendo todo lo relativo a incumplimientos de la normativa laboral y otras situaciones de cualquier tipo que originen sanciones, multas, indemnizaciones, etc., relacionadas con las condiciones laborales.

C.4.) Clientes, productos y prácticas empresariales.

Riesgo por expectativas de clientes frustradas por malas prácticas y/o deficiencias en la venta de productos y prestación de servicios (información facilitada acerca de condiciones económicas, financieras u otros costes, riesgos inherentes a la operación, etc.) y multas, sanciones e indemnizaciones como consecuencia de incorrectas prácticas comerciales.

C.5.) Daños en activos materiales.

Riesgo por acontecimientos externos, tanto naturales y accidentales (Incendios, inundaciones, rayos, terremotos, explosiones, etc.) como provocados (actos terroristas, sabotajes, guerras, tumultos, etc.), que originen daños en activos físicos o la interrupción de la actividad de la Mutualidad.

C.6.) Incidencias en el negocio y fallos en los sistemas.

Riesgo ocasionado por deficiencias en el diseño o implantación de sistemas de información, problemas o demoras generados en la ejecución de procesos automáticos concretos, deficiente funcionamiento de los sistemas host, de comunicaciones - caídas de línea-, pérdidas de información en los dispositivos de respaldo, o aplicaciones y desarrollos por no responder a las especificaciones del usuario, carencias en las seguridad de los edificios de proceso de datos y en la seguridad de la infraestructura tecnológica, etc.

C.7.) Ejecución, entrega y gestión de procesos.

Riesgo cuyo origen está en las deficiencias de los procesos de la entidad, tanto si se deben a decisiones adoptadas en el diseño y gestión de estos, como si corresponden a errores individuales en la ejecución de procedimientos y operaciones (incluyendo las pérdidas derivadas del no cumplimiento del contrato por parte de los proveedores).

D) OTROS RIESGOS.

Además de los riesgos especificados en los apartados anteriores, la Mutualidad tiene identificados los siguientes:



D.1.) Riesgo reputacional.

Se entiende por riesgo reputacional, el riesgo de una pérdida potencial derivada de una acción, situación u operación que pueda reducir la confianza en la Mutuality de mutualistas, empleados y público en general.

Se trata de un riesgo difícil de medir en términos cuantitativos, razón por la cual se apoyará en el mapa de riesgos elaborado por la entidad.

D.2.) Riesgo regulatorio.

Es la posibilidad de cambios y reformas en la legislación que incidan en la proyección de los escenarios futuros a partir de los cuales se elabora el ORSA de la Mutuality. Es decir, el riesgo que viene dado por la probabilidad de que el marco jurídico-operativo de la Mutuality experimente modificaciones dentro del escenario previsible.

D.3.) Riesgo estratégico.

Como consecuencia de la exposición a posibles pérdidas derivadas de las estrategias que resultan de ser inapropiadas para el negocio de la Mutuality.

La Mutuality tiene elaboradas las diferentes políticas que constituyen los procedimientos destinados a evaluar, gestionar las posibles contingencias que se pueden manifestar en la entidad.

5.2. MITIGACION DE RIESGOS.

A) RIESGOS FINANCIEROS:

A.1) Riesgo de mercado.

La Mutuality mitiga su exposición a los riesgos de mercado mediante una política de inversiones prudente, caracterizada por una gran proporción de depósitos en entidades de calidad crediticia. En el caso de riesgo de inmuebles, están destinados mayoritariamente a oficinas y consultas médicas propias.

A.2) Riesgo de liquidez.

De acuerdo con lo indicado en la política de gestión de inversiones se entiende por riesgo de liquidez aquel en el que se incurre como consecuencia de falta de recursos líquidos suficientes con los que hacer frente al cumplimiento de las obligaciones garantizadas por la Mutuality. Para minorar este riesgo se evitará la inversión en valores de baja capitalización o en mercados con una reducida dimensión y limitado volumen de contratación.

A.3) Riesgo de crédito (contraparte).

El riesgo de crédito representa las pérdidas que sufriría la Mutuality en el caso de que alguna contraparte incumpliese sus obligaciones contractuales del pago.

Para mitigar este riesgo:

1. La Mutuality realizará periódicamente el análisis de tales saldos verificando la antigüedad de estos y, como medida de control adicional, al cierre del ejercicio realiza una revisión global de todos los saldos pendientes de liquidar con el objeto de emprender las acciones precisas para disminuir la exposición al riesgo. La Mutuality espera que todos los créditos de sus deudores sean recuperados, al menos, por el valor que figuran en libros al cierre del ejercicio y que, por ello, no tendrán efectos significativos sobre el patrimonio de la Mutuality.
2. Antes de cada inversión de un activo excedente se deberá hacer un estudio específico de las características del emisor y de la emisión, para verificar que esté dentro de los parámetros aprobados en la Política de Inversión. En particular se debe tener en cuenta la exposición al riesgo de crédito por sector, por emisor, rating y por vencimiento.



B) RIESGOS DE LA ACTIVIDAD SEGURADORA

B.1) Riesgo de suscripción (primas y reservas).

La Mutualidad minimiza el riesgo de suscripción, a través de una serie de medidas:

- Establecimiento de directrices, límites y exclusiones en la suscripción de los riesgos: la Mutualidad establece en su Reglamento de Prestaciones, límites de riesgos y exclusiones para reducir el riesgo de suscripción no deseado.
- Fijación de una prima suficiente: la suficiencia de las primas es un elemento de especial importancia y su determinación está apoyada por cálculos actuariales resumidos en la base técnica de cada año.
- Dotación adecuada de las provisiones técnicas: la adecuada gestión de las prestaciones, así como la suficiencia de las provisiones técnicas son principios básicos de la gestión aseguradora. Las provisiones técnicas son validadas por la Función Actuarial.
- Utilización del reaseguro: la Mutualidad, con la colaboración de las áreas afectadas y de la Función Actuarial, es la responsable de identificar adecuadamente el nivel de transferencia de riesgo apropiado para sus límites de riesgo previamente definidos y diseñar qué tipo de acuerdos de reaseguro son los más adecuados, teniendo en cuenta su perfil y apetito al riesgo.

La Mutualidad cuenta con una Política de Gestión de Reaseguro que supone el marco de referencia para la actuación en dicho ámbito. Con periodicidad mínima anual, se revisan y actualizan, si corresponde, las políticas, contratos y protecciones de reaseguro.

La Función Actuarial de la Mutualidad expresa su opinión sobre la Política de Suscripción, metodología de cálculo de las provisiones técnicas, así como la adecuación de las coberturas de reaseguro contratadas, en el informe que emite con una periodicidad mínima anual.

B.2) Riesgo de catástrofe.

Los riesgos considerados catastróficos en Solvencia II se centran fundamentalmente en un siniestro en forma de cúmulo, que en el caso de la Mutualidad sólo es posible en caso de indemnizaciones por siniestro accidental en un desplazamiento colectivo.

C) RIESGOS OPERACIONALES.

La Mutualidad minimiza el riesgo de fraude verificando que no se producen situaciones como las siguientes:

- Lesiones previas al aseguramiento.
- Lesiones que no se han producido en actividad futbolística.
- Fraude en el ajuste de un siniestro, aumentando su coste.
- Lesiones no amparadas en el Reglamento de prestaciones (riesgos excluidos).
- Reclamaciones de servicios públicos de salud en relación con personas que no son asegurados.
- Para el riesgo informático, la Mutualidad dispone de los siguientes procedimientos de control de acceso a los sistemas informáticos:
 - Protección de acceso a los ordenadores personales, mediante credenciales de los sistemas operativos.
 - Protección de acceso a los sistemas de los Servicios Centrales, mediante credenciales de los sistemas operativos de los servidores.



- Comunicaciones encriptadas entre los ordenadores personales remotos y los sistemas de los Servicios Centrales.
- Permisos de acceso a los paquetes informáticos, limitados en función de los perfiles de cada uno de los usuarios.
- Restricción de acceso a los sistemas de los Servicios Centrales en base a su definición en el catálogo del sistema.
- Procedimientos de cumplimiento con la LOPD.

En los servicios centrales de la Mutualidad se realizan las correspondientes copias de seguridad.

Por último, para mitigar el riesgo de errores administrativos, la Mutualidad, en el desarrollo de su actividad, analiza todos los procesos con la finalidad de:

- Detención de los riesgos potenciales.
- Clasificación de dichos riesgos en matrices de probabilidad e impacto.
- Medidas correctoras.

D) OTROS RIESGOS.

D.1) Riesgo reputacional.

La Mutualidad entiende que, para minimizar el riesgo reputacional, debe tener en consideración los siguientes factores:

- Conocer perfectamente la legislación que atañe al negocio asegurador
- Establecer una buena y clara comunicación dirigida a cada uno de los grupos de interés: clientes, empleados, mutualistas y proveedores.
- Contar con procedimientos adecuados que minimicen los riesgos.

D.2) Riesgo regulatorio.

Para minimizar este riesgo, la Mutualidad debe monitorizar el adecuado cumplimiento de la legislación vigente, en todas las facetas en que el marco jurídico afecta a la actividad que desarrolla, es decir, en relación con los aspectos aseguradores, fiscales, laborales, penales, etc.

Por ello, y dentro del Sistema de Gobierno implantado en la Mutualidad, se desarrolla la Función Clave de Cumplimiento Normativo, cuyo objetivo principal es velar porque la Mutualidad cuente con políticas, procedimientos y evaluación de riesgos para el cumplimiento normativo y regulatorio, que permita ajustarse a las leyes, normas y regulaciones nacionales y locales que le sean aplicables, así como también al cumplimiento asociado a sus estatutos y estándares exigibles de ética.

D.3) Riesgo estratégico.

Con el objeto de minimizar este riesgo, la Mutualidad debe poder identificar y anticiparse en las siguientes situaciones:

- Cambios globales y locales en la economía.
- Acciones de la competencia y entrada de nuevos competidores al mercado.
- Identificación de nuevos grupos de clientes.
- Identificación y desarrollo de nuevas prestaciones y/o servicios.



6.- SISTEMAS DE CONTROL Y GESTION DE RIESGOS EN RELACION CON EL PROCESO DE EMISION DE LA INFORMACION FINANCIERA.

La Mutualidad cuenta con un procedimiento de control de riesgos contables y de reporte. Los principales encargados de su efectiva aplicación son:

a) Los responsables administrativos de las DT y el Área de contabilidad de SSCC. En ambos casos tienen entre sus tareas más relevantes el proceso de cierre contable mensual, trimestral y anual.

Se definen los siguientes controles generales:

- En todas las DT existe un responsable de contabilidad que es el interlocutor general en materia de contabilidad con SSCC.
- Las DT deberán cumplir con las directrices y circulares emitidas por las diferentes áreas de los SSCC para cada uno de los procesos contables correspondientes (cobro de cuotas, pago de prestaciones, abono de gastos), así como aquellas instrucciones generales relacionadas con el envío de documentación, formato, etc.
- Los asientos y registros se obtendrán con la periodicidad indicada por los SSCC para poder cumplir con los plazos establecidos por la normativa aseguradora, contable y fiscal.
- Las DT registrarán en el aplicativo de gestión y contable o, en su defecto, remitirán a SSCC la documentación soporte necesaria para el registro contable correspondiente. En particular solicitarán las facturas correspondientes y comprobarán que incluyen toda la información exigida por la normativa fiscal y contable que le resulte de aplicación.

El área contable de SSCC resolverá las dudas y atenderá las solicitudes de requerimiento de las DT a la mayor brevedad posible.

- Las DT tienen prohibido realizar las siguientes operaciones:
- Registro de asientos contables utilizando criterios diferentes a los indicados por SSCC.
- Apertura de nuevas cuentas contables en el sistema sin la autorización de SSCC.
- Utilización de cuentas contables con fines distintos a los indicados por SSCC.
- Apertura o reapertura de contabilidad una vez cerrado el ejercicio contable.

La Mutualidad ha elaborado una matriz de riesgos y controles contables incluida en el Procedimiento indicado anteriormente. Todos los controles son actualmente efectivos.

b) El responsable de la Función de gestión de riesgos. Entre las tareas correspondientes a esta función indicadas en el apartado anterior se incluyen necesariamente la implantación, seguimiento, valoración y mitigación de los riesgos asociados a la elaboración de la información financiera.

c) Función de auditoría interna. Entre las tareas del Responsable de la Función de Auditoría Interna se incluye la de velar por la integridad de la información contable, de solvencia y de gestión, es decir, que sea completa y correcta.

La Comisión de Auditoría aprobó un Plan de Auditoría bienal 2024-2025, ratificado por la Junta Directiva, que incluye como objetivos específicos de las auditorías internas del área de contabilidad la verificación del nivel de control interno de dicho macroproceso para que se garantice:

- La existencia de política y procesos escritos relativos a los procesos de cierre administrativo-contable y la gestión de impuestos, y el cumplimiento de estos.
- El adecuado sistema o proceso de cobro de las primas y de solución de incidencias.
- La existencia de procedimientos adecuados.
- La adecuación de la idoneidad de las personas involucradas en el proceso, y la supervisión de este.



- La adecuada segregación de tareas y supervisión en los procesos que se llevan a cabo en el área.
- La verificación de la efectividad de los controles establecidos en los procesos.

Auditoría Interna en esta área, teniendo en cuenta la criticidad de los riesgos, ha auditado, entre otros, los subprocesos relacionados con el reporte de la información contable y de solvencia y el seguimiento de la entrega de información a la Auditoría Externa y la implantación de los nuevos aplicativos de gestión y contable.

d) La Comisión de Auditoría.

Conforme a lo dispuesto en su propio Reglamento, tiene como competencias básicas en materia de supervisión de la información financiera revisar la claridad e integridad de toda la información financiera, contable o de solvencia que la Entidad haga pública, que la citada información publicada en la web de la Mutuality esté permanentemente actualizada y que coincida con la formulada por la Junta Directiva y analizar cualquier comunicación interna o externa que pueda recibirse sobre irregularidades de trascendencia financiera o contable.

e) La Junta Directiva.

Debe aprobar las políticas y procedimientos de buen gobierno corporativo y de solvencia, así como responsabilizarse de su efectivo cumplimiento en los servicios centrales y en todas las delegaciones territoriales.

Está obligada asimismo a formular y presentar a la Asamblea General las cuentas anuales y la propuesta de aplicación de resultados, así como someter a ella el informe de su gestión, el informe anual de buen gobierno corporativo, el informe de la auditoría de cuentas externas y el de la Comisión de Auditoría.

Evaluación de riesgos de la información financiera.

Como ya se ha indicado, la Mutuality ha elaborado un procedimiento de control de riesgos contables y de reporte, que incluye como anexo la matriz de riesgos y controles contables. El proceso de evaluación de riesgos de la información financiera es ejecutado por la función de gestión de riesgos y supervisado por el Comité de Auditoría en colaboración con la función de auditoría interna.

Procedimientos de revisión y autorización de la información financiera.

Los responsables administrativos de cada DT, junto con el área de contabilidad de SSCC, tienen entre sus tareas más relevantes el proceso de cierre contable mensual, trimestral y anual. Este proceso se puede desglosar en las siguientes tareas y subtareas:

| TAREA | SUBTAREA |
|--|---|
| 1. Cierre contabilidad en DT | 1.1 Volcado y contabilización de boletines 1.2 Contabilización de facturas 1.3 Efectivo |
| 2. Consolidación en SSCC | |
| 3. Obtención del balance de sumas y saldos en SSCC | |
| 4. Cálculo de partidas contables específicas | 4.1 Provisiones 4.2 Amortizaciones y deterioros 4.3 Impuestos sociedades 4.4 Reclasificación de gastos |
| 5. Elaboración de EEFF | 5.1 Balance 5.2 Pérdidas y ganancias 5.3 Estado de cambios en PN y EFE 5.4 Memoria |
| 6. Elaboración modelos de información estadística contable a remitir al Superviso (DEC) | |



Las tareas 4, 5 y 6 son realizadas en SSCC y la responsable principal es la directora financiero-contable. Una vez realizadas, se envían a Auditoría Interna y Dirección General para su análisis y revisión. Posteriormente se remiten a la Comisión de Auditoría, y después a la Junta Directiva para su formulación. Los modelos de información estadística y contable son cumplimentados por los consultores externos con la información enviada por el área de contabilidad.

La Mutuality dispone de un procedimiento de control de la efectiva aplicación de instrucciones contables aprobado por la Junta Directiva.

Los responsables de la implantación y vigilancia de que se realizan las tareas contables, siguiendo las instrucciones contables establecidas por la Mutuality, son los responsables de administración y contabilidad de cada DT y, subsidiariamente, el responsable máximo de cada DT, que deberá dotar de los medios necesarios a las personas del área contable para la correcta implantación.

Desde el Departamento Contable de SSCC se comunican las instrucciones contables a seguir y se realizan tareas de control y vigilancia de la correcta implementación, comunicación de plazos y medidas correctoras en su caso. Su incumplimiento reiterado se pondría en conocimiento de la responsable de Auditoría Interna y de la Dirección General y, si se considera necesario, se dará traslado a la Junta Directiva de la Mutuality.

Una vez aprobada una instrucción contable, se envía un correo-e a todos los responsables de administración y contabilidad de las DT e implicados de otras áreas, con una explicación detallada de la instrucción, indicándose la fecha de entrada en vigor, plazos previstos para la implantación y revisión de su aplicación, así como plantillas, documentos de ayuda, etc.

Después de su análisis en cada DT, la directora financiero-contable de los SSCC convoca, si resulta necesario, una reunión telemática todos los responsables de administración y contabilidad de las DT, con el objeto de repasar los detalles principales de las instrucciones enviadas y resolver cualquier duda al respecto.

La Directora financiera-contable es responsable de proponer actualizaciones de las políticas contables y se encarga de la adaptación y comunicación a las personas afectadas del área de contabilidad de SSCC, resto de áreas de SSCC y personal administrativo de DT.

Antes, durante o con posterioridad a la implantación de una instrucción contable, el Departamento Contable de SSCC podrá requerir a la DT ciertos controles preventivos, para evaluar la situación de partida o posibles dificultades en la obtención de la información necesaria para la aplicación de la instrucción. De estos requerimientos se informará oportunamente por correo-e y/o vía telefónica.

Una vez realizados los controles establecidos sobre las tareas de implantación de la instrucción, se comunican a las DT las incidencias o no conformidades con todo o parte de la implantación, así como las medidas preventivas y/o correctoras a realizar por la DT y su calendario previsto de subsanación, dentro del cual tendrá que reportar la documentación requerida y realizados los asientos contables necesarios

Se establece un calendario de controles según la fecha definida de entrada en vigor, continuándose con las actividades de control en períodos sucesivos hasta que el Departamento Contable de SSCC quede satisfecho con una correcta implantación.

Con posterioridad a ese momento, se establecen controles periódicos puntuales que garantizan que se atienden a las instrucciones contables en cada cierre contable, que podrán variar en la extensión y tareas a analizar, dependiendo de las incidencias analizadas y del momento de obtención de la información necesaria.



Otros medios de control de riesgos.

Dentro del sistema de control y gestión de riesgos se consideran también otros medios en relación con la adecuada emisión de la información financiera, entre ellos:

- El Código Ético y de Conducta.

Incluye disposiciones y pautas que son aplicables al control de la información financiera dentro de los apartados siguientes: respeto a la legalidad, uso y protección de activos, pagos irregulares y blanqueo de capitales, corrupción y soborno, imagen y reputación corporativa y tratamiento de la información.

- El canal de denuncias y el Comité Ético.

Para garantizar la aplicación del Código de conducta, así como la supervisión y el control de su cumplimiento, en la Mutuality se ha establecido un canal de denuncias supervisado por el Comité Ético, al que se pueden dirigir dudas, sugerencias, quejas o denuncias con relación a incumplimientos del Código o en caso de incumplimiento normativo por parte de la Mutuality o de sus empleados, o en relación con riesgos en que pudiera incurrir la Mutuality. Y todo ello con anterioridad a la promulgación de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, a la que se encuentra plenamente adaptado.

7.- OTRAS AREAS DE BUEN GOBIERNO.

7.1. CODIGO DE CONDUCTA EN MATERIA DE INVERSIONES FINANCIERAS TEMPORALES.

Se adjunta como Anexo el informe anual sobre el grado de cumplimiento del código de conducta en materia de inversiones financieras temporales.

7.2. SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE.

La Entidad tiene establecido un Servicio de Atención al Cliente, encomendado a la firma Benedicto y Asociados, en la persona de D. Antonio Benedicto Martí, para la presentación de quejas y reclamaciones. Su titular informa que, durante el ejercicio 2024, se han recibido un total de veintiuna (21) reclamaciones y doce (12) quejas.

Pese a que el incremento en reclamaciones ha sido de un 50% (de 14 a 21) el mayor incremento se ha producido en el número de quejas, que fue de doce con respecto a una (1 a 12) que hubo el ejercicio anterior. El incremento se debe a que este tipo de reivindicación se presenta previamente a la denegación de alguna prestación o servicio por la Mutuality. Constatar que en todos los casos o se resolvió positivamente la queja o se comunicó la causa el mutualista junto a las medidas que tomaba la Mutuality para evitar la repetición del motivo de la queja.

La mayor parte de las reclamaciones se han debido a la denegación por la Mutuality del reembolso del coste de prestaciones de servicios realizadas en servicios médicos o centros sanitarios no concertados, o por denegación por la Mutuality de servicios por haberse iniciado los tratamientos en servicios sanitarios que no eran de la Mutuality o centros concertados.

Debe referirse que el incremento especialmente de reclamaciones se debe a la falta de conocimiento que el mutualista tiene de que no puede acudir a servicios no concertados ni puede dilatarse el tratamiento más de 18 meses, como luego veremos.

Las **reclamaciones** admitidas a trámite existentes se pueden clasificar por razón de la causa de la reclamación en:



A. Cumplimiento de plazos de cobertura (Artículo 7 y 9 del Reglamento) conforme a lo previsto en el Real Decreto 849/1993, de 4 de junio, en el que se determina las prestaciones mínimas del Seguro Obligatorio Deportivo (punto 1º Anexo).

Varias reclamaciones (3) se desestimaron porque la asistencia solicitada se denegó por la Mutualidad al superar el límite temporal de 18 meses desde la lesión.

B. Atención en centros no concertados (Artículo 4 y 7) conforme a lo previsto en el Real Decreto 849/1993, de 4 de junio, en el que se determina las prestaciones mínimas del Seguro Obligatorio Deportivo (punto 12º Anexo).

Dos reclamaciones fueron desestimadas por acudir a centros no autorizados para atención médica de la lesión. Consecuentemente la Mutualidad, como se recoge en los artículos 4 y 7 que transponen lo previsto en el punto 12.º del Anexo del Real Decreto 849/1993, de 4 de junio: "Asistencia médica en los centros o facultativos concertados en todas las provincias del territorio nacional" no pudo atender dichas prestaciones.

C. Incumplimiento de protocolos médicos.

También se han desestimado reclamaciones (3) por negligencias del mutualista en el seguimiento de tratamientos médicos recomendados, generalmente jugar sin el alta médica.

D. Casos aceptados y resueltos a favor del mutualista.

Se resolvieron en favor de los mutualistas tres (3) reclamaciones estimadas por aplicación incorrecta de exclusiones o errores de la reaseguradora en la aplicación de la práctica médica, y en una de ellas por allanamiento de la Mutualidad ante la documentación aportada en la reclamación.

E. Reclamaciones archivadas fuera de plazo (AFP).

El número de reclamaciones archivadas, por no cumplimentar los requisitos legales por causas que posteriormente exponemos han sido 8 de 21 reclamaciones, el 38.10% y 2 de 12, el 16.67%, en el caso de las quejas, por lo que debido al elevado porcentaje creemos conveniente profundizar en este punto.

Debemos de destacar que, aunque el plazo de subsanar la falta de requisitos exigidos por la normativa es de 10 días, aunque la presentación de los documentos necesarios supere el plazo de 10 días, se atiende y se resuelve la reclamación o queja siempre, es decir, solo quedan archivados aquellos casos en los que no se presenta la documentación requerida.

El archivo de la reclamación o queja se produce, en todos los casos, por uno de los dos motivos siguientes:

1) Falta de poder de representación:

La solicitud de poder de representación se fundamenta en lo establecido en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, que regula los servicios de atención al cliente y el defensor del cliente en entidades financieras y mutualidades (como la Mutuality of Footballers Españoles), en concreto el artículo 11 exige que toda reclamación o queja incluya:

"Datos de la persona que lo represente, acompañados de acreditación válida (poder notarial o documento equivalente que valide la representación)."

La justificación de esta petición no es solo la obligatoriedad de la norma, pese a que con ese motivo valdría, sino garantizar que quien actúa en nombre del interesado tiene capacidad legal para ello, evitando suplantaciones de personalidad o actuaciones no autorizadas o incluso no aceptadas por el titular del derecho.



Generalmente la falta de representación se produce cuando presenta la reclamación un abogado, amigo o club de fútbol por el mutualista.

El caso más habitual es cuando la reclamación se realiza por un padre o madre de un menor se le solicita el libro de familia, con ese requisito, de fácil cumplimiento, se subsana el defecto formal. No ha existido ningún caso que se archive por falta de representación de un menor, pues siempre se ha aportado el libro de familia. Lógicamente no figuran entre la estadísticas de no admitidas, ya que fueron admitidas una vez subsanado el defecto formal.

2) Falta de firma electrónica en presentaciones telemáticas (correo electrónico):

El citado artículo 11 de la ECO/734/2004, de 11 de marzo, que regula los servicios de atención al cliente y el defensor del cliente en entidades financieras y mutualidades establece que las reclamaciones presentadas por medios electrónicos deben ajustarse a los requisitos de la Ley 59/2003 de Firma Electrónica, esta ley exige que la firma electrónica garantice:

- Autenticidad: Identifica al firmante de manera inequívoca.
- Integridad: Asegura que el contenido del documento no ha sido alterado.

La exigencia de la firma electrónica no es un trámite burocrático arbitrario, sino un requisito legal indispensable para validar la reclamación y garantizar su tramitación. Su omisión pone en riesgo la viabilidad del procedimiento, por lo que su subsanación es necesaria para evitar el archivo de la reclamación.

Se está legalmente obligado, por tanto, a rechazar reclamaciones y quejas que no cumplan con estos requisitos para evitar así vulnerar la seguridad jurídica del proceso.

F. Conclusión.

La mayor incidencia en las reclamaciones se produce por petición de pagos por servicios médicos prestados por médicos o clínicas no concertados y que conforme al artículo 4 del Reglamento de Prestaciones la Mutualidad rechaza.

Estas reclamaciones se rechazan sobre la base del artículo 4 del Reglamento de Prestaciones de la Mutualidad: *“El mutualista lesionado que sea atendido por servicios médicos ajenos al cuadro asistencial de la Mutualidad perderá todos sus derechos, tanto asistenciales como los de indemnización como beneficiario, en cuanto se deriven de esa lesión.”*, artículo del Reglamento cuyo origen es lo previsto en el punto 12.º del Anexo del Real Decreto 849/1993, de 4 de junio: *“Asistencia médica en los centros o facultativos concertados en todas las provincias del territorio nacional”*.

La novedad, este año, ha sido tres reclamaciones cuyo motivo fue la solicitud de una prestación transcurridos más de 18 meses desde el acaecimiento de la lesión, no pudiendo la Mutualidad atender dichas prestaciones pues en caso contrario se habría conculcado tanto el Real Decreto 849/1993 aplicable al seguro como el propio Reglamento de Prestaciones.

El periodo de dieciocho meses como máximo se recogen tanto en el Real Decreto 849/1993, de 4 de junio, en el que se determina las prestaciones mínimas del Seguro Obligatorio Deportivo como en los artículos 7 y 9 del Reglamento de Prestaciones.

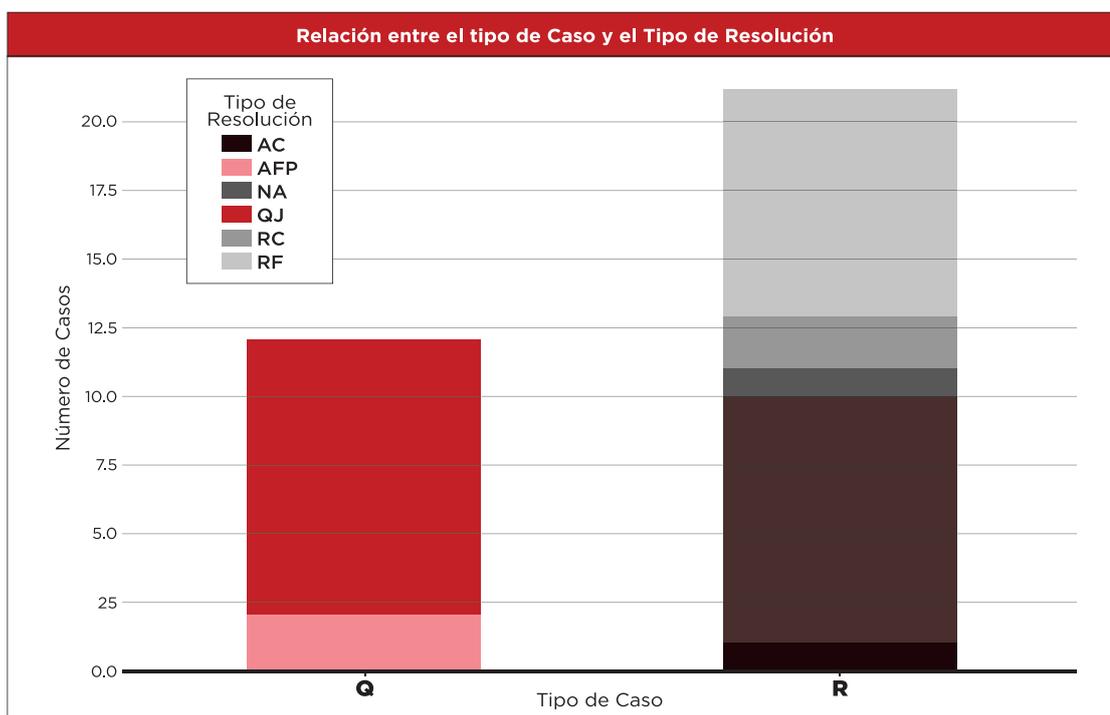
La exigencia de requisitos como representación legal y firma electrónica no son solo dos obligaciones legales, sino que garantizan la seguridad jurídica y legal tanto del mutualista como de la Mutualidad.

En lo referente a **las quejas**, indicar, que la mayor parte han sido provocadas por fallos informáticos y retrasos en los trámites para la atención médica, especialmente por demoras en la gestión de las

tareas administrativas necesarias para recibir asistencia médica, en todos los casos la Mutualidad lo solucionó al conocerse la situación mediante la queja.

Analizada y facilitada la información con su explicación sobre admisión a trámite, razones de archivo, principales motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones, incluimos a continuación una serie de gráficos y cuadros que facilitan un resumen de los datos numéricos sobre las quejas y reclamaciones del año 2024:

| CONCEPTO | RESULTADO |
|---|------------------|
| Resueltas a favor de la Mutualidad (RF) | 8 casos (24.2%) |
| Resueltas a favor del Mutualista (RC) | 2 casos (6.1%) |
| Archivada Fuera de Plazo (AFP) | 11 casos (33.3%) |
| Queja (QJ) | 10 casos (30.3%) |
| No Admitida (NA) | 1 caso (3.0%) |
| Allanamiento de la Mutualidad (AC) | 1 caso (3.0%) |
| Total de casos | 33 (100%) |
| Reclamaciones | 21 (64%) |
| Quejas | 12 (36%) |



Por último, en sus recomendaciones, el titular del Servicio aconseja mantener el sistema de información y atención al mutualista, pues el número de reclamaciones y quejas recibidas, en proporción al número de asegurados de la entidad, es irrelevante.

En Las Rozas (Madrid) a 23 de mayo de 2025.

La Junta Directiva.



ANEXO

INFORME ANUAL DE LA JUNTA DIRECTIVA ACERCA DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA PARA LAS INVERSIONES FINANCIERAS TEMPORALES

La Junta Directiva de la Mutualidad de Previsión Social de Futbolistas Españoles a Prima Fija (en adelante la Mutualidad), dentro de su política de transparencia informativa y al objeto de dar cumplimiento a la Orden ECO/3721/2003, 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, emite este informe sobre su grado de cumplimiento por parte de la Entidad durante el ejercicio 2024.

A los efectos de lo dispuesto en dicho Código se consideran inversiones financieras temporales, conforme a lo establecido en el Plan General de Contabilidad aprobado por Real Decreto 1514/2007, de 16 de noviembre, las inversiones realizadas con un plazo de vencimiento inferior al año, así como la parte de las inversiones a largo plazo con vencimiento a corto y aquellas inversiones a largo plazo que incluyan una opción o un derecho de resolución que pueda ejercitarse por cualquiera de las partes, en el plazo de un año.

Particularmente se consideran inversiones financieras temporales las que tengan forma de depósitos, préstamos, cesión temporal de activos financieros u otras análogas que lleven aparejada la obligación de restitución. En 2024, la Mutualidad ha hecho especialmente uso de las cuentas corrientes remuneradas para invertir sus excedentes de tesorería, tras analizar el vencimiento próximo de sus obligaciones y dadas las condiciones de rentabilidad ofrecidas en ellos por las entidades financieras.

Los criterios de actuación de la Mutualidad respecto de las inversiones financieras temporales son los siguientes:

- Las inversiones financieras temporales figuran registradas junto con el resto de las inversiones de la Entidad, cualquiera que sea su naturaleza.
- Todas las inversiones financieras temporales se destinan a hacer frente a las obligaciones de la Entidad.
- Las referidas inversiones se han llevado a cabo conforme al criterio de prudencia, de manera que siempre:
 - a. Son activos financieros cuyos riesgos se pueden determinar, vigilar, medir y controlar debidamente, además de ser tenidos en cuenta para la evaluación de los riesgos definidos en solvencia y para la evaluación de las necesidades globales de solvencia dentro de la evaluación interna de riesgos y de solvencia.
 - b. Se trata de inversiones respecto de las que se halla garantizada su liquidez, seguridad y rentabilidad.
 - c. La localización de dichas inversiones permite en todo momento su disponibilidad por parte de la Entidad.
 - d. Los activos constitutivos de las inversiones financieras temporales guardan relación de forma coherente con la naturaleza y duración de las obligaciones representadas por las provisiones técnicas.
 - e. La Mutualidad no ha utilizado instrumentos financieros derivados ni activos estructurados.
 - f. La Mutualidad no realiza inversiones que correspondan a un uso meramente especulativo.



- g. Cualquier cambio sustancial en las actuales inversiones financieras temporales será sometido a la Junta Directiva en los términos de la Política de Inversiones aprobados por dicho órgano.
- h. Los proveedores han sido siempre entidades financieras de reconocido prestigio y solvencia.

En Las Rozas (Madrid) a 23 de mayo de 2025.

La Junta Directiva