

INFORME INTEGRADO 2020

MAPFRE S.A.

INFORME INTEGRADO 2020

ÍNDICE

1. CARTA DEL PRESIDENTE	4
2. GRUPO MAPFRE	7
2.1. Sobre nosotros	7
2.1.1. Actividad principal	7
2.1.2. Misión, visión y valores	8
2.1.3. Huella geográfica (implantación)	8
2.1.4. Marca y reputación	9
2.2. Estrategia	10
2.2.1. Plan Estratégico	10
2.2.2. Sostenibilidad	14
2.3. Estructura accionarial y funcional	17
2.3.1. Estructura accionarial	17
2.3.2. Estructura funcional	18
2.4. Buen Gobierno	19
2.4.1. Sistema de Gobierno Corporativo	19
2.4.2. Comportamiento Ético: principales medidas de cumplimiento y prevención	24
3. Hitos y magnitudes económicas	26
3.1. Marco regulatorio y entorno global	26
3.1.1. Marco regulatorio	26
3.1.2. Entorno económico y asegurador. COVID-19	27
3.2. Principales magnitudes económicas de MAPFRE	29
3.2.1. Principales magnitudes	29
3.2.2. Información de Unidades de Negocio	34
3.2.3. Hechos relevantes ocurridos en el ejercicio que han impactado en las magnitudes económicas	40
3.3. Gestión de riesgos	41
4. Comprometidos con las personas	46
4.1. MAPFRE y la COVID-19	46
4.2. Protegiendo al cliente	47
4.3. Creando valor al accionista	55
4.4. Desarrollando a los empleados	55
4.5. Generando negocio a los proveedores	72
4.6. Huella social, valor compartido	75
5. Comprometidos con el medio ambiente	83
6. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	92

6.1. Bases de preparación y presentación del informe	92
6.2. Materialidad	93
6.3. Notas de información complementaria	96
6.4. Índice de contenidos GRI	127
6.5. Correspondencia contenidos GRI y estado de información no financiera	139

1. CARTA DEL PRESIDENTE

Estimados amigos,

Las empresas cotizadas y supervisadas, como es el caso de MAPFRE, nos examinamos permanentemente ante nuestros grupos de interés y, sobre todo, ante los supervisores nacionales e internacionales que, de manera periódica, verifican nuestra actividad y nos enfrentan a teóricos escenarios extremos para validar nuestra solvencia presente y futura. Es un ejercicio de transparencia con el que nos sentimos cómodos, porque entendemos que la sostenibilidad está también ligada al modelo de negocio y la capacidad de seguir aportando valor y cumpliendo con nuestros compromisos no solo en el presente sino también y, sobre todo, en el medio y largo plazo. Pero ha sido este año 2020, el año de pandemia como así ha pasado a la historia, el que realmente ha puesto a prueba la solidez de una compañía que ha tenido que gestionar, de forma global y prácticamente simultánea en la mayoría de los 44 mercados en los que estamos presentes, la COVID-19, la dramática y continua cifra de fallecidos que, en el momento de escribir esta carta, ya supera los 2,2 millones de personas en el mundo, la paralización económica durante meses y la profunda crisis que ha venido detrás de la pandemia. Nada ni nadie había podido predecir la magnitud de lo sucedido y, por tanto, nada ni nadie estaba completamente preparado. Pero en lo que todos coinciden es en que las empresas e instituciones que mejor han reaccionado frente a la pandemia son aquellas que partían con posiciones financieras sólidas, modelos de negocio sostenibles y procesos avanzados de transformación digital en todas sus estructuras como era nuestro caso. Desde el primer momento, decidimos trabajar frente a la COVID-19 en base a tres prioridades: proteger a nuestros empleados, colaboradores y clientes; proteger el negocio presente y futuro, pero manteniendo y cumpliendo nuestros compromisos con los clientes, y proteger a la sociedad, especialmente en aquellos países donde las necesidades económicas y sociosanitarias han sido más cruciales.

En este Informe ofrecemos extensa y diversa información de lo realizado frente a la pandemia, de las medidas que hemos adoptado y del impacto en el negocio que nos ha producido, tanto de forma directa, vía siniestros, como de forma indirecta, por la paralización de la economía mundial. También explicamos cómo en el mes de agosto tuvimos que hacer frente a un ciberataque de *ransomware*, probablemente el mayor lanzado nunca contra una compañía española, y cómo, sin dejar de atender a nuestros asegurados, en apenas 15 días pudimos recuperar la operativa con el cliente gracias, de nuevo, a que somos una compañía tecnológicamente preparada y teníamos previsto ese escenario en nuestro Plan de Crisis y Continuidad de Negocio, por lo que en el minuto uno ya empezamos a tomar decisiones para primero contener el ataque y después repelerlo. Nuestro compromiso como empresa transparente nos llevó también a hacer público todo el proceso, lo que, a la larga, no solo no deterioró nuestra reputación, sino que fue un elemento valorado por la opinión pública como una decisión coherente con una estrategia empresarial.

Es en este escenario en el que hay que entender la información económica del ejercicio, que además de la COVID-19 está marcada por una decisión de prudencia tomada al final de mismo, y alineada con todas las recomendaciones nacionales e internacionales, especialmente las remitidas por la Autoridad Europea de Valores y Mercados (ESMA) y por el supervisor Europeo (EIOPA), en relación al fortalecimiento del balance como ha sido el deterioro íntegro de los fondos de comercio de las operaciones en Italia, Turquía e Indonesia. Una decisión, insisto, de prudencia, que también está alineada con la estrategia de crecimiento rentable en estos países. Sin este deterioro y sin el coste extraordinario de los terremotos en Puerto Rico, el beneficio recurrente habría sido similar al del año anterior, un año sin pandemia.

El resultado final se eleva a 527 millones de euros, gran parte del cual, 388 millones de euros, se ha obtenido en la segunda parte del año, en el momento en que se empezaron a reabrir las economías, momento en que las decisiones adoptadas durante los primeros meses del año se confirmaron como eficaces y se constató que MAPFRE dispone de un modelo de gobierno sólido, solvente y resiliente también, incluso, frente a las pandemias.

En 2020, hemos obtenido una sólida aportación al beneficio de los tres principales mercados del Grupo: España, Brasil y Estados Unidos. Y crecemos en el negocio asegurador prácticamente en todos los mercados del mundo. Respecto a las otras unidades, MAPFRE RE, que incluye el negocio de reaseguro y el de MAPFRE Global Risks, ha cerrado también el ejercicio en positivo, con 17 millones de euros, pese a que ha sido el negocio de MAPFRE más castigado por la siniestralidad de la pandemia, con un impacto de 80 millones de euros. La COVID-19 también ha penalizado el negocio de Asistencia, estrechamente conectado al turismo que es uno de los sectores más afectados por el virus. En definitiva, la lectura del anual del ejercicio refleja que somos una compañía con capacidad de crear valor a pesar de la complejidad del entorno.

La COVID-19 no ha quebrado tampoco nuestro compromiso con el accionista, con un dividendo siempre en efectivo y, aunque prudente, con uno de los *pay-out* de los más elevados en el IBEX-35. En el año natural, el año 2020, MAPFRE ha desembolsado 416 millones de euros, una inyección de capital muy necesaria para afrontar los terribles efectos económicos y sociales, especialmente el desempleo, producidos por la pandemia. La solidez y la solvencia de la compañía lo permite, y solo la prudencia recomendada por todos los supervisores es la que nos lleva a proponer una retribución sobre el beneficio del ejercicio 2020 de 12,5 céntimos por acción, apenas dos céntimos inferior a la de años precedentes lo que supone una rentabilidad superior al 8 % sobre la cotización media bursátil, como decía, una de las más elevadas del mercado.

Y todo ello manteniendo una posición financiero-patrimonial y de solvencia excelente, con muy ligeras variaciones en sus valores, consecuencia de la crisis de la COVID-19. Así, los fondos propios superan los 8,5 millardos con una caída del 3,6 %; el ratio de solvencia se sitúa en el 180,2 %, con una disminución de 6,6 puntos porcentuales y el ratio de apalancamiento se sitúa en el 23,3 % con una subida de 0,6 puntos porcentuales. Y, además, todas las agencias han reafirmado los ratings de fortaleza financiera a lo largo del 2020.

Estimado accionista, la confianza que nos otorgas debe ser retribuida con un dividendo financiero, pero también mediante un dividendo social, un comportamiento ético riguroso y unas relaciones transparentes con todos nuestros grupos de interés.

En este punto, estimado lector, te invito a profundizar en otros indicadores que reflejan la capacidad de la compañía y el desempeño a lo largo del pasado año pese a las condiciones externas tan adversas. Por ejemplo, continuamos innovando en productos y servicios, las iniciativas de Mapfre Open Innovation ya han producido beneficios a cerca de un millón de clientes en cinco países.

Los indicadores de calidad también se han cumplido, el NPS® de MAPFRE, una metodología que mide la satisfacción del cliente comparándolo con otras 80 aseguradoras del mundo, nos sitúa de nuevo por encima de la media de nuestros competidores.

La pandemia tampoco nos ha impedido avanzar en #LaParteQueNosToca, que es lema en el que concentramos nuestro ambicioso Plan de Sostenibilidad que seguimos desplegando de forma global en sus tres dimensiones: ambiental, social y de gobernanza. Continuamos comprometidos con el Pacto Mundial de Naciones Unidas y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030, también de Naciones Unidas. Nuestra estrategia medioambiental y frente al cambio climático, la economía circular, la gestión del talento, la transformación digital, la economía del envejecimiento, nuestro foco en las inversiones socialmente responsables, la huella social que producimos... son todos territorios donde MAPFRE, junto con todos nuestros grupos de interés, puede y quiere ser un actor relevante en el proceso de transformación social, económico y cultural del planeta, y lo estamos haciendo.

Y para concluir este punto, me gustaría referirme al empleo, que es, después de las dramáticas cifras que nos deja la pandemia, el indicador que peor ha evolucionado en la mayoría de los países. Tal y como nos comprometimos públicamente, MAPFRE no ha ajustado empleo a causa de la COVID-19, nuestra plantilla media del año es prácticamente la misma que en 2019 y hemos seguido avanzando en nuestros compromisos de diversidad, inclusión y conciliación, incorporando entre otros, el derecho a la desconexión digital, implantado ya en España.

2021 es el último año de nuestro Plan Estratégico. Un plan que no incluía una pandemia cuando se diseñó. Seguimos trabajando para llevarlo al máximo en lo que depende de nosotros, con la misma firmeza y decisión con la que lo empezamos. El compromiso con el crecimiento rentable y la creación de valor sigue siendo una prioridad, y vemos que las decisiones que se han ido adoptando en cada momento han sido las adecuadas a pesar de que, como decía al inicio, nadie estaba preparado para lo que vino después del mes de marzo.

En mi nombre y en el del Consejo de Administración, queremos expresar nuestras condolencias por todas las personas fallecidas, especialmente las relacionadas con nuestros grupos de interés. 2020 pasó y en este ejercicio que estamos iniciando tenemos una luz en forma de vacunas que nos lleva a seguir siendo prudentes, pero también a mirar el futuro con más optimismo. MAPFRE cuenta con un modelo de negocio sólido y sostenible, y la pandemia no va a cambiar la hoja de ruta de la compañía porque las cifras de los últimos meses del año confirman que vamos en la buena dirección y que podemos, y lo vamos a hacer, seguir aspirando a conseguir para todos ustedes, como accionistas, un potente dividendo financiero, y para toda la sociedad un enorme dividendo social.

Antonio Huertas

Presidente de MAPFRE

2. GRUPO MAPFRE

2.1. Sobre nosotros

2.1.1. Actividad principal

Somos un grupo multinacional que principalmente desarrollamos, desde 1933, actividades aseguradoras y reaseguradoras y que ofrecemos soluciones globales para proteger frente a sus riesgos a personas, profesionales y empresas ofreciéndoles, además, sólidas respuestas para gestionar sus necesidades presentes y futuras. Tenemos una presencia global, más de 40 países, y contamos con una estructura societaria adaptada a la evolución de los negocios y las necesidades de nuestros clientes en los cinco continentes.

Somos la aseguradora española de referencia en el mundo, la primera multinacional aseguradora de Iberoamérica y ocupamos posiciones relevantes y/o de liderazgo en la mayoría de los países en los que estamos presentes.

Ofrecemos un completo programa de aseguramiento a personas, adaptado a los diferentes países, con una extensa oferta aseguradora para vida, salud, accidentes, protección del patrimonio (seguros de hogar, seguros de automóviles, seguros de responsabilidad civil familiar, etc.), ahorro e inversión, jubilación, decesos, viajes y ocio.

Ayudamos a profesionales, emprendedores, autónomos y pequeñas empresas a desarrollar sus proyectos ofreciendo un amplio portafolio de productos y servicios que les permiten concentrarse en su actividad profesional (con soluciones dirigidas a vehículos, responsabilidad civil y patrimonio, agricultura y ganadería, comercios...), y asegurando también sus riesgos personales (accidentes, salud, vida, jubilación, ahorro e inversión).

Tenemos soluciones específicas tanto para empresas pequeñas y medianas, como para grandes corporaciones, con una oferta de productos y servicios adaptados a la actividad de cada organización, tanto en un ámbito local, nacional, como a nivel global, ajustadas al modelo de gestión de cada cliente con oferta de productos para vehículos, responsabilidad civil y patrimonio, ingeniería y construcción, cascos y aviación, transporte de mercancías, industrias agropecuarias, caución y crédito, seguros colectivos de salud, accidentes, y vida y jubilación entre otros.

Contamos además con una oferta reaseguradora que complementa la actividad aseguradora.

Desarrollamos redes propias en los países en los que operamos, que son compatibles con el resto de canales de distribución, para personalizar la llegada al cliente, y contribuir a la generación de empleo y de actividad en cada mercado. Las redes propias de MAPFRE se complementan con la capacidad de distribución que aportan los acuerdos con diferentes entidades, en especial los de bancaseguros, y otros con otras entidades financieras, concesionarios de automóviles, centros comerciales, empresas de servicios. etc.

Presencia en 44 países	
Ingresos 25.419 millones de Euros	33.730 empleados
Fondos propios 8.536 millones de euros	82.176 mediadores
Resultado atribuido 527 millones de euros	16.196 oficinas

2.1.2. Misión, visión y valores

Trabajamos con la misión de avanzar constantemente en el servicio y mejorar la relación con los clientes, distribuidores, proveedores, accionistas y con la sociedad en general.

Nuestra visión es ser **LA ASEGURADORA GLOBAL DE CONFIANZA** de todos nuestros clientes en el mundo, mediante una presencia mundial y con un amplio rango de productos aseguradores, reaseguradores y de servicios. Aspiramos a liderar los mercados en los que operamos a través de un modelo de gestión propio y diferenciado, sostenible y basado en la transformación e innovación para lograr un crecimiento rentable, con una clara y decidida orientación al cliente, tanto particular como empresarial, creando relaciones de equidad y transparencia, y con un enfoque multicanal y una profunda vocación de servicio.

Desarrollamos este compromiso de mejora constante apoyados en los siguientes valores, que nos ayudan a desarrollar la misión y alcanzar la visión de la compañía:

- Solvencia: fortaleza financiera con resultados sostenibles en el tiempo y capacidad plena para cumplir con todas sus obligaciones con sus grupos de interés.
- Integridad: actuación ética como eje del comportamiento de todas las personas (directivos, empleados, agentes y colaboradores), con un enfoque socialmente responsable en todas las actividades y compromisos a largo plazo.
- Vocación de servicio: búsqueda permanente de la excelencia en el desarrollo de sus actividades e iniciativa continua orientada al cuidado de la relación con el cliente.
- Innovación para el liderazgo: la diferenciación como aspecto clave para crecer y mejorar constantemente, con la tecnología al servicio de los negocios y sus objetivos.
- Equipo comprometido: implicación plena de los empleados, directivos, agentes y resto de colaboradores con el proyecto MAPFRE y desarrollo constante de las capacidades y habilidades del equipo.

Nuestro modelo de negocio que promueve el crecimiento rentable, esta también orientado a contribuir al desarrollo social de los países donde estamos presentes.

Para ello, MAPFRE:

- Apuesta decididamente por el crecimiento, tanto en volumen de negocio como en desarrollo geográfico, obteniendo una rentabilidad adecuada y suficiente en sus negocios.
- Desarrolla su gestión con eficiencia y mejora permanente de la productividad, reduciendo costes estructurales de manera continuada para mejorar la competitividad.
- Gestiona profesionalmente los riesgos asumidos, garantizando un crecimiento y resultados sostenibles.
- Orienta su desarrollo diversificando su cartera de negocios aseguradores, reaseguradores y de servicios, como método para fortalecer el crecimiento y minimizar los riesgos.
- Integra una gestión global con una amplia capacidad de ejecución local, garantizando el adecuado equilibrio entre la actuación corporativa y el desarrollo empresarial en cada país.
- Pone a disposición de toda la organización los recursos existentes, aprovechando así las sinergias que se obtienen al compartir el talento, los procesos y las herramientas.
- Promueve la especialización en la gestión como vía permanente de optimización de los resultados y de mejora de la calidad de servicio.

2.1.3. Huella geográfica (implantación)

MAPFRE es una compañía global que desarrolla principalmente actividades aseguradoras y reaseguradoras en 44 países de los cinco continentes a través de 216 sociedades.



2.1.4 Marca y reputación

La identidad corporativa y la forma en que somos percibidos por la sociedad son elementos diferenciales claves para el posicionamiento y la estrategia de negocio de la compañía. La crisis producida por la pandemia ha agudizado la transformación de los consumidores hacia un entorno de mayor exigencia en sus decisiones de compra o inversión. Los clientes actuales ya no toman decisiones solo en función de la calidad/precio de los bienes o servicios que adquieren, sino que cada vez cobran más peso los denominamos "intangibles" de las empresas, como son sus valores, su compromiso, su contribución y su huella social, entre otros. Por ello, la marca debe ser un fiel reflejo de la empresa a la que representa.

En MAPFRE, el posicionamiento de nuestra marca se define a partir de la propia estrategia empresarial, de su visión, misión y de sus valores. De acuerdo con nuestra visión, la confianza es el concepto más importante. MAPFRE ha desplegado una narrativa de valores, actitudes, y acciones sociales que nos han permitido demostrar nuestro compromiso social y sostenible de forma coherente con nuestra estrategia y con nuestros valores, sobre todo reforzando la confianza como el principal de nuestra imagen de marca. Hemos dotado a este concepto, "la confianza", de un contenido que aporte valor a la compañía, con una idea general y coherente, pero que pueda adaptarse a las particularidades locales de cada mercado. Por ello, los contenidos se están desarrollando en continua escucha al cliente, mediante acciones de publicidad, comunicación y patrocinios vinculados a los valores de la compañía. Perseguimos aumentar la notoriedad y mejorar la percepción de los mismos por parte de nuestros clientes y sociedad en general en todos los mercados en los que estamos presentes.

Fruto de todas nuestras actividades, en 2020 MAPFRE ha escalado diez posiciones y mejora 1,4 puntos su clasificación en el ranking de las marcas más fuertes del mundo que realiza Brand Finance. Este ranking la posiciona como la 7ª marca de seguros más fuerte del mundo. Además, esta consultora destaca MAPFRE como una marca sólida y reconoce su situación de solvencia y liquidez.

En el estudio que realiza BrandZ de Kantar, MAPFRE figura en el puesto 18 del ranking de las compañías más valiosas de España y obtiene, además, la máxima clasificación que otorgan los consumidores (cinco sobre cinco). Este estudio destaca también la labor y la sensibilidad de la compañía durante la crisis de la COVID-19 y subraya el compromiso del Grupo de mantener el empleo. MAPFRE es la 8ª marca española en el índice BRANDBETA de Brand Finance, la primera en el ranking de aseguradoras. Este análisis se refiere a la posición de las marcas en la mente de los consumidores, conciencia y percepción. MAPFRE será una de las diez marcas españolas más demandadas en 2020-21. Este estudio ha analizado 18 sectores y 13 están liderados por una marca española y MAPFRE es uno de los líderes sectoriales.

Respecto a la evolución de la reputación en 2020, es decir, la percepción de la compañía por parte de todos los grupos de interés, el indicador estratégico de relevancia reputacional, que refleja la reputación de MAPFRE entre sus clientes, empleados y el público general, y creado *ad hoc* para la compañía, sigue situando a MAPFRE en una reputación buena, que es sinónimo de confianza y respeto y mejora respecto al ejercicio anterior. Además, el modelo de reputación de MAPFRE permite medir también la percepción que tiene la sociedad de sus principales atributos de marca, donde cabe destacar las buenas valoraciones obtenidas en atributos como experiencia digital (analizado por primera vez este año), credibilidad o integridad.

En el año 2020, el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERC) ha situado a MAPFRE en España entre las diez empresas con mejor reputación y la primera del sector asegurador.

Además, en Argentina, Ecuador, México, Panamá, Perú, Portugal y Uruguay, la compañía se encuentra entre las 100 mejores empresas, en algunos países como líder del sector. Además, en MERC Talento, MAPFRE en España se sitúa en la décima posición, siendo un año más la primera en su sector, y en Perú y Argentina se mantiene entre las 100 empresas mejor valoradas en esta clasificación.

Por otra parte, según el ranking que ha desarrollado MERC de las empresas con mayor compromiso/responsabilidad social durante la pandemia, MAPFRE figura entre las 20 compañías en España que mayor compromiso y responsabilidad han demostrado ante dicha situación y lidera, además, el ranking del sector asegurador.

En esta línea, acerca de la actuación de la compañía durante la pandemia, los expertos en reputación han reconocido a MAPFRE por buscar el menor impacto posible entre todos sus grupos de interés y colectivos. Además, entre el público general, a nivel global, quienes han conocido las iniciativas llevadas a cabo, en su mayoría clientes, han valorado mejor la reputación de MAPFRE.

En relación a sus prácticas de Recursos Humanos, MAPFRE ha sido certificada como Top Employers en España. Además, MAPFRE S.A. cuenta con el distintivo "Igualdad en la Empresa", que concede el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad de España, tras una amplia evaluación de todas las medidas de igualdad, y MAPFRE Grupo Asegurador en España mantiene la certificación como Empresa Familiarmente Responsable (EFR).

2.2. Estrategia

2.2.1. Plan Estratégico

En MAPFRE nos transformamos para crecer con rentabilidad. La digitalización, innovación y compromiso con la sociedad son claves en esta evolución. Para seguir siendo una empresa competitiva y sostenible **la transformación está presente en todo lo que hacemos**, es transversal y actúa como auténtico acelerador en todos los ámbitos de la compañía. La estrategia del Grupo tiene un marco filosófico compuesto por la misión, visión y valores, y se articula en tres pilares que responden a la agenda del cambio que hemos definido:



Orientación al cliente:

Somos un equipo orientado al cliente. Apostamos por un modelo competitivo, que pone siempre al cliente en el centro de todo lo que hacemos con la finalidad de ofrecer una experiencia óptima en cada momento de contacto con MAPFRE. Queremos conocer, entender y fidelizar a los clientes; incrementar la productividad en todos nuestros canales e innovar en productos, servicios y experiencias para nuestros clientes.

Excelencia en la gestión técnica y operativa

Trabajamos para mejorar nuestra eficiencia, adaptando nuestra estructura para ofrecer un servicio excelente, con una tecnología global, flexible y abierta, que nos permita aumentar nuestra competitividad.

En el marco de los pilares estratégicos, hemos definido una serie de objetivos e indicadores que conforman nuestro Mapa Estratégico y un portafolio de iniciativas que nos permitirán alcanzar esos objetivos.

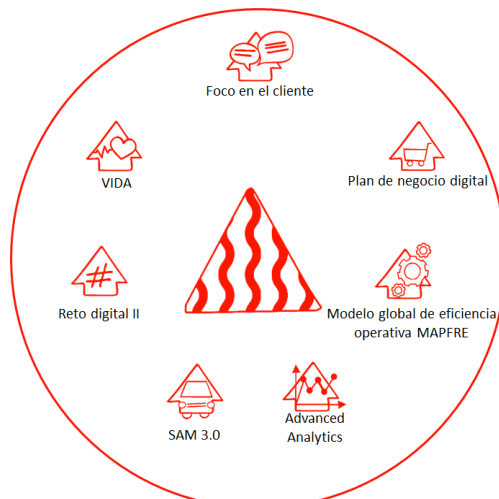
Cultura y talento

Potenciando el compromiso de todos los que trabajamos en MAPFRE, queremos seguir adaptándonos a los cambios con nuevas habilidades que nos permitan afrontar los desafíos futuros. Seguimos trabajando para ser referentes en sostenibilidad, MAPFRE es un grupo comprometido con el desarrollo sostenible y, en especial, con la lucha contra el cambio climático.

Mapa estratégico



Iniciativas del plan estratégico



Avances del plan en 2020 y perspectivas de futuro

Avances del plan en 2020

El segundo año del **Plan Estratégico 2019-2021 “Transformándonos para crecer y ser rentables”**, ha sido un año en el que la crisis sanitaria está condicionando y condicionará en el futuro próximo el entorno económico, político y social a nivel global. Las tendencias que se reflejan en diferentes estudios de mercado coinciden en que nos enfrentamos a una recesión económica, que habrá una evolución en los hábitos de consumo condicionados por un aumento de la digitalización, así como una mayor consciencia alrededor del impacto que individuos, gobiernos y empresas tenemos sobre el medio ambiente y cómo nuestra contribución social debe ser más relevante para mejorar el entorno y la calidad de vida de los que nos rodean.

Partiendo de estas reflexiones creemos firmemente que los objetivos e iniciativas definidos en el actual plan nos ayudarán a hacer frente a este entorno tan incierto.

Los principales avances durante el 2020 en los objetivos e iniciativas que impulsan cada uno de los pilares del plan fueron:

Crecimiento rentable

Como se muestra en la cuenta de resultados del Grupo, no ha sido un año fácil para el crecimiento rentable. Sin embargo, en 2020 todas nuestras operaciones han trabajado para seguir avanzando en la consecución de los objetivos que tenemos en esta perspectiva:

Crecimiento Rentable	Crear valor sostenible para el Accionista	Crear de manera sostenible por encima del mercado	Potenciar de forma rentable el negocio de vida
----------------------	---	---	--

Para medir la evolución de cada uno de estos objetivos tenemos una serie de indicadores de los cuáles resaltamos en este informe el avance de aquellos que hemos hecho públicos:

- ROE: 7,6 % (sin ajustes por deterioro del fondo de comercio).
- Ingresos: 25.419,1 millones de euros.

Orientación al cliente

Los objetivos que nos hemos marcado en este pilar son:

Orientación al cliente	Captar y renovar la confianza de nuestros clientes	Incrementar la productividad de los canales de distribución	Innovar en productos, servicios y capacidades
------------------------	--	---	---

Datos de los objetivos públicos en este pilar:

- Porcentaje de negocios no vida cuyo NPS® supera la media del mercado: 82,3 %


Para acelerar el logro de los objetivos en este pilar durante 2020 hemos seguido trabajando en las siguientes iniciativas:

- **Foco en el cliente:** a través de esta iniciativa estamos adaptando nuestra oferta comercial y propuesta de valor, nuestras operaciones, estructura y tecnología, para ofrecer una mejor calidad y experiencia al cliente. En este año, el esfuerzo del grupo se ha centrado principalmente en la implantación y despliegue de acciones en los países para impulsar mejoras en la “Experiencia de Cliente”. Hay que destacar la activación de estrategias en respuesta a la escucha de la “Voz del Cliente” en los principales puntos de contacto y relación, así como, la implantación de planes de mejora de los datos de clientes. Adicionalmente, ha sido aprobada la “Norma Corporativa de Gobierno de la Relación con el Cliente”.
- **Plan de negocio digital:** en esta iniciativa tenemos como objetivo desarrollar el negocio digital con foco en la rentabilidad de las diferentes operaciones. Durante el año 2020 se ha continuado con el desarrollo e implantación de estrategias y herramientas para mejorar la atracción, conversión y retención del cliente digital, además de la evolución del conocimiento del cliente a través de la gestión de datos digitales. Así mismo, se sigue trabajando en optimizar la gestión técnica del negocio digital para las marcas VERTI, I&GO y Mapfre.com y ampliando acuerdos de distribución.
- **SAM 3.0 (Seguros Automóvil MAPFRE 3.0):** Esta iniciativa tiene como principal objetivo desarrollar capacidades en el ámbito de la nueva movilidad del automóvil. En este ejercicio se han desarrollado capacidades y proporcionado soluciones en ámbitos tales como la incorporación de las “ayudas a la conducción” a los modelos de tarificación, propuestas de “pago por uso” según estilos de conducción y ofertas diferenciadas para los vehículos eléctricos, entre otras actuaciones. Por otro lado, se están desarrollando funcionalidades en el entorno de los seguros “ON/OFF”, ciberseguridad en vehículos conectados o el desarrollo de plataformas integradas de movilidad y conducción segura.

- **Vida:** el objetivo de esta iniciativa estratégica es impulsar el desarrollo del negocio de vida y pensiones del Grupo. Durante 2020 se han definido y ejecutado más de 70 proyectos en los diferentes países, dentro de los que se encuentran, el desarrollo de plataformas tecnológicas de vida en España, Latinoamérica y Malta, y la construcción de un modelo operativo corporativo de vida. Desde el punto de vista de productos y herramientas, se destacan el impulso de programas de beneficios de empleados, productos de vida riesgo con servicios asistenciales y también el desarrollo de herramientas de autoservicio y de análisis de necesidades financieras.

Excelencia en la gestión técnica y operativa

Los objetivos en este pilar son:

 <p>Excelencia en la gestión técnica y operativa</p>	<p>Gestionar rigurosamente los riesgos en todos los niveles de la organización</p>	<p>Lograr una operativa eficiente y de alta calidad en la prestación de los servicios</p>	<p>Reducir gastos para ser más competitivos</p>	<p>Disponer de una tecnología global abierta, flexible y con analítica integrada</p>
---	--	---	---	--

Datos de los objetivos públicos en este pilar:

- Ratio combinado no vida: 94,8%


Para acelerar los cambios en este pilar se ha invertido en una serie de iniciativas como son:

- **Modelo global de eficiencia operativa:** continúa el trabajo enfocado en la mejora de productividad y la reducción de costes operativos al tiempo que se asegura la calidad percibida por el cliente. Procesos más homogéneos, más integrados en soluciones tecnológicas comunes y avances en autoservicio, centros de servicios compartidos y automatización han generado resultados positivos en términos de rendimiento, digitalización y flexibilidad para ofrecer respuestas inmediatas en un año marcado por los desafíos de la pandemia por COVID-19.

- **Advanced analytics:** en esta iniciativa queremos transformar la forma que tenemos hoy de abordar el negocio valiéndonos del conocimiento e inteligencia del dato. Durante el año 2020 la Iniciativa ha continuado avanzando en el desarrollo e implantación de un mayor número de modelos de *advanced analytics*, entre otros, para la detección de fraude en siniestros, detección de riesgos que permitan una conducción segura, optimización de la plantilla del *call center* y optimización de argumentos de retención de clientes. Así mismo se ha implantado en España, Estados Unidos y Brasil la plataforma tecnológica de *big data* y *advanced analytics*, lo que permite la automatización de los modelos. Por otro lado, se ha creado la estructura de *advanced analytics* en Alemania.

Cultura y talento

Los objetivos en este pilar son:

 <p>Cultura y talento</p>	<p>Potenciar el compromiso de las personas con los valores MAPFRE</p>	<p>Desarrollar personas con capacidades técnicas, globales y transformacionales</p>	<p>Posicionar a MAPFRE como referente en sostenibilidad, innovación y confianza</p>
--	---	---	---

Datos de los objetivos públicos en este pilar en 2020 (se excluye plantilla de Banco de Brasil y MAPFRE Salud ARS de República Dominicana):

- Índice de cultura y talento: 84,1 %
- Porcentaje de vacantes en puestos de responsabilidad cubiertos por mujeres: 46,3 %
- Porcentaje de plantilla con discapacidad: 3,3 %

La iniciativa que principalmente impulsa el desarrollo de este pilar es Reto Digital.

En el año 2020 hemos lanzado Reto Digital II donde continuamos este camino, aprendiendo y apoyándonos en lo que hasta ahora hemos logrado. Esta iniciativa tiene como objetivo continuar gestionando el cambio que precisa la organización para adaptarnos a los nuevos requerimientos sociales y de negocio, a través de la adopción de nuevas capacidades, del desarrollo de estructuras más dinámicas y flexibles y de la personalización de la experiencia empleado para seguir apoyando el crecimiento profesional y el desarrollo del talento de todas las personas que trabajan en MAPFRE.

Queremos facilitar a nuestros empleados las herramientas y el conocimiento para que sean protagonistas de su desarrollo profesional, ayudarles a ser más eficientes y ágiles en su día a día y tener la oportunidad de trabajar en proyectos, tanto propios como transversales.

En Reto Digital II estamos trabajando en tres líneas principales:

- *Digital workplace*: facilitando las herramientas digitales necesarias para trabajar de forma colaborativa y ágil, para la gestión del tiempo y para el trabajo en equipo.
- Estructuras dinámicas: construyendo estructuras más flexibles que nos permitan adaptarnos de forma más rápida, formarnos en nuevos conocimientos para ser polivalentes y avanzar en el trabajo por proyectos.
- Experiencia del empleado: personalizando la forma de relación con cada empleado.

A través de Reto Digital II, somos una compañía aún más ágil y flexible para adaptarnos a los requerimientos del negocio y la sociedad, especialmente en un año 2020 marcado por la pandemia de la COVID-19.

Perspectivas de futuro para el Plan Estratégico 2019 – 2021

Para el año 2021 hemos decidido mantener los objetivos y las iniciativas del Plan Estratégico. Sin embargo, para adaptarnos al complejo entorno actual, hemos realizado un ejercicio de priorización seleccionando tres proyectos de cada una de las siete iniciativas estratégicas corporativas, así como los países en los que se implementarán inicialmente. Esta priorización tiene el objetivo de acelerar la transformación, agilizar la ejecución y generar buenas prácticas orientadas al crecimiento y rentabilidad.

En cuanto a los objetivos para los próximos tres años, durante 2021, y como parte de la metodología que se tiene establecida en el Grupo de revisión y gestión de la estrategia, llevaremos a cabo un proceso profundo de reflexión que nos permitirá definir el Plan Estratégico para el periodo 2022–2024.

2.2.2. Sostenibilidad

MAPFRE es una empresa que lleva más de 85 años trabajando con un fuerte compromiso social y persigue un modelo de negocio orientado al desarrollo sostenible, mirando el presente y con la vista puesta en el futuro.

El modelo de sostenibilidad, publicado en la web corporativa, está alineado con la visión, misión y valores de MAPFRE, con los Principios Institucionales y Empresariales y con su estrategia; y en su diseño se contemplan los ejes básicos de la sostenibilidad —ambiental, social y de gobernanza—, junto con el crecimiento rentable y sostenible.

Modelo de gobierno en sostenibilidad

MAPFRE cuenta con una Política de Responsabilidad Social Corporativa, aprobada por el Consejo de Administración de MAPFRE S.A. el 23 de julio de 2015, que establece el marco de referencia para que cualquier entidad del Grupo MAPFRE pueda desarrollar y potenciar un comportamiento socialmente responsable, independientemente de si se centra en el negocio convencional o digital. La aplicación efectiva de esta política y el seguimiento y control de sus actuaciones son supervisadas por el Comité de Sostenibilidad del Grupo.

MAPFRE asume al máximo nivel de gobierno la aprobación y seguimiento de la estrategia de sostenibilidad. Cuenta con un Comité Corporativo de Sostenibilidad, cuyos miembros son designados por el Comité Ejecutivo. Este órgano, de máximo nivel ejecutivo se encarga, entre otros asuntos, de proponer al Consejo de Administración la estrategia de sostenibilidad del Grupo, de promover el avance del plan y de tratar aquellos asuntos que son relevantes para el Grupo en este ámbito. En 2020 se ha reunido en tres ocasiones para, entre otros asuntos, analizar el seguimiento del Plan de Sostenibilidad 2019–2021; proponer a los órganos de gobierno correspondientes de MAPFRE, la aprobación de la Política de Derechos Humanos y la Política de Anticorrupción, y la creación del Observatorio MAPFRE de finanzas sostenibles.

Por otra parte, cuenta con una Dirección Corporativa de Sostenibilidad, encargada de la operativa y de la coordinación. Esta dirección participa en diferentes comités internos como el Comité de Riesgos de MAPFRE Asset Management y grupos de trabajo como el creado sobre economía circular y Agenda 2030.

Estrategia en sostenibilidad

El Plan de Sostenibilidad 2019–2021, aprobado por el Consejo de Administración, es nuestra hoja de ruta en sostenibilidad y pone el foco en los grandes retos globales y sociales a los que nos enfrentamos, el cambio climático, la economía circular, la inclusión y el talento, la educación financiera y aseguradora, la economía del envejecimiento y la Agenda 2030 de Naciones Unidas.



El plan incluye líneas de trabajo específicas con acciones para su desarrollo, responsables de su ejecución, alcance de la acción e indicadores para su seguimiento. Adicionalmente a las áreas corporativas, unidades de negocio y países, los miembros del Comité Corporativo de Sostenibilidad también actúan como sponsor en diferentes líneas de trabajo. Sobre el desarrollo y cumplimiento del plan se informa dos veces al año al Consejo de Administración.

El plan ha ido avanzando de forma continua y ya está ejecutado en un 74 %, además hemos alcanzado el 93 % de cumplimiento de los objetivos establecidos para 2020.

Hitos principales del Plan de Sostenibilidad

EJE AMBIENTAL

Cambio climático

MAPFRE continua desarrollando su Plan de Huella Ambiental, con el objetivo entre otros de establecer una nueva hoja de ruta para llevar a cabo el objetivo público de neutralidad de carbono en el 2020 en España y Portugal y en el resto del Grupo en el 2030.

Desde el inicio del plan en 2019 se han incorporado ocho países con el cálculo de huella de carbono certificado con la ISO 14.064. Se han añadido cinco edificios certificados con la ISO 14.001 de gestión medioambiental y, la expansión de la ISO 50.001 de eficiencia energética se ha visto incrementada con cinco edificios nuevos.

Economía circular

MAPFRE ha suscrito en España el Pacto por la Economía Circular y se ha cerrado un acuerdo con la Cámara Española de Comercio para poner en marcha el proyecto de Competitividad y Sostenibilidad en Pymes junto con Alwayson.

EJE SOCIAL

Inclusión y talento

MAPFRE alcanza el 46,3 % de vacantes en puestos de responsabilidad ocupadas por mujeres y el 30,9 % de mujeres en puestos de dirección.

MAPFRE alcanza el 3,3 % de personas en plantilla con discapacidad.

Nace el Observatorio MAPFRE de Finanzas Sostenibles, con la puesta en marcha de un ciclo de encuentros con instituciones académicas como la Universidad Loyola de Sevilla, con el encuentro, denominado "Sostenibilidad: factor clave para el desarrollo económico y social".

El Observatorio pone en marcha el I Foro Anual de Finanzas Sostenibles.

Responsabilidad sobre el producto y transparencia

Los fondos MAPFRE AM Capital Responsable y MAPFRE AM Inclusión Responsable cuentan con el sello francés Label ISR, creado y respaldado por el Ministerio de Finanzas francés, convirtiéndose así en la primera gestora española en lograrlo para algunos de sus fondos de inversión.

MAPFRE Economics Research publica el estudio Inclusión financiera en seguros, que presenta un análisis conceptual y de experiencia internacional, en torno a la forma en que los microseguros pueden contribuir al propósito de la inclusión financiera y, con esta, a elevar las posibilidades de que un segmento muy amplio de la sociedad pueda acceder a mayores niveles de bienestar.

Se ha desplegado el modelo de homologación ASG de proveedores en España, USA y México, homologándose hasta la fecha un total de 2.937 proveedores de los ramos de autos y hogar.

Economía del envejecimiento

Se ha ejecutado a lo largo del año el Proyecto Ageing en España, para definir planes de acción para los empleados más veteranos. Se han realizado ocho focus group, una encuesta en la que han participado 2.353 empleados. Durante el año 2021 se definirán y ejecutarán los planes de acción.

EJE GOBERNANZA

Agenda 2030 de Naciones Unidas

MAPFRE ha concluido la revisión de sus Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) prioritarios, así como, la revisión de las metas e indicadores de medición, estableciendo un nuevo mapa de ODS prioritarios para el Grupo. (Ver capítulo 4.6).

MAPFRE ha contribuido en la difusión de la Agenda 2030 con más de 341 acciones de comunicación internas y externas, participando en foros específicos, y contribuyendo a difundir la campaña de difusión, en redes sociales, organizada por la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Se ha preparado un nuevo curso online sobre el Código Ético y de Conducta de MAPFRE, que estará disponible para los empleados a partir de enero de 2021.

Marco ético

Seguimiento de los compromisos públicos de sostenibilidad

COMPROMISO PÚBLICO	EVOLUCIÓN Y CUMPLIMIENTO
El 45 % de las vacantes en puestos de responsabilidad, cubiertos por mujeres.	A finales de 2020 el compromiso se sitúa en 46,3 %, por encima de lo previsto.
3 % de personas con discapacidad en la plantilla .	Actualmente el compromiso asciende a 3,3 %, superando lo previsto.
Las instalaciones de MAPFRE en España y Portugal, neutras en carbono en 2021.	En España y Portugal seguimos avanzando en el plan de neutralidad de nuestra huella de carbono. Para ello estamos trabajando, entre otras acciones, en el consumo de energías renovables, movilidad sostenible, gestión de residuos y economía circular. Esto ha permitido tener una evolución positiva de la huella y trabajar en planes de compensación que estarán preparados para compensar la huella restante a finales de 2021.
No invertir en compañías en las que el 30 % o más de sus ingresos provengan de energía producida a partir del carbón.	En 2020, las inversiones han estado en línea con el compromiso. Para más información ver en el capítulo 5: Inversión.
No asegurar la construcción de nuevas plantas de generación eléctrica que funcionen con carbón ni la explotación de nuevas minas de este mineral.	En 2020, cumplimos con este compromiso, sin aplicar ninguna excepción. Para más información ver en el capítulo 5: Compromiso público en materia de carbón.

Hechos relevantes en sostenibilidad

- MAPFRE, reconocida por su desempeño en sostenibilidad con su inclusión en *The Sustainability Yearbook 2020*, publicado por S&P Global en colaboración con Robeco SAM.
- MAPFRE, por tercer año consecutivo en el Dow Jones Sustainability World Index.
- MAPFRE cumple 14 años en el índice de sostenibilidad FTSE4Good.

- MAPFRE celebra por primera vez una junta general de accionistas sostenible, convirtiéndose en la primera aseguradora en España y la quinta empresa del IBEX 35 que obtiene la certificación ISO 20121, un estándar internacional voluntario que reconoce la gestión de eventos sostenibles.
- MAPFRE firma la adhesión a los Principios de ONU Mujeres y se adhiere a las Normas de Conducta para Empresas de Naciones Unidas en materia LGBTI.
- MAPFRE, en el Comité Ejecutivo de la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas.
- Se pone en marcha el Observatorio MAPFRE de Finanzas Sostenibles y se crea el premio MAPFRE Inclusión Responsable y se organiza el primer foro de finanzas sostenibles.
- MAPFRE se adhiere al Charter de la Diversidad.

- MAPFRE primera aseguradora que se suma en España al Pacto por la Economía Circular.
- En 2020, MAPFRE ha sido incluida en Euronext Vigeo Europe 120, Euronext Vigeo Eurozone 120 y en Ethibel Sustainability Index-Excellence Europe.

Formación en sostenibilidad

MAPFRE dispone de dos cursos online específicos:

- “Un paseo por la responsabilidad social corporativa”, lanzado en 2018, mediante el cual han sido formados a lo largo de estos años un total de 8.065 empleados.
- “MAPFRE y el medio ambiente”, lanzado en 2017, mediante el cual han sido formados a lo largo de estos años un total de 17.027 empleados.

También a través de la Intranet Global y del Blog de MAPFRE, los empleados acceden a información específica, noticias y eventos relacionados con la sostenibilidad.

La matriz del Grupo es la sociedad holding MAPFRE S.A. cuyas acciones cotizan en las bolsas de Madrid y Barcelona, y forman, al cierre del ejercicio, parte de los índices IBEX 35, IBEX Top Dividend, MSCI World SMID Cap Index, FTSE All-World, FTSE Developed Europe, FTSE4Good, FTSE4Good IBEX, Dow Jones Sustainability World Index, Euronext Vigeo Europe 120, Euronext Vigeo Eurozone 120 y Ethibel Sustainability Index-Excellence Europe.

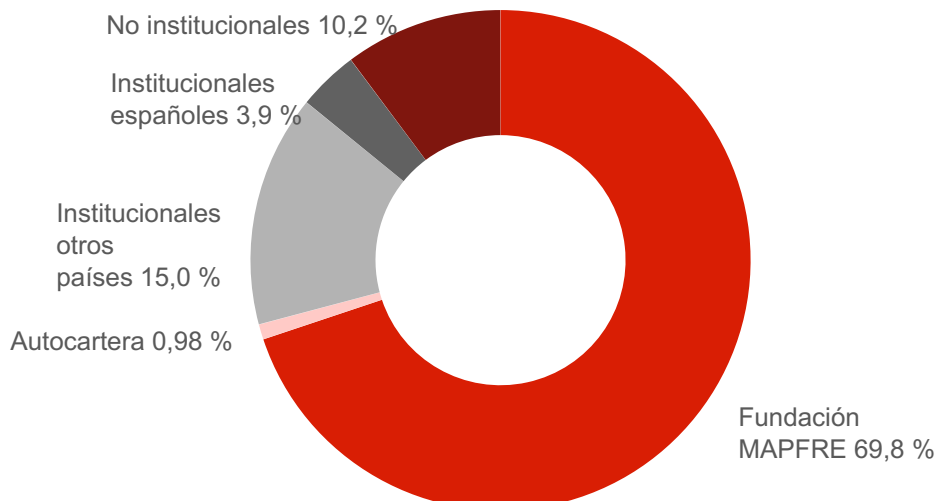
La propiedad de la mayoría de las acciones de MAPFRE S.A. corresponde a Fundación MAPFRE que es titular del 69,8 % del capital social, lo que garantiza su independencia y estabilidad institucional. Fundación MAPFRE desarrolla actividades de interés general en las áreas de Acción Social, Seguro y Previsión Social, Cultura, Prevención y Seguridad Vial, y Promoción de la Salud.

Al cierre del ejercicio MAPFRE S.A. posee 30.285.934 acciones propias, representativas del 0,9835 % del capital.

2.3. Estructura accionarial y funcional

2.3.1. Estructura accionarial

Composición del accionariado



2.3.2. Estructura funcional

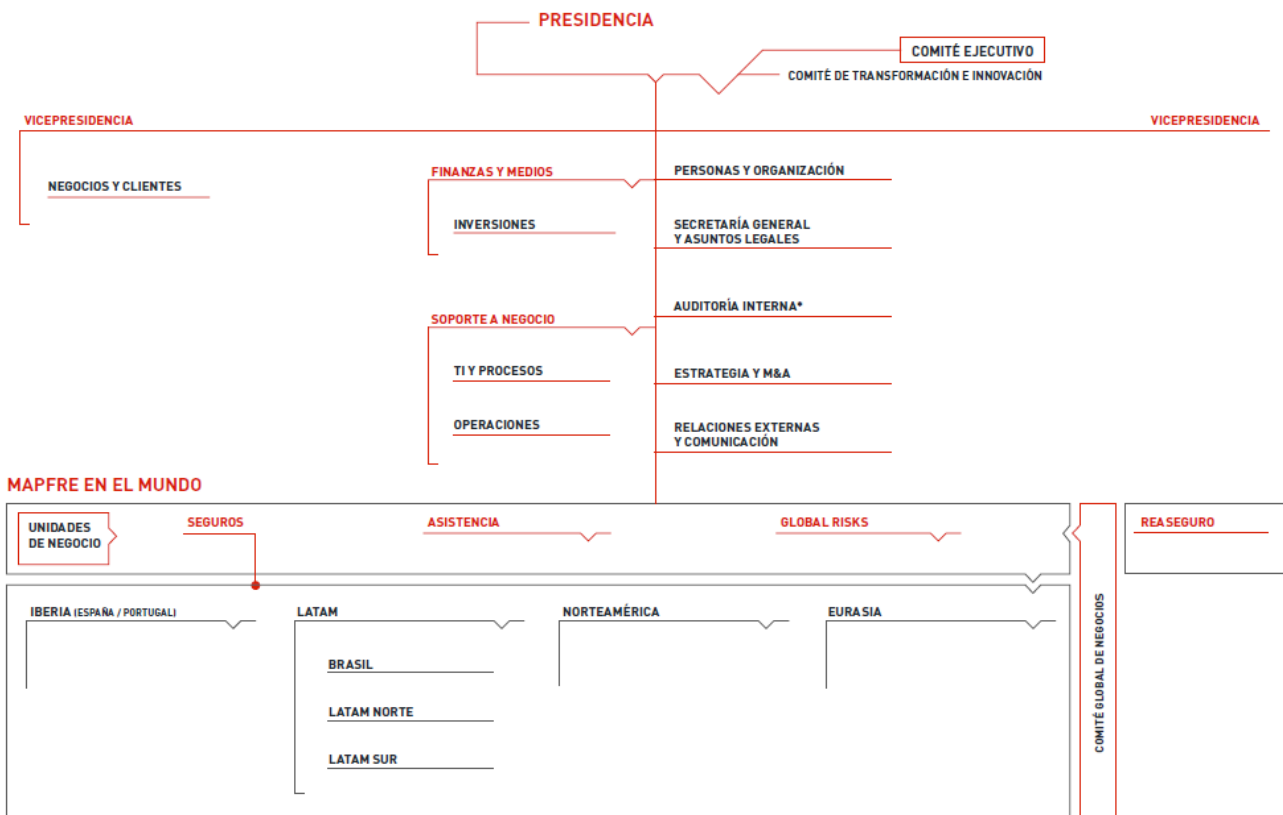
Durante el ejercicio 2020, las actividades empresariales del Grupo se han desarrollado a través de la estructura organizativa integrada por cuatro Unidades de Negocio (Seguros; Asistencia; Global Risks; y Reaseguro); tres Áreas Territoriales (IBERIA, LATAM, e INTERNACIONAL); y seis Áreas Regionales (Iberia (España y Portugal), Brasil, LATAM Norte (México y la subregión de América Central y República Dominicana), LATAM Sur, Norteamérica y EURASIA (Europa, Medio Oriente, África y Asia-Pacífico). Desde el 1 de enero de 2021, se suprimen las Áreas Territoriales y las actividades empresariales del Grupo se desarrollan a través de las Unidades de Negocio y Áreas Regionales antes indicadas.

La Unidad de Negocio de Seguros se organiza según las Áreas Regionales, que constituyen las unidades geográficas de planificación, soporte y supervisión en la región. Las unidades de Reaseguro y Global Risks se integran en la entidad jurídica MAPFRE RE.

La actividad de las distintas Unidades de Negocio se completa con la de las Áreas Corporativas (Auditoría Interna, Estrategia y M&A, Finanzas y Medios, Inversiones, Negocios y Clientes, Operaciones, Personas y Organización, Relaciones Externas y Comunicación, Secretaría General y Asuntos Legales, Soporte a Negocio, TI y Procesos), que tienen competencias globales para todas las empresas de MAPFRE en el mundo en funciones de desarrollo, implementación y seguimiento de las políticas corporativas globales, regionales y locales.

En los últimos años el Grupo ha transformado su estructura de forma notable para adaptarse a los retos estratégicos que requieren su dimensión y presencia global.

Se acompaña el organigrama vigente del Grupo:



*Con dependencia funcional del Comité de Auditoría y Cumplimiento

2.4. Buen Gobierno

2.4.1. Sistema de Gobierno Corporativo

Gobierno corporativo

La Junta General de Accionistas es el órgano superior de gobierno y el Consejo de Administración es el órgano encargado de dirigir, administrar y representar a la Sociedad, manteniendo plenas facultades de representación, disposición y gestión, y sus actos obligan a la Sociedad, sin más limitación que las atribuciones que correspondan de modo expreso a la Junta General de Accionistas de acuerdo con la Ley y con los Estatutos Sociales.

El Consejo actúa como principal órgano de decisión y supervisión de la Sociedad, y de supervisión del conjunto de sus sociedades filiales, mientras que la gestión ordinaria se desempeña por los órganos directivos y ejecutivos de la Sociedad y por los órganos sociales competentes de las citadas sociedades filiales.

El Consejo de Administración cuenta con una Comisión Delegada que actúa como órgano delegado del mismo, con todas sus facultades excepto aquellas que sean indelegables por imperativo legal o, en su caso, por previsión expresa en los Estatutos Sociales o en el Reglamento del Consejo de Administración.

Cuenta, asimismo, con otros tres Comités Delegados:

- Comité de Auditoría y Cumplimiento.
- Comité de Nombramientos y Retribuciones.
- Comité de Riesgos.

Las funciones y composición de los órganos de gobierno son las siguientes:

Comisión Delegada

Tiene como funciones la alta dirección y supervisión permanente de la gestión ordinaria de la Sociedad y sus filiales en sus aspectos estratégicos y operativos. Está integrada por un máximo de diez miembros, todos ellos componentes del Consejo de Administración.

Comité de Auditoría y Cumplimiento

Tiene como funciones, entre otras, informar a la Junta General de Accionistas sobre las cuestiones que se planteen en relación con materias de su competencia, supervisar la eficacia del control interno y el proceso de elaboración y presentación de la información financiera y no financiera, elevar al Consejo de Administración la propuesta de nombramiento de auditor externo y establecer las oportunas relaciones con éste, y velar por la independencia y eficacia de la función de Auditoría Interna. Además, es el órgano encargado de la supervisión de la correcta aplicación en la Sociedad y en el Grupo de las normas de buen gobierno y de la normativa externa e interna. Está integrado por un mínimo de tres y un máximo de cinco consejeros, todos ellos no ejecutivos la mayoría de los cuales, al menos, serán consejeros independientes.

Comité de Nombramientos y Retribuciones

Desarrolla coordinadamente la política de designación y retribución de los consejeros y altos directivos del Grupo. Está integrado por un mínimo de tres y un máximo de cinco consejeros, todos ellos no ejecutivos y dos de los cuales, al menos, serán consejeros independientes.

Comité de Riesgos

Realiza funciones de apoyo y asesoramiento al Consejo de Administración en la definición y evaluación de las políticas de gestión de riesgos y en la determinación de la propensión al riesgo y de la estrategia de riesgos.

Está integrado por un mínimo de tres y un máximo de cinco miembros, todos ellos no ejecutivos y dos de los cuales, al menos, serán consejeros independientes.

La composición de los órganos de gobierno resultante de los acuerdos que previsiblemente se adoptarán el día 12 de marzo de 2021 es la siguiente:

Consejo de Administración	Comisión Delegada	Comité de Nombramientos y Retribuciones	Comité de Auditoría y Cumplimiento	Comité de Riesgos
Presidente Antonio Huertas Mejías ⁽¹⁾	Presidente			
Vicepresidente 1º Ignacio Baeza Gómez ⁽¹⁾	Vicepresidente 1º			
Vicepresidenta 2ª Catalina Miñarro Brugarolas ⁽³⁾	Vicepresidenta 2ª	Presidenta		
Vicepresidente 3º José Manuel Inchausti Pérez ⁽¹⁾				
Vocales				
José Antonio Colomer Guiu ⁽³⁾	Vocal	Vocal	Vocal	Presidente
Ana Isabel Fernández Álvarez ⁽³⁾			Presidenta	Vocal
María Leticia de Freitas Costa ⁽³⁾				
Rosa María García García ⁽³⁾		Vocal		
Antonio Gómez Ciria ⁽³⁾				Vocal
Luis Hernando de Larramendi Martínez ⁽²⁾	Vocal	Vocal		
Francisco José Marco Orenes ⁽¹⁾				
Fernando Mata Verdejo ⁽¹⁾				
Antonio Miguel-Romero de Olano ⁽²⁾	Vocal		Vocal	Vocal
Pilar Perales Viscasillas ⁽³⁾			Vocal	
Alfonso Rebuelta Badías ⁽²⁾		Vocal		
Secretario				
Angel L. Dávila Bermejo	Secretario	Secretario	Secretario	
Jaime Álvarez de las Asturias Bohorques Rumeu				Secretario

(1) Consejeros ejecutivos

(2) Consejeros externos dominicales

(3) Consejeros externos independientes

Comité Ejecutivo

Presidentes de Honor

Julio Castelo Matrán

José Manuel Martínez Martínez

Comité Ejecutivo

Presidente

Antonio Huertas Mejías

Vicepresidente 1º

Ignacio Baeza Gómez

Vicepresidente

José Manuel Inchausti Pérez

Vocales

Alfredo Castelo Marín

Francisco José Marco Orenes

Jesús Martínez Castellanos

Fernando Mata Verdejo

Eduardo Pérez de Lema

Fernando Pérez-Serrabona García

Elena Sanz Isla

Jaime Tamayo Ibáñez

Vocal - Secretario

Angel L. Dávila Bermejo

Diversidad y experiencia

El Consejo de Administración de MAPFRE S.A. aprobó la Política de Selección de Consejeros el 23 de julio de 2015, habiéndose modificado por última vez el 21 de diciembre de 2020. Dicha política establece que en el proceso de selección de candidatos se favorecerá la diversidad de conocimientos, experiencia, edad y género. Además, la política establece que se procurará que el número de consejeras represente, al menos, el 30 % y se eleve, antes de que finalice 2022, al menos al 40 % del total de miembros del Consejo de Administración.

A la fecha de este Informe, el número de mujeres en el Consejo de Administración de la Sociedad representa un 33 % del total de los miembros. La mayoría participan en las comisiones específicas del Consejo y/o tienen un papel destacado:

- Catalina Miñarro Brugarolas: vicepresidenta 2ª del Consejo de Administración y de la Comisión Delegada, presidenta del Comité de Nombramientos y Retribuciones y consejera independiente coordinadora.

- Ana Isabel Fernández Álvarez: presidenta del Comité de Auditoría y Cumplimiento y vocal del Comité de Riesgos.
- Rosa María García García: vocal del Comité de Nombramientos y Retribuciones.
- Pilar Perales Viscasillas: vocal del Comité de Auditoría y Cumplimiento.

CONCEPTO	2020	2019	2018	2017
% Mujeres sobre el total Consejo	33,3 %	33,3 %	28,6 %	26,7 %

A continuación, se presenta la composición de la Comisión Delegada y de los diferentes Comités Delegados del Consejo de la Sociedad por sexo a 31 de diciembre de 2020.

CONCEPTO	Comisión Delegada		Comité de Auditoría y Cumplimiento		Comité de Nombramientos y Retribuciones		Comité de Riesgos	
	H	M	H	M	H	M	H	M
Número de consejeros	5	1	2	2	3	2	3	1
% sobre el total	83,3 %	16,7 %	50,0 %	50,0 %	60,0 %	40,0 %	75,0 %	25,0 %

H: Hombres; M: Mujeres

Por otra parte, la diversidad geográfica y cultural también está presente en el consejo, ya que en él están representadas dos nacionalidades, además de la española, la brasileña.

Asimismo, y según lo dispuesto en el Reglamento del Consejo de Administración de MAPFRE S.A., en la selección de candidatos se evaluarán las competencias, conocimientos y experiencia necesarios en el Consejo de Administración.

Actualmente, dicho órgano está compuesto por 15 miembros que, en su conjunto, poseen conocimientos, cualificación y experiencia en relación, entre otros, con las siguientes materias: mercado de seguros y financieros, estrategia empresarial y modelo de empresa, sistema de gobierno, análisis financiero y actuarial y marco regulador.

Otros indicadores de Gobierno Corporativo:

CONCEPTO	2020	2019	2018	2017
% Quorum de la Junta General de Accionistas	86,85 %	82,38 %	82,07 %	83,20 %
Consejeros	15	15	14	15
- Hombres	10	10	10	11
- Mujeres	5	5	4	4
Consejeros ejecutivos	5	5	5	5
Consejeros externos independientes	7	7	6	6
Consejeros externos dominicales	3	3	3	4
Reuniones del Consejo	11	10	10	10
Reuniones de la Comisión Delegada	2	5	5	3
Reuniones del Comité de Auditoría y Cumplimiento ⁽¹⁾	11	10	14	11
Reuniones del Comité de Nombramientos y Retribuciones ⁽²⁾	5	6	5	7
Reuniones del Comité de Riesgos	9	6	6	5

Datos en número

1. Con independencia de las reuniones mencionadas, el Comité ha adoptado acuerdos por el procedimiento escrito, sin reunión, mediante circular de 2 de julio de 2020.

2. Con independencia de las reuniones mencionadas, el Comité ha adoptado acuerdos por el procedimiento escrito, sin reunión, mediante circulares de 18 de febrero, 20 de mayo y 24 de junio de 2020

La retribución de los consejeros se determina de acuerdo con lo establecido en la normativa aplicable a las sociedades de capital, los Estatutos y Reglamento del Consejo de Administración de la Sociedad y los acuerdos adoptados por la Junta General de Accionistas.

La retribución total de los consejeros de la sociedad durante el ejercicio 2020 ha sido la siguiente:

CONCEPTO	2020
Número de consejeros	15
Retribuciones devengada en la Sociedad	7.709
Retribución devengada en sociedades del Grupo	2.024
TOTAL	9.733
Aportaciones a sistemas de ahorro con derechos consolidados y como importe de los fondos acumulados	1.493

Cifras en miles de euros

Al objeto de cumplir con las exigencias legales en materia de remuneraciones de administradores, y para seguir adecuándose a las mejores prácticas de gobierno corporativo en materia retributiva, el Reglamento del Consejo de Administración, regula las funciones que tienen en materia de retribuciones el Consejo de Administración y el Comité de Nombramientos y Retribuciones.

La Junta General Ordinaria de Accionistas del día 13 de marzo de 2020 aprobó la Política de Remuneraciones de los Consejeros para el periodo 2020-2022, en vigor desde el 1 de enero de 2020. Dicha política incluye los distintos componentes del paquete retributivo de los consejeros que han sido establecidos en base a los siguientes principios y fundamentos generales:

- Priorización de la creación de valor y la rentabilidad a medio y largo plazo sobre la consecución de resultados a corto plazo.
- Proporcionalidad razonable con la situación económica de la Sociedad y con los estándares de mercado de empresas comparables.
- Consonancia con la estrategia comercial y de gestión de riesgos, su perfil de riesgo, sus objetivos y sus prácticas de gestión de riesgos.
- Gestión adecuada y eficaz de los riesgos, sin rebasar los límites establecidos de tolerancia al riesgo.
- Atracción y retención de talento.
- Compensación adecuada de la dedicación, cualificación y responsabilidad.
- Adecuada proporción de los componentes fijos y variables, que evite una excesiva dependencia de los componentes variables.

- Diferimiento del pago de una parte sustancial de la retribución variable.
- Posibilidad de ajustes *ex post* de la retribución variable.
- Elusión de conflictos de intereses.

El sistema retributivo diferencia entre consejeros externos y consejeros ejecutivos:

A) Consejeros externos.

Los consejeros externos perciben como retribución básica una asignación fija por pertenencia al Consejo de Administración y, en su caso, a la Comisión y Comités Delegados, que puede ser superior para las personas que ocupen cargos en el seno del propio Consejo o desempeñen la presidencia de los Comités Delegados del Consejo. Los miembros de la Comisión Delegada perciben además una dieta por asistencia a sus reuniones. Esta retribución se complementa con otras compensaciones no dinerarias (seguros de vida o enfermedad, bonificaciones en productos comercializados por empresas del Grupo MAPFRE) que estén establecidas con carácter general para el personal de la entidad.

B) Consejeros ejecutivos.

Los consejeros ejecutivos no perciben la asignación fija establecida para los consejeros externos. La retribución de los Consejeros por el desempeño de sus funciones ejecutivas se establece de conformidad con las funciones, nivel de responsabilidad y perfil profesional, conforme a los criterios utilizados en relación con el equipo directivo del Grupo MAPFRE, y de acuerdo con lo que figura en sus respectivos contratos.

Los consejeros ejecutivos tienen derecho a las ayudas o beneficios sociales establecidos con carácter general para el personal de la Sociedad de acuerdo con el Convenio Colectivo suscrito por MAPFRE.

Únicamente los consejeros ejecutivos perciben retribución variable, de la que pueden distinguirse dos tipos:

(i) Retribución variable a corto plazo, basada principalmente en un componente anual vinculado al beneficio neto consolidado de la Sociedad y, adicionalmente, otro componente vinculado al cumplimiento de objetivos específicos establecidos por el Consejo de Administración. Esta retribución se abona, en todos los casos, en efectivo.

(ii) Retribución variable a medio y largo plazo, que corresponde a un plan de incentivos a medio plazo de carácter extraordinario, no consolidable y plurianual, cuyo periodo de evaluación del grado de consecución de los objetivos del Plan se extiende desde el 1 de enero de 2019 hasta el 31 de diciembre de 2021, con diferimiento en el abono de los incentivos en el periodo 2023-2025 para algunos de sus beneficiarios, del que forman parte los consejeros ejecutivos en su condición de altos directivos.

El abono de incentivos está supeditado al cumplimiento de los objetivos del plan, así como a su permanencia en el Grupo, en los términos establecidos en dicho Plan. El mismo consta de un incentivo en efectivo y de un incentivo en acciones de MAPFRE S.A. y está sujeto a cláusulas de reducción y recobro.

Asimismo, para el resto de la plantilla en relación con el establecimiento de un equilibrio adecuado entre los componentes fijos y variables de la remuneración, la política retributiva de MAPFRE contempla una estructura variable que se calcula como un porcentaje sobre la retribución total, y que se liquida conforme al grado de consecución de los objetivos alcanzados. El peso de la retribución variable viene determinado por la posición que se ocupa dentro de la organización, siendo ésta mayor en función del nivel de responsabilidad e impacto de las actuaciones profesionales del empleado en la Sociedad.

Aquellas categorías de personal que puedan tener repercusión material en el perfil de riesgo de la Sociedad cuentan con un sistema de retribución variable vinculado al logro de objetivos ligados directamente con los planes estratégicos y sujeto, asimismo, a reglas de diferimiento. Los Principios Institucionales, Empresariales y Organizativos del Grupo marcan la actuación como empresa y ayudan a desarrollar negocios sostenibles en todos los países en los que la compañía opera. Estos principios se integran en la empresa a través de los valores de la compañía (solvencia, integridad, vocación de servicio, innovación para el liderazgo y equipo comprometido) y se desarrollan a través del cumplimiento de los compromisos internacionales y locales y de las políticas, normas y protocolos de actuación que se aprueban en la organización. Todo ello permite a la compañía actuar bajo el principio de debida diligencia para la prevención, detección y erradicación de conductas irregulares, cualquiera que sea su naturaleza, que puedan tener un impacto negativo en la empresa y en el entorno en el que desarrolla su actividad.

La empresa dispone de un conjunto de políticas, normativas, procedimientos, protocolos y otros documentos de referencia, tanto corporativos como locales, que sirven de guía para determinar el comportamiento que se espera de todos aquellos que trabajan o colaboran con MAPFRE.

Además, MAPFRE publica las políticas en su página web (www.mapfre.com) y, por lo tanto, las pone a disposición de todos los grupos de interés. (Ver nota 1 apartado 6.3).

Más información sobre la estructura organizativa y buen gobierno se refleja en el Informe de Gestión Consolidado.

2.4.2. Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención

Medidas de prevención

El marco anticorrupción de MAPFRE. MAPFRE mantiene una política de tolerancia cero con la corrupción y el soborno.

Por ello, además de lo dispuesto en el Código Ético y de Conducta, la empresa cuenta con un Modelo de Prevención de delitos penales y una Política Anticorrupción específica aprobada por el Consejo de Administración el 21 de diciembre de 2020, que concreta y desarrolla el compromiso de rechazo a la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Asimismo, esta política establece las normas de actuación y el marco para prevenir y detectar prácticas corruptas en la actividad de MAPFRE en cualquiera de los países en los que MAPFRE esté presente. (ver nota 1 apartado 6.3)

En 2020, se han impartido 38.603 horas de formación con un total de 38.312 asistencias en materias incluidas dentro del marco de anticorrupción de MAPFRE.

Código Ético y de Conducta. Se inspira en los Principios Institucionales, Empresariales y Organizativos del Grupo y refleja los valores corporativos y los principios básicos que deben guiar la actuación de las personas que la integran, en el trabajo cotidiano y en la relación con los demás grupos de interés. Este código es público, y está a disposición de todos los empleados en la intranet corporativa.

Para garantizar su aplicación así como la supervisión y el control de su cumplimiento MAPFRE cuenta con un Comité de Ética. Anualmente, este comité informa, en su caso, a la Comisión Delegada de la actividad realizada en el ejercicio. Este comité, también asume funciones de promoción, difundiendo el Código Ético y de Conducta entre sus principales grupos de interés y formando a los empleados. Durante este año, se ha procedido a preparar un nuevo curso *online*, que estará operativo en el primer trimestre de 2021.

El código también establece diferentes vías de comunicación para consultas y denuncias éticas, tanto para empleados, directivos y miembros de órganos de administración de las entidades del Grupo, como para proveedores, contratistas y demás personas que mantengan relaciones profesionales con MAPFRE. Las denuncias y consultas se reciben directamente por el secretario del Comité de Ética, garantizando su confidencialidad.

Durante el ejercicio 2020 el Comité de Ética ha registrado, a través los diferentes canales de denuncias, un total de tres. Por parte de proveedores no se ha recibido ninguna.

Derechos humanos. MAPFRE reconoce la importancia de los derechos humanos, motivo por el que su protección se encuentra vinculada a la normativa interna del Grupo, aprobada al más alto nivel de la organización, encontrándose de forma expresa recogida en los Principios Institucionales, Organizativos y Empresariales de MAPFRE, en el Código Ético y de Conducta, en la Política de Responsabilidad Social Corporativa y en la Política de Derechos Humanos aprobada por el Consejo de Administración el 21 de diciembre de 2020.

Esta nueva política establece compromisos específicos en relación con las personas trabajadoras, los proveedores, los socios comerciales y los clientes. MAPFRE asume el compromiso de guiar su actuación sobre la base de los siguientes principios:

- Rechazar prácticas discriminatorias o que menoscaben la dignidad de las personas por razón de su edad, género, estado civil, nacionalidad, religión, discapacidad, raza o etnia, o cualquier otra circunstancia personal.
- Rechazar el trabajo infantil y el trabajo forzoso u obligatorio.
- Respetar la libertad sindical, de asociación y negociación colectiva.
- Implantar procedimientos de supervisión y control, que permitan identificar, con la debida diligencia, posibles situaciones de riesgo de vulneración de los Derechos Humanos, y establecer mecanismos para prevenir y mitigar dichos riesgos.

Este compromiso se refuerza mediante la firma de distintos principios y la adhesión a varias iniciativas en materia de derechos humanos impulsadas por Naciones Unidas: Pacto Mundial y los diez principios rectores; Principios para la Sostenibilidad del Seguro (PSI); Principios de Inversión Responsable (PRI); Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (WEP's) y las Normas de Conducta para Empresas en materia LGBTI.

Además, el respeto a los derechos humanos, está presente en cada uno de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de Naciones Unidas, con la que MAPFRE se ha comprometido públicamente.

En 2020 la compañía no ha recibido ninguna denuncia relativa a la vulneración de los derechos humanos y ha continuado con la formación a empleados y la sensibilización a proveedores. En concreto se ha sensibilizado en derechos humanos a 3.354 proveedores de servicio y se han formado en esta materia 379 proveedores de seguridad, lo que representa un 90 % del total de este tipo de proveedores. Los empleados no son una excepción y desde 2019, 11.528 de ellos han sido formados en esta materia.

Para conocer las medidas de adoptadas para garantizar el respeto a los derechos humanos puedes consultar la nota 2 del apartado 6.3 de este informe.

Protección de los empleados frente al acoso moral y sexual en el trabajo. MAPFRE rechaza cualquier manifestación de acoso en el trabajo, así como cualquier comportamiento violento u ofensivo hacia los derechos y dignidad de las personas, toda vez que estas situaciones contaminan el entorno laboral, tienen efectos negativos sobre la salud, el bienestar, la confianza, la dignidad y el rendimiento de las personas que lo padecen.

MAPFRE dispone de mecanismos en todos los países en los que está presente, que permiten evitar situaciones de acoso y si éstas se produjeran, dispone de los procedimientos adecuados para tratar el problema y corregirlo.

Durante este ejercicio se han registrado:

- Diez denuncias de acoso en el Grupo que han sido tramitadas a través del procedimiento interno previsto y cuatro denuncias por discriminación.
- En todos los casos de acoso planteados se verificó la inexistencia de acoso.

- En los casos de discriminación, dos de las denuncias han sido cerradas confirmándose la inexistencia de discriminación, y las dos restantes están aún pendientes de resolución.

Todas las personas que han conformado los equipos instructores han recibido formación específica en la materia.

Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo. MAPFRE dispone de un manual, accesible para los empleados a través de la Intranet, que recoge las políticas y procedimientos de prevención y comunicación internos y los órganos de control establecidos en el Grupo, así como los catálogos de operaciones que puedan estar relacionadas con el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo para entidades aseguradoras y para empresas de servicios de inversión.

En 2020, 8.852 empleados han recibido 11.937 horas de formación; siendo el acumulando de los últimos dos años, 17.206 empleados y 32.877 horas.

Prevención del fraude. El Grupo cuenta con una plataforma tecnológica antifraude orientada a la detección, prevención y el análisis del fraude en diferentes procesos de negocio y soporte. Además, dispone de un modelo operativo en materia de lucha contra el fraude que incluye la definición de las estructuras necesarias y funciones más óptimas, el diseño de procesos y procedimientos específicos para esta materia, la definición de las políticas y normativas, así como el diseño del mapa de indicadores, tanto operativos como de riesgos. En 2020, 1.779 empleados han recibido 3.229 horas de formación; siendo el acumulado de los últimos tres años, 11.239 empleados y 15.019 horas.

Canal de Denuncias Financieras y Contables. El Canal de Denuncias Financieras y Contables permite a los empleados del Grupo, así como a consejeros, accionistas, proveedores, contratistas y subcontratistas comunicar al Comité de Auditoría y Cumplimiento de MAPFRE S.A., de forma confidencial, y opcionalmente, de forma anónima, las irregularidades de naturaleza financiera y contable de potencial trascendencia que adviertan en el seno de la sociedad o de su Grupo. En 2020 no se han recibido denuncias.

Quejas y reclamaciones. MAPFRE promueve que sus clientes, en cualquier país del mundo donde opere en seguro directo, dispongan de un cauce interno para la defensa extrajudicial de sus derechos derivados de sus contratos y vela por preservar su confianza cumpliendo con el compromiso de otorgarles la mejor atención, promoviendo la implantación interna de órganos de protección de sus derechos. Ver nota 3 del apartado 6.3 para ver las quejas y reclamaciones gestionadas por MAPFRE en 2020.

Medidas de control: el modelo de control interno.

MAPFRE cuenta con una política de control interno aprobada por el Consejo de Administración. El Sistema de Control Interno consta de tareas y acciones que están presentes en todas las actividades de la organización y como tal se encuentra plenamente integrado en la estructura organizativa del Grupo.

El control interno en MAPFRE involucra a todas las personas, independientemente del nivel profesional, las cuales en conjunto contribuyen a proporcionar una seguridad razonable en alcanzar los objetivos establecidos, principalmente respecto a:

- **Objetivos operativos:** eficacia y eficiencia de las operaciones, diferenciando las operaciones propias de la actividad aseguradora (suscripción, siniestros, reaseguro e inversiones, principalmente), como las operaciones y funciones soporte (recursos humanos, administración, finanzas, comercial, legal, tecnología, etc.).
- **Objetivos de información:** confiabilidad de la información (financiera y no financiera, y tanto interna como externa) respecto a su fiabilidad, oportunidad o transparencia, entre otros.
- **Objetivos de cumplimiento:** cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

La integración del Sistema de Control Interno en la estructura organizativa se realiza bajo el modelo de tres líneas de defensa, asignando responsabilidades respecto del cumplimiento de los objetivos del control interno de acuerdo con dicho modelo:

Una primera línea de defensa constituida por los empleados, la dirección y las áreas operativas, de negocio y de soporte que son responsables de mantener un control efectivo en las actividades que desarrollan, como parte inherente de su trabajo del día a día. Son, por tanto, los que asumen los riesgos y los responsables de diseñar y aplicar los mecanismos de control necesarios para mitigar los riesgos asociados a los procesos que llevan a cabo y para garantizar que los riesgos no sobrepasen los límites establecidos.

Una segunda línea de defensa integrada por las funciones clave de Gestión de Riesgos, Actuarial y Cumplimiento quienes aseguran el funcionamiento del control interno.

Una tercera línea de defensa constituida por Auditoría Interna, que realiza la evaluación independiente de la adecuación, suficiencia y eficacia del Sistema de Control Interno y que comunica eventuales deficiencias de forma oportuna a las partes responsables de aplicar las medidas correctivas, incluyendo los directivos y órganos de gobierno según corresponda.

La organización del Grupo cuenta con tres funciones independientes: Gestión de Riesgos, Cumplimiento y Auditoría Interna. Su dependencia directa del Consejo de Administración u órganos delegados garantizan el eficaz funcionamiento del modelo de control interno.

3. Hitos y magnitudes económicas

3.1. Marco regulatorio y entorno global

3.1.1. Marco regulatorio

El negocio asegurador y reasegurador es una actividad regulada en la Unión Europea y en el resto de los países en los que opera MAPFRE. El marco regulatorio es bastante homogéneo en los distintos países, produciéndose cierta convergencia en los últimos años en los aspectos de capitales y gestión basada en riesgos, sobre todo tras la implantación de la normativa de Solvencia II en la UE.

De la misma forma, aunque en menor importancia por su menor relevancia para el Grupo, la regulación sobre la distribución de productos financieros ha tenido un desarrollo normativo relevante en los últimos años en el marco europeo, mercado más relevante para MAPFRE en estos productos.

El Grupo está igualmente sujeto a la regulación de mercados de capitales, tanto en el marco europeo como en otros países, al estar sujetos a negociación en mercados oficiales tanto las acciones de MAPFRE S.A. como ciertas emisiones de deuda de esta entidad. Además, las acciones de filiales en Indonesia y Malta también están sujetas a la legislación de estos países. Esta situación requiere que el Grupo prepare y publique la información financiera bajo las Normas Internacionales de Información Financiera (IFRS en inglés), con independencia de la normativa mercantil y aseguradora vigente en cada país y que obliga a cada filial en su ámbito de jurisdicción.

Además, la propia actividad del Grupo determina que otros requerimientos regulatorios sean relevantes, destacando, entre otros, la normativa de carácter laboral, la de protección de datos y la defensa de los derechos de los consumidores.

3.1.2. Entorno económico y asegurador

El crecimiento económico mundial en 2021 se estima puede situarse en un rango entre el 5,2 % (escenario base) y el 0,9 % (escenario estresado), tras una caída estimada en 2020 en torno al -4,4 %, lo que representa una contracción prácticamente sin precedentes a consecuencia de la pandemia de la COVID-19.

El amplio rango de la previsión del crecimiento global en 2021 es indicativo del elevado nivel de incertidumbre que afecta a todos los sectores de actividad, incluido el sector asegurador, si bien en este caso en menor medida que otros sectores directamente vinculados a los viajes, al turismo o a los servicios de proximidad.

Las buenas noticias en cuanto a las vacunas, sin embargo, se están viendo compensadas por nuevos rebrotes de la enfermedad, que ponen presión sobre los sistemas sanitarios y obligan a adoptar nuevas medidas con cierres parciales y restricciones a la movilidad.

La vuelta al crecimiento del tercer trimestre de 2020, tras la reapertura parcial de la actividad económica, se ha visto empañada en el último trimestre a consecuencia de los nuevos cierres, mucho más limitados que los vividos al estallar la pandemia, pero que elevan la incertidumbre y afectan a las decisiones de gasto, contratación e inversión de hogares y empresas, lo que perjudica el desarrollo del sector asegurador.

La eficacia de las campañas de vacunación para lograr una inmunidad que al menos evite el colapso de los sistemas sanitarios hasta alcanzar la inmunidad de grupo será un elemento clave para una recuperación económica, la cual será desigual, por las carencias en la infraestructura sanitaria y los problemas logísticos para la distribución de las vacunas que presentan algunos países, especialmente las economías emergentes.

La intervención de los bancos centrales a nivel global con bajadas de tipos de interés y medidas de expansión cuantitativa a través de programas de adquisición de bonos (tanto soberanos como corporativos), está siendo crucial y continúa dando estabilidad a los mercados financieros, en los que las entidades aseguradoras son uno de los grandes inversores institucionales, a la vez que han permitido a los gobiernos, hogares y empresas seguir financiándose a costes reducidos.

Sin embargo, las medidas fiscales adoptadas están incrementando sustancialmente los déficits y el nivel de deuda de los países, lo que supone un límite importante para aquellas economías sin espacio fiscal y capacidad de endeudamiento adicional suficientes, problema que afecta en gran medida a los países emergentes, en algunos de los cuales el deterioro de las cuentas públicas está provocando depreciaciones en el tipo de cambio y tensiones inflacionistas.

Las previsiones sobre la evolución de datos macroeconómicos de los principales mercados donde MAPFRE opera son las siguientes:

CONCEPTO	BRASIL		ESPAÑA		ESTADOS UNIDOS		MÉXICO		TURQUÍA	
	2020 (E)	2021 (P)	2020 (E)	2021 (P)	2020 (E)	2021 (P)	2020 (E)	2021 (P)	2020 (E)	2021 (P)
PIB	(4,7) %	3,2 %	(11,3) %	6,1 %	(3,5) %	3,9 %	(9,0) %	3,4 %	1,2 %	2,8 %
(% a/a, media)										
Inflación IPC	3,5 %	3,4 %	(0,6) %	1,1 %	1,1 %	1,8 %	3,6 %	2,6 %	13,3 %	10,8 %
(% a/a, media)										
Tipo de interés oficial	2,0 %	1,75 %	0%	0%	0,25 %	0,25 %	4,25 %	3,0 %	16,0 %	13,8 %
Población	213,3	214,7	47,6	47,9	330,4	332,1	129,6	130,9	84,7	85,3

(Millones de personas)

Fuente: MAPFRE Economics . Datos 2020 estimados y 2021 previstos.

La industria aseguradora ha mostrado cierta resiliencia ante los efectos de la abrupta y profunda caída de la actividad económica, sustentada en la compensación producida por el comportamiento anticíclico de ciertas líneas de negocio frente a otras que, por el contrario, se han visto fuertemente afectadas por la crisis.

Así, la caída en la actividad ha afectado negativamente a los segmentos más vinculados al ciclo económico, en tanto que las políticas monetarias acomodaticias y el movimiento hacia posiciones de liquidez por parte de familias lo ha hecho en el negocio asegurador vinculado al ahorro, especialmente en los mercados desarrollados.

Por otro lado, la situación provocada por la pandemia ha puesto de relieve la importancia de asegurarse contra los riesgos catastróficos, cualquiera que sea su origen, siempre que existan coberturas disponibles en el mercado, y ha puesto presión sobre los precios del reaseguro en un mercado en el que, por la baja frecuencia de este tipo de eventos, hace que tienda a perderse la noción del riesgo real y caiga la demanda y los precios.

Por tanto, es de esperar un aumento en los precios del reaseguro en las próximas renovaciones. En este sentido, EIOPA ha advertido en su último informe de estabilidad financiera que este aumento de precios puede dificultar el acceso a la cobertura y a un incremento en la brecha de aseguramiento, con el consiguiente riesgo asociado a esta brecha de protección.

3.2. Principales magnitudes económicas de MAPFRE

3.2.1. Principales magnitudes

CONCEPTO	DICIEMBRE 2020	DICIEMBRE 2019	Var.% 20/19
RESULTADOS			
Ingresos	25.419,1	28.472,2	-10,7 %
Primas emitidas y aceptadas totales	20.482,2	23.043,9	-11,1 %
- No Vida	16.109,8	17.559,1	-8,3 %
- Vida	4.372,4	5.484,8	-20,3 %
Resultado neto atribuido	526,5	609,2	-13,6 %
Ratio de Siniestralidad No Vida	65,6 %	69,0 %	-3,4 p.p
Ratio de Gastos No Vida	29,1 %	28,6 %	0,5 p.p
Ratio Combinado No Vida	94,8 %	97,6 %	-2,9 p.p
Beneficio por acción (euros)	0,17	0,20	-13,6 %
BALANCE			
Activos totales	69.152,6	72.509,9	-4,6 %
Activos gestionados	55.181,8	63.637,8	-13,3 %
Fondos Propios	8.536,0	8.854,3	-3,6 %
Deuda	2.994,2	2.973,7	0,7 %
ROE	6,1 %	7,2 %	-1,2 p.p
EMPLEADOS AL CIERRE DEL PERIODO			
Total	33.730	34.324	-1,7 %
- España	11.332	11.032	2,7 %
- Otros países	22.398	23.292	-3,8 %
ACCIÓN MAPFRE			
Capitalización bursátil	4.905,7	7.267,7	-32,5 %
Valor acción (euros)	1,59	2,36	-32,6 %

CONCEPTO	SEPTIEMBRE 2020	DICIEMBRE 2019	Var.% 20/19
SOLVENCIA			
Ratio de solvencia	180,2 %	186,8 %	-6,6 p.p

Cifras en millones de euros

Los ingresos consolidados del Grupo alcanzaron los 25.419,1 millones de euros, con una bajada del 10,7 % debido fundamentalmente al descenso en la emisión de primas y a los menores ingresos financieros.

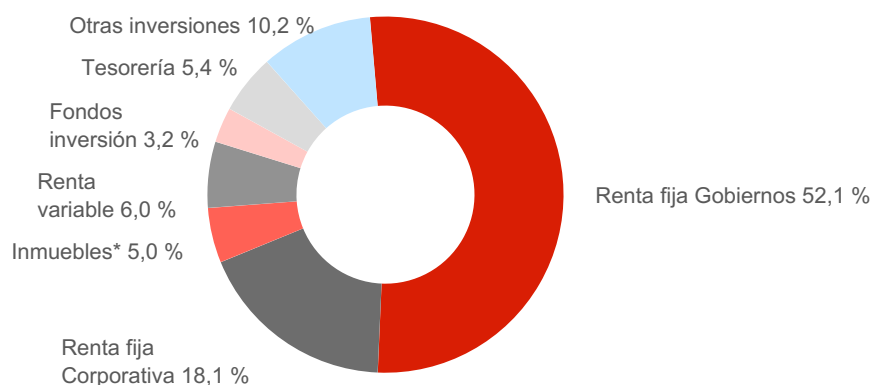
Las primas de seguro directo y reaseguro aceptado, que representan la parte fundamental de los ingresos, ascendieron a 20.482,2 millones de euros, con un descenso del 11,1 %, debido, en parte, a los efectos en la nueva producción del confinamiento de la población por la COVID-19 y a la fuerte depreciación de las principales divisas.

Si los tipos de cambio se hubieran mantenido constantes y descontando el efecto en primas de la póliza de PEMEX (502,9 millones de dólares) que se suscribió en 2019 y tiene una duración de dos años, las primas habrían tenido solo una caída del 2,2 %.

El beneficio atribuible acumulado a diciembre de 2020 ascendió a 526,5 millones de euros, con una caída del 13,6 %.

El detalle de la cartera de inversión por tipo de activos se muestra a continuación:

Cartera de inversión



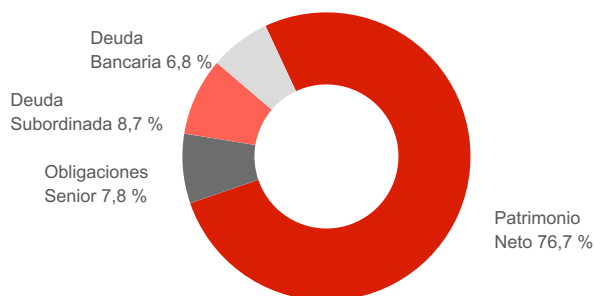
*"Inmuebles" incluye tanto inversiones inmobiliarias como inmuebles de uso propio

Desglose de la cartera de renta fija por área geográfica y por tipo de activos es el siguiente:

CONCEPTO	Gobiernos	Deuda Corporativa	Total
España	12.761,1	1.595,8	14.357,0
Resto de Europa	4.401,2	3.317,5	7.718,7
Estados Unidos	1.523,9	2.110,2	3.634,1
Brasil	2.244,7	1,9	2.246,6
Latinoamérica - Resto	1.697,1	742,4	2.439,5
Otros países	767,9	368,0	1.135,8
TOTAL	23.396,0	8.135,7	31.531,7

Cifras en millones de euros

Estructura de capital



La estructura de capital asciende a 12.832 millones de euros, de los cuales el 76,7 % corresponde a patrimonio neto.

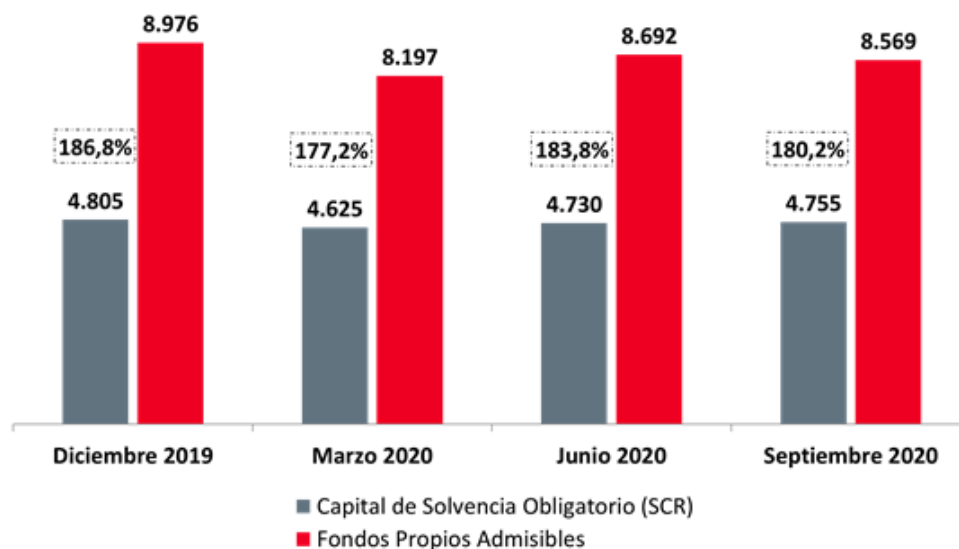
El patrimonio neto consolidado ha alcanzado la cifra de 9.837,8 millones de euros a 31 de diciembre de 2020, frente a 10.106 millones de euros a 31 de diciembre de 2019. De la citada cantidad, 1.301,8 millones de euros corresponden a la participación de los accionistas minoritarios en las sociedades filiales, principalmente entidades financieras en España y Brasil con las que MAPFRE mantiene acuerdos de bancaseguros. El patrimonio atribuido a la sociedad dominante consolidado por acción representaba 2,77 euros a 31 de diciembre de 2020 (2,87 euros a 31 de diciembre de 2019).

El Grupo tiene un ratio de apalancamiento del 23,3 %, con un aumento de 0,6 puntos porcentuales, con relación al cierre del ejercicio 2019.

Solvencia y niveles de capitalización

El ratio de Solvencia II del Grupo MAPFRE se situó en el 180,2 % a septiembre de 2020, frente al 183,8 % al cierre de junio 2020, incluyendo medidas transitorias. Este ratio sería el 167,2 %, excluyendo los efectos de dichas medidas. Los fondos propios admisibles alcanzaron 8.569 millones de euros durante el mismo periodo, de los cuales el 86,0 % son fondos de elevada calidad (Nivel 1).

El ratio mantiene una gran solidez y estabilidad, soportado por una alta diversificación y estrictas políticas de inversión y gestión de activos y pasivos, tal y como muestran los cuadros que se presentan a continuación.



Millones de euros

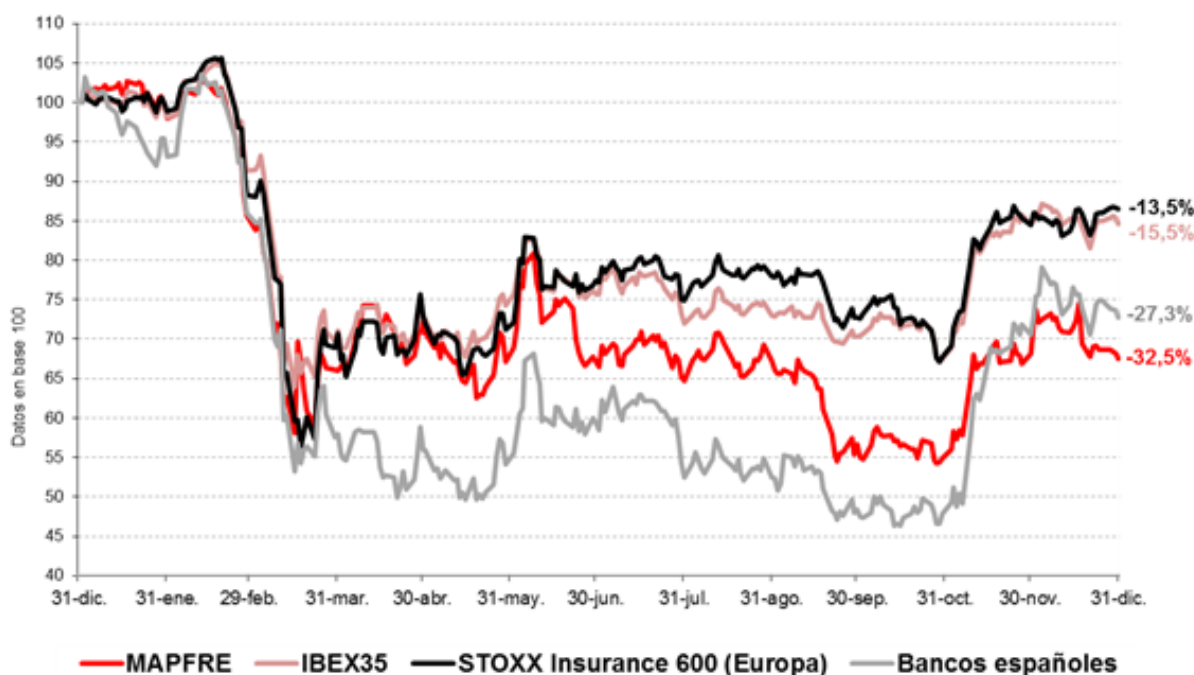
LA ACCIÓN DE MAPFRE

DESEMPEÑO / ACCIÓN DE MAPFRE	
RESULTADO DEL EJERCICIO ATRIBUIBLE A LA SOCIEDAD DOMINANTE	526,5
Beneficio por acción (euros)	0,17

Cifras en millones de euros salvo Beneficio por acción

CONCEPTO	31/12/2020
Total acciones en circulación	3.079.553.273
Capitalización (millones de euros)	4.905,7
Valor acción (euros)	1,593
Valor contable por acción (euros)	2,772
Precio/Valor contable	57,5 %
Dividendo por acc. (últ. 12 meses)	0,135
Valor nominal por acción (euros)	0,1

A continuación, se detalla la información de la acción MAPFRE en el año 2020.



Fuente: Bloomberg y cálculos propios

Bancos españoles: los seis bancos españoles con mayor capitalización bursátil

Precio objetivo (media facilitada por los analistas) y cotización: 1 de enero 2017 – 31 de diciembre de 2020:

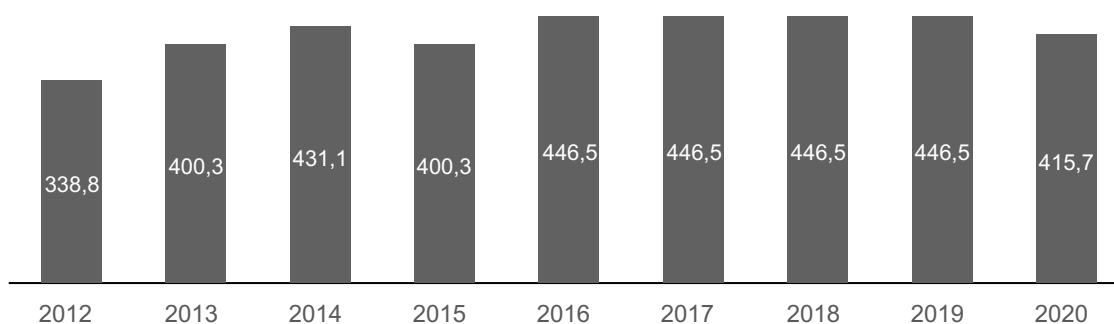


Fuente: Bloomberg

Dividendo y pay-out

El día 22 de diciembre se abonó el dividendo a cuenta de los resultados del ejercicio 2020 de 0,0505 euros brutos por acción, tras haberse aplicado de forma proporcional el importe correspondiente a las acciones en autocartera a las restantes acciones.

Dividendos pagados con cargo a resultados (millones de euros):



	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Beneficio por acción (euros)	0,22	0,26	0,27	0,23	0,25	0,23	0,17	0,20	0,17
Dividendo por acción (euros)	0,11	0,13	0,14	0,13	0,145	0,145	0,145	0,145	0,125
Payout (%)	50,9 %	50,6 %	51,0 %	56,5 %	57,6 %	63,7 %	84,4 %	73,3 %	73,1 %

Millones de euros

El dividendo que se propone a la junta general como dividendo complementario del ejercicio 2020 es de 0,075 euros brutos por acción. Por lo tanto, el dividendo total con cargo a los resultados del ejercicio 2020 asciende a 0,125 euros brutos por acción, lo que supone un ratio de pay-out del 73,1%.

MAPFRE S.A. y sus filiales tienen calificaciones crediticias de las principales agencias. Dichas agencias se han seleccionado en base a su presencia internacional, relevancia para el sector asegurador y los mercados de capitales, así como por su nivel de experiencia.

A continuación, se detallan las principales calificaciones crediticias otorgadas actualmente por las principales agencias de calificación:

Entidades domiciliadas en España	S&P	Fitch	A.M. Best
MAPFRE S.A. - Emisor de deuda	A- (Estable)	A- (Estable)	-
MAPFRE S.A. - Deuda senior	A-	BBB+	-
MAPFRE S.A. - Deuda subordinada	BBB	BBB-	-
<i>Fortaleza Financiera</i>			
MAPFRE RE	A+ (Estable)	-	A (Estable)
MAPFRE ESPAÑA	-	-	A (Estable)
MAPFRE ASISTENCIA	-	A+ (Estable)	-
Entidades domiciliadas fuera de España	S&P	Fitch	A.M. Best
<i>Fortaleza Financiera</i>			
MAPFRE SIGORTA A.S. (Turquía)	-	AA+ tur (Estable)	-
MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA	-	AA col (Estable)	-
MAPFRE BHD COMPAÑÍA DE SEGUROS (Rep. Dominicana)	-	AAA dom (Estable)	-
MAPFRE U.S.A. Group	-	-	A (Estable)
MAPFRE PRAICO (Puerto Rico)	-	-	A (Estable)
MAPFRE MÉXICO	-	-	A (Estable)
MAPFRE PANAMÁ	-	-	A (Estable)

3.2.2. Información de unidades de negocio

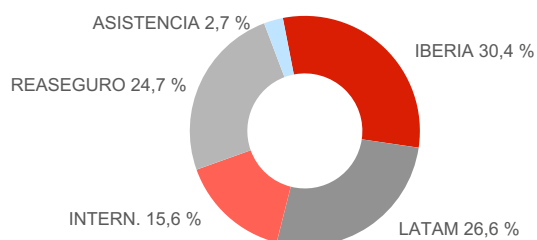
Se desglosan a continuación las primas, el resultado atribuible y el ratio combinado de no vida por unidades de negocio:

Principales magnitudes

	PRIMAS		RESULTADO ATRIBUIBLE		RATIO COMBINADO	
	DICIEMBRE 2020	Var.% 20/19	DICIEMBRE 2020	Var.% 20/19	DICIEMBRE 2020	DICIEMBRE 2019
IBERIA	6.998,9	-9,3 %	453,3	-8,9 %	92,0%	94,4%
LATAM	6.110,5	-19,0 %	229,7	6,9%	89,8%	94,4%
INTERNACIONAL	3.581,3	-11,1 %	107,4	14,6%	98,1%	102,3%
TOTAL SEGUROS	16.690,7	-13,5 %	790,5	-2,0 %	92,9%	96,5%
REASEGURO Y GLOBAL RISKS	5.686,5	1,9%	16,9	-70,7 %	100,6%	101,0%
ASISTENCIA	618,9	-28,1 %	(20,6)	76,6%	98,4%	103,3%
Holding, eliminaciones y otras	(2.513,9)	6,5%	(260,2)	-56,1 %	---	---
MAPFRE S.A.	20.482,2	-11,1 %	526,5	-13,6 %	94,8%	97,6%

Cifras en millones de euros

Primas por Unidad de Negocio



UNIDAD DE SEGUROS

IBERIA

IBERIA comprende las actividades de MAPFRE ESPAÑA y su filial en Portugal y las actividades del negocio de Vida gestionadas por MAPFRE VIDA y sus filiales bancoseguradoras. Representa un 30,4 % de las primas totales del grupo.

Información por países

	PRIMAS		RESULTADO ATRIBUIBLE		RATIO COMBINADO	
	DICIEMBRE 2020	Var.% 20/19	DICIEMBRE 2020	Var.% 20/19	DICIEMBRE 2020	DICIEMBRE 2019
IBERIA	6.998,9	-9,3 %	453,3	-8,9 %	92,0 %	94,4 %
ESPAÑA	6.862,1	-9,5 %	445,2	-8,9 %	91,9 %	94,4 %
PORTUGAL	136,8	1,0 %	8,1	-10,6 %	95,4 %	95,9 %

Cifras en millones de euros

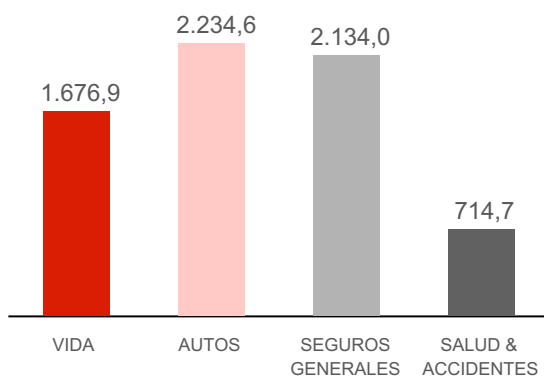
España es el principal mercado de MAPFRE por su aportación al negocio.

En 2020 MAPFRE ESPAÑA sigue liderando el ranking de los seguros no vida y se mantiene como compañía de referencia del seguro español.

IBERIA cuenta con el respaldo y fortaleza de su red comercial integrada por 9.750 oficinas y 17.458 mediadores.

MAPFRE mantiene una posición destacada en el mercado de seguro directo, siendo líder en la mayor parte de los ramos en los que opera.

Primas de los principales ramos



Cifras en millones de euros

LATAM

LATAM engloba las áreas regionales de Brasil, LATAM Norte y LATAM Sur.

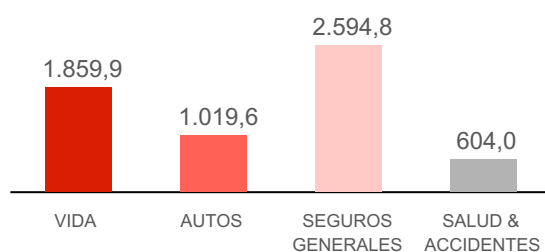
Representa un 26,6 % de las primas totales del Grupo.

Información por regiones

	PRIMAS		RESULTADO ATRIBUIBLE		RATIO COMBINADO	
	DICIEMBRE 2020	Var.% 20/19	DICIEMBRE 2020	Var.% 20/19	DICIEMBRE 2020	DICIEMBRE 2019
BRASIL	3.085,4	-22,4 %	101,5	4,6 %	87,6 %	92,2 %
LATAM NORTE	1.574,6	-20,2 %	69,7	10,4 %	90,5 %	94,7 %
LATAM SUR	1.450,5	-9,2 %	58,5	6,8 %	93,9 %	100,0 %

Cifras en millones de euros

Primas de los principales ramos



Cifras en millones de euros

MAPFRE es la entidad líder en Latinoamérica con una cuota de mercado en no vida del 7,5 %.

Brasil

Esta área regional incluye las actividades aseguradoras en Brasil.

Brasil representa el 13,4 % de las primas totales del Grupo y es el segundo mayor mercado para MAPFRE por su contribución al negocio.

Evolución de los principales ramos

	PRIMAS		RESULTADO ATRIBUIBLE	
	DICIEMBRE 2020	Var.% 20/19	DICIEMBRE 2020	Var.% 20/19
VIDA	1.209,5	-19,5 %	31,3	-38,6 %
AUTOS	443,5	-47,4 %	14,8	178,9 %
SEGUROS GENERALES	1.431,9	-12,1 %	43,8	-34,3 %

Cifras en millones de euros

LATAM NORTE

Incluye las operaciones de México y la subregión de América Central y República Dominicana, que incluye Panamá, la República Dominicana, Honduras, Guatemala, Costa Rica, El Salvador y Nicaragua. Representa un 6,8 % del volumen total de primas del Grupo.

Evolución países relevantes

	PRIMAS		RESULTADO ATRIBUIBLE		RATIO COMBINADO	
	DICIEMBRE 2020	Var.% 20/19	DICIEMBRE 2020	Var.% 20/19	DICIEMBRE 2020	DICIEMBRE 2019
MÉXICO	771,2	-41,8 %	31,0	23,6 %	92,2 %	98,1 %
REP. DOMINICANA	324,8	117,4 %	12,6	7,6 %	90,8 %	86,2 %
PANAMÁ	212,2	-4,8 %	10,5	50,2 %	89,2 %	95,4 %
HONDURAS	72,7	-8,0 %	3,9	-37,3 %	83,1 %	87,1 %
GUATEMALA	77,8	4,8 %	5,7	-9,3 %	84,9 %	87,5 %

Cifras en millones de euros

LATAM SUR

Esta área regional engloba las actividades en Perú, Colombia, Argentina, Chile, Uruguay, Paraguay y Ecuador. Aporta el 6,3 % del volumen total de primas de MAPFRE.

Evolución países relevantes

	PRIMAS		RESULTADO ATRIBUIBLE		RATIO COMBINADO	
	DICIEMBRE 2020	Var.% 20/19	DICIEMBRE 2020	Var.% 20/19	DICIEMBRE 2020	DICIEMBRE 2019
COLOMBIA	293,0	-22,9 %	9,8	87,3 %	96,8 %	99,6 %
PERÚ	507,3	-8,0 %	26,2	-10,3 %	88,5 %	97,2 %
ARGENTINA	140,8	-17,5 %	6,9	40,8 %	102,0 %	107,2 %
CHILE	311,6	12,9 %	4,1	-26,5 %	98,7 %	104,7 %
URUGUAY	91,4	-2,6 %	4,7	27,6 %	94,1 %	95,1 %
PARAGUAY	60,0	-13,7 %	7,2	4,7 %	88,0 %	90,8 %

Cifras en millones de euros

INTERNACIONAL

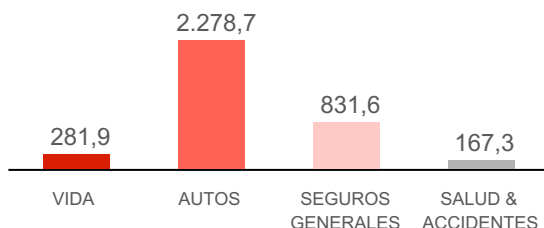
INTERNACIONAL engloba las áreas regionales de Norteamérica y EURASIA. Representa un 15,6 % de las primas totales del Grupo.

Información por regiones

	PRIMAS		RESULTADO ATRIBUIBLE		RATIO COMBINADO	
	DICIEMBRE 2020	Var.% 20/19	DICIEMBRE 2020	Var.% 20/19	DICIEMBRE 2020	DICIEMBRE 2019
NORTEAMÉRICA	2.097,9	-10,0 %	76,3	-3,0 %	97,7 %	100,4 %
EURASIA	1.483,4	-12,5 %	31,1	106,3 %	98,9 %	106,1 %

Cifras en millones de euros

Primas de los principales ramos



Cifras en millones de euros

NORTEAMÉRICA

Esta área regional tiene su sede en Webster, MA (EE. UU.) y engloba las operaciones en Estados Unidos y Puerto Rico. Norteamérica supone el 9,1 % de las primas totales del Grupo.

Evolución países relevantes

	PRIMAS		RESULTADO ATRIBUIBLE		RATIO COMBINADO	
	DICIEMBRE 2020	Var.% 20/19	DICIEMBRE 2020	Var.% 20/19	DICIEMBRE 2020	DICIEMBRE 2019
ESTADOS UNIDOS	1.743,3	-10,6 %	78,1	36,6%	96,6%	101,8%
PUERTO RICO	354,6	-7,1 %	(1,8)	-108,4 %	104,6%	90,5%

Cifras en millones de euros

El principal mercado regional es Estados Unidos, con una posición relevante en la costa noreste, en especial en Massachusetts, donde MAPFRE es la principal aseguradora de automóviles, hogar y líneas comerciales.

EURASIA

Esta área regional incluye Italia, Alemania, Turquía, Malta, Indonesia y Filipinas.

Aporta el 6,5 % del total de las primas del Grupo.

Evolución de los países relevantes

	PRIMAS		RESULTADO ATRIBUIBLE		RATIO COMBINADO	
	DICIEMBRE 2020	Var.% 20/19	DICIEMBRE 2020	Var.% 20/19	DICIEMBRE 2020	DICIEMBRE 2019
TURQUÍA	325,4	-27,4 %	16,2	125,8%	103,1%	113,5%
ITALIA	392,0	-16,8 %	0,9	158,3%	99,8%	106,0%
ALEMANIA	361,3	5,4 %	6,1	5,3%	97,9%	98,7%
MALTA	344,7	-3,5 %	4,9	0,4%	85,7%	90,3%
FILIPINAS	25,3	-7,8 %	0,2	122,7%	101,7%	112,4%
INDONESIA	34,7	-29,1 %	3,2	---	94,1%	107,9%

Cifras en millones de euros

UNIDAD DE ASISTENCIA

Es la unidad especializada en asistencia en viaje y carretera y otros riesgos especiales del Grupo. MAPFRE ASISTENCIA supone el 2,7 % de las primas totales del Grupo.

La cobertura que ofrece abarca todas las necesidades de asistencia de los viajeros, de sus acompañantes y de su equipaje, antes, durante y después de cada viaje, en cualquier parte del mundo.

Principales magnitudes

	DICIEMBRE 2020	Var.% 20/19
Ingresos operativos	709,6	-27,5 %
- Primas emitidas y aceptadas	618,9	-28,1%
- Otros ingresos	90,7	-23,0%
Resultado neto atribuido	(20,6)	76,6%

Cifras en millones de euros

UNIDAD DE REASEGURO Y GLOBAL RISKS

MAPFRE RE es una reaseguradora global y el reasegurador profesional del Grupo MAPFRE. Ofrece servicios y capacidad de reaseguro, dando todo tipo de soluciones de reaseguro de tratados y de facultativo, en todos los ramos de vida y no vida. Desarrolla su actividad en todo el mundo.

Las primas de esta unidad de negocio supusieron el 24,7 % del total del Grupo en el último ejercicio.

Principales magnitudes

	DICIEMBRE 2020	Var.% 20/19
Primas emitidas y aceptadas	5.686,5	1,9%
- No Vida	5.132,9	2,9%
- Vida	553,6	-6,8%
Resultado neto atribuido	16,9	-70,7%

Cifras en millones de euros

El detalle del peso de la distribución de las primas a diciembre de 2020 es el siguiente:

CONCEPTO	%
Por Tipo de negocio:	
Proporcional	61,8 %
No proporcional	12,6 %
Facultativo	25,6 %
Por Región:	
IBERIA	18,9 %
EURASIA	42,8 %
LATAM	24,6 %
NORTEAMÉRICA	13,8 %

	DICIEMBRE 2020	Var.% 20/19
Primas emitidas y aceptadas	5.686,5	1,9%
Negocio Reaseguro	4.430,7	-2,0%
Negocio Global Risks	1.255,8	18,5%
Resultado neto atribuido	16,9	-70,7%
Negocio Reaseguro	1,7	-97,8%
Negocio Global Risks	15,1	178,7%
Ratio combinado	100,6%	-0,4 p.p.
Negocio Reaseguro	101,2%	2,0 p.p.
Negocio Global Risks	93,3%	-30,3 p.p.
Ratio de gastos	30,5%	0,0 p.p.
Negocio Reaseguro	31,2%	1,2 p.p.
Negocio Global Risks	22,5%	-15,1 p.p.
Ratio de siniestralidad	70,1%	-0,4 p.p.
Negocio Reaseguro	70,0%	0,8 p.p.
Negocio Global Risks	70,8%	-15,2 p.p.

Cifras en millones de euros

CONCEPTO	%
Por Cedente:	
MAPFRE	48,5%
Otras cedentes	51,5%
Por Ramos:	
Daños	40,7%
Vida y accidentes	13,4%
Automóviles	16,7%
Negocios Global Risks	22,1%
Transportes	2,8%
Otros Ramos	4,3%

3.2.3. Hechos relevantes ocurridos en el ejercicio que han impactado en las magnitudes económicas

Entre los hechos relevantes del ejercicio 2020, cabe destacar los siguientes:

Hechos económicos relevantes

Eventos catastróficos

El resultado a diciembre está lastrado por el impacto de los terremotos que sufrió Puerto Rico en los meses de enero y mayo. El efecto total retenido neto atribuido de ambos terremotos para el Grupo asciende a 67,7 millones de euros, correspondiendo 28,4 millones de euros a Mapfre Puerto Rico y 31,8 y 7,5 millones de euros, respectivamente, a las Unidades de Reaseguro y Global Risks.

Crisis del coronavirus (COVID-19)

El año 2020 ha estado marcado por la irrupción del coronavirus (COVID-19). Esta pandemia y su propagación, junto con las medidas destinadas a la contención y mitigación de sus efectos, ha provocado una ralentización de la actividad económica cuyo impacto final es de difícil cuantificación.

A continuación, se reflejan los impactos más relevantes derivados de la COVID-19 producidos en los resultados del Grupo MAPFRE al cierre del ejercicio:

- Descenso de un 11 % de las primas, con gran impacto en el negocio de automóviles que decrecieron un 15,6 %.
- Una siniestralidad directa declarada de 366,7 millones de euros, siendo el mayor impacto en el reaseguro aceptado (113,4 millones de euros) debido principalmente a la cobertura de interrupción de negocio.
- Unos gastos de 30,4 millones de euros por recursos y medidas de ayuda destinados a garantizar la protección del personal.

A 30 de septiembre de 2020 se realizó una actualización del ratio de solvencia del Grupo situándose en el 180,2 %, manteniendo el umbral de tolerancia marcado por el Consejo de Administración cuyo rango inferior es el 175%. Estos datos reflejan la gran solidez y resiliencia del balance de MAPFRE, así como su capacidad de gestión continuada.

Ciberataque

El día 14 de agosto, los equipos de tecnología y de seguridad de MAPFRE detectaron un mal funcionamiento en parte de los servidores y equipos en España, debido a un *ransomware* que había logrado infiltrarse en los sistemas informáticos.

Desde el primer momento, se activaron los protocolos previstos en el plan de continuidad de negocio, se aislaron varios segmentos de la red y se apagaron los sistemas hasta confirmar el alcance del ataque. La principal actividad afectada fue la de MAPFRE en España, si bien el servicio a los clientes se mantuvo en todo momento, gracias a los procedimientos alternativos previstos.

El Grupo MAPFRE dispone de una póliza de seguros que cubre los daños y pérdidas de beneficios por este tipo de eventos, por lo que los daños están limitados por las condiciones de la póliza. A diciembre de 2020, aún no se ha concluido el proceso de valoración de daños y perjuicios correspondientes al ciberataque que afectó al Grupo MAPFRE, pero considerando las coberturas de aseguramiento del contrato, su impacto económico en ningún caso sobrepasaría los cinco millones de euros.

Reestructuración de operaciones

Sucursalización VERTI Italia

Los órganos competentes de MAPFRE S.A. han acordado desistir de la sucursalización de VERTI Italia, debido a la prolongación del proceso de autorizaciones regulatorias y la incertidumbre que esta situación podría generar en la planificación estratégica de la compañía.

Reorganización MAPFRE ASISTENCIA

Se encuentra en ejecución el cierre de las operaciones de MAPFRE ABRAXAS en el Reino Unido, lo que supone la liquidación de la línea de negocio de riesgos especiales y de las operaciones de ROAD AMERICA en los Estados Unidos, tras la venta de su cartera de negocios.

Reorganización MAPFRE USA

El Grupo ha decidido discontinuar sus operaciones de seguro en los estados de Arizona y Pensilvania (a excepción del negocio de VERTI USA), procediendo a la no renovación de pólizas a su vencimiento. Además, el Grupo ha considerado su operación en el estado de Florida como no estratégica, estando actualmente en proceso de evaluación de distintas alternativas, cuya materialización se espera a lo largo de 2021.

Desarrollo de negocios. Adquisiciones y enajenaciones.

MAPFRE adquiere el 51 % de la aseguradora de salud dominicana ARS Palic

MAPFRE alcanzó, en el primer trimestre del año 2020, un acuerdo con el Centro Financiero BHD León para la adquisición de un 51 % de la aseguradora de Salud ARS Palic, habiendo cambiado su denominación a MAPFRE Salud ARS.

La adquisición de la participación se realizó por un importe de 40,1 millones de dólares americanos, y se financió con un préstamo bancario a siete años de 38 millones de dólares.

MAPFRE y Banco Santander alcanzan un acuerdo para distribuir seguros de no vida en Portugal

En el mes de junio, MAPFRE y Banco Santander llegaron a un acuerdo para distribuir conjuntamente productos de seguros no vida en Portugal, sobre la base de la adquisición del 50,01 %, de la compañía existente Popular Seguros, por parte de la filial de MAPFRE en Portugal.

Venta de la cartera de rentas vitalicias en Chile

En abril de 2020 se recibió una oferta vinculante para las carteras de rentas vitalicias en *run-off* de MAPFRE Chile Vida y Caja Reaseguradora de Chile, que implicaría el traspaso de activos y pasivos por un importe aproximado de 115 millones de euros. La ejecución de esta operación está suspendida por las dificultades para obtener las aceptaciones de las compañías cedentes de Caja Reaseguradora de Chile y de los asegurados de MAPFRE Chile Vida.

Fusión Bankia-CaixaBank

En el mes de diciembre, las juntas generales de Bankia y de CaixaBank aprobaron la fusión de ambas entidades.

MAPFRE y Bankia tienen una alianza con un contrato en exclusividad, y la absorción de Bankia por CaixaBank determinaría la aplicación de la cláusula contractual por cambio de control de Bankia. De esta forma, se otorga a MAPFRE el derecho a ejercitar una opción de salida. El propio contrato contempla los procedimientos para la determinación del valor de salida.

Al 31 de diciembre de 2020 se ha culminado la fusión de Bankia MAPFRE Vida y las entidades Caja Granada Vida y Caja Murcia Vida. El negocio de Vida se gestiona a través de la entidad Bankia MAPFRE Vida, de la que el Grupo MAPFRE posee el 51% de las acciones.

Al cierre de diciembre las primas emitidas Vida y No Vida aportadas por Bankia ascienden a 392,0 millones de euros y suponen el 1,9% de las primas totales del Grupo MAPFRE.

Venta MAQUAVIT INMUEBLES S.L.U.

En octubre se formalizó la venta del 100 % de las acciones de MAQUAVIT INMUEBLES por un importe de 50,3 millones de euros. Esta sociedad, era una tenedora de activos inmobiliarios destinados a la prestación de servicios a la tercera edad, no siendo un activo estratégico para MAPFRE. La venta generó una plusvalía bruta de 14,1 millones de euros.

Venta Industrial RE

En diciembre el Grupo recibió una oferta vinculante por la entidad Industrial RE, sociedad que se mantiene sin actividad relevante desde hace varios ejercicios. Esta transacción está en proceso de obtención de las correspondientes autorizaciones administrativas.

Venta Rastreator y Preminen

Admiral Group Plc anunció, en diciembre la venta de Penguin Portals Group y el comparador Preminen. Penguin Portal Group tiene el control del comparador online Rastreator.

El Grupo MAPFRE mantiene una participación del 25 % en Rastreator y del 50 % en Preminen, que forman parte de esta transacción. Esta operación esta sujeta a la obtención de las correspondientes autorizaciones administrativas y se espera que se materialice en el primer semestre del año 2021.

3.3. Gestión de riesgos

Dado el carácter global del Grupo, resulta vital una adecuada administración de los riesgos y flexibilidad organizacional. MAPFRE cuenta con procesos de control interno y un sistema efectivo de gestión de riesgos que cumple con las regulaciones locales y promueve actuaciones para el gobierno de los riesgos, la identificación de los riesgos emergentes, la formación y la divulgación de la cultura de riesgos en la organización. Este sistema de gestión de riesgos se basa, en la gestión continua e integrada de todos y cada uno de los procesos de negocio y en la adecuación del nivel de riesgo a los objetivos estratégicos. Dicha gestión se consolida por área, unidad de negocio, actividades, filiales, zonas geográficas y áreas de soporte en el ámbito corporativo.

Para garantizar la administración eficaz de los riesgos, se han desarrollado un conjunto de políticas de gestión de riesgos que asignan las responsabilidades, establecen las pautas generales, los principios básicos y el marco de actuación para cada tipo de riesgo, asegurando una aplicación coherente en las entidades integrantes del Grupo.

El Consejo de Administración de MAPFRE S.A. establece el nivel de riesgo que el Grupo está dispuesto a asumir para poder llevar a cabo sus objetivos de negocio sin desviaciones relevantes, incluso en situaciones adversas. Ese nivel, articulado en sus límites y sublímites por tipo de riesgo, configura el apetito de riesgo del Grupo MAPFRE. Los órganos de gobierno reciben con periodicidad trimestral, al menos, información relativa a la cuantificación de los principales riesgos a los que está expuesto el Grupo y de los recursos de capital disponibles para hacer frente a ellos, así como información relativa al cumplimiento de los límites fijados en el apetito de riesgo.

El capital asignado se fija con carácter general de manera estimativa en función de la evolución de los riesgos en los presupuestos del ejercicio siguiente y se revisa periódicamente a lo largo del año.

La estructura de MAPFRE está basada en unidades y sociedades con un alto grado de autonomía en su gestión. Los órganos de gobierno y dirección del Grupo aprueban las líneas de actuación de las unidades y sociedades en materia de gestión de riesgos y supervisan de forma permanente su exposición al riesgo a través de indicadores y ratios.

Desde la dirección corporativa de riesgos se marcan directrices y criterios de referencia que son asumidos por las áreas de riesgo de las entidades individuales con las adaptaciones que sean necesarias.

De forma adicional al tratamiento cuantitativo de los riesgos, las principales áreas o departamentos de las entidades del Grupo evalúan los riesgos que pudieran suponer una amenaza para el cumplimiento de su plan de negocio, sus objetivos de rating o capital regulatorio, o bien podrían impedir mantener de forma continuada el nivel de capitalización. Los riesgos que se han identificado que pueden tener un impacto más relevante en el futuro son:

- La incertidumbre derivada de la crisis sanitaria provocada por la COVID-19 y su impacto, tanto en la evolución de la economía como en la valoración de los mercados financieros.
- La ampliación de los diferenciales de crédito de la deuda soberana, principalmente de la deuda pública española.
- El mantenimiento de tipos de interés bajos derivados de las políticas monetarias laxas de los bancos centrales.

Dentro de los riesgos emergentes que pueden materializarse de manera más severa en los próximos ejercicios destacan:

- Los ciberataques/ciberriesgos. Si bien este riesgo ya se está materializando, se considera como emergente en la medida en que es posible que con el uso cada vez mayor de la tecnología se ocasionen impactos no vistos hasta el momento. Para mitigar este riesgo, entre otras medidas, se ha definido y se está ejecutando un plan de reconfiguración de seguridad y un plan de revisiones técnicas de seguridad. Además, se ha contratado una póliza de ciberriesgos para compensar los impactos financieros que pudiera ocasionar este evento. Para mayor información ver apartado 6.3 nota 4 sobre ciberseguridad y privacidad de datos.
- Aumento de catástrofes naturales como consecuencia del cambio climático. Es posible que como consecuencia del cambio climático se produzca una concentración inusual de siniestros catastróficos o eventos climatológicos extremos que pudieran provocar un aumento de siniestralidad así como de los recursos y capacidades necesarias para su gestión. Este riesgo se gestiona con base en un rigor técnico en la suscripción (destacando la selección de riesgos, el control de cúmulos y la adecuación de las tarifas, y una adecuada política en materia de dispersión de riesgos a través del reaseguro). Además, MAPFRE RE asume el asesoramiento y colocación de protecciones de reaseguro, y en la retrocesión de los riesgos catastróficos y de severidad del Grupo. El Grupo dispone también de análisis especializados de exposición catastrófica, generalmente realizados por expertos independientes, que estiman el alcance de las pérdidas en caso de ocurrencia de un evento catastrófico y periódicamente se realizan pruebas de resistencia y análisis de escenarios en los que se profundiza que este riesgo pudiera tener para el Grupo. (ver capítulo 5. Comprometidos con el Medio Ambiente)

Para mayor información sobre la tipología de riesgos de la compañía, su exposición y las técnicas de mitigación, se puede consultar el informe sobre la Situación Financiera y de Solvencia de MAPFRE S.A. y sociedades dependientes (SFCR) en su web corporativa y en la nota 7 "Gestión de Riesgos" de la Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas de MAPFRE 2020.

Análisis de los retos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) como riesgos y oportunidades

Los órganos de gobierno reciben con periodicidad trimestral, al menos, información relativa a la cuantificación de los principales riesgos a los que está expuesto el Grupo y de los recursos de capital disponibles para hacer frente a ellos, así como información relativa al cumplimiento de los límites fijados en el apetito de riesgo.

Como ya se ha expuesto en el apartado anterior, MAPFRE analiza de forma permanente, aquellos factores que, de materializarse, pueden tener un impacto en el negocio, o podría tenerlo. En ese análisis, se tienen en cuenta los factores ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), ya que permiten obtener información adicional sobre los movimientos y transformaciones sociales, las expectativas de los grupos de interés y también del mercado que afectan a la organización.

A partir del análisis de estos factores ASG, y de cómo puedan afectar al negocio a corto, medio y largo plazo, se determinará su relación e inclusión en la tipología de riesgos establecida por la empresa y en la adopción de medidas de prevención y mitigación.

La tabla que se incluye a continuación, muestra cómo algunos de esos factores ASG analizados, pueden afectar al negocio, y cómo el Grupo está abordando estos temas. Esta tabla ha sido actualizada, teniendo en cuenta también el resultado de la revisión del informe de materialidad de MAPFRE 2020, que puede consultarse en el apartado 6.2 de este informe.

Temas ASG		¿Cómo pueden afectar al negocio?	Medidas de seguimiento, mitigación e información de referencia en MAPFRE
Temas ambientales	Adaptación y mitigación del cambio climático;	· La variable climática puede afectar a la suscripción del seguro y reaseguro. Relacionado con riesgo de suscripción	· Apartado 5. Compromiso con el medio ambiente
	Huella de carbono, recursos naturales; gestión de residuos.	· Mayor regulación, local y regional. Relacionado con riesgo de incumplimiento · Mayor presión social. Relacionado con riesgo reputacional	· Apartado 6.2 Materialidad

Temas ASG		¿Cómo pueden afectar al negocio?	Medidas de seguimiento, mitigación e información de referencia en MAPFRE
Temas sociales:	Cambios demográficos: longevidad, mortalidad y reto demográfico	· Que afectan al negocio de vida/salud. Relacionado con riesgo de suscripción	· Apartado 4.2. Protegiendo al cliente
		· Puede afectar a la gestión interna de las empresas: retraso en la edad de jubilación, envejecimiento de la plantilla, etc. Relacionado con riesgo operacional	· Apartado 4.4. Desarrollando a los empleados
			· Informe Personas y Organización 2020. mapfre.com
	Igualdad, diversidad y no discriminación en la empresa	· Mayor regulación, local y regional. Relacionado con riesgo de Incumplimiento	· Apartado 4.2. Protegiendo al cliente
		· Afecta a los compromisos públicos asumidos por la empresa. Relacionado con riesgos de gobierno corporativo y riesgo reputacional	· Apartado 4.4. Desarrollando a los empleados
		· Proliferación de regulación. Relacionado con riesgo legal o riesgo de incumplimiento	· Informe Personas y Organización 2020. mapfre.com
	Seguridad sanitaria: salud y seguridad	· Protección de los clientes y asegurados. Relacionado con riesgo operacional y riesgos de suscripción	· Apartado 3.2. Entorno económico y asegurador. COVID-19
		· Protección de los empleados. Relacionado con riesgo operacional	· Apartado 4.1. MAPFRE y la COVID-19
		· Protección del negocio. Relacionado con el riesgo operacional y el riesgo de suscripción	
	Ciberseguridad y privacidad de datos	· Protección del negocio frente a los ciberataques. Relacionado con el riesgo operacional y con el riesgo reputacional	· Informe sobre la Situación Financiera y de Solvencia (SFCR) en su web corporativa y la nota 7 "Gestión de Riesgos" de la Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas de MAPFRE 2020.
		· Seguridad y protección de los clientes, de los empleados, y de los proveedores. Relacionado con el riesgo operacional y el riesgo reputacional	· Apartado 3.3. Gestión de riesgos: riesgos emergentes
			· Nota 4, ciberseguridad, seguridad y protección de datos.

Temas ASG		¿Cómo pueden afectar al negocio?	Medidas de seguimiento, mitigación e información de referencia en MAPFRE
Temas de gobierno corporativo	Ética empresarial: corrupción y fraude interno	· Proliferación de regulación. Relacionado con riesgo legal, riesgo de incumplimiento, riesgo estratégico y de gobierno corporativo	· Apartado 2.4.2. Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención
		· Relacionado con los sistemas de prevención de la empresa y con los empleados	· Informe sobre la Situación Financiera y de Solvencia (SFCR) en su web corporativa y la nota 7 "Gestión de Riesgos" de la Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas de MAPFRE 2020.
		Puede conllevar pérdida económica para la empresa, sanciones y pérdida de reputación	· Apartado 6.2 Materialidad.

Marco de integración de los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en los procesos de suscripción e inversión de MAPFRE

En relación con la suscripción, MAPFRE cuenta con una Política de Suscripción, aprobada por el Consejo de Administración de MAPFRE SA, de aplicación a todas las entidades aseguradoras y reaseguradoras. También cuenta con un comité Global de Negocios y un comité de Políticas de Suscripción del Grupo que, entre otras funciones, se encarga de la correcta aplicación de la política de suscripción y que analiza y propone normas operativas de exclusión sobre cuestiones ASG. (Ver en el apartado 5 Integración de la variable cambio climático en el negocio.) Además, para la suscripción de riesgos globales, MAPFRE cuenta con un modelo interno de evaluación ASG que considera en la toma de decisiones la exposición al riesgo ASG de una empresa con la exposición al riesgo ASG de los países y sectores en los que la empresa ha estado expuesta y el análisis del riesgo reputacional.

En relación con los procesos de inversión de MAPFRE en 2017 MAPFRE se adhirió a los principios de Inversión Responsable de la Organización de Naciones Unidas (PRI) y estableció el marco de actuación del Grupo en materia de inversión socialmente responsable (ISR), que se centra en aquellos aspectos clave que tienen que acompañar a la organización en el alcance, implantación, proceso de integración de los aspectos ASG, y que se complementan con los que se determine en cada caso.

Los principios de ISR de Naciones Unidas conviven con la obligación que asume la compañía como custodio del ahorro y de las inversiones de los clientes y de la solidez de su propio balance; por ello, se aplican criterios de prudencia en la inversión, busca la creación de valor a largo plazo e incorpora de forma complementaria a la información tradicional, los factores ASG.

MAPFRE dispone de un marco propio de análisis ASG que se revisa de forma periódica para incorporar las mejores prácticas en este ámbito. También dispone de un grupo de trabajo ISR cualificado y, además, cuenta con un Comité de Riesgos de Inversión, que analiza periódicamente la composición de las carteras, su evaluación ASG, analiza las controversias que puedan surgir y la aplicación de las causas de exclusión aprobadas por MAPFRE. (Ver en el apartado 5 Integración de la variable cambio climático en el negocio.)

El Área Corporativa de Inversiones es la responsable de asegurar que los principios de inversión responsable establecidos se cumplan en la organización y de informar anualmente sobre su cumplimiento al Comité de Sostenibilidad, del que forma parte el máximo responsable de la citada área.

En relación con las estrategias de ISR, MAPFRE es partidaria de aplicar de forma prioritaria la de integración, aunque no descarta la utilización de otro tipo de estrategias como la de exclusión, *engagement*, *best-in-class* o estrategias de *proxy-voting*.

Además, en 2019 MAPFRE asumió una estrategia de exclusión en sus inversiones en relación con el carbón (Ver en el apartado 5 Integración de la variable cambio climático en el negocio).

4. COMPROMETIDOS CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

El crecimiento rentable, el objetivo del actual Plan Estratégico, no se puede entender solo desde el punto de vista financiero. Somos una empresa comprometida que aspira también a la creación de valor para todos los grupos de interés con los que nos relacionamos. Este compromiso social de amplio calado en todos los países en los que estamos es el que refleja el enorme avance en los indicadores de reputación registrados en 2020, el año marcado por los efectos de la pandemia.

4.1. MAPFRE Y LA COVID-19

Como aseguradora global, MAPFRE comenzó a actuar frente a la COVID-19 a finales de 2019, tomando las primeras decisiones en cuanto se detectó la epidemia en Asia. Desde ese momento, fuimos actuando regional y localmente siguiendo la evolución geográfica del virus, hasta que estalló con toda su virulencia primero en Europa y después en el continente americano.

La compañía siempre ha actuado frente a la COVID-19 con un triple objetivo:

- Proteger a nuestros empleados, colaboradores y clientes
- Proteger a la compañía, su solvencia y adoptar decisiones para acotar el impacto económico de la pandemia y propiciar una recuperación rápida de la compañía en la salida de la crisis
- Proteger y ayudar a la sociedad en todos los países donde MAPFRE tiene actividad.

En este sentido, las iniciativas desarrolladas por MAPFRE desde el inicio de la actual emergencia sanitaria han partido de una estrategia transversal centrada de las necesidades concretas de sus stakeholders ante la crisis. A través de ellas, se ha buscado contribuir a reducir el impacto de la crisis en cada uno de ellos y, cuando ha sido posible, formar parte de la solución a sus problemas presentes y futuros. A lo largo de 2020 MAPFRE ha movilizado cerca de 200 millones de euros para ayudar en la lucha contra la pandemia y contribuir a paliar sus efectos sobre la economía y el empleo, protegiendo a sus empleados, apoyando a sus clientes y proveedores y ayudando a los sistemas sanitarios de cerca de 30 países.

Para responder ante la crisis con una estrategia de sostenibilidad que impacte a través de tantas líneas de acción, y en grupos de interés con necesidades tan diversas, es imprescindible contar previamente con un elevado nivel de implicación de las áreas de negocio de la compañía, las cuales deben integrar la gestión responsable en la actividad de cada departamento. Ejemplo de esta coordinación y agilidad es el plan de ayuda a pymes y autónomos realizado en España por MAPFRE. El plan buscaba dar apoyo tanto a clientes como a proveedores contribuyendo con 60 millones de euros que impactaron sobre 742.000 pymes y autónomos y además destinó 55 millones de euros a anticipar la facturación de más de 7.000 proveedores de la compañía —reparadores, gruistas, taxistas y otros— que se vieron obligados a detener o ralentizar su actividad por causa de la COVID-19.

La primera iniciativa que puso en marcha MAPFRE para luchar contra la COVID-19 fue poner los medios necesarios para garantizar que todos aquellos trabajadores cuya actividad no exigiera su presencia en su puesto de trabajo pudieran trabajar desde sus casas. El camino avanzado en el proceso de digitalización de la compañía hizo posible que, en cuestión de pocas semanas, el 90 % de los empleados de MAPFRE en todo el mundo pudieran trabajar en remoto para reducir el riesgo de contagio y poder garantizar el servicio a los clientes. El proceso de digitalización en el que llevábamos años trabajando como una iniciativa estratégica para el grupo ha sido fundamental, y nos ha permitido reducir el riesgo para nuestros empleados, que son un elemento clave para MAPFRE, y para sus familias.

El despliegue de los planes de protección frente a la COVID-19 ha sido certificado en España por AENOR, que ha reconocido más de 350 instalaciones de la compañía como Espacios Seguros MAPFRE. Esta certificación garantiza la correcta aplicación de todas las medidas sanitarias, técnicas, organizativas, laborales y de seguridad, adaptadas por MAPFRE y plasmadas en diferentes protocolos, con la vocación no sólo de cumplir con la legalidad vigente, sino también de lograr el primero de los objetivos que ha venido guiando la actuación de nuestra entidad desde el principio de esta pandemia, la protección de sus empleados, clientes y colaboradores.

Además, la compañía también se valió de medios digitales para ofrecer a los ciudadanos, a través de SAVIA, su plataforma digital de salud, consultas médicas *online* gratuitas por la aparición de posibles síntomas asociados a la COVID-19, y también para otros temas relacionados con la salud. Desde que comenzó el Estado de Alarma, SAVIA ha atendido gratuitamente a cerca de 50.000 personas, fueran o no clientes de la compañía, para cuestiones relacionadas con esta pandemia.

4.2. PROTEGIENDO AL CLIENTE

El cliente es el foco de todas las actuaciones de MAPFRE y la Experiencia de Cliente es el pilar básico que marca la transformación de todos los procesos de negocio.

Principales datos de clientes y mediadores

Información cuantitativa disponible de clientes particulares y empresas

CLIENTES	2020
PARTICULARES	28.453.252
EMPRESAS	998.973
Total	29.452.225

Información cuantitativa de oficinas y mediadores

OFICINAS	Número
DIRECTAS	721
DELEGADAS	4.212
BANCASEGUROS	11.263
Total	16.196

MEDIADORES	Número
IBERIA	17.458
LATAM	54.120
INTERNACIONAL	10.598
Total	82.176

Este 2020, MAPFRE ha consolidado su posición como compañía centrada en el cliente (*customer centric*) dando respuesta a las necesidades de los clientes, en la complicada coyuntura actual donde se modifican los hábitos y preferencias de relación con la compañía.



En todo el Grupo se han lanzado más de 300 acciones para ayudar a los clientes a paliar las consecuencias de la COVID-19. Entre todas ellas figuran medidas económicas en cuanto a flexibilidad de pago, fraccionamiento de prima, adaptación de coberturas y descuentos comerciales, cobertura de gastos hospitalarios y médicos, así como el esfuerzo en renovación con medidas tanto proactivas como reactivas. Y ha sido muy activa la campaña lanzada por MAPFRE España, Héroes de Familia, una nueva propuesta que ofrece descuentos y ventajas a todos los integrantes de la unidad familiar.

También se ha intensificado la comunicación con el cliente a través de mensajes más directos y personales, y se ha puesto a disposición de los clientes capacidades digitales para distintos servicios, especialmente la gestión de siniestros, con los que se ha podido asegurar la continuidad del servicio.

Pero como no todos los clientes son iguales, MAPFRE ha adaptado su propuesta de valor de acuerdo con las opiniones que escuchamos de forma activa en todos los momentos de relación con el cliente. Para MAPFRE la satisfacción del cliente es clave, y de forma continua realizamos mediciones a través del indicador de mercado NPS®, un indicador monitorizado y evaluado desde el más alto nivel de la compañía.

Poner al cliente en el centro supone transformaciones en las personas, los procesos, la tecnología y la forma de hacer negocios. Este proceso se ha acelerado en gran medida durante este año, precisamente por la voluntad de adaptación de la compañía en su obsesión por servir al cliente.

Nuestros productos

En MAPFRE contamos con un amplio portafolio de productos y servicios, para cubrir todas y cada una de las necesidades que tienen los clientes particulares o empresas, en los países donde operamos. Cada uno de los productos tiene su adaptación al mercado y legislación allí donde se distribuye, por lo que existen variantes del mismo producto asegurador o servicio dependiendo de las características locales.

- Seguros para clientes particulares
 - Seguros de automóviles

Los seguros de automóviles ofrecen distintas modalidades de cobertura, que pueden ir desde la responsabilidad civil hasta una póliza de todo riesgo, con la que se cubren los daños propios del vehículo. La oferta alcanza a todo tipo de vehículo desde el automóvil, pasando por las motos y los camiones. Para la gestión y resolución de los siniestros de automóvil, MAPFRE cuenta en todos los países en los que está presente con una amplia red de proveedores y empresas colaboradoras, tales como talleres, peritos, grúas, abogados, etc.

MAPFRE está desarrollando las principales tendencias en el seguro del automóvil a nivel mundial, como son el pago de la prima en función del estilo de conducción, distancia recorrida o sistemas de ayuda a la conducción; seguros para vehículos eléctricos y seguros para vehículos de movilidad personal.

- Seguros de hogar

Existen diversas modalidades de pólizas de hogar, desde la póliza básica con la que se cubren los riesgos esenciales de la vivienda, a una póliza completa en la que los riesgos asegurados son mucho más amplios. Entre las novedades que se vienen trabajando en el seguro del hogar se encuentran las coberturas para la reparación de electrodomésticos; servicio bricolaje, asistencia informática o dispositivos de detección de fugas de agua.

- Seguros de salud

Los seguros de salud en muchos casos son un complemento a la sanidad pública. Con este tipo de seguro la persona asegurada puede acceder en caso de enfermedad o accidente a los servicios médicos privados contratados en la póliza. La tipología del seguro de salud se extiende a seguro de reembolso de gastos médicos, seguro de asistencia sanitaria, seguro de indemnización, seguro dental y seguro de enfermedades graves, disponiendo MAPFRE con una extensa red de proveedores sanitarios

Las nuevas tendencias en el seguro de salud son los chequeos médicos para detección de factores de riesgo, video consultas y digitalización de servicios asistenciales.

- Seguros de vida

MAPFRE impulsa de forma estratégica esta línea de negocio en más de 22 países y por tanto cuenta con una gama amplia de soluciones aseguradoras con foco en la protección de las familias, tanto frente a riesgos de fallecimiento u otras situaciones adversas, como para apoyar el ahorro finalista de cara a la jubilación o para otros objetivos definidos por los clientes.

Por ello, disponemos de soluciones que se clasifican de forma global en seguros de vida riesgo, ahorro y mixtos. También MAPFRE facilita a sus clientes soluciones específicas de planes de pensiones que complementan los sistemas de pensiones públicos.

MAPFRE está desarrollando: coberturas que completen la protección de nuestros asegurados frente a contingencias que ocurren en el día a día de la familia, servicios de valor añadido vinculados a hábitos saludables y cuidado de la salud y el asesoramiento personalizado, adaptando proactivamente los productos y soluciones al ciclo de vida de las familias.

- Fondos de inversión

En algunos países el Grupo MAPFRE gestiona y comercializa fondos de inversión como instrumento financiero complementario a la gestión del ahorro e inversiones de sus clientes.

- Otros seguros para particulares

MAPFRE además ofrece un portafolio de productos que se adapta a las distintas situaciones de vida de las personas, completando su oferta con seguros de comunidades o condominios, de viaje, decesos, animales de compañía, accidentes personales y embarcaciones de recreo entre otros.

- Seguros para empresas

MAPFRE dispone de distintos seguros para garantizar los riesgos a los que están expuestas las actividades empresariales, y ofrece coberturas dentro de una amplia gama de productos para el comercio, la pequeña y mediana empresa y el autónomo o profesional independiente.

Por otra parte, MAPFRE dispone de una unidad de negocio especializada en el gran riesgo industrial, acompañando a sus clientes en programas de ámbito global.

- Seguro de comercios:

Producto dirigido al comercio y la microempresa, destinado a proteger la actividad económica frente a los daños materiales que puedan sufrir sus activos, así como la responsabilidad civil en el ámbito de su actuación.

- Seguro multirriesgo empresarial:

En esta gama de producto se ofrece protección a los distintos activos de las empresas, así como a su cuenta de resultados. Están diseñados especialmente para la pequeña y mediana empresa y en sectores que abarcan desde la fabricación hasta los servicios públicos y privados.

Adicionalmente MAPFRE dispone de otros productos para la empresa como son los de transporte y aviación (tanto para las mercancías como el casco de las naves), construcción y montaje, pérdida de beneficios, avería de maquinaria, crédito y caución, explotaciones agropecuarias y flotas de automóviles entre otros.

Como nuevas tendencias en torno al cliente empresa se pueden mencionar el asesoramiento a través de un proceso sistematizado de detección de necesidades y coberturas para drones, ciberriesgos o paramétricos.

Por otra parte, las empresas también tienen necesidades de protección para sus empleados y colaboradores, en este sentido la oferta de MAPFRE alcanza una completa gama de productos y servicios para dichos colectivos como pueden ser vida e incapacidad, salud, accidentes, decesos, compromisos por pensiones de las empresas, programas internacionales de beneficios de empleados, además de otros seguros de vida ahorro colectivos.

Para finalizar, es importante destacar los seguros y servicios de nuestra Unidad de Asistencia, relacionados con ámbitos como asistencia en carretera, viajes, salud, hogar, vehículos y protección de compras y bienes.

Innovación en productos y servicios

MAPFRE tiene en su haber una larga historia de compañía innovadora. La innovación está en su ADN y es una de sus palancas principales para generar propuestas de valor diferenciales para los clientes. Las líneas de actuación son tanto a nivel estratégico como disruptivo, cubriendo todo el ciclo desde la ideación y contacto con las insurtech hasta la implementación práctica manteniendo, como siempre, al cliente en el centro del proceso.

MAPFRE también protege a sus clientes mediante la experimentación y seguridad vial, en este caso a través de CESVIMAP, un centro tecnológico de referencia global para el diseño, aseguramiento, uso, mantenimiento, reparación y reciclado de vehículos y de otras soluciones de movilidad de bienes y personas. Sus líneas de acción son la investigación tecnológica orientada hacia la disminución de la tasa de accidentes, la definición de procesos de reparación más eficientes, reduciendo su coste y el impacto medioambiental, y los nuevos productos y servicios basados en el *Usage-Based Insurance* (UBI), los sistemas ADAS (*Advanced Driver Assistance Systems*) de ayuda a la conducción en combinación con test de accidentes y avances en la evaluación de los nuevos riesgos y necesidades asociados al vehículo eléctrico.

En 2020 MAPFRE ha acometido múltiples iniciativas en sus diferentes líneas de acción, de las que destaca el lanzamiento de la tercera convocatoria de aceleración y adopción en *Insur_space* con más de 250 *start-ups*, el de la primera colaboración en el ámbito de la innovación y el emprendimiento con universidades (IE Tech Lab), y 12 nuevas inversiones *Venture Capital* en *start-ups*, que se suman a las ocho realizadas en 2019.

De esta forma, el Grupo está llevando a sus clientes soluciones y propuestas que aprovechan las últimas tecnologías, tales como el Internet de las cosas, la inteligencia artificial aplicada imágenes, texto y voz (valoración de daños por imagen, análisis de verbatims, automatización de siniestros), o *Blockchain* (identidad digital, consorcio B3i para reaseguro), y los productos y servicios de nueva generación (seguro de pago por uso, pólizas On/Off).

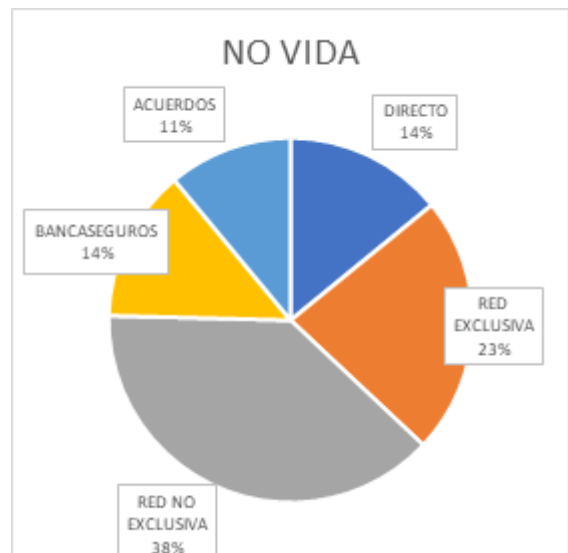
Datos 2020

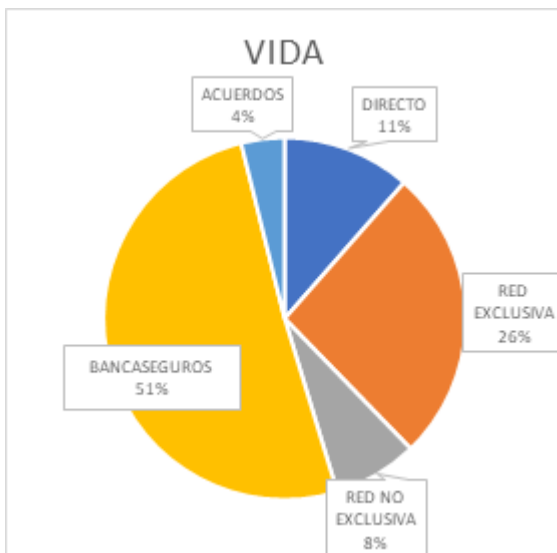
- Número de clientes que se han beneficiado de productos y servicios de MAPFRE Open Innovation hasta la fecha: 422.565.
- 39 iniciativas de MAPFRE Open Innovation.
- Iniciativas que han llegado a clientes en cinco países.

Canales de distribución

MAPFRE apuesta por la distribución multicanal y prueba evidente de ello es el equilibrio que existe con los cinco tipos de "cliente distribuidor" que se manejan para su adecuada gestión: directo, redes agenciales exclusivas, redes agenciales no exclusivas, bancaseguros y acuerdos de distribución.

Proporción de acuerdos de distribución





Esta proporción difiere en cada país de manera sustancial, adaptándose a las condiciones más ventajosas para desarrollar la actividad en cada mercado.

En los últimos años, hemos sistematizado los modelos de gestión de redes exclusivas, bancaseguros, redes no exclusivas, grandes cuentas, oficinas directas y delegadas y fabricantes de automóviles.

- **Redes exclusivas**

Estas redes, distribuidoras de referencia en España, han tenido un gran desarrollo en Turquía, LATAM Norte y LATAM Sur, donde se registran crecimientos significativos en cifra de negocio y agentes activos. En aquellos países donde la distribución en exclusiva no es habitual, se ha avanzado en la vinculación de las redes no exclusivas. Brasil y Estados Unidos son los ejemplos más significativos.

- **Red no exclusiva**

Existe un gran potencial de crecimiento con la red externa por lo que es importante entender sus necesidades y las capacidades que necesitan estos mediadores. No solo es cuestión de fijar metas comerciales, necesitamos aportar una experiencia de cliente única y una propuesta de valor que se adecue a sus expectativas.

Durante 2020, se ha trabajado en mejorar las relaciones con ellos, lo que nos ha permitido elevar el grado de reutilización de las mejores prácticas y experiencias de éxito. Esto posibilita:

- Ser más ágiles y eficientes en el uso de nuestros recursos comerciales.
- Dar mayor visibilidad a la calidad de la producción.

- Tener una visión homogénea del negocio aportado.
- Y todo esto adaptándonos a la casuística de cada país.

- **Bancaseguros**

Los acuerdos existentes más destacables son los del Banco de Santander, Bankinter y Bankia (alianza en proceso de valoración por la absorción de Bankia por Caixabank) en España, Banco Do Brasil en Brasil, Bank of Valletta en Malta, Actinver en México y BHD en República Dominicana. Este año hemos realizado un trabajo para reenfocar a todos nuestros equipos comerciales de bancaseguros en las diferentes filiales de MAPFRE, con la intención de adaptarnos a la creciente complejidad de este distribuidor.

- **Acuerdos de distribución**

MAPFRE gestiona numerosos acuerdos con los que amplía de manera significativa su capacidad de distribución, ofreciendo propuestas de valor diferenciales y de alta calidad a sus clientes distribuidores. En este ámbito MAPFRE continúa desarrollando y profundizando sus relaciones de negocio con fabricantes de automóviles y concesionarios, minoristas y grandes superficies, y empresas de servicios, entre otras.

- **Omnicanalidad en la relación con los clientes**

MAPFRE ofrece a sus clientes vías de contacto complementarias a su extensa red de oficinas y agentes, buscando siempre adaptarse a sus necesidades y preferencias.

Los canales digitales son uno de los principales medios de atracción y contacto con los clientes. Por la particularidad y necesidad de asesoramiento de muchos productos aseguradores, un elevado número de clientes inician su contacto comercial *online*, pero prefieren tomar su decisión apoyados en un asesor de centro de contacto, en un comercial o en un agente.

Durante 2020 se ha definido y ampliado el modelo de atención ROPO (Research on-line/Purchase off-line) y las soluciones que permiten ofrecer un avanzado servicio y una adecuada experiencia omnicanal, a los clientes que inician su compra de forma digital y que finalizan la misma en *contact center* y en red comercial.

A través de 52 centros de contacto (*contact centers*), se reciben o inician comunicaciones telefónicas, por chat y por correo electrónico, cubriendo todas las etapas de la relación de los clientes. Estos contactos se gestionan siguiendo criterios de calidad en la atención que son homogéneos a nivel global.

Datos 2020 por territorial:

UNIDAD TERRITORIAL	NÚMERO DE INTERACCIONES 2020
IBERIA	19.150.312
LATAM	23.880.787
INTERNACIONAL	22.430.321
Total	65.461.420

UNIDAD TERRITORIAL	% DE CUMPLIMIENTO DE KPIs DE NIVEL DE ATENCIÓN
IBERIA	92%
LATAM	90%
INTERNACIONAL	91%
Total	91%

La creciente digitalización de la sociedad está llevando a que los clientes deseen contactar con MAPFRE por canales alternativos al teléfono, y el Grupo está respondiendo a esta demanda del cliente habilitando chats, *webchats* y buzones de correo electrónico que en el agregado de 2020 representan un 12 % de los contactos.

La pandemia COVID-19 ha generado cambios a lo largo de los meses de confinamiento en cada país en la relación habitual de los clientes con MAPFRE, dada la imposibilidad de acudir a los canales presenciales (oficinas y agentes), trasladándose parte de la demanda de servicio a los centros de contacto. Dado que la pandemia también afectaba a la realidad operativa de dichos centros, el Grupo solventó positivamente la situación habilitando soluciones tecnológicas y organizativas de trabajo remoto, llegando a tener al 88,6 % de los empleados que trabajan como agentes de *contact center*, atendiendo a los clientes desde su domicilio.

Para dar respuesta a las necesidades de los clientes y garantizar el mejor servicio posible, el Grupo cuenta con los siguientes centros de servicios distribuidos en los distintos países donde opera.

Centros de servicios

Centros de Servicio	Número	Países
Nº de centros de peritación y pago rápido que son propiedad de MAPFRE	95	13
Nº de centros de Servicio del Automóvil que son propiedad de MAPFRE	56	3
Unidades de Diagnóstico del automóvil	7	4
Nº de talleres con los que tienen acuerdos para llevar a reparar los vehículos.	10.466	25
Nº de talleres que son propiedad de MAPFRE	10	3
Políclínicos de Salud propios	22	3
Clínicas con las que se tienen acuerdos	15.224	16
Clínicas dentales Propias	2	1
Centros de gestión de negocio de empresas	15	5
Centros de investigación y desarrollo	6	6

• **Autoservicio con el cliente**

La creciente digitalización de la sociedad está llevando a que determinados clientes prefieran gestionar su relación con MAPFRE por medio de páginas web, apps en sus smartphones y otros medios similares.

En línea con lo anterior, en 2020 el Grupo ha apostado fuertemente por la creación de un ecosistema de autoservicio que permita a los clientes que así lo deseen interactuar 24/7 en todas las funcionalidades y dispositivos, incluyendo el proveerse directamente de información ajustada a sus intereses y necesidades, recibiendo comunicaciones personalizadas e integrando los diversos canales remotos tales como el teléfono, chat, *webchat*. Prueba de ello es el creciente volumen de transacciones digitales de MAPFRE con sus clientes.

En 2020 las transacciones Digitales Cliente Consumidor han ascendido a 56 millones.

Negocio digital

Por otro lado, MAPFRE opera en negocio digital a través de cuatro líneas de negocio (MAPFRE.COM, VERTI, INSURE&GO y SAVIA) y en cada una de ellas con una estrategia estructurada con foco en el cliente. Las principales acciones realizadas durante este año son las siguientes:

- Marketing digital:** hemos continuado identificando las necesidades de nuestros clientes y en tener presencia allí donde nos buscan, así como en ofrecer nuevas formas de relacionarnos con ellos. Por ello, hemos analizado nuevas formas de búsqueda de productos y servicios a través de voz, imagen y vídeo en el ámbito digital y hemos evolucionado en el uso y generación de datos y personalización del pasillo digital del cliente. Este año se ha implementado con éxito un modelo de centro de servicios compartidos de marketing digital, para varios países lo que ha permitido incrementar sus capacidades.
- Venta y retención:** en 2020 se ha comenzado el cambio de diseño digital con las marcas MAPFRE y VERTI, con el lanzamiento de la nueva línea gráfica y estructura de los portales comerciales, así como el cambio de su plataforma tecnológica. Para incrementar nuestras capacidades de tarificación y contratación *online*, así como para adaptarnos a las necesidades y preferencias de nuestros clientes, se ha finalizado el diseño y desarrollo de procesos de tarificación y venta por medio de *chatbots* y asistentes de voz y se han ampliado las capacidades de tarificación y venta *online*. Por último, se continúa con el impulso de la optimización de la conversión digital (CRO), enfocada en simplificar los procesos digitales que se ofrecen a clientes.
- Datos digitales:** se han desarrollado modelos predictivos avanzados para la optimización y la automatización de las acciones de marketing y ventas digitales, a través del uso de *big data*. Estos modelos permiten tomar decisiones en tiempo real, en los procesos de atracción y conversión digital de clientes.
- Marketplaces (ventas online):** los clientes están incrementando cada vez más el uso de este tipo de plataformas, y ya más de la mitad de las ventas B2C a nivel mundial tienen lugar en *marketplaces*, con tendencia al alza. Por este motivo, en España desde 2018 estamos presentes a través de un acuerdo con Amazon, y durante este año se han realizado acciones concretas en Italia y Alemania de publicidad en Amazon. Asimismo, se ha avanzado en acuerdos con otros *marketplaces*, como por ejemplo MercadoLibre en Brasil.

- Comparadores de precio:** se ha desarrollado un nuevo activo corporativo para mejorar la rentabilidad del negocio, a través de una gestión dinámica del precio y de la suscripción en tiempo real. Su funcionamiento permite incrementar el grado de agilidad de los usuarios en la gestión técnica del negocio.

Prestación de servicios y volumen de expedientes gestionados

La propuesta de valor de MAPFRE tiene como referente la provisión directa del servicio de reparación, reemplazo o asistencia al cliente, asegurando así la rapidez y calidad del servicio a las que MAPFRE se ha comprometido con sus clientes. Para ello, el Grupo trabaja con más de 127.000 proveedores de servicio o específicos (aquellos que realizan prestaciones derivadas de los contratos de seguro o de servicios ofrecidos por las empresas aseguradoras de MAPFRE o sus filiales a sus clientes).

Dada la importancia de los proveedores de servicio en el trato al cliente, se cuenta con un modelo de gestión específico basado en la aplicación de unos principios generales de orientación al cliente, optimización del contacto y una categorización del proveedor de acuerdo al valor que en su intervención aporta al cliente, plasmada en cuatro grupos: Conocido, Recomendado, Recomendado +, Embajador. (Ver infografía del apartado 4.5: Categoría del proveedor definida por MAPFRE y compromisos mutuos).

Datos 2020 por territorial:

	IBERIA	LATAM	INTERNACIONAL
RED PREFERENTE (1)	8.395	7.630	8.083
EMBAJADORES (2)	37,4%	2,3%	1,1%
TASA DE PRESTACIÓN (3)	99,9%	87,3%	71 %

(1) Número de Proveedores categorizados como "RECOMENDADO", "RECOMENDADO+" o "EMBAJADOR" (Autos y Hogar)

(2) % de proveedores categorizados como EMBAJADORES sobre el total de Red Preferente (Autos y Hogar)

(3) % de pagos a Talleres de Autos sobre el total de pagos realizados (indemnizaciones mas pagos a talleres, excluyendo pérdidas totales, robo e incendio)

Tomando en cuenta dichas prestaciones de servicio, y los casos en que es necesario indemnizar económicamente a los clientes por la ocurrencia de los eventos cubiertos, MAPFRE ha desembolsado 6.251 millones de euros en 2020.

Datos 2020 por territorial:

PRESTACIONES PAGADAS (*) en millones de euros	
IBERIA	2.596
LATAM	1.786
INTERNACIONAL	1.868
Total	6.251

(*) Importes pagados Seguro Directo a cliente particular.

La pandemia por COVID-19 ha generado cambios temporales en la dinámica habitual de las prestaciones que los clientes han requerido de MAPFRE; durante los periodos de confinamiento respectivos en cada país, con carácter general se redujeron los siniestros relacionados con los automóviles, mientras que el número de prestaciones por decesos (funeral y vida) han crecido. El Grupo ha respondido manteniendo los estándares de tramitación de los siniestros en los niveles previos, y otorgando facilidades adicionales a sus clientes para su gestión.

Satisfacción de los clientes

Principales datos 2020:

- Porcentaje de negocios cuyo NPS® supera la media del mercado: 82,3%
- Ratio de negocio medido (cliente particular MAPFRE) 74,9%

Con el fin de evaluar la calidad percibida por los clientes, el Observatorio de Calidad MAPFRE aplica un modelo global de medición de la experiencia del cliente MAPFRE que permite:

- Conocer de forma constante y con una metodología consistente la calidad percibida por el cliente en los distintos países y negocios.
- Identificar los aspectos que más impactan en la experiencia de cliente, con el objetivo de mejorarla.
- Dotar a los países de una herramienta que les ayude a definir e implementar acciones, asignando el nivel de prioridad más adecuado.
- Establecer áreas de mejora y para seguir siendo la aseguradora de referencia en experiencia cliente, en todos los países y ramos.

El Observatorio de Calidad de MAPFRE es el encargado de realizar todas las mediciones de calidad percibida y entregada, mediante encuestas a los clientes, en todos los países donde el Grupo opera, cubriendo los ramos de seguro y servicios de asistencia, con una periodicidad semestral. Para ello, mediante el análisis del indicador Net Promoter Score (NPS®), se evalúa la satisfacción y los puntos críticos de contacto con el cliente, realizando recomendaciones sobre las principales áreas de mejora.

Los informes del Observatorio de Calidad proporcionan datos sobre el nivel de experiencia del cliente, que ayudan a tomar decisiones a las distintas áreas de negocio.

En 2020 se ha realizado la XI Oleada de medición del NPS® relacional, sobre una muestra representativa de las carteras de MAPFRE. Esta oleada, con más de 800.000 encuestados, ha abarcado 18 países y ramos con un volumen del 74,9% del total de primas no vida particulares del Grupo.

Como parte de este estudio, el Observatorio mide cada año el nivel de experiencia del cliente de los principales competidores de MAPFRE en cada país y ramo. En concreto se analizaron aproximadamente 80 compañías de todo el mundo. Gracias a esto, en 2020 se ha logrado superar el 82,3 % el volumen de primas medidas donde el NPS de los clientes de MAPFRE es superior a la media del NPS® de los competidores analizados.

Para complementar estas mediciones de NPS® relacional, el Observatorio de Calidad definió un Modelo Global de NPS® transaccional que permite conocer, en tiempo real, la percepción del cliente que acaba de pasar por una interacción. Actualmente, este modelo estaba ya implantado en Brasil y España y a lo largo de 2020 se ha lanzado en Estados Unidos, Puerto Rico, México, Perú y Chile.

Asimismo, en 2020 el Observatorio de Calidad ha realizado la tercera medición de la experiencia de los clientes internos (iNPS®) y de los cedentes y brókeres de los servicios de reaseguro prestados por MAPFRE RE.

MAPFRE dedica 218 personas, un número relevante de empleados, al seguimiento y control de la calidad en todo el mundo y diversas empresas tienen certificaciones de calidad, cuya renovación exige mantener elevados estándares en el servicio a los clientes.

MAPFRE dispone de la certificación de la ISO 9001 en Brasil, España y Turquía. MAPFRE ASISTENCIA está certificada en dicha norma de calidad en Argelia, Argentina, Brasil, Chile, China, Colombia, Ecuador, Filipinas, Italia, Jordania, México, Paraguay, República Dominicana y Túnez.

4.3. CREANDO VALOR AL ACCIONISTA

En el entorno actual y en el marco estratégico de transformación digital, MAPFRE se ha adaptado rápidamente a los formatos virtuales para mantener los contactos con sus inversores, accionistas y analistas. Durante 2020 se han celebrado los primeros roadshow virtuales de la compañía y se ha contado con la participación activa de la alta dirección en las conferencias, reuniones y presentaciones de resultados que han tenido lugar a lo largo del año. Entre las iniciativas desarrolladas en el año 2020 destacan:

- Celebración del primer *roadshow* virtual con inversores institucionales tras la publicación de los resultados del primer trimestre, dirigido por el presidente & CEO de la compañía.
- Celebración del primer *roadshow* virtual con accionistas particulares en diciembre de 2020, dirigido por el CFO de la compañía.
- Además, a lo largo del año se han celebrado numerosas reuniones virtuales con inversores y analistas, y la compañía ha participado en 12 conferencias organizadas por instituciones financieras y prácticamente todas ellas han tenido lugar por medios electrónicos.
- En el marco del plan “MAPFRE Accionistas, un valor único”, a comienzos de año se celebraron dos encuentros presenciales en Madrid para explicar a los accionistas la evolución del negocio y atender a sus preguntas y comentarios.
- Publicación trimestral de la infografía y el boletín interactivo en la página web con información actualizada sobre MAPFRE, los resultados y las principales noticias corporativas.
- Mejora continua de la información ofrecida en la sección “Accionistas e inversores” de la página web corporativa, con la inclusión de un servicio de alertas en la Agenda del Inversor para recibir avisos sobre próximos eventos, y la incorporación de información ampliada relativa a la acción MAPFRE, así como detalles sobre la cobertura de analistas.

- Asimismo, nuestros accionistas e inversores tienen a su disposición varios canales de comunicación para mantener un contacto fluido con la compañía, tanto a través de la página web corporativa como de líneas telefónicas y direcciones de correo específicas.

Resumen de la actividad de comunicación con inversores, accionistas y analistas en 2020:

Canal de relación	Nº de Interacciones
El servicio telefónico de accionistas (número gratuito 900 10 35 33)	1.388 consultas
El buzón habilitado en la página web corporativa y las direcciones de correo electrónico IR@mapfre.com y oficinadelaccionista@mapfre.com	816 contactos
El foro electrónico de accionistas	145 visitas 108 visitas únicas

Canal de relación	Nº de acciones realizadas	Nº de participantes
Conferencias, reuniones y contactos con inversores	123	210
Reuniones y contactos con analistas	164	200
Reuniones con accionistas	3	212
TOTAL	290	622

Programa de fidelización

Dentro del plan “MAPFRE Accionistas, un valor único” estamos comprometidos en el fortalecimiento de la relación con este grupo de interés. Por eso, además del dividendo, el *pay-out*⁷ y la comunicación permanente con nuestros accionistas, contamos con el programa de fidelización MAPFRE teCuidamos Accionista, que en colaboración con Club MAPFRE permite a los accionistas con, al menos, 1.000 títulos beneficiarse de las ventajas de este programa, entre otras, una gran variedad de ofertas y servicios relacionados con:

- El ahorro en el día a día de una manera sencilla.
- Servicios en materia fiscal, salud, automóvil y hogar.

⁷ Más información sobre dividendo y pay-out en el capítulo 3.2.1 Principales magnitudes: la acción de MAPFRE

- Ofertas de ocio y agenda de actividades socioculturales de MAPFRE.
- Información actualizada y directa sobre MAPFRE.
- Acceso a noticias sobre MAPFRE y a promociones para el accionista

Finanzas sostenibles: pensando en el accionista, en la compañía y en la sociedad

Este tipo de finanzas están cobrando mayor protagonismo para lograr una economía más sostenible, buscando tener un impacto positivo en el medio ambiente y en la sociedad, sin perder rentabilidad, y creando valor a medio y largo plazo para el accionista.

Esto implica establecer factores de sostenibilidad en las decisiones de inversión y, también, en los préstamos de la compañía. En este sentido:

- MAPFRE cuenta con dos préstamos sostenibles, que además del rating crediticio de la compañía, ha tenido en cuenta para fijar el tipo de interés, la evolución de parámetros de sostenibilidad acreditados por un tercero independiente, especializado en análisis ambientales, sociales y de gobernanza (ASG).
- Desde la adhesión de MAPFRE a los Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas, la compañía, además de invertir de forma sostenible aplicando criterios (ver apartado 3.3 y 5 de este informe) y de rentabilidad, lanzó una gama de productos sostenibles, principalmente fondos de inversión.

En 2020 MAPFRE lanzó el Fondo Compromiso Sanitario, para acercar el ahorro de nuestros clientes a la financiación de un proyecto concreto de ayuda sanitaria ante la crisis de la COVID-19. También, el fondo MAPFRE Infraestructuras FCR, que considerará, entre otros aspectos, las energías renovables (ver en el apartado 5: Compromiso de MAPFRE con el Cambio Climático).

Estos fondos se incorporan a la oferta actual de productos de Inversión Socialmente Responsable de MAPFRE que incluye el Fondo de Inclusión Responsable (que invierte en empresas especialmente comprometidas con la inclusión de personas con discapacidad), el Fondo Capital Responsable (que tiene en cuenta aquellas compañías y entidades con una estrategia volcada en el seguimiento de criterios ASG), y el MAPFRE Good Governance (que incluye en su cartera compañías con un buen gobierno corporativo).

4.4. DESARROLLANDO A LOS EMPLEADOS

MAPFRE es una empresa de oportunidades, diversa e inclusiva que cuenta con los mejores profesionales para atender a sus clientes y desarrollar el negocio. Personas comprometidas y con talento.

La gestión de las personas tiene una especial relevancia en una compañía global como MAPFRE, presente en los cinco continentes y con empleados de 89 nacionalidades. Una gestión que acompaña al negocio en su transformación, potencia el compromiso de los empleados con los valores de la empresa y contribuye al desarrollo de las capacidades técnicas, globales y transformacionales.

Algunos de los aspectos más relevantes en la gestión son:

- La integración de todas las generaciones de empleados que conviven en la empresa, aprovechando el conocimiento de cada una de ellas.
- La utilización de las ventajas de las nuevas tecnologías y las redes sociales para el desarrollo de los empleados.
- La comunicación y la transparencia con los empleados para hacerles partícipes de la estrategia, los objetivos y la cultura de MAPFRE.
- El diseño de carreras profesionales y la formación continua.
- La apuesta por la movilidad funcional y geográfica de los empleados, con el objetivo de contar con equipos globales y polivalentes.

Esta dimensión se complementa con el *Informe Personas y Organización 2020*, verificado y publicado en la web corporativa.

A efectos del reporte 2020, los datos correspondientes a MAPFRE Salud ARS únicamente se consolidan los datos de empleados solicitados por la Ley 11/2018.

Plantilla total	2020	2019
Plantilla a diciembre	33.730	34.324
Plantilla media	34.567	34.645

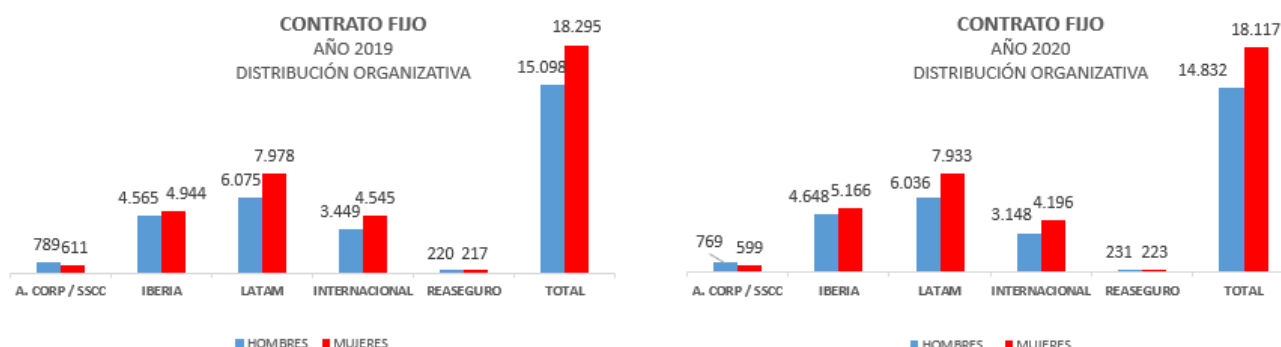


44,9 % 55,1 %

Nº. total de empleados por contrato laboral (permanente o temporal) y por sexo

UNIDAD DE NEGOCIO	FIJOS		TEMPORALES		TOTAL	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
ÁREAS CORPORATIVAS	622	452	2	7	624	459
SEGURO	12.415	15.568	198	278	12.613	15.846
ASISTENCIA	1.485	1.774	114	176	1.599	1.950
RIESGOS GLOBALES	79	100	—	1	79	101
REASEGURO	231	223	2	3	233	226
TOTAL	14.832	18.117	316	465	15.148	18.582

Datos a cierre del ejercicio. No se incluye el dato de promedio porque la eventualidad no es significativa en el Grupo MAPFRE



Datos a cierre de ejercicio. No se incluye el dato de promedio porque la eventualidad no es significativa en el Grupo MAPFRE

Número total de empleados por contrato laboral/sexo (según estructura del Grupo MAPFRE: Regionales, Unidades de Negocio y Servicios Centrales)

DISTRIBUCIÓN ORGANIZATIVA	FIJOS		TEMPORALES		TOTAL	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
ÁREAS CORPORATIVAS / SERVICIOS CENTRALES	769	599	2	8	771	607
IBERIA	4.648	5.166	83	188	4.731	5.354
LATAM	6.036	7.933	107	102	6.143	8.035
INTERNACIONAL	3.148	4.196	122	164	3.270	4.360
REASEGURO	231	223	2	3	233	226
TOTAL	14.832	18.117	316	465	15.148	18.582

Datos a cierre del ejercicio. No se incluye el dato de promedio porque la eventualidad no es significativa en el Grupo MAPFRE

Número total de empleados por tipo de contrato laboral (a jornada completa o a media jornada), por sexo.

UNIDAD DE NEGOCIO	COMPLETA		PARCIAL		TOTAL	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
ÁREAS CORPORATIVAS	624	457	—	2	624	459
SEGURO	12.268	14.268	345	1.578	12.613	15.846
ASISTENCIA	1.461	1.598	138	352	1.599	1.950
RIESGOS GLOBALES	79	100	—	1	79	101
REASEGURO	233	221	—	5	233	226
TOTAL	14.665	16.644	483	1.938	15.148	18.582

Datos a cierre del ejercicio. No se incluye el dato de promedio porque la eventualidad no es significativa en el Grupo MAPFRE

Tipo de contrato, por sexo edad y categoría profesional

NIVEL DE PUESTO	TIPO DE CONTRATO	VETERANOS		BABY BOOMERS		GENERACIÓN X		GENERACIÓN Y		GENERACIÓN Z		TOTAL
		HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	
ALTA DIRECCIÓN	FIJOS	0	0	30	3	15	9	0	0	0	0	57
	TEMPORALES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DIRECCIÓN	FIJOS	5	1	385	110	614	330	112	61	0	1	1.619
	TEMPORALES	0	0	1	3	1	1	1	2	0	0	9
JEFES Y MANDOS	FIJOS	7	3	521	293	1.214	1.071	577	513	19	19	4.237
	TEMPORALES	0	0	3	0	0	1	6	4	0	0	14
TÉCNICOS	FIJOS	29	33	1.411	1.069	3.242	3.784	2.878	3.126	489	617	16.678
	TEMPORALES	0	0	2	2	14	17	64	84	28	30	241
ADMINISTRATIVOS	FIJOS	26	35	418	700	907	2.393	1.309	2.644	624	1.302	10.358
	TEMPORALES	0	1	1	4	27	38	106	167	62	111	517
TOTALES		67	73	2.772	2.184	6.034	7.644	5.053	6.601	1.222	2.080	33.730

Veteranos (Hasta 1.955)
 Baby Boomers (de 1.956 a 1.967)
 Generación X (de 1.968 a 1.981)
 Generación Y (de 1.982 a 1.993)
 Generación Z (a partir de 1.994)

Nuevas incorporaciones, edad media, antigüedad media, rotación no deseada del Grupo por sexo

	2020		2019	
	H	M	H	M
Nuevas incorporaciones	42,5 %	57,5 %	41,7 %	58,3 %
Edad media	42,10	40,20	41,50	39,50
Antigüedad media	12,20	10,90	11,60	10,30
Rotación no deseada (*)	5,0 %	4,9 %	7,3 %	8,2 %
Rotación Total	11,9 %	12,1 %	16,0 %	17,9 %

(*) La rotación no deseada se calcula con la siguiente fórmula: bajas voluntarias sobre plantilla media. Consideramos que dentro de un Grupo tan grande como este, se mantiene en niveles bajos.

DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

MAPFRE cuenta con una Política de Diversidad e Igualdad de Oportunidades a nivel global aprobada por el Consejo de Administración de MAPFRE con fecha 23 de julio de 2015 y desde hace tres años tiene un compromiso público tanto con la diversidad de género como con la diversidad funcional.

Para el trienio 2019-2021 MAPFRE se ha comprometido públicamente a trabajar para que en el año 2021 al menos el 45 % de las vacantes anuales en puestos de responsabilidad sean ocupadas por mujeres.

En el año 2020 este índice ha sido de 46,3 %.

	2020	2019
Porcentaje de mujeres en puestos de responsabilidad	40,9 %	40,1 %
Número de mujeres en puestos de responsabilidad	2.425	2.382
Porcentaje de mujeres en puestos de dirección	30,9 %	30,0 %
Número de mujeres en puestos de dirección	510*	508

*En este dato no se tiene en cuenta ni Brasil Banco, ni MAPFRE Salud ARS, empresas que no entran en los indicadores del BSC.

Desde hace tres años, MAPFRE se compromete públicamente a que un porcentaje mínimo de personas con discapacidad trabaje en la empresa. Para el año 2021 el compromiso es contar con un 3 % de personas con discapacidad en la plantilla.

	2020		2019	
	Nº	%	Nº	%

Personas con discapacidad en la plantilla	1.025	3,3	938	2,9
---	-------	-----	-----	-----

Datos de plantilla de Banco do Brasil y MAPFRE Salud ARS excluidos.

En MAPFRE conviven distintas generaciones con valores, expectativas y motivaciones diferentes y el reto en la empresa es generar una cultura integradora y facilitar la transferencia de conocimientos entre generaciones, reconocer y aprovechar sus fortalezas y capacidades para que aporten lo mejor de cada una de ellas e implantar modelos de trabajo que den respuesta a las necesidades de las distintas generaciones.

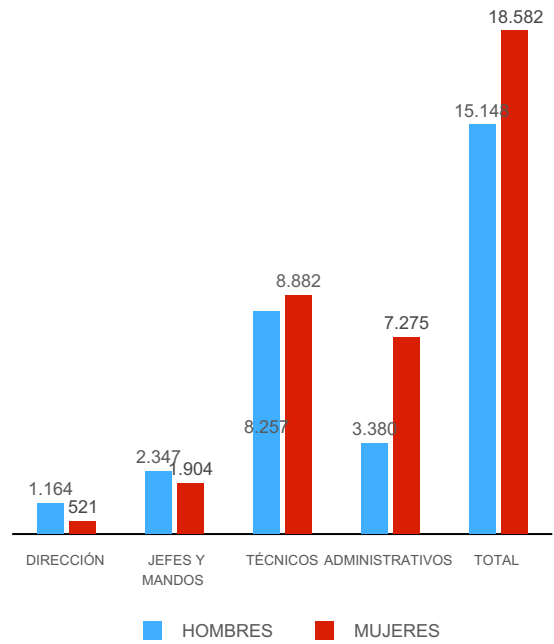
Año 2020

Diversidad de género

- El 57,5 % de las nuevas incorporaciones a la plantilla fueron mujeres.
- 84 mujeres ocupan puestos de alta dirección o puestos en consejos de administración. El Consejo de Administración de MAPFRE S.A. cuenta entre sus miembros con cinco mujeres, lo que representa el 33,3 % de los miembros a 31/12/2020. **MAPFRE en su política de selección de consejeros se ha comprometido a contar con al menos el 40 % de mujeres en el Consejo a partir del año 2022.**
- El 26 % de los empleados en puestos de responsabilidad considerados “Top Management” (alta gerencia) son mujeres, así como el 42 % de los puestos considerados “Junior Management”.
- El 41,4 % de los puestos de responsabilidad en áreas de negocio están ocupados por mujeres.
- En México, Estados Unidos Brasil, Turquía y España se cuenta con redes para impulsar el liderazgo femenino. Son espacios inclusivos de diálogo cuyo objetivo es promover iniciativas en materia de diversidad de género.

Cobertura de diversidad de género 100 % de la plantilla.

Distribución de plantilla por nivel de puesto



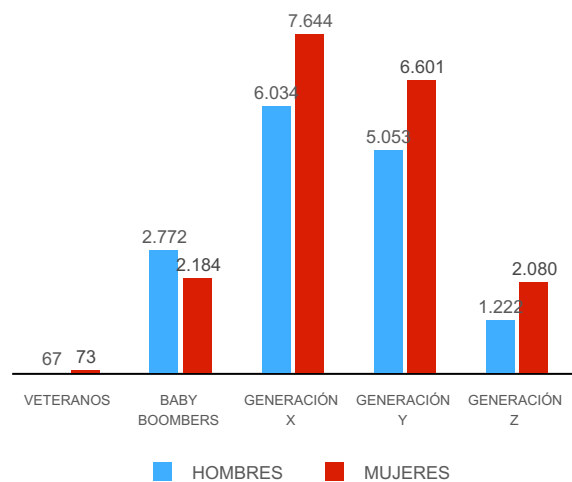
Diversidad cultural

- 89 nacionalidades

La movilidad internacional en 2020 ha supuesto que 45 empleados han cambiado su puesto de trabajo a otro país. Estos empleados tienen su origen en 19 países y han sido destinados a 15 países.

El 79,5 % de la alta dirección y directivos que trabajan en las empresas del Grupo son nativos del país en el que desarrollan su actividad.

Diversidad generacional



Proyecto Ageing, con el objetivo de trabajar en programas específicos para el colectivo de trabajadores sénior, atendiendo a tres líneas fundamentales: desarrollo profesional, experiencia empleado y previsión social.

Mentorización, tanto tradicional como inversa, que promueve un proceso de desarrollo entre distintas generaciones. Durante este año se ha desarrollado el plan de mentorización con 154 mentores y 246 mentorizados.

Diversidad funcional

Sensibilización:

- 235 empleados formados a través del curso e-learning sobre discapacidad en el año 2020.
- 38 actividades de voluntariado destinadas a personas con discapacidad.
- 121 charlas y actividades de sensibilización en programas formativos de desarrollo.
- 52 noticias en la intranet.

Actuaciones de integración laboral.

- En 2020 se incorporaron a la plantilla 39 personas con discapacidad.
- 15 personas con discapacidad realizaron prácticas en MAPFRE.
- Donaciones por importe de 223.395 euros.
- Promoción de empleo indirecto a través de contrataciones con centros especiales de empleo o empresas de similares características por importe de 175.371 euros.

TALENTO, SELECCIÓN Y DESARROLLO

MAPFRE cuenta con una Política de Promoción, Selección y Movilidad aprobada con fecha 23 de julio de 2015 y gestiona el talento impulsando el desarrollo profesional de todos los empleados y su empleabilidad presente y futura.

El desarrollo del talento es un pilar básico de actuación en MAPFRE con tres objetivos principales:

- Identificar las necesidades de perfiles profesionales a corto, medio y largo plazo.
- Establecer procesos de talento interno para la movilidad y el desarrollo a los empleados.

- Establecer planes de desarrollo y planes de carrera profesional para todos los empleados.

Planes de talento y de desarrollo

Desde hace cuatro años MAPFRE cuenta con un programa interno de identificación y desarrollo del talento llamado MAPFRE Global Talent Network.

Hay 4.991 empleados identificados a nivel global en MAPFRE Global Talent Network. Se han establecido 4.779 planes de desarrollo individuales con 6.888 acciones de desarrollo.

La rotación no deseada de los miembros de este plan ha sido de 1,9 en el año 2020 y de 2,9 en el año 2019.

Además, 5.240 empleados están incluidos a nivel global en planes de carrera, de los que destacamos, entre otros:

- Plan de carrera para técnicos comerciales: 2.226 empleados
- Plan de carrera para suscriptores: 650 empleados
- Plan de carrera para actuarios
- Completar con todos los planes de carrera

Planes de sucesión

Con el objetivo de garantizar el relevo directivo, MAPFRE identifica de forma continua los planes de sucesión de la dirección de todos los países.

Durante este año y para garantizar la cobertura de un perfil *core* de nuestro negocio, se ha activado un plan para la cobertura de los puestos de responsabilidad del perfil profesional de la función técnica a nivel global que contempla un plan de carrera internacional para el desarrollo de futuros perfiles directivos que se ha denominado Plan de Directores Técnicos.

En nuestro sector, el conocimiento técnico del negocio es fundamental. Nos movemos en un entorno complejo donde la agilidad y la respuesta acertada son clave para llegar a nuestros clientes. Queremos que nuestros empleados y directivos puedan dar siempre la mejor respuesta y para ello hemos definido un plan dirigido específicamente a empleados de la función técnica aseguradora. El plan busca ofrecer a este colectivo posibilidades de desarrollo a través de planes de formación y movilidad internacional, de forma que permita contar con empleados preparados para asumir el rol de director técnico allí donde la empresa lo necesite. El plan se complementa con un programa específico de desarrollo del talento local, que comienza desde los niveles más júnior de la función técnica y que les da mayor solidez como profesionales de seguros. Este plan comienza su ejecución global en el año 2021.

Planes de captación externa

- Campaña de captación de perfiles digitales para lo cual:
 - Se ha llevado a cabo una campaña en redes sociales “Quieres MAPFRE y no lo sabes” para atraer los perfiles de: marketing digital, SEM, SEO y performance, ciberseguridad, innovación, Data Scientist & BI , UX Designer, CX, CRM y Digital Developers y arquitecto del dato, Engineer & Big Data.
 - Se ha activado un espacio donde se han recogido 786 *leads* de estos perfiles.
- En el espacio de Trabajar en MAPFRE se han inscrito 48.574 candidatos, interesados en trabajar con nosotros.
- A través del sistema de referidos, los empleados han propuesto 942 candidatos.
- En la página de LinkedIn hemos aumentado de 282.708 seguidores a 401.024.

Plan Global de Becarios

En MAPFRE la conexión educación empresa es básica y parte importante de nuestros planes de desarrollo es el Plan Global de Becarios que cuenta con 310 acuerdos con universidades, escuelas de negocio e instituciones universitarias. En el año 2020 debido a la pandemia, 471 estudiantes han realizado sus prácticas en diversas áreas y 25 países, frente a los becarios habituales de otros años que fueron 1.179 en 2019.

Movilidad funcional y geográfica

La movilidad sigue siendo clave en el desarrollo de los empleados y en su empleabilidad. En el año 2020 el 13,66 % de los empleados han tenido una movilidad, lo que supone 4.360 empleados:

- Del total de movimientos de responsabilidad, el 91,6 % han sido cubiertos internamente.
- De las 3.022 vacantes publicadas, 37% se han cubierto por movilidad interna y el 20 % han supuesto una promoción.
- A través de la movilidad geográfica tanto carreras internacionales, movilidad global, como traslados temporales, 15 países han podido contar con profesionales de otros 19 países. Actualmente, hay 251 directivos y empleados trabajando fuera de su país de origen.

Modelo de aprendizaje

El compromiso de MAPFRE con la formación de sus empleados, está recogido en su Código de Ética y Conducta, así como, en varias de sus políticas, entre ellas, la Política de Promoción, Selección y Movilidad y la Política de Diversidad e Igualdad de Oportunidades

MAPFRE promueve el aprendizaje de los empleados a través de su Universidad Corporativa, poniendo el foco en la estrategia y objetivos del negocio.

Además de la formación obligatoria para los empleados, que comprende todos aquellos contenidos formativos que proveen de las capacidades básicas que se requieren para el trabajo diario (como contenidos relacionados con requerimientos legales, prevención de riesgos laborales, políticas globales y cultural), MAPFRE invierte en otros contenidos formativos que se imparten para mejorar las capacidades de los empleados en sus respectivos puestos y funciones (conocimientos de carácter técnico, comercial, técnicas de venta, capacidades digitales, liderazgo, desarrollo profesional, y certificaciones, entre otros).

La Universidad Corporativa despliega desde 2014 todas las acciones de aprendizaje a nivel global a través de sus 17 Escuelas, 12 Aulas de Conocimiento y un InnoLAB. Está presente en todos los países en los que MAPFRE opera, y facilita formación en los tres idiomas corporativos, y en cinco idiomas locales.

ESCUELAS TÉCNICAS DE CONOCIMIENTO	
ESCUELAS	AULAS
Escuela de Seguros	Aula de Vida
	Aula de Empresas
	Aula de Negocio Digital
	Aula de Autos
	Aula de Patrimoniales
	Aula de Salud
Escuela de Clientes y Desarrollo Comercial	Aula de Asistencia
	Aula de Ventas
Escuela de Reaseguro	Aula de Clientes
Escuela de Operaciones	
Escuela Actuarial	
Escuela de Finanzas	Aula de Inversiones
Escuela de Estrategia	
Escuela de Tecnología y Procesos	
Escuela de Auditoría	
Escuela de Recursos Humanos	
Escuela Legal	
Aula de Conocimientos Técnicos Digitales	
ESCUELAS TRANSVERSALES	
Escuela de Habilidades	
Escuela de Cultura	
Escuela de Políticas Globales	
Escuela de Idiomas	
Escuela de Liderazgo	
Escuela de Desarrollo Profesional	
Innolab	
Aula del Consejero	

Algunos datos relevantes:

- Durante este año se ha impartido formación al 100 % de la plantilla, a través de 966.335 horas de formación, suponiendo 28,6 horas de formación media por empleado.

	HORAS DE FORMACIÓN	
	HOMBRES	MUJERES
DIRECTIVOS	26.216	14.309
JEFES Y MANDOS	73.929	52.553
TÉCNICOS	263.821	267.585
ADMINISTRATIVOS	78.650	189.279
TOTAL	442.616	523.719

- Se han desarrollado 92 programas de desarrollo globales de carácter técnico y transversal.

- Se han invertido 7.232.392 euros, lo que ha supuesto 214,4 euros de inversión media por empleado. La inversión en formación ha disminuido en los últimos años por el mayor uso de los cursos virtuales y de la formación con profesionales internos. A pesar de ello el número de horas y personas formadas aumenta año a año.
- A través de los programas Cultura en un Mundo Digital y Hábitos MAPFRE en un Mundo Digital se ha impartido formación en los nuevos comportamientos y hábitos de MAPFRE. En concreto 10.912 empleados han realizado entre 2019 y 2020 el programa *online* y 22.285 han realizado la formación presencial.
- La formación técnico-comercial representa el 86,8 % del total de la formación impartida, y está totalmente alineada con las necesidades del negocio.

La transferencia de conocimientos al puesto de trabajo se evalúa teniendo en cuenta la utilización efectiva de los conocimientos, destrezas, habilidades y actitudes aprendidos como consecuencia de las acciones formativas realizadas. Esta evaluación la realizan los responsables respecto a la formación que reciben sus colaboradores. A nivel global en el año 2020 se cumplimentaron 8.363 cuestionarios por parte de responsables de asistentes a dichos programas, siendo el porcentaje de respuestas con valoración de al menos 4 sobre 6 en el grado de aplicación de los conocimientos al puesto, del 80,1 %.

El autoaprendizaje, implantado en MAPFRE globalmente, ofrece a los empleados contenidos de formación a través de catálogos abiertos para que, en función de sus inquietudes, diseñen su propia ruta de aprendizaje. En 2020 se han registrado más de 80.000 autoinscripciones a los más de 500 recursos formativos disponibles. El porcentaje de autoinscripciones ha crecido en un 77,8 % respecto al año anterior.

La formación en el año 2020 ha estado marcada por la pandemia de COVID-19, y la empresa adaptó rápidamente su estrategia de aprendizaje para que la formación pudiera ser integralmente virtual durante este período.

Programas de mentorización

A lo largo del año 2020 se ha continuado desarrollando el programa de *mentoring*, tanto tradicional como inverso, como forma de desarrollo y colaboración, y transmisión de conocimiento entre los equipos. El *mentoring* no solo permite mejorar en el desarrollo sino transmitir la cultura de la empresa y los comportamientos de colaboración, respeto y escucha.

- Mentorización tradicional, donde el mentor (perfil senior) transmite su conocimiento, experiencia y cultura al mentorizados (perfil junior). En el año 2020 se ha contado con 118 mentores y 155 mentorizados.
- Mentorización inverso, donde el mentor (perfil junior digital) apoya al mentorizados (perfil senior) en el desarrollo de habilidades digitales, uso de herramientas tecnológicas y plataformas colaborativas, conocimientos en tendencias digitales y uso de redes sociales. En el año 2020 se ha contado con 36 mentores y 91 mentorizados.

Gestión del conocimiento

MAPFRE cuenta con una plataforma tecnológica de gestión del conocimiento llamada Eureka e implantada a nivel global donde todos los empleados pueden conectarse para compartir conocimiento y mejores prácticas, es una plataforma activa que ha permitido unir en un solo espacio el conocimiento de toda la organización. Actualmente hay más de 1.100 referentes de conocimiento y más de 1.250 conocimientos compartidos de todas las materias de conocimiento de la empresa.

Índice de cultura y talento

MAPFRE mide internamente el Índice de Cultura y Talento integrado por seis variables, tres relacionadas con la cultura y el compromiso y tres con el talento y desarrollo. El Índice de Cultura y Talento ha sido de 84,1 % frente al 80,8 % del año 2019. En este cuadro se puede ver la evolución de estas variables y del índice en los años 2019 y 2020:

Cultura*	2019	2020
Employee Satisfaction Index:	68,1	72,8
Rotación:	15,4 %	9,1 %
Antigüedad:	12,9 años	13,63 años

Talento*	2019	2020
Plan de carrera y desarrollo	14,7 %	12,7 %
Movilidad funcional	42,7 %	46,2 %
Promoción Interna	79,8 %	91,0 %

(*) países: España, Brasil, Estados Unidos, Alemania, Italia, Turquía, Perú, México, Puerto Rico

TRANSFORMACIÓN Y ORGANIZACIÓN

El Reto Digital



El Reto Digital es la iniciativa estratégica que nace en MAPFRE a mediados del año 2017 para impulsar la transformación y el cambio que necesitan las organizaciones para adaptarse a los nuevos requerimientos digitales, dotando al entorno de trabajo de flexibilidad, de herramientas que permitan el trabajo colaborativo, del desarrollo de perfiles digitales y nuevas formas de liderazgo. Este proyecto supuso el trabajo en cuatro líneas principales:

Un entorno de trabajo flexible

- El 57,3 % de la plantilla disfruta de horario flexible.
- Más de 20.000 empleados disfrutan de espacios abiertos y colaborativos.
- Más de 26.000 empleados cuentan con herramientas Office 365.
- Capacidad para trabajar en remoto de más del 90 % de la plantilla.

Trabajo colaborativo y gestión del conocimiento

- Más de 1.250 conocimientos contribuidos en Eureka un espacio común disponible para conectar a todos los empleados y compartir el conocimiento.
- Más de 1.100 expertos identificados.
- 310 comunidades en la Intranet Global en la que colaboran 10.815 empleados
- 26.130 empleados cuentan con la herramienta de colaboración Teams.

Cultura en un mundo digital

- Un programa global de formación digital sobre cultura digital y comportamientos realizado por más del 98% de los empleados. Estos comportamientos y hábitos están presentes en nuestro día a día y se nos evalúa por los mismos.

- Un programa global de aprendizaje de capacidades digitales.

Nuevas formas de retribuir y reconocer.

- 27.803 evaluadas anualmente con una evaluación 360°.
- 126.897 actividades comunicadas.
- 19.916 personas integradas en un programa de reconocimiento.

App Personas MAPFRE

- La app está implantada en España, Brasil, Turquía y México.
- 9.478 empleados se han descargado la app Personas.

El Reto Digital ha demostrado ser una pieza clave de esta transformación puesto que nos ha permitido estar preparados para trabajar desde casa durante la pandemia de manera exitosa al haber desarrollado nuevas formas de trabajar en entornos digitales y colaborativos.

Reto Digital II 2020-2021

En 2020, Reto Digital ha evolucionado para continuar gestionando el cambio a través de la adopción de nuevas capacidades, del desarrollo de estructuras más dinámicas y flexibles y de la personalización de la experiencia empleado.

Reto Digital II nos va a permitir incrementar la productividad, la agilidad y el compromiso, trabajando en los escenarios de productividad que nos ofrecen las herramientas colaborativas, en la gestión de nuestra capacidad, en estructuras flexibles, puestos polivalentes y gestión por proyectos. Y de forma muy importante, adaptando los procesos a las necesidades de los empleados, a través del desarrollo de la experiencia del empleado, para que pueda sacar el máximo provecho a su tiempo y que sus oportunidades en la organización crezcan.



RETRIBUCIÓN Y RECONOCIMIENTO

La Política de Remuneraciones de MAPFRE recoge y garantiza los principios de igualdad y no discriminación, y establece retribuciones adecuadas de acuerdo con la función/puesto de trabajo en relación con el mérito, conocimientos técnicos, habilidades profesionales y desempeño de cada persona. La empresa diseña estas retribuciones con los siguientes principios:

- a. Transparencia, al ser conocida por sus destinatarios.
- b. Competitividad y flexibilidad en la estructura y adaptabilidad a los distintos colectivos y circunstancias del mercado.

La Política de Remuneraciones promueve, asimismo, una adecuada y eficaz gestión del riesgo, desincentivando la asunción de riesgos que excedan de los límites de tolerancia de la entidad, así como los conflictos de intereses. De este modo, esta política actúa como un elemento motivador y de satisfacción que permite alcanzar los objetivos marcados y cumplir con la estrategia en el marco de los intereses a largo plazo de la empresa. En este sentido, se recoge el tratamiento específico de la remuneración los colectivos de dirección de la compañía, y de aquellos con especial incidencia en el perfil de riesgo de la entidad. Los componentes de la retribución recogidos en esta Política son la remuneración fija, la remuneración variable/incentivos, programas de reconocimiento, beneficios sociales y complementos. Relevancia especial cobra la remuneración variable, en sus diferentes modalidades, retribución anual por objetivos, incentivos a medio y largo plazo, comisiones y bonus.

En este ejercicio, 28.804 personas tienen asignados sistemas de retribución variable anual, lo que supone un 85 % de la plantilla mundial.

La asignación y liquidación de la retribución variable anual se realiza a través del modelo de dirección por objetivos, de implantación global, que determina para cada nivel de puesto el peso de las diferentes categorías de objetivos. De este modo, se consigue alinear a cada persona con los objetivos estratégicos, los de MAPFRE en su conjunto, o de su región o país, asignando un peso creciente de este tipo de objetivos cuanto mayor es la responsabilidad del puesto, y dando en el caso de los equipos técnicos y administrativos un mayor peso relacionado con las funciones específicas con las que contribuyen a los objetivos generales.

OBJETIVOS GRUPALES					
NIVEL DE PUESTO	RESULTADO GLOBAL	ÁREA CORPORATIVA / UNID. NEGOCIO / TERRITORIAL / REGIONAL	PAÍS / EMPRESA / DEPARTAMENTOS CORPORATIVOS	ÁREA / DEPARTAMENTO	OBJETIVOS INDIVIDUALES
PRESIDENTE Y CONSEJEROS EJECUTIVOS	100 %				
COMITÉ EJECUTIVO	60 %	40 %			
ALTA DIRECCIÓN	40 %	30 %	30 %		
CEO PAÍS	20 %	20 %	60 %		
DIRECCIÓN	10 %	10 %	40 %	40 %	
JEFES Y MANDOS	5 %	5 %	30 %	60 %	
TÉCNICOS Y ADMINISTRATIVOS	5 %	5 %	10 %	20 %	60 %

Bonos por proyecto

En 2020, 355 personas tienen asignados un bono por proyecto, varios de ellos ligados a proyectos de integración de plataformas y nuevos sistemas digitales, para impulsar la transformación de la compañía.

Plan de reconocimiento

En 2020, 19.916 empleados de 25 países han participado en programas de reconocimiento. Los Programas de Reconocimiento son un elemento de la estructura retributiva que reconocen formalmente la contribución de los empleados a la implantación de la estrategia, además de premiar las aportaciones de calidad, la difusión de la cultura y los valores de MAPFRE, y la innovación.

Brecha salarial

En 2018 se definió y aplicó una metodología de cálculo de la brecha salarial, verificada por la consultora Ernst & Young (EY), que calcula dos tipos: la brecha bruta y la brecha ajustada; en ambos casos, es habitual utilizar la terminología en inglés: Gender pay gap y Equal pay gap, respectivamente.

La brecha bruta se calcula de este modo:

$$\text{GENDER PAY GAP} = \frac{\text{MEDIANA RETRIBUCION FIJA HOMBRES} - \text{MEDIANA RETRIBUCION FIJA MUJERES}}{\text{MEDIANA RETRIBUCION FIJA HOMBRES}}$$

La medida más precisa es la que permite llegar al detalle por grupos comparables homogéneos: la brecha ajustada. Para calcularla, tiene en cuenta tres factores —nivel de puesto, familia y la antigüedad— que tienen un impacto directo en la retribución. Con esos tres factores se crean grupos de comparación o clústeres con los que se agrupa a personas con los mismos criterios para realizar la comparación. La fórmula para calcular este tipo de brecha es:

$$\text{EQUAL PAY GAP} = \sum_{n=1}^N \left(\frac{\text{GENDER PAY GAP EN CADA CLUSTER} \cdot \text{NUMERO DE EMPLEADOS DEL CLUSTER}}{\text{NUMERO TOTAL DE EMPLEADOS ANALIZADOS}} \right)$$

Los clústeres se establecen a nivel local teniendo en cuenta estos factores. Si al realizar esos cálculos se determina que hay brecha salarial, se establecerá un plan de acción. Desde el Área Corporativa de Personas y Organización se está trabajando actualmente en un plan de acción donde se incluyen una serie de recomendaciones para abordar las situaciones de brecha salarial.

Se adjunta detalle de brecha ajustada sobre retribución fija en los principales países:

PAÍS	EQUAL PAY GAP
España	5,66 %
Brasil	5,14 %
Perú	-4,93 %
Turquía	-1,90 %
Italia	-1,37 %
Alemania	3,47 %

La brecha ajustada global sobre retribución fija del grupo, considerando un 92 % de la plantilla es de un 3,18 %, porcentaje equivalente al del año anterior una vez implantada esta metodología de cálculo en todos los países.

(Consultar en la Nota 8 información sobre la remuneración media).

EXPERIENCIA EMPLEADO

El modelo de gestión de experiencia del empleado de MAPFRE contempla, por un lado, el diseño de un ciclo de vida del empleado identificando los diferentes momentos de interacción del empleado con la empresa desde antes de incorporarse a la compañía hasta el momento en el que sale de ella y por otro la medición continua de la satisfacción y compromisos de los empleados.

CICLO DE VIDA DEL EMPLEADO DE MAPFRE

Personas **MAPFRE**
Talento y compromiso



ME UNO A MAPFRE

Vivo el proceso de selección
Me acogen

CONTRIBUYO

Logro mis objetivos
Colaboro en un proyecto
Me comunico con la empresa
Lidero un equipo

MI DÍA A DÍA

Me retribuyen
Equilibro mi vida personal y laboral
Vivo un cambio
Me relaciono
Estoy motivado/a
Me siento apoyado/a ante una situación personal

ME DESARROLLO

Recibo feedback
Aprendo
Me siento reconocido/a
Me muevo
Promociono

FINALIZA MI ETAPA PROFESIONAL

En el año 2020 hemos finalizado la implantación del modelo de escucha y medición continua de la experiencia del empleado de MAPFRE que nos permite monitorizar la experiencia del empleado y poder tomar decisiones que impacten positivamente en su día a día en base a datos cualitativos y cuantitativos.

Este modelo se configura como un nuevo proceso de gestión de personas y contempla estos tres momentos:

Medición de la recomendación, satisfacción y compromiso

- Recomendación de la empresa: ENPS® Relacional: Es la probabilidad de que los empleados recomienden MAPFRE como empresa para trabajar. En el año 2020 se ha medido en 13 países. De la plantilla total medida, el 98 % está en países que cuentan con un Employee Net Promoter Score muy bueno o excelente.
- Causas raíz de nivel 1 y nivel 2: se profundiza en los motivos principales por los cuales un empleado recomienda en menor o mayor medida MAPFRE como empresa para trabajar. Destacan como motivos de mayor recomendación:

Las condiciones y beneficios que nos ofrece MAPFRE:

La estabilidad	La puesta en práctica de los valores de la compañía en el día a día.
La conciliación de la vida personal y laboral.	La capacidad de transformarse

- Índice de recomendación del jefe: Leader Index. Mide el grado en que los empleados recomendarían a sus responsables. En el año 2020, en una escala de recomendación del 0 al 10, el 61 % de empleados dio una puntuación de 9 o 10.
- Compromiso: Employee Satisfaction Index. Mide el compromiso del empleado a través de la valoración de los siguientes 10 elementos: conocimiento de los objetivos, orgullo por el trabajo realizado, reconocimiento por el trabajo realizado, aportación a la compañía, recepción de feedback de calidad, oportunidades de desarrollo, colaboración, herramientas de trabajo, cuidado a las personas, orgullo por la huella social. La cobertura de esta medición alcanza a más del 75% de los empleados.

Elementos que impactan en el compromiso del empleado:

- Conocimiento de los objetivos
- Orgullo por el trabajo realizado
- Reconocimiento por el trabajo realizado
- Aportación a la compañía
- Recepción de *feedback* de calidad
- Oportunidades de desarrollo
- Colaboración
- Herramientas de trabajo
- Cuidado de las personas
- Orgullo por la huella social

En el año 2020 el índice de compromiso ha sido 73, que corresponde con el porcentaje de empleados que ha valorado las diez variables analizadas con una puntuación media de 8, 9 o 10.

Índice de compromiso por género	
Hombres	75 %
Mujeres	71 %

Índice de compromiso por grupo de edad	
25 o menos	76 %
De 26 a 37	73 %
De 38 a 49	72 %
De 50 a 64	74 %
Más de 65	82 %

Índice de compromiso por nivel de puesto	
Administrativos	71 %
Técnicos	71 %
Jefes y mandos	80 %
Dirección	86 %

Ciclo de vida del empleado

El Ciclo de Vida del Empleado de MAPFRE se compone de 18 momentos de la verdad que se miden a través de la realización de:

- Focus groups con grupos de empleados que conforman una muestra representativa de la plantilla y focus groups con grupos de empleados que conformen una muestra de colectivos concretos (jóvenes, perfiles senior, perfiles estratégicos, expatriados, recién incorporados, recién promocionados, etc.) y en ellas se trabajaran los momentos de la verdad en los que puedan necesitar una experiencia diferente al conjunto de los empleados.

- Cuestionarios ENPS Transaccional. Esta medición se realiza a través de cuestionarios breves que se gestionan con la herramienta Qualtrics que hemos implantado este año en MAPFRE.

Calidad de la Gestión de Recursos Humanos

El Índice de Calidad Percibida se obtiene a través de un cuestionario de valoración que se remite a todos los empleados de MAPFRE en el mundo y en el que se evalúa la calidad del servicio que desde las áreas de Recursos Humanos damos a los empleados y la capacidad de evolución y adaptación de la gestión de personas a las necesidades de la empresa y de los empleados. En el año 2020 el índice de calidad percibida fue de un 7,9 sobre 10.

Gracias a la información que obtenemos de estas mediciones podemos optimizar nuestros recursos priorizando acciones de mejora enfocadas en los aspectos que tienen una mayor correlación con la satisfacción del empleado y por tanto con su productividad.

Representación legal de los trabajadores

MAPFRE mantiene un diálogo permanente y directo con los empleados, reportando información sobre todos los aspectos relevantes, escuchando sus opiniones y solicitando su participación activa a través de distintos canales, como por ejemplo la representación legal de los trabajadores.

El 56,54 % de la plantilla está representada por representantes legales de los trabajadores. Cabe destacar que países como Alemania, Argelia, Brasil, España, Francia, Italia, Uruguay, y Venezuela cuentan con un porcentaje de plantilla representada que alcanza más del 98% en cada uno de ellos.

Dado que la negociación colectiva no se estructura igual en todos los países MAPFRE no cuenta con convenio colectivo aplicable en varios países por no darse las condiciones legales, sociales o de tipo de negocio o sector que permitan su implantación. Por ello, en MAPFRE hay 19.624 empleados cubiertos por convenios colectivos en 12 países.

No obstante, conviene señalar que la cobertura de la plantilla por convenio colectivo que MAPFRE tiene en los países que se indican a continuación, resulta significativa:

País	% de empleados con convenio colectivo
Brasil	100 %
España	100 %
Grecia	100 %
Italia	100 %
Uruguay	100 %
Venezuela	100 %
Francia	95 %
Portugal	85 %
Argentina	78 %
Malta	58 %

La relación entre la empresa y la representación legal de los trabajadores se lleva a cabo a través de los siguientes canales:

- En el seno de los órganos de participación de la empresa con los representantes legales de los trabajadores y comisiones formales.
- Reuniones periódicas acordadas por ambas partes.
- Contacto directo a través de teléfono o correo electrónico.

Por otra parte, la representación legal de los trabajadores se comunica con los empleados a través de cuentas de correo electrónico específicas o espacios en la intranet, visitas a los centros de trabajo y espacios para reuniones o asambleas que la empresa facilita para la comunicación y el diálogo con los empleados.

En el año 2020 los principales acuerdos de negociación colectiva alcanzados con la representación legal de los trabajadores han sido : (i) en España, de los 19 acuerdos alcanzados, destacan el acuerdo sobre el derecho a la desconexión digital, el acuerdo de derechos sindicales y los acuerdos sobre medidas laborales y de salud derivadas del COVID-19 adoptados en las distintas entidades; (ii) en Alemania, de los 25 acuerdos alcanzados, pueden señalarse los acuerdos en materia de protección de datos a empleados, los acuerdos sobre tiempo de trabajo y gestión de jornadas, y los acuerdos en materia de medidas sanitarias derivadas del COVID-19; (iii) en Argentina, destacan los acuerdos de actualización salarial para el año 2020; (iv) en Perú, el Convenio colectivo para el año 2020; (v) y en Venezuela, del total de 8 acuerdos alcanzados con la representación legal de los trabajadores, destacan los acuerdos en materia de mejoras en las coberturas de las pólizas a empleados.

Conciliación y bienestar

Desconexión Digital

En el marco de la transformación digital, MAPFRE ha avanzado hacia modelos de organización del trabajo más flexibles que facilitan el acercamiento al cliente a la vez que mejoran la captación y retención del talento y favorecen el equilibrio de la vida laboral y personal. No obstante, esta nueva organización del trabajo y la posibilidad de estar siempre conectados pueden desdibujar los límites del tiempo de trabajo y tener como consecuencia que cuestiones propias del ámbito laboral, en ocasiones, interfieran en el disfrute del tiempo libre de las personas. Por ello, MAPFRE ha aprobado la “Política reguladora de la desconexión digital de las personas trabajadoras de MAPFRE” a través de la cual se establece una cultura de respeto al tiempo de los demás. La política reconoce expresamente el derecho de las personas trabajadoras a desconectarse de las herramientas de trabajo y comunicación provistas por la empresa fuera de la jornada de trabajo estableciendo medidas expresas para el ejercicio de dicho derecho. Tales medidas regulan horarios en los que no se deben enviar comunicaciones ni esperar respuesta a las mismas salvo circunstancias excepcionales justificadas, así como pautas relativas a la planificación y realización de reuniones. Para asegurar su adecuada implantación e impulsar una cultura favorable al descanso, la política se completa con un plan de gestión del cambio al que se acompañan recursos formativos relacionados con la desconexión y el descanso, un uso razonable de los medios tecnológicos y de sensibilización en el respeto al tiempo de descanso personal.

Medidas de conciliación de vida laboral y personal	Nº de empleados beneficiados
Horario laboral flexible	19.324
Trabajo a tiempo parcial	2.381
Jornada laboral reducida	753
Contratos laborales de Teletrabajo	1.316
Permisos retribuidos y no retribuidos	13.224
· Permiso parental	654
· Permiso maternal	822
Excedencias por motivos personales o estudios	35
Programa de integración de empleados tras un permiso de larga duración	159

Tipo de beneficio social	% de empleados que han disfrutado el beneficio social respecto a los empleados con derecho
Seguro de salud	94,3 %
Sistemas de previsión social/seguro de vida	96,5 %
Bonificaciones en seguros	69,2 %
Premio de permanencia en la empresa	24,5 %
Ayuda escolar para hijos	35,6 %
Premio de natalidad	6,0 %
Préstamos	14,7 %

Todos los beneficios se ofrecen a los empleados, con independencia de que su contrato sea fijo o temporal. El importe destinado en 2020 a beneficios sociales ha sido de 160,8 millones de euros.

También se facilitan ayudas a empleados para situaciones especiales, normalmente derivadas de problemas de salud. En 2020, el importe de estas ayudas ha ascendido a 557.870 euros. Asimismo, se han concedido ayudas económicas a empleados jubilados por importe de 732.037 euros, de los cuales 710.339 euros son bonificaciones en el seguro de salud de jubilados.

MAPFRE cuenta con una Política de Salud y Bienestar y Prevención de Riesgos Laborales, aprobada por el Consejo de Administración de MAPFRE S.A. con fecha 23 de julio de 2015, cuyos principios generales son:

1. Conseguir un entorno de trabajo saludable y de bienestar que permita a todos los empleados desarrollar su trabajo en las mejores condiciones físicas, psíquicas y sociales.
2. Alcanzar un nivel óptimo en la seguridad laboral más allá del mero cumplimiento de la normativa en materia de prevención de riesgos laborales.

Además, asume un modelo de prevención en el que los trabajadores pueden participar activamente en todo aquello que pueda afectar a su seguridad y salud en el trabajo, para lo cual dispone de los cauces representativos establecidos legalmente. Un total de 27.736 empleados, un 82,2 % de la plantilla, están representados en comités de salud y seguridad conjuntos dirección-empleados, que han sido establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre esta materia. Algunos de los principales asuntos tratados en estos comités son:

- Planes de evacuación y control de emergencias.
- Periodicidad y contenido de los reconocimientos médicos a empleados.

- Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.
- Retorno tras bajas de larga duración.
- Estudios específicos de puestos de trabajo.
- Planes de vigilancia de la salud.
- Realización de evaluaciones de riesgos laborales en los centros de trabajo.
- Análisis de bajas laborales y absentismos.

MAPFRE cuenta con un modelo de empresa saludable que permite sistematizar las actuaciones a desarrollar en materia de promoción de la salud tanto física como psíquica, y tanto en el entorno laboral, como en el personal y familiar de los empleados y contempla cinco ámbitos en los que la empresa puede trabajar en materia de salud: entorno laboral, entorno personal, promoción de la salud, alimentación y ejercicio físico y bienestar mental. La estrategia de promoción de la salud en MAPFRE pasa por trabajar las principales causas de muerte y enfermedad en el mundo, que según la OMS y otros organismos internacionales básicamente consisten en la intervención en prevención de enfermedades no transmisibles y en bienestar psicoemocional.

El 80,7 % de las mujeres y el 92,8 % de los hombres que disfrutaron de permisos de maternidad y paternidad regresaron al trabajo. De las 1.397 permisos por maternidad y paternidad del año 2019, 1.267 siguen en plantilla lo que supone una tasa de retención⁸ del 90,7 %.

Datos de absentismo

	2020	
	Hombres	Mujeres
TASA DE FRECUENCIA DE ACCIDENTES (TFA)	14,88	12,44
TASA DE FRECUENCIA DE ENFERMEDAD PROFESIONAL (TFEP)	0,54	0,22
TASA DE INCIDENCIA DE ENFERMEDADES PROFESIONALES (TIEP)	12,82	5,32
TASA DE INCIDENCIA DE ACCIDENTES DE TRABAJO (TIAT)	352,48	297,66
TASA DE DÍAS PERDIDOS (TDP)	0,62	0,36
TASA DE ABSENTISMO LABORAL (TAL)	0,06	0,04
ÍNDICE DE FRECUENCIA	2,27	1,90
ÍNDICE DE GRAVEDAD	0,08	0,05
MUERTES POR ACCIDENTE LABORAL	—	—
MUERTES POR ENFERMEDAD PROFESIONAL	—	—
Nº ACCIDENTES DE TRABAJO	55	56
Nº ENFERMEDADES PROFESIONALES	2	1
Nº TOTAL DE HORAS PERDIDAS POR ABSENTISMO DERIVADO DE ACCIDENTE NO LABORAL Y ENFERMEDAD COMÚN	468.724	1.219.308

Ver la Nota 9 de este informe: metodología de cálculo. Incluida siniestralidad por COVID-19

El objetivo de MAPFRE es mejorar anualmente con base en el 2019.

Año	Ratio de absentismo (% de días perdidos sobre el total de días)*	% de empleados sobre los que está calculado
2019	3,07	100
2020	2,72	100

Se consideran 7,3 horas al día y 248 días/año por empleado.

Una de las líneas clave del modelo de empresa saludable es la formación en materia de la salud y hábitos saludables y de la prevención de riesgos laborales. Por ello, en este ejercicio:

- Los empleados han recibido un total de 34.357 horas de formación específica.

Para conocer más información sobre las actividades realizadas en el Grupo, consultar el Informe MAPFRE Personas y Organización 2020.

⁸ **Tasa de retención:** (cifra total de empleados retenidos 12 meses después regresar de un permiso parental/Cifra total de empleados que regresan después del permiso parental en el periodo del informe) *100.

COVID-19 #EnMAPFREmasunidosquenunca

Ante todo salud y protección

Desde el primer momento MAPFRE fue consciente del impacto que la pandemia por COVID-19 podía generar y bajo el gobierno del Comité Corporativo de Crisis, desplegó rápidamente sus planes de contingencia con el objetivo prioritario de cuidar de la salud de los empleados.

Procedimientos y protocolos tanto aspectos sanitarios, como prevención y laborales:

- Protocolo de Actuación en Materia de Salud Laboral para garantizar las mejores medidas preventivas y de protección frente al COVID-19 a aquellos trabajadores que se reincorporen a sus puestos de trabajo.

- Protocolo de Actuación en Materia de Prevención de Riesgos Laborales a tener en cuenta de cara a la reincorporación y/o recuperación normal de la actividad en los centros de trabajo de MAPFRE

La primera de las medidas derivadas de estos protocolos y que se implantó de manera ágil en todos los países fue el teletrabajo y la disminución de la densidad de ocupación en todos los edificios, con el objetivo de evitar los contagios.

De forma paralela, y con el fin de disminuir el riesgo de transmisión, se identificaron y tomaron medidas para los colectivos más vulnerables, se divulgó información sobre la enfermedad y su sintomatología y se implantaron medidas de profilaxis, así como otras medidas como la prohibición de viajar.

<p>ACCIONES ENCAMINADAS A DISMINUIR EL RIESGO DE TRANSMISIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> > Envío a casa de personas en situación vulnerable. > Implantación de medidas de profilaxis y distanciamiento social > Aumento de la distancia entre empleados a través del teletrabajo o incrementando distancia entre zonas > Información sobre la enfermedad y sintomatología y apoyo a las indicaciones de las autoridades sanitarias del país > Acciones divulgativas de prácticas higiénicas, como carteles de lavado de manos. > Revisión de los protocolos de limpieza de los servicios comunes o salas de reuniones y aseos 	<p>ACCIONES DE SOPORTE A LOS EMPLEADOS AFECTADOS ANTES DEL CONFINAMIENTO</p> <ul style="list-style-type: none"> > Priorización del teletrabajo en personal especialmente sensible > Gestión de dudas médicas, incertidumbre, dudas, miedo al contagio, por medio de diferentes canales > Protocolo de actuación en caso de contagio: concepto caso, contacto estrecho, contacto casual, información y seguimiento multicanal (email, teléfono) > Establecimiento de cuarentenas, preventivas u obligatorias. > Información a empleados sobre el procedimiento: charlas presenciales.
<p>ACCIONES DE SOPORTE A LOS EMPLEADOS Y SUS FAMILIARES DURANTE EL CONFINAMIENTO</p> <ul style="list-style-type: none"> > Asesoramiento médico > Asesoramiento psicológico > Información en salud por diferentes canales > Programa de bienestar psicoemocional "Ayuda al Empleado" > Programas de bienestar intelectual/social con ayuda de la comunicación constante a través de diferentes canales > Programas de bienestar físico, entrenamiento, comida saludable, > Bienestar financiero gracias a que la gestión de nómina se ha cursado con normalidad 	<p>ALGUNAS ACCIONES LOCALES</p> <ul style="list-style-type: none"> > Creación de buzones y plataformas sanitarias > Consultas o chats con médicos y especialistas en Venezuela, Turquía, Brasil, Estados Unidos, Panamá o México. > Líneas de ayuda en Alemania con "RehaAktiv" > Información de instituciones que proporcionan servicio psicológico, como México, Argentina o Puerto Rico. > Charlas/reuniones virtuales con los empleados para conocer, de primera mano, cómo se encuentran, tanto ellos como sus familias, qué percepción tienen, en que se les puede ayudar, cómo trabajar en remoto y utilizar las herramientas disponibles etc., tanto por parte de los equipos Recursos Humanos, con ejemplos como Filipinas, Argentina, Honduras, Chile, Malta o Turquía. Como por parte de los CEO como es el caso de Brasil, España, Panamá ("Comparte un café con tu CEO"), República Dominicana ("Cafecito con la CEO"), El Salvador, Puerto Rico o Malta. O envío de correos personales a los empleados por parte del CEO, como en Malta y Portugal.

Una forma diferente de trabajar

El desarrollo de la iniciativa Reto Digital y el trabajo que se había realizado dentro de esta iniciativa, permitieron que en pocos días todo estuviese preparado para que los empleados pudieran trabajar desde sus casas y disminuir drásticamente la densidad de ocupación en todos los edificios y evitar así los contagios y al mismo tiempo mantener el servicio a nuestros clientes.

Gracias al despliegue del modelo de trabajo colaborativo y de las herramientas colaborativas ha sido posible mantener la actividad del día a día y mantenernos informados, coordinados y conectados

Hasta el 90 % de la plantilla a nivel global ha estado teletrabajando durante estos meses

ACCIONES DE APOYO AL TRABAJO EN REMOTO

- > Se facilitó una guía para las personas que trabajan por primera vez en remoto, orientada a que el responsable pudiera compartirla con sus colaboradores.
- > Se ha difundido un site con información de referencia en relación a las herramientas de trabajo colaborativo de Office365.
- > Se definieron una serie de pautas sobre cómo liderar a distancia, a modo de recordatorio de las conductas que deben tener nuestros líderes en la relación con sus equipos y en la organización y el seguimiento del trabajo, y el cumplimiento de objetivos.
- > Se ha orientado a los equipos en relación a la coordinación de tareas y objetivos a corto plazo.

Las relaciones laborales de la flexibilidad

En el ámbito de las relaciones laborales, cada país ha establecido un régimen especial para permitir la conciliación en el desarrollo de la jornada de trabajo con las necesidades personales y familiares de los empleados, intentando ser flexibles en una situación complicada para todos y confiando en la responsabilidad individual de cada uno de los empleados en la gestión de su propio trabajo.

FLEXIBILIDAD LABORAL Y CONCILIACIÓN

- > Flexibilidad en el desarrollo de la jornada para facilitar la conciliación del trabajo con las necesidades personales y familiares de los empleados.
- > Libertad de organización por parte del empleado en función de sus necesidades.
- > Creación de bolsas de horas y permisos específicos para atender necesidades derivadas de la crisis.
- > Acciones concretas con jefes para propiciar el uso de la flexibilidad por parte de los equipos.
- > Iniciativas para identificar áreas que pueden estar sobrecargadas y áreas que pueden tener disponibilidad de talento para dar apoyo donde se necesite.

REPRESENTACIÓN LEGAL DE LOS TRABAJADORES

- > Interlocución, información y negociación continua con la representación laboral de los trabajadores.
- > Establecimiento de nuevos canales de comunicación y nuevas formas de trabajar utilizando la tecnología que agilizan la relación.
- > Reconocimiento y satisfacción por parte de los sindicatos de la labor desarrollada por la empresa

Comunicación con los empleados. Más cerca que nunca

Desde el primer momento se hizo un gran esfuerzo por que los empleados estuviesen informados de las actuaciones y medidas adoptadas por la empresa y por hacer llegar las recomendaciones necesarias en cada una de las fases. En un primer momento la comunicación se centró en informar sobre las actuaciones relacionadas con el ámbito de la salud, el teletrabajo y la continuidad de negocio, para a continuación comenzar a incluir contenidos relacionados con el día a día de la empresa y el empleado. Durante estos meses se han publicado cerca de un centenar de contenidos en nuestra Intranet, entre noticias diarias, infografías, videos y artículos y se ha creado un site denominado "Más unidos que nunca" con toda la información publicada sobre COVID-19. Además, a través de nuestra aplicación móvil app Personas se han difundido más de 60 contenidos a los más de 8.000 empleados que tienen esta aplicación que ya estaba disponible en España y que durante estos meses se ha implantado también en Brasil, Turquía y México.

#askMAPFRE

Con el objetivo de estar lo más cerca del empleado y poder resolver sus dudas de manera directa y transparente, el presidente de MAPFRE y la directora general de Personas y Organización, establecieron una comunicación semanal con los empleados en la que respondían a las preguntas de empleados de todo el mundo sobre cómo la compañía estaba abordando la crisis del coronavirus, la inmensa labor que están desarrollando los equipos y personas del Grupo, así como los retos que enfrentamos como compañía, sociedad e individuos.

Y ante todo, sociales

Se han llevado acciones de apoyo a los empleados y sus familias, con asesoramiento psicológico al que pueden acceder más del 80 % de los empleados en el mundo; y la promoción de actividades sociales y en familia, en cada uno de los países.

ACTUACIONES PARA FACILITAR EL CONFINAMIENTO EN CASA DE EMPLEADOS Y FAMILIARES

- > Consejos, herramientas de entretenimiento, ayuda psicológica, etc.
- > Sites con información, guías, tips para los empleados.
- > Ayuda psicológica para el empleado y sus dependientes.

VOLUNTARIOS MAPFRE

- > Apoyo económico a bancos de alimentos
- > Acompañamiento telefónico a personas mayores que viven solas y que lo solicitan previamente.
- > Envío de cartas virtuales de ánimo a los ancianos que se encuentran en residencias, niños ingresados en hospitales y a sus familiares
- > Voluntariado dirigido a personas con discapacidad mediante el que se fomenta la inclusión social de las personas con discapacidad intelectual. Los voluntarios se intercambian cartas con ellos (al menos dos veces al mes)
- > Voluntariado dirigido a jóvenes en riesgo de exclusión social: ayudas para acceder al mercado laboral. Preparación de CV entrevistas, cartas de presentación, información relativa a carreras profesionales.
- > Voluntariado dirigido a niños en riesgo de exclusión, talleres virtuales para niños (manualidades, clases de baile, taller de galletas y cupcakes y refuerzo escolar...)
- > Voluntariado dirigido a mayores de 65 para que aprendan a utilizar nuevas tecnologías (Facetime, Whatsapp, Houseparty, Skype...) para afrontar los días de confinamiento y reducir la brecha digital que existe entre la población de mayor edad y el resto de la sociedad.

Con el objetivo de apoyar a las áreas de recursos humanos locales, y estar alineados en la gestión de la crisis y la comunicación a los empleados, semanalmente se remitió a todos los países un kit con pautas de actuación y materiales prácticos para la adaptación al escenario de amenaza sanitaria provocada por el virus COVID-19.

La siguiente tabla muestra el desglose por número de proveedores y los pagos totales que se han realizado en el año 2020:

	IBERIA		LATAM		INTERNACIONAL	
	Nº proveedores	Coste (millones €)	Nº proveedores	Coste (millones €)	Nº proveedores	Coste (millones €)
De servicios (específicos)	71.620	1.498	27.177	607	28.504	413
De soporte (generales)	3.327	257	7.525	282	5.508	306

4.5. GENERANDO NEGOCIO A LOS PROVEEDORES

MAPFRE tiene el objetivo de garantizar una actuación ética y socialmente responsable por parte de todos los proveedores que prestan algún servicio, bien al Grupo o bien directamente a los clientes. Todo ello, manteniendo un adecuado nivel de calidad en la prestación del servicio y unos estándares elevados de control interno en todas las fases del proceso.

Para ello cuenta con una norma de compras, que tiene por objeto establecer criterios económicos, ambientales, sociales y de gobernanza, así como unos principios de obligado cumplimiento que deben respetarse en cualquier contratación que se realice en nombre de la compañía.

El Código Ético y de Conducta del Grupo establece un apartado específico para proveedores y empresas colaboradoras que determina el marco en el que se tienen que desarrollar la relación.

El Grupo trabaja con más de 140.000 proveedores, diferenciando proveedores de servicio (aquellos que realizan prestaciones derivadas de los contratos de seguro o de servicios ofrecidos por las empresas aseguradoras del Grupo o sus filiales a los clientes) y proveedores de soporte o generales (aquellos que tienen como cliente final a cualquiera de las entidades del Grupo MAPFRE para actividades como la gestión como suministros, firmas de consultoría, impresión, etc.).

Para fortalecer la relación con los proveedores y proporcionar un mejor servicio al cliente, MAPFRE pone a su disposición diversos materiales, dosieres formativos, procedimientos de actuación, herramientas y cursos *online* o presenciales, que facilitan su labor y aportan conocimientos sobre diversos temas como modificaciones legislativas, desarrollos tecnológicos, así como otros asuntos relevantes en el ámbito de la sostenibilidad.

Modelo Operativo de Gestión de Proveedores de Servicio

Los proveedores de servicio son, en la mayoría de los casos, la imagen de MAPFRE de cara al cliente. Por ello, dada su relevancia, la empresa tiene un Modelo Operativo de Gestión de Proveedores, desarrollado en el marco de la iniciativa estratégica "Proveedores como embajadores de marca".

El modelo se basa en la aplicación de unos principios generales que son: la orientación al cliente, la optimización del contacto con cliente, la vocación de servicio, la optimización del coste, y la Responsabilidad Social Corporativa.

Se establece un sistema de contribución común que implica una continua retroalimentación de los compromisos entre MAPFRE y proveedor, de manera que todo incremento de la relación en el modelo implica el establecimiento de nuevos compromisos por ambas partes. Estos compromisos permiten establecer diferentes categorías de proveedores, en función del grado de vinculación, cuyo máximo exponente es el "Embajador de Marca", cuyos integrantes se consideran una extensión de la compañía, pudiendo asumir, parcialmente, funciones de MAPFRE en la prestación de servicios.

Los Embajadores de Marca están plenamente comprometidos con MAPFRE participando en el modelo económico, prescribiendo la marca MAPFRE, luciendo la imagen de la compañía y aportando su conocimiento para el diseño de nuevos productos y servicios.

CATEGORÍA DEL PROVEEDOR DEFINIDO POR MAPFRE Y COMPROMISOS MUTUOS:



En 2020 se ha trabajado en la evolución del Proyecto Embajador de Marca a un modelo operativo, así como en controlar los principales indicadores de eficiencia, coste y calidad en los 24 países donde el proyecto está desplegado.

Gestión sostenible de proveedores

La gestión responsable y sostenible de proveedores es una de las prioridades de la compañía en términos de sostenibilidad.

Un tratamiento integral de los procesos relacionados con la gestión de proveedores implica llevar a cabo las medidas necesarias, tanto formativas como de control y supervisión, que permitan asegurar que las prácticas de sostenibilidad que llevan a cabo los proveedores estén alineadas con las de MAPFRE y que cumplan los estándares definidos por la compañía.

Los proveedores de servicio, por su relación con MAPFRE y el servicio que prestan a los clientes son los más estratégicos, por lo que en el Plan de Sostenibilidad 2019-2021 se recoge, de manera explícita, el proyecto de homologación ASG de los mismos.

Igualmente, se está llevando a cabo entre ellos una campaña de sensibilización en materia de derechos humanos y, dentro del compromiso que tiene el Grupo con la Agenda 2030, se les está concienciando y divulgando en lo referente a los ODS.

Para conseguir lo anterior, se definieron los siguientes objetivos a alcanzar en 2021 en España, Brasil, Estados Unidos, México y Colombia:

- Consolidar el modelo de gestión sostenible de proveedores de los ramos hogar y autos, seleccionando aquellos proveedores que tienen una mayor vinculación con MAPFRE (categorías “Embajadores de Marca”, “Recomendados (+)” y “Recomendados”).
- Sensibilizar en materia de derechos humanos al 75 % de los proveedores que se homologuen con los criterios ASG del Grupo. Esta formación corre a cargo de la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

- Concienciar y sensibilizar sobre la Agenda 2030 de desarrollo sostenible de Naciones Unidas, al menos, al 50 % de los proveedores homologados.

Por otra parte, la gestión sostenible de proveedores de soporte se está llevando a medida que se está implantando la herramienta corporativa que permite consolidar la información y homogeneizarla. En 2020 la herramienta que permite la homologación está desplegada en España, México, Argentina, Honduras y Paraguay. Se espera que, para los próximos dos años, se vayan incluyendo más países, como Estados Unidos, Brasil y Puerto Rico, entre otros.

Proceso de homologación ASG

Esta homologación implica un proceso de control y seguimiento que comienza con el análisis inicial de las prácticas en sostenibilidad de los proveedores. Este análisis se realiza mediante un cuestionario específico que incluye los siguientes factores de riesgo:

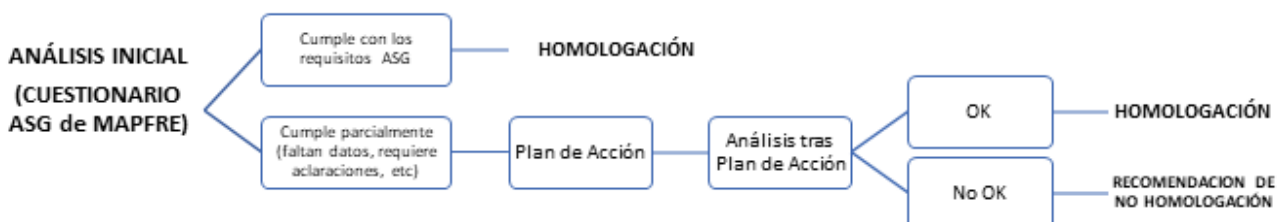
- Seguridad y salud laboral de los trabajadores.
- Derechos humanos: trabajo infantil y forzoso, derechos laborales básicos, etc.
- Prácticas y sanciones medioambientales.
- Inclusión, diversidad y no discriminación.

En base a las respuestas que los proveedores facilitan al cuestionario, el proceso continúa con los siguientes pasos:

- en caso de estar todos los criterios correctos se procede a su homologación ASG y
- en caso contrario se propone un plan de acción para revertir la situación.

Mediante este sistema se puede establecer un mapa de riesgos e incluir las medidas de mitigación de los mismos, a través de los planes de acción.

PROCESO DE HOMOLOGACIÓN ASG



Resultados 2020

Homologación de proveedores de servicio

En 2020 se ha realizado la homologación en España y en Estados Unidos. En 2019 se había lanzado en México y Colombia. En 2021 se prevé llevar a cabo la homologación en Brasil, cumpliendo así con el objetivo fijado en el Plan de Sostenibilidad 2019-2021.

Desde el inicio del proyecto en 2019, son 3.315 los proveedores que han participado en el mismo, de los cuales 3.158 están homologados y 156 siguen en proceso de lograr la homologación.

Como datos más relevantes, por país participante, destacan:

- España: incluidos en el proceso de homologación los proveedores que realizan más del 80 % de los servicios que se prestan en los ramos de automóviles y patrimoniales (talleres, talleres de lunas, grúas, *rent a car* y reparadores de hogar).
- Estados Unidos: incluidos el 100 % de los talleres de Massachusetts en el proceso de homologación. Representan el 100 % de los que componen las categorías Embajadores y Recomendados (+).
- México: incluidos en el proceso de homologación el 100 % de los proveedores de las categorías de Embajadores de Marca, Recomendados (+) y Recomendados, que realizan más del 86 % de los servicios prestados de las actividades de talleres y talleres de lunas.
- Colombia: incluidos en el proceso de homologación el 100 % de los proveedores de automóviles y patrimoniales de las categorías Embajadores, Recomendados (+) y Recomendados, lo que representa más del 65 % de los servicios que se prestan en estos tamos (talleres, grúas y reparadores de hogar)

El 92,76% de los proveedores incluidos en la homologación en 2020 ya han recibido programas de sensibilización en derechos humanos.

Homologación ASG de proveedores de soporte

En España un total de 800 proveedores de soporte han sido homologados en 2020, lo cual supone más de un 60% de la facturación total. Por otra parte, en línea con el plan de expansión internacional del modelo de homologación, está previsto que en el próximo año se consolide el modelo en Argentina, Honduras, México y Paraguay.

4.6. HUELLA SOCIAL, VALOR COMPARTIDO

HUELLA SOCIAL: contribución al desarrollo sostenible

El seguro es un motor de desarrollo económico y de cohesión social, por ello, nuestra actividad como Grupo está muy ligada a lo que representan la Agenda 2030 de Naciones Unidas y sus objetivos de desarrollo. Una agenda que pone la prosperidad, la protección del planeta y a las personas como ejes imprescindibles del desarrollo sostenible y pretende alcanzar también el objetivo integrador de no dejar a nadie atrás.

Por ello, desde su aprobación en 2015, MAPFRE ha contado en todos sus planes de sostenibilidad con una línea de trabajo dedicada a esta agenda.

Durante este año hemos puesto el foco en:

- Dar conocer la agenda y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a toda la sociedad. En este aspecto, a lo largo de este año, se han publicado más de 109 contenidos en la intranet y 232 publicaciones en redes sociales y web corporativa.
- Revisar el mapa de ODS prioritarios para MAPFRE, así como las metas y los indicadores de seguimiento.

MAPFRE pone el foco en siete objetivos, siendo conscientes de que, por la interrelación de los ODS, la contribución indirecta del Grupo es mucho mayor.

Nuevo mapa corporativo de ODS en MAPFRE



Durante el proceso de revisión del mapa corporativo de ODS, se han identificado los impactos directos, indirectos y potenciales, se han adaptado las metas generales al ámbito de la empresa y se están revisando los indicadores de seguimiento más adecuados para medir la contribución de MAPFRE a cada uno de ellos. Este ejercicio, nos va a ayudar a incrementar el detalle de información disponible para nuestros grupos de interés. Para ello, tenemos como objetivo para 2021 publicar un informe específico de contribución a los ODS. Ver apartado 6.3 nota 2 relación de impacto de los ODS prioritarios de MAPFRE con los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Voluntariado MAPFRE

Una de las características más reconocibles por la sociedad sobre el compromiso de MAPFRE es que somos personas que cuidan de personas. Esta manera de entender nuestra actividad alcanza especialmente a los colectivos más vulnerables a través del programa de voluntariado corporativo, que está integrado en la estrategia de recursos humanos y de sostenibilidad y está alineado con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030. Contamos con un órgano de impulso y seguimiento, el Comité de Voluntariado Corporativo.

Somos **Personas MAPFRE, dispuestas a ayudar** y somos el alma de la compañía, cumplimos con la **#LaParteQueNosToca** a través de la vocación de servicio, uno de los valores que mejor nos define.

Identificar cuál es el rol de MAPFRE y el impacto que supone en la sociedad el desarrollo, promoción e implantación del voluntariado corporativo supone todo un reto para la empresa y un desafío para poner en valor el impacto transformador que generan las acciones que se desarrollan en todos los países donde actuamos. Por ello, durante este año hemos trabajado en el diseño de una metodología propia, que nos servirá para medir el impacto social que tienen nuestras acciones de voluntariado corporativo y su contribución en las metas de los ODS. La metodología estará integrada en la web de voluntariado y nos permitirá conocer cuál es el impacto del voluntariado corporativo de MAPFRE en cada una de las metas de los ODS.

El programa global de voluntariado corporativo que desarrollamos a través de Fundación MAPFRE establece las líneas básicas para el desarrollo del voluntariado en los países. Estas líneas de actuación son las siguientes: nutrición, salud, educación, medio ambiente, ayuda en emergencias y comparte solidaridad. Sus objetivos son:

- a. Contribuir a mejorar el bienestar de personas desfavorecidas y de la sociedad en general.

- b. Incrementar las relaciones de MAPFRE con la comunidad en la que se encuentra, presentándose y actuando como colaborador en el sistema de bienestar.
- c. Reforzar los valores internos de MAPFRE y fortalecer una cultura participativa.
- d. Facilitar a los empleados, a sus familiares la participación en acciones voluntarias como vía para generar una cultura sensible a las necesidades sociales y de respeto por la diversidad y por las personas en situación de necesidad.
- e. Promover entre los participantes la adquisición de competencias transferibles a los ámbitos de la vida personal y profesional, tales como resolución de problemas, iniciativa, comunicación, negociación, trabajo en equipo, liderazgo, relaciones interpersonales, flexibilidad, capacidad de empatizar, de transmitir optimismo y de aprendizaje.

Durante el 2020 han participado más de 4.750 voluntarios, entre empleados y familiares, y se han desarrollado más de 950 actividades en todo el mundo relacionadas con educación, nutrición, salud, ayuda en emergencias, entre otras, impactando directamente en más de 150.000 personas. Más del 12 % de la plantilla global ha tenido una experiencia de voluntariado.

Anualmente MAPFRE organiza el Día del Voluntariado de MAPFRE con una actividad global. En 2020 la actividad global ha sido "Unidos Contra el Hambre" que contribuye directamente al ODS 2 "Hambre Cero". Han participado más de 750 voluntarios de 23 países en 138 actividades con temática de nutrición. A través de esta acción de voluntariado se benefició a más de 15.000 personas con la aportación de más de 13 toneladas de alimentos.

En relación con nuestro programa de voluntariado, en España, mantenemos el certificado AENOR por la gestión de este programa de voluntariado.

Euro/dólar solidario: Juntos Sumamos



Los empleados colaboran con otros proyectos sociales como es el Euro Solidario en España o *Together we give Program* en Estados Unidos de América. Esta iniciativa ofrece la oportunidad a los empleados de donar un euro/dólar mensual de su nómina a un proyecto social elegido por ellos, con el compromiso de que, por cada euro/dólar donado, MAPFRE aporta otro más.

Euro solidario MAPFRE

En España, desde su lanzamiento en 2017, el Euro Solidario ha recaudado más de 479.000 euros, cifra que ha beneficiado en 2017 a la Asociación Debra Piel de Mariposa y la Sociedad San Vicente de Paúl, en 2018 a Fundación Cris y ASION, ambas asociaciones luchan contra el cáncer infantil, y en 2019, a APACU (Asociación de Padres con Hijos con Autismo de Cuenca) y Fundación Aladina (entidad que lucha contra el cáncer infantil). Durante el 2020 los empleados han aportado su euro solidario en beneficio de la Fundación Bobath, entidad que se ocupa de niños y jóvenes que sufren parálisis cerebral y la Asociación Española de Síndrome de Rett, que atiende un trastorno en el desarrollo neurológico infantil que afecta principalmente a niñas, y dificulta su psicomotricidad, su desarrollo mental y social y su capacidad de comunicación. Juntos hemos sumado 132.380 euros, una cantidad que se ha logrado gracias a los más de 5.500 empleados que se han sumado al euro solidario desde sus inicios.

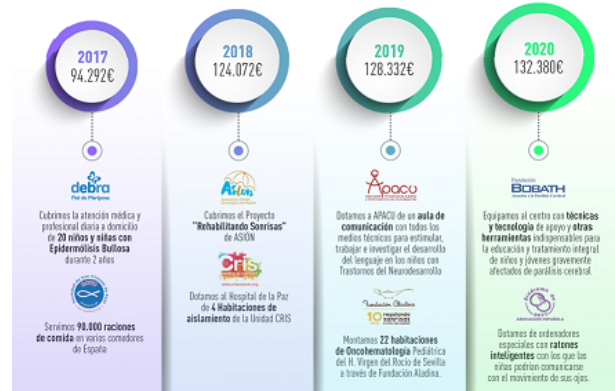
Todos los años los empleados eligen a qué asociaciones quieren que se done el importe recaudado. A día de hoy, casi el 50 % de la plantilla colabora cada mes con este proyecto que es una gran aportación a la sociedad de todos nuestros empleados para ayudar a quienes más lo necesitan. Los proyectos seleccionados por los empleados para el 2021 han sido la Asociación Guerreros Púrpura y la Fundación Ana Carolina Díez Mahou.

Entidades beneficiarias por el Euro Solidario

MAPFRE

Gracias por uniros al **Euro solidario**. No habría sido posible sin vuestra ayuda

Juntos sumamos **479.076 €**. Nunca un euro día para tanto



TOGETHER WE GIVE +

En Estados Unidos el proyecto beneficiado en 2020 ha sido *Shine Initiative* y *Sejourner*, que han recibido más de 16.400 dólares cada uno. Durante este año han participado más de 800 empleados y MAPFRE ha igualado la cantidad donada por los empleados, sumando entre todos más de 32.800 euros. El proyecto elegido por los empleados de Estados Unidos para el 2021 es *Feeding America*, una entidad que se encarga de paliar los efectos del hambre en el país.

Nunca un euro dio para tanto. ¡Juntos Sumamos+!

Nuestra huella

A continuación, presentamos los impactos más destacables de MAPFRE, en 2020, en relación a su huella social, económica y ambiental y su vinculación con los ODS de acción prioritaria:



Huella social

Empleo directo e indirecto

- 32.949 empleados con contrato fijo

- Más de 140.000 proveedores con los que MAPFRE mantiene relación comercial y de servicios.
- 92,76% de los proveedores homologados con criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) han sido sensibilizados en DDHH y el 92,61% en la Agenda 2030 de Naciones Unidas.
- 82.176 agentes, delegados y corredores trabajan con MAPFRE.

Oportunidades para jóvenes

- 310 acuerdos con universidades, escuelas de negocio e instituciones universitarias.
- 471 estudiantes han realizado prácticas en el Grupo durante este año en 25 países.

Diversidad

- 55,1% de la plantilla actual de empleados son mujeres y el 40,9% de puestos de responsabilidad están ocupados por mujeres.
- 3,3% de empleados con discapacidad forman parte de la plantilla.
- 223.395 euros han sido donados a acciones de integración laboral.
- 175.371 euros en contrataciones con centros especiales de empleo o empresas análogas.
- Empleados de 89 nacionalidades forman parte del Grupo y cinco generaciones (Veteranos, Baby Boomer y las Generaciones X, Y y Z) conviven en el MAPFRE.
- 154 mentores y 246 mentorizados forman parte del programa global de mentorización tradicional e inverso que promueve un proceso de desarrollo e intercambio de conocimientos entre generaciones.

Flexibilidad, conciliación

- 57,3% de los empleados disfrutan de un horario flexible.
- 1.476 empleados han disfrutado de permisos de maternidad y paternidad.
- Se ha aprobado la Política reguladora de la desconexión digital de las personas trabajadoras de MAPFRE
- 90% de la plantilla con capacidad para trabajar en remoto.

- 1.316 empleados con contrato laboral de teletrabajo.
- 37% de las vacantes publicadas se han cubierto por movilidad interna, suponiendo una promoción en el 20% de los casos.
- 160,8 millones de euros han sido invertidos en beneficios sociales para los empleados.

Salud y bienestar

- 34.357 horas dedicadas a la formación de los empleados en Salud y Bienestar.
- 82,2% de la plantilla está representada en comités conjuntos dirección-empleados.
- 50.000 personas, tanto clientes como no clientes, han sido atendidas gratuitamente, desde el inicio de la pandemia de la COVID-19, a través de la plataforma digital de salud SAVIA, para consultas de salud relacionadas con la pandemia.

Innovación

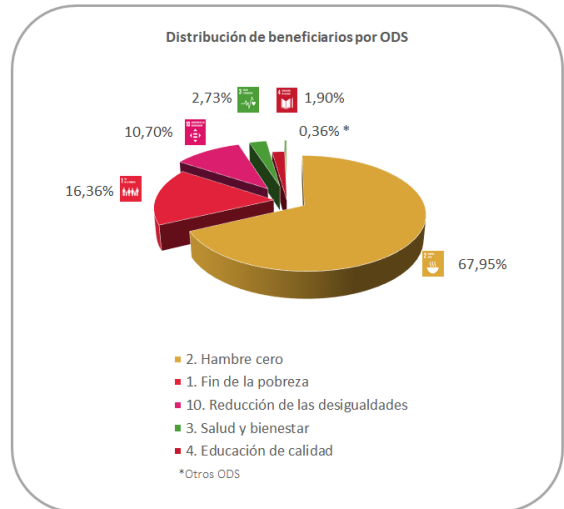
- 39 nuevas iniciativas del MAPFRE Open Innovation en cinco países.
- 422.565 clientes de los nuevos productos y servicios desarrollados a través las iniciativas del MAPFRE Open Innovation.
- 400 *start-ups* participantes en la tercera convocatoria de aceleración y adopción en Insur_space de MAPFRE.
- 12 nuevas inversiones *Venture Capital* en *start-ups*.
- 6 centros de investigación y desarrollo de CESVIMAP en 6 países (España, Argentina, Brasil, Colombia, México y Francia).

Voluntariado

IMPACTO GLOBAL DE LAS ACCIONES DE VOLUNTARIADO 2020 EN LOS ODS*



BENEFICIARIOS DIRECTOS DEL PROGRAMA DE VOLUNTARIADO



DONACIONES DE PROGRAMA DE VOLUNTARIADO





Huella económica

Desde la actividad aseguradora, se genera un impacto económico directo a través del constante flujo de transacciones realizadas y del pago de impuestos.

Las principales transacciones realizadas, entre las que destacan las siguientes cifras, son:

CONCEPTO	2020
Prestaciones pagadas ⁽¹⁾	13.731,7
Pago a proveedores ⁽²⁾	7.335,9
Sueldos y salarios y otros ⁽³⁾	1.456,0
Subtotal actividad	22.523,6
Dividendos ⁽⁴⁾	658,4
Subtotal accionistas	658,4
Pagos netos por impuestos sobre beneficios	298,4
Seguridad Social	240,8
Subtotal Administraciones Públicas	539,2
Intereses pagados	73,6
Subtotal financiación	73,6
TOTAL	23.794,8

CONCEPTO	2020
Fondos gestionados de terceros ⁽⁵⁾	34.250,6
Total inversiones	38.931,4
Inversiones financieras	36.511,1
Renta fija	31.531,7
- Emitida por gobiernos	23.396,0
- Otros títulos de renta fija	8.135,7
Otras inversiones financieras	4.979,4
Inversiones inmobiliarias ⁽⁶⁾	1.199,5
Otras inversiones	1.220,8

Cifras en millones de euros

(1) Prestaciones pagadas y gastos relacionados del seguro directo y reaseguro aceptado.

(2) Incluye el pago por comisiones y por otros servicios de la actividad.

(3) El importe de sueldos y salarios ascendió a 1.215,9 millones de euros en 2020 (1.251,1 millones de euros en 2019).

(4) Pagos por dividendos realizados en el ejercicio.

(5) Provisiones técnicas de Vida, fondos de pensiones, fondos de inversión y carteras gestionadas antes de ajustes por contabilidad tácita.

(6) Excluidos los inmuebles de uso propio.

Pagos netos por impuestos sobre beneficios por país

PAÍS	2020
IBERIA	-174,8
ESPAÑA	-171,8
PORTUGAL	-3,0
BRASIL	-120,3
LATAM NORTE	-10,5
MÉXICO	-3,6
PANAMÁ	—
R.DOMINICANA	-6,0
EL SALVADOR	—
HONDURAS	-1,0
GUATEMALA	0,4
COSTA RICA	—
NICARAGUA	-0,3
LATAM SUR	-14,3
COLOMBIA	-5,0
ARGENTINA	-3,9
CHILE	-0,2
PERÚ	0,8
URUGUAY	-1,9
PARAGUAY	-4,0
ECUADOR	—

Cifras en millones de euros

PAÍS	2020
NORTEAMÉRICA	-23,9
ESTADOS UNIDOS	-23,7
PUERTO RICO	-0,2
EURASIA	-6,8
TURQUÍA	-3,4
MALTA	-1,1
ALEMANIA	-0,2
ITALIA	—
FILIPINAS	—
INDONESIA	-2,0
CHINA	—
TOTAL SEGUROS	-350,6
ASISTENCIA	-10,8
MAPFRE RE	-6,6
HOLD, ELIM, Y OTRAS	69,6
MAPFRE VENEZUELA	—
MAPFRE S.A.	-298,4

Impuestos de sociedades devengados por región y el negocio reasegurador

(Tasa impositiva efectiva)

Área Geográfica	Ejercicio 2020
Iberia	23,0 %
Latam Norte	25,3 %
Latam Sur	24,6 %
Brasil	27,1 %
Norteamérica	19,5 %
Reaseguro	26,1 %
Total GRUPO MAPFRE	26,6 %

Finanzas sostenibles e inversión responsable

- Fondos de inversión responsable en 2020:
 - Fondo de Inclusión Responsable, que invierte en empresas especialmente comprometidas con la inclusión de personas con discapacidad.
 - Fondo Capital Responsable, que tiene en cuenta aquellas compañías y entidades con una estrategia volcada en el seguimiento de criterios ASG.
 - MAPFRE Good Governance, que incluye en su cartera compañías con un buen gobierno corporativo.
 - El Grupo MAPFRE participa en el fondo solidario de más de 38 millones de euros, promovido a través de UNESPA, para asegurar gratuitamente a nuestros sanitarios que luchan contra el coronavirus.
 - La Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS), a la que pertenece MAPFRE, ha creado la Cobertura Solidaria de Apoyo al Sector Salud para proteger a los familiares de uno de los colectivos más expuestos durante la pandemia.

- Contribución a los ODS: en 2020 MAPFRE amplió la metodología de medición del impacto de las carteras sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible a sus carteras de balance. Previamente, en 2019, esta metodología había sido desarrollada con la Universidad de Siena y aplicada a uno de sus novedosos fondos. En 2020 se presentaron los resultados de la misma aplicada a las carteras de balance, siendo la única aseguradora en el mundo en hacerlo hasta ahora. En este mismo sentido, durante el año se ha seguido trabajando en ampliar la metodología e integrarla con el resto de herramientas utilizadas en la inversión con criterios ASG.



- Educación financiera aseguradora: en 2020, MAPFRE ha puesto en marcha el Observatorio MAPFRE de Finanzas Sostenibles. Es una iniciativa que pretende aglutinar y divulgar el conocimiento en Finanzas Sostenibles, así como hacer transferencia del mismo desde el mundo académico a la empresa. Dicho observatorio, asesorado por un consejo de académicos, constituye, por tanto, un foro de encuentro entre entidades de investigación, empresas y el público en general. Como tal, sus actividades abarcan jornadas y seminarios, tanto de investigación como de divulgación, y publicaciones con el mismo objetivo. Entre estos eventos destaca la celebración de un Foro anual a modo de resumen del año, y en el que se hace entrega del premio MIR, el premio otorgado según la metodología del fondo MAPFRE Inclusión Responsable y que ha sido descrita en informes anteriores. En este sentido, en 2020 se celebraron cinco jornadas en distintas universidades, así como la primera edición del foro, a pesar de las dificultades de la pandemia.



Huella ambiental

Certificaciones ambientales

- 12.351 empleados bajo certificado ambiental ISO 14001.
- 7.405 empleados bajo certificado de gestión energética ISO 50001.
- 21.922 empleados bajo verificación de la huella de carbono ISO 14064.
- 11 sedes internacionales disponen de certificación de construcción sostenible.
- Sistema de gestión conforme a la norma ISO 20121 de AENOR, que certificó la Junta General de Accionistas 2020 como evento sostenible.

Huella de carbono

- Compromisos ambientales en esta materia e indicadores de seguimiento. (Ver los capítulos 2.2.2 y 5).
- Detalle de seguimiento de los indicadores ambientales y de huella de carbono. (Ver nota 10).
- 300.621 pólizas con cobertura gratuita de responsabilidad medioambiental.
- 81.589 pólizas emitidas con coberturas relacionadas con aspectos medioambientales.
- Diversidad de productos y servicios con coberturas medioambientales. (Ver nota 11)

Economía circular

- 1.694 vehículos fuera de uso han sido tratados.
- 48.784 piezas recuperadas de vehículos fuera de circulación.

Biodiversidad y ecosistemas terrestres

- MAPFRE forma parte de distintos grupos de trabajo, entre ellos, el Grupo de Trabajo Biodiversidad y ODS del Grupo Español de Crecimiento Verde.
- 4 hectáreas reforestadas en el Parque Nacional de Doñana, una de ellas, el pasado año 2020.

5. COMPROMETIDOS CON EL MEDIO AMBIENTE

Estrategia de acción frente al CAMBIO CLIMÁTICO

El consenso científico nos sitúa en un momento decisivo si queremos evitar cambios irreversibles en importantes ecosistemas y en el sistema climático del planeta.

MAPFRE, con el objetivo de formar parte activa de esta necesaria y urgente transformación hacia una economía baja en carbono, define su estrategia de lucha contra el cambio climático a través de las siguientes palancas:

1. **Integración de la variable cambio climático en el negocio**, a través de la incorporación de las recomendaciones de la Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) en la planificación financiera, así como la inclusión de aspectos ambientales, sociales y de gobierno (ASG) en los procesos de toma de decisión en materia de inversión, y suscripción, y definiendo productos bajos en carbono.
2. **Reducción de la huella ambiental del Grupo** a través de la rigurosa y completa medición de la misma y el establecimiento de objetivos de neutralidad de carbono, entre otros.
3. **Fomento de la economía circular**, minimizando la generación de residuos de la actividad y posicionando a la empresa como un agente de cambio en la transición a este tipo de economía, mediante el impulso de productos y servicios y apoyando a las empresas especializadas en el sector.
4. **Preservación de la biodiversidad**, sensibilizando y apoyando iniciativas de protección de los ecosistemas más sensibles a los efectos del cambio climático.

Integración de la variable cambio climático en el negocio

La compañía está actualmente trabajando en la adaptación de la planificación financiera al cambio climático, tanto desde un enfoque de riesgo como de oportunidad y conforme a las recomendaciones de la Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD) perteneciente a la Financial Stability Board (FSB). Para ello, MAPFRE, junto a otras aseguradoras y reaseguradoras globales, forma parte del Grupo de trabajo coordinado por UNEP-FI de Naciones Unidas, cuyo principal objetivo es analizar escenarios que permitan desarrollar métricas y modelos financieros para estimar de forma adecuada las posibles implicaciones del cambio climático en el negocio.

La actividad de este grupo de trabajo se inició a mediados de 2018 y concluirá en el primer trimestre 2021 con la publicación de los resultados obtenidos, que serán adaptados e incorporados a los procesos internos del Grupo.

Además, MAPFRE ha formado parte del *Carbon Footprinting Working Group*, promovido por el CRO Forum, que en mayo de 2020 publicó la "Metodología de cálculo de la huella de carbono de los riesgos suscritos por las entidades aseguradoras y reaseguradoras que pueda servir como estándar para la industria".

MAPFRE concreta su compromiso a través de la creación y el impulso de productos y servicios con contenido ambiental. Para más información ver Nota 11 de este Informe.

Suscripción de grandes riesgos

Para la suscripción de riesgos globales, MAPFRE ha desarrollado un modelo interno de evaluación ASG que, apoyándose en herramientas especializadas, evalúa y cuantifica el impacto ambiental, social y de gobernanza de la actividad desarrollada por un grupo empresarial en los países donde opera. El modelo asigna un nivel de riesgo reputacional al grupo empresarial, que se vincula al nivel de autorización exigido para suscribir la operación, pudiendo requerirse el visto bueno del Comité de Dirección de la Unidad de Grandes Riesgos y, en su caso, también la autorización adicional del CEO. En caso de ser autorizada la operación se puede requerir un plan de medidas de mitigación de dicho riesgo.

Compromiso público en materia de carbón

Desde 2019, MAPFRE cuenta con un compromiso público en materia de carbón (2019–2021) para no asegurar la construcción de nuevas plantas de generación eléctrica a partir del carbón, o la explotación de nuevas minas de carbón. Podrán establecerse excepciones caso a caso, que se evaluarán teniendo en cuenta los sistemas internos de análisis ambientales, sociales y de gobernanza de la compañía. Además, se incluirán en la evaluación criterios como el estado de desarrollo del país en línea con la clasificación de Naciones Unidas, la dependencia del carbón del país o la consideración de alternativas renovables o bajas en carbono.

Durante este ejercicio, MAPFRE no ha aprobado ninguna excepción al compromiso asumido en materia de carbón.

Por otro lado, MAPFRE avanza en su actuación en favor de la transición a una economía baja en carbón, acompañando a nuestras empresas-clientes en sus procesos de descarbonización.

Por eso, MAPFRE ha aprobado los siguientes compromisos, que serán de aplicación a partir de 2021:

- Infraestructuras

A partir de 2021, MAPFRE no asegurará la construcción de nuevas infraestructuras que den servicio exclusivamente a la construcción y/o explotación de una mina de carbón térmico o de centrales térmicas de carbón.

- Oil & Gas

ARENAS DE ALQUITRÁN (Las arenas de alquitrán, conocidas también como arenas bituminosas, arenas de petróleo, arenas petrolíferas o arenas aceiteras)

MAPFRE no asegurará ningún nuevo proyecto relacionado con la extracción o el transporte de arenas de alquitrán.

MAPFRE se compromete a que en 2030 su cartera no tendrá ningún proyecto asegurador relacionado con la extracción o el transporte de arenas de alquitrán.

- Proyectos en el Ártico (*offshore/onshore*)

MAPFRE no asegurará nuevos proyectos *offshore/onshore* que se desarrollen en el Ártico para la extracción de gas o petróleo y su transporte.

- Carbón

No asegurar empresas en las que el 30 % de sus ingresos provengan de energía producida a partir del carbón térmico

No asegurar empresas con planes de expansión de energía de más de 2 GigaWatts (GW) a base del carbón térmico

No asegurar nuevas empresas mineras que obtengan un 30% o más de sus ingresos de la extracción y/o producción anual de carbón térmico superior a 20 millones de toneladas.

En el caso de reaseguro, estos compromisos se aplicarían solo para el negocio facultativo.

- Descarbonización de nuestra cartera aseguradora

En 2030, MAPFRE dejará de tener en cartera programas de seguros relacionados con plantas de generación eléctrica a partir del carbón o la explotación de minas de carbón térmico en Europa, de empresas que no hayan puesto en marcha compromisos con la transición energética y la descarbonización. A partir de 2040 este compromiso también se aplicará en el resto del mundo, en los países en los que MAPFRE opera.

Estos compromisos han sido trasladados íntegramente a la Política de Suscripción para las aceptaciones específicas de estos riesgos, aplicando a todo el Grupo a partir del 2021.

Las catástrofes naturales

La actuación ante las catástrofes naturales requiere una adecuada previsión de estos eventos y la correcta valoración de las pérdidas que pueden provocar, ya que son esenciales para la gestión de una compañía aseguradora. De ello depende el impacto económico que la empresa tendrá que absorber y también la respuesta que podrá dar a sus clientes y esta gestión es inherente a su operativa.

La Unidad de Reaseguro tiene encomendada diversas tareas relacionadas con el control de exposiciones y gestión del riesgo catastrófico del Grupo, así como proporcionar cobertura adecuada de reaseguro a cada una de las entidades individualmente y al Grupo en su conjunto.

El marco de gestión del riesgo catastrófico de MAPFRE, que contempla varias funciones:

- Control de acumulación: el tratamiento de todas las exposiciones catastróficas que tengan las entidades y que puedan ser afectadas por una catástrofe natural.
- Modelización de riesgos catastróficos: conociendo toda la información de las exposiciones, estimar escenarios probabilísticos de pérdidas para calcular el posible impacto financiero ante catástrofes naturales.

- Diseño de las protecciones de reaseguro: adecuadas para cubrir los riesgos que no se desee retener y que garanticen que la ocurrencia de eventos catastróficos no compromete la solvencia o liquidez del Grupo.
- Vigilar y gestionar el riesgo de crédito en el que se esté incurriendo a través de las colocaciones de reaseguro, así como el riesgo de liquidez al que se podría estar expuestos.
- Planes de contingencia: en caso de materializarse un evento catastrófico, la capacidad para continuar prestando servicio a sus clientes se convierte en un aspecto crítico. Por ello se desarrollan, implantan, prueban y actualizan planes de continuidad de negocio, destinados a garantizar, además de la seguridad personal de los equipos y colaboradores, la capacidad de recuperación de manera eficaz y eficiente frente a estas contingencias graves, cumpliendo así sus obligaciones para con los clientes y resto de grupo de interés.

Para llevar a cabo estas actuaciones, MAPFRE dispone de capacidades específicas que permiten una respuesta coherente y adecuada a las necesidades en cada momento y lugar. La activación de los planes posibilita que cada entidad pueda restablecer sus operaciones en un plazo de tiempo que no comprometa su continuidad y que permita prestar los servicios requeridos por sus clientes, dotándolas de resiliencia.

Para conocer el impacto económico causado por catástrofes naturales revisar apartado 3.2.3 de este informe y el Informe de Gestión Consolidado 2020.

Inversión.

Trasladamos la filosofía de la inversión socialmente responsable a todo el balance del Grupo.

En 2019 asumimos el compromiso de no invertir en empresas eléctricas en las que más del 30 % de sus ingresos procedieran de energía producida a partir del carbón. En línea con este compromiso, no invertimos en empresas con planes de expansión de energía de más de tres GigaWatts (GW) a base del carbón. Tampoco en empresas mineras que obtengan un 30 % o más de sus ingresos de la extracción y/o producción anual de carbón térmico superior a 20 millones de toneladas.

Por otra parte, MAPFRE avanza en el desarrollo de su alianza estratégica con Abante lanzando el fondo MAPFRE Infraestructuras FCR, de la mano de Macquarie Infrastructure and Real Assets (MIRA). Tanto MAPFRE como Abante trabajarán junto con MIRA en la selección de las inversiones más adecuadas dentro del universo de estrategias que tiene en la actualidad la gestora australiana, que incluyen desde energías renovables y transporte a comunicaciones, servicios públicos o gestión de residuos

Reducción de la huella ambiental del grupo

La contribución a la reducción de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) que genera la organización durante el desarrollo de su actividad, constituye un elemento clave de la actuación de la compañía en materia de responsabilidad ambiental.

En 2020, MAPFRE ha finalizado con éxito su Plan Estratégico de Eficiencia Energética y Cambio Climático 2014-2020⁹, que establecía un compromiso de reducción del 20 % de toneladas de CO₂e del Grupo respecto a la línea base de 2013 (9.924 TmCO₂eq; 14.710.519 kWh; alcances 1+2+3).

Las líneas de actuación ejecutadas durante estos seis años, han conseguido que se hayan reducido a cierre de 2019 un 56 % las toneladas de CO₂eq del Grupo (27.803 TmCO₂eq) respecto a la situación de partida de 2013¹⁰.

Tras la consecución de dicho plan, MAPFRE ya está trabajando en el nuevo **Plan Corporativo de Huella Ambiental**, que incorporará, de forma específica, los siguientes aspectos:

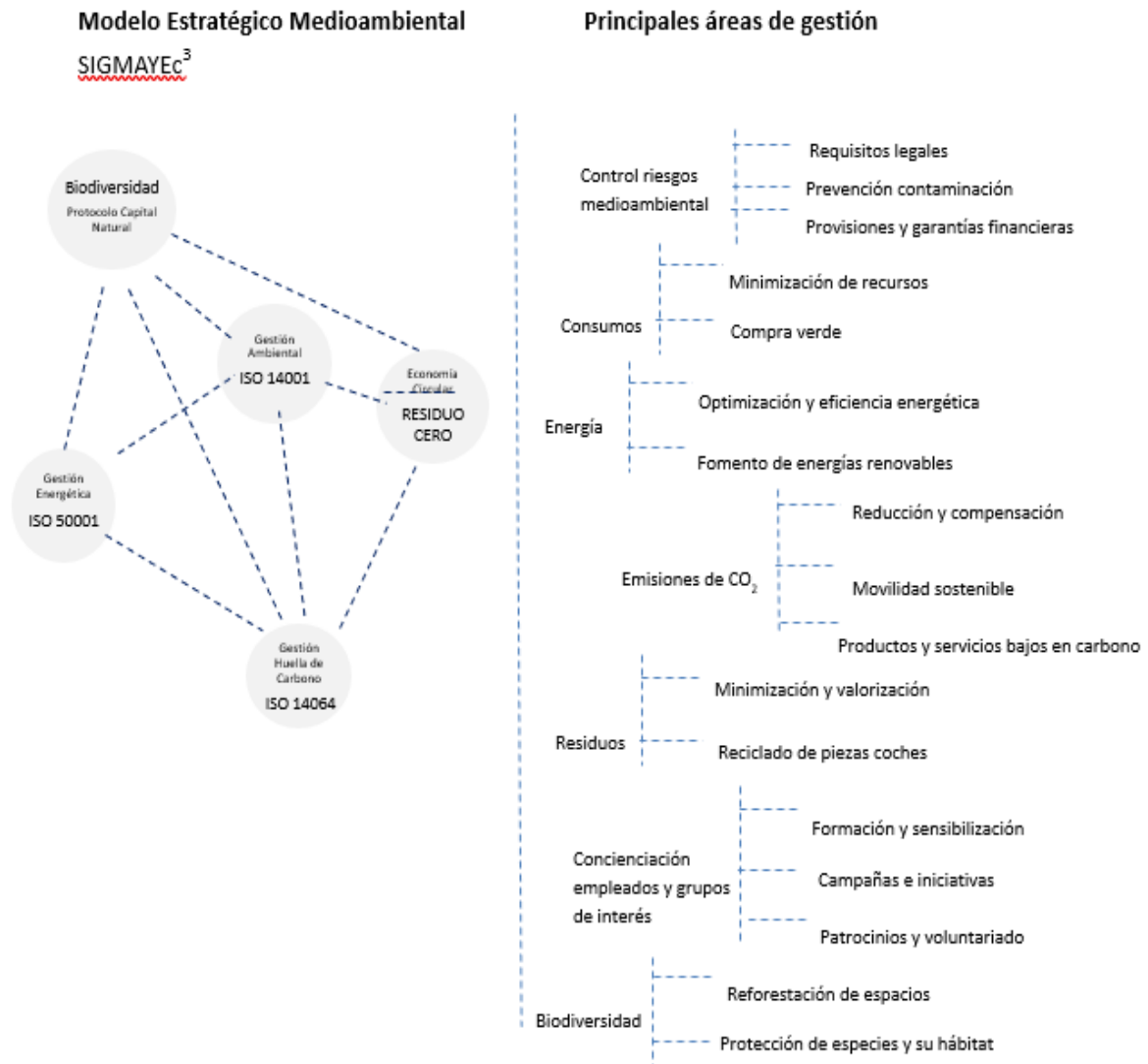
- 1.- Eficiencia energética y edificios sostenibles
- 2.- Huella de carbono
- 3.- Movilidad sostenible
- 4.- Gestión del agua
- 5.- Economía Circular
- 6.- Compra verde
- 7.- Gestión del capital natural y biodiversidad

Por otro lado, la estrategia de acción a corto plazo dará cumplimiento a las líneas ambientales establecidas en el **Plan de Sostenibilidad 2019-2021, como el objetivo de neutralidad de las emisiones de GEI generadas por MAPFRE en España y Portugal en el año 2021**, y servirá para preparar al Grupo de cara al objetivo de neutralidad en carbono a 2030.

⁹ (*) Alcance Línea Base 2013, países incluidos: España, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, EE.UU., México, Puerto Rico y Turquía. Categorías incluidas: Alcance 1 (gas natural, gasóleo edificios, combustible vehículos de empresa); Alcance 2 (electricidad); Alcance 3 (consumo de papel, emisiones evitadas por reciclado de papel y viajes de empresa).

¹⁰ El porcentaje de reducción del 2020 no se tiene en consideración debido al impacto del COVID-19 en los datos.

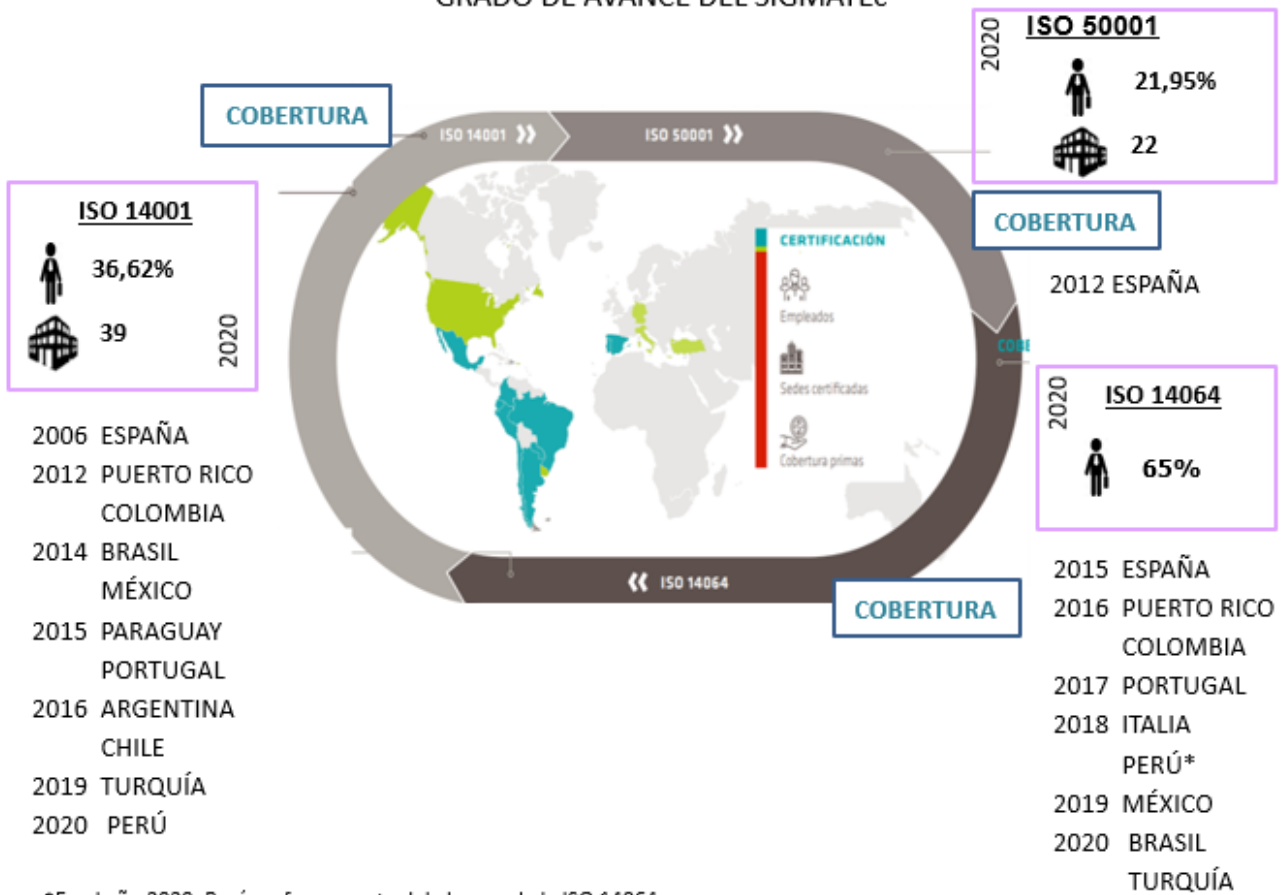
Además, MAPFRE cuenta con una Política de Medio Ambiente aprobada por el Consejo de Administración de MAPFRE S.A. y actualizada a fecha 13 de diciembre de 2018, que se implementa en todas las entidades del Grupo. También cuenta con un modelo estratégico de gestión integrada llamado SIGMAYEc3, en el cual se identifican los riesgos y se definen planes de acción específicos para prevenir y minimizar el impacto de la compañía sobre el medio ambiente, cumpliendo así con el principio de precaución.



La solidez del sistema de gestión y su evolución en estos años suponen una garantía de éxito, ya que su diseño transversal permite la gestión ambiental de los procesos corporativos de manera coordinada y transparente, asegurando la evolución en el proceso de mejora continua y con alcance a todas las actividades desarrolladas por el Grupo en los países donde opera. Todas las acciones en este ámbito son verificadas anualmente por terceros acreditados siguiendo los principales estándares de referencia.

A continuación, se muestra el grado de avance de implantación del sistema

GRADO DE AVANCE DEL SIGMAYEc³



*En el año 2020; Perú no forma parte del alcance de la ISO 14064

OBJETIVOS SIGMAYEc³ 2021

Horizonte 2021

	Empleados sedes certificadas ISO 14001	15.178 empleados (45%)
	Empleados sedes certificadas ISO 50001	9.525 empleados (28,2%)
	Empleados verificación Huella de carbono ISO 14064	26.823 empleados (84,1%)
	Empleados sedes certificadas Reglamento Residuo Cero AENOR	2.560 empleados (7,4%)

Hitos medioambientales 2020

Plan Estratégico de Eficiencia Energética y Cambio Climático:

Energía:

- Instalación de paneles fotovoltaicos en la sede social del Grupo (España) que han generado en 2020: 393.244 kWh, lo que equivale a un 5,53 % de autoconsumo en la Sede, que se suma a la energía autoconsumida en las sedes de Sant Cugat (España), México y República Dominicana.
- Ahorro estimado de un 30% en el consumo energético, mediante la reforma integral de instalaciones con criterios de eficiencia energética en dos edificios Sede de España.

- Campañas de adecuación de la temperatura de confort de climatización de los edificios, para una mayor eficiencia energética: campaña Warm Biz en España (para el ahorro del consumo energético de climatización en invierno) y campaña Cool Biz en México y Argentina (para el ahorro del consumo energético de climatización en verano).
- Renovación de calderas de calefacción y agua caliente por otras de mayor eficiencia energética y rendimiento más óptimo, en cinco edificios de España.
- Expansión del Sistema de Gestión Energética y definición de objetivos de mejora de eficiencia energética, en las instalaciones bajo el alcance del sistema, en España. Por ejemplo, renovación de equipos generadores de frío de la sede de Tenerife con una previsión de ahorro de 110.374 kWh, lo que supone un ahorro del 75 % del consumo de climatización.

Emisiones:

- Compra de electricidad renovable con garantías de origen en Portugal, lo que ha evitado la emisión de 38,42 TmCO₂e que, junto a la energía consumida en España, equivale a un 63% de compra de energía verde a nivel global.
- Cambio en los sistemas de climatización por soluciones tecnológicas bajas en carbono: eliminación paulatina del gasóleo mediante la migración a bombas de calor y gas natural, lo que se estima en 54,14 TmCO₂e evitadas en España.

Movilidad sostenible:

- En México, a lo largo de 2020, se ha cambiado la flota de vehículos de servicio a asegurados a vehículos híbridos e introducido 51 vehículos eco, lo que supone un ahorro anual de 80 TmCO₂e.
- 25 grúas híbridas y 34 vehículos taller 100% eléctricos o GLP forman parte de la red de proveedores en España.

Construcción sostenible:

- 11 sedes internacionales con certificación de construcción sostenible.
- En 2020 el 29 % de la superficie de edificios principales de oficinas propiedad de MAPFRE se encuentran certificadas con sellos de sostenibilidad.

Plan de Expansión Medioambiental:

Agua:

- Reutilización y reciclaje de agua (edificio sede México), control del uso y consumo del agua junto con la definición de objetivos de reducción e implementación de avances tecnológicos para lograr un uso racional del consumo de agua en los países donde el grupo opera (Chile, Colombia, España, Estados Unidos, México, Nicaragua, Perú, Portugal, Puerto Rico, Turquía), en especial en aquellos países con estrés hídrico (Chile, México, España, Turquía, Portugal e Italia).
- Campañas de concienciación para conseguir un uso más eficiente y responsable del agua sanitaria en las oficinas y edificios por parte de los empleados del Grupo.

Formación y sensibilización:

- Formación ambiental a 2.346 empleados en 2020
- MAPFRE ha participado en numerosos grupos de trabajo de temática diversa como cambio climático, movilidad sostenible, economía circular, biodiversidad y ODS a través del Grupo Español de Crecimiento Verde, en eventos Greenweekend celebrados en España y en los grupos de trabajo del CONAMA (Congreso Nacional de Medio Ambiente).

Plan de Gestión y Optimización de recursos:

Economía Circular:

- Se ha evitado el consumo de 250 toneladas de papel gracias a la firma electrónica biométrica, evitando la emisión de 218,69 TmCO₂eq en España y Portugal.
- Reutilización del 41% del total de residuos de equipos informáticos gestionados en España, lo que ha evitado 42,19 toneladas de CO₂eq.
- Donación de 13.485 kg de equipos informáticos en el Grupo.
- Gestión de 3.015 toneladas de residuos a nivel global, de las cuales 2.525 toneladas se han sometidos a procesos de valorización: recuperación, reciclado o producción de energía, un 83,7% del total.
- Tratamiento de 34.596 vehículos, de los que se han recuperado un total de 132.589 piezas para reutilización en España y Turquía.

Para mayor detalle de información sobre los indicadores de desempeño ambiental consultar la Nota 10 del anexo de este informe.

Fomento de la economía circular

MAPFRE entiende la transición hacia una economía circular como un compromiso transversal, por lo que hemos integrado este modelo de gestión en el desarrollo de la actividad, haciendo hincapié en el uso de materiales sostenibles, promoviendo un consumo responsable de recursos, mediante una gestión óptima de los residuos que producimos, fomentando la transparencia de los procesos, la concienciación y sensibilización de la ciudadanía y llevando a cabo proyectos destinados a la promoción de la importancia en avanzar hacia un sistema económico circular.

En este ámbito, **MAPFRE ha sido la primera aseguradora en firmar el Pacto por una Economía Circular**. Este compromiso viene de la mano del Ministerio de Transición Ecológica y Reto Demográfico (MITECO) de España y tiene como objetivo implicar a los principales agentes económicos y sociales de España en la evolución hacia un nuevo modelo económico.

En esta línea, MAPFRE y la Cámara de Comercio de España han firmado un acuerdo de colaboración para proporcionar a las pymes asesoramiento, capacitación, apoyo tecnológico e información, con el objetivo de mejorar la competitividad y la sostenibilidad del tejido empresarial en España.

Gracias a esta colaboración a través del **Proyecto de Competitividad y Sostenibilidad para Pymes** se ofrecerán servicios que aporten un valor añadido para calcular y reducir la huella de carbono, mejorar la eficiencia energética e impulsar el desempeño de la economía circular, así como conseguir el sello acreditativo en el Ministerio de Transición Ecológica que calificará a las pymes como empresas comprometidas con el medio ambiente.

Con la finalidad de obtener un diagnóstico que nos permita seguir avanzando hacia un modelo de economía circular, MAPFRE en conjunto con el servicio de estudios de la Cámara de Comercio de España y el Observatorio de Sostenibilidad, se está realizando un análisis sobre cuál es el grado de implantación de la economía circular en autónomos y pymes que conforman el grupo económico principal del tejido empresarial de España. De esta manera, se quiere plantear el análisis de patrones causales que ayuden a las empresas a avanzar en desarrollar un modelo de negocio más circular.

Respecto a la gestión de los residuos, MAPFRE continúa implementando acciones para reducir su generación, potenciando la reutilización, para alargar la vida útil, segregando en origen las distintas fracciones de residuos, reciclando para aumentar su valor y transformarlos en nuevos recursos y reducir su depósito en vertedero, así mismo, optimizando la logística y la carga de los vehículos, acercándonos gradualmente al modelo de gestión residuo cero.

En este sentido, las entidades del Grupo MAPFRE cuentan con planes propios de reducción de residuos, entre los que destacan:

- **Proyecto de MAPFRE sin Plásticos**, por el que se ha eliminado el plástico de un solo uso y reducido o eliminado los embalajes, como en el diseño de los *welcome pack* sin plástico en España, la sustitución del plástico por materiales biodegradables en Puerto Rico y la sustitución de las bolsas plásticas higiénicas en Alemania.
- **Proyecto ECORAE**, donde destacamos países como España, México o Brasil que priorizan la donación, a entidades sin ánimo de lucro, de los equipos informáticos que quedan fuera del uso profesional en MAPFRE, la preparación para la reutilización y promueven y potencian su reciclaje.
- **Programas de reutilización y reciclaje:** destacan las campañas de recogida de terminales móviles, gafas y baterías para su reutilización en países como Puerto Rico y España, el programa de reciclaje de MAPFRE USA, el Plan MAPFRE Recicla de Brasil, el plan de reciclaje y separación de MAPFRE Costa Rica, así como proyectos relativos a la gestión ambiental de la impresión de documentos que están desarrollando todos los países, poniendo especial atención en la implantación de la firma electrónica en el negocio asegurador.

- **Programas de sensibilización a empleados**, a través de campañas, concursos, cursos, talleres, comunicación para la transición a procesos digitales, etc. Destacan iniciativas como “Botellas de amor” en MAPFRE Colombia para la recuperación de envases plásticos; la actividad denominada “tu arte nuestro planeta”, en MAPFRE Honduras, para sensibilizar de la importancia del cuidado del medio ambiente sin salir de casa; la actividad de reciclaje de chapitas de plástico en MAPFRE Perú, con una vertiente social ya que la recaudación sirve para comprar vendas especiales para combatir las heridas y/o ampollas que tienen los Niños de Cristal.
- **Plan Residuo Cero en España:** Residuo Cero es un modelo de gestión que garantiza la valorización de los residuos generados, evitando así la gestión de los mismos mediante el depósito en vertedero. Entre las actuaciones se encuentran:
 - La inclusión de criterios de economía circular en los pliegos de licitación, para la contratación de transportistas y gestores de residuos.
 - la adaptación de la gestión de los residuos sólidos urbanos de la sede social de MAPFRE, para conseguir la Certificación Residuo Cero en 2021.

CESVIMAP: caso de éxito en economía circular

CESVIMAP, el centro de investigación, experimentación y formación del automóvil y movilidad de MAPFRE, es uno de los mejores ejemplos en el Grupo.

Junto con los fabricantes de vehículos, CESVIMAP contribuye a diseños más respetuosos, proponiendo materiales reciclados y reciclables y componentes que permitan que el vehículo sea más eficiente. También aboga por su menor peso, con el objetivo de reducir las emisiones de CO₂ a la atmósfera.

Un segundo estadio en la vida del vehículo es su mantenimiento en el taller. Propone a los talleres el diseño de métodos sostenibles de reparación de vehículos para crear un valor añadido. Así, habrán de realizar sus procesos de trabajo minimizando el impacto medioambiental: envases, fluidos, polvo de lijado, filtros, pintura, etc., se han de almacenar y tratar convenientemente. CESVIMAP también propone la reparación de materiales plásticos, metálicos (ferrícos y no ferrícos), etc. para reducir la fabricación de nuevas piezas, su transporte y sus desechos, entre otros.

En ese mismo sentido, cuando el vehículo llega al final de su vida útil, proporciona mediante CesviRecambios, su centro autorizado de tratamiento, una segunda vida a miles de piezas de vehículos declarados siniestro total. Así, las piezas no afectadas pueden reparar otro vehículo. Motores, motores de arranque, cajas de cambio, alternadores, puertas, capós, portones, radiadores, electroventiladores, faros, pilotos, asientos, paragolpes, etc. se mantienen en el ciclo de vida. Por otro lado, se descontaminan componentes peligrosos como baterías y catalizadores y todos los fluidos del vehículo y se recuperan todos los materiales reutilizables del automóvil.

Adecuación de la gestión de residuos de EPI por COVID-19

La crisis sanitaria ha motivado un cambio en la gestión de los residuos debido al incremento de estos residuos no reciclables, cuya gestión final es su depósito en vertedero o la incineración.

Con el objeto de ir recuperando la gestión habitual de los residuos de conformidad con el plan para la transición hacia una nueva normalidad, MAPFRE en España realiza un procedimiento para la correcta gestión de los residuos de equipos de protección individual (EPI), tanto en oficinas como en nuestros centros de asistencia sanitaria, sin que ello perjudique la segregación de residuos en origen y su posterior reciclaje.

Preservación de la biodiversidad y capital natural

A pesar de que los centros de trabajo de MAPFRE no se ubican en espacios protegidos ni catalogados como de alta diversidad, el desarrollo de la actividad de la compañía depende e impacta directamente en el capital natural, que incluye tanto la biodiversidad y los servicios que prestan los ecosistemas, como los recursos naturales (agua, energía, combustibles, etc.).

El compromiso del Grupo con la conservación de la diversidad biológica forma parte de la Política de Medio Ambiente del Grupo y en 2015, MAPFRE se adhirió al Pacto por la Biodiversidad de la Iniciativa Española Empresa y Biodiversidad, bajo el lema "Sin diversidad biológica no hay diversidad económica". MAPFRE reconoce así la diversidad biológica como un interés común para la humanidad, por su importancia para la vida en el planeta, el bienestar social y el desarrollo económico.

En 2020, dentro del Plan de Eficiencia Energética y Cambio Climático vigente, se han desarrollado las siguientes acciones:

- Reforestación de una hectárea de bosque en el Parque Nacional de Doñana en España, a través de la iniciativa 100 Empresas por los Bosques. Con esta ya serían cuatro hectáreas de bosque recuperado por MAPFRE en este espacio natural.
- Hemos protegido al elefante a través de la iniciativa Preservación de Especies y su hábitat en colaboración con la ONG WWF España que promueve proteger una especie en peligro de extinción, así como de realizar tareas de conservación/restauración de los hábitats en donde se ubica la especie seleccionada.
- Apoyamos el parque de aves y el zoológico de mascotas en Teltow Alemania, que se encontraba gravemente amenazado de insolvencia debido al cierre propiciado por la pandemia. Con la colaboración de MAPFRE se asegurará el suministro de alimentos para los animales y el empleo continuo del personal de cuidado.
- Colaboramos con la organización sin fines de lucro Para La Naturaleza con el propósito de fomentar la conservación de la Biodiversidad en Puerto Rico.

Además, este año destaca la iniciativa "Semillas para el cambio". Esta campaña, lanzada a través de redes sociales en España, se engloba dentro de #LaParteQueNosToca, y está dirigida a las personas y basada en acciones, con el objetivo común de proteger al planeta y construir un presente y un futuro para las personas. Por cada semilla digital, en forma de consejo que se comparte, se suman semillas para llevar a cabo una reforestación física, habiéndose plantado 3.658 árboles de las especies *Pinus pinea* y *Juniperus oxycedrus* en terrenos de gran valor ecológico situados en la población de Caleruega (provincia de Burgos).

MAPFRE está avanzado en temas de Biodiversidad, por ello, MAPFRE participa en el grupo de trabajo de capital natural creado por el Grupo Español de Crecimiento Verde y la Fundación Biodiversidad, utilizando como guía el Natural Capital Protocol.

MAPFRE ha participado también en el proyecto "Countmitment: Capital Natural para mejorar la información y el desempeño ambiental", que tiene como objetivo probar la viabilidad económica y técnica de una herramienta que permitirá a las empresas aplicar el *Natural Capital Protocol* y obtener un valor cualitativo y/o monetario de sus impactos y dependencias del capital natural.

6. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

6.1. Bases de preparación y presentación del informe

Acerca de este Informe

Informe Integrado

Este Informe se ha elaborado de conformidad con la opción Exhaustiva de los Estándares de GRI, del suplemento sectorial financiero de GRI (cuyo índice de contenidos se acompaña como anexo al presente informe) y las recomendaciones del marco de información publicado por el Consejo Internacional del Informe Integrado (IIRC).

Además, el Informe da respuesta a los requerimientos de información de la Directiva 2014/95 EUA de divulgación de información no financiera y diversidad, así como sus respectivas trasposiciones en España (Ley 11/2018 de 28 de diciembre) y en Italia (D Lgs 254/16 NFI). También incluye la información exigida del Estado de Información No Financiera Consolidado, y que forma parte del Informe de Gestión Consolidado de MAPFRE S.A.

Se han tomado en consideración las Cuentas Anuales e Informe de Gestión consolidados, información que es pública y que puede consultarse íntegramente en la página web corporativa de MAPFRE.

El Informe permite tener una visión completa de MAPFRE, su implantación, su modelo de negocio, los retos y riesgos a los que se enfrenta, y su desempeño social, ambiental, económico y de gobierno. Constituye la aproximación a la creación de valor económico y social, que ha permitido seguir profundizando y establecer una mayor relación entre el modelo de negocio y el efecto en los recursos descritos.

Este Informe ha sido analizado por el Comité de Auditoría y Cumplimiento y formulado por el Consejo de Administración de MAPFRE S.A en su reunión celebrada el 10 de febrero de 2021.

Perímetros de información

El Informe Integrado corresponde a MAPFRE S.A. y sus sociedades filiales y participadas, y se han tomado en consideración los perímetros de información establecidos en los informes utilizados como base para su elaboración.

Las Medidas Alternativas del Rendimiento (MAR) utilizadas en el Informe, que corresponden a aquellas medidas financieras no definidas ni detalladas en el marco de la información financiera aplicable pueden consultarse en la dirección de la página web:

<https://www.mapfre.com/informacion-financiera/>

Algunas de las cifras incluidas en este Informe se han redondeado. Por lo tanto, podrían surgir discrepancias en las tablas entre los totales y las cantidades listadas debido a dicho redondeo.

Materialidad, relevancia e inclusividad

El presente Informe Integrado incluye toda aquella información relevante para MAPFRE y para los grupos de interés. En 2020 y debido a la pandemia, se ha revisado el estudio de materialidad del año anterior, tomando como base diferentes informes internacionales de referencia que analizan el impacto de la pandemia en los retos globales, así como los análisis internos de la compañía. (ver apartado 6.2. de este informe).

Los temas relevantes en el ámbito medioambiental, social y de gobernanza quedan cubiertos por los asuntos materiales y la información contenida en este informe integrado.

Asimismo, existen aspectos relevantes cuya información no se presenta completa en el cuerpo de este Informe. Estos se encuentran plenamente desarrollados e incluidos en:

- En el apartado 6.3 “Notas de información complementaria” de este mismo Informe.
- Informe de Cuentas Anuales Consolidadas, Informe de Gestión Consolidado; (Publicado en la página web corporativa www.mapfre.com).
- Informe Anual de Fundación MAPFRE. (Publicado en la página web www.fundacionmapfre.org).
- Informe Anual de Gobierno Corporativo (Publicado en la página web corporativa www.mapfre.com).
- Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros de sociedades anónimas cotizadas (Publicado en la página web corporativa www.mapfre.com).
- Informe MAPFRE Personas y Organización 2020. www.mapfre.com.

Capacidad de respuesta

El Informe, además de ofrecer información relevante para los grupos de interés con los que MAPFRE interactúa, da respuesta a las observaciones transmitidas por éstos a lo largo del ejercicio. No obstante, las personas interesadas en consultar o completar la información aportada en este documento pueden contactar con MAPFRE a través de:

- La Dirección Corporativa de Sostenibilidad: responsabilidadsocial@mapfre.com
- El Área Corporativa de Relaciones Externas y Comunicación: comunicacion@mapfre.com
- El departamento de Medio Ambiente: medioambiente@mapfre.com
- El Departamento de Relaciones con Inversores: relacionesconinversores@mapfre.com
- Portal Corporativo de MAPFRE: www.mapfre.com

6.2. Materialidad

El proceso de materialidad de este año se ha visto condicionado por las circunstancias que estamos viviendo con motivo de la pandemia. Durante estos últimos meses, hemos visto cómo los expertos han analizado el impacto de la COVID-19 en relación con los grandes retos globales. Por ello, para llevar a cabo la revisión del estudio de materialidad de MAPFRE 2020 hemos considerado aplazar la consulta a los grupos de interés tal y como se venía realizando anualmente y tomar como referencia algunos de los informes globales publicados hasta la fecha. El principal motivo de para aplazar la consulta obedece a la dificultad de organizarla en los 13 países que forman parte del alcance, garantizando un nivel de participación suficiente en el estudio.

En 2021, si las circunstancias lo permiten, MAPFRE someterá a la consulta de sus grupos de interés los temas analizados este año, así como cualquier otro que pudiera ser relevante en el transcurso del próximo ejercicio.

El proceso de materialidad 2020 se ha desarrollado siguiendo en las siguientes fases:

Fase 1. Análisis e identificación de asuntos relevantes según las siguientes fuentes de referencia:

Verificación externa:

La información cualitativa y cuantitativa de los indicadores da respuesta a los nuevos estándares de GRI que han sido verificados externamente por la firma KPMG Asesores S.L, incluyendo la información aportada para las actividades de MAPFRE ASISTENCIA, MAPFRE GLOBAL RISKS, MAPFRE RE y MAPFRE Seguros realizadas en Alemania, Brasil, Colombia, España, EE.UU., Italia, México, Perú, y Turquía que en su conjunto suponen el 99,37 % del volumen de negocio del Grupo.

Además, se ha realizado una revisión limitada de los datos aportados por el resto de las entidades de MAPFRE.

Equilibrio

El Informe refleja los aspectos positivos del desempeño de la organización, y cuando los resultados no han alcanzado las expectativas que se habían formulado, tal circunstancia se hace notar en los correspondientes epígrafes.

- Fuentes externas: 'WEF GOVID-19 Risks Outlook, A Preliminary Mapping and it's Implications', "Respuesta integral de las Naciones Unidas a la COVID-19, Temas relevantes para la reconstrucción COVID-19 "KPMG ¿una nueva realidad en seguros? Macrotendencias globales en la industria aseguradora.
- Fuentes internas de la empresa: "Siete oportunidades para la innovación en MAPFRE"; "Análisis del entorno económico, financiero y tendencias de mercado que pueden impactar la estrategia del Grupo" presentado en las Jornadas de Estrategia de junio del 2020

Se han agrupado los diferentes temas identificados en los siguientes epígrafes:

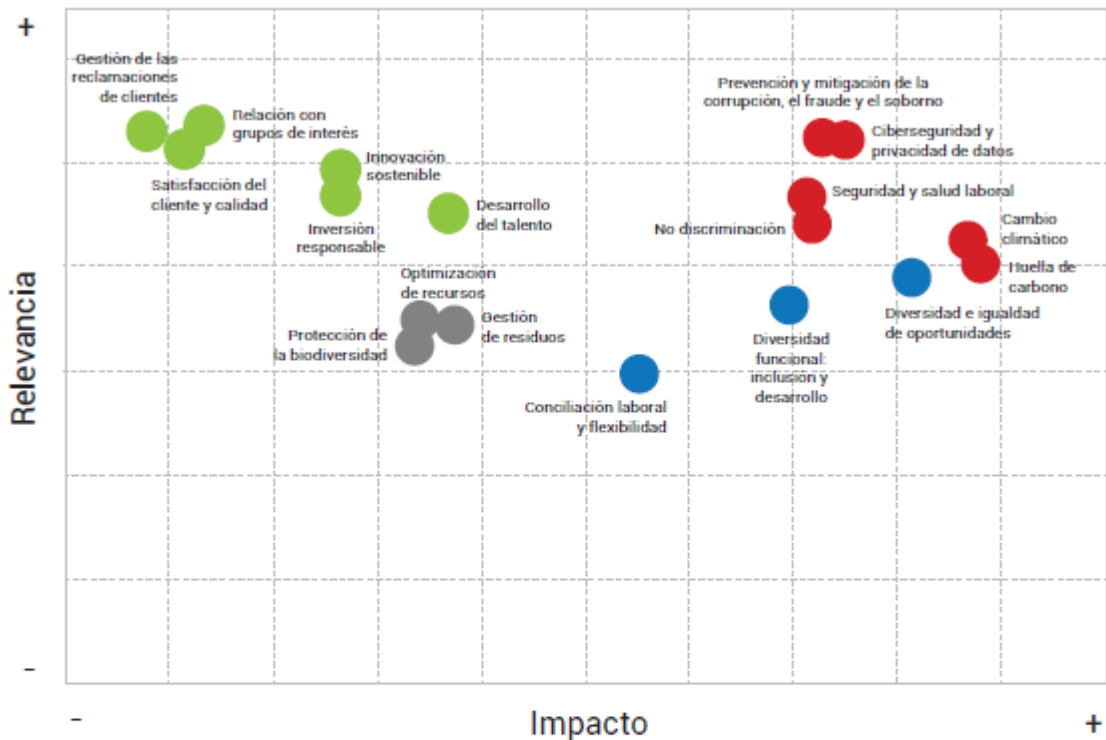
- Preocupación por la salud (gestión y cooperación público-privada)
- Recesión/crisis económica
- Desigualdad (países y ciudadanos)
- Empleo en la nueva realidad (protección, teletrabajo, etc.)
- Digitalización
- Privacidad y ciberseguridad
- Cambio climático

- Crisis de confianza en las instituciones (reducción de libertades con motivo de la pandemia)

A continuación, se muestra la matriz de materialidad MAPFRE 2020:

Fase 2. Revisión de los temas materiales, relevantes, de impacto y no materiales del estudio de materialidad de MAPFRE 2019 y los temas de referencia identificados en la fase anterior. Se han validado los temas de la fase anterior, con los 18 temas claves para el estudio de 2019, teniendo en cuenta la relevancia que representan para los estudios citados, así como la influencia que pueden tener para MAPFRE.

MATRIZ DE MATERIALIDAD



Categorías

- Material
- Impacto
- Relevancia
- No material

Temas Materiales	
Ranking de Relevancia	Ranking de Impacto
Prevención y mitigación de la corrupción, el fraude y el soborno	Huella de carbono
Ciberseguridad y privacidad de datos	Cambio climático
Seguridad y salud laboral	Ciberseguridad y privacidad de datos
Cambio climático	Prevención y mitigación de la corrupción, el fraude y el soborno
No discriminación	No discriminación
Huella de carbono	Seguridad y salud laboral

Tema Material	Localización en el informe	Conexión con la estrategia del Grupo (apartado 2.2.1)
Prevención y mitigación de la corrupción, el fraude y el soborno	2.4.2 Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención Nota 2 – Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos (DDHH) de MAPFRE	Pilar Estratégico: Excelencia en la gestión técnica y operativa. Objetivos estratégicos: E.1 y E.2
Ciberseguridad y privacidad de datos	3.3 Gestión de Riesgos Nota 4 - Ciberseguridad, seguridad y protección de datos.	Pilar Estratégico: Excelencia en la gestión técnica y operativa. Objetivos estratégicos: E.1
Seguridad y salud laboral	4.4 Desarrollando a los empleados - Experiencia empleado Nota 9 - Siniestralidad laboral: método de cálculo.	Pilar Estratégico: Cultura y Talento
No discriminación	2.4.2. Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención 4.4 Desarrollando a los empleados - Diversidad e inclusión	Pilar Estratégico: Cultura y Talento Objetivos estratégicos: H.1 y H.2
Cambio climático	5. Comprometidos con el medio ambiente Nota 10 - Indicadores ambientales Nota 11 - Productos y servicios medioambientales	Pilar Estratégico: Cultura y Talento Objetivos estratégicos: H.3
Huella de carbono	5. Comprometidos con el medio ambiente Nota 10 - Indicadores ambientales Nota 11 - Productos y servicios medioambientales	Pilar Estratégico: Cultura y Talento Objetivos estratégicos: H.3

Cambios significativos con respecto a la matriz de 2020

Cabe destacar que los temas que MAPFRE identificó como materiales en 2019 se mantienen, aunque han subido su puntuación tanto en relevancia como en impacto. Esto muestra la consistencia del modelo interno de análisis e identificación de asuntos relacionados con la sostenibilidad.

El cambio más significativo se refiere a la consideración de los asuntos relacionados con la flexibilidad laboral como de impacto, ya que en 2019 figuraba como no material. Uno de los efectos de esta pandemia es la aceleración en la implantación de medidas como el trabajo en remoto para garantizar, tanto la continuidad del negocio como la salud y seguridad laboral.

Para garantizar la vuelta a la "normalidad" la compañía está aplicando diferentes medidas que garanticen la seguridad y la salud de los empleados, entre ellas, medidas de flexibilidad laboral como la rotación de los equipos en trabajo en remoto y la aprobación, además, de una política de desconexión digital.

Temas en observación:

- **Recesión/crisis económica:** de acuerdo con el Banco Mundial, la crisis sanitaria generada por la COVID-19 ha provocado en 2020 la recesión mundial más profunda que se ha experimentado en décadas. Aunque el panorama económico para los próximos años es todavía incierto, se espera una lenta recuperación económica condicionada a la efectividad en el manejo de la crisis sanitaria. Lo que ha sucedido durante 2020 nos conducirá en los próximos años a una nueva normalidad que plantea desafíos en todos los aspectos de la sostenibilidad (económico, social, ambiental y de gobernanza), que las sociedades deberán enfrentar y generar medidas para su evolución. Por estos motivos, para MAPFRE el seguimiento del comportamiento de la economía y su impacto en nuestro sector de actuación es un factor clave que afecta nuestras prioridades estratégicas y los temas que hemos definido como material pero no se incluye como un factor específico en la matriz de materialidad.

- **Biodiversidad/capital natural:** En el mundo hay un millón de especies en peligro de extinción y las tasas de desaparición se aceleran a un ritmo sin precedentes como consecuencia de las actividades humanas. Los mecanismos que conducen a la disminución de las poblaciones de especies salvajes, como la pérdida de biodiversidad, también permiten una mayor transmisión de los virus animales a humanos, un proceso conocido como zoonosis. De acuerdo al Foro Económico Mundial, se identifica como riesgo emergente la posible pérdida de años de progreso debido a una inversión insuficiente en la adaptación de la infraestructura, la retirada de compromisos anteriores y un activismo climático más débil. Esto daría paso a un círculo vicioso de continua degradación ambiental, pérdida de biodiversidad y nuevos brotes de enfermedades infecciosas zoonóticas.

6.3. Notas de información complementaria

2.4. BUEN GOBIERNO

Nota 1 - Políticas corporativas que la entidad tiene publicadas en su página web:

- Política de Dividendos
- Política de Gobierno Corporativo
- Política Fiscal Corporativa
- Política de Gestión de Conflictos de Interés y Operaciones Vinculadas con Accionistas Significativos y Altos Cargos de Representación y Dirección
- Política de Selección de Consejeros
- Política de Comunicación con Accionistas, Inversores Institucionales y Asesores de Voto y de Comunicación de Información Económico-Financiera, No Financiera y Corporativa
- Política de Primas de Asistencia
- Política de Responsabilidad Social Corporativa
- Política de Diversidad e Igualdad de Oportunidades
- Política de Promoción, Selección y Movilidad

- Política de Salud y Bienestar y de Prevención de Riesgos Laborales
- Política de Respeto a las Personas
- Política de Derechos Humanos
- Política de Anticorrupción
- Política Corporativa de Seguridad y Privacidad
- Política Medioambiental
- Política de Continuidad de Negocio
- Código de Buenas Prácticas Tributarias
- Modelo de prevención de riesgos penales

Además, la compañía cuenta con una norma de Eventos Sostenibles.

Código Ético y de Conducta

Actualizado en julio de 2019, se inspira en los Principios Institucionales, Empresariales y Organizativos del Grupo y refleja los valores corporativos y los principios básicos que deben guiar la actuación de las personas que la integran, en el trabajo cotidiano y en la relación con los grupos de interés. Este código abarca los siguientes aspectos:

Principios de actuación ética, transparente y socialmente responsable

- > Cumplimiento de legalidad vigente
- > Respeto y salvaguarda de los derechos humanos
- > Responsabilidad social
- > Respeto al medio ambiente
- > Confidencialidad de la información y protección de datos de carácter personal
- > Marca, imagen y reputación corporativa
- > Propiedad intelectual e industrial

Normas de conducta en las relaciones con y entre los empleados

- > Respeto a las personas
- > Igualdad de oportunidades y no discriminación
- > Conciliación de la vida laboral y personal
- > Compromiso y cooperación en el trabajo, eficiencia y desarrollo profesional
- > Salud, bienestar y prevención de riesgos
- > Recursos y medios para el desarrollo de la actividad profesional

Normas de conducta en las relaciones con terceros

- > Relaciones con los clientes
- > Información a los accionistas
- > Relaciones con proveedores y empresas colaboradoras
- > Relaciones con los competidores
- > Relaciones con gobiernos y autoridades
- > Relaciones con los socios
- > Obsequios, atenciones y regalos
- > Conflictos de interés
- > Anticorrupción, soborno
- > Transparencia de la información
- > Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo

Cumplimiento del Código Ético y de Conducta

- > Comité de Ética (composición y competencias)
- > Canales de comunicación de consultas y denuncias (régimen de funcionamiento)

Nota 2 – Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos (DDHH) de MAPFRE

En línea con los Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos, de Naciones Unidas, la tabla siguiente muestra el compromiso de la organización con los 10 Principios del Pacto Mundial y los derechos humanos, así como las principales medidas de prevención y mitigación, y los mecanismos de reclamación y reparación.

	Principios del pacto mundial	Compromiso público de MAPFRE con los DDHH	Prevención y mitigación (diligencia debida)	Mecanismos de reclamación y reparación
Derechos humanos	Principio 1 "Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia"		Sistemas de prevención y evaluación de riesgos internos y derivados de nuestra actividad:	
	Principio 2 "Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos"		· Autoevaluación de impacto - Guía de implantación de los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de Naciones Unidas, elaborada por la Red Española del Pacto Mundial. · Encuesta de materialidad de MAPFRE (Detecta riesgos Internos y riesgos derivados de la actividad)	
	Principio 3 "Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva"	· Principios Institucionales, Organizativos y Empresariales · Código Ético y de Conducta (referencia expresa) · Política de Responsabilidad social Corporativa (Política de actuación y compromiso de la organización con los DDHH)	· Informe de análisis ambiental, social y de gobernanza (ASG) en suscripción e inversiones · Informe de RepRisk, para evaluar y monitorizar los riesgos ASG de conducta empresarial relacionados, entre otros, con los derechos humanos	
Normas laborales	Principio 4 "Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción"	· Compromisos sociales 2019 – 2021, asumidos en Junta General de Accionistas celebrada en 2019: el 45% de vacantes en puestos de responsabilidad ocupados por mujeres; 3% de la plantilla con personas con discapacidad	· Encuesta de compromiso · Evaluación del desempeño · Planes de desarrollo · Encuestas de reputación interna y externa	· Comité de Ética Corporativo. · Canal de denuncias ético para empleados/ colaboradores y proveedores
	Principio 5 "Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil"	Adhesión a:	· Modelo de Empresa Saludable (evaluaciones de riesgos laborales: seguridad, higiene y ergonomía, riesgos psicosociales, reconocimientos médicos, estudios epidemiológicos, etc)	· Canal de denuncias financieras y contables, para empleados para clientes · Canales de reclamaciones y quejas para clientes
	Principio 6 "Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación"	· Global Compact de Naciones Unidas · Principios para la Inversión Responsable (PRI) de Naciones Unidas · Paris Pledge for Action · Principios para la Sostenibilidad en Seguro (PSI) de UNEPFI	· Auditorías internas, de control y cumplimiento · Canal de Denuncias Financieras y Contables accesibles a empleados. · Canales para denuncias éticas derivadas del incumplimiento del Código Ético y de Conducta, disponibles para empleados y proveedores	· Protocolo de acoso para empleados · Departamentos de Recursos Humanos · Representación legal de los trabajadores · Comité de Sostenibilidad Corporativo
Medio ambiente	Principio 7 "Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente"	Compromiso con la Agenda 2030 de Naciones Unidas y sus objetivos de desarrollo (ODS)	· Canales y medios específicos para la protección de los derechos y la gestión de las reclamaciones de los clientes. · Sistemas y procedimientos internos establecidos para detectar situaciones de corrupción, prevención del fraude y prevención de blanqueo de capitales	
	Principio 8 "Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental"	· MAPFRE firma la adhesión a los Principios de ONU Mujeres y se adhiere a las Normas de Conducta para Empresas de Naciones Unidas en materia LGBTI · Charter de la Diversidad	· Sistema de gestión ambiental (SIGMAYE) · Homologación de proveedores con criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) entre los que se incluyen los aspectos relacionados con los derechos humanos, la no discriminación y el cumplimiento de la normativa ambiental y laboral	
	Principio 9 "Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente"		· Dialogo permanente con los grupos de interés y la representación legal de los	
Anticorrupción	Principio 10 "Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno"			

Tal y como se establece en la Política de Derechos Humanos del Grupo, el compromiso de MAPFRE en este ámbito se inspira en las siguientes declaraciones y estándares internacionales:

- La Carta Internacional de Derechos Humanos de las Naciones Unidas.
- Los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- Los Principios Rectores sobre las empresas y los derechos Humanos de Naciones Unidas.
- Las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales.
- Los Principios de ONU MUJERES.
- El Estándar de conducta global para la protección de las personas LGTBI en las empresas.
- Los principios y derechos establecidos en los principales convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

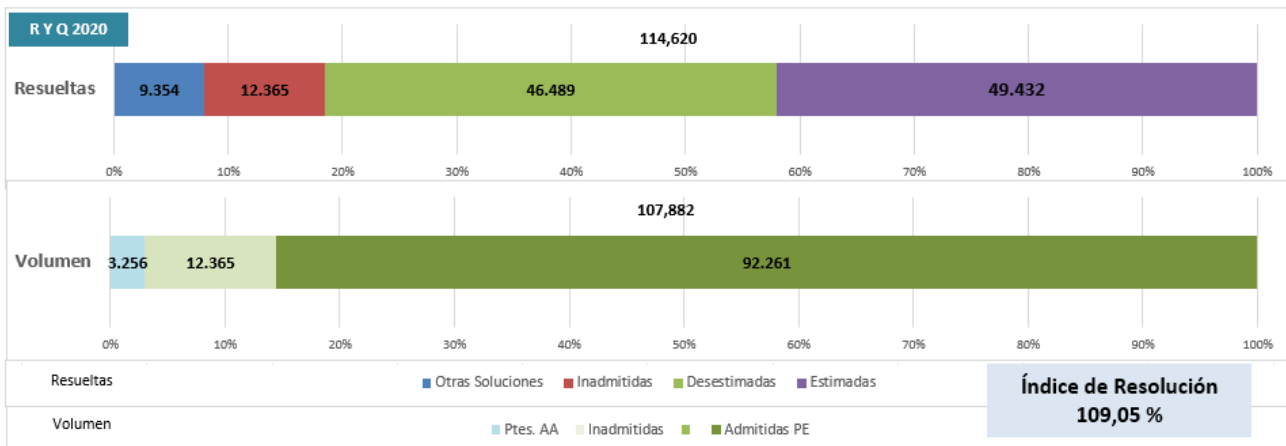
- La Declaración de la OIT de Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo.
- Los Principios para la Sostenibilidad del Seguro (PSI).
- Los Principios de Inversión Responsable (PRI) de Naciones Unidas.

Nota 3 - Quejas y reclamaciones.

La información relativa a quejas y reclamaciones está incorporada en el modelo interno informacional y operacional 360 de datos del Cliente. Existen un repositorio específico que permite almacenar todo el detalle correspondiente a las quejas y reclamaciones junto con el resto de interacciones del cliente. Entre los datos más relevantes incorpora: detalle de la petición abierta por el cliente, medio de contacto, motivo principal, póliza a la que hace referencia (si aplica), estado de la queja o reclamación y fecha de apertura.

En España MAPFRE cuenta con un Defensor del Asegurado, institución creada con carácter pionero en 1984, y, desde 2003, con la Dirección de Reclamaciones, órgano entre cuyas competencias está la de tramitar y resolver las quejas y reclamaciones que formulen los usuarios frente a las sociedades del Grupo adheridas al Reglamento para la Defensa del Cliente.

Las principales magnitudes de quejas y reclamaciones tramitadas en el Grupo durante 2020 han sido las siguientes:



El número de quejas y reclamaciones resueltas es mayor que el de volumen ya que contempla las pendientes de años anteriores y reaperturas.

3.3. GESTIÓN DE RIESGOS

Nota 4 - Ciberseguridad, seguridad y protección de datos

Ciberseguridad

En un contexto marcado tanto por la dependencia crítica que empresas y particulares tienen de los sistemas de información y las comunicaciones, como por un fenómeno de disrupción tecnológica que impacta en gran parte de los ámbitos que conforman nuestra sociedad, MAPFRE entiende la ciberseguridad como un elemento clave y prioritario, identificando como elemento crítico la protección de:

- La información de terceros (clientes, empleados y resto de grupos de interés) que éstos le ceden para que les proporcione, llegado el momento, los servicios contratados.

- La información propiedad de MAPFRE sobre la que la compañía sustenta su ventaja competitiva y/o su valor de marca.
- Los sistemas tecnológicos y la información que soportan los procesos de negocio de la compañía.

Para conseguir esa protección, MAPFRE articula su actuación en materia de ciberseguridad en una serie de líneas estratégicas, destinadas también a contribuir a garantizar la resiliencia de las operaciones:

<p>Protección frente a los ciberriesgos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación y mejora de los mecanismos de prevención, detección y respuesta frente a ciberataques, incluyendo aquellos que puedan producirse en entornos de cloud computing • Evolución continua de los mecanismos de protección de sistemas de información y redes de comunicaciones • Evaluación y mejora de los mecanismos de recuperación frente a desastres • Gestión del riesgo de terceros
<p>Privacidad Proactiva</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Adecuación temprana a la regulación de aplicación en materia de privacidad en las diferentes geografías en las que opera • Centralización y concentración de capacidades en la Oficina Corporativa de Privacidad y Protección de Datos (OCPPD)
<p>Cultura de Ciberseguridad y Privacidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acciones de concienciación y sensibilización • Acciones de formación y capacitación para empleados y mediadores • Fomento de la obtención de certificaciones reconocidas en materia de seguridad, privacidad y protección de datos
<p>Ciberseguridad y Privacidad desde el Principio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Integración de la ciberseguridad y la privacidad en el ciclo de vida de las nuevas iniciativas de la compañía, garantizando la protección desde el diseño y por defecto, incluyendo la realización de análisis de impacto en la privacidad de los nuevos tratamientos y la correspondiente implantación de controles y medidas • Evaluación de ciberseguridad y privacidad en los procesos de compra de soluciones tecnológicas y en la contratación de servicios tecnológicos
<p>Fomento de la Colaboración, tanto Público-Privada como Privada- Privad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Con la participación en iniciativas sectoriales e institucionales que contribuyan a un mayor y mejor conocimiento y capacidad de respuesta frente a este tipo de riesgos • Formando parte de las asociaciones y redes colaborativas en materia de ciberseguridad como FIRST y CSIRT.es

Las líneas de actuación contemplan la protección de la información cuando ésta se recoge, transmite, almacena o procesa, y posibilitan la actuación diligente en el establecimiento de medidas preventivas y en la detección y respuesta a ciberataques o eventos de interrupción de negocio.

Además, incluyen mecanismos destinados a identificar de manera temprana, así como a dar seguimiento y respuesta, a los factores externos fundamentales susceptibles de modificar las necesidades de protección de los diferentes activos:

- Las ciberamenazas, con las cada vez menores barreras de entrada para los atacantes, la aparición más frecuente de vulnerabilidades sistémicas y/o de “día cero” y los ataques avanzados. En 2020, el contexto de teletrabajo masivo consecuencia del confinamiento prácticamente global provocado por la COVID-19, ha actuado como catalizador de la ciberamenaza, haciéndola especialmente intensa en este ejercicio.

- Los cambios regulatorios o normativos, como la Ley de Protección de Datos de Brasil o las nuevas leyes de seguridad, privacidad o protección de datos en diferentes países donde MAPFRE está presente; así como la creciente demanda y exigencia por parte de los grandes clientes a los que MAPFRE presta servicio, relacionada con la protección de la información en general, y de los datos personales cedidos a MAPFRE en particular.
- Las iniciativas de negocio, asociadas a las necesidades de agilidad y a la utilización de nuevas tendencias tecnológicas involucradas en la transformación de las compañías.

En caso de materialización del ciberriesgo, el Grupo MAPFRE dispone de protección aseguradora específica en esta materia, destinada a reducir el eventual impacto económico que pudiera producirse.

Por otro lado, MAPFRE aprovecha sus capacidades en materia de ciberseguridad para obtener valor añadido en términos de negocio, a través de actuaciones como la digitalización de procesos utilizando capacidades de firma electrónica, la lucha contra el fraude o la definición y suscripción de productos aseguradores de ciberriesgos.

Para dar respuesta a las necesidades identificadas y cumplir con los objetivos establecidos, MAPFRE, a través de la Dirección Corporativa de Seguridad, cuenta con capacidades avanzadas destinadas a aumentar la resiliencia digital de la compañía. Estas capacidades incluyen:

- Personal altamente especializado y acreditado (MAPFRE cuenta con un total de 186 certificaciones personales en materia de ciberseguridad y privacidad, con más de un centenar de empleados dedicados en exclusiva a estas disciplinas), encargado tanto de identificar, definir, diseñar y, en su caso, implantar y operar tanto los distintos controles de seguridad como las herramientas tecnológicas destinadas a proteger los activos digitales de la compañía; así como de incorporar requisitos, controles y funcionalidades de ciberseguridad (incluyendo privacidad) en las nuevas iniciativas de la compañía.
- Tecnologías específicas de monitorización, detección y protección ante incidentes de seguridad, integradas en la plataforma tecnológica corporativa.
- Herramientas, metodologías y especialistas dedicados a revisar y evaluar de manera continua el nivel de Ciberseguridad de la compañía, dando cobertura a todos los activos y actores involucrados (Sistemas de Información, personas, etc.) e identificando deficiencias y ausencias de control de forma temprana.
- Un Centro de Control General (CCG-CERT), integrado en la red FIRST y en el grupo CSIRT.es, que recibe alertas de amenazas globales y ataques para la monitorización continua (24 horas, 7 días) tanto de la información alojada en la plataforma tecnológica de MAPFRE como aquella de su propiedad accesible en sistemas de terceros, actuando como SOC Global y permitiendo la detección temprana de eventuales ciberincidentes y la respuesta ágil a los mismos. El CCG-CERT está certificado en las normas ISO 9001, ISO 27001 e ISO 22301.
- Planes, actualizados y entrenados de forma sistemática, de respuesta a incidentes y situaciones de crisis. En este ámbito, en 2020 se ha trabajado en incorporar a los planes las lecciones aprendidas derivadas de las crisis del COVID-19 y del ciberataque sufrido por las entidades ubicadas en España en el mes de agosto.

Estas capacidades se articulan en un modelo actuación en materia de ciberseguridad que se encuentra integrado en el modelo corporativo de seguridad, basado en la gestión de riesgos y en la protección integral de los activos tangibles e intangibles, a través del establecimiento de medidas que contemplan al conjunto de los elementos que interaccionan con los mismos (personas, sistemas de información, instalaciones y procesos).

En este ejercicio, la implantación masiva del trabajo en remoto ha supuesto la ampliación de las vías de acceso a los recursos Informáticos de MAPFRE, con la consiguiente necesidad de habilitar medidas técnicas y organizativas que permitieran realizarlo de forma segura. Además de ello, se ha intensificado la sensibilización en ciberseguridad, por el incremento de la posibilidad de ser víctima de ataques, a causa de la situación de trabajo remoto y también de la profusión de enlaces maliciosos relacionados con la información sobre la pandemia. El grado de sensibilización de diferentes colectivos de empleados ha sido puesto a prueba mediante la ejecución de ataques simulados de diferente naturaleza.

Específicamente en lo relativo a la protección de la privacidad de los datos que le confían los clientes y resto de grupos de interés, MAPFRE dispone de un Comité Corporativo de Privacidad y Protección de Datos, un *Data Protection Officer* corporativo y un área específica dentro de la Dirección Corporativa de Seguridad encargada de velar por el cumplimiento de las regulaciones existentes en materia de privacidad y protección de datos de carácter personal. En este ámbito, a lo largo de 2020 se ha trabajado en:

- La automatización y optimización de los procesos asociados al cumplimiento del Reglamento Europeo de Protección de Datos.
- La adaptación de las entidades de MAPFRE a las nuevas normativas en la materia surgidas en los países donde opera, como Brasil o Panamá, así como a los sucesivos pronunciamientos de las autoridades de control de los respectivos países.
- El análisis de los múltiples pronunciamientos que, con motivo de la pandemia, se han producido por parte de los reguladores, especialmente los europeos, con el objetivo de garantizar que, desde el diseño, todos los procesos relacionados con la gestión de esta crisis cumplieran en todo momento, con las normativas de privacidad y protección de datos que eran de aplicación.

- La consolidación de la Oficina Corporativa de Privacidad y Protección de Datos (OCPPD), cuya misión es ser el punto de referencia de todas las actividades relacionadas con la privacidad y la protección de datos en el Grupo MAPFRE aportando una visión única y global y fomentando la homogeneidad de todos los procesos y criterios relacionados con esta materia, mejorando su eficiencia.

En materia de privacidad, y en cumplimiento de lo establecido en el Reglamento Europeo de Protección de Datos, a lo largo de 2020, se han comunicado dos incidentes de muy escasa relevancia a las Autoridades de Control de los países en lo que opera.

Adicionalmente, como hecho reseñable y también como evidencia de la resiliencia del Grupo, se debe destacar el ciberataque sufrido en España, en el que MAPFRE actuó tanto con transparencia, comunicándolo públicamente en las primeras 24 horas, como con diligencia, reaccionando de forma inmediata frente a la agresión y ejecutando lo previsto en el Plan de Continuidad de Negocio, lo que permitió acotar y repeler el ataque, aislando, protegiendo y recuperando los sistemas, y restaurando con celeridad el servicio a los clientes.

Protección de personas, privacidad y resiliencia

MAPFRE centra su actuación en materia de Seguridad en la protección de sus trabajadores e instalaciones, en la salvaguarda de la información y privacidad de sus clientes, empleados y resto de grupos de interés, y en la resiliencia de sus operaciones y de los servicios que presta.

- La protección de los trabajadores se materializa proporcionando un entorno de trabajo seguro, consecuencia de la implantación, desde la fase de proyecto, y mantenimiento de medidas de protección de las instalaciones; la dotación de planes de autoprotección en los centros de trabajo; el diseño e implantación de medidas específicas en viajes y desplazamientos (especialmente a zonas de riesgo), incluyendo actuaciones de formación; y el apoyo directo y especializado ante la aparición de situaciones de riesgo o crisis. En 2020, la situación de pandemia global provocada por la COVID-19 ha requerido de una intensa colaboración entre las diferentes áreas con responsabilidades en la protección de las personas, con el objetivo de establecer e implantar las medidas requeridas para proteger la salud de empleados y colaboradores, desde el acceso a las instalaciones hasta su salida de las mismas. En este sentido, para contribuir a la percepción de seguridad por parte de las personas que acceden a sus instalaciones, MAPFRE ha certificado con AENOR los protocolos frente a la COVID-19 aplicados sus ubicaciones en España y Portugal.

- El compromiso con la privacidad y la seguridad de la información relativa a los clientes, empleados, proveedores y resto de grupos de interés se concreta, entre otros aspectos, en el establecimiento de altos estándares de cumplimiento de las obligaciones normativas en materias de privacidad y protección de datos. Para ello, se establecen medidas de diversa índole, que permiten garantizar el cumplimiento de los principios relativos al tratamiento (“licitud, lealtad y transparencia”, “limitación de la finalidad”, “minimización de datos”, “exactitud”, “integridad y confidencialidad” y “responsabilidad proactiva”), respondiendo así a la confianza depositada en MAPFRE por clientes, empleados, accionistas y demás grupos de interés. En 2020, se ha continuado trabajando en las líneas destinadas a robustecer automatizar y optimizar los procesos relacionados con el cumplimiento del RGPD. De igual modo, se han lanzado diferentes líneas de actividad, aprovechando siempre que ha sido posible las sinergias existentes con el RGPD, para la adaptación de MAPFRE a las regulaciones locales que han ido surgiendo, entre los que cabe mencionar, la Adecuación a la Ley de Protección de Datos de Brasil (LGPD), que entró finalmente en vigor en septiembre de 2020, y la Ley de Protección de Datos Personales de Panamá, cuya entrada en vigor está prevista para marzo de 2021.
- En términos de disponibilidad, se diseñan e implantan soluciones de continuidad de negocio destinadas a garantizar el mantenimiento de los servicios que se prestan a los clientes ante situaciones de contingencia grave, contribuyendo así a la resiliencia de las operaciones y de los servicios prestados. En 2020, cabe destacar la concesión por parte de AENOR de la Certificación ISO22301 a los Sistemas de Gestión de Continuidad de Negocio del CCG-CERT de MAPFRE (órgano encargado de la monitorización y respuesta frente a incidentes, que actúa como SOC Global), de MAPFRE Portugal y de BANKIA MAPFRE VIDA, se unen a las obtenidas en años previos por MAPFRE INVERSIÓN, GLOBAL RISKS, MAPFRE RE, MAPFRE VIDA y MAPFRE España.

Las capacidades desplegadas en materia de continuidad de negocio han sido puestas a prueba en este ejercicio por dos eventos de muy alto impacto (la crisis sanitaria global derivada de la COVID-19 y el ciberataque sufrido por la compañía en España), habiéndose logrado en ambos casos mantener, o recuperar con enorme celeridad, los servicios prestados a nuestros clientes, demostrando la resiliencia operacional del Grupo MAPFRE.

Asimismo, MAPFRE dispone de procedimientos, herramientas y personal altamente especializado destinados a garantizar que las nuevas iniciativas y sistemas de información corporativos incorporan desde su nacimiento criterios de seguridad destinados a minimizar los riesgos, proteger la privacidad de los datos y aumentar las capacidades de detección y respuesta a incidentes.

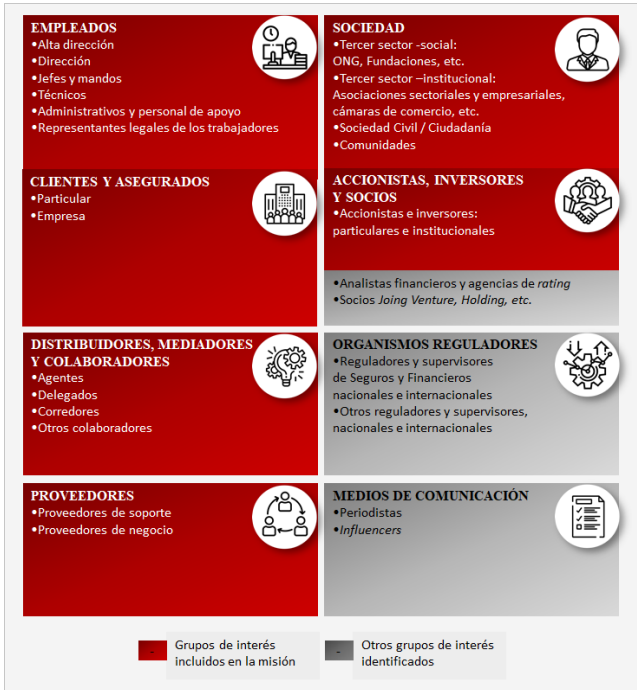
Por último, la situación creada por la pandemia de COVID-19 ha dado lugar a múltiples pronunciamientos por parte de los reguladores europeos, principalmente en lo que respecta al tratamiento de los datos de salud, que ha sido necesario analizar e incorporar a fin de garantizar que el diseño de todos los procesos relacionados con la gestión de esta crisis cumplía, en todo momento, con las normativas de privacidad y protección de datos que eran de aplicación.

4. COMPROMETIDOS CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Nota 5 - Grupos de interés

La estrategia de MAPFRE con los diferentes grupos de interés ya se aborda desde la propia definición de la misión y visión de MAPFRE, siendo el objetivo construir relaciones de confianza a largo plazo basadas en el compromiso y el diálogo y desarrolladas desde la integridad, la responsabilidad y la transparencia, contribuyendo con todo ello al modelo de creación de valor sostenible que persigue el grupo y actuando de conformidad con lo dispuesto en el Código Ético y de Conducta de MAPFRE y con la Política de Responsabilidad Social Corporativa de MAPFRE.

Grupos de interés



Principales canales de relación con los grupos de interés



En relación con los **gobiernos y autoridades**, MAPFRE desarrolla sus actividades empresariales con pleno respeto a la normativa vigente de los países en los que opera, actuando de conformidad con lo dispuesto en el Código de Ética y Conducta del Grupo, así como en la política de anticorrupción de la compañía.

En 2019, MAPFRE formalizó su inscripción en el Registro de Transparencia de la Unión Europea, con el objetivo de impulsar la transparencia y la apertura en la interacción con las instituciones comunitarias, posibilitando su participación en el proceso de toma de decisiones y de elaboración de las políticas públicas y contribuyendo, en definitiva, a reforzar la confianza institucional.

MAPFRE colabora y participa en organizaciones empresariales y sectoriales que le ayudan a conformar una visión más integral y global del entorno en el que opera la industria aseguradora, sus impactos, riesgos y oportunidades, al tiempo que le permite conocer las claves de una realidad económica y social cada vez más compleja e interconectada.

Las principales asociaciones empresariales y sectoriales, fundaciones, cámaras de comercio, y otras organizaciones sin ánimo de lucro a través de las cuales el Grupo MAPFRE desarrolla su actividad institucional son las siguientes:

El capítulo 4 de este informe está dedicado a destacar los aspectos más relevantes de la gestión con los grupos de interés empleados, clientes y asegurados, distribuidores, mediadores y colaboradores, proveedores y accionistas.

Cámara de Comercio de España	ESPAÑA	Puerto Rico Association of Insurance Companies	PUERTO RICO
Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE)		Puerto Rico's Chamber of Commerce	
Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (UNESPA)		Insurance Association of Turkey - TSB	TURQUÍA
Fundación de Estudios de Economía Aplicada (FEDEA)		Istanbul Ticaret Odasi (Cámara de Comercio de Estambul)	
Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones (ICEA)		Associazione Nazionale fra le Imprese Assicuratrici	ITALIA
Asociación de Instituciones de Inversión Colectiva y Fondos de Pensiones (INVERCO)		Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft (Asociación Alemana de Seguros)	
Fundación Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad (IDIS)		Industrie - und Handelskammertag (Cámara de Comercio e Industria)	ALEMANIA
Asociación de Trabajadores Autónomos (ATA)		Adicionalmente, MAPFRE es socio de las siguientes organizaciones sectoriales de ámbito europeo y global:	
Confederación Española de Asociaciones de Jóvenes Empresarios (CEAJE)		- Institute of International Finance	
Consejo Empresarial Alianza por Iberoamérica (CEAPI)		- CRO Forum	
Fundación Iberoamericana Empresarial (FIE)	- Pan-European Insurance Forum		
Cámara de Comercio Brasil-España	- The Geneva Association		
Cámara de Comercio de EE.UU. en España	- European Financial Services Roundtable		
Asociación Empresarial España-Asean (ASEMPEA)	- International Insurance Society		
Cámara Comercio Hispano-Turca	- Global Reinsurance Forum		
Federação Nacional de Capitalização (FENACAP)	- The European CFO Forum		
Federação Nacional de Previdência Privada e Vida (FENAPREVI)	El gasto correspondiente a contribuciones de las entidades sectoriales e institucionales citadas fue de alrededor de 3,09 millones de euros en 2020, entre las que destacan, atendiendo al importe de las contribuciones: European CFO Forum (contribución: 122.000 euros), The Geneva Association (92.601 euros) e Institute of International Finance –IIF (35.944 euros).		
Federação Nacional das Empresas de Resseguros (FENABER)	El total de las contribuciones aportadas a las Cámaras de Comercio en los diferentes países ascienden a 259.886 euros.		
Federação Nacional de Seguros Gerais (FENSEG)			
Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS)	MÉXICO		
Massachusetts Insurance Federation Inc.	EE.UU.		
Ohio Insurance Institute			
Insurance Association of Connecticut			
American Property Casualty Insurance Association			

4.2. PROTEGIENDO AL CLIENTE

Nota 6 - Productos y servicios sociales

Productos de alto contenido social: son productos con coberturas básicas (decesos, hogar, vida, etc.) adaptadas a necesidades locales muy concretas y con primas reducidas, que contribuyen a prevenir y cubrir los riesgos personales de diferentes colectivos y que fomentan la cultura aseguradora.

PAÍS	RAMO	TIPO DE PRODUCTO O SERVICIOS	% SOBRE TOTAL DE PRIMAS	% SOBRE TOTAL DEL RAMO	Nº BENEFICIARIOS
AREA TERRITORIAL IBERIA					
España	Hospitalización y salud	Salud Elección: seguro de asistencia sanitaria que garantiza la asistencia primaria y pruebas diagnósticas básicas en centros concertados. Para el resto de asistencias médicas que el asegurado pueda necesitar, se ofertan precios reducidos en las clínicas recomendadas respecto al coste como paciente privado.	0,05	0,05	1.716,00
		Tú eliges: Seguro de asistencia extrahospitalaria en cuadro médico concertado, con copago. Con primas muy competitivas, está destinado a un público joven que quiere contratar su primer seguro de salud con un precio asequible.	0,01	0,01	372
	Otras actividades	Decesos Esencial: Producto de decesos SUD, basado en una tarifa natural adaptada a los clientes que quieren conservar su seguro de decesos pero atraviesan dificultades económicas.	3,00	3,00	246.573
	Vida ahorro	BK mixo sostenible: Plan de Pensiones de Renta Variable Mixta. Invertiendo en Renta Variable Mundial con los mínimos y máximos siguientes: mínimo del 50% de su patrimonio y hasta un máximo del 75% de su patrimonio. El resto de la exposición del Fondo de Pensiones podrá estar en activos de renta fija global, tesorería, depósitos o derivados. La inversión se realizará de manera directa en estos activos o mediante la inversión en instrumentos financieros derivados cuyo subyacente sea alguno de los activos citados en el párrafo anterior. En cuanto a la renta variable, se invertirá en acciones de compañías que pertenezcan a alguno de los principales índices de sostenibilidad del mercado, o que tengan una valoración relevante en criterios ASG por parte de alguno de los principales proveedores del mercado. Respecto a la renta fija, se invertirá en deuda pública de países de la OCDE o de entidades supranacionales, favoreciendo la inversión en bonos con criterios ASG.	4,60	4,60	399
Microseguro vinculado a microcrédito. BANKIA MAPFRE VIDA. Se trata de un seguro de vida riesgo temporal a prima única que garantiza la cancelación del microcrédito vinculado, con el límite de capital asegurado del seguro de acuerdo con las condiciones contenidas en la póliza. Este microseguro tiene un marcado carácter social, dado que su principal objetivo será la protección de los intereses de los emprendedores sin suficiencia de recursos.					
AREA TERRITORIAL LATAM					

PAÍS	RAMO	TIPO DE PRODUCTO O SERVICIOS	% SOBRE TOTAL DE PRIMAS	% SOBRE TOTAL DEL RAMO	Nº BENEFICIARIOS
Brasil	Microseguro	Microseguro residencial: un seguro de inclusión social, dado el bajo valor de la prima y las coberturas ofrecidas, que dan soporte a los asegurados en caso de algún imprevisto.	0,43	100,00	248.958
	Vida	Programa cuenta protegida telefónica: protección en situaciones vulnerables. Un seguro de protección financiera con coberturas para el pago de las facturas de teléfono en caso de desempleo, incapacidad, etc. de manera que protege a los clientes en situaciones vulnerables.	0,02	0,14	45.623
		Programa Crediamigo de Microcrédito: destinado a promover el crecimiento económico y con coberturas para muerte y la asistencia funeraria, además de cuatro sorteos mensuales por la lotería con la capitalización.	0,11	0,72	211.788
		Vida protegida y premiada: microseguro que combina la protección del asegurado con sorteos mensuales. Comercializado por MAPFRE en asociación con Casas Bahía.	0,59	3,89	727.026
		Agroamigo: producto que promueve el crecimiento económico y está destinado a microemprendedores de los sectores informal o formal de la economía en las zonas rurales.	0,02	0,11	45.820
		Proteção Financeira: productos de protección al crédito de las personas con bajos ingresos, garantizan el pago de deudas al comprar bienes de consumo.	0,54	3,56	687.579
		Microseguro de personas: seguro que protege a los clientes que van a la Agencia de Banca Corresponsal a efectuar préstamos o realizan pagos de facturas.	0,05	0,33	14.897
	Otras actividades	Seguro educacional: protege necesidades básicas y esenciales de la población. Seguro destinado a la protección del estudiante mientras esté bajo la responsabilidad de la escuela y coberturas destinadas al responsable financiero del alumno.	0,51	3,39	1.390.931
Colombia	Accidentes	Seguro de accidentes personales con cobertura de cáncer: protección al asegurado que adquiera el seguro, en caso de primer diagnóstico de cáncer o muerte accidental.	0,10	3,00	20.290
		Accidentes personales con cobertura de enfermedades graves: protección al asegurado en caso de primer diagnóstico de enfermedades graves como alzheimer, parkinson, parálisis, insuficiencia renal crónica, cáncer, infarto, entre otras. Además, cubre el trasplante de órganos por accidente o enfermedad, anticipo del 50% por diagnóstico de cáncer in situ y muerte accidental.	0,10	3,00	8.695

PAÍS	RAMO	TIPO DE PRODUCTO O SERVICIOS	% SOBRE TOTAL DE PRIMAS	% SOBRE TOTAL DEL RAMO	Nº BENEFICIARIOS
Rep. Dominicana	Hospitalización y salud	Programa de asistencia para emprendedores y pymes clientes de tarjeta de crédito del Banco BHD León: conjunto de servicios o asistencias al negocio del asegurado, dentro de los que se encuentran servicios de fontanería, electricidad, cerrajería, asistencia legal.	0,36	0,36	208
		Cobertura de cáncer masculino para clientes de tarjeta de crédito del Banco BHD Leon que garantiza la entrega al asegurado del capital contratado en caso de que le sea diagnosticado por primera vez un cáncer de próstata.	1,61	17,89	31.051
		Asistencias que se conceden al asegurado por poseer la tarjeta de crédito Mujer del Banco BHD León: asistencia en el hogar, en circulación y legal, emergencias médicas en viajes nacionales e internacionales y asistente personal.	0,90	9,99	29.279
		Cobertura de Seguro Educativo por fallecimiento: con motivo del fallecimiento o la invalidez total y permanente del asegurado, la compañía pagara la suma asegurada convenida al centro educativo que certifique la matriculación de los hijos del asegurado.	0,32	3,54	7.009
México	Vida ahorro	Mi futuro contigo: producto dirigido a familiares o tutores de personas con discapacidad. En caso de fallecimiento se entrega la suma asegurada contratada a los beneficiarios y durante el plazo de pago de primas, se brinda sin costo el beneficio de los servicios de atención integral (asistencias).	nd	nd	nd
AREA TERRITORIAL INTERNACIONAL					
Filipinas	Accidentes	SOS care protect: Un seguro en colaboración con Aldeas Infantiles SOS con primas muy reducidas que presta cobertura ilimitada de consultas médicas telefónicas para un máximo de cuatro personas dependientes. Además, incluye el reembolso por accidente personal, hospitalización accidental y el corazón para tener un impacto social al mejorar la vida de los huérfanos bajo el cuidado de Aldeas Infantiles SOS.	0,06	1,80	7.455

4.4. DESARROLLANDO A LOS EMPLEADOS

Nota 7 – Altas y Bajas de 2020 y despidos por nivel de puesto.

Altas y Bajas

Altas por motivo	2020	2019
· Fusión o adquisición	679	66
· Captación externa	2.464	4.247
· Reincorporación excedencia	6	132
· Reincorporación extranjero	79	6
· Contratación temporal	322	437

Bajas por motivo	2020	2019
· Enajenaciones	—	143
· Voluntarias	1.703	2.708
· Despidos	1.813	2.385
· Excedencias	101	153
· Jubilaciones	102	103
· Jubilaciones anticipadas	17	7
· Fallecimientos	27	13
· Invalidez	36	28
· Finalización contrato temporal	344	412

Despidos por nivel de puesto, sexo y edad en 2020

	VETERANOS			BABY BOOMERS			GENERACIÓN X			GENERACIÓN Y			GENERACIÓN Z		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
DIRECCIÓN	2	—	2	19	4	23	23	17	40	2	4	6	—	—	—
JEFES Y MANDOS	2	—	2	18	10	28	24	30	54	19	13	32	—	—	—
TÉCNICOS	5	—	5	105	38	143	133	139	272	119	120	239	23	14	37
ADMINISTRATIVOS	4	5	9	29	51	80	75	153	228	151	261	412	84	117	201
TOTAL	13	5	18	171	103	274	255	339	594	291	398	689	107	131	238

Nuevas incorporaciones (altas)

DISTRIBUCION ORGANIZATIVA	NIVEL DE PUESTO	VETERANOS		BABY BOOMERS		GENERACION X		GENERACION Y		GENERACION Z		TOTAL	
		HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES		
AREAS CORPORATIVAS / SERVICIOS CENTRALES	DIRECCION												
	JEFES Y MANDOS								1	1	1	3	
	TECNICOS			1		4	5	14	9			33	
	ADMINISTRATIVOS						1	1	1		2	5	
IBERIA	DIRECCION								1			1	
	JEFES Y MANDOS						2					2	
	TECNICOS			25	32	83	117	137	176	43	49	662	
	ADMINISTRATIVOS			3		7	39	30	117	19	43	258	
LATAM	DIRECCION					2	4	2				8	
	JEFES Y MANDOS			0	1	3	3	5	3	1		16	
	TECNICOS			1	3	16	18	81	78	46	40	283	
	ADMINISTRATIVOS			2	0	23	12	113	62	86	99	397	
INTERNACIONAL	DIRECCION					4		3	1			8	
	JEFES Y MANDOS			1	1	8	4	6	2			22	
	TECNICOS			16	3	34	25	57	54	26	33	248	
	ADMINISTRATIVOS		1	5	14	26	39	44	100	62	102	393	
REASEGURO	DIRECCION												
	JEFES Y MANDOS												
	TECNICOS					1	2	7	4	2		16	
	ADMINISTRATIVOS										1	1	
TOTAL			0	1	54	54	211	271	501	608	286	370	2356

Toda la plantilla representada menos Brasil, Turquía e Indonesia (SEGUROS) y la empresa de República Dominicana (MAPFRE Salud ARS)

Rotación total

DISTRIBUCION ORGANIZATIVA	NIVEL DE PUESTO	VETERANOS		BABY BOOMERS		GENERACION X		GENERACION Y		GENERACION Z		TOTAL
		HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	
AREAS CORPORATIVAS / SERVICIOS CENTRALES	DIRECCION			7,1 %	9,1 %	4,9 %						4,7 %
	JEFES Y MANDOS			12,5 %			3,7 %		8,3 %			3,1 %
	TECNICOS	50,0 %		3,0 %	2,0 %	1,7 %	0,9 %	6,8 %	9,7 %	11,1 %	20,0 %	3,9 %
	ADMINISTRATIVOS			61,5 %	3,1 %		5,4 %	66,7 %	37,5 %			13,9 %
IBERIA	DIRECCION			2,6 %		1,5 %	3,6 %	25,0 %				2,4 %
	JEFES Y MANDOS			6,2 %	3,9 %	1,4 %	2,4 %	1,8 %	3,2 %			3,1 %
	TECNICOS	40,0 %	33,3 %	8,2 %	4,7 %	1,9 %	2,1 %	9,0 %	18,4 %	40,0 %	26,8 %	5,4 %
	ADMINISTRATIVOS	100,0 %	66,7 %	6,3 %	5,0 %	5,3 %	3,6 %	15,0 %	10,5 %	36,4 %	46,6 %	8,2 %
LATAM	DIRECCION	100,0 %		10,1 %	12,0 %	6,7 %	6,7 %	3,8 %	7,4 %			7,6 %
	JEFES Y MANDOS			1,9 %	4,3 %	4,9 %	6,1 %	15,2 %	11,3 %	16,7 %		8,5 %
	TECNICOS	33,3 %		10,1 %	9,9 %	10,4 %	13,8 %	13,0 %	13,5 %	18,0 %	12,8 %	13,0 %
	ADMINISTRATIVOS	11,1 %		10,1 %	14,9 %	14,6 %	6,7 %	21,1 %	25,2 %	29,1 %	32,9 %	19,2 %
INTERNACIONAL	DIRECCION	100,0 %	100,0 %	13,9 %	5,6 %	12,7 %	10,7 %	17,9 %	7,1 %			13,8 %
	JEFES Y MANDOS		125,0 %	8,8 %	17,0 %	15,7 %	13,9 %	12,8 %	21,2 %	100,0 %		15,5 %
	TECNICOS	64,7 %	37,0 %	12,4 %	11,9 %	13,8 %	9,4 %	17,7 %	18,2 %	30,9 %	16,4 %	15,3 %
	ADMINISTRATIVOS	37,5 %	35,5 %	18,3 %	18,2 %	13,4 %	18,5 %	30,0 %	32,0 %	64,0 %	44,7 %	28,6 %
REASEGURO	DIRECCION											
	JEFES Y MANDOS			20,0 %								2,7 %
	TECNICOS			8,0 %		3,1 %	6,1 %	100,0 %	100,0 %		33,3 %	11,7 %
	ADMINISTRATIVOS				12,5 %		5,6 %					1,4 %
TOTAL		48,6 %	38,6 %	8,5 %	8,8 %	6,2 %	6,3 %	15,7 %	17,5 %	33,6 %	29,7 %	12,0 %

Toda la plantilla representada menos Brasil, Turquía e Indonesia (SEGUROS) y la empresa de República Dominicana (MAPFRE Salud ARS)

Rotación voluntaria

DISTRIBUCION ORGANIZATIVA	NIVEL DE PUESTO	VETERANOS		BABY BOOMERS		GENERACION X		GENERACION Y		GENERACION Z		TOTAL
		HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	
AREAS CORPORATIVAS / SERVICIOS CENTRALES	DIRECCION			1,4 %								0,5 %
	JEFES Y MANDOS						3,7 %	— %				1,0 %
	TECNICOS					0,9 %		3,8 %	3,5 %	11,1 %	10,0 %	1,5 %
	ADMINISTRATIVOS											— %
IBERIA	DIRECCION					0,8 %						0,3 %
	JEFES Y MANDOS			0,8 %		0,6 %	0,5 %	3,6 %				0,7 %
	TECNICOS			0,4 %	0,3 %	0,7 %	0,7 %	5,6 %	5,9 %	15,6 %	10,7 %	1,5 %
	ADMINISTRATIVOS			0,4 %		1,8 %	0,5 %	3,8 %	1,4 %	3,0 %	13,8 %	1,3 %
LATAM	DIRECCION			2,9 %		1,0 %	0,8 %	3,8 %				1,4 %
	JEFES Y MANDOS					1,6 %	2,3 %	7,1 %	6,7 %	16,7 %		3,8 %
	TECNICOS			0,8 %	3,7 %	4,0 %	6,1 %	7,2 %	7,1 %	10,6 %	8,1 %	6,5 %
	ADMINISTRATIVOS					4,1 %	1,3 %	7,5 %	8,4 %	9,1 %	9,6 %	5,8 %
INTERNACIONAL	DIRECCION			1,3 %	2,8 %	5,9 %	2,7 %	14,3 %				4,2 %
	JEFES Y MANDOS			1,3 %	3,0 %	8,1 %	5,2 %	7,3 %	17,6 %	100,0 %		7,0 %
	TECNICOS	5,9 %		4,0 %	4,0 %	7,1 %	6,0 %	12,1 %	12,7 %	25,8 %	13,9 %	9,0 %
	ADMINISTRATIVOS	12,5 %	9,7 %	6,1 %	6,8 %	5,2 %	8,4 %	17,8 %	20,0 %	34,8 %	30,0 %	15,7 %
REASEGURO	DIRECCION											— %
	JEFES Y MANDOS											— %
	TECNICOS			4,0 %		1,5 %	1,5 %	100,0 %	133,3 %		16,7 %	5,6 %
	ADMINISTRATIVOS											— %
TOTAL		2,8 %	3,6 %	1,0 %	2,0 %	2,5 %	2,3 %	8,3 %	8,0 %	16,6 %	14,7 %	5,0 %

Toda la plantilla representada menos Brasil, Turquía e Indonesia (SEGUROS) y la empresa de República Dominicana (MAPFRE Salud ARS)

Nota 8 - Información sobre remuneración

Remuneraciones medias y su evolución, desagregados por sexo, edad y clasificación profesional:

REMUNERACIONES MEDIAS DE ESPAÑA (cifras en euros)

EDAD Y NIVEL PUESTO	2020			
	Nº PERSONAS		PROMEDIO RETRIBUCION FIJA	
	H	M	H	M
VETERANOS				
DIRECCIÓN	3		131.296	
JEFES Y MANDOS				
TÉCNICOS	5	3	110.437	43.843
ADMINISTRATIVOS Y PERSONAL DE APOYO		1		*
BABY BOOMERS				
DIRECCIÓN	231	39	135.767	105.877
JEFES Y MANDOS	359	125	60.842	55.926
TÉCNICOS	991	588	49.008	40.855
ADMINISTRATIVOS Y PERSONAL DE APOYO	223	286	37.006	34.780
GENERACION X				
DIRECCIÓN	215	97	99.168	90.496
JEFES Y MANDOS	549	392	46.766	44.399
TÉCNICOS	1.739	1.981	38.684	34.369
ADMINISTRATIVOS Y PERSONAL DE APOYO	269	1.092	30.249	29.055
GENERACION Y				
DIRECCIÓN	19	7	79.943	74.443
JEFES Y MANDOS	83	64	38.045	36.645
TÉCNICOS	552	583	30.288	29.006
ADMINISTRATIVOS Y PERSONAL DE APOYO	123	487	22.178	22.055
GENERACION Z				
JEFES Y MANDOS	1	2	*	*
TÉCNICOS	54	67	21.645	21.722
ADMINISTRATIVOS Y PERSONAL DE APOYO	37	65	18.453	18.151

EDAD Y NIVEL PUESTO	2019			
	Nº PERSONAS		PROMEDIO RETRIBUCION FIJA	
	H	M	H	M
VETERANOS				
DIRECCIÓN	3		129.996	
JEFES Y MANDOS				
TÉCNICOS	8	4	91.272	48.050
ADMINISTRATIVOS Y PERSONAL DE APOYO	4	3	41.103	29.791
BABY BOOMERS				
DIRECCIÓN	233	39	135.534	105.060
JEFES Y MANDOS	397	126	61.266	55.262
TÉCNICOS	1.033	590	48.908	41.356
ADMINISTRATIVOS Y PERSONAL DE APOYO	245	296	36.885	34.420
GENERACION X				
DIRECCIÓN	209	94	100.534	89.744
JEFES Y MANDOS	545	365	47.509	44.912
TÉCNICOS	1.692	1.917	38.598	34.418
ADMINISTRATIVOS Y PERSONAL DE APOYO	280	1.109	29.568	28.771
GENERACION Y				
DIRECCIÓN	15	5	81.310	73.378
JEFES Y MANDOS	56	51	44.970	37.513
TÉCNICOS	471	490	31.097	29.742
ADMINISTRATIVOS Y PERSONAL DE APOYO	122	479	21.557	21.304
GENERACION Z				
TÉCNICOS	34	39	21.943	22.388
ADMINISTRATIVOS Y PERSONAL DE APOYO	31	47	17.598	17.527

Remuneraciones fijas medias por país, nivel de puesto y sexo: cifras en moneda local.

PAIS	DIRECCIÓN Y JEFATURA		TÉCNICOS		ADMINISTRATIVOS	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
ALEMANIA SEGUROS	91.512	72.794	50.933	44.226	31.685	31.998
ARGELIA ASISTENCIA	4.804.312	1.515.568	1.428.861	1.082.802	714.136	682.490
ARGENTINA ASISTENCIA	4.286.730	3.632.719	835.996	759.510	568.069	590.598
ARGENTINA SEGUROS	2.504.433	2.786.856	1.301.984	1.293.258	877.003	1.028.444
AUSTRALIA ASISTENCIA	329.882		57.748	68.000		65.534
BAHRÁIN ASISTENCIA	13.440	*	*		5.394	*
BRASIL ASISTENCIA	650.278	465.419	56.409	58.316	22.403	25.881
BRASIL SEGUROS	206.394	188.720	73.680	64.810	22.387	20.824
CANADÁ ASISTENCIA		*	*		33.540	31.878
CHILE ASISTENCIA	105.043.424	113.931.416	14.031.588	16.626.206	9.618.143	8.890.149
CHILE SEGUROS	50.577.458	42.709.266	19.935.512	20.030.842	9.876.459	11.467.286
CHINA ASISTENCIA	847.231	818.472	124.844	122.483	57.019	54.293
COLOMBIA ASISTENCIA	386.112.170	319.748.100	45.948.049	56.805.139	22.669.288	21.541.262
COLOMBIA SEGUROS	108.471.619	98.801.255	38.418.185	35.205.202	19.328.626	21.301.573
COSTA RICA SEGUROS	24.990.553	21.780.909	8.305.677	6.572.262	*	4.716.000
ECUADOR ASISTENCIA	91.247	79.080	9.716	9.760	6.350	6.329
ECUADOR SEGUROS	43.548	28.091	11.947	13.654	9.404	9.461

PAIS	DIRECCIÓN Y JEFATURA		TÉCNICOS		ADMINISTRATIVOS	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
EL SALVADOR ASISTENCIA	51.935	10.200	7.460	8.097	*	4.786
EL SALVADOR SEGUROS	45.253	45.126	15.664	16.855	9.005	9.128
EMIRATOS ARABES UNIDOS ASISTENCIA	933.491			*		*
ESPAÑA	72.117	55.405	40.191	34.328	30.368	27.770
ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA ASISTENCIA	245.385	184.981	43.053	39.184	41.531	38.182
ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA SEGUROS	137.145	115.137	78.148	68.499	38.521	41.138
FILIPINAS ASISTENCIA	2.583.391	1.798.318	366.681	303.271	*	297.830
FILIPINAS SEGUROS	1.578.737	1.846.740	610.515	667.197	359.681	358.599
GRECIA ASISTENCIA	72.252	73.338	25.824	25.733	16.404	13.250
GUATEMALA ASISTENCIA	434.233		89.333	80.570	46.081	45.251
GUATEMALA SEGUROS	399.020	297.785	128.338	98.274	55.508	57.326
HONDURAS ASISTENCIA	*	952.994	140.621	*	112.182	125.594
HONDURAS SEGUROS	1.095.986	874.066	327.468	292.754	205.439	209.129
HUNGRÍA ASISTENCIA	*	*		*	*	*
INDONESIA ASISTENCIA	707.337.293	*	*		56.780.570	60.338.138
INDONESIA SEGUROS	340.718.000	481.532.434	82.457.141	82.478.068	59.206.000	63.038.686
IRLANDA ASISTENCIA	161.214	99.025	36.963	35.259	24.019	23.645
ITALIA ASISTENCIA	141.617	111.325	27.446	27.646	21.996	21.408
ITALIA SEGUROS	66.072	57.255	42.528	40.702	27.169	29.229
JORDANIA ASISTENCIA	63.386	32.319	8.830	8.248	6.402	6.793
MALTA ASISTENCIA	75.491	22.314	*		14.458	14.930
MALTA SEGUROS	67.545	50.286	29.078	24.062	16.794	17.352
MÉXICO ASISTENCIA	1.512.912	1.018.536	152.063	160.172	75.723	75.315
MÉXICO SEGUROS	972.912	727.540	294.614	330.756	147.570	200.225
NICARAGUA ASISTENCIA	1.012.368	*	205.862	*	*	124.128
NICARAGUA SEGUROS	1.009.650	1.360.454	321.535	270.025	176.556	181.800
PANAMÁ ASISTENCIA	93.236	80.574	17.989	15.642	9.851	10.205
PANAMÁ SEGUROS	74.831	49.895	19.199	16.140	11.309	11.248
PARAGUAY ASISTENCIA			*			
PARAGUAY SEGUROS	184.522.435	155.575.467	61.039.576	62.315.265	37.053.100	43.185.786
PERÚ SEGUROS	185.089	96.213	54.523	40.390	21.583	27.694
PORTUGAL ASISTENCIA	109.671	78.991	17.486	18.848	15.589	14.091
PORTUGAL SEGUROS	49.775	39.854	24.600	22.740	18.178	17.886
PUERTO RICO SEGUROS	95.259	68.966	40.605	37.170	21.634	23.323
REINO UNIDO ASISTENCIA	123.363	279.363	23.216	21.194	18.011	18.484
REPÚBLICA DOMINICANA ASISTENCIA	685.418	3.290.971	504.429	345.131	271.683	246.643
REPÚBLICA DOMINICANA SEGUROS	2.343.799	1.639.571	785.574	649.427	355.278	360.443
TÚNEZ ASISTENCIA	124.794	67.979	13.306	17.043	10.371	10.051
TURQUÍA ASISTENCIA	344.895	525.784	68.395	87.728	46.858	43.174
TURQUÍA SEGUROS	311.251	258.758	113.479	109.289	55.102	58.320
URUGUAY ASISTENCIA	5.115.421	2.068.674	516.304	578.013	445.486	336.159
URUGUAY SEGUROS	3.143.973	2.761.109	1.946.728	1.551.808	1.140.550	1.215.505
VENEZUELA ASISTENCIA	285.622.387	231.234.136	47.876.708	39.278.012	31.380.578	30.901.728
VENEZUELA SEGUROS	222.256.716	186.419.964	90.522.479	90.691.926	72.429.340	78.604.345

Los países reflejados en la tabla corresponden al 99% de la plantilla, excluyendo a los empleados de BANCO DO BRASIL y MAPFRE Salud ARS

* Por protección de datos y confidencialidad, en aquellos países en los que hay dos o menos hombres o mujeres en un colectivo determinado, no se publica la información

Remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, pago de sistemas de previsión de ahorro a largo plazo, por sexo. Directivos de España por sexo y edad: cifras en euros.

EDAD	2020*		PROMEDIO RETRIBUCION	
	Nº DE PERSONAS		HOMBRES	MUJERES
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
VETERANOS	3		158.624	
BABY BOOMERS	226	39	215.243	167.455
GENERACION X	215	97	156.972	138.507
GENERACION Y	19	7	102.154	95.968

*Este cuadro incluye la información relativa a los principales directivos del Grupo a nivel mundial con sede en España. Se incluye a todas las personas con nivel de puesto DIRECCIÓN, excluyendo a los consejeros de MAPFRE S.A. cuya información se presenta en el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros de sociedades anónimas cotizadas, publicado en la página web corporativa www.mapfre.com y a la Nota 6.25 de las Cuentas Anuales Consolidadas.

Directivos por sexo y país: cifras en moneda local.

PAISES	2020		PROMEDIO RETRIBUCION HOMBRES	MUJERES	PROMEDIO RETRIBUCION MUJERES
	HOMBRES	MUJERES			
ALEMANIA SEGUROS	8		185.950	1	*
ARGELIA ASISTENCIA	5		4.804.312		
ARGENTINA ASISTENCIA	4		3.222.090	5	2.589.678
ARGENTINA SEGUROS	24		4.397.902	14	5.443.595
AUSTRALIA ASISTENCIA	1		*		
BRASIL ASISTENCIA	8		538.674	1	*
BRASIL SEGUROS	50		518.014	26	486.080
CANADÁ ASISTENCIA				2	*
CHILE ASISTENCIA	6		76.748.747	1	*
CHILE SEGUROS	21		79.997.656	9	91.701.464
CHINA ASISTENCIA	3		687.307	3	575.820
COLOMBIA ASISTENCIA	4		321.402.000	3	175.816.000
COLOMBIA SEGUROS	10		300.853.620	11	253.764.086
COSTA RICA SEGUROS	2		*	5	29.780.351
ECUADOR ASISTENCIA	3		76.533	1	*
ECUADOR SEGUROS	2		*	4	86.079
EL SALVADOR ASISTENCIA	3		45.935		
EL SALVADOR SEGUROS	8		69.890	4	87.955
EMIRATOS ARABES UNIDOS ASISTENCIA	2		*		
ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA ASISTENCIA	10		158.938	3	115.179
ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA SEGUROS	58		304.586	39	228.035
FILIPINAS ASISTENCIA	3		2.583.391	4	1.798.318
FILIPINAS SEGUROS	5		4.402.048	12	3.659.013
GRECIA ASISTENCIA	3		72.252	1	*
GUATEMALA ASISTENCIA	3		434.233		
GUATEMALA SEGUROS	6		1.082.213	2	*
HONDURAS ASISTENCIA	2		*	1	*
HONDURAS SEGUROS	5		1.790.925	8	1.424.738
HUNGRÍA ASISTENCIA	1		*		
INDONESIA ASISTENCIA	2		*		
INDONESIA SEGUROS	31		621.826.645	21	1.036.117.464
IRLANDA ASISTENCIA	3		101.952	1	*
ITALIA ASISTENCIA	6		93.218	2	*
ITALIA SEGUROS	3		202.013	3	134.045
JORDANIA ASISTENCIA	5		40.215	1	*
MALTA ASISTENCIA	2		*		
MALTA SEGUROS	16		104.518	7	99.967
MÉXICO ASISTENCIA	10		1.236.470	5	742.280
MÉXICO SEGUROS	33		3.015.364	15	2.047.170

2020				
PAISES	HOMBRES	PROMEDIO RETRIBUCION HOMBRES	MUJERES	PROMEDIO RETRIBUCION MUJERES
NICARAGUA ASISTENCIA	2	*	2	*
NICARAGUA SEGUROS	3	2.426.455	6	3.332.410
PANAMÁ ASISTENCIA	1	*	2	*
PANAMÁ SEGUROS	15	163.722	16	96.673
PARAGUAY SEGUROS	9	354.606.889	9	257.723.889
PERÚ SEGUROS	60	409.039	17	228.673
PORTUGAL ASISTENCIA	3	67.821	3	48.134
PORTUGAL SEGUROS	13	109.325	4	89.331
PUERTO RICO SEGUROS	25	192.064	18	129.315
REINO UNIDO ASISTENCIA	9	67.813	4	67.500
REPÚBLICA DOMINICANA ASISTENCIA			4	2.580.204
REPÚBLICA DOMINICANA SEGUROS	12	5.070.511	6	4.501.512
TÚNEZ ASISTENCIA	4	104.582	6	46.100
TURQUÍA ASISTENCIA	8	238.910	7	400.536
TURQUÍA SEGUROS	30	555.422	29	426.524
URUGUAY ASISTENCIA	3	4.096.227	1	*
URUGUAY SEGUROS	5	5.897.616	1	*
VENEZUELA ASISTENCIA	3	204.984.533	1	*
VENEZUELA SEGUROS	14	412.163.597	8	419.338.080

* Por protección de datos y confidencialidad, en aquellos países en los que hay dos o menos hombres o mujeres en un colectivo determinado, no se publica la información.

Remuneraciones fijas medias por país y generación: cifras en moneda local

	VETERANOS	BABY BOOMERS	GENERACIÓN X	GENERACIÓN Y	GENERACIÓN Z
ALEMANIA SEGUROS	*	49.398	48.320	42.286	26.754
ARGELIA ASISTENCIA		*	2.394.725	1.063.700	579.714
ARGENTINA ASISTENCIA	*	1.607.337	1.463.823	654.796	582.663
ARGENTINA SEGUROS	1.341.100	1.700.828	1.642.696	1.318.447	881.383
AUSTRALIA ASISTENCIA	*	*	114.372	75.634	49.777
BAHRÁIN ASISTENCIA			14.942	5.370	*
BRASIL ASISTENCIA	*	152.257	156.613	55.684	25.077
BRASIL SEGUROS	93.464	96.161	96.648	59.243	27.722
CANADÁ ASISTENCIA		32.986	66.880	32.500	32.760
CHILE ASISTENCIA	*	34.968.454	15.129.536	12.421.986	9.954.982
CHILE SEGUROS		32.337.530	26.572.341	20.608.938	14.430.713
CHINA ASISTENCIA			288.667	112.713	52.374
COLOMBIA ASISTENCIA		84.444.587	67.978.317	32.656.259	35.464.733
COLOMBIA SEGUROS	*	78.279.808	57.016.745	33.616.946	20.646.864
COSTA RICA SEGUROS		*	20.057.380	9.125.009	6.561.417
ECUADOR ASISTENCIA		4.944	14.917	8.687	6.618
ECUADOR SEGUROS		29.962	22.265	13.282	9.308
EL SALVADOR ASISTENCIA			19.876	9.057	5.386
EL SALVADOR SEGUROS		28.969	30.352	13.115	7.508
EMIRATOS ARABES UNIDOS ASISTENCIA			232.824	*	
ESPAÑA	92.178	54.579	39.217	28.489	20.187
ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA ASISTENCIA	52.614	69.376	63.836	50.317	33.594
ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA SEGUROS	67.135	85.975	80.911	60.036	41.335

	VETERANOS	BABY BOOMERS	GENERACIÓN X	GENERACIÓN Y	GENERACIÓN Z
FILIPINAS ASISTENCIA			1.440.330	362.313	215.325
FILIPINAS SEGUROS		1.152.985	1.374.843	601.776	315.775
GRECIA ASISTENCIA		18.244	20.201	15.199	*
GUATEMALA ASISTENCIA			*	89.217	52.915
GUATEMALA SEGUROS		317.225	265.792	103.283	52.628
HONDURAS ASISTENCIA		*	297.492	182.154	100.144
HONDURAS SEGUROS		621.767	614.925	274.181	214.020
HUNGRÍA ASISTENCIA			9.773.280	6.960.000	
INDONESIA ASISTENCIA			*	81.050.018	58.036.911
INDONESIA SEGUROS		484.383.920	173.673.660	94.264.552	61.136.600
IRLANDA ASISTENCIA		49.266	32.720	30.597	22.106
ITALIA ASISTENCIA		46.761	30.939	24.188	20.564
ITALIA SEGUROS		39.930	38.005	34.055	30.667
JORDANIA ASISTENCIA			18.946	12.278	5.829
MALTA ASISTENCIA		15.909	18.012	22.139	14.905
MALTA SEGUROS	*	51.202	40.658	27.960	20.410
MÉXICO ASISTENCIA		115.528	341.478	178.020	100.681
MÉXICO SEGUROS	*	857.805	492.912	326.500	231.887
NICARAGUA ASISTENCIA		*	539.049	217.459	146.534
NICARAGUA SEGUROS		994.618	802.462	339.790	176.773
PANAMÁ ASISTENCIA		*	24.081	14.376	9.531
PANAMÁ SEGUROS	*	50.261	34.903	19.979	12.119
PARAGUAY ASISTENCIA				*	
PARAGUAY SEGUROS		*	167.204.593	73.394.777	40.400.957
PERÚ SEGUROS	59.563	86.254	72.973	41.031	26.713
PORTUGAL ASISTENCIA		22.882	24.580	13.733	*
PORTUGAL SEGUROS	*	35.271	26.387	20.639	15.875
PUERTO RICO SEGUROS	49.503	55.125	43.115	31.753	23.505
REINO UNIDO ASISTENCIA	20.193	32.503	32.193	23.768	18.015
REPÚBLICA DOMINICANA ASISTENCIA		1.923.674	646.017	364.202	272.212
REPÚBLICA DOMINICANA SEGUROS		1.659.860	1.374.905	609.629	420.353
TÚNEZ ASISTENCIA		96.138	22.258	12.196	
TURQUÍA ASISTENCIA	*	229.832	108.547	59.135	45.016
TURQUÍA SEGUROS		278.028	172.045	102.986	69.277
URUGUAY ASISTENCIA			1.625.756	504.063	251.146
URUGUAY SEGUROS		3.258.460	2.094.437	1.518.728	879.065
VENEZUELA ASISTENCIA		*	50.381.645	60.725.764	33.086.000
VENEZUELA SEGUROS	121.455.072	155.972.703	139.037.026	98.749.871	82.849.033

Los países reflejados en la tabla corresponden al 99% de la plantilla, excluyendo a los empleados de BANCO DO BRASIL y REPÚBLICA DOMINICANA SALUD.

* Por protección de datos y confidencialidad, en aquellos países en los que hay dos o menos hombres o mujeres en un colectivo determinado, no se publica la información

Indicadores de prácticas laborales: igualdad de remuneración

PAÍS	Dirección		Jefes y Mandos		Técnicos y administrativos
	(Solo Retribución fija)	(Solo Retribución fija)	(Retribución fija + Retribución variable)	(Solo Retribución fija)	
ALEMANIA SEGUROS	1,120	0,900	0,870	0,850	
ARGELIA ASISTENCIA		0,781	0,782	0,856	
ARGENTINA ASISTENCIA	0,804	0,980	0,971	0,986	
ARGENTINA SEGUROS	1,171	0,938	0,937	1,014	
AUSTRALIA ASISTENCIA		0,830	0,757	1,087	
BAHRÁIN ASISTENCIA		1,845	2,162	0,797	
BRASIL ASISTENCIA		1,060	1,025	0,728	
BRASIL SEGUROS	0,953	0,986	0,938	0,724	
CANADÁ ASISTENCIA				0,875	
CHILE ASISTENCIA	2,094	0,609	0,574	0,940	
CHILE SEGUROS	1,107	1,007	1,019	0,928	
CHINA ASISTENCIA	1,035	1,206	1,137	0,775	
COLOMBIA ASISTENCIA	0,655	1,959	2,050	1,037	
COLOMBIA SEGUROS	0,894	0,939	0,986	0,864	
COSTA RICA SEGUROS	0,651	1,282	1,244	0,792	
ECUADOR ASISTENCIA	0,770	1,289	1,474	0,972	
ECUADOR SEGUROS	0,790	0,825	0,755	1,047	
EL SALVADOR ASISTENCIA		1,533	2,121	1,021	
EL SALVADOR SEGUROS	1,229	1,093	1,087	0,917	
ESPAÑA	0,836	0,899	0,824	0,826	
ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA ASISTENCIA	0,796	0,950	0,917	0,859	
ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA SEGUROS	0,879	0,927	0,921	0,816	
FILIPINAS ASISTENCIA	0,696	0,704	0,678	1,065	
FILIPINAS SEGUROS	0,853	1,048	1,034	0,928	
GRECIA ASISTENCIA	1,015	0,968	0,981	0,870	
GUATEMALA ASISTENCIA				0,863	
GUATEMALA SEGUROS	0,873	0,951	0,953	0,837	
HONDURAS ASISTENCIA	2,040	1,181	1,134	1,041	
HONDURAS SEGUROS	0,867	0,731	0,724	0,941	
HUNGRÍA ASISTENCIA		0,546	0,531	1,587	
INDONESIA ASISTENCIA		0,635	0,576	1,020	
INDONESIA SEGUROS	1,098	1,244	1,262	0,981	
IRLANDA ASISTENCIA	0,638	0,676	0,575	0,974	
ITALIA ASISTENCIA	0,781	0,735	0,632	0,924	
ITALIA SEGUROS	0,720	0,901	0,871	0,940	
JORDANIA ASISTENCIA	0,437	0,636	0,584	1,013	
MALTA ASISTENCIA		0,811	0,780	0,910	
MALTA SEGUROS	1,008	0,806	0,803	0,850	
MÉXICO ASISTENCIA	0,661	0,982	0,991	0,962	
MÉXICO SEGUROS	0,737	0,915	0,912	1,100	
NICARAGUA ASISTENCIA	2,953			0,787	
NICARAGUA SEGUROS	0,974	1,025	1,019	0,843	
PANAMÁ ASISTENCIA	0,860	0,826	0,863	0,986	
PANAMÁ SEGUROS	0,686	0,783	0,775	0,883	
PARAGUAY SEGUROS	0,642	0,951	0,915	1,047	

PAÍS	Dirección	Jefes y Mandos		Técnicos y administrativos
	(Solo Retribución fija)	(Solo Retribución fija)	(Retribución fija + Retribución variable)	(Solo Retribución fija)
PERÚ SEGUROS	0,682	0,861	0,853	0,915
PORTUGAL ASISTENCIA	0,671	0,643	0,503	0,889
PORTUGAL SEGUROS	1,183	0,903	0,786	0,880
PUERTO RICO SEGUROS	0,801	0,858	0,839	0,886
REINO UNIDO ASISTENCIA	1,208	0,740	0,749	0,918
REPÚBLICA DOMINICANA ASISTENCIA		0,734	0,816	0,893
REPÚBLICA DOMINICANA SEGUROS	0,942	0,794	0,828	0,887
TÚNEZ ASISTENCIA	0,441	1,233	1,210	1,108
TURQUÍA ASISTENCIA	1,411	1,080	1,073	0,961
TURQUÍA SEGUROS	0,825	1,022	1,024	0,961
URUGUAY ASISTENCIA	0,349	0,617	0,570	0,605
URUGUAY SEGUROS	0,854	1,015	1,014	0,775
VENEZUELA ASISTENCIA	0,764	0,925	0,866	0,879
VENEZUELA SEGUROS	1,017	0,952	0,941	1,007

Los países reflejados en la tabla corresponden al 99% de la plantilla, excluyendo a los empleados de BANCO DO BRASIL y REPÚBLICA DOMINICANA SALUD.

* Por protección de datos y confidencialidad, en aquellos países en los que hay dos o menos hombres o mujeres en un colectivo determinado, no se publica la información

Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local

MAPFRE aplica el principio de igualdad de oportunidades y no discriminación a todo proceso de selección, promoción y movilidad, siendo las aptitudes, los méritos, la valía y la capacidad profesional de las personas candidatas, los criterios a tener en cuenta para realizar de forma objetiva la elección.

En MAPFRE, el ratio salarial de la categoría inicial estándar se establece por nivel y la naturaleza de la función a desarrollar, y no distingue por género.

Normalmente, el ratio de la categoría inicial estándar viene determinado por un convenio colectivo (sectorial o de empresa). Con carácter general, en aquellos países donde existe un salario mínimo local, la retribución de entrada de MAPFRE es superior. Por ejemplo, en España, sede del Grupo, el cociente es de 1,27.

Ratio de compensación total anual

Este ratio se calcula para los empleados de la territorial Iberia situados en España, como lugar donde se encuentra la sede social de la compañía, sin incluir las áreas corporativas ni las unidades de negocio (MAPFRE RE, MAPFRE GLOBAL RISKS Y MAPFRE ASISTENCIA), como la relación entre la compensación total anual (retribución fija más retribución variable target) de la persona mejor pagada de la compañía y la mediana de la compensación total anual (retribución fija más retribución variable target) de todos los empleados tomando la retribución anualizada a jornada completa, excluyendo a la persona mejor pagada. El dato resultante es razonable teniendo en cuenta la actual estructura de la plantilla.

El ratio de compensación total anual en España es de 20,51. La territorial Iberia en España representa el 29,17 % de la plantilla del Grupo.

Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual

El ratio del incremento porcentual de la compensación total anual en España es de -0,51. La variación del ratio sobre el incremento de la compensación anual responde a la composición salarial de los perfiles incorporados en relación con la rotación, y no a cambios en la política de retribución. El dato a plantilla homogénea es de un 0,80.

Este ratio se calcula para los empleados de la territorial Iberia situados en España, como lugar donde se encuentra la sede social de la compañía, sin incluir las áreas corporativas ni las unidades de negocio (MAPFRE RE, MAPFRE GLOBAL RISKS Y MAPFRE ASISTENCIA), como la relación entre el incremento de la compensación total anual (retribución fija más retribución variable target) de la persona mejor pagada de la Compañía y el incremento porcentual de la mediana de la compensación total anual (retribución fija más retribución variable target) de todos los empleados tomando la retribución anualizada a jornada completa, excluyendo a la persona mejor pagada. La territorial Iberia en España representa el 29,17 % de la plantilla del Grupo.

Nota 9 – Siniestralidad laboral: método de cálculo.

En 2020 se ha trabajado para homogeneizar los datos de siniestralidad a nivel global, ciñéndonos escrupulosamente a lo indicado en GRI 403.

Las fórmulas que se han utilizado para el cálculo de estos índices han sido:

- **TASA DE FRECUENCIA DE ACCIDENTES (TFA):** representa el número de accidentes con baja acaecidos durante la jornada de trabajo por cada millón de horas trabajadas.
- **TASA DE FRECUENCIA DE ENFERMEDAD PROFESIONAL (TFEP):** representa el número de enfermedades profesionales con baja acaecidos por cada millón de horas trabajadas
- **TASA DE INCIDENCIA DE ENFERMEDADES PROFESIONALES (TIEP):** representa el número de enfermedades profesionales con baja por cada cien mil trabajadores
- **TASA DE INCIDENCIA DE ACCIDENTES DE TRABAJO (TIAT):** representa el número de accidentes de trabajo con baja por cada cien mil trabajadores.
- **TASA DE DÍAS PERDIDOS (TDP):** representa el número de días perdidos por cada 1.000 horas de trabajo.
- **TASA DE ABSENTISMO LABORAL (TAL):** hace referencia al número de días perdidos en el periodo en estudio en relación al total de días cotizados por la plantilla en el mismo periodo, indicando cuantos días se han perdido de cada 100.
- **ÍNDICE DE FRECUENCIA:** representa el número de accidentes ocurridos por cada millón de horas trabajadas

- **ÍNDICE DE GRAVEDAD:** representa el número de días perdidos por cada 1.000 horas de trabajo.
- **MUERTES POR ACCIDENTE LABORAL:** representa el número de muertes producidas como consecuencia de un accidente de trabajo por cada millón de horas trabajadas.
- **MUERTES POR ENFERMEDAD PROFESIONAL:** representa el número de muertes producidas como consecuencia de una enfermedad profesional por cada millón de horas trabajadas.

5. COMPROMETIDOS CON EL MEDIO AMBIENTE

Nota 10: Indicadores ambientales

Tabla I. Contexto medioambiental

	UNIDADES	2020	2019	2018
Empleados bajo reporte ambiental (Informe Integrado) *	empleados	31.906	32.256	33.177
	%	94,59	93,98	93,75
Empleados bajo certificación de gestión ambiental (ISO 14001)	empleados	12.351	11.759	11.589
	%	36,62	34,26	32,75
Empleados bajo certificación de gestión de energía (ISO 50001)	empleados	7.405	6.730	6.588
	%	21,95	19,61	18,62
Empleados bajo certificación de huella de carbono (ISO 14064)	empleados	21.922	16.945	15.546
	%	64,99	49,37	43,65
Cobertura SIGMAYEc3 respecto al volumen de primas	%	80,64	64,18	78,30

* Datos de España, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, EE.UU., Italia, México, Puerto Rico, Turquía, Costa Rica, El Salvador, Nicaragua, Honduras, Panamá, Guatemala, Ecuador, República Dominicana, Paraguay, Uruguay, Perú, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta y Alemania.

Tabla II. Control del SIGMAYE

	GRI	UNIDADES	2020	2019	2018
Diagnóstico y supervisiones medioambientales	FS9	Uds.	3	20	5
Auditorías medioambientales internas	FS9	Uds.	50	50	39
Auditorías medioambientales de certificación	FS9	Uds.	30	28	29
Activos sujetos a controles medioambientales	FS9	%	36,62 %	34,26 %	32,75 %

Cumplimiento ambiental: en relación a multas de carácter ambiental, en 2020 no se tiene constancia de haber recibido ninguna multa.

Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales: 622.102,14 €

El Grupo MAPFRE (en Europa y Brasil) cuenta con seguros de responsabilidad civil con coberturas específicas para la gestión de sus riesgos ambientales por contaminación (300.000 – 10mill. €) y responsabilidad medioambiental (300.000€), según lo establecido por la legislación estatal.

Tabla III. Huella de carbono desglosada según alcances.

Se reportan los siguientes gases de efecto invernadero: CO₂, CH₄, N₂O, HFCS, PFCS, SF₆, NF₃, para los tres alcances recogidos en el Protocolo GHG, así como en la Norma ISO 14064. La metodología de cálculo de huella de carbono de MAPFRE se lleva a cabo a través de control financiero. Para el cálculo, se aplican factores de emisión del mix de generación del país correspondiente y la última información disponible: DEFRA, Agencia Internacional de la Energía, GHG Protocol.

	GRI	UNIDADES	2020	2019	2018
Huella de carbono (emisiones GEI)					
Alcance 1	305-1	TmCO2eq	8.400,45	11.669	10.330
	305-5				
Alcance 2 (market based)	305-1	TmCO2eq	11.197,17	14.307	16.215
	305-5				
Alcance 2 (location based)	305-1	TmCO2eq	25.037,22	35.601	35.900
	305-5				
Alcance 3	305-1	TmCO2eq	22.281,93	33.049	26.435
	305-5				
Total emisiones GEI (market based)	305-1	TmCO2eq	41.879,55	59.025	52.980
	305-5				
Indicadores Huella de carbono					
Emisiones por empleado	305-4	TmCO2eq/ empleado	1,31	1,83	1,59
Emisiones por primas	305-4	TmCO2eq/ prima (miles €)	2,07	2,61	2,78

2018, 2019: Datos de España, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, EE.UU., Italia, México, Puerto Rico, Turquía, Costa Rica, El Salvador, Nicaragua, Honduras, Panamá, Guatemala, Ecuador, República Dominicana, Paraguay, Uruguay, Perú, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta y Alemania.

2020: Datos de España, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, EE.UU., Italia, México, Puerto Rico, Turquía, Costa Rica, El Salvador, Nicaragua, Honduras, Panamá, Guatemala, República Dominicana, Paraguay, Uruguay, Perú, Venezuela, Portugal, Malta y Alemania. [En 2020 los datos de alcance 3 no incluyen consumo de papel de EE.UU.]

Tabla IV. Desglose de huella de carbono y categorías incluidas en los diferentes alcances.

	GRI	UNIDADES	2020	2019	2018
Alcance 1		TmCO2eq	8.400,45	11.669,10	10.330
Gas natural	302-1	TmCO2eq	2.060,88	3.154	2.604
	302-4				
Combustibles instalaciones fijas	305-1	m3	1.072.477,62	1.491.727	1.293.571
	302-1	TmCO2eq	1.038,49	793	1.135
Gases refrigerantes	302-4				
	305-1	l	477.093	292.469	368.709
Combustibles en vehículos propios	302-1	TmCO2eq	1.742,74	2.855	1.059
	302-4				
Energía eléctrica	305-1	kg	1.016,59	1.490	536
	302-1	TmCO2eq	3.558,34	4.867	5.532
Alcance 2	302-4				
	305-1	l	1.475.009,22	2.003.907	2.319.928
Alcance 2		TmCO2eq	11.197	14.307	16.215
Energía eléctrica	302-1				
	302-4	GWh	91,44	108,19	113,41
305-2					
Alcance 3		TmCO2eq	22.281,93	33.048,81	26.435
Viajes de empresa (avión, tren y autobús)	302-4	TmCO2eq	2.815,89	9.448	6.977
	305-3	km	15.904.503	43.167.836	53.428.757
Viajes de empresa (vehículos)	302-4	TmCO2eq	844,47	1.461	1.594
	305-3	km	4.926.910	8.249.786	8.825.915

Consumo de papel*	302-4				
	305-3	TmCO2eq	2.376,39	1.633	1.527
Residuo de papel	302-4				
	305-3	TmCO2eq	10,07	19,84	18,07
Consumo de tóner	302-4				
	305-3	TmCO2eq	69,43	91,26	87,39
Residuo de tóner	302-4				
	305-3	TmCO2eq	86,44	117,41	131,15
Residuo fluorescente	302-4				
	305-3	TmCO2eq	0,23	0,34	0,51
Commuting	302-4				
	305-3	TmCO2eq	16.079,01	20.277,83	16.044,38

Gas natural, gasóleo en edificios, gases refrigerantes, combustible en vehículos propios, consumo energía eléctrica, consumo papel, residuo papel, consumo tóner, residuo tóner, residuo fluorescente.

2018, 2019: Datos de España, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, EE.UU., Italia, México, Puerto Rico, Turquía, Costa Rica, El Salvador, Nicaragua, Honduras, Panamá, Guatemala, Ecuador, República Dominicana, Paraguay, Uruguay, Perú, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta y Alemania.

2020: Datos de España, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, EE.UU., Italia, México, Puerto Rico, Turquía, Costa Rica, El Salvador, Nicaragua, Honduras, Panamá, Guatemala, República Dominicana, Paraguay, Uruguay, Perú, Venezuela, Portugal, Malta y Alemania. *En 2020 los datos de alcance 3 no incluyen consumo de papel de EE.UU.

Viajes de empresa (avión, tren y autobús)

2018: Datos de España, Argentina, Brasil, Chile, Costa Rica, EE.UU., Malta, México, Nicaragua, Perú, Portugal, Puerto Rico, República Dominicana, Turquía y Uruguay.

2019: Datos de España, Alemania, Argentina, Brasil, Chile, EE.UU., México, Perú, Portugal, Puerto Rico, República Dominicana, Turquía y Uruguay.

2020: Datos de España, Alemania, Argentina, Brasil, Chile, EE.UU., Italia, México, Perú, Portugal, Puerto Rico, República Dominicana y Turquía

Viajes de empresa (vehículos)

2018, 2019: España

2020: España, Portugal y Argentina

Commuting

2018: España, Colombia, Portugal y Puerto Rico.

2019: España, Colombia, México, Portugal y Puerto Rico

2020: España, Brasil, Colombia, México, Portugal, Puerto Rico y Turquía

Tabla V. Consumo de recursos.

	GRI	UNIDADES	2020	2019	2018
ENERGÍA					
Consumo de energía total	302-1				
	302-4	GWh	122,44	148,89	155,96
Consumo de gas natural	302-1				
	302-4	GWh	11,52	16,49	13,88
Consumo de combustible instalaciones fijas	302-1				
	302-4	GWh	4,26	2,83	4,55
Consumo de combustibles instalaciones móviles	302-1				
	302-4	GWh	15,22	20,64	24,12
Consumo de electricidad convencional	302-1				
	302-4	GWh	33,92	42,66	47,71
Consumo de electricidad renovable	302-1				
	302-4	GWh	57,52	66,27	65,70

Energía consumida/ empleado	302-3	kWh / empleado	3.838	4.616	3.919
		año			
Energía consumida/prima	302-3	kWh/prima (miles€)	6,05	6,59	6,87

2018, 2019: Datos de España, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, EE.UU., Italia, México, Puerto Rico, Turquía, Costa Rica, El Salvador, Nicaragua, Honduras, Panamá, Guatemala, Ecuador, República Dominicana, Paraguay, Uruguay, Perú, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta y Alemania.

2020: Datos de España, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, EE.UU., Italia, México, Puerto Rico, Turquía, Costa Rica, El Salvador, Nicaragua, Honduras, Panamá, Guatemala, República Dominicana, Paraguay, Uruguay, Perú, Venezuela, Portugal, Malta y Alemania.

RESIDUOS					
Reciclaje*	GRI	Tm	2.524,63	3.397,84	3.099,58
Papel	306-2	Tm	427,40	929,05	844,95
Tóner y cartuchos	306-2	Tm	7,23	9,61	10,26
Aparatos eléctricos	306-2	Tm	44,80	33,14	66,61
Aparatos eléctricos donados	306-2	Tm	13,49	16,24	13,07
Pilas y baterías	306-2	Tm	1,57	1,69	1,58
Soporte informático	306-2	Tm	1,55	0,14	2,71
Teléfonos móviles	306-2	Tm	0,14	0,30	0,09
Bombillas y fluorescentes	306-2	Tm	1,54	2,26	4,34
Rayos X	306-2	Tm	0,37	0,09	1,07
Talleres y mantenimiento Urbanos	306-2	Tm	1.215,81	1.699,14	1.696,74
Vertedero	306-2	Tm	490,04	1.282,74	527
Urbanos	306-2	Tm	476,65	1.241,85	500,68
Residuos sanitarios	306-2	Tm	8,98	3,57	2,40
Medicamentos caducados	306-2	Tm	0,14	0,09	0,20
Talleres y mantenimiento	306-2	Tm	4	36,66	23,11
Otros	306-2	Tm	0,26	0,66	0,89
Residuo total generado	306-2	Tm	3.014,66	4.680,58	3.626,65

2018, 2019: Datos de España, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, EE.UU., Italia, México, Puerto Rico, Turquía, Costa Rica, El Salvador, Nicaragua, Honduras, Panamá, Guatemala, Ecuador, República Dominicana, Paraguay, Uruguay, Perú, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta y Alemania.

2020: Datos de España, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, EE.UU., Italia, México, Puerto Rico, Turquía, Costa Rica, El Salvador, Nicaragua, Honduras, Panamá, Guatemala, República Dominicana, Paraguay, Uruguay, Perú, Venezuela, Portugal, Malta y Alemania.

*Se incluyen las operaciones de reciclaje y valorización de residuos.

AGUA*					
Consumo de agua total	303-5	m3	660.626,00	711.795	665.874
Consumo de agua por empleado	303-5	m3 / empleado	20,71	22,07	19,93

2018, 2019: Datos de España, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, EE.UU., Italia, México, Puerto Rico, Turquía, Costa Rica, El Salvador, Nicaragua, Honduras, Panamá, Guatemala, Ecuador, República Dominicana, Paraguay, Uruguay, Perú, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta y Alemania.

2020: Datos de España, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, EE.UU., Italia, México, Puerto Rico, Turquía, Costa Rica, El Salvador, Nicaragua, Honduras, Panamá, Guatemala, República Dominicana, Paraguay, Uruguay, Perú, Venezuela, Portugal, Malta y Alemania.

*Consumo de agua de la red pública adecuado a las limitaciones locales

PAPEL

Consumo de papel total	301-1	Tm	2.583	1.878	1.818
Consumo de papel con etiqueta	301-1	Tm	391	1.269	1.359

2018, 2019: Datos de España, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, EE.UU., Italia, México, Puerto Rico, Turquía, Costa Rica, El Salvador, Nicaragua, Honduras, Panamá, Guatemala, Ecuador, República Dominicana, Paraguay, Uruguay, Perú, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta y Alemania.

2020: Datos de España, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Italia, México, Puerto Rico, Turquía, Costa Rica, El Salvador, Nicaragua, Honduras, Panamá, Guatemala, República Dominicana, Paraguay, Uruguay, Perú, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta y Alemania.

TÓNER

Consumo tóner	301-1	uds	7.352	9.628	9.220
----------------------	-------	-----	-------	-------	-------

2018,2019: Datos para España

2020: Datos para España, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, EE.UU., Italia, México, Puerto Rico, Turquía, Costa Rica, El Salvador, Nicaragua, Honduras, Panamá, Guatemala, República Dominicana, Paraguay, Uruguay, Perú, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta y Alemania.

Nota 11: Productos y servicios medioambientales.

Aseguramiento de energías renovables

- 58.063,73 MW eólica
- 11.937,50 MW solar
- 18.800.781,04 millones euros prima asegurada

Póliza ecológica

- 60.441 vehículos de bajas emisiones asegurados
- 25.655.753 millones euros prima asegurada

Vehículos fuera de uso (VFU)

- 1.694 N° VFU

- 48.784 piezas recuperadas

Responsabilidad medioambiental

- 300.621 pólizas con cobertura gratuita
- 1.095.764 millones euros prima asegurada

Movilidad sostenible

- 25 grúas híbridas
- 34 grúas eléctricas o de GLP

Aseguramiento de cultivos y bosques sostenibles

- 252.276,20 hectáreas aseguradas
- 138 pólizas seguro climático
- 178.001,71 euros primas asegurada

En conjunto, en 2020 se han emitido más de 81.589 pólizas con coberturas relacionadas con aspectos medioambientales, que suponen un volumen de primas superior a 60,9 millones de euros, lo que representa un 0,30% del volumen total de primas del Grupo.

		Productos y servicios medioambientales		
Producto / Servicio		2020	2019	2018
Coberturas de riesgos ambientales	Nº pólizas	81.589	59.771	57.357
Seguros para proyectos sostenibles	Primas netas (€)	60.983.177	57.889.070	56.479.313
Servicios medioambientales y de ahorro energético	Facturación (€)	378.203	306.531	408.517

En el caso de los servicios ambientales y energéticos, algunos están ligados de forma directa a prestaciones de seguro. Muestra de ello, es que en 2020 la red de proveedores de MAPFRE dispone de 34 vehículos 100 % eléctricos o de GLP, de recarga rodante para la asistencia en carretera a coches eléctricos. Estos vehículos de asistencia están equipados con un generador que permite recargar en el momento, y en cualquier lugar, los vehículos descargados. De este modo, también se reduce la huella de carbono del servicio ya que se evitan los desplazamientos con grúa a los puntos de recarga.

Además, MAPFRE está fomentando entre sus proveedores la renovación de grúas con vehículos híbridos y ya son 25 los camiones ligeros híbridos disponibles para ofrecer el servicio de asistencia en carretera.

Otros servicios están relacionados con investigaciones sobre técnicas de reparación de vehículos accidentados que realizan los Centros de Experimentación y Seguridad Vial (CESVI) de España y América y que contribuyen al ahorro en el consumo de recursos contaminantes, como pinturas o disolventes, y a minimizar los impactos medioambientales en la actividad de reparación de vehículos.

CESVIMAP, a través de CESVI RECAMBIOS lleva a cabo la gestión de los vehículos fuera de uso. En 2020, en España, se han tratado 1.694 vehículos fuera de uso, de los que se ha recuperado, para reutilización, un total de 48.784 piezas y componentes.

A continuación, se detallan los principales seguros y servicios relacionados con el ámbito medioambiental:

País	Tipo de producto o servicio	% sobre total primas	% sobre total ramo	Nº asegurados
ÁREA TERRITORIAL IBERIA				
España	Póliza ecológica: seguro de pago por uso para vehículos eléctricos, híbridos y ecológicos.	0,13	0,14	5.008
	Seguro de daños y responsabilidad civil: producto destinado a centrales solares, fotovoltaicas, parques eólicos y plantas de cogeneración.	0,09	5,93	1.898
	Cobertura de Responsabilidad Medioambiental en pólizas de Responsabilidad Civil General y pólizas Multirisgo: coberturas que amparan la responsabilidad del asegurado por los daños causados por la contaminación medioambiental.	0,013	0,86	300.621
	FORESTAL: cobertura de Incendio de Masas Forestales.	0,004	1,79	160
	MOVILIDAD SOSTENIBLE-PATINETES ELÉCTRICOS: Se ofrece una posibilidad de cobertura de RC para estos vehículos que mejoran la movilidad sostenible de las personas.	0,08	0,001	27.471
Portugal	Responsabilidad ambiental: cubre el coste de reparación por accidente o amenaza inminente, el daño a las especies y los hábitats silvestres, daños al agua, daños en el suelo.	0,32	7,06	815
ÁREA REGIONAL EURASIA				
Alemania	PÓLIZA COCHES DE BAJAS EMISIONES	5,9	5,9	48.628
	PÓLIZA COCHES ELÉCTRICOS E HÍBRIDOS	0,7	0,8	6.805
ÁREA TERRITORIAL LATAM				

País	Tipo de producto o servicio	% sobre total primas	% sobre total ramo	Nº asegurados
Brasil	Responsabilidad civil medioambiental: seguro que se contrata a un riesgo absoluto, es decir, la compañía de seguros garantiza el pago de daños y perjuicios al valor del límite máximo de indemnización. Este seguro consiste en una cobertura básica, el reclutamiento obligatorio, y la cobertura adicional, así como alquiler opcional.	0,04	1,36	145
	Retirada de destrozos: póliza para embarcaciones de recreo y de aviación general que ofrece al asegurado indemnización para recuperar los bienes siniestrados y minimizar el daño al medio ambiente.	0,03	2,95	323
	MICROSEGURO RESIDENCIAL: los planes poseen la asistencia de descarte ecológico, que permite a los asegurados enviar sus muebles o electrodomésticos antiguos / rotos a una empresa especializada en el descarte correcto de esos materiales.	0,43	100	248.958
	GARANTÍA EXTENDIDA de electrodomésticos, hay una serie de bienes que se caracterizan como "Troca Certa". Son productos de pequeño porte (electrodomésticos) que, debido a su costo de reparación, son sustituidos y se recoge el producto dañado a los asegurados. Estos productos defectuosos/rotos se envían a una empresa que hace el reciclaje correcto de sus materiales y componentes electrónicos, garantizando que no haya impacto en el medio ambiente.	0,32	18,92	1.173.617
	RESIDENCIAL/DESCARTE INTELIGENTE: la aseguradora se encargará de enviar a un profesional para deshacerse de muebles, equipos electrónicos y electrodomésticos, siguiendo las prácticas de sostenibilidad y la normativa vigente. La retirada de muebles y equipos y electrodomésticos electrónicos debe ocurrir dentro de la residencia asegurada.	0,17	8,96	7.460
México	Gasolinera segura: seguro que incluye cobertura de responsabilidad civil por contaminación.	0,18	0,53	1.581
Colombia	TRANSPORTE DE MERCANCIAS PELIGROSAS E HIDROCARBUROS: la cobertura se extiende a amparar la responsabilidad civil y gastos de defensa de acuerdo a los decretos de ley 1609 de 2002 (empresa de hidrocarburos), 4299 de 2005 (propietarios de camiones), 321 de 1999 y ley 1333 de 2009.	100	0,63	12
	Seguro climático: seguro que provee protección al productor agropecuario contra los efectos de los fenómenos naturales sobre las plantaciones. El catálogo de coberturas está ligado a eventos naturales como exceso y déficit de lluvia, inundación, heladas, vientos fuertes, deslizamiento, granizo, avalancha e incendio.	0,003	0,3	138
ÁREA TERRITORIAL INTERNACIONAL				
Puerto Rico	MCS-90: póliza de transportes que proporciona cobertura para la reparación de daños por contaminación derivada de fugas de productos peligrosos.	0,04	0,18	250
NEGOCIOS GLOBALES				
Póliza de daños y responsabilidad civil: seguro que cubre las distintas fases (diseño, construcción, puesta en marcha y explotación) de grandes plantas de energías renovables: termosolares y eólicas.				
Estos productos se comercializan por MAPFRE GLOBAL RISKS.				
Parques eólicos		0,05	0,94	11
Energía solar		0,01	0,22	8

6.4. Índice de Contenidos GRI

Los datos que dan respuesta a los indicadores GRI y a los requerimientos de Directiva 2014/95 EUA de divulgación de información no financiera y diversidad, así como sus respectivas trasposiciones en España (Ley 11/2018 de 28 de diciembre) y en Italia (D Lgs 254/16 NFI) han sido obtenidos mediante Sygris, la herramienta informática de gestión de datos de responsabilidad social implantada en el Grupo.

Estándar y Contenido	Nº PÁGINA (P) / INFORMACIÓN	Otras Referencias
GRI 101. Fundamentos 2016		
GRI 102. Contenidos generales 2016		
1. Perfil de la organización		
102-1. Nombre de la organización	MAPFRE	
	2.1. Sobre nosotros	
	2.3. Estructura funcional	
102-2. Actividades, marcas, productos y servicios	3.2. Principales magnitudes económicas de MAPFRE 4.1. Protegiendo al cliente. Nuestros productos 6.3. Nota 6 - Productos y servicios sociales 6.3. Nota 11 - Productos y servicios medioambientales	ODS 8, 9, 11
102-3. Ubicación de la sede	2.1. Sobre nosotros Madrid (España)	
102-4. Ubicación de las operaciones	2.1. Sobre nosotros: huella geográfica	
102-5. Propiedad y forma jurídica	2.3. Estructura accionarial y funcional	
102-6. Mercados servidos	2.1. Sobre nosotros: huella geográfica 3.2. Principales magnitudes económicas de MAPFRE	ODS 8, 17
102-7. Tamaño de la organización	2.1. Sobre nosotros: huella geográfica; principales dimensiones 3.2. Principales magnitudes económicas de MAPFRE	ODS 8, 17
102-8. Información sobre empleados y otros trabajadores	4.4. Desarrollando a los empleados: datos de plantilla / diversidad e inclusión	ODS 8 10
102-9. Cadena de suministro	4.5. Generando negocio a los proveedores	ODS 8
102-10. Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	3.2. Principales magnitudes económicas de MAPFRE – Hechos relevantes 4.5. Generando negocio a los proveedores	
102-11. Principio o enfoque de precaución	2.4.2. Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención 3.3. Gestión de riesgos 5. Comprometidos con el medio ambiente 6.1. Bases de preparación y presentación del informe	ODS 16
102-12. Iniciativas externas	2.2. Estrategia - Sostenibilidad: hechos relevantes Web mapfre.com – Compromisos Internacionales	ODS 16 y 17 Principios 1-10 Pacto Mundial
102-13. Afiliación a asociaciones	6.3. Nota 5 - Grupos de interés Web mapfre.com – Compromisos internacionales	ODS 17
2. Estrategia		
102-14. Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	1. Carta del presidente 2.4.1. Sistema de Gobierno Corporativo	
102-15. Impactos, riesgos y oportunidades principales	2.1. Sobre nosotros: misión, visión y valores 3.1. Marco regulatorio y entorno global 3.3. Gestión de riesgos 5. Comprometidos con el Medio Ambiente 6.2 Materialidad	Principios 1-10 Pacto Mundial ODS. 8, 16, 17
3. Ética e integridad		

Estándar y Contenido	Nº PÁGINA (P) / INFORMACIÓN	Otras Referencias
102-16. Valores, principios, estándares y normas de conducta	2.1. Sobre nosotros: misión, visión y valores 2.4. Buen Gobierno 2.4.2. Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención	Principios 1-10 Pacto Mundial ODS 16, 17
102-17. Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	2.4.2. Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención 6.3. Nota 2 – Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de DDHH de MAPFRE mapfre.com https://www.mapfre.com/corporativo-es/negocio-responsable/definicion-objetivos-responsabilidad-social/codigo-etico/	ODS 16 y 17 Principios 1-10 Pacto Mundial
4. Gobernanza		
102-18. Estructura de gobernanza	2.4. Buen Gobierno - 2.4.1 Sistema de Gobierno Corporativo 2.2. Estrategia - Sostenibilidad	ODS 16
102-19. Delegación de autoridad	2.4. Buen Gobierno - 2.4.1 Sistema de Gobierno Corporativo 2.2. Estrategia - Sostenibilidad Apartado C.2.1.del Informe Anual de Gobierno Corporativo (IAGC).	Principios 1-10 Pacto Mundial
102-20. Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	2.4. Buen Gobierno - 2.4.1 Sistema de Gobierno Corporativo 2.2. Estrategia - Sostenibilidad Apartado C.2.1.del Informe Anual de Gobierno Corporativo (IAGC).	Principios 1-10 Pacto Mundial
102-21. Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	6.2. Materialidad	Principios 1-10 Pacto Mundial ODS 16
102-22. Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	2.4. Buen Gobierno - 2.4.1 Sistema de Gobierno Corporativo	ODS 5, 16
102-23. Presidente del máximo órgano de gobierno	2.4. Buen Gobierno - 2.4.1 Sistema de Gobierno Corporativo	ODS 16
102-24. Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Apartados C.1.16., C.1.5. y C.1.6. del Informe Anual de Gobierno Corporativo (IAGC).	ODS 5, 16
102-25. Conflictos de intereses	Apartado D.6. y A.1. a A.8 del Informe Anual de Gobierno Corporativo (IAGC).	ODS 16
102-26. Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	2.4.1 Sistema de Gobierno Corporativo Apartado C.2.1. del Informe Anual de Gobierno Corporativo (IAGC). Título I, Capítulo II del Reglamento del Consejo de Administración de MAPFRE : "Funciones y Competencias del Consejo"	ODS 16
102-27. Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Apartado C.1.5 y C.1.35. del Informe Anual de Gobierno Corporativo (IAGC).	
102-28. Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Apartado C.1.17. del Informe Anual de Gobierno Corporativo (IAGC). Por su relevancia, remitimos al Reglamento del Consejo de Administración de MAPFRE publicado en la web Corporativa. Título I. Consejo de Administración y Título II. Comisión y Comités Delegados	ODS 16
102-29. Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	3.3. Gestión de riesgos 6.2 Materialidad Apartados E.1., E.2. y F.1. del Informe Anual de Gobierno Corporativo (IAGC). Por su relevancia, remitimos al Reglamento del Consejo de Administración publicado en la web Corporativa. Capítulo IV: Comité De Riesgos y Cumplimiento	Principios 1-10 Pacto Mundial ODS 16

Estándar y Contenido	Nº PÁGINA (P) / INFORMACIÓN	Otras Referencias
102-30. Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	3.3. Gestión de riesgos Apartados E.2. y E.6. del Informe Anual de Gobierno Corporativo (IAGC). Por su relevancia, remitimos al Reglamento del Consejo de Administración publicado en la web Corporativa. Capítulo IV: Comité De Riesgos Y Cumplimiento	Principios 1-10 Pacto Mundial
102-31. Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	3.3. Gestión de riesgos 6.2 Materialidad Apartado E.1. del IAGC. del Informe Anual de Gobierno Corporativo (IAGC). Por su relevancia, remitimos al Reglamento del Consejo de Administración publicado en la web Corporativa. Capítulo IV: Comité De Riesgos Y Cumplimiento.	Principios 1-10 Pacto Mundial
102-32. Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	6.1 Bases de preparación y presentación del informe Apartado C.2.1 y G, Recomendación 53, del Informe Anual de Gobierno Corporativo (IAGC). Por su relevancia, remitimos al Reglamento del Consejo de Administración publicado en la web Corporativa. Título I Capítulo I: Funciones y Competencias del Consejo.	Principios 1-10 Pacto Mundial
102-33. Comunicación de preocupaciones críticas	2.4.2. Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención 6.3 Nota 3: Quejas y reclamaciones Código de ética y de conducta: https://www.mapfre.com/etica-canales-de-denuncia/	Principios 1-10 Pacto Mundial
102-34. Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	Por su relevancia, remitimos al Reglamento del Consejo de Administración, documento aprobado en enero de 2016 y publicado en la web Corporativa. Título I Capítulo I: Funciones y Competencias del Consejo	
102-35. Políticas de remuneración	4.4. Desarrollando a los empleados - Retribución y reconocimiento	Principios 1,2, 3, 4,6 y 10 Pacto Mundial
102-36. Proceso para determinar la remuneración	6.3. Nota 1- Políticas corporativas que la entidad tiene publicadas en su página web	ODS 16
102-37. Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	Informe anual sobre retribuciones de los consejeros - https://www.mapfre.com/corporativo-es/accionistas-inversores/junta-general/	
102-38. Ratio de compensación total anual	6.3. Nota 8 - Información sobre remuneración	Principios 1,2, 3, 4,6 y 10 Pacto Mundial
102-39. Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	6.3. Nota 8 - Información sobre remuneración	Principios 1,2, 3, 4,6 y 10 Pacto Mundial
5. Participación de los grupos de interés		
102-40. Lista de grupos de interés	6.3. Nota 5 - Grupos de interés Grupos de interés https://www.mapfre.com/nuestros-grupos-de-interes	Principios 1-10 del Pacto Mundial
102-41. Acuerdos de negociación colectiva	4.4. Experiencia empleado: representación legal de los trabajadores	Principios 1,2, 3, 4 y 6 Pacto Mundial ODS 8
102-42. Identificación y selección de grupos de interés	6.3. Nota 5 - Grupos de interés Grupos de interés https://www.mapfre.com/nuestros-grupos-de-interes	
102-43. Enfoque para la participación de los grupos de interés	6.2. Materialidad 4.4 Experiencia empleado: representación legal de los trabajadores	Principios 1-10 del Pacto Mundial
102-44. Temas y preocupaciones clave mencionados	6.2. Materialidad 4.4 Experiencia empleado: representación legal de los trabajadores	Principios 1-10 del Pacto Mundial
6. Prácticas para la elaboración de informes		

Estándar y Contenido	Nº PÁGINA (P) / INFORMACIÓN	Otras Referencias
102-45. Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	6.1. Bases de preparación y presentación del informe Cuentas anuales e informe de gestión consolidados 2020 https://www.mapfre.com/corporativo-es/accionistas-inversores/informacion-financiera/informes-anuales/	
102-46. Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	6.1 Bases de preparación y presentación del informe	
102-47. Lista de temas materiales	6.2. Materialidad	Principios 1-10 del Pacto Mundial
102-48. Reexpresión de la información	6.1 Bases de preparación y presentación del informe 6.4 Informe de verificación externa.	
102-49. Cambios en la elaboración de informes	6.1 Bases de preparación y presentación del informe 6.4 Informe de verificación externa	
102-50. Periodo objeto del informe	6.1 Bases de preparación y presentación del informe	
102-51. Fecha del último informe	6.1 Bases de preparación y presentación del informe Fecha último informe https://www.mapfre.com/corporativo-es/negocio-responsable/informes-anuales/	
102-52. Ciclo de elaboración de informes	Anual	
102-53. Punto de contacto para preguntas sobre el informe		
102-54. Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	6.1 Bases de preparación y presentación del informe	
102-55. Índice de contenidos GRI	6.4. Índice de contenido GRI	
102-56. Verificación externa	6.4 Informe de verificación externa	
GRI 103. Enfoque de gestión 2016		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	6.2. Materialidad	Principios 1-10 del Pacto Mundial
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	3.3. Gestión de Riesgos: Análisis de los retos ASG como riesgos y oportunidades 2.2. Estrategia: Plan estratégico	ODS 16
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6.2. Materialidad 3.3. Gestión de Riesgos: Análisis de los retos ASG como riesgos y oportunidades 2.2. Estrategia: Plan estratégico	
GRI 201. Desempeño económico 2016		
201-1 - Valor económico directo generado y distribuido	3.2 Principales magnitudes económicas de MAPFRE 4.6. Huella social, valor compartido Informe Anual Consolidado 2020 https://www.mapfre.com/corporativo-es/accionistas-inversores/junta-general/	Principios 1 a 10 del Pacto Mundial ODS 1, 2, 5, 7, 8 y 9
201-2-Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	3.3. Gestión de riesgos: análisis de los retos ASG como riesgos y oportunidades 5. Comprometidos con el medio ambiente: estrategia de acción frente al cambio climático 6.3. Nota 6 - Productos y servicios sociales 6.3. Nota 11 - Productos y servicios medioambientales Informe Anual Consolidado 2020 https://www.mapfre.com/corporativo-es/accionistas-inversores/junta-general/	Principios 7,8 y 9 del Pacto Mundial ODS 13
201-3- obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	4.4. Desarrollando a los empleados. Conciliación y bienestar / Retribución y reconocimiento.	Principios 1,6,10 del Pacto Mundial
201-4- Asistencia financiera recibida del gobierno	Las subvenciones públicas recibidas no representan una cantidad significativa sobre los ingresos totales del Grupo.	
GRI 202. Presencia en el mercado 2016		
202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	6.3. Nota 8 – Información sobre remuneración	ODS 8

Estándar y Contenido	Nº PÁGINA (P) / INFORMACIÓN	Otras Referencias
202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	4.4. Desarrollando a los empleados – Movilidad funcional y geográfica	ODS 8
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016		
203-2 Impactos económicos indirectos significativos	3.2. Principales magnitudes - Hechos relevantes ocurridos en el ejercicio 3.3. Gestión de riesgos 6.3. Nota 6 - Productos y servicios sociales 6.3. Nota 11 - Productos y servicios medioambientales	ODS 1, 8
GRI 204. Prácticas de adquisición 2016		
204-1 Proporción del gasto en proveedores locales	4.5. Generando negocio a los proveedores	Principio 10 del Pacto Mundial ODS 1, 5, 8
GRI 205. Anticorrupción 2016 - Material - Relacionado con el tema material de Prevención y mitigación de la corrupción, el fraude y el soborno		
205-1- Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	2.4.2 Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención 3.3. Gestión de riesgos	Principio 10 del Pacto Mundial ODS 16
205-2- Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	6.4 Nota 2- Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de DDHH de MAPFRE.	
205-3- Casos de corrupción confirmados y medidas adoptadas	En 2020, no se han producido en el Grupo casos de corrupción significativos y, en los detectados, todos de escasa relevancia, los mecanismos de control interno han funcionado correctamente, permitiendo su detección y la aplicación de las medidas correspondientes.	
GRI 206. Competencia desleal 2016 - Material - Relacionado con el tema material de Prevención y mitigación de la corrupción, el fraude y el soborno		
206-1 - Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	En 2020, no se han producido demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia.	Principio 10 del Pacto Mundial ODS 16
GRI 207. Fiscalidad 2019		
207-1- Enfoque fiscal (Versión 2019)	Nota 1 - Políticas corporativas que la entidad tiene publicadas en su página web - Política Fiscal Apartado E - Sistemas de control y gestión de riesgos - del Informe Anual de Gobierno Corporativo 2020 (IAGC).	Principio 10 del Pacto Mundial ODS 8 10 16
207-2- Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos (Versión 2019)	2.4.2. Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención - Canal de Denuncias Financieras y Contables. Apartado E - Sistemas de control y gestión de riesgos - del Informe Anual de Gobierno Corporativo 2020 (IAGC). 6.2 Materialidad	
207-3- Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal (Versión 2019)	Nota 1 - Políticas corporativas que la entidad tiene publicadas en su página web - Política Fiscal 6.3 Nota 1 - Políticas corporativas que la entidad tiene publicadas en su página web.	
207-4- Presentación de informes país por país (Versión 2019): en lo relativo a los siguientes apartados: a, b.i, b.ii, b.iii, b.vi, b.viii, c	4.6 Huella Social, Valor compartido: huella económica Anexo I - Cuadro de sociedades dependientes, asociadas y negocios conjuntos del Cuentas Anuales e Informe de Gestión Consolidado 2020	
GRI 301. Materiales 2016		
301-1 - Materiales utilizados por peso y volumen	6.3. Nota 10 – Indicadores ambientales / papel / tóner	Principios 7,8 y 9 del Pacto Mundial ODS 8 12
GRI 302. Energía 2016 - Material - Relacionado con Cambio Climático y Huella de Carbono		
302-1- Consumo energético dentro de la organización	6.3 Nota 10 – Indicadores ambientales	Principios 7,8 y 9 del Pacto Mundial ODS 7 8 12 13
302-3- Intensidad energética	6.3 Nota 10 – Indicadores ambientales	Principios 7,8 y 9 del Pacto Mundial ODS 7 8 12 13

Estándar y Contenido	Nº PÁGINA (P) / INFORMACIÓN	Otras Referencias
302-4- Reducción del consumo energético	6.3 Nota 10 – Indicadores ambientales	Principios 7,8 y 9 del Pacto Mundial ODS 7 8 12 13
GRI 303. Agua 2018		
303-5 – Consumo de agua	6.3 Nota 10– Indicadores ambientales	Principios 7,8 y 9 del Pacto Mundial ODS 6
GRI 304. Biodiversidad 2016		
304-1 Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad	5. Comprometidos con el medio ambiente. Preservación de la biodiversidad y capital natural	Principios 7,8 y 9 del Pacto Mundial
GRI 305. Emisiones 2016 - Material - Relacionado con Cambio Climático y Huella de Carbono		
305-1 – Emisiones directas de GEI (alcance 1)		Principios 7,8 y 9 del Pacto Mundial
305-2 – Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	6.3. Nota 10 – Indicadores ambientales.	ODS 2 3 12 13 14 15
305-3- Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)		
305-4 - Intensidad de las emisiones de GEI	5. Comprometidos con el medio ambiente: estrategia de acción frente al cambio climático	Principios 7,8 y 9 del Pacto Mundial
305-5- Reducción de las emisiones de GEI	6.3 Nota 10– Indicadores ambientales.	ODS 13 14 15
GRI 306. Efluentes y residuos 2016		
306-2- Residuos por tipo y método de eliminación	6.3 Nota 10– Indicadores ambientales.	Principios 7,8 y 9 del Pacto Mundial ODS 3 6 12
306-3- Derrames significativos	Durante 2020 no se ha contabilizado ningún derrame o fuga con impacto significativo en los establecimientos e instalaciones donde MAPFRE desarrolla su actividad.	Principios 7,8 y 9 del Pacto Mundial ODS 3 6 12 14 15
306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	La actividad desarrollada por MAPFRE es principalmente de tipo administrativo y, por su propia naturaleza, con bajo impacto ambiental. En este ejercicio no se han identificado impactos significativos en este aspecto.	Principios 7,8 y 9 del Pacto Mundial ODS 6 15
GRI 307. Cumplimiento ambiental 2016		
307-1-Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	En relación a multas de carácter ambiental, en 2020, no se tiene constancia de haber recibido ninguna multa de carácter significativo.	Principios 7,8 ,9 y 10 del Pacto Mundial ODS 16
GRI 308. Evaluación ambiental de proveedores 2016		
308-1. Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	4.5. Generando negocio a los proveedores	Principios 7,8 ,9 y 10 del Pacto Mundial
308-2- Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.		Principios 7,8 ,9 y 10 del Pacto Mundial
GRI 401. Empleo 2016		
401-1 - Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	4.2. Desarrollando a los empleados – Datos generales 6.3. Nota 7 – Altas y bajas Para más información, ver informe “Personas y Organización 2020”	Principios 1,2,3,6 y 10 del Pacto Mundial ODS 5 8 10
401-2- Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	4.2. Desarrollando a los empleados – Experiencia empleado Para más información, ver informe “Personas y Organización 2019”	ODS 3, 5, 8

Estándar y Contenido	Nº PÁGINA (P) / INFORMACIÓN	Otras Referencias
401-3- Permiso parental	4.2. Desarrollando a los empleados – Experiencia empleado Para más información, ver informe “Personas y Organización 2020”	Principios 1,2,3, 6 y 10 del Pacto Mundial ODS 5, 8
GRI 402. Relaciones trabajador-empresa 2016		
402-1 – Plazos de preaviso mínimos sobre cambios operacionales	4.4 Experiencia empleado: representación legal de los trabajadores	Principios 1,2,3 y 6 del Pacto Mundial ODS 8
GRI 403. Salud y seguridad en el trabajo 2018 - Material - Relacionado con el tema material Seguridad y salud laboral		
403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo		Principios 1,2,3 y 6 del Pacto Mundial ODS 3 8
403-2 – Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes		Principios 1,2,3,4 y 6 del Pacto Mundial ODS 3 8
403-3- Servicios de salud en el trabajo		Principios 1,2,3,4 y 6 del Pacto Mundial ODS 3 8
403-4- Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	4.2. Desarrollando a los empleados – Experiencia empleado	Principios 1,2,3,4 y 6 del Pacto Mundial ODS 3 8
403-5- Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo		Principios 1,2,3,4 y 6 del Pacto Mundial ODS 3 8
403-6- Fomento de la salud de los trabajadores		Principios 1,2,3,4 y 6 del Pacto Mundial ODS 3 8
403-7- Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	4.5. Generando negocio a los proveedores	Principios 1,2,3,4 y 6 del Pacto Mundial ODS 3 8
403-8- Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	4.2. Desarrollando a los empleados – Experiencia empleado Para más información, ver informe “Personas y Organización 2020”	Principios 1,2,3,4 y 6 del Pacto Mundial ODS 3 8
403-9- Lesiones por accidente laboral	4.2. Desarrollando a los empleados – Experiencia empleado Para más información, ver informe “Personas y Organización 2020”	Principios 1,2,3,4 y 6 del Pacto Mundial ODS 3 8
403-10- Dolencias y enfermedades laborales	4.2. Desarrollando a los empleados – Experiencia empleado Para más información, ver informe “Personas y Organización 2020”	Principios 1,2,3,4 y 6 del Pacto Mundial ODS 3 8
GRI 404. Formación y enseñanza 2016		
404-1- Media de horas de formación al año por empleado	4.2. Desarrollando a los empleados – Talento, Selección Y Desarrollo Para más información, ver informe “Personas y Organización 2020”	Principios 1,2,3,4,6 y 8 del Pacto Mundial ODS 4 5 8
404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	4.2. Desarrollando a los empleados – Talento, Selección Y Desarrollo Para más información, ver informe “Personas y Organización 2020”	Principios 1,2,3,4,6 y 8 del Pacto Mundial ODS 8

Estándar y Contenido	Nº PÁGINA (P) / INFORMACIÓN	Otras Referencias
404-3- Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	4.2. Desarrollando a los empleados – Talento, Selección Y Desarrollo Modelo de gestión / Retribución y reconocimiento / Experiencia empleado Para más información, ver informe “Personas y Organización 2020”	Principios 1,2,3,4,6 y 8 del Pacto Mundial ODS 5 8 10
GRI 405. Diversidad e igualdad de oportunidades 2016 - Material - Relacionado con el tema material No discriminación		
405-1- Diversidad en órganos de gobierno y empleados	2.4. Buen Gobierno: Sistema de Gobierno Corporativo - Diversidad y experiencia. 4.2. Desarrollando a los empleados. Diversidad Para más información, ver informe “Personas y Organización 2020”	Principios 1,2,3,4 y 6 del Pacto Mundial ODS 5 8
405-2 – Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	4.2. Desarrollando a los empleados –Gestión de la Diversidad/ Retribución y reconocimiento. 6.3. Nota 8 – Información sobre remuneración Para más información, ver informe “Personas y Organización 2020”	Principios 1,2,3,4 y 6 del Pacto Mundial ODS 5 8 10
GRI 406. No discriminación 2016 - Material - Relacionado con el tema material No discriminación		
406-1 – Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	2.4.2 Comportamiento Ético: principales medidas de cumplimiento y prevención. 6.3 Nota 2 – Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos de MAPFRE.	Principios 1,2,3,4,6 y 10 del Pacto Mundial ODS 5 8 16
GRI 407. Libertad de asociación y negociación colectiva 2016		
407-1- Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	2.4.2. Comportamiento Ético: principales medidas de cumplimiento y prevención 4.2. Desarrollando a los empleados: Experiencia empleado 4.5. Generando negocio a proveedores 6.3. Nota 2 – Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos de MAPFRE	Principios 1,2,3,4,6 y 10 del Pacto Mundial ODS 8
GRI 408. Trabajo Infantil 2016		
408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	2.4.2. Comportamiento Ético: principales medidas de cumplimiento y prevención 4.2. Desarrollando a los empleados 4.5. Generando negocio a proveedores 6.3. Nota 2 – Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos de MAPFRE	Principios 1,2,3,5,6 y 10 del Pacto Mundial ODS 8 16
GRI 409. Trabajo forzoso u obligatorio 2016		
409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	2.4.2. Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención 4.2. Desarrollando a los empleados 4.5. Generando negocio a proveedores 6.3. Nota 2 – Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos de MAPFRE	Principios 1,2,3,4,6 y 10 del Pacto Mundial ODS 8
GRI 410. Prácticas en materia de seguridad 2016		
410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	2.4.2 Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención 6.3 Nota 2 – Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos de MAPFRE	Principios 1,2,3 y 10 del Pacto Mundial ODS 16
GRI 411. Derechos de los pueblos indígenas 2016		

Estándar y Contenido	Nº PÁGINA (P) / INFORMACIÓN	Otras Referencias
411-1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	2.4.2 Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención	Principios 1,2,3 y 10 del Pacto Mundial
	6.3 Nota 2 – Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos de MAPFRE	ODS 2
	No se tiene constancia de haber recibido ninguna denuncia por violación de derechos de los pueblos indígenas.	
GRI 412. Evaluación de Derechos Humanos 2016		
412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	2.4.2 Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención.	
	6.2. Materialidad	
	6.3. Nota 1 – Políticas corporativas que la entidad tiene publicadas en su página web. 6.3. Nota 2 – Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos de MAPFRE	Principios 1-10 del Pacto Mundial
412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	2.4.2 Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención.	
	6.3. Nota 1 – Políticas corporativas que la entidad tiene publicadas en su página web.	
	6.3. Nota 2 – Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos de MAPFRE	Principios 1-10 del Pacto Mundial
412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre Derechos Humanos	2.4.2. Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención.	
	4.5. Generando negocio a proveedores	
	6.2. Materialidad 6.3. Nota 2 – Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos de MAPFRE Nota 1 - Políticas corporativas que la entidad tiene publicadas en su página web	Principios 1,2,3,4,5,6, 7 y 10 del Pacto Mundial
GRI 413. Comunidades locales 2016		
413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	4.2. Desarrollando a los empleados	
	4.6. Huella social, valor compartido. Voluntariado	
	6.3 Nota 2 – Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos de MAPFRE www.fundacionmapfre.org	Principios 1,2,3,4,5,6, 7 y 10 del Pacto Mundial
413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales	4.2. Desarrollando a los empleados	Principios 1,2,3,4,5,6, 7 y 10 del Pacto Mundial
	4.6. Huella social, valor compartido. Voluntariado	
	6.3 Nota 2 – Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos de MAPFRE www.fundacionmapfre.org	ODS 1 2
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016		
414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	4.5. Generando negocio a proveedores	Principios 1- 10 del Pacto Mundial ODS 5 8 16
	2.4.2 Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención.	Principios 1- 10 del Pacto Mundial
414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	4.5. Generando negocio a proveedores	ODS 5 8 16
GRI 415. Política pública 2016 - Material - Relacionado con el tema material de Prevención y mitigación de la corrupción, el fraude y el soborno		

Estándar y Contenido	Nº PÁGINA (P) / INFORMACIÓN	Otras Referencias
415-1 Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	2.4.2 Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención	Principio 10 del Pacto Mundial
	6.3. Nota 5 - Grupos de Interés	ODS 16
	Principios Institucionales, Empresariales y Organizativos del GRUPO MAPFRE https://www.mapfre.com/corporativo-es/accionistas-inversores/gobierno-corporativo/	

GRI 417. Marketing y etiquetado 2016

417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	4.2. Protegiendo al cliente Varía en función de la legislación local.	ODS 12
417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	2.4.2 Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención. Quejas y reclamaciones	Principio 10 del Pacto Mundial ODS 16
417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Durante el ejercicio 2020, no se han registrado casos significativos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios asumidos por la compañía.	Principio 10 del Pacto Mundial ODS 16

GRI 418: Privacidad del cliente 2016 - Material - Relacionado con el tema material Ciberseguridad y privacidad de datos

418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	6.3. Nota 4 Ciberseguridad, seguridad y privacidad de datos	Principio 1,2,3 y 10 del Pacto Mundial ODS 16
---	---	--

GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016

419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	2.4.2 Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención.	Principio 1,2,3 y 10 del Pacto Mundial ODS 16
--	---	--

INDICADORES GRI SUPLEMENTO FINANCIERO		
Indicadores GRI		Página / Información
Impacto de productos y servicios		
FS1	Políticas con componentes específicos sociales y ambientales aplicados a las líneas de negocio.	2.2. Estrategia de Sostenibilidad 2.4. Buen Gobierno. Sistema de Gobierno Corporativo. 4.1. MAPFRE y la COVID 19 4.3. Desarrollando personas 5. Comprometidos con el medio ambiente 6.3. Nota 6 – Productos y servicios sociales 6.3. Nota 11 - Productos y servicios medioambientales.
FS2	Procedimientos para evaluar y proteger las líneas de negocio en cuanto a riesgos ambientales y sociales.	2.4. Buen Gobierno. Sistema de Gobierno Corporativo 3.3. Gestión de Riesgos 5. Comprometidos con el Medio Ambiente 6.3. Nota 6 – Productos y servicios sociales 6.3. Nota 11 - Productos y servicios medioambientales.
FS3	Procesos para monitorizar la implementación y el cumplimiento de los requerimientos ambientales y sociales incluidos en acuerdos y transacciones con clientes.	2.4. Buen Gobierno. Sistema de Gobierno Corporativo. 3.3. Gestión de Riesgos 4.2. Protegiendo al cliente 5. Comprometidos con el Medio Ambiente 6.3. Nota 6 – Productos y servicios sociales 6.3. Nota 11 - Productos y servicios medioambientales.
FS4	Procesos para mejorar la competencia de la plantilla a la hora de implementar las políticas y procedimientos sociales y ambientales aplicables a las líneas de negocio.	2.2.2. Estrategia de Sostenibilidad 2.4. Buen Gobierno. Sistema de Gobierno Corporativo. 3.3. Gestión de Riesgos 4.3. Desarrollando a las personas 5. Comprometidos con el Medio Ambiente
FS5	Interacciones con clientes, inversores y socios en cuanto a los riesgos y oportunidades en temas sociales y de medio ambiente.	3.3. Gestión de Riesgos 5. Comprometidos con el Medio Ambiente 6.2 Materialidad.
Cartera de producto		
FS6	Desglose de la cartera para cada línea de negocio, por región específica, tamaño y sector.	3.2. Principales magnitudes económicas de MAPFRE. Información por unidades de negocio. 4.2. Protegiendo al cliente
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.	6.3. Nota 6 – Productos y servicios sociales
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio medioambiental específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.	6.3. Nota 11 - Productos y servicios medioambientales.
Auditoría		
FS9	Cobertura y frecuencia de las auditorías para evaluar la implementación de las políticas ambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	6.1. Bases de preparación y presentación del informe. 6.3. Nota 10– Indicadores ambientales.
Gestión activa de la propiedad		
FS10	Porcentaje y número de compañías en la cartera con las que se ha interactuado en asuntos sociales o medioambientales.	Esta información no se encuentra disponible a fecha de cierre del informe.
FS11	Porcentaje de activos sujetos a análisis positivo o negativo social o ambiental.	4.3. Creando valor al accionista - ISR
Comunidad		

FS13	Accesibilidad en zonas de baja densidad de población o lugares desfavorecidos.	6.3. Nota 6 – Productos y servicios sociales 6.3. Nota 11 - Productos y servicios medioambientales. Ver informe de MAPFRE Economics “Inclusión financiera en seguros” - https://www.mapfre.com/informes/ Informe anual de Fundación MAPFRE 2020
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso de los colectivos desfavorecidos a los servicios financieros	

Salud y seguridad del cliente - Material - Relacionado con el tema material Ciberseguridad y privacidad de datos

FS15	Políticas para el diseño y venta de productos y servicios financieros, de manera razonable y justa	2.2. Estrategia en Sostenibilidad 4.1. MAPFRE y la COVID.19 6.3. Nota 6 – Productos y servicios sociales 6.3. Nota 11 - Productos y servicios medioambientales.
------	--	--

Comunicaciones de marketing

FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario	4.6 Huella social, valor compartido Informe anual de Fundación MAPFRE 2020
------	---	---

6.5. Correspondencia contenidos GRI y estado de información no financiera (Ley 11/2018, de 28 de diciembre)

ÍNDICE DE LOS CONTENIDOS REQUERIDOS POR LA LEY 11/2018

Información solicitada por la Ley 11/2018	Criterio de reporting: GRI seleccionados (Versión 2016 si no se indica lo contrario)	Página o apartado del informe donde se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018
INFORMACIÓN GENERAL		
Una breve descripción del modelo de negocio que incluye su entorno empresarial, su organización y estructura	GRI 102-2 GRI 102-7	2.1 Sobre Nosotros 2.3 Estructura accinarial y funcional 2.4.1 Sistema de Gobierno Corporativo 3.2 Principales magnitudes económicas de MAPFRE
Mercados en los que opera	GRI 102-3 GRI 102-4 GRI 102-6	2.1.3 Huella geográfica (implantación) 3.2.2 Información de Unidades de Negocio
Objetivos y estrategias de la organización	GRI 102-14	2.2 Estrategia
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	GRI 102-14 GRI 102-15	3.1 Marco regulatorio y entorno global 3.2 Principales magnitudes económicas de MAPFRE 3.3. Gestión de riesgos
Marco de reporting utilizado	GRI 102-54	6.1. Bases de preparación y presentación del informe
Principio de materialidad	GRI 102-46 GRI 102-47	6.1. Bases de preparación y presentación del informe 6.2 Materialidad
CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES		
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	GRI 102-15 GRI 103-2	3.3 Gestión de riesgos 5. Comprometidos con el medio ambiente
INFORMACIÓN GENERAL DETALLADA		
Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	GRI 102-15	3.3 Gestión de riesgos 5. Comprometidos con el medio ambiente
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	GRI 103-2	5. Comprometidos con el medio ambiente 6.3 Nota 10 - Indicadores medioambientales
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	GRI 103-2	3.3 Gestión de riesgos 5. Comprometidos con el medio ambiente 6.3 Nota 10 - Indicadores medioambientales
Aplicación del principio de precaución	GRI 102-11	5. Comprometidos con el medio ambiente
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	GRI 103-2	3.3 Gestión de riesgos 5. Comprometidos con el medio ambiente 6.3 Nota 10 - Indicadores medioambientales
CONTAMINACIÓN		
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	GRI 103-2	5. Comprometidos con el medio ambiente 6.3 Nota 10 - Indicadores medioambientales
ECONOMÍA CIRCULAR Y PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS		

Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	GRI 103-2 GRI 306-2 GRI 306-3 (2020) GRI 306-4 (2020) en lo relativo a los siguientes apartados: a, e GRI 306-5 (2020) en lo relativo a los siguientes apartados: a, e	5. Comprometidos con el medio ambiente 6.3 Nota 10 - Indicadores medioambientales
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	GRI 103-2	5. Comprometidos con el medio ambiente

USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS

Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	GRI 303-5 (Versión GRI 2018) en lo relativo a los siguientes apartados: a, d	5. Comprometidos con el medio ambiente 6.3 Nota 10 - Indicadores medioambientales
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	GRI 301-1	5. Comprometidos con el medio ambiente 6.3 Nota 10 - Indicadores medioambientales
Consumo, directo e indirecto, de energía	GRI 302-1 GRI 302-3	5. Comprometidos con el medio ambiente 6.3 Nota 10 - Indicadores medioambientales
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	GRI 103-2 GRI 302-4	5. Comprometidos con el medio ambiente 6.3 Nota 10 - Indicadores medioambientales
Uso de energías renovables	GRI 302-1 en lo relativo a los siguientes apartados: a, b, e, f, g	5. Comprometidos con el medio ambiente 6.3 Nota 10 - Indicadores medioambientales

CAMBIO CLIMÁTICO

Emisiones de gases de efecto invernadero generadas como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3 GRI 305-4	5. Comprometidos con el medio ambiente 6.3 Nota 10 - Indicadores medioambientales
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	GRI 103-2 GRI 201-2	5. Comprometidos con el medio ambiente 6.3 Nota 10 - Indicadores medioambientales
Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	GRI 305-5	5. Comprometidos con el medio ambiente 6.3 Nota 10 - Indicadores medioambientales

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	GRI 304-3	5. Comprometidos con el medio ambiente 6.3 Nota 10 - Indicadores medioambientales
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	GRI 304-1 GRI 304-2	5. Comprometidos con el medio ambiente 6.3 Nota 10 - Indicadores medioambientales 6.3 Nota 11 - Productos medioambientales

CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL

Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	GRI 102-15 GRI 103-2	4.4 Desarrollando a los empleados
--	-------------------------	-----------------------------------

EMPLEO

Número total y distribución de empleados por país, sexo, edad y clasificación profesional	GRI 102-8 GRI 405-1	4.4 Desarrollando a los empleados
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo y promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 102-8	4.4 Desarrollando a los empleados 6.3 Nota 7 - Altas y bajas de 2020 y despidos por nivel de puesto
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 103-2 GRI 401-1	4.4 Desarrollando a los empleados 6.3 Nota 7 - Altas y bajas de 2020 y despidos por nivel de puesto

Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	GRI 103-2 GRI 405-2 en lo relativo a los siguientes apartados: a	4.4 Desarrollando a los empleados - retribución y reconocimiento 6.3 Nota 8 - Información sobre remuneración
Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	GRI 103-2 GRI 405-2	4.4 Desarrollando a los empleados - retribución y reconocimiento 6.3 Nota 8 - Información sobre remuneración
Remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	GRI 103-2 GRI 405-3	4.4 Desarrollando a los empleados - Retribución y reconocimiento 6.3 Nota 8 - Información sobre remuneración
Implantación de políticas de desconexión laboral	GRI 103-2	4.4 Desarrollando a los empleados - Conciliación y Bienestar
Número de empleados con discapacidad	GRI 405-1	4.4 Desarrollando a los empleados - Diversidad e inclusión

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

Organización del tiempo de trabajo	GRI 103-2	4.4 Desarrollando a los empleados
Número de horas de absentismo	GRI 403-9 (Versión GRI 2018)	4.4 Desarrollando a los empleados - Conciliación y Bienestar 6.3 Nota 9 - Datos de siniestralidad laboral
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	GRI 103-2 GRI 401-3	4.4 Desarrollando a los empleados - Conciliación y Bienestar

SALUD Y SEGURIDAD

Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	GRI 103-2 GRI 403-1 (Versión GRI 2018) GRI 403-2 (Versión GRI 2018) GRI 403-3 (Versión GRI 2018) GRI 403-7 (Versión GRI 2018)	4.4 Desarrollando a los empleados - Conciliación y Bienestar 6.3 Nota 9 - Datos de siniestralidad laboral
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo	GRI 403-9 GRI 403-10 (Versión GRI 2018) en lo relativo a los siguientes apartados: a, e	4.4 Desarrollando a los empleados - Conciliación y Bienestar 6.3 Nota 9 - Datos de siniestralidad laboral

RELACIONES SOCIALES

Organización del diálogo social incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	GRI 103-2	4.4 Desarrollando a los empleados - Representación legal de los trabajadores
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	GRI 102-41	4.4 Desarrollando a los empleados - Representación legal de los trabajadores
Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	GRI 403-4 (Versión GRI 2018)	4.4 Desarrollando a los empleados - Representación legal de los trabajadores

FORMACIÓN

Políticas implementadas en el campo de la formación	GRI 103-2 GRI 404-2	4.4 Desarrollando a los empleados - talento, selección y desarrollo
Cantidad total de horas de formación por categoría profesional	GRI 404-1	4.4 Desarrollando a los empleados - talento, selección y desarrollo

ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 103-2	4.4 Desarrollando a los empleados - Diversidad e inclusión
--	-----------	--

IGUALDAD

Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	GRI 103-2	4.4 Desarrollando a los empleados - Diversidad e inclusión
---	-----------	--

Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	GRI 103-2	4.4 Desarrollando a los empleados - Diversidad e inclusión
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	GRI 103-2	4.4 Desarrollando a los empleados - Diversidad e inclusión

RESPECTO DE LOS DERECHOS HUMANOS

Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	GRI 102-15 GRI 103-2	2.4.2. Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención - derechos humanos
--	-------------------------	--

APLICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE DEBIDA DILIGENCIA

Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos y prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	GRI 102-16 GRI 102-17	2.4.2. Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención - derechos humanos 6.3. Nota 2 - Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos (DDHH) de MAPFRE
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	GRI 103-2 GRI 406-1	2.4.2. Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención
Medidas implementadas para la promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil	GRI 103-2 GRI 407-1 GRI 408-1 GRI 409-1	2.4.2. Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención - derechos humanos 6.3. Nota 2 - Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos (DDHH) de MAPFRE

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	GRI 102-15 GRI 103-2	2.4.2. Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	GRI 103-2 GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 205-2 GRI 205-3	2.4.2. Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	GRI 103-2 GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 205-2 GRI 205-3	2.4.2. Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención
Las acciones de asociación o patrocinio	GRI 102-13 GRI 201-1: en lo relativo a los siguientes apartados: a GRI 415-1	2.4.2. Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención 6.3. Nota 5 - Grupos de interés

INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD

Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	GRI 102-15 GRI 103-2	2.2.2 Sostenibilidad 2.4.2. Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención
--	-------------------------	---

COMPROMISOS DE LA EMPRESA CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE

El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	GRI 103-2 GRI 203-2 GRI 204-1	2.2.2 Sostenibilidad 4.6. Huella social, valor compartido
El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	GRI 413-1 GRI 413-2 GRI 411-1	2.2.2 Sostenibilidad 4.6. Huella social, valor compartido
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	GRI 102-43 GRI 413-1	2.2.2 Sostenibilidad 4.6. Huella social, valor compartido

Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	GRI 103-2 GRI 201-1: en lo relativo a los siguientes apartados: a ii	2.4.2. Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención 6.3. Nota 5 - Grupos de interés
---	---	--

SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES

Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	GRI 103-2	4.5 Generando negocio a nuestros proveedores
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	GRI 102-9 GRI 308-1 GRI 414-1	4.5 Generando negocio a nuestros proveedores
Sistemas de supervisión y auditorias y resultados de las mismas	GRI 102-9 GRI 308-2 GRI 414-2	4.5 Generando negocio a nuestros proveedores

CONSUMIDORES

Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	GRI 103-2 GRI 416-1	2.2.2 Sostenibilidad 4.2 Protegiendo al cliente
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	GRI 103-2 GRI 418-1	2.4.2. Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención 4.2 Protegiendo al cliente 6.3 Nota 3 - Quejas y reclamaciones

INFORMACIÓN FISCAL

Los beneficios obtenidos país por país	GRI 103-2 GRI 207-4 (Versión 2019): en lo relativo a los siguientes apartados: a, b.vi, c	4.6. Huella social, valor compartido - Huella Económica 6.3 Nota 1 -Políticas corporativas que la entidad tiene publicadas en su página web
Los impuestos sobre beneficios pagados	GRI 103-2 GRI 207-4 (Versión 2019) GRI 201-1: en lo relativo a los siguientes apartados: a.i GRI 207-4 (Versión 2019): en lo relativo a los siguientes apartados: a, b.viii, c	4.6. Huella social, valor compartido - Huella Económica 6.3 Nota 1 -Políticas corporativas que la entidad tiene publicadas en su página web
Las subvenciones públicas recibidas	GRI 201-4	4.6. Huella social, valor compartido - Huella Económica 6.3. Nota 5 - Grupos de interés

El Informe Integrado de MAPFRE, S.A. correspondiente al ejercicio 2020, contenido en las páginas 1 y 143 precedentes, y que incluye la información del estado de información no financiera que forma parte del Informe de Gestión Consolidado, ha sido formulado por el Consejo de Administración en su reunión del día 10 de febrero de 2021

D. Antonio Huertas Mejías Presidente	D. Antonio Gómez Ciria Vocal
D. Ignacio Baeza Gómez Vicepresidente 1º	D. Luis Hernando de Larramendi Martínez Vocal
D.ª Catalina Miñarro Brugarolas Vicepresidenta 2ª	D. Francisco J. Marco Orenes Vocal
D. José Manuel Inchausti Pérez Vicepresidente 3º	D. Fernando Mata Verdejo Vocal
D. José Antonio Colomer Guiu Vocal	D. Antonio Miguel-Romero de Olano Vocal
D.ª María Leticia de Freitas Costa Vocal	D.ª Pilar Perales Viscasillas Vocal
D.ª Ana Isabel Fernández Álvarez Vocal	D. Alfonso Rebuelta Badías Vocal
D.ª Rosa M.ª García García Vocal	D. Ángel Luis Dávila Bermejo Secretario no Consejero

DILIGENCIA para hacer constar, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 253.2 de la Ley de Sociedades de Capital y 366.1º.2 del Reglamento del Registro Mercantil, que el Informe Integrado de la sociedad correspondiente al ejercicio 2020 ha sido formulado con la conformidad de todos los miembros del Consejo de Administración pero no ha sido firmado por ninguno de ellos, ni de forma manuscrita ni mediante firma electrónica, en todos los casos, por imposibilidad material, dado que la reunión del Consejo en la que se ha formulado el Informe Integrado se ha celebrado por videoconferencia, con motivo de las restricciones derivadas de la declaración del estado de alarma en todo el territorio nacional de España por el Real Decreto 956/2020, de 3 de noviembre, y normativa posterior de desarrollo.

04555856Q
**ANGEL LUIS
DAVILA (R:
A08055741)**
Firmado digitalmente por
04555856Q ANGEL
LUIS DAVILA (R:
A08055741)
Fecha: 2021.02.10
17:18:27 +01'00'

En Madrid, a 10 de febrero de 2021.
Ángel Luis Dávila Bermejo – Secretario del Consejo de Administración



KPMG Asesores, S.L.
Pº de la Castellana, 259 C
28046 Madrid

Informe de Verificación Independiente del Informe Integrado de MAPFRE, S.A. y sociedades dependientes del ejercicio 2020

A los Accionistas de MAPFRE, S.A.:

Hemos sido requeridos por la Dirección de MAPFRE, S.A. para realizar la verificación, con alcance de seguridad limitada, del Informe Integrado adjunto correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020 de MAPFRE, S.A. (en adelante, la Sociedad dominante) y sociedades dependientes (en adelante el Grupo), preparado de conformidad con los *Sustainability Reporting Standards* en su opción exhaustiva y el Suplemento Sectorial Financiero de Global Reporting Initiative (estándares GRI) (en adelante, "el Informe").

Asimismo, de acuerdo con artículo 49 del Código de Comercio, hemos realizado la verificación, con alcance de seguridad limitada, de que el Estado de Información No Financiera Consolidado (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020 del Grupo incluido en el Informe, ha sido preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente.

El contenido del Informe incluye información adicional a la requerida por los estándares GRI en su opción exhaustiva y por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en las tablas presentes en los apartados "Índice de contenidos GRI" y "Correspondencia entre contenidos GRI y estado de información no financiera" incluidas en el Informe adjunto.

Responsabilidad de los Administradores y de la Dirección de la Sociedad dominante

La Dirección de la Sociedad dominante es responsable de la preparación y presentación del Informe de conformidad con los estándares GRI, en su opción exhaustiva, de acuerdo con lo mencionado para cada materia en la tabla presente en el apartado "índice de contenidos GRI" del Informe.

Asimismo, los Administradores de la Sociedad dominante son responsables de la formulación del EINF incluido en el Informe, así como del contenido del mismo. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados de acuerdo con lo mencionado para cada materia en la tabla presente en el apartado "Correspondencia entre contenidos GRI y estado de información no financiera" del citado Informe.

Estas responsabilidades incluyen asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el Informe esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores de la Sociedad dominante son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del Informe.

Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluyendo las normas internacionales de independencia) emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia profesional, diligencia, confidencialidad y profesionalidad.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información No Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado.

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica" (ISAE 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de aseguramiento limitado los procedimientos llevados a cabo varían en naturaleza y momento, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de aseguramiento razonable y, por lo tanto, la seguridad proporcionada es también menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades y áreas responsables del Grupo que han participado en la elaboración del Informe, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el Informe y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal del Grupo para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el Informe en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito en el apartado 6.2 Materialidad, considerando los contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.

- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el Informe del ejercicio 2020.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación con los aspectos materiales presentados en el Informe del ejercicio 2020.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el Informe del ejercicio 2020 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que:

- a) El Informe Integrado de MAPFRE, S.A. y sus sociedades dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020, no haya sido preparado, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con los estándares GRI, en su opción exhaustiva, según lo detallado en el punto 102-54 del Índice de contenidos GRI del Informe.
- b) El EINF de MAPFRE, S.A. y sus sociedades dependientes, correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020, no haya sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados, de acuerdo con lo mencionado para cada materia en la tabla presente en el apartado "Correspondencia entre contenidos GRI y estado de información no financiera" del Informe.

Uso y distribución

De conformidad con los términos y condiciones de nuestra carta de encargo, este Informe ha sido preparado para MAPFRE, S.A. en relación con su Informe Integrado 2020 y por tanto no tiene ningún otro propósito ni puede ser usado en otro contexto.

Respecto al Estado de Información No Financiera Consolidado, este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

KPMG Asesores, S.L.



Patricia Reverter Guillot

10 de febrero de 2021