

2022 INFORME INTEGRADO



ÍNDICE

1 Carta del presidente	3
2 Grupo MAPFRE	6
2.1 Sobre nosotros	7
2.2 Estrategia	14
2.3 Estructura accionarial y funcional	20
2.4 Buen Gobierno	22
3 Hitos y magnitudes económicas	43
3.1 Marco regulatorio y entorno global	44
3.2 Principales magnitudes económicas de MAPFRE	47
3.3 Gestión de riesgos y sostenibilidad en el negocio	59
4 Comprometidos con los grupos de interés	79
4.1 Protegiendo al cliente	80
4.2 Creando valor al accionista	91
4.3 Desarrollando a las personas	93
4.4 Generando negocio a los proveedores	119
4.5 Nuestra huella, valor compartido	124
5 Comprometidos con el medioambiente	131
5.1 Estrategia de acción frente al cambio climático	132
5.2 Plan corporativo de Huella Ambiental	134
5.3 Estrategia corporativa de compensación de emisiones de gases de efecto invernadero	142
6 Información complementaria	143
6.1 Bases de preparación y presentación del informe	144
6.2 Materialidad	146
6.3 Notas de información complementaria	150
6.4 Índice de contenidos GRI	195
6.5 Correspondencia contenidos GRI y estado de información no financiera	217

CÓDIGO DE NAVEGACIÓN:



ANTONIO HUERTAS, PRESIDENTE DE MAPFRE

CARTA DEL PRESIDENTE



Estimados amigos:

El ejercicio 2022 ha sido extraordinariamente complejo para todas las actividades, empresas, instituciones y, en general, para las personas en cualquier lugar del mundo. A los efectos económicos, sanitarios y sociales que aún se arrastraban de la pandemia, una injustificable guerra en Ucrania ha provocado una crisis económica global que no solo ha frenado la esperada recuperación post Covid, sino que, incluso, amenaza con llevar a la recesión a muchas economías, con sus pertinentes efectos sociales en términos de empleo y pobreza. La crisis de materias primas que ya estaba empujando la inflación al alza, se ha convertido en un grave problema de precios para el conjunto de la población, una consecuencia negativa adicional no prevista en la estructura de costes de las empresas, instituciones y gobiernos.

Sin duda, lo más relevante de la injustificada guerra en Ucrania es el daño a las personas y a sus bienes, una emergencia a la que MAPFRE fue sensible desde el primer minuto activando para este país líneas de ayuda de emergencia como expresión de nuestro tradicional compromiso con las personas, especialmente aquellas que están en situación de vulnerabilidad.

Lamentablemente, al cierre de 2022 el conflicto continuaba, y con él las consecuencias a las que me acabo de referir que, sin duda, forman parte de la realidad de nuestra actividad como aseguradora global a pesar de que nuestra exposición en la región del conflicto es extraordinariamente residual y, por lo tanto, sin impacto reseñable directo ni en seguros ni en nuestra actividad reaseguradora. Pero sus efectos han condicionado notablemente nuestra estructura de costes, especialmente a los ramos más expuestos a la inflación, como son automóviles y hogar, donde adicionalmente manteníamos una política tarifaria de contención ajustada a la menor siniestralidad producida durante los confinamientos.

Ante esta realidad, pusimos en marcha de manera inmediata planes de acción en cada país para reducir ese impacto en la siniestralidad y poder revertir las desviaciones del ratio combinado de no vida, un indicador que hemos conseguido cerrar en el 98 %, porcentaje que irá mejorando en los próximos meses, a medida que se vayan consolidando las medidas técnicas que se han puesto en marcha.

Nuestra ambición siempre es máxima, especialmente en lo que se refiere a alcanzar una rentabilidad adecuada, que reconozca la confianza que nos otorgan los accionistas. Dicho esto, creo sinceramente que podemos calificar 2022 como un buen ejercicio para MAPFRE teniendo en cuenta el entorno tan negativo al que nos hemos tenido que enfrentar el pasado año. Los ingresos han crecido un 8,3 % hasta superar los 29.500 millones, generando un resultado neto de 642 millones de euros, lo que nos va a permitir cumplir nuestros objetivos de creación de valor y, por lo tanto, de pay out con todos ustedes y, como siempre, lo haremos en efectivo. Nos sentimos muy honrados de poder contribuir con este dividendo a mejorar los ingresos de nuestros accionistas, que como todos los ciudadanos también están siendo muy afectados en estos momentos por esta fuerte tensión en los precios, que provoca desequilibrios importantes tanto en las economías domésticas como en las empresas. Para finalizar esta parte, llamo su atención sobre el excelente resultado conseguido en Latinoamérica con una aportación de cerca de 9.000 millones de euros en primas, y una excelente contribución al resultado superior a los 300 millones de euros. En 2022 MAPFRE ha alcanzado el puesto de liderazgo absoluto, vida y no vida, entre todas las aseguradoras que operan en esa región.

“

MAPFRE HA CONSTRUIDO UN SÓLIDO Y SOLVENTE MODELO DE NEGOCIO BASADO EN LA DIVERSIDAD GEOGRÁFICA Y DE NEGOCIO QUE NOS PERMITE EJECUTAR LOS EJERCICIOS CON ESTABILIDAD EN EL RESULTADO Y EN LA RENTABILIDAD, PROTEGIENDO TAMBIÉN EL FUTURO CON UNA BASE SÓLIDA DE CAPITAL.

”

En el Informe está disponible y con total transparencia la evolución financiera de la compañía, tanto la del Grupo como la de cada una de las unidades de negocio, entre las que me gustaría destacar que 2022 ha sido también un buen ejercicio para el negocio de reaseguro y de grandes riesgos, con crecimientos de dos dígitos en ambas unidades. Adicionalmente, han mejorado las condiciones de mercado para el reaseguro, lo que abre interesantes expectativas de crecimiento y de mejora de la rentabilidad para MAPFRE en los próximos trimestres. Queremos aprovechar al máximo ese potencial, para lo cual se ha aprobado

una ampliación de capital de MAPFRE RE, por valor de 250 millones de euros, que le va a permitir mejorar su perímetro de actuación en la captación de negocio y, como siempre, sin abandonar una política de suscripción prudente y rigurosa. En relación con la Unidad de Asistencia, el pasado ejercicio ha concluido el intenso proceso de transformación de la misma, que ha supuesto una concentración de su huella geográfica allí donde puede aportar más valor a sus clientes y al negocio asegurador de MAPFRE, así como una intensa renovación de su portfolio para incrementar la prestación digital de los servicios. En esta nueva etapa, la transformación ha llevado también a una redefinición de la marca para empezar 2023 trabajando en todos los países bajo la nueva denominación MAWDY, que se corresponde con MAPFRE Worldwide Digital Assistance Company.

Para concluir esta primera parte de cifras, también quiero reiterar la enorme Solvencia de la compañía con un ratio de capital que se sitúa en su última medición publicada en el 216,8 % en la parte alta del rango determinado por el Consejo de Administración establecido en garantizar el capital del solvencia en el 200 % con una horquilla del +/-25 puntos. En definitiva, lo vimos en los momentos más duros de la pandemia, lo hemos visto este año de nuevo, y sin duda lo veremos en los siguientes. Sea cual sea el entorno, MAPFRE ha construido un sólido y solvente modelo de negocio basado en la diversidad geográfica y de negocio que nos permite ejecutar los ejercicios con estabilidad en el resultado y en la rentabilidad, protegiendo también el futuro con una base sólida de capital. Hemos ajustado el ritmo y priorizado mejor nuestro desarrollo, pero hemos mantenido todos nuestros compromisos y actuaciones.

Me gustaría referirme ahora a nuestro Plan Estratégico 2022-2024, una hoja de ruta nacida justo antes del inicio de la guerra de Ucrania, lo que nos ha llevado a ir ajustando alguna de nuestras expectativas, pero sin renunciar a los objetivos esenciales de la misma. Entramos ahora en el año central y, con el escenario exógeno que he descrito al principio, prevemos dificultad para cumplir con plenitud algunos indicadores, pero no renunciamos a seguir trabajando para llevarlos todos al máximo posible a la finalización de 2024.

En concreto, tal y como se recoge en el punto 2.2 de esta publicación, concluido el primer año estamos en cumplimiento en la mayoría de los objetivos aspiracionales que nos fijamos en el Plan, excepto el Ratio

Combinado, por el efecto de la inflación en la siniestralidad, y el ROE por el entorno en el que nos hemos desenvuelto en este ejercicio.

Otra cuestión en la que nos hemos mantenido también firmes pese al entorno es nuestro compromiso con la sostenibilidad. Nuestra estrategia ESG (ambientales, sociales y de gobierno por sus siglas en inglés) ha continuado desplegándose en 2022 como se recoge en este informe con una especial vocación hacia la “S” de social, ya que entendemos que todo el esfuerzo que esta realizando la sociedad para reorganizar el planeta de una manera sostenible, debe tener como foco principal a las personas. Estamos plenamente comprometidos con la Agenda 2030 de Naciones Unidas, y con todos nuestros compromisos con los Derechos Humanos, desplegando acciones a nivel global. Creemos que, pese a la pandemia, es nuestra obligación aprovechar al máximo esta década de acción para elevar todo lo posible el cumplimiento de esos Objetivos, pero por encima de todo, está en nuestra naturaleza; defendemos que esa transición energética y lo que está asociado a la misma, tiene que ser justa para las personas.

En este sentido, a lo largo de 2022 hemos ido incrementando nuestra propia exigencia en materia de sostenibilidad, ayudando a transitar a nuestros colaboradores y clientes hacia ese nuevo modelo económico y abandonando progresivamente el aseguramiento y la inversión en aquellas industrias no solo menos sostenibles sino que, sobre todo, no estén ejecutando su propio plan de transformación en este territorio. En esta línea, el pasado ejercicio ha sido también el año en el que nos hemos adherido a la Net-Zero Insurance Alliance (NZIA) y a la Net Zero Asset Owner Alliance (NZAOA).

Nuestra estrategia de sostenibilidad está cada vez más integrada en el modelo de negocio, lo que nos permite afrontar los grandes desafíos globales gestionando los riesgos y oportunidades ESG innovando en el desarrollo de nuevos productos y soluciones aseguradoras, reaseguradoras y de servicio, que benefician a los clientes y, de forma agregada, al conjunto de la sociedad.

Como se informa en esta publicación, hemos cumplido con los objetivos previstos para 2022 en materia Social, Medioambiental y de Gobierno Corporativo, y seguimos desarrollando una política de respeto, transparencia y confianza en relación con todos nuestros grupos de interés, con quienes trabajamos siempre promoviendo relaciones equilibradas y de medio y largo plazo. En 2023 cumpliremos nuestros primeros 90 años de historia, un recorrido que no está al alcance de muchas empresas y que se obtiene gracias a una hoja de ruta basada en sólidos valores éticos y morales a lo largo de toda nuestra trayectoria. 2022 ha sido también el año en el que hemos reformulado nuestro propósito corporativo, lo que nos define como empresa comprometida con la sociedad. Mantenemos nuestra visión y los valores que nos han acompañado siempre, y desde ahora el propósito corporativo de MAPFRE es decirle a cada uno de nuestros grupos de interés: “Estamos a tu lado, acompañándote para que avances con tranquilidad, contribuyendo al desarrollo de una sociedad más sostenible y solidaria.

Para finalizar, reitero que hemos culminado un ejercicio muy satisfactorio en relación con el entorno en el que se ha producido. Tenemos por delante un prometedor 2023 para seguir avanzando en nuestra estrategia de crecimiento disciplinado y rentabilidad, incrementando la eficiencia y productividad en todas nuestras operaciones, a la par que continuamos con nuestro proceso de transformación digital, organizacional y cultural. La compañía afronta este momento con una posición tremendamente sólida desde el punto de vista financiero y de solvencia, un nivel de endeudamiento bajo y, por tanto con liquidez y capacidad suficiente para estar bien posicionados ante las oportunidades que puedan surgir en cualquier mercado.

Señoras y señores accionistas, les invito a profundizar en la lectura de esta publicación donde recogemos de forma integrada tanto la evolución del negocio como la de nuestros compromisos en sostenibilidad; y concluyo reiterando nuestro agradecimiento por la confianza que nos otorgan.



Antonio Huertas, Presidente de MAPFRE

02 GRUPO MAPFRE



2.1 SOBRE NOSOTROS

2.1.1 ACTIVIDAD PRINCIPAL

Somos un grupo multinacional que, desde 1933, desarrollamos principalmente actividades aseguradoras, reaseguradoras y financieras, que ofrecemos soluciones globales para proteger frente a sus riesgos a personas, profesionales y empresas, mediante un amplio catálogo de productos y servicios que les permiten gestionar sus necesidades presentes y futuras.

Tenemos una presencia global ya que, incluyendo la actividad reaseguradora, estamos actuando en más de 130 países del mundo, teniendo presencia

en 38 de ellos. Y contamos con una estructura societaria adaptada a la evolución de los negocios y las necesidades de nuestros clientes.

SOMOS

la aseguradora española de referencia en el mundo, la aseguradora líder mundial en Latinoamérica 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.), ciberriesgos, 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, ciberriesgos ...) y asegurando también sus riesgos personales (accidentes, salud, vida, jubilación, ahorro e inversión) y los ciberriesgos.

CONTRIBUIMOS

activamente a los Objetivos de Desarrollo de la Agenda 2030 de Naciones Unidas mediante un ambicioso Plan de Sostenibilidad que abarca no solo al negocio sino también a las acciones que realizamos con la sociedad.

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. MAPFRE es la única aseguradora española con capacidad de gestionar grandes riesgos empresariales en cualquier lugar del mundo, con una oferta ajustada al modelo de gestión de cada cliente, con una amplio rango 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.

ADAPTAMOS

nuestra oferta de productos y servicios a las nuevas tendencias digitales, ofreciendo al cliente una experiencia digital, sencilla y completa en todos los momentos de relación con MAPFRE.

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 los canales digitales y con la capacidad de distribución que aportan los acuerdos con diferentes entidades, en especial los de bancaseguros, y otros con diferentes entidades financieras, concesionarios de automóviles, centros comerciales, empresas de servicios, etc.



Presencia en
38
países



31.293
empleados



29.509,7
millones de euros
de ingresos



83.332
mediadores



7.289,3
millones de euros
de fondos propios



642,1
millones de euros de
resultado atribuido



12.387
oficinas

2.1.2. VISIÓN, PROPÓSITO Y VALORES

Nuestra visión es ser **LA ASEGURADORA DE CONFIANZA** de todos nuestros clientes en el mundo, mediante una presencia global 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.

Nuestro propósito corporativo, la razón de ser de la compañía en su día a día, se define cuando le decimos al cliente que **“estamos a tu**

lado, acompañándote para que avances con tranquilidad, contribuyendo al desarrollo de una sociedad más sostenible y solidaria”. Es decir, estamos a su lado, les ayudamos en el presente y también en el futuro, porque estamos preparados para apoyarles y ofrecer lo que necesitan hoy y lo que está por venir mañana, tal y como venimos haciendo desde hace muchos años. Porque, en un mundo incierto, nos define la capacidad de más de 250.000 empleados, colaboradores y proveedores prestando el mejor servicio, innovando, adaptándonos a las necesidades de los clientes y estando ahí cuando nos necesita.

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

SOLVENCIA:

fortaleza financiera con resultados sostenibles en el tiempo y capacidad plena para cumplir con todas las obligaciones con los grupos de interés.

INNOVACIÓN:

la diferenciación como aspecto clave para crecer y mejorar constantemente, con la tecnología al servicio de los negocios y sus objetivos.

SERVICIO:

con un objetivo de excelencia y mejora continua orientada a crear más valor para el cliente y hacer de la calidad en el servicio y de la relación con el cliente otro elemento de diferenciación.

EQUIPO MULTICULTURAL Y DIVERSO:

atrayendo y fidelizando el mejor talento global a la compañía y con una implicación plena de los empleados, directivos, agentes y resto de colaboradores con el proyecto de MAPFRE.

INTEGRIDAD:

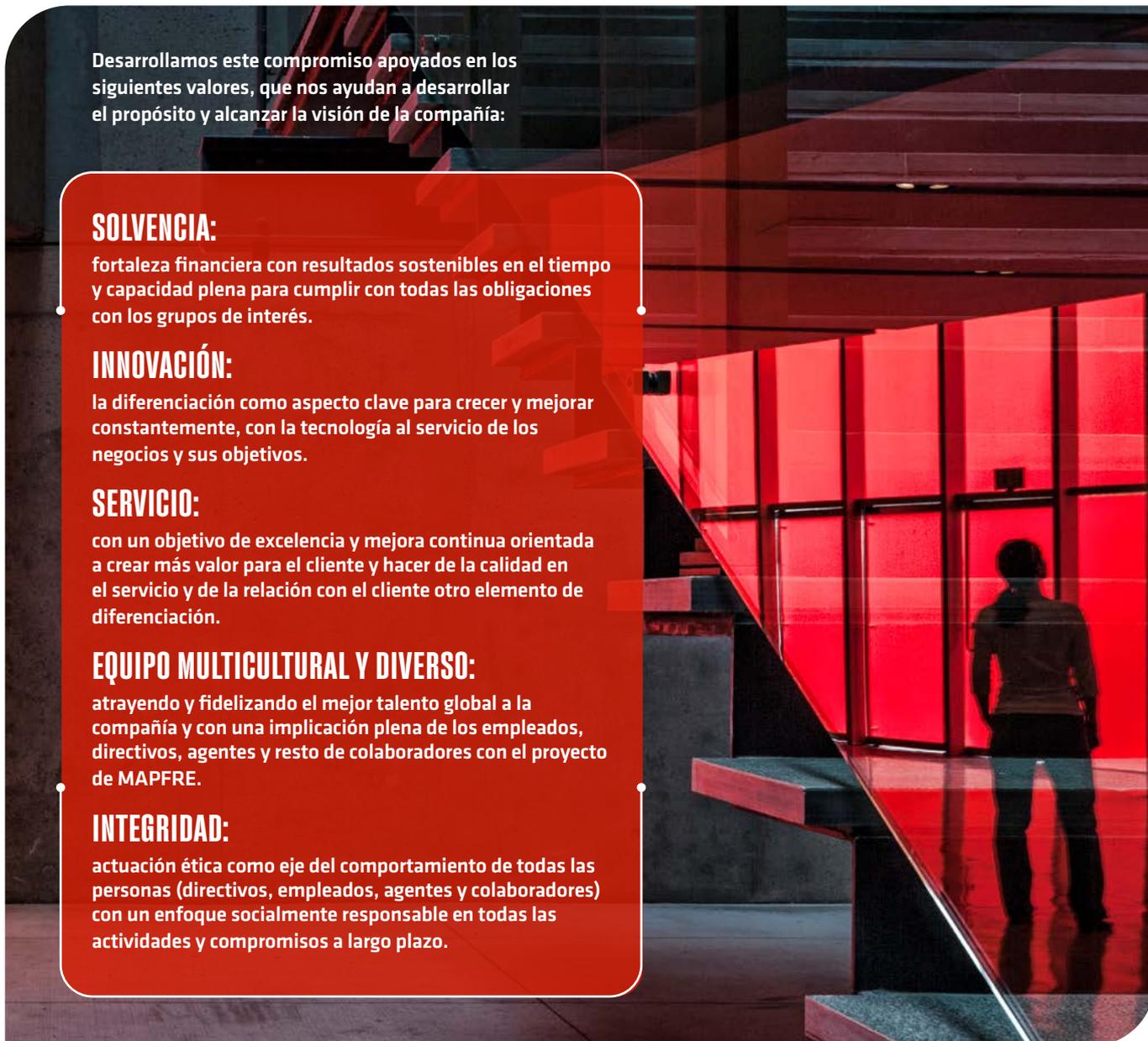
actuación ética como eje del comportamiento de todas las personas (directivos, empleados, agentes y colaboradores) con un enfoque socialmente responsable en todas las actividades y compromisos a largo plazo.

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

Para ello, MAPFRE:

- Apuesta decididamente por el crecimiento y la diversificación, tanto geográfica como de productos y servicios, porque es lo que fortalece nuestro modelo de negocio.
- 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.

- 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 38 países a través de 197 sociedades.

A lo largo de 2022 se ha continuado ajustando el perímetro de la Unidad de ASISTENCIA para alinearlo básicamente a la huella social del negocio de seguros, lo que permitirá una mayor eficiencia y rentabilidad de este negocio, lo que ha supuesto la salida de ocho mercados.

Y asimismo, la compañía ha finalizado su readaptación en el Área Regional Eurasia, en búsqueda de operaciones más rentables, con la venta de las operaciones de Seguros de Indonesia y de

Filipinas. De esta manera, se centraliza la presencia de MAPFRE en Asia a través de las cinco oficinas de MAPFRE RE en la región:

Singapur, Malasia, Filipinas, Japón y China. Una presencia que en caso de China se ha visto reforzada este año, al haber recibido MAPFRE RE la autorización del supervisor local para transformar la oficina de representación en Pekín en una sucursal, lo que permitirá incrementar la operativa de negocio en el país.



2.1.4 MARCA Y REPUTACIÓN

En la sociedad actual, las marcas con mayor reconocimiento público son aquellas que mejor se adaptan a las necesidades y valores de los ciudadanos.

Los consumidores esperan que las marcas colaboren en cuidar y mejorar aquello que para ellos es importante. Y esto es lo que MAPFRE viene haciendo desde hace muchísimos años. Por eso, en estos momentos en los que se demanda de las empresas que pongan de manifiesto su compromiso real con la sociedad, nosotros hemos diseñado y comunicado nuestro propósito diferenciador: estar al lado de nuestros clientes para que avancen con tranquilidad, contribuyendo a un mundo más sostenible y solidario. Algo que, desde nuestro origen, estaba en la propia esencia de la compañía y que, en los momentos más difíciles del entorno, hemos puesto de manifiesto. Con este propósito, que se ha convertido en el nuevo *claim* de nuestra marca, **“Cuidamos lo que te importa”**, queremos que los ciudadanos sigan

confiando en nosotros, porque los escuchamos y seguimos trabajando para contribuir al desarrollo de las sociedades en las que operamos. Este propósito fue comunicado a nuestros diferentes grupos de interés a lo largo del ejercicio 2022.

Como resultado de todas las acciones desplegadas, nuestra reputación ha continuado mejorando, algo clave para MAPFRE, ya que somos conscientes de que la reputación es un activo intangible importante en la existencia y desarrollo de las empresas, que genera valor, estabilidad y mucho impacto en la formación de las conductas de apoyo hacia las marcas.

En el año 2022 se ha implantado un nuevo modelo de medición, creado a partir de los objetivos estratégicos particulares de la compañía y teniendo en cuenta su impacto en el negocio. Gracias a este modelo aplicado, se han construido y reforzado métricas útiles y adecuadas para la gestión de la reputación.

LA REPUTACIÓN ES UN ACTIVO INTANGIBLE IMPORTANTE, QUE GENERA VALOR, ESTABILIDAD Y MUCHO IMPACTO EN LA FORMACIÓN DE LAS CONDUCTAS DE APOYO HACIA LAS MARCAS





Respecto a la percepción de la compañía entre sus principales grupos de interés, en 2022, el indicador estratégico de relevancia reputacional, que refleja la reputación de MAPFRE entre sus clientes, empleados y el público general, sigue situando a MAPFRE en una reputación buena, que es sinónimo de confianza, apoyo y respeto.

El Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERCOC) ha situado a MAPFRE en España en la quinta posición en el ranking de las “100 Empresas con Mejor Reputación” y la primera del sector asegurador, consiguiendo la mejor posición en los más de 20 años de historia de MERCOC. En Perú se coloca entre las 40 empresas mejor valoradas en esta clasificación y en México se sitúa como segunda del sector.

EL INDICADOR ESTRATÉGICO DE RELEVANCIA REPUTACIONAL CONTINÚA SITUANDO A MAPFRE EN UNA POSICIÓN DE BUENA REPUTACIÓN, QUE ES SINÓNIMO DE CONFIANZA, APOYO Y RESPETO

Además, en el indicador MERCOC Talento, MAPFRE en España se sitúa en la 11 posición, siendo un año más la líder en su sector, y en Perú se sitúa entre las 50 empresas que mejor atraen y retienen talento en el país.

Así, en 2022 MAPFRE ha sido reconocida como la 10ª compañía más valiosa de España y la 40ª del sector asegurador mundial según **Brand Finance**.

Además, LinkedIn ha situado a la compañía en 7º puesto de mejores empresas para trabajar en España, siendo mencionada también por ello por parte de **Forbes** y **Randstad**.

En México, MAPFRE ha sido reconocida por 15º año consecutivo como una de las mejores empresas para trabajar por **Great Place To Work** y es la única multinacional del sector con más de 500 colaboradores que ha conseguido esta distinción.

En el ámbito de la sostenibilidad, MAPFRE es la única aseguradora española reconocida en el **Sustainability Yearbook 2022**, que reconoce las compañías más responsables con la sociedad y el planeta. Asimismo, figura en el índice **FTSE4Good** y ha sido reconocida como la quinta empresa más responsable en términos ESG (Environmental, Social and Governance) de España y la primera del sector asegurador, según el informe MERCOC.

La compañía ha sido incluida por segundo año consecutivo en el **Índice Bloomberg de Igualdad de Género 2022 (Gender Equality Index)**, que mide la igualdad de género en diferentes aspectos. También ha sido reconocida por su compromiso esta materia y el liderazgo femenino en Turquía y Ecuador.

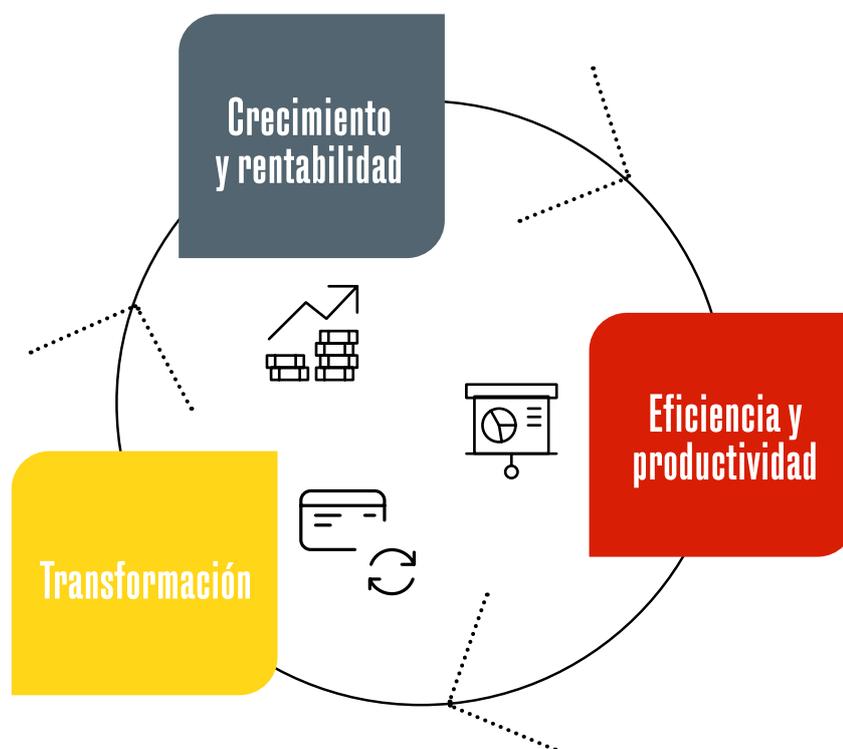
2.2 ESTRATEGIA

2.2.1. PLAN ESTRATÉGICO

Estrategia

Nuestro actual ciclo estratégico, aprobado en Comité Ejecutivo y Consejo de Administración de MAPFRE S.A., abarca el período 2022-2024, y contemplará un horizonte de tres años adicionales

para gestionar y anticipar la incertidumbre a futuro, bajo un modelo de trabajo iterativo. Nos apoyamos en tres pilares:



El pilar de **Crecimiento y Rentabilidad** hace referencia dentro del marco de crecimiento disciplinado, tanto a la actividad de retener y captar clientes, como a hacerlo con la rentabilidad adecuada. Estaremos enfocados en conocer las necesidades de los clientes, creando y desarrollando productos y canales que las satisfagan. Mantendremos un porfolio de negocios con escala suficiente, que permita ratios de gastos competitivos, con un nivel técnico adecuado.

El pilar de **Eficiencia y Productividad** marcará nuestra hoja de ruta en todo lo que hacemos, reflejando en nuestros procesos objetivos para satisfacer a los clientes con calidad y rapidez y, a la vez, hacerlo con los menores recursos

posibles para mejorar los ratios de gastos y ser más competitivos. La mejora de la eficiencia y la productividad nos permite crecer con mayor agilidad y ejecutar un despliegue de capacidades más dinámico y con mayor impacto.

El pilar de **Transformación** forma parte del proceso de cambio continuo en el que nos encontramos, que nos permitirá ser una compañía cada vez más moderna y preparada para el futuro, garantizando la sostenibilidad de nuestros resultados. La transformación nos permitirá continuar avanzando hacia nuestras aspiraciones, en términos de conocimiento de cada mercado, capacidad de adaptación, velocidad de desarrollo y expansión geográfica y de producto.

Avances del Plan en 2022 y Perspectivas de futuro.

Avances del Plan en 2022

Disponemos de unos **objetivos aspiracionales** como referencia que guían nuestra ambición, cuya evolución a cierre de 2022 es la siguiente:

- ROE: 8,4 % (sin extraordinarios operativos) frente a una aspiración al 2024 de 9 % - 10 % (ratio promedio).
- Crecimiento Primas: 10,8 % frente a una aspiración al 2024 de 5 % - 6 % (crecimiento promedio).
- Ratio combinado no vida: 98,02 % frente a una aspiración al 2024 de 96 % (en base compuesto).
- Brecha salarial de género: 1,86 % frente a una aspiración al 2024 de +/-1 %.
- ESG inversiones: 93,72 % de la cartera de inversión (gestionada por MAPFRE AM) calificada con criterios ESG, frente a una aspiración al 2024 de 90 % (de la cartera Global).

Trabajamos continuamente en la disposición de una adecuada **diversificación** de nuestro porfolio, que permita priorizar los modelos de negocio

que nos ayuden a alcanzar nuestros objetivos aspiracionales y enfocar la actividad de cada entidad. Adicionalmente, estamos centrando nuestros esfuerzos en el descubrimiento continuo de oportunidades a medio y largo plazo, para contemplar nuevas realidades de mercado y prevenir los impactos negativos, así como lograr impactos positivos sobre la economía, el medio ambiente y las personas.

Nuestra hoja de ruta los próximos años está marcada por:

- Ser una compañía más **accesible**:
 - Con productos que el cliente necesita (cuidando lo que le importa).
 - Con canales basados en facilidad de uso, incrementando agilidad y mejorando costes para ofrecer mejores productos a precios más competitivos.
- Continuar **diferenciándonos**, con una propuesta de valor que sea la que en cada momento demande el cliente, aprovechando el uso de las capacidades generadas en la revolución tecnológica actual, comprometidos para contribuir a un futuro sostenible.
- Trabajar con **escala** suficiente para poder seguir mejorando la eficiencia y la productividad.



La **digitalización** nos acompañará como una manera de comportarnos y de trabajar en todo lo que hacemos, estando presente en nuestro día a día y afectando a todas las palancas que activemos.

Nuestro **talento**, las capacidades de las que disponemos y que desarrollaremos, los recursos, los nuevos modelos operativos y las estructuras nos permitirán alcanzar los objetivos que nos marquemos.

2.2.2. SOSTENIBILIDAD

Nos encontramos en la década de acción de la Agenda 2030 de Naciones Unidas, un contexto de urgencia en el que tenemos la oportunidad única de contribuir para hacer frente a los retos sociales y medioambientales y llevar al máximo posible el cumplimiento de los 17 Objetivos para el Desarrollo Sostenible de dicha Agenda.

En MAPFRE, estamos convencidos de que el cambio es posible porque venimos formando parte de este cambio a lo largo de los años a través de nuestro intenso compromiso social con todas las comunidades donde estamos presentes, siempre con compromisos exigentes en materia social, ambiental y de gobierno corporativo a través de planes y productos alineados a las nuevas necesidades de las personas y la sociedad.

La sostenibilidad estratégica para MAPFRE

La sostenibilidad siempre ha estado presente en la estrategia de la compañía. Ya desde los años 60, las actas de la compañía recogían que, además del beneficio económico, teníamos que desarrollar nuestra actividad procurando un beneficio social. Nuestra razón de ser, nuestro propósito corporativo, es estar cerca de las personas, a su lado, acompañándoles para que avancen con tranquilidad, contribuyendo al desarrollo de una sociedad más sostenible y solidaria, por eso decimos que en MAPFRE cuidamos lo que te importa.

El Plan de Sostenibilidad para los años 2022-2024, aprobado por el Consejo de Administración, se ha definido teniendo en cuenta, la estrategia del Grupo, las tendencias en sostenibilidad, el estudio de los aspectos materiales para MAPFRE y sus grupos de interés, la Agenda 2030 y la nueva regulación ambiental, social y de gobierno (ESG).

El Plan se desarrolla mediante cuatro ejes y 12 líneas de actuación, con objetivos que pretenden prevenir los impactos negativos y potenciar los positivos sobre la economía, el medio ambiente y la sociedad.

Ejes del plan

SOCIAL

Una estrategia social que nos mueve a cerrar las brechas que nos separan

AMBIENTAL

Un plan con el que queremos proteger activamente, hoy y mañana, el planeta que compartimos

NEGOCIO

Un plan de negocio responsable que nos permite seguir contribuyendo a lograr nuestro propósito y aportar a la sociedad

GOBIERNO CORPORATIVO

un modelo de gobierno corporativo que fomenta la ética, la transparencia y la inclusión de todos los grupos de interés.

ESG+B

Líneas de actuación:



Principales objetivos del plan 2022-2024:

- Los principales países de MAPFRE (que representan más del 72 % de las primas emitidas) serán neutros en carbono en 2024 y el resto de los países del Grupo en 2030.
- En el año 2024, el 3,5 % de la plantilla de MAPFRE en el mundo serán personas con discapacidad.
- En 2024 el objetivo de brecha salarial por género (Equal Pay Gap) será +/-1 % a nivel global.
- El 100 % de proveedores de la red MAPFRE de hogar, autos, salud y compras estarán homologados en criterios ESG en los principales países de MAPFRE.
- El 90 % de la cartera de inversión a nivel global calificada con criterios ESG en 2024.



Principales logros del plan de sostenibilidad en 2022

EJE AMBIENTAL

Gestión de la huella ambiental: en desarrollo el Plan de huella ambiental enfocado en reducción del consumo de energía, adquisición de energía renovable, trabajo en movilidad, uso de vehículos eléctricos o híbridos, reducción de los viajes de negocio y del consumo de papel y agua. [\[Para más información ver datos en Capítulo 5. Comprometidos con el medio ambiente.\]](#)

Economía Circular: Proyecto Second Life, que tiene como objetivo darle una segunda vida a las baterías eléctricas y el proyecto Yo reparo para la formación a talleres, grúistas y peritos en técnicas y métodos de reparación, en España y Brasil se han formado 305 peritos, 1.406 grúistas y 313 talleres. Adicionalmente, en el año 2022 MAPFRE ha logrado recertificar como residuo cero los tres edificios del complejo de Majadahonda y ampliar el certificado al Data Center de Alcalá de Henares, en España.

EJE SOCIAL

Fomento de la empleabilidad interna y externa, impulsando la ejecución de planes de desarrollo y de transformación de capacidades, que han permitido en 2022 promocionar el 86,2 % de personas y lograr una satisfacción de los empleados (employee satisfaction index) del 70. [\[Para más información ver Capítulo 4.3. Desarrollando a las personas.\]](#)

Inclusión: Durante el 2022 se ha impulsado el empleo de personas con discapacidad logrando que estas sean el 3,5 % de la plantilla a nivel global. En relación a la igualdad de género, se ha puesto en marcha el plan de reducción de brecha salarial con el objetivo de conseguir la equidad salarial reduciendo la brecha ajustada por género a +/-1 % en 2024. Adicionalmente, desde la perspectiva de los clientes se ha avanzado en España en el desarrollo de productos y servicios dirigidos al colectivo senior para mejorar la calidad de vida de las personas mayores, impactando alrededor de 189.500 personas con acciones comerciales y creciendo en 2022 un 258 % en primas de nueva producción en este colectivo con respecto a 2021.

EJE DE GOBIERNO CORPORATIVO

Con el objetivo de trasladar a nuestros principales grupos de interés nuestros compromisos y las acciones que estamos desarrollando para generar un impacto positivo en temas ambientales, sociales y de gobierno corporativo, en 2022 se ha desarrollado un plan de divulgación y sensibilización con acciones internas y externas con temas como la inclusión, la movilidad sostenible, el impacto social del seguro, el negocio sostenible y la digitalización, acciones con las que pretendemos impulsar el cambio hacia un futuro sostenible.

EJE NEGOCIO

Conscientes del rol que tenemos como inversores y aseguradores para movilizar recursos económicos que fomenten un mundo más igualitario y sostenible, tenemos como objetivo desarrollar servicios y productos aseguradores y financieros que den respuesta a los riesgos y oportunidades en materia social, ambiental y de gobierno corporativo. [\[Para más información ver Capítulo 3.3. Gestión de riesgos y sostenibilidad en el negocio.\]](#)

Modelo de gobierno en sostenibilidad

MAPFRE cuenta con una Política de Sostenibilidad en la que se establece el marco de referencia para que cualquier entidad del Grupo pueda desarrollar y potenciar un comportamiento socialmente responsable y sostenible que incluya los principios y compromisos que MAPFRE desarrolla en temas ambientales, sociales y de gobierno corporativo y su estrategia de actuación relacionada con los grupos de interés. La aplicación efectiva de esta política y el seguimiento y control de sus actuaciones son supervisadas por el Comité de Riesgos y Sostenibilidad del Grupo.

MAPFRE asume al máximo nivel de gobierno la aprobación y seguimiento de la estrategia de sostenibilidad. En marzo de 2022, el Consejo de Administración propuso a la Junta General de Accionistas asignar al Comité de Riesgos competencias en materia de sostenibilidad, pasando a denominarse Comité de Riesgos y Sostenibilidad. Este comité tiene como objetivo, entre otros, la supervisión y control de la estrategia y política de sostenibilidad del Grupo, así como de los riesgos y oportunidades relacionadas con los aspectos ambientales, sociales y de gobierno. Este comité se ha reunido 6 veces al año en las que se han abordado asuntos relacionados con sostenibilidad. [\[Para más información ver Capítulo 2.4. Buen Gobierno.\]](#)

El Grupo cuenta con un comité interno de Sostenibilidad, cuyos miembros son designados por el Comité Ejecutivo. Este órgano de máximo nivel ejecutivo se encarga, entre otros asuntos, de proponer al Comité de Riesgos y Sostenibilidad la estrategia de sostenibilidad del Grupo, de promover el avance del plan de sostenibilidad y de tratar aquellos asuntos que son relevantes para el Grupo en este ámbito.

En 2022 el Comité de Sostenibilidad se ha reunido en cuatro ocasiones para, entre otros asuntos, hacer seguimiento a cada uno de los proyectos del Plan 2022-2024, establecer nuevos objetivos, identificar las tendencias, oportunidades y requerimientos regulatorios relacionados con la sostenibilidad, y establecer los planes de acción para cumplirlos.

La Dirección Corporativa de Sostenibilidad es la encargada de la supervisión y apoyo a la ejecución del plan, del diseño del plan de sostenibilidad y del seguimiento de nuevas normativas y su impacto en la empresa. Esta dirección participa en comités internos y foros externos para el desarrollo de temas de sostenibilidad.



2.3 ESTRUCTURA ACCIONARIAL Y FUNCIONAL

2.3.1. ESTRUCTURA ACCIONARIAL

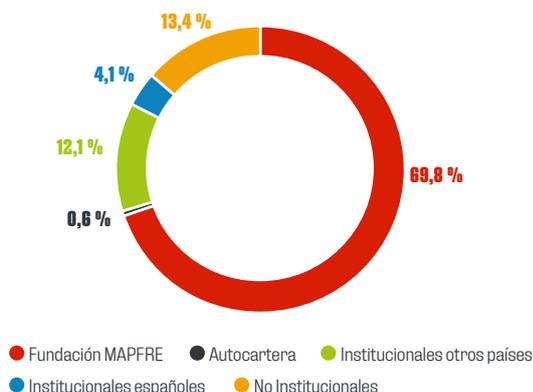
La matriz del Grupo es la sociedad holding MAPFRE S.A. cuyas acciones cotizan en las bolsas de Madrid y Barcelona. Al cierre del ejercicio, la compañía forma parte de los índices IBEX 35, IBEX Top Dividend, FTSE All-World, FTSE Developed Europe y MSCI World Small Cap Index, así como de los índices de sostenibilidad FTSE4Good, FTSE4Good IBEX, Bloomberg Gender Equality Index e IBEX Gender Equality Index.

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 19.789.583 acciones propias, representativas del 0,6426 % del capital.

COMPOSICIÓN DEL ACCIONARIADO



2.3.2. ESTRUCTURA FUNCIONAL

Durante el ejercicio 2022, 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) y seis Áreas Regionales¹ (Iberia –España y Portugal–, Brasil, LATAM Norte –México, la subregión

de América Central y República Dominicana–, LATAM Sur –Argentina, Chile, Colombia, Ecuador, Paraguay, Perú, Uruguay y Venezuela–, Norteamérica –Estados Unidos y Puerto Rico– y EURASIA² –Italia, Alemania, Turquía, Malta, Indonesia y Filipinas–).

1. A partir de enero de 2023 LATAM NORTE Y LATAM SUR, se integran en una única área denominada LATAM SUR-CENTRO, y México se considera país estratégico y deja de pertenecer al área regional.

2. Se ha redenido el Área Regional EURASIA por Área Regional EMEA con efectos operativos desde el 1 de enero de 2023.

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.

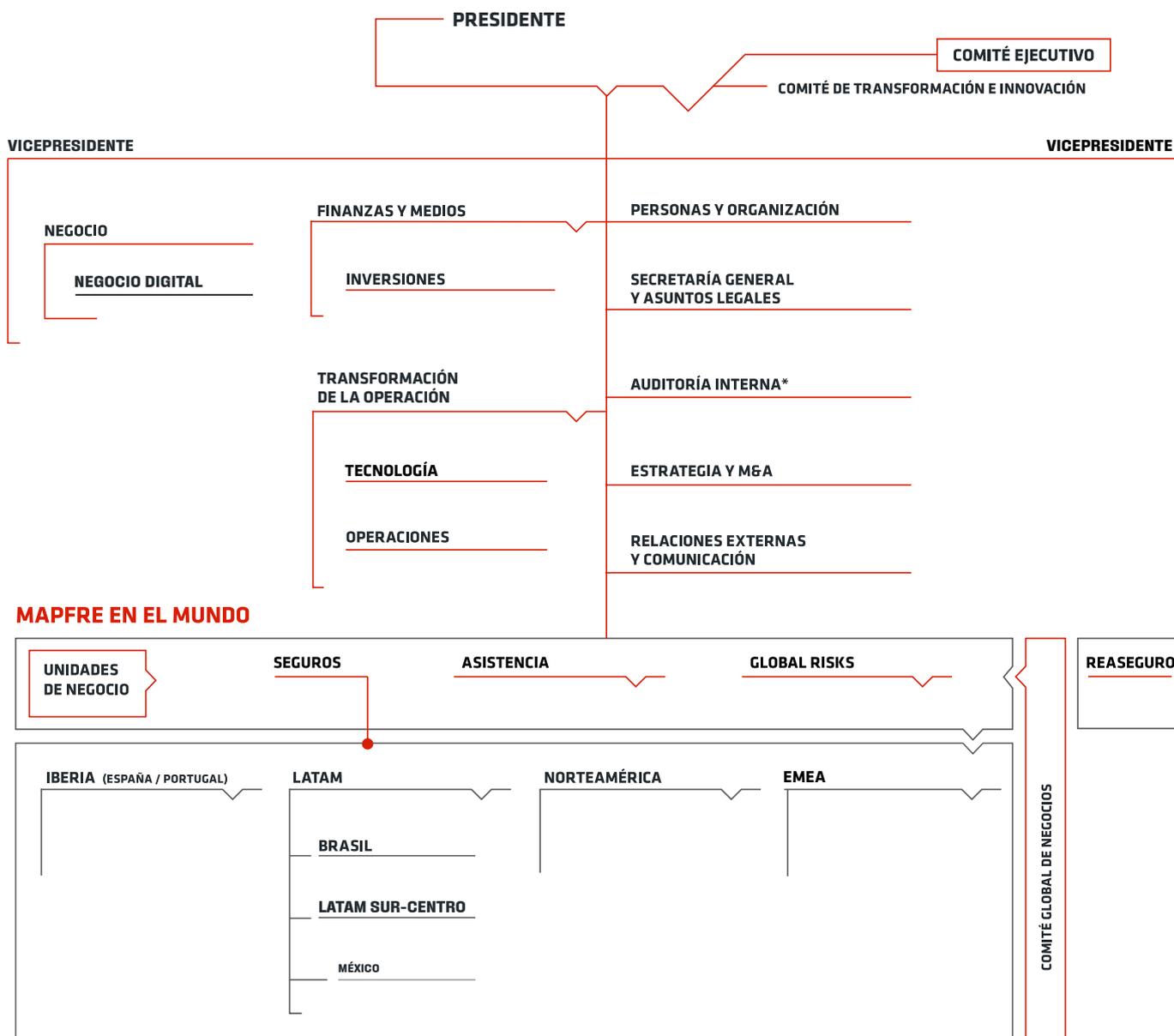
La actividad de las distintas Unidades de Negocio se completa con la de las Áreas Corporativas (Auditoría Interna, Estrategia y M&A, Finanzas y Medios, Inversiones, Negocios y Clientes³, Personas y Organización, Relaciones Externas y Comunicación, Secretaría General

y Asuntos Legales, Transformación de la Operación, Tecnología y Operaciones, 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:

3. Se ha redenominado el Área Corporativa de Negocios y Clientes por Área Corporativa de Negocio con efectos operativos desde el 1 de enero de 2023.



*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 Presidente del Consejo de Administración tiene la condición de máximo responsable ejecutivo de la Sociedad, si bien no goza de delegación permanente de facultades a su favor, recayendo dicha delegación en la Comisión Delegada que actúa como órgano delegado del Consejo de Administración, 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.

El Consejo de Administración cuenta, asimismo, con otros tres Comités Delegados:

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

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 y Sostenibilidad

Realiza funciones de apoyo y asesoramiento al Consejo de Administración en la definición y evaluación de las políticas de gestión de riesgos, en la determinación de la propensión al riesgo y de la estrategia de riesgos así como en la definición y supervisión de la política de sostenibilidad

corporativa y de la estrategia de sostenibilidad. 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.

Para más información sobre el régimen de funcionamiento de los órganos de gobierno puede consultar el Reglamento del Consejo de Administración de MAPFRE, S.A. disponible en su página web (www.mapfre.com).

Asimismo, el Consejo de Administración cuenta con una Consejera Independiente Coordinadora especialmente facultada para solicitar la convocatoria del Consejo de Administración o la inclusión de nuevos puntos en el orden del día de un Consejo ya

convocado, coordinar y reunir a los Consejeros no ejecutivos y dirigir, en su caso, la evaluación periódica del Presidente del Consejo de Administración.

Esta estructura de gobierno corporativo garantiza que no haya riesgo de concentración excesiva de poder en el Presidente por el carácter colegiado de las decisiones, iniciadas en los órganos delegados del Consejo, la participación de los principales altos ejecutivos en el Consejo de Administración y la existencia de una Consejera Independiente Coordinadora.

La composición de los órganos de gobierno resultante de los acuerdos que previsiblemente se adoptarán el día 10 de marzo de 2023 es la siguiente⁴:

Consejo de Administración	Comisión Delegada	Comité de Nombramientos y Retribuciones	Comité de Auditoría y Cumplimiento	Comité de Riesgos y Sostenibilidad
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				
Ana Isabel Fernández Álvarez ⁽³⁾	Vocal		Presidenta	Vocal
María Leticia de Freitas Costa ⁽³⁾				
Rosa María García García ⁽³⁾		Vocal		
Antonio Gómez Ciria ⁽³⁾			Vocal	Presidente
María Amparo Jiménez Urgal ⁽³⁾		Vocal		
Francisco José Marco Orenes ⁽²⁾				Vocal
Fernando Mata Verdejo ⁽¹⁾				
Antonio Miguel-Romero de Olano ⁽²⁾	Vocal	Vocal	Vocal	Vocal
María del Pilar Perales Viscasillas ⁽³⁾			Vocal	Vocal
María Elena Sanz Isla ⁽¹⁾				
Francesco Paolo Vanni D'Archirafi ⁽³⁾			Vocal	
Secretarios				
Angel L. Dávila Bermejo	Secretario	Secretario	Secretario	
Jaime Álvarez de las Asturias Bohorques Rumeu	Vicesecretario	Vicesecretario	Vicesecretario	Secretario

(1) Consejeros ejecutivos

(2) Consejeros externos dominicales

(3) Consejeros externos independientes

4. Luis Hernando de Larramendi Martínez cesó como vocal del Consejo de Administración con motivo de su fallecimiento el 11 de febrero de 2022 (D.E.P.) y D. Alfonso Reuelta Badías cesó como vocal del Consejo de Administración el pasado 12 de enero de 2023 por cumplimiento de la edad estatutaria. Asimismo, el Consejo de Administración ha propuesto a la Junta General el nombramiento de D.ª María Elena Sanz Isla como nueva consejera ejecutiva y de D. Francesco Paolo Vanni D' Archirafi como nuevo consejero independiente.

COMITÉ EJECUTIVO

Presidente de Honor

José Manuel Martínez Martínez

Comité Ejecutivo

Presidente

Antonio Huertas Mejías

Vicepresidente

Ignacio Baeza Gómez

Vicepresidente

José Manuel Inchausti Pérez

Vocales

José Antonio Arias Bermúdez

Alfredo Castelo Marín

Jesús Martínez Castellanos

Fernando Mata Verdejo

Eduardo Pérez de Lema

Fernando Pérez-Serrabona
García

María 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 42,9 % del total de los miembros. La mayoría participan en los órganos delegados 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 de la Comisión Delegada y del Comité de Riesgos y Sostenibilidad.
- Rosa María García García: vocal del Comité de Nombramientos y Retribuciones.
- María del Pilar Perales Viscasillas: vocal del Comité de Auditoría y Cumplimiento y del Comité de Riesgos y Sostenibilidad.
- María Amparo Jiménez Urgal: vocal del Comité de Nombramientos y Retribuciones.

Concepto	2022	2021	2020	2019
% Mujeres sobre el total Consejo	42,9 %	33,3 %	33,3 %	33,3 %

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 2022.

Concepto	Comisión Delegada		Comité de Auditoría y Cumplimiento		Comité de Nombramientos y Retribuciones		Comité de Riesgos y sostenibilidad	
	H	M	H	M	H	M	H	M
Número de consejeros	3	2	2	2	2	3	3	2
% sobre el total	60,0	40,0	50,0	50,0	40,0	60,0	60,0	40,0

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, la española y 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. A estos efectos, el Comité de Nombramientos y Retribuciones de la Sociedad aprobó en 2020

la matriz de competencias del Consejo de Administración de MAPFRE, S.A. que define las aptitudes y conocimientos de sus componentes.

A 31 de diciembre de 2022, dicho órgano estaba compuesto por 14 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	2022	2021	2020	2019
% Quorum de la Junta General de Accionistas	82,11 %	81,58 %	86,85 %	82,38 %
Consejeros	14	15	15	15
- Hombres	8	10	10	10
- Mujeres	6	5	5	5
Consejeros ejecutivos	4	5	5	5
Consejeros externos independientes	7	7	7	7
Consejeros externos dominicales	3	3	3	3
Reuniones del Consejo	11	11	11	10
% Asistencia al Consejo de Administración ⁽¹⁾	99,35 %	100 %	100 %	100 %
Reuniones de la Comisión Delegada	3	4	2	5
% Asistencia a la Comisión Delegada ⁽¹⁾	100 %	100 %	100 %	100,00 %
Reuniones del Comité de Auditoría y Cumplimiento	11	11	11	10
% Asistencia al Comité de Auditoría y Cumplimiento ⁽¹⁾	100 %	100 %	100 %	99,90 %
Reuniones del Comité de Nombramientos y Retribuciones ⁽²⁾	3	5	5	6
% Asistencia al Comité de Nombramientos y Retribuciones ⁽¹⁾	100 %	99,80 %	99,80 %	100 %
Reuniones del Comité de Riesgos	7	7	9	6
% Asistencia al Comité de Riesgos y Sostenibilidad ⁽¹⁾	100 %	100 %	100 %	100 %

Datos en número

(1) Incluye tanto la asistencia física como la asistencia a distancia por medios telemáticos.

(2) Con independencia de las reuniones mencionadas, el Comité ha adoptado acuerdos por el procedimiento escrito, sin reunión, mediante circulares en tres ocasiones.

Sistema retributivo

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 2022 ha sido la siguiente:

Concepto	2022
Número de consejeros	16
Retribución devengada en la Sociedad	6.790
Retribución devengada en sociedades del Grupo	2.140
TOTAL	8.930
Aportaciones a sistemas de ahorro con derechos consolidados y como importe de los fondos acumulados	1.450

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 11 de marzo de 2022 aprobó la Política de Remuneraciones de los Consejeros para el periodo 2022-2024, en vigor desde el 1 de enero de 2022. 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.
- Alineación del sistema retributivo de los consejeros ejecutivos con el del conjunto de directivos de la Sociedad.
- No discriminación por razón de sexo, raza o ideología, e igualdad de remuneración para puestos de igual valor.

El sistema retributivo diferencia entre consejeros en su condición de tales y consejeros ejecutivos:

A) Consejeros en su condición de tales.

En aplicación de los principios antes indicados, el sistema de remuneración de los consejeros en su condición de tales reúne las siguientes características:

- Es transparente en la información de las retribuciones de los consejeros.
- Es incentivador para retribuir su dedicación, cualificación y responsabilidad, sin que constituya un obstáculo para su deber de lealtad.
- Consiste en una asignación fija por pertenencia al Consejo de Administración y, en su caso, a la Comisión y Comités Delegados, pudiendo ser

superiores para las personas que ocupen cargos en el seno del propio consejo o desempeñen la presidencia de los Comités Delegados. Los miembros de la Comisión Delegada percibirán además una dieta por asistencia a sus reuniones. Esta remuneración se complementa con otras compensaciones no dinerarias que estén establecidas con carácter general para el personal de la Sociedad en el Convenio Colectivo de MAPFRE Grupo Asegurador.

- No incorpora componentes variables o vinculados al valor de la acción.
- Se compensa a los consejeros los gastos de viaje, desplazamiento y otros que realicen para asistir a las reuniones de la Sociedad o para el desempeño de sus funciones.

B) Consejeros ejecutivos

El sistema de remuneración de los consejeros que desempeñan funciones ejecutivas en la Sociedad cuenta con las siguientes características y medidas que garantizan su coherencia con la estrategia, los intereses y la sostenibilidad a largo plazo de la Sociedad y su Grupo, y con las condiciones retributivas de los directivos y empleados, en general, y que permiten reducir la exposición a riesgos excesivos:

- Relación equilibrada entre los componentes fijos y variables de la remuneración y orientación a la obtención de resultados a largo plazo.
- Retribución variable vinculada a objetivos económico-financieros, de creación de valor para el accionista y ligados a la sostenibilidad, en línea con el Plan Estratégico de MAPFRE.
- Retribución variable a medio y largo plazo mediante planes de incentivos de carácter plurianual, con base en resultados a largo plazo, y parcialmente instrumentada mediante entrega de acciones de MAPFRE, S.A. sometidas a un periodo de retención.
- Retribución variable con diferimiento parcial y posibilidad de reducción (cláusula *malus*) o de devolución, total o parcial (cláusula *clawback*).

Los consejeros ejecutivos no perciben la asignación fija establecida para los consejeros en su condición de tales. 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 los beneficios sociales y prestaciones establecidas

con carácter general para la alta dirección de la Sociedad y, adicionalmente, al igual que el resto de empleados de la Sociedad, son beneficiarios del Plan de Pensiones del Sistema de Empleo de MAPFRE, de un seguro de ahorro y un seguro de ahorro mixto y de beneficios sociales y otras prestaciones, cuyas características principales se encuentran recogidas en el Convenio Colectivo de MAPFRE Grupo Asegurador.

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 al *Return on Equity* (ROE) del Grupo 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 y Largo plazo de carácter extraordinario, no consolidable y plurianual, compuesto por tres ciclos solapados con un periodo de medición de objetivos de tres años de duración cada uno (2022-2024, 2023-2025 y 2024-2026), y sujeto, asimismo, a reglas de diferimiento, del que forman parte los consejeros ejecutivos en su condición de altos directivos.

El abono de los incentivos del Plan está supeditado al cumplimiento de los objetivos, tanto financieros como no financieros, establecidos para cada uno de los ciclos en que se divide el Plan, así como a su permanencia en el Grupo, en los términos establecidos en dicho Plan. El incentivo correspondiente a cada ciclo 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.

Más información sobre el sistema retributivo de los consejeros se recoge en la Política de Remuneraciones de los Consejeros para el periodo 2022-2024 y en el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros correspondiente al ejercicio 2022, disponibles en su página web (www.mapfre.com).

Sin perjuicio de lo anterior, el Consejo de Administración ha acordado someter a la Junta General de Accionistas del próximo 10 de marzo de 2023 una nueva Política de Remuneraciones de los Consejeros para el periodo 2023-2025, a efectos de (i) describir las compensaciones no dinerarias que

podrán percibir los consejeros en su condición de tales, en línea con la modificación del artículo 17º de los Estatutos Sociales propuesta por el Consejo de Administración a la próxima Junta General; (ii) describir el componente adicional de la retribución variable a corto plazo del ejercicio 2023; y (iii) describir el incentivo correspondiente al segundo ciclo solapado (2023-2025) del Plan de Incentivos a Medio y Largo Plazo.

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. Más información sobre el sistema retributivo de los empleados se refleja en el Capítulo 4.3. Desarrollando a las personas

El personal relevante y aquellas otras personas que desarrollan funciones clave o cuya actividad profesional incide de forma significativa sobre el perfil de riesgo de la Sociedad cuentan con un sistema de retribución variable vinculado al logro de objetivos tanto financieros como no financieros ligados directamente con los planes estratégicos y sujeto, asimismo, a reglas de diferimiento.

[Más información sobre la estructura organizativa y buen gobierno se refleja en el Informe de Gestión Consolidado.](#)

2.4.2. 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 su conjunto, contribuyen a proporcionar una seguridad razonable para 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 de 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.

El Consejo de Administración de MAPFRE S.A. es el responsable último del Sistema de Control Interno del Grupo y define el marco común de actuación en control interno.

La integración del Sistema de Control Interno en la estructura organizativa se realiza bajo el modelo de tres líneas de defensa, asignando responsabilidades respecto al 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.

Las áreas de primera línea cuentan con modelos de referencia y modelos operativos de gestión que detallan, en la dimensión de control interno, las responsabilidades que le son asignadas en los diversos procedimientos de control de riesgos.

- Una segunda línea de defensa integrada por las funciones clave de Gestión de Riesgos, Actuarial y Cumplimiento que aseguran el funcionamiento del control interno.
- Una tercera línea de defensa constituida por Auditoría Interna, que realiza la evaluación independiente de la adecuación 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.

2.4.3. COMPORTAMIENTO ÉTICO: PRINCIPALES MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y CUMPLIMIENTO

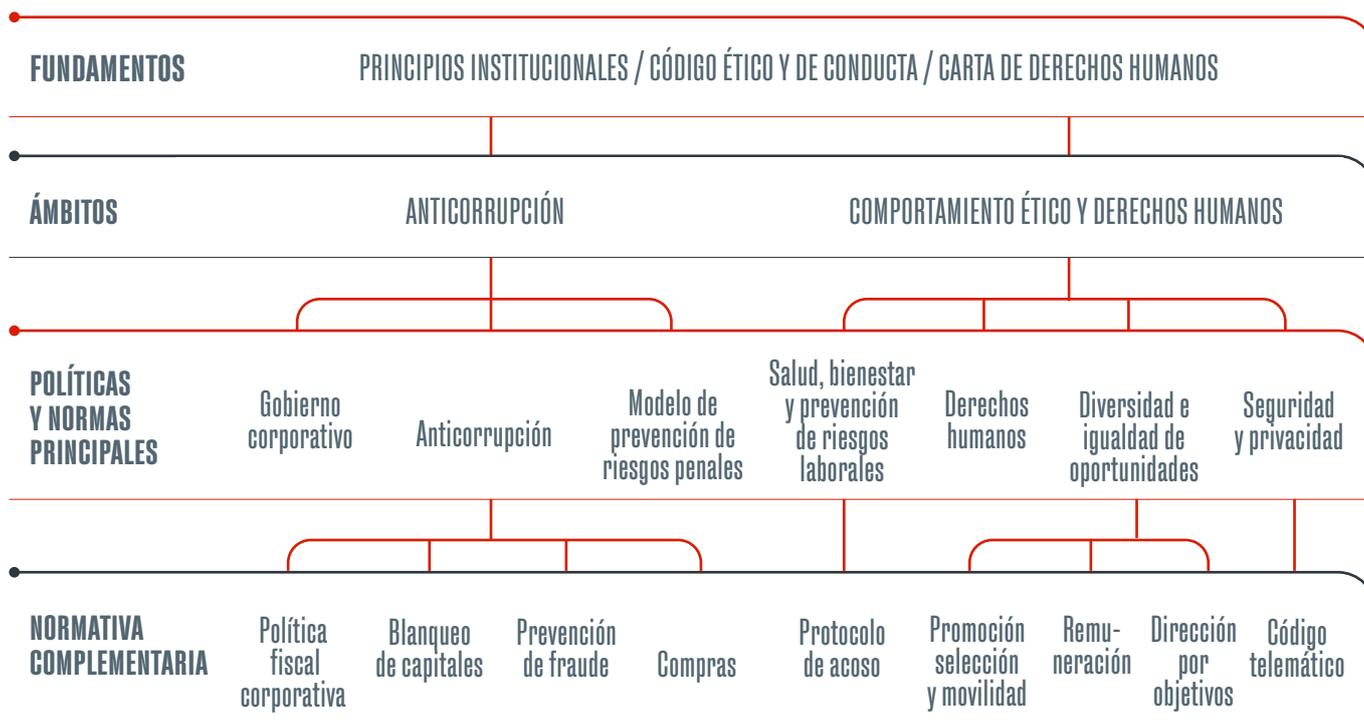
Los pilares del comportamiento ético de MAPFRE son los Principios Institucionales, Empresariales y Organizativos del Grupo. Estos principios se integran en la empresa a través de los valores de la compañía (solventía, integridad, servicio, innovación y equipo multicultural y diverso) y se desarrollan a través del cumplimiento de los compromisos internacionales y locales.

otros documentos de referencia, tanto corporativos como locales, que sirven de guía para determinar el comportamiento que se espera de todas aquellas personas que trabajan o colaboran con MAPFRE.

La empresa dispone de un conjunto de políticas, normativas, procedimientos, protocolos y

Además, MAPFRE pone a disposición de todos los grupos de interés las políticas aprobadas por el Consejo de Administración en su página web (www.mapfre.com/gobierno-corporativo/) definiendo, en su caso, los instrumentos intergubernamentales a los que los compromisos recogidos en ellas hacen referencia.

ESTRUCTURA GRÁFICA MODELO DE COMPORTAMIENTO ÉTICO:



Medidas de prevención

El Código Ético de Conducta y la Política de Derechos Humanos concretan las medidas de prevención y cumplimiento de estos Principios y son la base sobre la que se desarrollan medidas adicionales relacionadas con el marco de anticorrupción y de gobierno corporativo, así como la protección frente al acoso moral y sexual en el trabajo.

Código Ético y de Conducta

Inspirado en los Principios Institucionales, Empresariales y Organizativos del Grupo, el Código Ético y de Conducta refleja los valores corporativos y los principios básicos que deben guiar la actuación de las personas que la integran, tanto en el trabajo cotidiano como en la relación con los demás grupos de interés. Este código es público y está a disposición de todos los grupos de interés en la página web de MAPFRE y 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 los siguientes mecanismos:

1. Un Comité de Ética cuya composición, competencias y régimen de funcionamiento están recogidos en el propio código. Anualmente, este comité informa al Comité de Auditoría y Cumplimiento de MAPFRE, S.A. de la actividad realizada en el ejercicio, incluidas las acciones de promoción del código llevadas a cabo, así como las intervenciones consultivas y resolutivas del comité.

2. Servicios de asesoramiento y puntos de contacto, mediante canales específicos para realizar consultas sobre el modelo de comportamiento ético, así como denuncias ante posibles vulneraciones del mismo.
3. Evaluación del desempeño de los empleados, en relación con sus comportamientos y habilidades tanto en el ámbito personal como en el profesional, incluido en la evaluación 360° alineada con el Código Ético y de Conducta de MAPFRE.
4. Un régimen disciplinario que, en caso de incumplimiento, define las sanciones correspondientes, incluyendo la extinción de la relación contractual existente.
5. Un sistema de vigilancia, que evalúa el grado de implementación de los controles asociados a una serie de principios y normas de comportamiento recogidos en el Código Ético y de Conducta en materia de lucha contra la corrupción.

Durante 2022 se realizaron un total de 2.321,25 horas de formación en esta materia por un total de 3.095 empleados. El 75 % de la plantilla se ha formado en este ámbito a lo largo de los tres últimos años. Además, durante este año 2022, se han mantenido los impactos formativos “quick learnings”, a través de la app Personas MAPFRE, relativos a dicho código.



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 Sostenibilidad y en la propia Política de Derechos Humanos.

La Política de Derechos Humanos establece los compromisos específicos de MAPFRE en relación con las personas trabajadoras, los proveedores, los socios comerciales y los clientes; así como los principios que han de guiar su actuación sobre la base de los Derechos Humanos en relación con los siguientes colectivos: infancia, mujeres, personas con discapacidad, personas LGBTIQ+ y trabajadores migrantes o de terceros.

Estos compromisos se refuerzan 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 LGTBI.

Así mismo, los compromisos de MAPFRE expresados en la Política de Derechos Humanos se inspiran en los principios y derechos establecidos en los principales convenios de la Organización Internacional del Trabajo y en la Declaración de Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo de la misma organización.

MAPFRE mantiene su objetivo de extender el compromiso con los derechos humanos a lo largo de su cadena de valor, incluidos los proveedores e intermediarios, de los que se ha sensibilizado a los proveedores homologados. En 2022, se han formado en esta materia 454 proveedores de seguridad, lo que representa un 89 % del total de este tipo de proveedores.

En 2022, 19.328 personas trabajadoras del Grupo han participado en cursos de formación sobre procedimientos relacionados con la Política de Derechos Humanos de MAPFRE y los diez Principios del Pacto Mundial. Estas acciones formativas representan 76.186,13 horas. Al cierre del ejercicio, el 81 % de la plantilla ha completado alguna de las acciones formativas.



Junto a la formación y divulgación en materia de derechos humanos a empleados y proveedores, la Política de Derechos Humanos prevé la implantación de procesos de debida diligencia en la materia. MAPFRE, en aplicación del principio precautorio, cuenta con diferentes mecanismos de prevención y evaluación de riesgos relacionados con la vulneración de derechos fundamentales derivados de su actividad a lo largo de la cadena de valor.

Para conocer otras medidas adoptadas para garantizar el respeto a los derechos humanos se puede consultar Capítulo 6.3 Notas de información complementaria - Nota 2. Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos.

En el siguiente gráfico se delinear los principales mecanismos de prevención y evaluación de riesgos que ayudan a evitar la vulneración de derechos fundamentales por ámbitos de negocio y operaciones.

Marco propio de análisis ESG

Revisado periódicamente para incorporar las mejores prácticas

Grupo de trabajo ISR cualificado

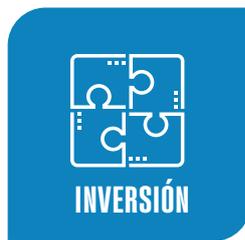
Comité de Riesgos de Inversión

Analiza periódicamente la **composición** de las carteras, su **evaluación ESG** y **controversias** que puedan surgir en base, entre otros, al Marco de Inversión Responsable (IR) de MAPFRE.

Modelo interno de evaluación ESG

En la toma de decisiones considera:

- la exposición al riesgo de una **empresa ESG**
- la exposición al riesgo ESG de los **países y sectores** en los que la empresa ha estado expuesta
- el análisis de riesgo **reputacional**.



Proceso de homologación ESG

Suscripción de **cláusulas específicas** relacionadas con los comportamientos esperados.

Puesta en conocimiento de las políticas de MAPFRE.

Questionario específico:

- seguridad y salud laboral de los trabajadores.
- Derechos Humanos
- prácticas y sanciones medioambientales
- inclusión, diversidad y no discriminación

Mecanismos internos de control

Controlan y evitan:

- prácticas discriminatorias durante toda la relación laboral
- el trabajo infantil, forzoso u obligatorio.

Respeto efectivo a la libertad sindical

de asociaciones y negociación colectiva:

- **50,44% de la palantilla** global de MAPFRE está representada por representantes legales de los trabajadores
- **115 acuerdos colectivos** suscritos vigentes.

Comportamientos éticos y Derechos Humanos

Entre otros comportamientos, MAPFRE promueve, a nivel global, un ambiente de trabajo seguro y saludable tanto dentro como fuera del ámbito laboral, en base a su Política de Salud y Bienestar y de Prevención de Riesgos Laborales, así como el respeto a la individualidad de las personas, en el reconocimiento de su heterogeneidad, y en la eliminación de cualquier conducta excluyente discriminatoria, mediante la Política de Diversidad e Igualdad de Oportunidades. Estas políticas previenen entre otros comportamientos el acoso moral y sexual en el trabajo.

En materia de Derechos Humanos, específicamente en lo que respecta a la libertad de asociación y negociación colectiva, el trabajo infantil y forzoso u obligatorio, así como en los Derechos de los Pueblos Indígenas, no se han detectado operaciones o proveedores que puedan poner en riesgo o vulnerar los citados derechos.

En este sentido, MAPFRE cuenta con un proceso de homologación de proveedores, además de procedimientos de suscripción e inversión que velan por el cumplimiento de los principios y políticas corporativas en la materia, a la hora de evaluar y abordar todas sus operaciones. Más información sobre el proceso de homologación se refleja en el Capítulo 4.4. Generando negocio a los proveedores y sobre procedimientos de suscripción e inversión en el apartado 3.3.2. Sostenibilidad en el negocio

Así mismo, en función del citado proceso de homologación no se han identificado proveedores u operaciones con impactos sociales negativos significativos.

Procedimientos iniciados por MAPFRE en relación a conductas laborales contrarias al Código Ético y de Conducta

MAPFRE contempla la posibilidad de iniciar procedimientos sancionadores en el caso de que se detecte una conducta laboral contraria a la legislación vigente, que suponga además un incumplimiento de los principios recogidos en el Código Ético y de Conducta.

Durante el año 2022, se ha iniciado un procedimiento sancionador por faltas contra el Reglamento de Trabajo y el Código Ético y de Conducta. Como consecuencia del incumplimiento se inició el proceso de despido, durante el cual el trabajador presentó su renuncia.

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 un protocolo para la prevención del acoso, aplicable en todo el Grupo a nivel global, y accesible a todas las personas trabajadoras a través de la intranet corporativa y la página web de MAPFRE.

Durante el año 2022 se ha revisado el protocolo de prevención y tratamiento del acoso vigente en MAPFRE con la finalidad de reforzar su contenido, hacerlo más transparente y accesible y adaptarlo a la normativa internacional.

Sobre la base de este protocolo, se establecen mecanismos en todos los países en los que MAPFRE está presente, que permiten evitar situaciones de acoso y si éstas se produjeran, dispone de los procedimientos adecuados para solucionarlas y reparar los posibles daños ocasionados a la persona afectada.

Además de la formación relacionada con la conducta ética que prohíbe expresamente cualquier intimidación y forma de prepotencia, realizada por el 75 % de la plantilla, de manera específica, desde el año 2020, 2.549 empleados han participado en acciones formativas en materia de protección frente al acoso. Entre estas, 687 personas con puestos de responsabilidad.

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 marco anticorrupción conformado, entre otras, por las políticas y normativas detalladas a continuación: Modelo de Prevención de Riesgos Penales, Política Anticorrupción, Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo y Prevención del fraude.

A lo largo de 2022, 16.335 empleados realizaron alguna formación en materia de lucha contra la corrupción. A cierre de año, el 76 % de la plantilla activa había completado alguna acción formativa relacionada con este ámbito.

A continuación, se detalla el desglose de empleados formados, en activo a 31 de diciembre, por ámbito geográfico y por nivel de responsabilidad:

Región	Personas activas formadas
Iberia	10.267
Brasil	2.615
Latam Norte	3.030
Latam Sur	3.224
Norteamérica	2.253
Eurasia	1.841
Total	23.230

Nivel	Personas activas formadas	% sobre el total
Dirección	1.255	74,39 %
Jefes y Mandos	4.121	86,48 %
Técnicos	12.354	76,90 %
Administrativos	5.500	56,84 %
Total	23.230	72,18 %

Así mismo, los miembros del Consejo reciben formación continua en la materia. En 2022, el 100 % de los consejeros externos, han destinado, en conjunto, un total de 33 horas a formarse en relación a:

- Sostenibilidad: Regulación, tendencias y plan MAPFRE
- Código ético y de conducta
- Cumplimiento
- Prevención del blanqueo de capitales
- NIIF. Actualización, impacto de la normativa en las cuentas.

Modelo de Prevención de Riesgos Penales y Política Anticorrupción

El Modelo de Prevención de Riesgos Penales y la Política Anticorrupción concretan y desarrollan el compromiso de rechazo a la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

El Modelo de Prevención de Riesgos Penales identifica y valora los delitos recogidos en el Código Penal que pueden impactar en MAPFRE en términos de exposición al riesgo e impacto (sanción monetaria, no monetaria, pérdida reputacional y otras pérdidas financieras). Así mismo, se identifican y valoran los controles existentes para prevenir la ocurrencia de los

referidos delitos a lo largo de la cadena de valor. La Dirección Corporativa de Cumplimiento preside el Comité de Riesgos Penales que permite reaccionar de manera adecuada ante la posible materialización de un riesgo penal.

Durante el ejercicio 2022, en el marco del Modelo de Prevención de Riesgos Penales no se han detectado casos de incumplimiento significativos de la legislación y las normativas. Así mismo, no se han recibido multas u otro tipo de sanciones en esta materia.

Por su parte, la Política Anticorrupción establece las normas de actuación y el marco para prevenir y detectar prácticas corruptas en la actividad del Grupo en cualquiera de los países en los que MAPFRE esté presente. La política, aprobada por el Consejo de Administración en 2020, es conocida por todos sus miembros. Esta política es pública y está a disposición de todos los grupos de interés en la página web de MAPFRE.

En virtud de esta política, en 2022, no se han realizado contribuciones, directas o indirectas, a partidos políticos. Del mismo modo, todas las colaboraciones del Grupo MAPFRE, incluidas las contribuciones realizadas a fines de interés general, donaciones, y/o acontecimientos de excepcional interés público, se han procesado de acuerdo al marco normativo del Grupo, con especial atención tanto a esta norma como al Código Ético y de Conducta así como a los Principios Institucionales, Empresariales y Organizativos.

Tanto los proveedores como los intermediarios del Grupo conocen el modelo, asumiendo todos ellos los principios y valores del mismo, de obligado cumplimiento en el desarrollo de su actividad para MAPFRE.

En 2022, se han impartido 9.773 horas de formación en materias incluidas en el curso corporativo online de prevención de delitos y malas prácticas, con un total de 7.447 participantes. Un 45 % de las personas que trabajan en MAPFRE, a la fecha, han sido formadas en este ámbito.

De acuerdo a los marcos regulatorios de los servicios financieros para la admisión de clientes, todas las operaciones de MAPFRE son evaluadas con objeto de prevenir e impedir operaciones relacionadas con prácticas corruptas. Adicionalmente, cada entidad dispone de mecanismos para prevenir prácticas como el blanqueo de capitales o el fraude.

Desde las áreas de cumplimiento de cada entidad se evalúa de forma periódica la vigencia de los controles existentes para aquellos procesos en los que se hayan identificado riesgos penales asociados a estas prácticas.

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 corporativa, 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 en las entidades con la condición de sujetos obligados de España.

Específicamente, en el ejercicio 2022, 17.109 personas han participado en formación relacionada con la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo. En total se han dedicado un total de 33.203,62 horas a la formación en esta materia.

Prevención del fraude

Desde 2016 se dispone de un modelo operativo en materia de lucha contra el fraude que incluye la definición de las estructuras necesarias y funciones óptimas, el diseño de procesos y procedimientos específicos para esta materia, la definición de las políticas y normativas de reglas de negocio, así como el diseño del mapa de indicadores, tanto operativos como de riesgos.

Además, en 2019, el Comité Ejecutivo definió y aprobó la Política de Lucha Contra el Fraude de la compañía, en la que se detallan los niveles de protección de MAPFRE frente al fraude y las áreas responsables de dichos niveles.

Así mismo, 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.

Canales de consulta y denuncia

MAPFRE facilita el acceso de todos sus grupos de interés a los canales de consulta y denuncia asociados a los pilares de comportamiento ético del Grupo.

Canal de consultas y denuncias sobre el Código Ético y de Conducta

El Código de Conducta establece diferentes vías de comunicación para consultas y denuncias éticas, para los siguientes colectivos: 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, así como el resto de sus grupos de interés.

Las denuncias y consultas se reciben directamente por el secretario del Comité de Ética, garantizando su confidencialidad y se prevé la posibilidad de efectuar denuncias de forma anónima. Los principios para el tratamiento y resolución de las mismas están recogidos en el propio Código Ético y de Conducta que, así mismo, establece la competencia del Comité para instruir y proponer la sanción procedente por cualquier incumplimiento del código. Estas sanciones se corresponden con el régimen disciplinario vigente y puede llegar a implicar la resolución de la relación contractual existente.

Durante el ejercicio 2022 el Comité de Ética ha registrado, a través de los diferentes canales de denuncias, un total de 55 denuncias/quejas, de las cuales 48 no han sido admitidas a trámite por versar sobre materias ajenas al Código Ético y de Conducta y siete han sido tramitadas y resueltas.

Se detalla a continuación información de las denuncias admitidas a trámite por el Comité de Ética en 2022:

- Tres denuncias de empleados de Turquía, Estados Unidos y Panamá en referencia a presuntos agravios personales de otros empleados contrarios al Código Ético y de Conducta. Se llevaron a cabo las oportunas investigaciones y se adoptaron medidas correctoras.
- Denuncia de un empleado en España por presuntos cobros de comisiones irregulares por otros empleados por la venta de una hipoteca y por la emisión del seguro de vida asociado a la misma. Se llevó a cabo la oportuna investigación, concluyéndose la ausencia de infracción del Código Ético y de Conducta por resultar acreditado que las personas denunciadas no percibieron comisiones por la venta de la hipoteca ni por la emisión del seguro de vida asociado a la misma.
- Denuncia de un asegurado en España por presunta suplantación de identidad en la contratación de un seguro. Se llevó a cabo la oportuna investigación, concluyéndose la ausencia de infracción del Código Ético y de Conducta toda vez que los hechos denunciados se producen en el seno de una relación laboral entre el denunciante y el denunciado.
- Denuncia de un empleado en Estados Unidos por presuntas conductas discriminatorias de

otro empleado. Se llevó a cabo la oportuna investigación, concluyéndose la ausencia de infracción del Código Ético y de Conducta toda vez que los hechos denunciados, en el contexto en que se produjeron, no suponen un menoscabo para el honor de las personas.

- Denuncia de un empleado en España por presuntos agravios personales de empleado. Se llevó a cabo la oportuna investigación, concluyéndose la ausencia de infracción del Código Ético y de Conducta toda vez que no ha quedado acreditado ningún hecho que permita fundamentar la denuncia presentada.

Procedimiento de denuncia, quejas o reclamaciones relacionadas con la Política de Derechos Humanos

En el supuesto de que se produzca alguna denuncia, queja o reclamación se procederá de acuerdo con el procedimiento establecido en el Código Ético y de Conducta, siendo tramitada por el Comité de Ética, que está compuesto por las personas que ocupan la Secretaría General del Grupo MAPFRE, la Dirección General de Personas y Organización y otros tres altos cargos de dirección o representación del Grupo.

En 2022, no se han recibido denuncias, quejas o reclamaciones por discriminación.

Procedimiento de denuncias relacionadas con el acoso moral y sexual

La violencia y el acoso en el ámbito laboral, que incluyen el daño físico, psicológico o sexual, constituyen un incumplimiento o abuso de los derechos humanos. Dado que se requiere de una especial vigilancia y protección, MAPFRE dispone de un procedimiento especial para las denuncias relacionadas con el acoso moral y sexual.

En el Protocolo para la prevención y el tratamiento del acoso, MAPFRE regula los requisitos formales que deben seguir las personas trabajadoras para la interposición de denuncias, así como el procedimiento de tramitación de las mismas por parte de Recursos Humanos.

Este procedimiento contempla las posibles medidas aplicables en caso de confirmarse la existencia de acoso, así como medidas para la reparación del daño a la víctima.

Durante este ejercicio, se han registrado 20 denuncias de acoso en el Grupo que han sido tramitadas a través del procedimiento interno previsto. Del total de denuncias, 18 han sido por acoso moral y dos por acoso sexual. Además, se han

tramitado seis quejas en materia de discriminación canalizadas a través del presente procedimiento.

El contenido de las denuncias por acoso moral ha versado en 16 de los casos sobre conflictos laborales menores en los que no se ha acreditado la existencia de una conducta calificable como acoso laboral. En las dos denuncias restantes, sí se ha acreditado la existencia de acoso, adoptándose como medidas el despido disciplinario en un caso, y la suspensión de empleo y sueldo en otro.

El contenido de las dos denuncias por acoso sexual ha versado sobre conductas inapropiadas por parte de un empleado frente a otra u otras empleadas. Se confirmó la existencia de acoso sexual en uno de los casos, en el cual se adoptó como medida el despido del trabajador denunciado. En el otro supuesto no pudo confirmarse la existencia de acoso sexual.

En todos los casos de acoso se han seguido los procedimientos establecidos en el Protocolo de prevención frente al acoso.

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. Sus normas de funcionamiento se encuentran publicadas tanto en la intranet corporativa como en la página web de MAPFRE.

El Comité de Auditoría y Cumplimiento, como destinatario de las denuncias, conoce y resuelve las mismas dándoles en cada caso el tratamiento que estima oportuno. Para el adecuado cumplimiento de su función cuenta con la asistencia de la Secretaría General y del Área Corporativa de Auditoría Interna.

Con periodicidad anual la Secretaría General elabora un informe, cuyo destinatario es el Comité de Auditoría y Cumplimiento, en el que se refleja la actividad del canal así como el resultado final de las denuncias efectuadas.

Durante el ejercicio 2022 se han recibido un total de 17 denuncias/quejas, a través del canal de Denuncias Financieras y Contables, las cuales no han sido admitidas a trámite por versar sobre materias ajenas a dicho canal.

Quejas y reclamaciones

MAPFRE facilita 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 promueve la implantación interna de órganos de protección de sus derechos. Para más información ver Capítulo 4.1. Protegiendo al cliente.

La evaluación respecto a la política anticorrupción y política de inversiones ha sido realizada en 35 entidades aseguradoras y reaseguradoras en 13 países y respecto a las normas de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo se ha realizado en 46 entidades domiciliadas en 24 países.

Medidas de cumplimiento

Desde la Dirección Corporativa de Cumplimiento de MAPFRE se evalúa periódicamente el grado de cumplimiento de los compromisos establecidos en cada una de las políticas en vigor, como medida adicional de vigilancia.

MAPFRE S.A. ha recibido el certificado de AENOR de Sistema de Gestión de Compliance, que reconoce la implementación eficaz de la norma de referencia internacional en el campo del cumplimiento normativo. Tras superar la auditoría realizada al área de Cumplimiento de la compañía, MAPFRE S.A. se ha convertido en la primera entidad del sector asegurador en obtener este reconocimiento en España.

De acuerdo con esta medida, en 2022 se analizó y valoró el grado de cumplimiento en las siguientes políticas:

- a. Política Anticorrupción
- b. Política de Inversiones
- c. Normas de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo

2.4.4. CIBERSEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE DATOS

En su Política Corporativa de Seguridad y Privacidad, el Grupo MAPFRE asume el compromiso de proteger adecuadamente la información propiedad de MAPFRE y la perteneciente a sus clientes, colaboradores, empleados y resto de grupos de interés y a la que MAPFRE tiene acceso en virtud de la relación que mantiene con ellos, garantizando la confidencialidad, privacidad, disponibilidad e integridad de la misma, así como la de los sistemas que la almacenan, transmiten o procesan.

incrementado en más de un 15 % en 2022 con respecto a 2021, estando previsto un incremento adicional de más del 10 % para el presupuesto 2023 con respecto a 2022.

Este compromiso es consecuencia de la relevancia que para MAPFRE tienen la ciberseguridad y la privacidad, entendiéndolas como elementos constitutivos de sus procesos de negocio y característicos del proceso de transformación en el que está inmerso.

La Política Corporativa de Seguridad y Privacidad se desarrolla en un conjunto de normas, estándares y procedimientos que conforman el cuerpo normativo de seguridad de la información, accesible para todos los empleados a través de la intranet global de MAPFRE. MAPFRE cuenta además con una organización de seguridad que integra los equipos humanos, medios y recursos de todo tipo destinados a la protección de los activos tangibles e intangibles del Grupo MAPFRE, estructurada en distintos niveles de responsabilidad:

El cumplimiento del compromiso adquirido implica la dedicación de recursos humanos y materiales relevantes y acordes con el nivel de amenaza del entorno, lo que ha provocado que el presupuesto específico de ciberseguridad, privacidad y continuidad de negocio del Grupo MAPFRE se haya

- **Comité Ejecutivo de MAPFRE**, órgano que, por encargo del Consejo de Administración, ejerce la supervisión directa de la gestión de las unidades de negocio y áreas corporativas y garantiza la actuación coordinada de las mismas, materializando el compromiso de la alta dirección y respaldando la función de seguridad corporativa.

- **Comité de Seguridad Corporativo**, máximo órgano ejecutivo de la organización de seguridad, velará porque los objetivos y necesidades empresariales gobiernen la actividad de la función de seguridad y privacidad corporativa. Son miembros de este Comité el Vicepresidente Tercero del Consejo de Administración de MAPFRE, el CFO Global (vocal del Consejo de Administración) y el Secretario General del Grupo MAPFRE (Secretario del Consejo de Administración), así como los máximos responsables de las unidades de seguros (Iberia, LATAM, Norteamérica y EMEA) y de las principales áreas corporativas (Transformación de la Operación, Personas y Organización, y Tecnología). Este Comité se reúne al menos semestralmente, actuando el Director Global de Seguridad (CSO Global) como vocal secretario del mismo.

- **Comité de Crisis y Continuidad de Negocio Corporativo**, comité ampliado del Comité de Seguridad Corporativo, encargado específicamente de la dirección y control en el ámbito de la continuidad de negocio y la gestión de crisis. Está presidido por el Vicepresidente Tercero del Consejo de Administración de MAPFRE y forman parte del mismo todos los miembros del Comité de Seguridad Corporativo, incluyendo adicionalmente a la máxima responsable del Área Corporativa de Relaciones Externas y Comunicación.

La Dirección Corporativa de Seguridad (DCS) es el órgano global de dirección, planeamiento y ejecución de la función de seguridad y privacidad de MAPFRE. La DCS está integrada en el Área Corporativa de Transformación de la Operación, siendo el CSO Global su responsable y contando, además, con responsables (CSO locales) y estructuras en las diferentes entidades del Grupo. El CSO (Chief Security Officer) Global es el responsable de las funciones de seguridad (incluyendo ciberseguridad, privacidad y resiliencia operativa en el Grupo MAPFRE).

La gestión de los riesgos de seguridad está así mismo integrada en el sistema de gestión de riesgos del Grupo MAPFRE, formando parte de la información periódicamente reportada al Comité de Riesgos y Sostenibilidad del Grupo.

El Grupo MAPFRE articula su actuación en materia de ciberseguridad y privacidad de datos en una serie de líneas estratégicas, contemplando en las mismas la seguridad desde el diseño, protección de la información cuando ésta se recoge, transmite, almacena o procesa, la actuación diligente en el establecimiento de

medidas preventivas y en la detección y respuesta a ciberataques o eventos de interrupción de negocio (para mayor información sobre las líneas estratégicas y medidas ver capítulo 6.3 Notas de información complementaria - Nota 3. Ciberseguridad y continuidad del negocio).

Un elemento de importancia capital a la hora de proteger la información gestionada y custodiada por MAPFRE es la adecuada concienciación y capacitación de los empleados del Grupo. En este sentido, en los últimos tres ejercicios, se han destinado un total de 50.912 horas a la formación en materia de ciberseguridad y privacidad de datos. El número de personas trabajadoras en MAPFRE formadas entre 2020 y 2022 asciende a 21.590. Al cierre del ejercicio, el 70 % de la plantilla ha recibido formación en este ámbito.

Cabe mencionar también que, durante 2022 y dentro del Plan de Formación y Capacitación en esta materia, se ha finalizado el desarrollo en España y se ha expandido a las entidades incluidas en LATAM, así como a Puerto Rico y Portugal, la campaña “Firewall Mindset MAPFRE, #CulturaCibersegura”, iniciativa destinada a mejorar la concienciación en ciberseguridad mediante una formación interactiva y dinámica, en la que los empleados han tenido que realizar un caso práctico de identificación de ataque phishing dirigido. Ya son 14.417 los “ciberagentes” (empleados) que lo han finalizado.

Para comprobar la eficacia de las actuaciones de formación y concienciación realizadas, se llevan a cabo de forma recurrente y sistemática ciberejercicios destinados a evaluar el comportamiento de los empleados ante los ciberataques más comunes. En 2022, el porcentaje de empleados que presentaron un comportamiento adecuado en los ejercicios realizados superó el 83 %.

Ciberseguridad

Para cumplir con los objetivos establecidos, MAPFRE, a través de la Dirección Corporativa de Seguridad, cuenta con capacidades avanzadas destinadas a aumentar la resiliencia operativa digital de la compañía. Estas capacidades incluyen:

- Personal altamente especializado y acreditado (MAPFRE cuenta con un total de 326 certificaciones personales en materia de ciberseguridad y privacidad, con un total de 134 empleados certificados).
- Tecnologías específicas de monitorización, detección y protección ante incidentes de

- seguridad, integradas en la plataforma tecnológica corporativa.
- c. 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.
 - d. Un Centro de Control General (CCG-CERT), integrado en la red FIRST y en el grupo CSIRT. es, que recibe alertas de amenazas de distintos organismos, centros similares y proveedores especializados y ejecuta las actividades de monitorización, detección y respuesta frente a ciberataques en un modelo de operación 24x7. Cuenta además con las certificaciones ISO 27001, 9001 y 22301.
 - e. Planes, actualizados y entrenados de forma sistemática, de gestión de crisis y continuidad de negocio. De manera adicional, MAPFRE se encuentra en un proceso de certificación bajo la norma ISO 22301 de sus planes de continuidad de negocio más relevantes, teniendo el 63 % de las primas bajo planes de continuidad de negocio certificados.
 - f. Obtención de valor añadido en términos de negocio, a través de actuaciones como la digitalización de procesos utilizando capacidades de firma electrónica o la lucha contra el fraude.

Las actuaciones realizadas han permitido elevar las capacidades en materia de ciberresiliencia del Grupo MAPFRE, habiendo obtenido una valoración de 4,6 sobre 5 del IMC (Indicador de Mejora de Ciberresiliencia) en el estudio realizado por el Centro Nacional de Protección de Infraestructuras Críticas (CNPIC) de España, 0,4 puntos por encima de la media del sector financiero.

Las capacidades desplegadas mediante el plan refuerzan el modelo corporativo de seguridad, basado en la gestión de riesgos y en la protección integral de los activos tangibles e intangibles, estableciendo medidas de protección sobre el conjunto de elementos que interaccionan con los mismos (personas, sistemas de información, instalaciones y procesos).

(Para mayor información de la estrategia y gestión de la ciberseguridad ver Capítulo 6.3 Notas de información complementaria - Nota 3. Ciberseguridad y continuidad del negocio y consultar el documento de detalle “Seguridad MAPFRE” publicado en la URL <https://www.mapfre.com/media/seguridad-mapfre/seguridad-mapfre.pdf>).

Privacidad de datos

MAPFRE tiene como absoluta prioridad garantizar la privacidad y la adecuada protección de los datos de carácter personal que gestiona, actuando de manera proactiva, no sólo con el objetivo de lograr el cumplimiento de las normativas de aplicación, sino como justa correspondencia a la confianza depositada por clientes, proveedores, colaboradores, empleados y resto de grupos de interés.

A tal efecto, el Grupo dispone de las siguientes medidas de prevención y cumplimiento (ver detalle en Capítulo 6.3 Notas de información complementaria - Nota 4. Medidas de Prevención y Cumplimiento en materia de Privacidad de datos):

- a. Modelo de referencia propio en materia de privacidad y protección de datos destinado a garantizar los más altos estándares de cumplimiento de las obligaciones y normativas en la materia.
- b. Data Protection Officer (DPO) Corporativo y un área específicamente dedicada a velar por la privacidad y protección de datos de carácter personal.
- c. Comité de Privacidad y Protección de Datos Corporativo, que actúa como órgano de asesoramiento y apoyo al DPO en el desarrollo de sus funciones.

MAPFRE TIENE COMO ABSOLUTA PRIORIDAD GARANTIZAR LA PRIVACIDAD Y LA ADECUADA PROTECCIÓN DE LOS DATOS DE CARÁCTER PERSONAL QUE GESTIONA

Durante 2022 se ha continuado ejecutando el Plan de Ciber Resiliencia (PCR) del Grupo, plan que articula la evolución de MAPFRE en materia de ciberseguridad, privacidad, protección de datos y resiliencia operativa digital. A cierre de 2022, el PCR se encuentra desplegado en un 55 %, siguiendo la planificación prevista, destacando en este ejercicio las actuaciones relacionadas con la mejora de la protección de los elementos críticos de nuestra plataforma tecnológica, el despliegue de actualizaciones de soluciones tecnológicas de seguridad de la información para la protección de puestos de trabajo y correo electrónico, incluyendo los accesos a entornos en la nube, la definición de la evolución de la arquitectura de protección de los accesos remotos a la red de MAPFRE o el nuevo modelo de acompañamiento de seguridad a proyectos que utilicen metodologías y plataformas ágiles (DevSecOps).

- d. Oficina Corporativa de Privacidad y Protección de Datos (OCPPD), órgano que centraliza la respuesta a los ejercicios de los derechos de ciudadanos de la UE en los que MAPFRE tiene operaciones, a fin de garantizar su adecuada y oportuna satisfacción. Es el punto de referencia de las actividades en ese ámbito, aportando una visión única y global, posibilitando la homogeneidad de los procesos y criterios relacionados con esta materia.
- e. Red de Delegados de Protección de Datos. En los distintos países donde están presentes las entidades de seguros del Grupo y donde la legislación requiere de dicha figura, dispone de Data Protection Officer Locales, y de Comités de Privacidad y Protección de Datos Locales, con dependencia funcional de los homólogos corporativos.

En 2022, se ha trabajado en la automatización y optimización de los procesos asociados al cumplimiento de las distintas legislaciones vigentes en la materia, para posibilitar una mejor respuesta a los requerimientos y minimizar errores humanos.

Además, con el fin de fortalecer la transparencia en el tratamiento de los datos y mejorar la accesibilidad a las medidas de protección establecidas en MAPFRE, se ha procedido a realizar la actualización de los documentos relativos a privacidad de nuestras páginas web, incluyendo mayor detalle. Adicionalmente se ha desarrollado un apartado específico sobre protección de datos en la web corporativa, donde se ha incluido el documento “Seguridad MAPFRE”, con mayor detalle de información sobre privacidad y protección de datos.

Otra de las líneas de trabajo acometidas durante el 2022 ha sido el desarrollo de unas Normas Corporativas Vinculantes (BCR), habiéndose iniciado los trabajos con la Agencia Española de Protección de Datos con el objetivo de que estas BCR's sean aprobadas tras el dictamen favorable del Comité Europeo de Protección de Datos y de ese modo, garantizar que MAPFRE cuenta con un nivel de protección esencialmente equivalente al de la UE en todas las entidades del Grupo, con independencia de su ubicación.

Los expertos de MAPFRE en privacidad siguen formando parte de grupos de trabajos multinacionales específicos como el Digital Transformation Working Group - GDPR del Pan-European Insurance Forum (PEIF), el Working Group - Data Breach del Data Privacy Institute (DPI) y han seguido colaborando en los grupos de trabajo de Protección de Datos y Digitalización e Innovación de UNESPA, la asociación española de entidades aseguradoras, donde no sólo se han tratado aspectos específicos de privacidad sino también asociado al uso ético de los datos.

En relación a este último aspecto, cabe señalar la adhesión de MAPFRE a los ‘Compromisos para la Privacidad y la Ética Digital’ de la Fundación COTEC, un código de buenas prácticas que pretende servir de base para el diseño de políticas y procesos que garanticen la privacidad y el uso ético de los datos de clientes y usuarios.

La adhesión a este decálogo es “una demostración de compromiso y preocupación por la gestión de la privacidad desde la perspectiva de la gestión ética de los datos, que permita además fomentar la confianza de la sociedad en el tratamiento de los datos y la promoción de su uso responsable”.

De igual modo, y en lo que respecta al tratamiento de los datos, durante este año se ha producido la ratificación de la adhesión de MAPFRE España, Verti y Santander MAPFRE Seguros al “Código de Conducta regulador del tratamiento de datos personales en los sistemas comunes del sector asegurador” promovido por UNESPA, y que demuestra el compromiso de MAPFRE de adoptar capacidades de autorregulación en materia de protección de datos.

En cumplimiento de lo establecido en el Reglamento Europeo de Protección de Datos (RGPD), a lo largo de 2022, se han comunicado 2 potenciales incidentes a las Autoridades de Control de los países en los que opera, que afectan a un número muy reducido de personas (dos personas), derivados de un error manual y no siendo achacables a una brecha de seguridad de nuestros proveedores.

Señalar, asimismo, que en 2022 como en años anteriores, MAPFRE no ha recibido sanciones por incumplimiento del RGPD por ninguna de las autoridades de control de los diferentes países donde opera.

2.4.5 TRANSPARENCIA FISCAL

En cuanto al pago de impuestos en los países en los que el Grupo desarrolla su actividad, MAPFRE es, y ha sido desde el inicio de sus actividades empresariales, plenamente consciente de la importancia de los tributos, necesarios para el sostenimiento de los gastos públicos y para el desarrollo social de los países en los que opera.

En 2022, el pago neto por impuestos sobre beneficios fue de 376,2 millones de euros. Para conocer los datos por país consultar el Capítulo 6.3 Notas de información complementaria - Nota 5. Principales datos fiscales por países.

A continuación se recoge la tasa impositiva efectiva para cada región y el negocio reasegurador.

IMPUESTOS DE SOCIEDADES DEVENGADOS

(Tasa impositiva efectiva)

Región / Unidad	2022
Iberia	19,8 %
Brasil	26,4 %
Latam Norte	24 %
Latam Sur	(2,7)%
Norteamérica	9,2 %
Eurasia	0,6 %
Reaseguro	25,7 %
Total	22,5 %

Enfoque fiscal

En materia fiscal, los compromisos y responsabilidades de MAPFRE en el ámbito tributario se concretan en la Política Fiscal del Grupo, aprobada por el Consejo de Administración, y que es pública y accesible a través de www.mapfre.com.

La actuación ética en materia tributaria se resume en el cumplimiento de la normativa fiscal vigente en todos aquellos territorios en los que MAPFRE desarrolla su actividad, declarando e ingresando los tributos que resulten exigibles en cada jurisdicción por las operaciones realizadas en cada una de ellas y colaborando con las Administraciones tributarias en los términos establecidos en la normativa aplicable.

Control tributario y control del riesgo

La Dirección de Asesoría Fiscal del Grupo MAPFRE es responsable del diseño e implementación de los procedimientos internos y de los mecanismos de control necesarios para asegurar el cumplimiento de los principios que conforman la política fiscal corporativa; informando al Consejo de Administración, a través de la Secretaría General, sobre las implicaciones fiscales relativas a las cuestiones que se sometan a su aprobación cuando aquellas sean relevantes a efectos de adoptar una decisión.

Entre las competencias indelegables del Consejo de Administración está determinar las políticas y estrategias generales de la Sociedad, y en particular: la Política de identificación, gestión y control de riesgos, incluidos los fiscales, y la supervisión de los sistemas internos de información y control; así como, la determinación de la estrategia fiscal de MAPFRE.

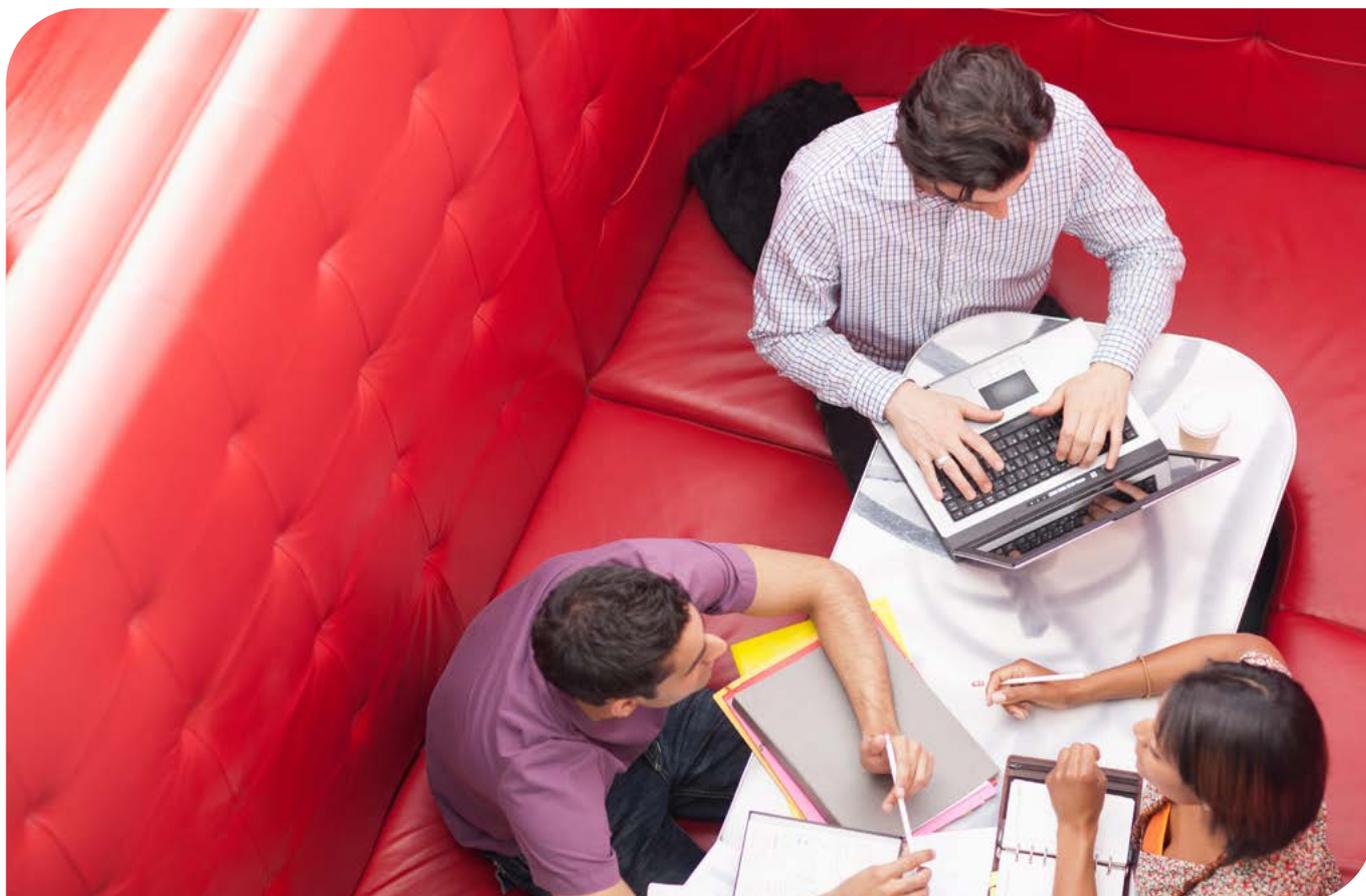
Las distintas operaciones propuestas por negocio son analizadas desde una perspectiva fiscal, eligiéndose la alternativa que mejor se adapte a las necesidades del Grupo con pleno respeto a la normativa fiscal local de la jurisdicción en la que pretenda ejecutarse la operación.

Todas aquellas operaciones relevantes y referidas a procesos de reestructuración, alianzas, fusiones, adquisiciones y enajenaciones de entidades son informadas por la Dirección de Asesoría Fiscal del Grupo MAPFRE, trasladándose el resultado de los informes al Comité Ejecutivo o al Consejo de Administración, según corresponda.

Así mismo, las operaciones efectuadas entre entidades vinculadas se encuentran debidamente documentadas con arreglo a las exigencias del país de que se trate.

Por lo que se refiere a los riesgos operativos, existe un sistema de reporte que permite a las filiales informar sobre cualquier incidencia fiscal producida en el país, así como sobre la evolución de los procedimientos de recurso contra liquidaciones tributarias.

Los eventos asociados a estos riesgos se registran y dan seguimiento de forma continua, reportándose una vez al año al Comité de Auditoría y Cumplimiento, como órgano delegado del Consejo a estos efectos.



Una vez al año, el responsable de Asesoría Fiscal informa al Comité de Auditoría (formado, entre otros, por varios consejeros independientes) sobre la aplicación durante el ejercicio de la política fiscal del Grupo, detallando el resultado de las inspecciones fiscales que se hubieren cerrado en el ejercicio en las distintas jurisdicciones, así como de la evolución de los contenciosos fiscales existentes en cada una de ellas.

Participación de los grupos de interés

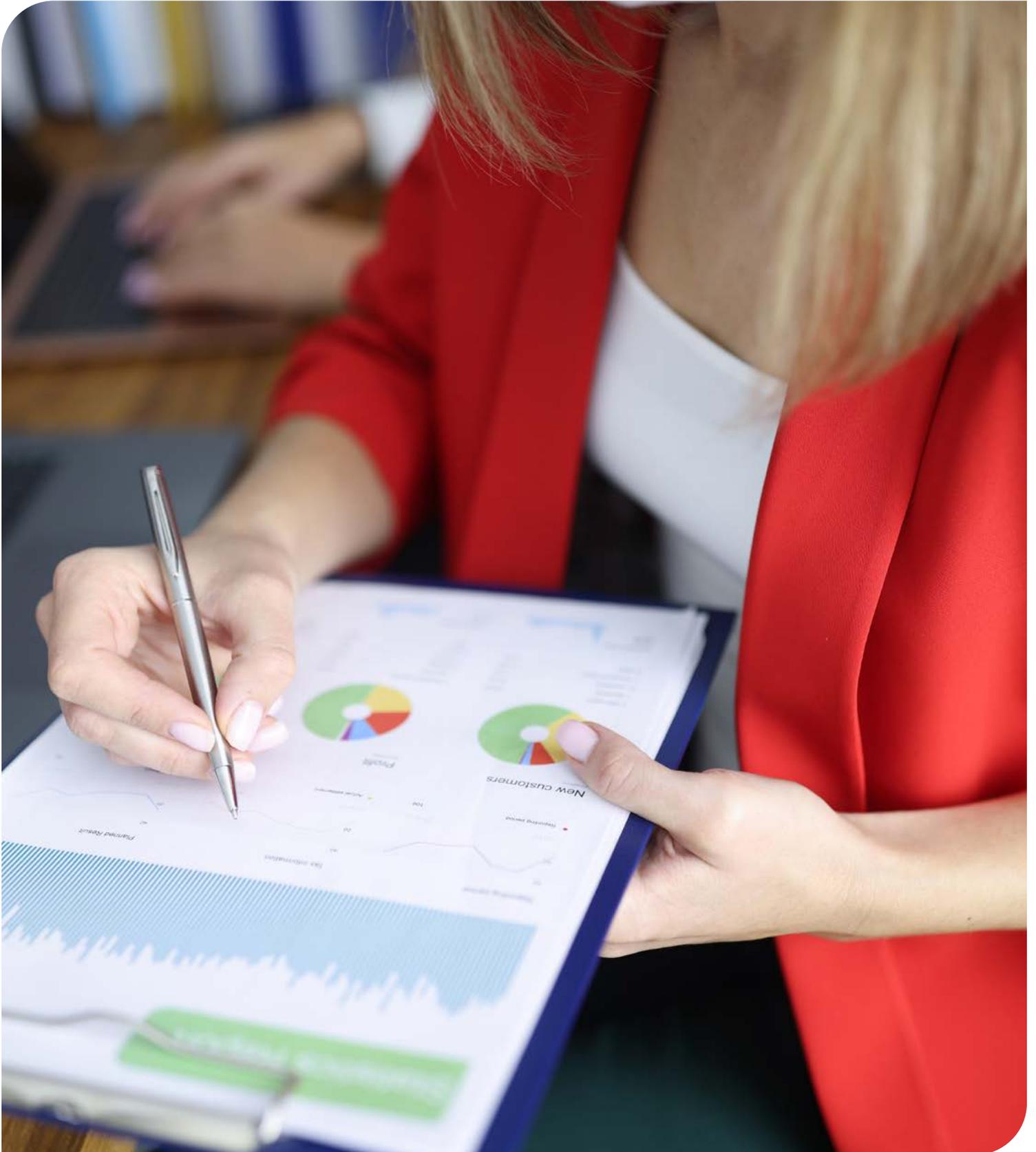
MAPFRE participa, desde su creación en 2009, en el Foro de Grandes Empresas. El Foro se constituyó a iniciativa de la Agencia Estatal de Administración Tributaria española con el objetivo promover una mayor colaboración entre las empresas y la administración tributaria del Estado, basada en los principios de transparencia y confianza mutua, a través del conocimiento y puesta en común de los problemas generales que puedan plantearse en la aplicación del sistema tributario.

En julio de 2010, el Pleno del Foro de Grandes Empresas aprobó el Código de Buenas Prácticas Tributarias, al que MAPFRE se adhirió por acuerdo de su Consejo de Administración ese mismo año. Anualmente, el Comité de Auditoría y

Cumplimiento tienen conocimiento de las políticas fiscales seguidas en el año en cumplimiento de las recomendaciones de este código. Reforzando las buenas prácticas de transparencia fiscal empresarial contenidas en el Código, la Compañía ha presentado su Informe de Transparencia Fiscal del ejercicio 2020.

Así mismo, los grupos de interés pueden notificar a MAPFRE sus inquietudes relacionadas con conductas no éticas o ilegales y con la integridad de la organización en relación con la fiscalidad mediante el Canal de Denuncias Financieras y Contables. [\(ver apartado 2.4.3 Comportamiento Ético: principales medidas de cumplimiento y prevención\).](#)

03 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 la filial en Malta también están sujetas a la legislación de este país. 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.

Entre las novedades legislativas de aplicación a partir del ejercicio 2023, cabe destacar la entrada en vigor de la NIIF-UE 17 "Contratos de Seguro" y la NIIF-UE 9 "Instrumentos Financieros", que introducen cambios significativos en la valoración y presentación de los estados financieros ([Ver apartado 3.3.1. Gestión de riesgos. Cambios regulatorios](#))

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 de la actividad económica a nivel mundial se encuentra en una fase de agotamiento, acompañado de unas condiciones financieras más estrictas, así como de una inflación de carácter más arraigado y persistente.

En este contexto, nos encontramos con unas cadenas de suministro que, aunque presentan un alivio generalizado, lastran el desgaste acumulado en ciertos eslabones durante los cuellos de botella; una reorganización geopolítica con procesos de reestructuración en marcha que podrían prolongarse, por el conflicto

entre Rusia y Ucrania, y por la presión política en torno a Taiwán, con China fortaleciendo sus pretensiones de reunificación, y oponiéndose a los nuevos controles de exportación de chips establecidos por Estados Unidos; una política monetaria de cuya implementación surgen las primeras consecuencias en los mercados (volatilidad, falta de liquidez y corrección de valoraciones); una política fiscal con la necesidad de un nuevo enfoque, ya que la capacidad de acceso a la financiación se afronta sin el paraguas de los bancos centrales y donde el espacio fiscal se agota.

Por todo ello, se revelan posibles cambios a nivel mundial donde la tendencia hacia un mundo multipolar podría acelerarse, apuntalando la dinámica de declive de la globalización.

De esta forma, se prevé que, aunque a un ritmo menor, la economía mundial continúe creciendo a lo largo del próximo año. En términos de precios, se espera que persista el registro de altas tasas de inflación, llegando finalmente a cierta simetría en su reversión hacia niveles promedio del 5,6 % en 2023, frente al 8,2 % que se estima para 2022.

De forma general, se observa una Eurozona en donde el condicionante energético seguirá lastrando a la industria, y el peligro de una política fiscal desorganizada y asimétrica será un riesgo a tener en cuenta.

En Estados Unidos, por su parte, se prevé un cierre anual en positivo, a pesar de algún trimestre con registros negativos. En China, se verá reducido el desempeño económico esperado, en tanto que Asia (ex-Japón) mantendrá unas expectativas positivas, y los países de América Latina y otros emergentes mostrarán un crecimiento débil, pero positivo, con asimetrías cada vez más amplias en función de las vulnerabilidades que persistan o se ahonden en cada caso. En este contexto, la previsión de crecimiento del PIB global durante el 2022 y 2023 será del 2,0 % y 2,7 %, respectivamente, con un escenario a corto y medio plazo de estanflación global y con incursiones limitadas de algunos países en la recesión, pero sin llegar a un empeoramiento global.

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

Concepto	Brasil		España		Estados Unidos		México	
	2022 (E)	2023 (P)	2022 (E)	2023 (P)	2022 (E)	2023 (P)	2022 (E)	2023 (P)
PIB (% a/a, media)	3 %	0,90 %	5,3 %	1,0 %	2 %	0,10 %	2,70 %	1 %
Inflación IPC (% a/a, media)	9,30 %	5 %	8,40 %	4,30 %	8 %	3,90 %	8 %	5,20 %
Tipo de interés oficial	13,75 %	12,50 %	2,50 %	2,50 %	4,50 %	5 %	10,50 %	9 %
Población (Millones de personas)	216,2	217,2	47,60	47,80	333	334,6	128,20	129

Fuente: MAPFRE Economics . Informe "Panorama económico y sectorial 2023". Datos 2022 estimados y 2023 previstos.



Mercados aseguradores

El endurecimiento de la política monetaria en las principales economías desarrolladas y en buena parte de las emergentes, está provocando fuertes ajustes en los mercados financieros, y sus efectos empiezan a trasladarse con más fuerza a la economía real bajo la forma de menores crecimientos, aunque los mercados laborales continúan fuertes.

De momento, las políticas monetarias restrictivas no están consiguiendo revertir el proceso de pérdida de poder adquisitivo y la inflación continúa alta, por lo que el escenario de una política monetaria agresiva en los próximos meses y de entrada en recesión en las principales economías mundiales es cada vez más probable, lo que repercutirá de forma negativa en los mercados aseguradores, que enfrentan un panorama complejo.

La incertidumbre generada por la guerra en Ucrania y la tensión en los precios de la energía continúan afectando de forma acusada a Europa, con una inflación que ha marcado máximos históricos en la zona euro, lo que afecta al desarrollo del negocio del sector asegurador, cuyos crecimientos en primas no son capaces de batir a la elevada inflación, poniendo presión sobre los precios de los seguros y erosionando su rentabilidad.

El sector del automóvil comienza a superar los problemas de escasez de semiconductores y de suministros que estaba lastrando las matriculaciones, pero se enfrenta ahora al endurecimiento de las condiciones para la financiación de la adquisición de nuevos vehículos, situación que puede seguir ralentizando el negocio de los seguros de autos, que no termina de dar síntomas claros de recuperación.

En el lado positivo, mejora el entorno para los seguros de Vida Ahorro y los productos de rentas vitalicias tradicionales con garantías de tipos de interés, así como para los seguros de salud, con una mayor concienciación por parte de los hogares y empresas de la necesidad de complementar la cobertura que ofrecen los sistemas sanitarios públicos.

Por otro lado, los principales mercados de valores a nivel mundial han sufrido una fuerte contracción en el ejercicio y un repunte en su volatilidad. Esta situación, junto con una posible entrada en recesión en un entorno de endurecimiento de la política monetaria, complica el panorama para el desarrollo de los seguros de Vida en los que el tomador asume el riesgo de la inversión. Estos productos deberán adaptarse a un nuevo entorno de menor liquidez, volatilidad en los mercados de renta variable, y una renta fija que ofrece mayores tipos de interés y primas de riesgo más alineadas al riesgo de crédito de las emisiones (que se está incrementando).

En los mercados emergentes, particularmente en América Latina, se han revisado las estimaciones de crecimiento para algunas de sus principales economías al alza para este año y a la baja en 2023. Estas previsiones siguen apuntando a una importante desaceleración, motivada por el endurecimiento de las condiciones de financiación y por la pérdida de poder adquisitivo de los hogares a consecuencia de la alta inflación. Tal es el caso de países como Brasil y México, en los que el mejor comportamiento económico en 2022 se está reflejando en sus respectivos mercados aseguradores, especialmente en el negocio de No Vida, con una recuperación destacable de todas las líneas de negocio, algunas de ellas batiendo a la alta inflación.

Sin embargo, el panorama del sector asegurador para el próximo año se complica, a consecuencia de la ralentización económica y los altos niveles de tipos de interés, que podrían lastrar el crecimiento, particularmente del mercado de los seguros de No Vida.

LA INCERTIDUMBRE GENERADA POR LA GUERRA DE UCRANIA Y LA TENSIÓN EN LOS PRECIOS DE LA ENERGÍA CONTINÚAN AFECTANDO DE FORMA ACUSADA A EUROPA, CON UNA INFLACIÓN QUE HA MARCADO MÁXIMOS HISTÓRICOS EN LA ZONA EURO

3.2. PRINCIPALES MAGNITUDES ECONÓMICAS DE MAPFRE

3.2.1. PRINCIPALES MAGNITUDES

Concepto	Diciembre 2022	Diciembre 2021	Var.% 22/21
RESULTADOS			
Ingresos	29.509,7	27.257,2	8,3 %
Primas emitidas y aceptadas totales	24.540,3	22.154,6	10,8 %
• No Vida	19.341,8	17.267,1	12,0 %
• Vida	5.198,5	4.887,5	6,4 %
Resultado neto atribuido	642,1	765,2	-16,1 %
Ratio de Siniestralidad No Vida	70,6 %	68,2 %	2,4 p.p.
Ratio de Gastos No Vida	27,4 %	29,3 %	-1,9 p.p.
Ratio Combinado No Vida	98,0 %	97,5 %	0,6 p.p.
Beneficio por acción (euros)	0,21	0,25	-16,1 %
BALANCE			
Activos totales	59.626,1	63.854,2	-6,6 %
Activos gestionados	52.614,5	57.994,3	-9,3 %
Fondos Propios	7.289,3	8.463,6	-13,9 %
Deuda	2.934,7	3.091,5	-5,1 %
ROE	8,2 %	9,0 %	-0,8 p.p.
EMPLEADOS AL CIERRE DEL PERIODO			
Total	31.293	32.341	-3,2 %
• España	11.716	11.138	5,2 %
• Otros países	19.577	21.203	-7,7 %
ACCIÓN MAPFRE			
Capitalización bursátil	5.574,0	5.560,1	0,2 %
Valor acción (euros)	1,810	1,806	0,2 %

Concepto	Septiembre 2022	Diciembre 2021	VAR.% 22/21
SOLVENCIA			
Ratio de solvencia	216,8 %	206,3 %	10,5 p.p.

Cifras en millones de euros.

Los ingresos consolidados del Grupo alcanzaron los 29.509,7 millones de euros, con una mejora del 8,3 %.

Las primas de seguro directo y reaseguro aceptado, ascendieron a 24.540,3 millones de euros, con un aumento del 10,8 %. Este crecimiento está afectado por un lado, por la emisión de la póliza extraordinaria bienal en México en junio de 2021 (563 millones de dólares) y la venta de BANKIA VIDA en ese mismo ejercicio (primas por importe de 159,3 millones de euros), y por otro lado, por el favorable comportamiento de casi todas las monedas frente al euro en el ejercicio 2022.

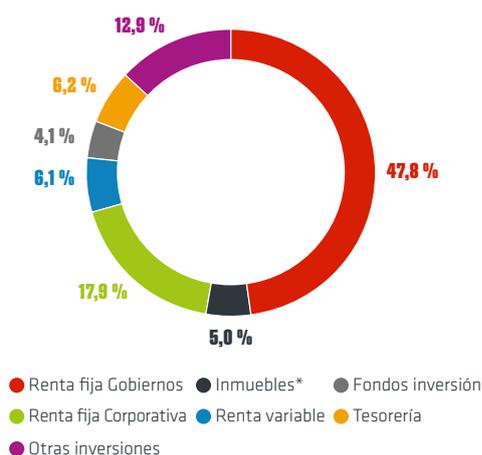
Eliminando los efectos de la póliza bienal de México y de BANKIA VIDA en 2021, y manteniendo los tipos de cambio constantes en 2022, el crecimiento recurrente sería del 8,7 % (10,8 % de crecimiento en No Vida y 2,1 % de crecimiento en Vida).

El beneficio atribuible acumulado a diciembre de 2022 ascendió a 642,1 millones de euros, con un descenso del 16,1 %.

Cartera de inversión

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

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

Región	Deuda		Total
	Gobiernos	Corporativa	
España	8.902,9	1.569,4	10.472,3
Resto de Europa	4.229,9	2.647,6	6.877,5
Estados Unidos	1.008,6	2.098,5	3.107,2
Brasil	2.733,6	1,4	2.735,1
Latinoamérica - Resto	2.005,2	750,9	2.756,1
Otros países	898,7	338,0	1.236,7
Total	19.778,9	7.405,9	27.184,8

Cifras en millones de euros.

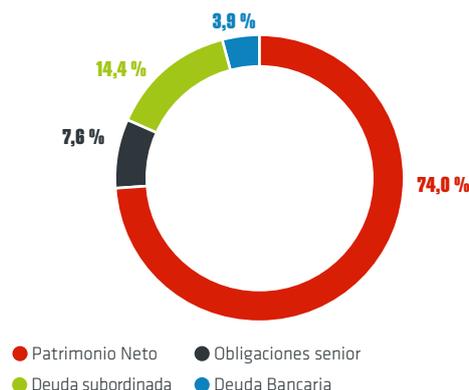
Estructura de capital

La estructura de capital asciende a 11.294,8 millones de euros, de los cuales el 74,0 % corresponde a patrimonio neto.

El patrimonio neto consolidado ha alcanzado la cifra de 8.360,0 millones de euros a 31 de diciembre de 2022, frente a 9.666,4 millones de euros a 31 de diciembre de 2021. A 31 de diciembre de 2022 la participación de los accionistas minoritarios en las sociedades filiales es de 1.070,8 millones de euros corresponde, principalmente, a 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 2,36 euros a 31 de diciembre de 2022 (2,75 euros a 31 de diciembre de 2021).

El Grupo tiene un ratio de apalancamiento del 26,0 %, con un incremento de 1,8 puntos porcentuales, con relación al cierre del ejercicio 2021.

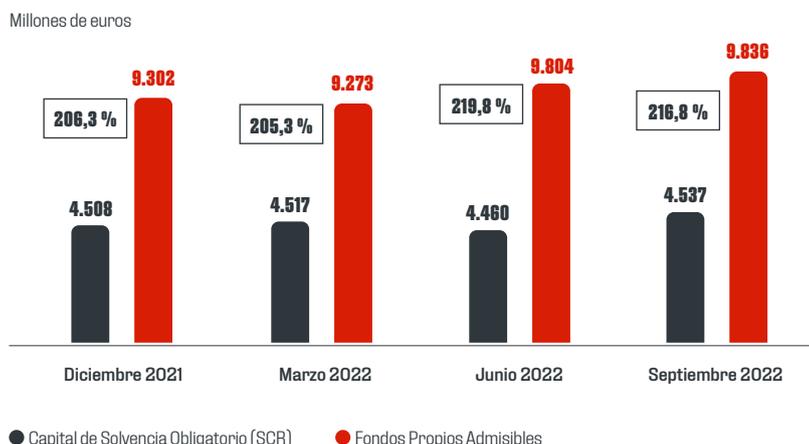
ESTRUCTURA DE CAPITAL



Solvencia y niveles de capitalización

El ratio de Solvencia II del Grupo MAPFRE se situó en el 216,8 % a septiembre de 2022, frente al 206,3 % al cierre de diciembre 2021, incluyendo medidas transitorias. Este ratio sería el 206,9 %, excluyendo los efectos de dichas medidas. Los fondos propios admisibles alcanzaron 9.836 millones de euros durante el mismo periodo, de los cuales el 84,0 % 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.



LA ACCIÓN DE MAPFRE

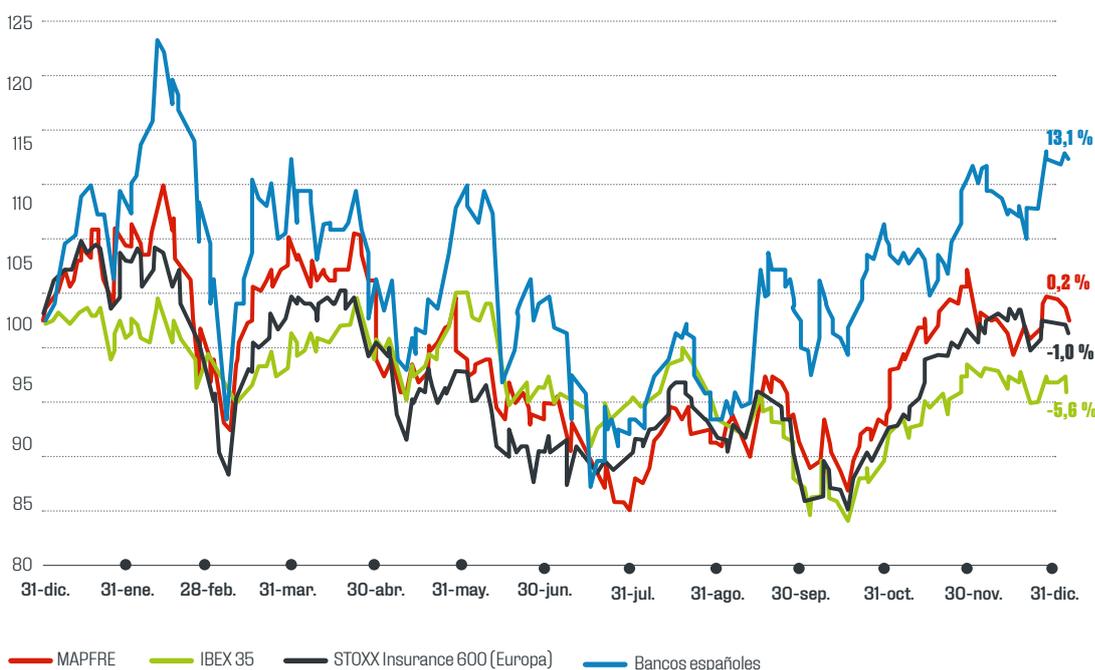
Desempeño / Acción de MAPFRE

Resultado del ejercicio atribuible a la sociedad dominante	642,1
Beneficio por acción (euros)	0,21

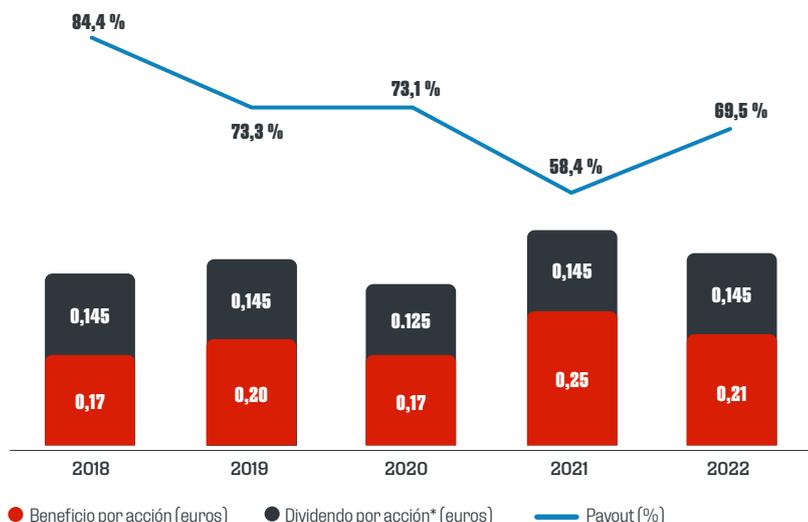
Cifras en millones de euros salvo Beneficio por acción

Concepto	31/12/2022
Total acciones en circulación	3.079.553.273
Capitalización (millones de euros)	5.574,0
Valor acción (euros)	1,810
Valor contable por acción (euros)	2,367
Precio/Valor contable	76,5 %
Dividendo por acción (12 meses - euros)	0,145
Valor nominal por acción (euros)	0,1

A continuación, se detalla la evolución de la acción MAPFRE en el año 2022.



Fuente: Bloomberg y cálculos propios
Bancos españoles: aquellos bancos que coticen y forman parte del IBEX 35



*Dividendos pagados con cargo al ejercicio

Dividendo y pay-out

El día 30 de noviembre se abonó el dividendo a cuenta de los resultados del ejercicio 2022 de 0,0604 euros brutos por acción, tras haberse aplicado de forma proporcional el importe correspondiente a las acciones en autocartera a las restantes acciones.

El dividendo que se propone a la Junta General como dividendo complementario del ejercicio 2022 es de 0,085 euros brutos por acción. Por lo tanto, el dividendo total con cargo a los resultados del ejercicio 2022 asciende a 0,145 euros brutos por acción, lo que supone un ratio de *pay-out* del 69,5 %.

Cobertura de analistas

A partir de los informes de los analistas que cubren la acción MAPFRE, el precio medio objetivo de la acción MAPFRE se sitúa en 2,07 euros a fecha de este informe. A 31 de diciembre de 2021, el precio medio objetivo se situaba en 2,11 euros.

La mayoría de los analistas recomiendan comprar (47 %) o mantener (33 %), mientras que 20 % de los analistas recomiendan vender.

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-	
Fortaleza Financiera			
MAPFRE RE	A+ (Estable)		A (Estable)
MAPFRE ESPAÑA			A (Estable)
MAPFRE ASISTENCIA		A+ (Estable)	

Entidades principales domiciliadas fuera de España

	S&P	Fitch	A.M. Best
Fortaleza Financiera			
MAPFRE SIGORTA A.S. (Turquía)		AA+ tur (Estable)	
MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA		AA col (Positiva)	
MAPFRE BHD COMPAÑÍA DE SEGUROS (República 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

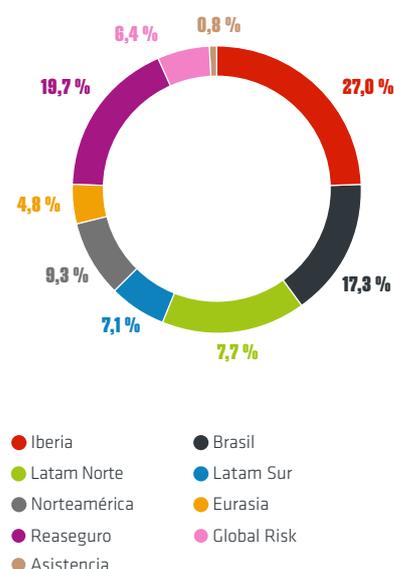
Se desglosan a continuación las primas, el resultado atribuible y el ratio combinado de No Vida por unidades de negocio:

PRINCIPALES MAGNITUDES

	Primas		Resultado atribuible		Ratio combinado	
	Diciembre 2022	Var.% 22-21	Diciembre 2022	Var.% 22-21	Diciembre 2022	Diciembre 2021
Iberia	7.625,6	0,4 %	375,5	-30,6 %	96,8 %	98,1 %
Brasil	4.851,5	45,3 %	143,7	93,5 %	86,9 %	87,7 %
LATAM Norte	2.117,1	-3,2 %	45,9	71,4 %	98,3 %	95,9 %
LATAM Sur	2.006,8	23,0 %	111,3	103,2 %	104,4 %	96,6 %
Norteamérica	2.589,5	24,9 %	(16,8)	-119,0 %	108,2 %	98,9 %
Eurasia	1.317,2	-3,2 %	(29,6)	--	112,2 %	109,5 %
Total Seguros	20.507,8	12,7 %	630,0	-19,9 %	98,5 %	97,4 %
Negocio Reaseguro	5.670,7	13,6 %	122,6	4,1 %	97,4 %	98,2 %
Negocio Global Risks	1.550,6	20,9 %	20,8	-38,5 %	90,0 %	83,1 %
Asistencia	213,7	-56,1 %	6,9	--	97,1 %	102,0 %
Holding, eliminaciones y otras	(3.402,5)	-21,7 %	(138,1)	20,3 %	--	--
MAPFRE S.A.	24.540,3	10,8 %	642,1	-16,1 %	98,0 %	97,5 %

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 27,0 % de las primas totales del Grupo.

INFORMACIÓN POR PAÍSES

	Primas		Resultado atribuible		Ratio combinado	
	Diciembre 2022	Var.% 22-21	Diciembre 2022	Var.% 22-21	Diciembre 2022	Diciembre 2021
Iberia	7.625,6	0,4 %	375,5	-30,6 %	96,8 %	98,1 %
España	7.366,9	-1,3 %	363,2	-32,0 %	96,8 %	98,1 %
Portugal	258,7	98,4 %	12,3	85,2 %	98,9 %	98,0 %

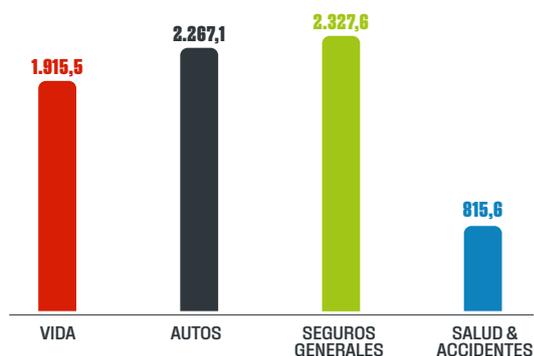
Cifras en millones de euros.

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

IBERIA cuenta con el respaldo y fortaleza de su red comercial integrada por 3.176 oficinas directas y delegadas y 17.101 mediadores.

En 2022 MAPFRE ESPAÑA sigue liderando el ranking de los seguros No Vida y se mantiene como compañía de referencia del seguro español.

PRIMAS DE LOS PRINCIPALES RAMOS



Cifras en millones de euros.

BRASIL

Esta área regional incluye las actividades aseguradoras en Brasil.

Brasil representa el 17,3 % de las primas totales del Grupo y es el segundo mayor mercado para MAPFRE por su contribución al negocio.

	Primas		Resultado atribuible		Ratio combinado	
	Diciembre 2022	Var.% 22-21	Diciembre 2022	Var.% 22-21	Diciembre 2022	Diciembre 2021
Brasil	4.851,5	45,3 %	143,7	93,5 %	86,9 %	87,7 %

Cifras en millones de euros.

EVOLUCIÓN DE LOS PRINCIPALES RAMOS

	Primas		Resultado atribuible	
	Diciembre 2022	Var.% 22-21	Diciembre 2022	Var.% 22-21
Vida	1.505,0	30,3 %	60,3	--
Autos	623,2	35,1 %	(34,1)	--
Seguros generales	2.722,4	58,0 %	106,8	90,6 %

Cifras en millones de euros.

LATAM NORTE

Incluye las operaciones de México y la subregión de América Central y República Dominicana. Representa un 7,7 % del volumen total de primas del Grupo.

EVOLUCIÓN Y PAÍSES RELEVANTES

	Primas		Resultado atribuible		Ratio combinado	
	Diciembre 2022	Var.% 22-21	Diciembre 2022	Var.% 22-21	Diciembre 2022	Diciembre 2021
LATAM Norte	2.117,1	-3,2 %	45,9	71,4 %	98,3 %	95,9 %
México	1.022,4	-22,4 %	31,0	79,4 %	96,7 %	93,4
América Central	646,7	22,9 %	9,6	--	99,6 %	96,9
Rep. Dominicana	448,0	30,5 %	5,3	-44,6 %	99,2 %	98,5

Cifras en millones de euros.

LATAM SUR

Esta área regional engloba las actividades en Perú, Colombia, Argentina, Chile, Uruguay, Paraguay, Ecuador y Venezuela. Aporta el 7,1 % del volumen total de primas de MAPFRE.

EVOLUCIÓN Y PAÍSES RELEVANTES

	Primas		Resultado atribuible		Ratio combinado	
	Diciembre 2022	Var.% 22-21	Diciembre 2022	Var.% 22-21	Diciembre 2022	Diciembre 2021
LATAM Sur	2.006,8	23,0 %	111,3	103,2 %	104,4 %	98,0 %
Colombia	407,0	11,6 %	46,8	--	103,8 %	96,5 %
Perú	707,0	36,7 %	51,1	144,9 %	95,1 %	90,8 %
Argentina	212,0	15,4 %	2,0	-78,2 %	117,4 %	109,0 %
Chile	398,0	17,4 %	7,1	1,2 %	110,3 %	98,5 %
Uruguay	125,0	32,7 %	8,3	76,3 %	92,9 %	95,1 %
Paraguay	70,7	12,7 %	(5,6)	--	124,8 %	97,8 %

Cifras en millones de euros.

NORTEAMÉRICA

Esta área regional tiene su sede en Webster, Massachusetts (EE. UU.) y engloba las operaciones en Estados Unidos y Puerto Rico. Norteamérica supone el 9,3 % de las primas totales del Grupo.

EVOLUCIÓN Y PAÍSES RELEVANTES

	Primas		Resultado atribuible		Ratio combinado	
	Diciembre 2022	Var.% 22-21	Diciembre 2022	Var.% 22-21	Diciembre 2022	Diciembre 2021
Norteamérica	2.589,5	24,9 %	(16,8)	-119,0 %	108,2 %	98,9 %
Estados Unidos	2.225,5	28,0 %	(31,3)	-143,0 %	109,3 %	100,4 %
Puerto Rico	364,1	8,6 %	14,4	-10,6 %	100,5 %	88,1 %

Cifras en millones de euros.

El principal mercado regional es Estados Unidos, con una posición relevante en la costa nordeste, 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 (vendidas en 2022 las compañías en los dos últimos países señalados). Aporta el 4,8 % del total de las primas del Grupo.

EVOLUCIÓN Y PAÍSES RELEVANTES

	Primas		Resultado atribuible		Ratio combinado	
	Diciembre 2022	Var.% 22-21	Diciembre 2022	Var.% 22-21	Diciembre 2022	Diciembre 2021
Eurasia	1.317,2	-3,2 %	(29,6)	--	112,2 %	109,5 %
Turquía	368,5	21,2 %	(40,3)	--	145,1 %	123,9 %
Italia	197,8	-9,2 %	(2,4)	91,1 %	106,7 %	121,2 %
Alemania	375,0	0,6 %	7,9	-7,9 %	99,5 %	97,2 %
Malta	335,9	-17,1 %	5,2	12,2 %	92,6 %	91,8 %
Filipinas	15,4	-37,9 %	0,0	-100,1 %	132,1 %	103,1 %
Indonesia	24,6	-31,7 %	0,0	-100,0 %	94,0 %	99,7 %

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 0,8 % 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 2022	Var.% 22-21
Ingresos operativos	432,0	-22,8 %
- Primas emitidas y aceptadas	213,7	-56,1 %
- Otros ingresos	218,3	198,5 %
Resultado neto atribuido	6,9	--

Cifras en millones de euros.

UNIDADES 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. MAPFRE RE también engloba a la Unidad de

GLOBAL RISKS, que es la especializada dentro del Grupo MAPFRE en gestionar programas globales de seguros de grandes multinacionales (por ejemplo, pólizas que cubren riesgos de aviación, nucleares, energéticos, responsabilidad civil, incendios, ingeniería y transporte).

Las primas de esta unidad de negocio supusieron el 26,1 % del total del Grupo en el último ejercicio.

PRINCIPALES MAGNITUDES

	Diciembre 2022	Var.% 22-21
Primas emitidas y aceptadas	7.221,3	15,1 %
- No vida	6.528,8	15,7 %
- Vida	692,5	9,9 %
Resultado neto atribuido	143,4	-5,4 %

Cifras en millones de euros.

	Diciembre 2022	Var.% 22-21
Primas emitidas y aceptadas	7.221,3	15,1 %
Negocio Reaseguro	5.670,7	13,6 %
Negocio Global Risks	1.550,6	20,9 %
Resultado neto atribuido	143,4	-5,4 %
Negocio Reaseguro	122,6	4,1 %
Negocio Global Risks	20,8	-38,5 %
Ratio combinado	96,8 %	-0,3 p.p.
Negocio Reaseguro	97,4 %	-0,8 p.p.
Negocio Global Risks	90,0 %	6,9 p.p.
Ratio de gastos	26,5 %	-2,5 p.p.
Negocio Reaseguro	27,3 %	-2,6 p.p.
Negocio Global Risks	16,5 %	-0,8 p.p.
Ratio de siniestralidad	70,3 %	2,2 p.p.
Negocio Reaseguro	70,1 %	1,8 p.p.
Negocio Global Risks	73,5 %	7,7 p.p.

Cifras en millones de euros.

3.2.3. HECHOS RELEVANTES OCURRIDOS EN EL EJERCICIO QUE HAN IMPACTADO EN LAS MAGNITUDES ECONÓMICAS

Entre los hechos relevantes del ejercicio 2022, cabe destacar los siguientes:

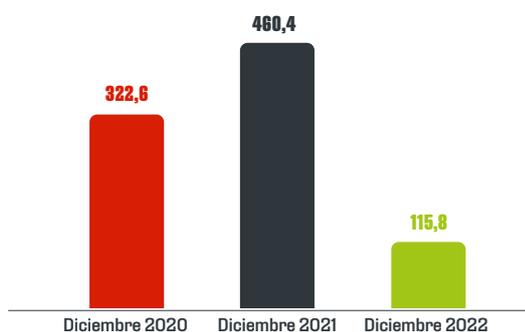
Hechos económicos relevantes

Evolución del impacto de la siniestralidad del COVID-19

Durante el ejercicio 2022, la siniestralidad se ha visto reducida debido a la positiva evolución de la vacunación, a pesar de la llegada de las nuevas variantes del COVID-19 así como de la vuelta a la normalidad tras la eliminación de las restricciones sanitarias y de movilidad.

A continuación se muestra la siniestralidad acumulada a diciembre de cada año:

SINIESTRALIDAD DEL COVID



Cifras en millones de euros.

El detalle de la siniestralidad por regiones, unidades y líneas de negocio derivada del COVID, se muestra a continuación:

Áreas geográficas y unidades	Dic. 2022	Dic. 2021
Iberia	14,3	32,7
Latam Norte	36,2	130,1
Latam Sur	3,0	42,7
Brasil	27,1	188,7
Norteamérica	2,3	2,7
Eurasia	0,5	3,3
Total Seguros	83,3	400,2
MAPFRE RE	27,8	52,1
MAPFRE Asistencia	4,6	8,0
Total Acumulado	115,8	460,4

Cifras en millones de euros.

Invasión de Ucrania

El pasado 24 de febrero Rusia comenzó la invasión sobre suelo ucraniano iniciándose un periodo bélico que todavía perdura.

Los impactos directos tanto en las actividades de seguro y reaseguro como de las inversiones mantenidas en Rusia y Bielorrusia han sido inmateriales.

Con objeto de seguir la línea de las sanciones internacionales impuestas a Rusia por el conflicto con Ucrania, el Grupo MAPFRE ha emitido unas directrices globales que suponen restricciones de operaciones de seguro directo y reaseguro a ciudadanos rusos o bielorrusos con intereses localizados o con destino en Rusia o Bielorrusia.

Impactos de la inflación en operaciones de seguro y reaseguro.

La inflación persistente ha producido un aumento del coste de los siniestros, especialmente en aquellos ramos de No Vida cuya obligación sobre el asegurado se materializa en una prestación de servicio. MAPFRE ha optado por la implantación de eficiencias en sus procesos y la reducción de costes como medidas para mitigar los efectos inflacionarios, así como transferir al precio del seguro el mínimo importe necesario que permita una tarifa suficiente para cubrir los costes previstos durante la vigencia de la póliza.

Esta actualización de tarifas, junto con la escasa relevancia de productos con garantías superiores a un año o cuyo pago de la prestación pueda demorarse en el tiempo (los llamados ramos long-tail en su denominación en inglés) hace que la exposición de MAPFRE a impactos inflacionistas en sus pasivos aseguradores sea muy limitado.

En relación con las inversiones afectas a la operación aseguradora y los impactos de la inflación, MAPFRE optó en años anteriores por la diversificación en inversiones alternativas, principalmente inmobiliarias e infraestructuras, que suponen una protección adicional a los persistentes entornos de inflación.

Así mismo, MAPFRE optó en años anteriores por la sustitución de parte de sus bonos y deuda a tipo fijo por títulos cuyo interés esta vinculado bien a la inflación, o bien a la tasa de interés de los bancos centrales, lo que supone una protección para el actual entorno inflacionario.

Evolución de tipos de interés y volatilidad de las divisas

El incremento de los tipos de interés, la bajada de los mercados de renta variable y el ensanchamiento de los diferenciales de crédito están afectando negativamente los fondos propios como consecuencia de las valoraciones a precio de mercado. Los tipos de interés han provocado pérdidas en la valoración que no comprometen los beneficios recurrentes, sin embargo, reducen el valor de los activos y por tanto su patrimonio neto.

A medio plazo el resultado financiero deberá mejorar al realizarse las reinversiones a tipos de interés más elevados.

Por otra parte, se ha observado una revalorización del dólar y de la mayor parte de las monedas de LATAM.

Economías hiperinflacionarias

Los indicadores económicos de Turquía continúan mostrando una evolución adversa, que se ha reflejado en una continua depreciación de la divisa frente al euro. Este hecho ha supuesto un impacto negativo acumulado durante los últimos años en los fondos propios consolidados de MAPFRE por importe de 359,7 millones de euros, debido a la pérdida de valor de la filial en este país por el efecto moneda.

Tal y como establece la NIC-UE 29 “Información financiera en economías hiperinflacionarias” los estados financieros de las sociedades domiciliadas en países con altas tasas de inflación o economías hiperinflacionarias han de reexpresarse antes de su conversión a euros.

Como consecuencia de la evolución de la inflación en Turquía, MAPFRE ha aplicado la NIC-UE 29 a su filial en este país.

Eventos catastróficos

Sequías de Brasil y Paraguay

Desde finales del mes de diciembre del ejercicio 2021 aconteció un siniestro catastrófico en el ramo Agrícola en Brasil y Paraguay, como consecuencia de una de las mayores sequías del último siglo en la zona del valle del río Paraná, con efectos relevantes en el ejercicio.

A 31 de diciembre de 2022, el impacto atribuido de este siniestro ascendió a 112,9 millones de euros.

Huracán Fiona

A 31 de diciembre de 2022, como consecuencia del paso del huracán Fiona por Puerto Rico, el Grupo MAPFRE ha tenido un impacto negativo atribuido de 31,0 millones de euros.

Emisión de Deuda

MAPFRE fijó el día 6 de abril los términos de una emisión de obligaciones subordinadas por importe nominal de 500.000.000 de euros. Las obligaciones devengan un cupón fijo del 2,875 % anual, cuyo pago podrá verse diferido en determinadas circunstancias. La emisión tiene vencimiento el 13 de abril de 2030.

Hechos Corporativos Relevantes

Reestructuración MAPFRE ASISTENCIA

Durante el ejercicio 2022, MAPFRE ASISTENCIA ha ejecutado, en gran parte, su plan de reestructuración con el fin de seguir adaptándose a las necesidades del negocio y centrar sus operaciones en LATAM y Europa.

Venta de ABDA

El 7 de marzo de 2022 MAPFRE alcanzó un acuerdo para la venta de la totalidad de su participación en la entidad PT ASURANSI BINA DANA ARTA TBK (ABDA), residente en Indonesia, que asciende a 62,3 %.

Esta venta se cerró durante el mes de agosto de 2022 y ha supuesto un beneficio atribuible para el Grupo de 5,9 millones de euros.

Venta de MAPFRE Insular

En mayo de 2022 MAPFRE llegó a un acuerdo para la venta de MAPFRE Insular Insurance Corporation, entidad residente en Filipinas, en la que MAPFRE participa en un 74,9 % del capital social.

Durante octubre de 2022 se cerró la operación de venta, lo que supuso un beneficio atribuible de 3,4 millones de euros.

Fusión MAPFRE Perú Vida y MAPFRE Perú

Con fecha 1 de junio de 2022 se produjo la fusión por absorción de MAPFRE Perú, Cia de Seguros y Reaseguros, S.A. por parte de MAPFRE Perú Vida, Cia de Seguros y Reaseguros, S.A., pasando esta última a denominarse MAPFRE Perú Compañía de Seguros y Reaseguros.

Esta operación ha generado un beneficio fiscal de 13 millones de euros.



Fin de la alianza con Caja Castilla La Mancha

El 24 de mayo UNICAJA comunicó su decisión de finalizar la alianza para la producción y distribución de seguros de vida y pensiones a través de la red de UNICAJA proveniente de Caja Castilla La Mancha.

El día 10 de octubre se formalizó la operación, de forma que UNICAJA adquirió el 50 %, propiedad de MAPFRE, de CCM Vida y Pensiones, sociedad a través de la que se articula dicha alianza, mediante una contraprestación de 131,4 millones de euros generando un beneficio neto de 1,7 millones de euros.

Co-inversión con Munich RE

En el tercer trimestre del ejercicio, el Grupo MAPFRE, a través de MAPFRE Inmuebles, ha formalizado con MEAG (gestora de activos de Munich Re) una inversión conjunta en un fondo destinado a la inversión inmobiliaria, participado en un 50 % por ambas partes. MAPFRE ha aportado a este fondo un inmueble singular ubicado en Madrid derivándose de esta transacción un beneficio neto para el Grupo de 28,5 millones de euros.

Terminación Alianza de Bancaseguros con BANKIA

MAPFRE tiene una demanda en los juzgados de Madrid frente a la firma valoradora Oliver Wyman y frente a CAIXABANK, basada en la incorrección de la valoración del negocio de seguros de vida realizada por dicha firma valoradora a efectos de la fijación del precio de las acciones de BANKIA VIDA que debía abonar CAIXABANK por ocasión de la terminación de la alianza de bancaseguros entre BANKIA y MAPFRE. Por otra parte, MAPFRE y CAIXA decidieron

someter a arbitraje la discrepancia sobre si MAPFRE debe percibir, en los términos contractualmente previstos, un 10 % adicional del valor de los negocios de Vida y No Vida incluidos en la alianza. El arbitraje dio comienzo a finales del pasado ejercicio 2021 y se espera que esté concluido en 2023.

Nueva normativa NIIF-UE 17 y NIIF-UE 9

Con fecha 1 de enero de 2023, entra en vigor la normativa NIIF-UE 17 de “Contratos de Seguro”, que sustituirá a la NIIF-UE 4 y la NIIF-UE 9 “Instrumentos Financieros” que sustituirá a la NIC-UE 39.

Ambas normas son de aplicación sobre las cuentas consolidadas del Grupo MAPFRE del ejercicio 2023, con carácter retrospectivo, ofreciendo una comparativa con las cifras del ejercicio 2022.

Dentro del Grupo MAPFRE, para el ejercicio 2023, sólo las entidades de Malta y Portugal se tienen que adaptar a esta normativa debido a los requerimientos locales de sus respectivos supervisores de seguros.

Un mayor detalle sobre los impactos e implicaciones de estas nuevas normativas se incluye en las cuentas anuales consolidadas del Grupo MAPFRE, dentro de la nota 2 de la memoria, “Bases de presentación de las cuentas anuales consolidadas”.

3.3. GESTIÓN DE RIESGOS Y SOSTENIBILIDAD EN EL NEGOCIO

3.3.1. GESTIÓN DE RIESGOS

La sostenibilidad en el sector asegurador está basada en una adecuada gestión de los riesgos a los que se enfrenta la organización, que en MAPFRE se pone en práctica con una asunción y gestión de riesgos responsable, considerando los riesgos emergentes y de sostenibilidad.

Dado el carácter global de MAPFRE resulta necesaria la integración coordinada de los Sistemas de Control Interno y de Gestión de Riesgos para garantizar la adecuada administración de los riesgos en el Grupo. A tal fin:

- El Sistema de Control Interno desarrolla el conjunto de procesos necesarios para alcanzar los objetivos de eficacia y eficiencia en las operaciones, confiabilidad de la información y el cumplimiento estricto de las leyes y regulaciones aplicables.
- El Sistema de Gestión de Riesgos promueve actuaciones para el adecuado gobierno de los riesgos a los que se enfrentan las entidades en el Grupo, considerando, a su vez, los de carácter potencial o emergente y los riesgos de sostenibilidad. Este sistema se basa en una gestión continua e integrada de todos y cada uno de los procesos de negocio garantizando que el nivel de riesgo asumido se adecúa a los objetivos estratégicos; establece los procesos y procedimientos dirigidos a la identificación, medición, vigilancia, gestión y notificación de los riesgos; así como la formación y la divulgación de la cultura de riesgos en la organización.

Para garantizar la administración eficaz de los riesgos se ha desarrollado un conjunto de políticas de gestión 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.

Las responsabilidades de los Sistemas de Control Interno y de Gestión de Riesgos de MAPFRE se integran en la estructura organizativa de acuerdo con el modelo de tres líneas de defensa, que establece:

- a. Una primera línea de defensa: constituida por los empleados, la dirección y las áreas operativas, de negocio y de soporte que asumen los riesgos y son 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.
- b. Una segunda línea de defensa: integrada por las funciones clave de gestión de riesgos, actuarial y cumplimiento y otras funciones de aseguramiento, quienes en sus respectivos ámbitos de competencia aseguran el funcionamiento del Sistema de Gestión de Riesgos y confeccionan y remiten a los órganos de gobierno informes periódicos de seguimiento de los riesgos al menos con carácter trimestral, salvo que, por la naturaleza de los riesgos en cuestión, sea suficiente la remisión de información anualmente. En todo caso, los órganos de gobierno correspondientes deben ser informados inmediatamente acerca de cualquier riesgo que:
 - por su evolución, supere los límites establecidos;
 - pueda dar lugar a pérdidas iguales o superiores a los límites de riesgo establecidos; o
 - pueda poner en peligro el cumplimiento de los requerimientos de solvencia o la continuidad de funcionamiento de la Sociedad.



- c. Una tercera línea de defensa, constituida por Auditoría Interna: realiza la evaluación independiente de la adecuación y eficacia de los Sistemas de Control Interno y de Gestión de Riesgos y comunica eventuales deficiencias de forma oportuna a las partes responsables de aplicar las medidas correctivas, incluyendo los directivos y órganos de gobierno, según corresponda.

El Consejo de Administración de MAPFRE es el último responsable de garantizar la eficacia de los Sistemas de Control Interno y de Gestión de Riesgos, de establecer el perfil de los riesgos y los límites de tolerancia, así como de aprobar las principales estrategias y políticas de gestión de riesgos. Determina las políticas y estrategias generales, y en particular la política de identificación, gestión y control de riesgos, incluidos los fiscales, y la supervisión de los sistemas internos de información y control.

El Consejo de Administración cuenta con comités delegados que forman parte de los órganos de gobierno del Grupo. Las funciones de estos comités en relación con el Sistema de Gestión de Riesgos son las siguientes:

- Comité de Riesgos y Sostenibilidad: órgano delegado que apoya y asesora al Consejo de Administración de MAPFRE desarrollando las siguientes funciones:
 - Apoya y asesora en la definición y evaluación de las políticas de gestión de riesgos del Grupo y en la determinación de la propensión al riesgo y de la estrategia de riesgos.

- Asiste en la vigilancia de la aplicación de la estrategia de riesgos.
- Conoce y valora los métodos y herramientas de gestión de riesgos realizando el seguimiento de los modelos aplicados en cuanto a sus resultados y validación.
- Apoya y asesora en la definición y evaluación de la estrategia y política de sostenibilidad del Grupo.
- Asiste en la vigilancia del desempeño de la Sociedad en materia de sostenibilidad.
- Impulsa, orienta y supervisa los principios, compromisos, objetivos y estrategia del Grupo en materia de sostenibilidad.

- Comité de Auditoría y Cumplimiento: supervisa la eficacia del control interno del Grupo, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos.

Así mismo, se dispone de otros comités con las siguientes competencias en relación con el Sistema de Gestión de Riesgos:

- El Comité de Seguridad y Medio Ambiente: vela por que la consecución de los objetivos y necesidades empresariales del Grupo se logre mediante una correcta gestión de los riesgos de seguridad y medioambiente.
- El Comité de Security: revisa las principales exposiciones frente a contrapartes aseguradoras y reaseguradoras.

– El Comité de Riesgos de Inversiones para el seguimiento y control de las principales exposiciones en activos e instrumentos de inversión, velando por el respeto a los principios establecidos en la Política de Inversiones.

El Comité de Riesgos y Sostenibilidad recibe trimestralmente la cuantificación de los principales riesgos a los que se enfrenta el Grupo, así como la adecuación de los límites de tolerancia fijados.

El Grupo promueve el desarrollo de procedimientos orientados a la participación proactiva de los empleados en la identificación, control y reporte de los riesgos, así como en transmitir su opinión sobre los sistemas de control interno y de gestión de riesgos, entre los que destacan:

- i. La encuesta de entorno de control, que se desarrolla con periodicidad al menos bianual y que tiene como objetivo recabar la opinión de todos los empleados de la organización respecto al entorno de control existente, permitiendo concienciar sobre la cultura de riesgos en la organización e identificar las debilidades y oportunidades de mejora de los Sistemas de Control Interno y de Gestión de Riesgos.
- ii. El procedimiento de reporte y registro de eventos de riesgo operacional, mediante el cual los empleados de la primera línea de defensa informan a la Dirección de Riesgos sobre los eventos o incidentes de riesgo operacional ocurridos en la entidad. Las Direcciones de Riesgos en las entidades mantienen un registro de los eventos ocurridos, coordinan con las áreas responsables los planes de acción necesarios para su gestión e informan trimestralmente a la Dirección Corporativa de Riesgos de aquellos eventos con impacto económico superior a 100.000 euros. La Dirección Corporativa de Riesgos reporta trimestralmente al Comité de Riesgos y Sostenibilidad, garantizándose que la información relevante respecto a riesgos operacionales es notificada a los Órganos de Gobierno del Grupo.

Los incidentes o eventos operacionales se clasifican siguiendo estándares internacionales de registro de eventos de acuerdo a las siguientes categorías: Fraude Interno (incluye actos de corrupción o contrarios al Código Ético y de Conducta); Fraude Externo (incluye seguridad de los sistemas y ciberataques); Prácticas de empleo y seguridad en el trabajo; Clientes, productos y prácticas de mercado; Daños a activos materiales; Fallos en los sistemas TIC; Ejecución, entrega y gestión de procesos.

- iii. Los procedimientos de control de los riesgos, a través de los cuales se promueve el análisis cualitativo dinámico por procesos, de forma que los gestores de cada área o departamento identifican los riesgos potenciales que afectan tanto a los procesos de negocio como de soporte. Los responsables de las áreas y departamentos elaboran manuales de controles internos y otra documentación descriptiva en los que se recogen los procedimientos, las actividades e intervinientes en las mismas y se identifican los riesgos asociados y los controles que los mitigan. El conocimiento y documentación de los controles permite que los responsables de las diversas áreas y departamentos de las entidades MAPFRE puedan evaluar la efectividad de los controles establecidos, conocer si los riesgos relevantes que se han identificado están suficientemente controlados y adoptar las medidas correctivas que sean necesarias.

Identificación de riesgos

Al inicio de cada año, la Dirección Corporativa de Riesgos promueve la identificación de los riesgos materiales que pueden afectar a la marcha del Grupo a lo largo del plan de negocio, así como otros riesgos emergentes a un plazo más largo (5-10 años). En la identificación de riesgos materiales promovida en enero de 2022 participaron más de 300 empleados relevantes de entidades presentes en 25 países en los que el Grupo opera.

a. Riesgos materiales

Respecto a los principales riesgos que han sido identificados como riesgo que el Grupo enfrenta en el periodo contemplado en el plan de negocio destacan:

Riesgo de ciberseguridad y fallos en sistemas TIC
El volumen y la sofisticación de la actividad cibernética maliciosa ha aumentado sustancialmente, lo que supone un reto continuo para el mantenimiento de los niveles de seguridad de los datos corporativos y los sistemas críticos. La computación en la nube plantea riesgos elevados debido al aumento de

EL GRUPO PROMUEVE EL DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS ORIENTADOS A LA PARTICIPACIÓN PROACTIVA DE LOS EMPLEADOS EN LA IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y REPORTE DE LOS RIESGOS

concentración y las acumulaciones. Desde un punto de vista operacional, existen riesgos de ciberataques que pueden derivar en pérdidas prolongadas de disponibilidad de los servicios prestados a terceros, así como de fraudes masivos a clientes utilizando información confidencial de los mismos que pudiera haberse comprometido previamente.

Adicionalmente, el cambio en los usos y hábitos de los clientes, la digitalización y modelos autoservicio han incrementado la demanda de sistemas de identificación y autenticación, el uso de identificadores biométricos y los múltiples usos de identificadores que a su vez aumentan el riesgo de fraude de suplantación de identidad o incluso robo de datos. Al mismo tiempo, hay un aumento de la amenaza de ciberataques organizada desde países o naciones, especialmente en el convulso entorno geopolítico actual, en los que grupos de hackers organizados atacan a infraestructuras críticas, roban datos valiosos o información confidencial de las compañías.

Para dar respuesta a las necesidades en materia de ciberseguridad MAPFRE cuenta con capacidades avanzadas destinadas a aumentar la resiliencia operativa. El Plan de Ciber Resiliencia de MAPFRE articula la evolución y mejora de la posición del Grupo en materia de Ciberseguridad, Privacidad, Protección de datos y Resiliencia Operativa Digital,

vertebrando las medidas de mitigación de los Ciberriesgos en la compañía.

Inflación

La elevada inflación, que tiene impacto directo en el componente energético y en el precio de todos los insumos y productos, afecta de forma generalizada a todas las empresas y clientes. La inflación persistente supone una pérdida de la capacidad de compra de las familias, con impacto en la suscripción de nuevos productos, tanto de Vida como de No Vida.

Desde un punto de vista de sector (re)asegurador, el riesgo de inflación se materializa en un aumento de los gastos de siniestralidad y en la caída de la demanda en la contratación.

Para contrarrestar esta situación, MAPFRE aplica una selección y tarificación de riesgos prudentes y una política de inversiones caracterizada por una proporción de renta fija con rentabilidad vinculada a la inflación local o la tasa de rentabilidad de los bancos centrales que permiten contar con recursos suficientes para atender a los asegurados incluso en situaciones de inflación no previstas. Una disminución en la rentabilidad de las inversiones afecta negativamente al resultado técnico del Grupo y puede reducir el apetito por productos aseguradores de vida.



Cambios regulatorios

La actividad (re)aseguradora es una actividad fuertemente regulada que tiene por objeto, con carácter prioritario, la defensa de los asegurados. Los cambios legislativos pueden i) implicar un riesgo si el Grupo no es capaz de adaptarse a ellos, o ii) afectar a las operaciones del Grupo en la medida en que las autoridades supervisoras tengan un amplio control administrativo sobre diversos aspectos del negocio asegurador.

Entre los cambios legislativos destacan la entrada en vigor en 2023 de los nuevos criterios establecidos en las Normas Internacionales de Información Financiera adoptadas por la UE (“NIIF-UE”) 17 “Contratos de Seguro” y 9 “Instrumentos Financieros”, que suponen un cambio significativo en la valoración y presentación de los estados financieros. Dichas normas requieren a las entidades aseguradoras la aplicación de cambios en el reconocimiento de operaciones de seguros y reaseguros, afectando a la valoración y presentación de los ingresos, gastos activos y pasivos derivados del negocio de seguros y a la clasificación y valoración de los activos financieros.

SE HA AVANZADO EN EL DESARROLLO DE UNA CULTURA DE TRANSFORMACIÓN CONTINUA QUE PERMITA AL GRUPO ADAPTARSE A UNA REALIDAD CAMBIANTE E INCIERTA

Para la aplicación de ambas normas, el Grupo ha desarrollado una nueva arquitectura tecnológica, implementado nuevos procesos y directrices que abordan todos los aspectos que establece la norma y diseñando nuevos modelos de datos y nuevos sistemas corporativos. En 2022 se han puesto en marcha los nuevos sistemas operativos y definido los modelos de negocio para la documentación a cumplimentar por las entidades en cada operación de compra de activos financieros para la clasificación de las inversiones.

Gestión del personal y organización

El riesgo de personal considera las posibles pérdidas motivadas a la inadecuación o a fallos con origen en i) la falta de formación, experiencia y capacitación de los empleados de la compañía; ii) no adaptabilidad del personal a la visión, misión y valores de la entidad; iii) aspectos relacionados al dimensionamiento de los departamentos o estructura; o iv) que afecten a la salud y seguridad de los empleados.

La gestión del talento es siempre una preocupación en MAPFRE. En entornos como los actuales de continua

transformación es necesario dotar a la organización de una mayor flexibilidad y conocimientos técnicos para afrontar una sociedad cambiante.

El Grupo continúa con el plan de bajas voluntarias incentivadas dirigido a empleados de sus operaciones de seguro en España y el plan de reestructuración en Verti Italia que supone un amplio cambio organizativo. Este plan implica una reducción significativa de la estructura de personal en las distintas áreas de la entidad mediante la recolocación de empleados en proveedores de servicios, bajas incentivadas y otras medidas de terminación de la relación laboral. El coste neto de este plan asciende a 19,9 millones de euros.

La gestión de las personas en MAPFRE se basa en tres pilares, el desarrollo del talento, la transformación de la organización y el impulso de la experiencia del empleado y los canales de comunicación y transparencia hacia el empleado.

Riesgo de nuevos competidores

El riesgo de nuevos competidores comprende los riesgos derivados de la pérdida de posicionamiento e incapacidad de reacción ante los cambios en el mercado y la aparición de nuevos actores.

El Grupo compite en los mercados locales y globales con compañías de seguros, bancos, corredores, compañías de gestión de activos y servicios financieros. Además, podría producirse la entrada de nuevos competidores con perfiles tecnológicos más avanzados que incluyan nuevas tecnologías disruptivas.

Las iniciativas estratégicas del Grupo MAPFRE puestas en marcha referidas a transformación digital, orientación al cliente y excelencia en la gestión técnica y operativa han permitido afrontar este riesgo. Desde el punto de vista operacional y tecnológico se ha desarrollado una cultura de transformación continua que permita al Grupo adaptarse a una realidad cambiante e incierta, con nuevos modelos organizativos y operativos, líneas de innovación estratégica y disruptivas, procesos de innovación abierta y el reto digital en el ámbito de la cultura, talento y entornos de trabajo.

Lo anterior se apoya en el establecimiento y el uso de analítica avanzada de datos que permite el conocimiento de las necesidades de los clientes, la optimización de argumentos de retención de clientes y la monitorización del comportamiento de los consumidores y principales competidores en el mercado.

b. Riesgos emergentes

Respecto a los riesgos emergentes con impacto potencial significativo que podrían afectar al Grupo a más largo plazo (cinco años) destacan:

- Cambio Climático
- Productos y servicios
- Inestabilidad y crisis financieras por conflictos y escasez de recursos

Para más información sobre riesgos emergentes, Ver Capítulo 6.3 Notas de información complementaria - Nota 6. Riesgos emergentes.

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 y sociedades dependientes (SFCR) en su web corporativa, en la nota 7 “Gestión de Riesgos” y en el capítulo Principales Riesgos e Incertidumbres del Informe Cuentas Anuales consolidadas e Informe de Gestión Consolidado de MAPFRE 2022.

Formación en riesgos

A lo largo de 2022, 11.805 personas han recibido 23.922,76 horas de formación en gestión de riesgos. El 38 % de la plantilla activa, al cierre del ejercicio, había completado alguna acción formativa relacionada con este ámbito en el último año.

A continuación, se detalla el desglose por nivel de responsabilidad:

Nivel	Personas activas formadas
Dirección	552
Jefes y Mandos	2.066
Técnicos	6.306
Administrativos	2.881
Total	11.805

Así mismo, los miembros del Consejo reciben formación continua en gestión de riesgos. En 2022, el 100 % de los consejeros externos han destinado, en conjunto, un total de 100 horas a formarse en riesgos normativos (riesgos penales, blanqueo capitales y financieros), tecnológicos y operativos y reputacionales.

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

MAPFRE analiza de forma permanente, aquellos factores que, de materializarse, pueden tener un impacto en el negocio (referido a inversión y suscripción) o podrían tenerlo. En ese análisis se tienen en cuenta los factores ambientales, sociales y de gobierno (ESG), 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.

Del mismo modo, como compañía aseguradora global, MAPFRE tiene un importante papel que jugar a la hora de ayudar a la sociedad identificando oportunidades de desarrollo sostenible para el negocio asegurador y ofreciendo a los clientes productos y servicios que contribuyan a la transición a una economía baja en carbono. Para más información sobre productos y servicios sostenibles ver Capítulo 6.3 Notas de información complementaria - Nota 8. Productos Sostenibles.

A partir del análisis de estos factores ESG 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.

Para más información sobre cómo los factores ESG analizados pueden afectar al negocio y cómo el Grupo está abordando estos temas, consultar el Capítulo 6.3 Notas de información complementaria - Nota 7. Integración de aspectos ESG en el negocio.

MAPFRE ANALIZA DE FORMA PERMANENTE AQUELLOS FACTORES QUE PUEDEN TENER UN IMPACTO EN EL NEGOCIO. EN ESE ANÁLISIS, SE TIENEN EN CUENTA LOS FACTORES AMBIENTALES, SOCIALES Y DE GOBIERNO (ESG)

3.3.2. SOSTENIBILIDAD EN EL NEGOCIO

Para que el mundo pueda alcanzar las metas recogidas en la Agenda 2030, cada empresa ha de abordar los retos comunes y hacerlos propios, integrándolos en el negocio.

El modelo de negocio de MAPFRE y su estrategia son un ejemplo de cómo la empresa afronta los desafíos globales en sostenibilidad, gestiona los riesgos y oportunidades ESG e innova en el desarrollo de productos y soluciones aseguradoras que benefician a los clientes y a la sociedad en la que opera.

Los riesgos ESG se integran de forma natural en nuestros procesos de negocio brindando soluciones a largo plazo. La gestión de riesgos y oportunidades ESG ayuda en la toma de decisiones en áreas como suscripción, inversión, innovación en productos y servicios, prestación de servicios, claves para generar confianza en los grupos de interés.

3.3.2.1. Integración de los aspectos ESG en los procesos de inversión de MAPFRE

GOBIERNO Y ESTRATEGIA

En relación con los procesos de inversión, desde 2017 MAPFRE está adherida a los Principios de Inversión Responsable de la Organización de Naciones Unidas (PRI, por sus siglas en inglés) y cuenta con un marco de actuación en inversión responsable, actualizado en 2022, que viene determinado por los mismos. [Acceso Marco Inversión Responsable.](#)

Los PRI de Naciones Unidas, cuyo objetivo es reflejar la creciente relevancia de las temáticas ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ESG) en los procesos de inversión, 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, buscando la creación de valor a largo plazo e incorporando, de forma complementaria a la información tradicional, los factores ESG.

MAPFRE cuenta con una Política de Inversiones, aprobada por el Consejo de Administración de MAPFRE, de aplicación a todas las entidades aseguradoras y reaseguradoras y con una serie de políticas que complementan este compromiso con la inversión sostenible:

- a. Política de Ejercicio de los Derechos de Voto
- b. Política de Integración de Riesgos de Sostenibilidad
- c. Política de Implicación
- d. Diligencia debidas PIAS (Declaración sobre las políticas de Diligencia Debida en relación con las Principales Incidencias Adversas)

El Área Corporativa de Inversiones es la garante 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. Asimismo, MAPFRE ASSET MANAGEMENT (en adelante MAPFRE AM) cuenta con un Comité de Riesgos, que analiza periódicamente la composición de las carteras gestionadas por MAPFRE AM, su evaluación ESG y las controversias que puedan surgir la aplicación de las causas de exclusión aprobadas por MAPFRE, así como la huella de carbono de la cartera de inversión.

Compromisos en materia ambiental en inversión

En 2022 hemos reforzado y modificado nuestros compromisos ambientales en el negocio de inversión para contribuir, desde la parte que nos toca, a la transición hacia una economía baja en carbono, reforzando nuestro compromiso de ser una compañía cero emisiones en 2050. Estos compromisos han sido aprobados por el Consejo de Administración.

Durante el año 2022, la compañía ha cumplido con los compromisos ambientales establecidos con anterioridad.

Para más detalle sobre los compromisos ambientales del grupo MAPFRE en inversión: <https://www.mapfre.com/media/COMPROMISOS-AMBIENTALES-INVERSION-Y-SUSCRIPCION.pdf>

GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES ESG

Para el seguimiento y gestión de los riesgos ESG en las inversiones MAPFRE dispone de un marco propio de análisis ESG, que se revisa de forma periódica para incorporar las mejores prácticas en este ámbito. El equipo de inversiones es el responsable de implementar las metodologías incluidas en el marco de actuación, buscando las oportunidades y minimizando los riesgos.

En relación con las estrategias de sostenibilidad, MAPFRE es partidaria de aplicar de forma transversal un enfoque de integración, así como una política de implicación a largo plazo de los accionistas a través del ejercicio de los derechos de voto, que aplica al conjunto de todos los activos que gestiona.

Tal y como se define en el Marco de Inversión Responsable y en la Política de Integración de MAPFRE AM, se lleva a cabo la integración de criterios ambientales, sociales y de buen gobierno en todos los procesos de inversión, tanto de carteras propias como de terceros, teniendo en cuenta los criterios definidos por la normativa aplicable y las tendencias de mercado, entre otros.

Así mismo, se incorporan, en la toma de decisiones de inversión y en la gestión de los riesgos de sostenibilidad, criterios de exclusión enfocados principalmente en cuestiones ambientales, que promueven la consecución de los objetivos comentados anteriormente.

Por otro lado, se está avanzando en el establecimiento de procesos de diálogo con las compañías como mecanismo para influir en su desempeño en términos de sostenibilidad.

MAPFRE APOYA LA TRANSICIÓN HACIA UNA ECONOMÍA BAJA EN CARBONO Y RESPETUOSA CON EL CLIMA, EN CONSONANCIA CON LOS OBJETIVOS CLIMÁTICOS DE PARÍS

Por tanto, desde MAPFRE se lleva a cabo la responsabilidad fiduciaria de las inversiones realizadas, a través del ejercicio de voto y del diálogo.

En relación con el voto, se pretende influir en el gobierno de la empresa y contribuir a favorecer una mayor transparencia y mejor desempeño en materia de sostenibilidad. Y en lo relativo al diálogo, el objetivo es poder acceder a las compañías de forma directa o colectiva buscando también contribuir en un mejor desempeño en materia de sostenibilidad.

Así mismo, traslada la filosofía de la inversión socialmente responsable a todo el balance del Grupo.

La inversión inmobiliaria está completamente alineada con estos principios y el sistema de gobierno

descrito previamente. Adicionalmente se han definido estrategias específicas para asegurar el cumplimiento de los objetivos fijados, en el marco del Plan de Sostenibilidad y el Plan de Huella Ambiental –este último desarrolla aspectos concretos del primero–. [Para más información, consultar el Capítulo 5 - Comprometidos con el Medio Ambiente.](#)

MÉTRICAS Y OBJETIVOS

Aplicando los compromisos de la Política de Integración de Riesgos de Sostenibilidad, a cierre del ejercicio el 100 % de la cartera de inversión gestionada por MAPFRE AM está analizada con parámetros ESG, lo que corresponde a una inversión de más de 30.695 millones de euros. Del total de la cartera, más del 93 % de los activos cuentan con calificación ESG, de ellos el 95 % tiene una calificación elevada, por encima del umbral mínimo exigible establecido por la entidad.

Respecto a las acciones relacionadas con la inversión inmobiliaria de MAPFRE, cabe destacar la iniciativa de certificación de edificación sostenible. Durante 2022 se continúa trabajando para lograr nuevas certificaciones con sello LEED en 2023. Esta iniciativa tiene como objetivo para el año 2030 poder certificar al menos el 50 % de la superficie total de los edificios singulares propiedad de MAPFRE.

Otra iniciativa relevante es el lanzamiento de un plan quinquenal de instalación de paneles fotovoltaicos en una serie de edificios relevantes para alcanzar elevados niveles de autonomía energética, lo que pone en valor las inversiones inmobiliarias.

– Medición de la huella de carbono de la cartera de inversión

MAPFRE apoya la transición hacia una economía baja en carbono y respetuosa con el clima, en consonancia con los objetivos climáticos de París. Por ello, la compañía quiere asegurar que sus actividades y las emisiones asociadas contribuyan a reducir el calentamiento global.

La consideración del impacto ambiental de sus inversiones forma parte de la estrategia que MAPFRE está llevando a cabo para reducir su huella de carbono dentro de todas sus actividades y alcances, incluyendo también las que derivan de su cartera de activos.

Como muestra de este compromiso, se ha llevado a cabo la medición del impacto climático en la cartera de inversión, de manera que se puedan establecer objetivos de descarbonización y dirigir la toma de decisiones. Para el cálculo de la huella de carbono

de su cartera de inversión, MAPFRE emplea una metodología propia, basada en metodología de la Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF), midiendo las emisiones de la cartera de renta variable y deuda corporativa y renta fija gubernamental. De esta manera la compañía identifica los riesgos y oportunidades que sus inversiones puedan significar en relación con el desarrollo sostenible del negocio. Para más información sobre la metodología de cálculo de la huella de carbono de la cartera de inversión, ver <https://www.mapfream.com/>

	2022	2021	2020
Huella de carbono total (TmCO ₂ eq)	3.354.390,96	4.266.833,45	5.112.513,24
Huella de carbono por M€ invertido (TmCO ₂ eq/Millón €)	138,71	153,47	196,61

En línea con su compromiso con la Agenda 2030 de Naciones Unidas, en 2022 MAPFRE midió nuevamente el impacto de las carteras del balance sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible, utilizando la metodología desarrollada en 2019 con la Universidad de Siena. Se continúa trabajando en ampliar la metodología e integrarla con el resto de las herramientas utilizadas en la inversión con criterios ESG.

Dentro de los objetivos del Plan de Sostenibilidad 22-24 se ha establecido:

- La calificación del 90 % de la cartera de inversión con criterios ESG a nivel global para el año 2024.
- La reducción de las emisiones de la cartera de inversión en un 10 % a cierre de 2024 (línea base 2019 sobre el indicador relativo: TmCO₂eq/Millón €).

PRODUCTOS DE INVERSIÓN SOSTENIBLE

MAPFRE se ha comprometido a desarrollar una gama de productos sostenibles que complementen a los ya existentes.

MAPFRE AM, la gestora de activos de MAPFRE, cuenta con dos fondos sostenibles, que están calificados bajo el Label ISR que promueve el Ministerio de Finanzas francés y como artículo 8 según el nuevo reglamento europeo sobre divulgación de finanzas sostenibles (SFDR, por sus siglas en inglés). Además, tienen en consideración las Principales Incidencias Adversas. [Para más información sobre estos fondos ver Capítulo 6.3 Notas de información complementaria - Nota 8. Productos Sostenibles.](#)

En concreto, el fondo MAPFRE AM - Inclusión Responsable busca el impacto social en el mundo de la discapacidad, sin perder de vista el criterio de rentabilidad financiera. Y el fondo MAPFRE AM- Capital Responsable busca la preservación del capital junto con una inversión en aquellas empresas que de forma más coherente integran la estrategia de sostenibilidad.

Además, como muestra de este compromiso, la compañía dispone de otros productos de inversión sostenible como el fondo de infraestructuras lanzado con Abante o las inversiones en energía renovables junto a Iberdrola. [Para más información sobre los productos de inversión de MAPFRE: ver Capítulo 6.3 Notas de información complementaria - Nota 8. Productos Sostenibles e Informe TCFD Grupo MAPFRE.](#)

MAPFRE ha puesto especial interés en que la comunicación y la información de los fondos sostenibles a los clientes (actuales y potenciales), especialistas, y a la sociedad en general, se realice de una forma diferente, acorde con los valores que representan para la empresa estos fondos, la inversión responsable y su contribución al desarrollo sostenible. Para ello genera contenidos de información específicos a través de entrevistas, participación en jornadas y eventos, artículos de referencia en medios especializados y vídeos de valor añadido en la web corporativa de MAPFRE.

Además, desde 2019 MAPFRE forma parte de Spainsif (plataforma de encuentro de referencia en materia de inversión sostenible y responsable en España), siendo también miembro de su junta directiva.

Para dar cumplimiento a la regulación relativa a la Taxonomía europea, Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio de 2020 relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles y por el que se modifica el Reglamento (UE) 2019/2088, se reporta a continuación las actividades que contribuyen al cumplimiento de los objetivos medioambientales de la Unión Europea.

Relativo a los activos del balance:

	2022			2021		
	Elegible	No elegible	Exposición sobre total de activos (%)	Elegible	No elegible	Exposición sobre total de activos (%)
Activos totales	3,72 %	18,43 %	66,83 %	2,78 %	23,07 %	64,17 %
Exposición a derivados	--	0,23 %	0,56 %		1,03 %	0,52 %
Exposición a compañías no sujetas a NFRD (*)	--	0 %	0 %		0 %	0 %
Exposición a emisores de gobiernos centrales, bancos centrales y supranacionales	--	49,64 %	33,17 %		55,84 %	35,83 %

2021 y 2022: El cálculo se ha realizado en base a la cartera gestionada por el centro de competencia de Europa que representa una cifra superior al 80 % del total de la cartera de inversión.

* La ratio de exposición sobre los activos totales a empresas que no estén obligadas a publicar información no financiera de conformidad con los artículos 19 bis o 29 bis de la Directiva 2013/34/UE es inferior a 0,001 % por lo que se considera poco significativo y se reporta un 0 % de exposición

La información incluye las inversiones del ámbito jurídico del Grupo MAPFRE que corresponde a MAPFRE, así como todos los fondos de Inversión y pensiones y carteras de terceros gestionados por MAPFRE AM, y la cartera de inversión de los recursos propios de la gestora, localizadas en la Unión Europea, y que son gestionadas por el Centro de Competencia de la UE (MAPFRE AM, sito en nuestra sede central en Majadahonda, Madrid y dependiente del Área Corporativa de Inversiones del Grupo MAPFRE).

Para las inversiones a través de vehículos se realiza la transparencia, es decir se da la información de los activos o inversiones subyacentes.

Para la obtención de los datos se ha empleado el sistema de reporting interno de datos de la cartera y la información disponible en [EU Taxonomy Compass](#).

Para determinar qué parte de las inversiones analizadas corresponden a actividades elegibles o no elegibles, se ha realizado el cruce de la información de las inversiones en la cartera de MAPFRE y sus códigos NACE con los códigos NACE de actividad económica (en la máxima granularidad posible) clasificados para los dos objetivos ambientales requeridos por la normativa a partir del 1 de enero de 2022 (“Mitigación del Cambio Climático” y “Adaptación del Cambio Climático”). Del cruce de

ambos listados, se ha obtenido una clasificación de las actividades elegibles y no elegibles dentro de la cartera de MAPFRE.

Cambios realizados respecto al ejercicio anterior (2021):

Para adecuar la información que se va a reportar en relación con la alineación de las inversiones del Grupo MAPFRE con la Taxonomía, en base al alcance definido anteriormente, se han implementado cambios respecto al total de las inversiones contempladas en el ejercicio anterior. Por ello, se han incorporado al análisis las carteras Unit Linked y se ha realizado una revisión exhaustiva de la base de datos para comprobar la adecuada asignación de parámetros a las distintas inversiones. Además, se han excluido las cuentas corrientes de los fondos de inversión. Por otro lado, respecto al perímetro de consolidación éste se ha ajustado al ámbito jurídico del Grupo MAPFRE que corresponde a MAPFRE y sus sociedades dependientes, siempre dentro del alcance definido anteriormente, excluyendo del mismo cualquier otra posible inversión considerada en el ejercicio anterior.



Estrategia y compromiso con los clientes:

En relación al diseño de productos de inversión, la estrategia comercial del grupo tiene dos enfoques, por un lado, la creación de una gama exclusiva de productos sostenibles (denomina “Responsable”), donde se buscan cuestiones más específicas como la inversión temática, el impacto social medioambiental o la combinación específica de preservación de capital y sostenibilidad.

En este caso, se busca crear un producto que combine una necesidad de mercado con una necesidad social o medioambiental. Se dispone tanto de una metodología como de datos propietarios, lo que permite buscar esa combinación. Así, por ejemplo, el Fondo Inclusión Responsable busca el impacto social en el mundo de la discapacidad junto al exceso de rentabilidad que proporcionan las empresas que muestran un compromiso con ello. El fondo Capital Responsable busca la preservación del capital mediante volatilidad limitada junto con una inversión en aquellas empresas que de forma más coherente integran su estrategia de sostenibilidad con su estrategia general.

Tal y como se define en el Marco de Inversión Responsable y en la Política de Integración de MAPFRE AM, se lleva a cabo la integración de criterios ambientales, sociales y de buen gobierno en todos los procesos de inversión, tanto de carteras propias como de terceros, teniendo en cuenta los criterios definidos por la normativa aplicable y las tendencias de mercado.

Los factores sociales que se integran en el proceso de inversión y, en particular, en los productos para terceros (en los que siempre se coincide) están alineados con la actividad social del Grupo: la integración de la discapacidad, su actividad fundacional, voluntariado, etc.

3.3.2. Integración de los aspectos ESG en los procesos de suscripción de MAPFRE

GOBIERNO Y ESTRATEGIA

En 2012, MAPFRE se adhirió a los Principios para la Sostenibilidad en Seguros (PSI) (<https://www.unepfi.org/psi/signatory-companies/>) promovidos por la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEPFI),

comprometiéndose a integrar en sus procesos de toma de decisiones las cuestiones ambientales, sociales y de gobierno (ESG) en los procesos de suscripción de las operaciones de seguros del Grupo.

Este compromiso viene definido en la Política de Suscripción, aprobada por el Consejo de Administración de MAPFRE, y de aplicación a todas las entidades aseguradoras y reaseguradoras y alineada con la estrategia de negocio corporativa. MAPFRE cuenta con un Comité Global de Negocios, que se reúne mensualmente, y un Comité de Políticas de Suscripción, que se reúne semestralmente y se encarga, entre otras funciones, de la correcta aplicación de esta política y analiza y propone normas operativas de exclusión sobre cuestiones ESG.

Compromisos en materia ambiental en suscripción:

El Grupo MAPFRE está acelerando el despliegue de su estrategia climática, por ello, en 2022 hemos reforzado y modificado nuestros compromisos ambientales en el negocio de suscripción para contribuir, desde la parte que nos toca, a la transición hacia una economía baja en carbono, reforzando nuestro compromiso de ser una compañía cero emisiones en 2050. Estos compromisos han sido aprobados por el Consejo de Administración.

Durante el año 2022, la compañía ha cumplido con los compromisos establecidos con anterioridad en materia de carbón, petróleo y gas y no ha aprobado ninguna excepción en la materia .

Para más detalle sobre los compromisos ambientales del grupo MAPFRE en suscripción: <https://www.mapfre.com/media/COMPROMISOS-AMBIENTALES-INVERSION-Y-SUSCRIPCION.pdf>

GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES ESG

MAPFRE analiza de forma permanente aquellos factores que, de materializarse, pueden tener un impacto en el negocio, o podrían tenerlo. En ese análisis, se tienen en cuenta los factores ESG, 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 ESG 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.

Suscripción de grandes riesgos

Para la suscripción de riesgos globales, MAPFRE ha desarrollado un modelo interno de evaluación ESG que, apoyándose en herramientas especializadas, evalúa y cuantifica el impacto ambiental, social y de gobierno de la actividad desarrollada por un grupo empresarial, teniendo en cuenta el sector y 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 GLOBAL RISKS y, en su caso, también la autorización adicional del CEO. En este caso, si la operación es autorizada, con las medidas de mitigación correspondientes, se informa a la Dirección Corporativa de Sostenibilidad y puede requerir un plan de medidas de mitigación de dicho riesgo.

Gestión de 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 contempla varias funciones:

- Control de acumulación: tratamiento de todas las exposiciones catastróficas que tengan las entidades y que puedan ser afectadas por una catástrofe natural. En este capítulo, se implantó en 2021 a nivel corporativo la herramienta ExpoCat para el reporte y geo-referenciación de las exposiciones catastróficas de las entidades MAPFRE, incluyendo también su representación cartográfica con diferentes cuadros de mando para mejorar el control y agilizar la gestión de esta información. Los datos que se codifican incluyen características de las exposiciones que las

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 DE SEGUROS

pueden hacer más resilientes al impacto de riesgos catastróficos, como el año y tipo de construcción o su altura, entre otras.

- **Modelización de riesgos catastróficos:** disponiendo de toda la información de las exposiciones, estimar escenarios probabilísticos de pérdidas para calcular el posible impacto financiero ante catástrofes naturales. El cambio climático puede ser un factor incremental del riesgo catastrófico dependiendo del tipo de escenario y del horizonte temporal y se tratará de incorporar en estas estimaciones, en la medida en que los modelos predictivos utilizados permitan incluir dicha variable. Asimismo, la herramienta ExpoCat permitirá a las entidades formular escenarios deterministas de pérdidas con mapas precisos en caso de la ocurrencia de un evento catastrófico, identificando las exposiciones potencialmente afectadas y permitiendo una toma de decisiones más ágil.
- **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 expuesto.

- **Planes de Continuidad:** en caso de materializarse un evento catastrófico, la capacidad para continuar prestando servicio a sus clientes se convierte en un aspecto crítico. Es por ello que se desarrollan, implantan, prueban, actualizan y certifican planes de continuidad de negocio, destinados a garantizar, además de la seguridad personal de empleados y colaboradores, la resiliencia operativa de las entidades; cumpliendo así sus obligaciones 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 el Informe de Gestión Consolidado 2022.



MÉTRICAS Y OBJETIVOS

MAPFRE ha desarrollado un proceso interno de evaluación ESG que, apoyándose en herramientas especializadas, evalúa y cuantifica el impacto ambiental, social y de gobierno de la actividad desarrollada por un grupo empresarial, teniendo en cuenta el sector y los países donde opera. Hasta el año 2022 la herramienta ha servido para ofrecer un scoring para los clientes de riesgos globales. Dentro de los objetivos del Plan de Sostenibilidad 2022-2024 se ha establecido el objetivo de expandir el modelo de análisis ESG a las carteras de suscripción de España, Brasil y reaseguro facultativo.

De acuerdo con el modelo de análisis de riesgos ESG, al cierre del 2022 el 77 % de las carteras de suscripción, anteriormente mencionadas, ha sido analizada con criterios ambientales, sociales y de buen gobierno (ESG).

En abril de 2022, MAPFRE se adhirió a la Alianza de Seguros para las Emisiones Netas Cero (Net-Zero Insurance Alliance, por sus siglas en inglés NZIA) con el objetivo de ser una compañía cero emisiones netas en sus carteras de suscripción de seguros y reaseguros en 2050.

Dicho compromiso eleva la exigencia de sostenibilidad de MAPFRE, ya que la compañía deberá establecer criterios de suscripción donde pueda tener un impacto significativo en términos de emisiones, así como definir compromisos de descarbonización con los clientes más relevantes, promoviendo acuerdos y el desarrollo de productos y servicios que fomenten la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero de nuestra cartera.

PRODUCTOS Y SERVICIOS DE SUSCRIPCIÓN SOSTENIBLES

La innovación sostenible es una importante oportunidad de negocio. Por ello, MAPFRE continúa trabajando en el diseño de soluciones sostenibles, analizando las opciones del mercado y avanzando hacia los nuevos modelos de negocio y soluciones que surgen de los cambios digitales y tecnológicos con el fin último de ofrecer las mejores soluciones y servicios a los clientes actuales y futuros y contribuir a la transición justa a una economía baja en carbono y a una sociedad más inclusiva e igualitaria.

La experiencia de MAPFRE como aseguradora permite gestionar riesgos y desarrollar soluciones para un futuro sostenible, agregando valor a través del diálogo con los grupos de interés y compartiendo su experiencia para mejorar la conciencia general sobre el riesgo y la mitigación en el sector.

a. Productos y servicios medioambientales:

son aquellos productos aseguradores o servicios dirigidos a adaptar y/o mitigar de manera específica un riesgo u oportunidad medioambiental y/o relacionado con el cambio climático.

b. Productos y servicios sociales: son aquellos productos aseguradores o servicios dirigidos a cubrir de manera específica las necesidades básicas de la población, productos o servicios relacionados con la protección de la vida, la salud y educación en comunidades desfavorecidas y/o colectivos de bajos ingresos (salarios mínimos o menos), así como aspectos relacionados con la protección de los derechos humanos, la no discriminación, la inclusión y la diversidad.

c. Productos y servicios de buen gobierno:

son aquellos productos dirigidos a proteger los negocios de una de las principales vulnerabilidades actuales: los ciberataques.

Para más información ver Capítulo 6.3 Notas de información complementaria - Nota 8. Productos Sostenibles.

Para dar cumplimiento a la regulación relativa a la Taxonomía europea, Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio de 2020 relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles y por el que se modifica el Reglamento (UE) 2019/2088, se reporta a continuación las actividades que contribuyen al cumplimiento de los objetivos medioambientales de la Unión Europea. Relativo a las primas de seguro no vida y reaseguro:

	2022	2021
Exposición de las primas de seguros de No Vida a actividades económicas elegibles por la Taxonomía	46,19 %	43,51 %
Exposición de las primas de seguros de No Vida a actividades económicas no elegibles por la Taxonomía	53,81 %	56,49 %

Los datos utilizados corresponden a la Cuenta de Resultados Consolidada bajo NIIF de MAPFRE S.A. a 31 de diciembre de 2022.

Los ramos considerados según Reglamento Delegado 2021/2139 por el que se completa el Reglamento (UE) 2020/852 de 18 de junio de 2020 (Reglamento de Taxonomía) sobre los criterios técnicos de selección

para identificar qué actividades están adaptadas a los objetivos climáticos según la taxonomía son:

• **Seguros de No Vida:**

- a. seguro de gastos médicos;
- b. seguro de protección de ingresos;
- c. seguro de accidentes laborales;
- d. seguro de responsabilidad civil de vehículos automóviles;
- e. otro seguro de vehículos automóviles;
- f. seguro marítimo, de aviación y transporte;
- g. seguro de incendio y otros daños a los bienes;
- h. seguro de asistencia

• **Reaseguro**

El volumen de estos ramos (definidos por la taxonomía como elegibles) suponen el 94 % del volumen de las primas No Vida de MAPFRE a nivel global.

El Grupo MAPFRE ha establecido reportar, por considerarse materiales en este ámbito, los datos correspondientes a aquellas entidades que representan el 95 % de los resultados y más del 85 % de las primas, según la estimación realizada con datos a 30 de junio de 2022.

Para el cálculo del porcentaje de exposición de las primas de seguros de No Vida a actividades económicas elegibles y no elegibles por la Taxonomía, se ha empleado el volumen de primas emitidas de seguro No Vida y las primas brutas aceptadas No Vida del negocio de reaseguro No Grupo de MAPFRE RE (provenientes de cedentes ajenas al Grupo MAPFRE) sobre el volumen total de primas de seguros de No Vida y reaseguros del alcance definido como material para el ejercicio 2022.

Para ello se ha llevado a cabo la identificación en contrato de cobertura de la consideración de riesgos de cambio climático según detalle en anexo I del Reglamento, considerando Inclusión explícita en la cobertura de al menos uno de los riesgos de cambio climático identificados considerados crónicos o agudos relacionados con la temperatura, el viento, el agua o la masa sólida.

Para el cálculo de la información reportada se ha empleado la información obtenida de los diferentes sistemas de gestión de información contable del Grupo como BI, COGNOS, SAP y HFM.

A la hora de obtener los datos se han encontrado ciertas limitaciones. Al alinear la información con los datos de Contabilidad los datos no han podido limitarse al nivel de cobertura individual, limitándose al nivel de línea de negocio. Por ejemplo, en los ramos de Empresas, no existe una información aislada de las coberturas específicas que vienen a mitigar las consecuencias de los eventos climáticos.

En muchos de los casos, la definición de la cobertura es en base a Todo Riesgo Accidental, en cuyo caso se ha inferido el valor estimado de la siniestralidad devengada para determinar las primas comunicadas. En el caso de las primas de reaseguro, las primas provenientes de tratados de reaseguro son cifras que provienen de las pólizas originalmente emitidas por las aseguradoras, pero que se ceden al reaseguro de manera agregada, sin detalle de póliza ni de actividad / cobertura individual. Las provenientes de reaseguro facultativo se han podido procesar con algo más de detalle al sí conocerse la clase de riesgo de cada póliza reasegurada.

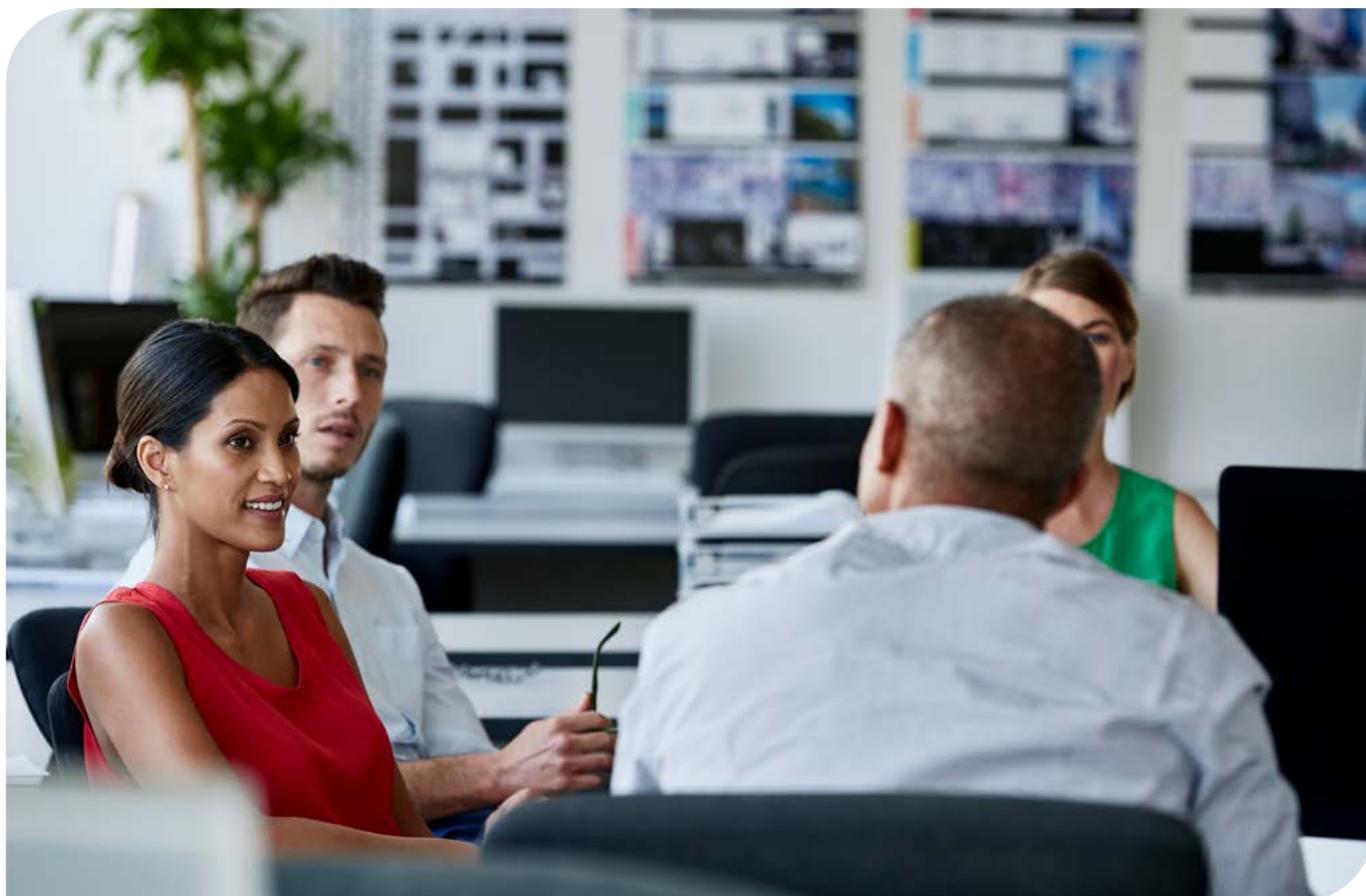
Además, se han llevado a cabo ciertas hipótesis o estimaciones debido a que, hoy en día, los sistemas de información no son tan granulares como las exigencias de la normativa.

En el caso de reaseguro, en función del ramo de cada negocio se ha asumido la cobertura o no de los riesgos climáticos indicados. La práctica habitual de seguros permite asumir con alto grado de certidumbre si los riesgos climáticos descritos son objeto o no de cobertura por cada uno de los ramos No Vida.

Estrategia y compromiso con los clientes:

Como compañía aseguradora y reaseguradora global, MAPFRE tiene un importante papel que jugar a la hora de ayudar a la sociedad en el proceso de adaptación y mitigación al cambio climático, identificando riesgos y oportunidades para el desarrollo de productos y servicios sostenibles. Para la definición de la estrategia y los procesos de suscripción del Grupo, se tienen en cuenta los criterios definidos por la normativa aplicable, las tendencias de mercado y los aspectos relevantes para los diferentes grupos de interés, apostando por la constante innovación en el diseño de productos y servicios, que incorporen criterios ambientales, sociales y de buen gobierno.

MAPFRE JUEGA UN IMPORTANTE PAPEL EN LA AYUDA A LA SOCIEDAD EN SU PROCESO DE ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO, IDENTIFICANDO RIESGOS Y OPORTUNIDADES PARA EL DESARROLLO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS SOSTENIBLES



Como reaseguradora, la compañía no tiene acceso al cliente final para decidir comercializar productos de seguros, pero las coberturas de reaseguro de facto apoyan a las aseguradoras para que estas tengan suficiente respaldo financiero (si lo requieren) y puedan comercializar productos sostenibles. El reaseguro asume un elevado riesgo climático por la acumulación de cesiones en la totalidad de carteras reaseguradas y es un componente esencial en la mitigación de este riesgo a nivel global.

3.3.2.3. Riesgos y oportunidades del cambio climático en el negocio

Adaptación del negocio al cambio climático

El concepto de resiliencia climática implica que las organizaciones desarrollen la capacidad de adaptación para responder al desafío del cambio climático, gestionando mejor los riesgos de transición y los riesgos físicos asociados y aprovechando las oportunidades.

El sector asegurador tiene un importante papel en la adaptación al cambio climático como herramienta de gestión de riesgos climáticos, que permite a la sociedad mitigar las pérdidas ocasionadas a través de la ocurrencia de eventos climáticos extremos.

Por ello, en MAPFRE se está trabajando en la adaptación del negocio al cambio climático para mejorar la resiliencia climática mediante un modelo de negocio sostenible, con la exclusión de determinados riesgos en nuestra cartera de inversión y suscripción, la promoción de las finanzas sostenibles, la creación de productos y servicios ambientales, el aumento de las primas en determinados ramos o el fomento de medidas de adaptación frente a los impactos del cambio climático. Además, estamos trabajando en medir el impacto de los distintos escenarios climáticos sobre nuestra estrategia y negocio.

La cobertura de los seguros es un aspecto crucial, al ofrecer a los clientes protección financiera contra los riesgos de catástrofes naturales. Además, como inversores institucionales MAPFRE desempeña un papel fundamental para ayudar a financiar la transición a una economía baja en carbono. [Para más información ver apartados 3.3.2.1 y 3.3.2.2 – Gestión de Riesgos.](#)

Además, debido a la naturaleza del negocio de MAPFRE, es fundamental para la empresa contar con soluciones y procedimientos para salvaguardar la salud y la vida de las personas, pero también

para reanudar los procesos y servicios con el fin de reducir el impacto en los clientes y en el negocio en caso de un desastre natural.

Por ello, MAPFRE desarrolla, implementa, prueba, actualiza y certifica los Planes de Continuidad de Negocio, orientados a garantizar, además de la seguridad personal de los empleados y colaboradores y la resiliencia operativa de las entidades, cumpliendo así con sus obligaciones con los clientes y demás grupos de interés.

MAPFRE dispone de planes de continuidad en el 100 % de los países en los que opera para poder anticiparse a los efectos adversos del cambio climático (riesgos evaluados en el Plan de Continuidad) y así tomar las medidas adecuadas para prevenir o minimizar los daños que puedan causar, garantizando el mantenimiento de los servicios prestados a los clientes.

[Para más información ver Capítulo 6.3 Notas de información complementaria - Nota 3. Ciberseguridad y continuidad del negocio.](#)

MAPFRE DESARROLLA, IMPLEMENTA, PRUEBA, ACTUALIZA Y CERTIFICA LOS PLANES DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO, ORIENTADOS A GARANTIZAR LA SEGURIDAD PERSONAL DE LOS EMPLEADOS Y COLABORADORES, Y LA RESILIENCIA OPERATIVA DE LAS ENTIDADES

Informe Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)

El Grupo ha diseñado su hoja de ruta ante el cambio climático adoptando en 2021 las directrices del Informe del Grupo de Trabajo de Divulgaciones Financieras sobre el Clima (Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD, en sus siglas en inglés), creado por el Financial Stability Board, y así contribuir a generar información veraz y objetiva sobre los riesgos del cambio climático.

Por ello, se ha desarrollado, por segundo año, un informe acerca de la gestión de la compañía en relación con el cambio climático. A través de la estructura propuesta por la TCFD, MAPFRE reporta los riesgos y oportunidades del cambio climático y su integración en el negocio y las actividades de la compañía:

Gobierno

El Consejo de Administración de MAPFRE S.A. es el órgano encargado de decisión y supervisión

del Grupo MAPFRE y de supervisión del conjunto de sus entidades filiales, siendo el órgano responsable de establecer y supervisar la política y estrategia de sostenibilidad del Grupo.

Las responsabilidades del Consejo de Administración de MAPFRE relacionadas con la sostenibilidad y, en concreto, en materia de cambio climático se pueden clasificar en funciones estratégicas y de seguimiento:

- **Funciones estratégicas:** aprobación de la Política de Sostenibilidad Corporativa y de la estrategia de sostenibilidad del Grupo, garantizar la eficacia del sistema de Gestión de Riesgos de la Sociedad, establecimiento del perfil de los riesgos y los límites de tolerancia, así como la aprobación de las principales estrategias y políticas de gestión de riesgos, incluidos los riesgos de sostenibilidad y cambio climático.
- **Seguimiento de objetivos:** seguimiento del desarrollo y cumplimiento del Plan de Sostenibilidad del Grupo, a cuyos efectos es informado periódicamente de los avances y el nivel de consecución de los compromisos del Grupo recogidos en dicho Plan; del cumplimiento de los límites establecidos en la Política de Apetito de Riesgo, aprobada por el propio Consejo, donde se establece el nivel de riesgo que el Grupo está dispuesto a asumir. Entre esos riesgos se incluyen los riesgos de catástrofe, que podrían verse afectados por el cambio climático.

El Consejo de Administración de MAPFRE cuenta con una Comisión Delegada y tres comités delegados (Comité de Auditoría y Cumplimiento, Comité de Nombramientos y Retribuciones y Comité de Riesgos y Sostenibilidad) y dicta las normas de actuación de todos ellos y del Comité Ejecutivo. El Comité de Riesgos y Sostenibilidad es el órgano encargado de apoyar y asesorar al Consejo de Administración en la definición y evaluación de las políticas de gestión de riesgos, la determinación de la propensión al riesgo y de la estrategia de riesgos, así como en la definición y supervisión de la política de sostenibilidad corporativa y de la estrategia de sostenibilidad.

Las responsabilidades ejecutivas en materia de sostenibilidad y cambio climático se distribuyen entre el Comité Ejecutivo, los diferentes Comités de gestión de la compañía, los grupos de trabajo y las áreas y departamentos que asumen las diferentes funciones a desempeñar y que permiten el cumplimiento de los objetivos de MAPFRE en estas materias.



Estrategia

MAPFRE integra todas las consideraciones sobre los riesgos de cambio climático dentro de la estrategia de la compañía y el desarrollo del Plan de Sostenibilidad 2022-2024. Se trabaja en la adaptación de la planificación financiera al cambio climático, tanto desde un enfoque de riesgo como de oportunidad, ejecutando las acciones necesarias para transformar la compañía en una empresa baja en carbono, así como para contribuir y reforzar la resiliencia y la capacidad de adaptación frente a los riesgos de cambio climático y las catástrofes naturales relacionadas con el clima.

La compañía aborda y gestiona los principales riesgos de cambio climático a los que se enfrenta para dar continuidad al plan de negocio, a través de acciones de mitigación como:

- una adecuada modelización, debido al efecto en la definición de primas y tarifas de las entidades aseguradoras y reaseguradoras con el objetivo de hacer frente al aumento de las catástrofes naturales, como consecuencia del cambio climático.
- la recopilación de información interna relativa a siniestros que han sido causados por riesgos naturales e información de mercado necesaria para la modelización de riesgos de catástrofe con el objetivo de realizar una valoración adecuada del riesgo de cambio climático.

El Grupo identifica los riesgos (riesgos físicos y riesgos de transición) y las oportunidades derivadas del cambio climático que puedan tener un impacto en la compañía. Para el análisis

y evaluación del impacto generado por estos riesgos y oportunidades, la compañía se basa en los horizontes temporales definidos por la EIOPA.⁵ Estos horizontes se irán adaptando en función de los requerimientos y recomendaciones que puedan realizar los supervisores.

MAPFRE se encuentra actualmente en proceso de desarrollo y análisis de diferentes escenarios de cambio climático que le permitan evaluar las posibles pérdidas procedentes de los riesgos derivados del cambio climático. El objetivo es prepararse para las consecuencias del cambio climático mediante la identificación de los riesgos asociados y la toma de medidas para la mitigación de los impactos derivados.

La gestión de estos riesgos ayuda en la toma de decisiones en la suscripción, adquisición, inversión o la innovación en productos y servicios, esenciales para adaptar el proceso de planificación financiera de MAPFRE al cambio climático.

En la suscripción, MAPFRE identifica el aumento de siniestros catastróficos o eventos climatológicos extremos como consecuencia del cambio climático como uno de los riesgos con un impacto significativo, lo que conlleva a un aumento de la siniestralidad, así como de los recursos y capacidades necesarias para su gestión. Esta identificación permite definir las estrategias de suscripción, utilizando métodos basados en el rigor técnico, destacando la selección de riesgos y el control de cúmulos y la adecuación de las tarifas.

Por otro lado, la compañía implementa la Política de Inversión Sostenible desde un doble enfoque: enfoque *a posteriori* (se examina y revisa, por parte del Comité de Riesgos la puntuación ESG de todas las carteras) y enfoque *a priori* (se integran los criterios ESG en la investigación de posibles inversiones).

MAPFRE ofrece a sus clientes un amplio abanico de productos de inversión y productos de seguros sostenibles en las diferentes regiones en las que opera. Además, la compañía comercializa otros productos de inversión alternativa y sostenible, como el fondo de infraestructuras lanzado con Abante o las inversiones en energía renovables junto a Iberdrola.

Alineación del negocio con el escenario a 1,5 °C

a. Suscripción: MAPFRE incorpora en su política de suscripción una serie de compromisos ambientales para la alineación de las actividades de suscripción con base en el escenario del Acuerdo de París,

reforzando el compromiso asumido de ser una compañía cero emisiones en 2050.

- b. **Inversión:** tal y como se define en el Marco de Inversión Responsable y en la Política de Integración de MAPFRE AM, se lleva a cabo la integración de criterios ESG en todos los procesos de inversión, teniendo en cuenta los criterios definidos por la normativa aplicable, las tendencias de mercado y aplicando criterios de prudencia en la inversión, buscando la creación de valor a largo plazo e incorporando, de forma complementaria a la información tradicional, los factores ESG, reforzando el compromiso asumido de ser una compañía cero emisiones en 2050. La compañía ha reforzado en 2022 los compromisos ambientales de exclusión.

Gestión de Riesgos

MAPFRE tiene implementados 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. La compañía establece un procedimiento para la mitigación y adaptación a los riesgos derivados del cambio climático. Este procedimiento está compuesto por:

- Proceso de identificación de riesgos de cambio climático: El Grupo analiza de forma permanente aquellos factores, incluidos los factores ESG que, de materializarse, pueden tener un impacto en el negocio o podrían tenerlo a corto, medio y largo plazo. A partir de este análisis se determina su relación e inclusión en la tipología de riesgos establecida por la empresa y se considera la adopción de medidas de prevención y mitigación.

Anualmente la Dirección Corporativa de Riesgos promueve un ejercicio de identificación de riesgos materiales permitiendo identificar los riesgos percibidos, incluidos los riesgos de sostenibilidad y cambio climático que pueden afectar a la marcha del Grupo, bien a lo largo del plan de negocio o materializarse más allá del mismo. 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 y evaluación de riesgos, incluidos los emergentes y de sostenibilidad, así como la formación y la divulgación de la cultura de riesgos en la organización.

Posteriormente, se realizan análisis de materialidad que evalúan los riesgos, incluidos los derivados del cambio climático, en función de su relevancia para los grupos de interés participantes (empleados, proveedores, clientes y expertos) y de acuerdo con el impacto que estos temas tienen en MAPFRE. Este análisis permite identificar los riesgos potenciales para la empresa y establecer las medidas de prevención y mitigación adecuadas.

- Proceso de evaluación de riesgos relacionados con el cambio climático: la evaluación interna de riesgos y solvencia (ORSA, por sus siglas en inglés), integrada dentro del sistema de gestión de riesgos, cuenta con mecanismos para identificar, medir, monitorizar, gestionar y reportar los riesgos a corto, medio y largo plazo identificados por el Grupo, así como para medir la suficiencia de recursos de capital con base en el conocimiento de sus necesidades reales de solvencia. Anualmente, la Dirección Corporativa de Riesgos coordina la elaboración del informe ORSA, que se somete a la aprobación del Consejo de Administración.

Actualmente se ha puesto en marcha un grupo de trabajo con el objetivo de implementar un procedimiento de identificación y priorización de riesgos vinculados al cambio climático. Este proceso permitirá identificar las combinaciones de país/exposición/ramo/peligros más materiales en el Grupo. En una fase posterior, se analizarán diferentes metodologías que permitan calcular el impacto de escenarios de riesgo de cambio climático para riesgos físicos y de transición para las combinaciones más relevantes. Estos escenarios y su impacto serán considerados en el informe ORSA.

- Integración del riesgo de cambio climático en el resto de las categorías de riesgos generales: La integración de los riesgos ESG en los riesgos tradicionales se realiza de forma natural en los procesos de gestión y control, empleando el Sistema de Gestión de Riesgos y una taxonomía que incorpora los riesgos de cambio climático. La Dirección Corporativa de Riesgos de MAPFRE anualmente, y con el objetivo de identificar los riesgos materiales que pueden impactar a las diferentes entidades, realiza el mapa de riesgos para el Grupo, basándose en las respuestas a unos cuestionarios de evaluación. En estos

MAPFRE TIENE IMPLEMENTADOS PROCESOS DE CONTROL INTERNO Y UN SISTEMA QUE PROMUEVE LA IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS EMERGENTES, LA FORMACIÓN Y LA DIVULGACIÓN DE LA CULTURA DE RIESGOS EN LA ORGANIZACIÓN

cuestionarios se recoge una perspectiva sobre la probabilidad de ocurrencia y el impacto de los riesgos de acuerdo con la clasificación de categorías de riesgos generales, entre los que se considera el riesgo de cambio climático.

- Exposición agregada y pérdidas atribuibles al riesgo por catástrofes: el Grupo dispone de análisis especializados de exposición catastrófica 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 evalúa el impacto que este riesgo pudiera tener para el Grupo.

La actuación ante las catástrofes naturales requiere de 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 ser capaz de gestionar y también la respuesta que podrá dar a sus clientes y esta gestión es inherente a su operativa.

- Gestión de los riesgos y oportunidades derivadas del cambio climático: la gestión de los riesgos derivados del cambio climático se centra, fundamentalmente, en aumentar la comprensión sobre la mayor peligrosidad catastrófica derivada del cambio climático y mejorar la gestión de las exposiciones mediante:

1. Incorporación del cambio climático en la toma de decisiones de la estrategia comercial.
2. Un detallado conocimiento de los riesgos asegurados (tal como su geolocalización y la característica de sus activos), a fin de realizar una correcta cobertura y selección de la protección catastrófica.
3. Una adecuada gestión y control de los cúmulos para optimizar el uso del capital.
4. Máxima colaboración y transparencia entre asegurado y asegurador para facilitar la mejor evaluación y tarificación.
5. Contratación de coberturas de reaseguro.
6. Aplicación de escenarios para las combinaciones de país/exposición/ramo/peligro que sean materiales.

Suscripción

Net Zero en 2050
Alianza de Seguros para las Emisiones Netas Cero (NZIA, por sus siglas en inglés)

Expansión del modelo de análisis ESG a las carteras de suscripción de España, Brasil y reaseguro facultativo

Inversión

Net Zero en 2050
Alianza de propietarios de activos para las Emisiones Netas Cero (NZAOA, por sus siglas en inglés)

Calificación del 90 % de la cartera de inversión con criterios ESG a nivel global en 2024.

Reducción de las emisiones de la cartera de inversión en un 10 %*

Parte operativa

Plan Corporativo de Huella Ambiental:
Neutralidad en 2030

Reducción del 50 % de la huella de carbono en 2030*

100 % de energía renovable en 2030

Reducción del consumo energético total en un 40 % a 2030*

*respecto a la línea base 2019.

Métricas y objetivos

Objetivos:

MAPFRE es consciente del rol del sector financiero en la contribución a la mitigación y adaptación al cambio climático. Por ello, la compañía desarrolla acciones en los diferentes negocios del Grupo para contribuir a la transición a una economía baja en carbono:

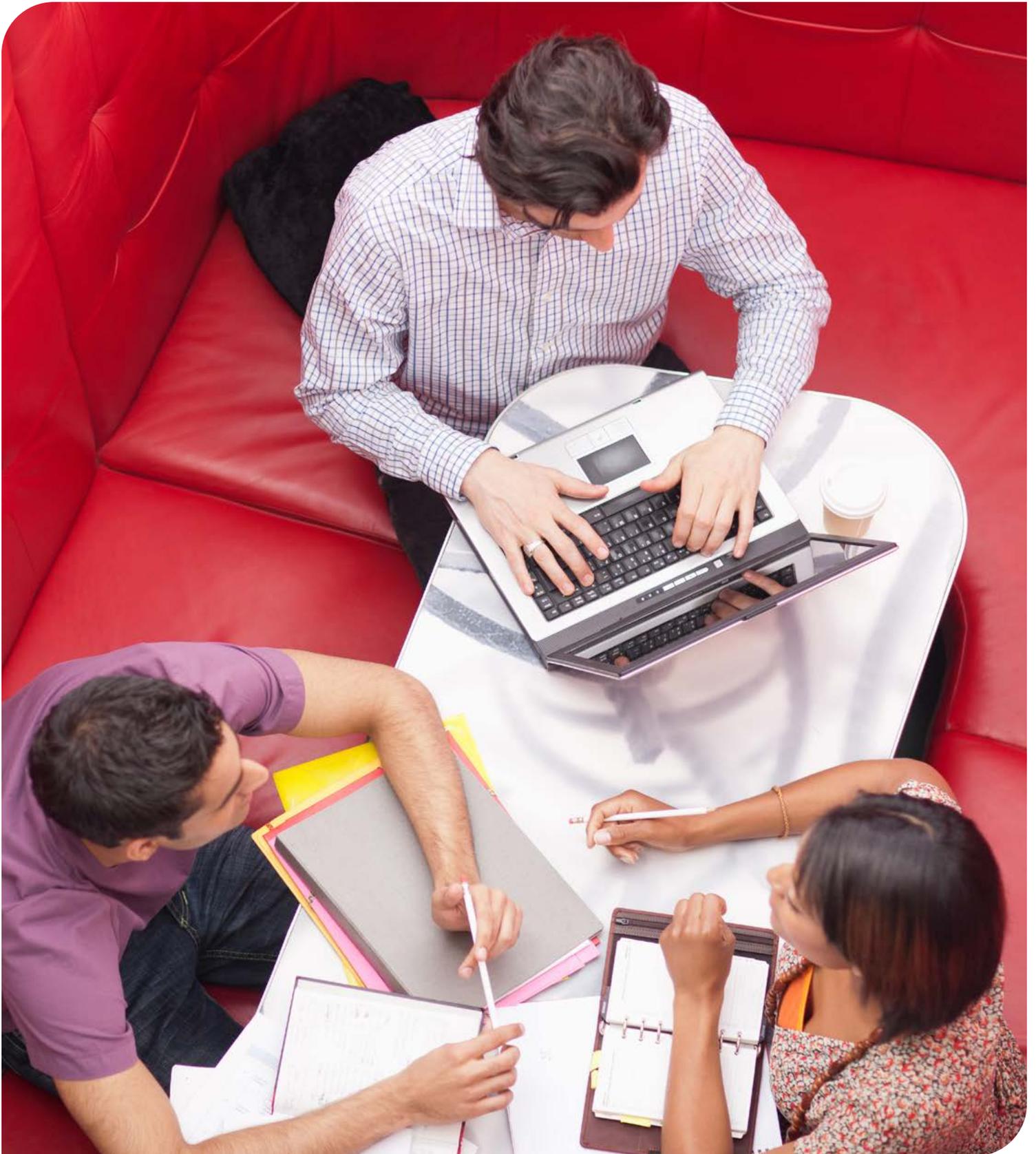
Métricas:

En MAPFRE utilizamos diversos indicadores en nuestras líneas de negocio para supervisar, evaluar y dirigir los aspectos relacionados con el

clima. Se puede encontrar una lista detallada de los indicadores relacionados con el clima en las secciones anteriores (3.3.2.1 y 3.3.2.2) y en el Capítulo 5. Comprometidos con el medio ambiente.

Para más información sobre la actividad de MAPFRE en relación a los riesgos y oportunidades asociados al cambio climático, ver Informe TCFD MAPFRE 2022 (Publicado en la página web corporativa <https://www.mapfre.com/sostenibilidad/negocio/>).

04 COMPROMETIDOS CON LOS GRUPOS DE INTERÉS



El crecimiento rentable 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.

4.1. 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	2022
Particulares	29.801.209
Empresas	1.340.882
Total	31.142.091

INFORMACIÓN CUANTITATIVA DE OFICINAS Y MEDIADORES

Oficinas	Número
Directas	575
Delegadas	4.239
Bancaseguros ⁽¹⁾	7.573
Total	12.387

(1) Cifra referida a acuerdos exclusivos.

Mediadores	Número
Iberia	17.101
Brasil	19.536
LATAM Norte	20.075
LATAM Sur	16.782
Norteamérica	7.017
Eurasia	2.821
Total	83.332

En 2022, MAPFRE ha seguido trabajando para convertirse en una compañía centrada en el cliente. El mundo está cambiando y los clientes con él, la digitalización y los nuevos modelos de negocio tienen al cliente como protagonista. MAPFRE acompaña al cliente en sus nuevas demandas, con mayor inmediatez, mejores experiencias y escuchándole.



31,1 M
clientes



12.387
oficinas



83.332
mediadores

FUNDAMENTOS DE LA EXPERIENCIA DE CLIENTE

Gestión automatizada sin perder la búsqueda de la máxima hiperpersonalización.

Transmitir **transparencia y Compromiso**. Cumplir las promesas que marcamos en la propuesta de valor.



Lograr una **vinculación real**. Establecer una relación con los clientes más allá de la mera transacción económica.

Estar disponibles 24/7 para el cliente. Escuchar y aplicar las opiniones para cumplir las expectativas.

Ser más **digitales, automáticos y multicanales** sin perder la cercanía.

MAPFRE CUENTA 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 OPERA

Frente a esta nueva coyuntura, conseguir vincular a los clientes a MAPFRE es casi una necesidad y para ello el Grupo se ha focalizado en desplegar planes de retención en la mayoría de los países. Estas acciones constituyen además la base para ofrecer una propuesta de valor adaptada y personalizada a cada perfil. MAPFRE segmenta a los clientes para adecuar la oferta a sus necesidades y es transparente con los clientes en todo este proceso. El objetivo es que los clientes sientan que MAPFRE es su aseguradora de confianza.

Adicionalmente se ha puesto especial atención en preservar la privacidad y seguridad de los datos de nuestros clientes con una adecuada gestión de los consentimientos, que generan confianza, aseguran la protección y facilitan la explotación de los datos.

Se mantienen los planes de acción para mejorar la calidad de la información de los clientes en todos los países del Grupo, con especial foco en disponer de datos de contacto. El plan consolida más de

150 acciones incorporando las que han demostrado ser más efectivas el año anterior.

La experiencia de cliente se ha convertido en el centro de atención de todas las organizaciones en los últimos años, debido a la importancia que tiene para mantener a los clientes satisfechos y leales a la marca. En este sentido, la medición del NPS® sigue siendo fundamental para el Grupo y es la base sobre la que diseñar e implementar mejoras que impacten en la experiencia de nuestros clientes.

Nuestros productos

MAPFRE cuenta 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 opera. 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 de cada mercado.

En todos los productos, los criterios de suscripción y fijación de precios están supeditados únicamente a aspectos relacionados con los perfiles de riesgo, que en ningún caso tienen en cuenta elementos que puedan ser objeto de un tratamiento discriminatorio hacia las personas.

Seguros para clientes particulares

Seguros de automóviles

Estos seguros ofrecen distintas modalidades de cobertura para todos los tipos de vehículos, coberturas de responsabilidad civil, daños al propio vehículo, garantías de movilidad y asistencia a las personas. Para conseguir el mejor servicio al cliente, 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 monitoriza e implanta 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, sistemas de ayuda a la conducción, seguros para vehículos eléctricos y seguros para vehículos de movilidad personal y compartida, pólizas para *renting* y plataformas de suscripción de vehículos.

además de un *hub* en el ecosistema de salud, en el que destaca SAVIA.

Seguros de vida

Contribuyen a la estabilidad de las familias ante la ocurrencia de un acontecimiento inesperado, en su modalidad de riesgo, siendo una importante herramienta de planificación financiera, en su modalidad de ahorro.

MAPFRE complementa la oferta de soluciones aseguradoras de vida diferenciadas, en los 22 países en los que opera de manera directa en este negocio, con soluciones específicas de planes de pensiones.

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

Seguro de comercios

Producto dirigido al comercio y la microempresa, destinado a proteger la actividad económica frente a los daños materiales o la responsabilidad civil.

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 y su responsabilidad civil. 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 y ciberriesgos, entre otros.

Por otra parte, las empresas también tienen necesidades de protección para sus empleados y colaboradores, donde MAPFRE ofrece una gama de productos y servicios para estos colectivos, como productos de vida e incapacidad, salud,

PARA CONSEGUIR EL MEJOR SERVICIO AL CLIENTE, MAPFRE CUENTA EN TODOS LOS PAÍSES EN LOS QUE ESTÁ PRESENTE CON UNA AMPLIA RED DE PROVEEDORES Y EMPRESAS COLABORADORAS

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

Con este tipo de póliza la persona asegurada puede acceder en caso de enfermedad o accidente a los servicios médicos privados contratados. 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 de una extensa red de proveedores sanitarios.

La nueva tendencia en el seguro de salud es la medicina preventiva para detección de factores de riesgo, videoconsultas, digitalización de servicios asistenciales y gestión de enfermedades crónicas, que, junto con el envejecimiento poblacional, son aspectos en los que MAPFRE viene construyendo capacidades para satisfacer las nuevas necesidades de los clientes,

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 la 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

La innovación es parte integral de la estrategia, modelo de negocio y cultura de MAPFRE y así se refleja en nuestro marco filosófico. La innovación es lo que posibilita el desarrollo de nuevos productos y soluciones que se alinean a las necesidades del cliente y responden a las nuevas tendencias de mercado y a los aspectos ambientales y sociales.

MAPFRE OPEN INNOVATION (MOi) es la apuesta estratégica de MAPFRE para impulsar la transformación centrada en el cliente. Con ella la

compañía quiere potenciar la innovación realizada desde las personas para las personas.

Concebida como plataforma de innovación abierta, MOi utiliza alianzas con otros actores y tecnologías emergentes para crear un impacto positivo en nuestro negocio y en la sociedad. Para MOi acelerar la creación de valor para MAPFRE es tan importante como contribuir al avance hacia una sociedad más próspera, justa e igualitaria. Así, desde 2019, más de dos millones de clientes se han beneficiado de soluciones originadas dentro de este modelo, tanto por el lado de la operativa aseguradora (contratación o prestaciones) como por la parte relacional y aspiracional, abordando temáticas de gran calado social como la democratización de la atención médica, el apoyo a la independencia de nuestros mayores o los servicios diseñados con perspectiva de género.

Además, se han analizado las propuestas de más de 2.500 *startups*, de las cuales más de 40 han pasado por nuestros programas de *insur_space*, el programa *fast-track-to-market* de MAPFRE para *startups*, consolidando así la relación de MAPFRE con emprendedores del sector asegurador y nuestro papel como referentes para el entorno *insurtech*. Se ha conseguido atraer a los mejores en su categoría, firmando acuerdos con algunas de las *startups* más cotizadas y con mejores soluciones *insurtech* del mercado. Dentro de la apuesta por la inversión en capital riesgo asociada al sector de los seguros, MAPFRE participa como inversor principal en los fondos de capital riesgo Alma Mundi Insurtech, gestionados por Mundi Ventures. El Fondo I, con 100 millones de euros, ya ha entrado en fase de desinversión. El Fondo II, con un primer cierre de 120 millones de euros y tamaño previsto de 250 millones de euros, fue lanzado a principios de 2022 y ya ha ejecutado seis inversiones.

En 2022 se han puesto en marcha iniciativas que responden a las áreas identificadas como prioritarias al inicio del ejercicio: ciberprotección, riesgo climático, riesgos emergentes, nueva movilidad, salud y bienestar. Además, hemos avanzado en el despliegue, escalado y exportación de soluciones críticas para la transformación de la operación: valoración por imagen, automatización de siniestros y automatización de voz. 2022 ha sido también un año de consolidación del plan de comunicación de MAPFRE Open Innovation y, por ende, de refuerzo del posicionamiento de la marca MAPFRE en el territorio de la innovación y sus audiencias específicas.



En materia de ciberprotección MAPFRE viene trabajando para el desarrollo de nuevos productos y soluciones para las empresas, especialmente para PYME (SME, *small and medium enterprises*). El panorama al que se enfrentan estas empresas, que son claves en el tejido económico y social de los países, es crítico: el 60 % de las empresas de este tamaño que sufren un ciberataque severo no se recuperan y cesan su actividad en los 6 meses posteriores al ciberincidente; el 70 % de los ciberataques en España se dirigen contra PYMES y el coste promedio del impacto económico supera los 35.000 euros.

LA INNOVACIÓN ES LO QUE POSIBILITA EL DESARROLLO DE NUEVOS PRODUCTOS Y SOLUCIONES QUE SE ALINEAN A LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y RESPONDEN A LAS NUEVAS TENDENCIAS DE MERCADO Y A LOS ASPECTOS AMBIENTALES Y SOCIALES

Las pruebas de concepto y pilotos desarrollados con *startups* innovadoras, han contribuido a que MAPFRE disponga ya de una solución aseguradora que brinda cobertura a más de 14.000 empresas (España), pero nuestro enfoque va más allá de la cobertura económica e indemnizatoria y consiste en ofrecer servicios de prevención proactiva (pre-incidente), de tal forma que las PYMES dispongan de un sistema de defensa activo para detectar y neutralizar los ataques antes de que generen ningún daño. Los trabajos actualmente en marcha tienen como objetivo identificar las áreas vulnerables en materia de ciberseguridad de estas empresas para ofrecer un servicio que permita aconsejar a las empresas aseguradas los aspectos de mejora, las acciones de mitigación y las necesidades de protección prioritaria que les permitan mejorar sus niveles de seguridad tecnológica.

La actividad de MAPFRE OPEN INNOVATION está perfectamente alineada con el propósito del Grupo y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas. Algunos ejemplos son:

- A través de *insur_space*, lanzamos soluciones digitales como Koa Health (salud mental, pilotado en Costa Rica) y Woom Health (salud sexual y reproductiva de las mujeres, pilotado en República Dominicana). Ambas soluciones contribuyen a un doble propósito: el de reducir la brecha de acceso a los servicios de salud especializados y, al mismo tiempo, luchar contra el estigma social que rodea algunos temas de la salud.

- *insur_space* fue también el marco en el que se desarrolló la colaboración con Aerial, una *startup* canadiense que permite monitorizar los hábitos de las personas mayores que viven solas de manera no invasiva, analizando únicamente la señal wifi de sus hogares y cómo esta cambia a medida que la persona desarrolla sus rutinas y ocupa diferentes espacios.

- CESVIMAP e *insur_space* han colaborado en el desarrollo de la *startup* Rhyde, dedicada a la reparación y puesta en circulación de patinetes eléctricos retirados de su uso. Con ello no solo se da una segunda vida a estos vehículos, sino que se mitiga el impacto ambiental de su tratamiento inadecuado como residuo.

- CESVIMAP, en colaboración con el Instituto de Investigaciones Tecnológicas (vinculado a la Escuela Superior de Ingeniería ICAI) ha desarrollado una batería de ataques cibernéticos contra vehículos que ha demostrado la vulnerabilidad de determinados elementos de bloqueo y de info-entretenimiento ante los ciberriesgos. Este trabajo será continuado en los próximos años, acompañando a las modificaciones reglamentarias introducidas para garantizar la ciberprotección de los vehículos.

- CESVIMAP ha llevado al segundo nivel su iniciativa Second Life, dedicada a la reutilización de baterías provenientes de vehículos eléctricos siniestrados. En 2022 hemos creado un punto de recarga móvil (moto eléctrica de tres ruedas) dotado de un acumulador de energía basado 100 % en baterías reutilizadas, listo para dar una carga de emergencia a vehículos eléctricos en entornos urbanos. El modelo Second Life también se ha llevado a la infraestructura fija, creando un sistema de almacenamiento local para energía fotovoltaica, también a partir de baterías reutilizadas, que convierte en parcialmente autosuficiente energéticamente su Centro de Tratamiento de Vehículos Siniestrados de Vizcolozano, en Ávila (España).

- Finalmente, la línea de investigación y desarrollo de CESVIMAP en materia de minimización de las consecuencias de los siniestros con Vehículos de Movilidad Personal contribuye significativamente al impulso de la micromovilidad eléctrica en las grandes ciudades, haciéndola más sostenible y segura.

En definitiva, con la consolidación de MOI se quiere acelerar la transformación en MAPFRE y reforzar nuestra posición de liderazgo, con una adaptación más rápida a las circunstancias cambiantes y

avanzando hacia nuevos modelos de negocio y soluciones innovadoras que surgen de los cambios digitales y tecnológicos que vivimos, con el fin último de ofrecer las mejores soluciones y servicios a nuestros clientes.

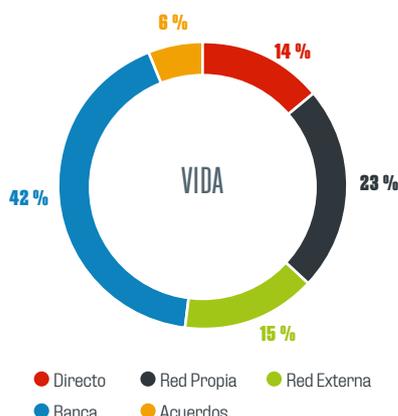
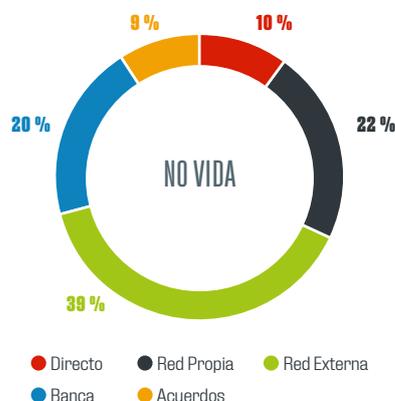
Datos acumulados para los ejercicios 2022, 2021 y 2020:

- Clientes que se han beneficiado de productos y servicios de MAPFRE OPEN INNOVATION: 2.340.508.
- Iniciativas desarrolladas en 15 países.

Canales de distribución

MAPFRE apuesta por la distribución multicanal: canal directo, redes agenciales exclusivas, redes agenciales no exclusivas, bancaseguros y acuerdos de distribución.

PROPORCIÓN DE ACUERDOS DE DISTRIBUCIÓN



En todos los canales se realizan acciones continuadas para asegurar la máxima transparencia en la venta de los productos, que incluyen acciones formativas, información detallada de los productos en las webs de las compañías e información exhaustiva sobre los mismos en folletos, condicionados y *welcome packs*.

Redes exclusivas

Estas redes, son el distribuidor de referencia en España, y también tienen mucha importancia en otros países como Paraguay, Portugal, Uruguay, Malta, Turquía y Argentina.

En 2022 se ha iniciado el desarrollo de redes especialistas en el negocio de Vida en cinco países, con previsión de expandirlo a otros dos en el próximo año.

Red agencial no exclusiva

Sin contar corredores globales, es nuestro distribuidor de referencia en seis países, con más de un 50% de aportación al negocio y una fuente muy importante de negocio en 14 más (con más de un 20% de aportación).

Dada la importancia de entender sus necesidades y las capacidades que demandan estos mediadores, hemos desarrollado una encuesta NPS® para nuestras tres principales operaciones (España, Brasil y EE.UU.), que hemos implementado en 2022 Brasil.

Además, durante 2022, se ha trabajado en herramientas para la segmentación, estrategias de multi-tarifación y la eficiencia comercial a algunos países, destacando México y Brasil y EE.UU., lo que 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 en exclusividad

Los acuerdos existentes más destacables son los del Banco Santander y Bankinter en España; Banco do Brasil en Brasil; Bank of Valletta en Malta y BHD en República Dominicana.

Acuerdos de distribución

MAPFRE gestiona numerosos acuerdos, ofreciendo propuestas de valor diferenciales y de alta calidad a sus clientes distribuidores.

Omnicanalidad en la relación con los clientes

MAPFRE, con sus 43 centros de contacto (*contact centers*), continúa ofreciendo a sus clientes, proveedores y otros usuarios de su cadena de valor, las capacidades técnicas y humanas para recibir o iniciar comunicaciones que cubren todas las etapas de la relación con los asegurados.

Cada vez son más las unidades de negocio de los países del grupo MAPFRE que ponen en marcha acciones de promoción y transformación que se traducen en importantes crecimientos de los canales digitales de mensajería instantánea y redes sociales como WhatsApp, Telegram y Facebook Messenger. El volumen total de conversaciones de mensajería instantánea superó el millón a cierre del tercer trimestre.

MAPFRE BUSCA IMPULSAR LA TRANSFORMACIÓN DE LOS PROCESOS MEDIANTE LA IMPLANTACIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS QUE GENEREN VENTAJAS COMPETITIVAS PARA OBTENER BENEFICIOS DE EFICIENCIA Y CALIDAD

Estas han sido las claves que han permitido ofrecer, a través de los *contact centers*, mayor accesibilidad y rapidez en la atención a los clientes cuando más lo necesitan. En el 2022 los contactos por canales no telefónicos representan el 15,76 % de las interacciones totales de clientes y proveedores.

No obstante, el canal telefónico sigue teniendo relevancia en la preferencia del cliente en el momento de ponerse en contacto con la compañía; por esta razón, se continúa con la implementación de programas que buscan reforzar los criterios de calidad emitida y rapidez en la atención, buscando satisfacer las expectativas de los clientes. La solidez del modelo global de *contact center*, así como su constante evolución con la creación de otros modelos específicos, permiten incluir las mejores prácticas de gestión, adaptándose a las nuevas formas de contacto de los clientes y mejores niveles de respuesta.

Desde otra perspectiva, la implantación de nuevas herramientas tecnológicas para la gestión de los contactos, han permitido en el 2022 fortalecer la relación con el cliente, contando con más información de sus necesidades en el momento de la atención, y en cualquiera de los canales en los que se interactúa. Esta omnicanalidad ha permitido tener un mejor análisis de las preferencias de los clientes y de esta forma adaptar de manera dinámica los modelos de atención.

DATOS 2022 POR REGIONAL:

Región	% de cumplimiento de KPIs de nivel de atención		
	2020	2021	2022
Brasil	95 %	94 %	95 %
Eurasia	86 %	90 %	92 %
Iberia	92 %	94 %	91 %
Latam Norte	84 %	92 %	93 %
Latam Sur	82 %	86 %	87 %
Norteamérica	94 %	98 %	97 %
Total	89 %	92 %	92 %

En lo referente al modelo de autoservicio cliente, en el 2022, MAPFRE ha seguido apostando por expandir su modelo a cada vez más países, así como por continuar evolucionando su modelo de base con la inclusión de nuevas funcionalidades y generando más piezas que complementen las existentes. Asimismo, la implantación de los otros modelos que conforman el Ecosistema de Autoservicio de MAPFRE (distribuidor y proveedor) han dotado a los sistemas de MAPFRE de mayor y mejor información que comunicar a sus clientes de manera proactiva.

De manera adicional a las plataformas de autoservicio, el Grupo MAPFRE sigue incrementando su presencia en canales y medios digitales altamente demandados por los clientes, como por ejemplo WhatsApp, añadiendo más tipologías de interacciones y fomentando su uso entre los clientes. A cierre de 2022 se han realizado 27 millones de accesos a través del canal Autoservicio.

Para medir la evolución de los contactos de clientes en las entidades, MAPFRE continúa midiendo el nivel de digitalización de sus contactos, incrementándose en casi 7pp el cierre del indicador en 2022 (61%), frente al 2021 (54%).

MAPFRE busca impulsar la transformación de los procesos mediante la implantación de soluciones tecnológicas que generen ventajas competitivas para obtener beneficios de eficiencia y calidad. Entre estas soluciones incorporamos tecnologías basadas en el aprendizaje automático, por ejemplo, mediante el tratamiento cognitivo de imágenes hemos implantado la autoinspección de vehículos y la valoración de siniestros. Las ventajas principales que aportan este tipo de soluciones son: disminución de los tiempos de operación, reducción de la carga operativa, aumento de la capacidad y potenciación de la experiencia de cliente.

Centros de Servicio (información global)	Número	Países
Nº de centros de peritación y pago rápido*	40	8
Nº de Centros de Servicio del automóvil *	39	2
Unidades de Diagnóstico del automóvil *	4	2
Nº de talleres *	8	3
Nº de talleres con los que tienen acuerdos para llevar a reparar los vehículos	9.650	24
Policlínicos de Salud *	20	2
Clínicas dentales *	4	1
Clínicas con las que se tienen acuerdos	9.707	15
Nº de profesionales de prestación sanitaria con los que se tienen acuerdos	22.214	13
Centros de investigación y desarrollo	5	5

* Propiedad de MAPFRE

Negocio digital

MAPFRE continúa creciendo en el negocio digital operando a través de tres marcas: MAPFRE, Verti y Savia. A cierre del 2022 el crecimiento es del 8,2 %. Durante este periodo se ha avanzado en extraer más valor de las capacidades digitales existentes ganando madurez en los procesos y operativas de atracción digital, tarificaciones online, gestión digital de clientes y detección avanzada del fraude, entre otros.

También se han proporcionado nuevas capacidades digitales escalables para el Grupo centradas fundamentalmente en la mejora de la adquisición y venta digital, el desarrollo de nuevos canales de distribución digital con foco en *partners* digitales y la mejora de la rentabilidad. Se ha prestado mucha atención a la explotación y activación de los datos digitales y el conocimiento del cliente como ejes transversales.

Prestación de servicios y volumen de expedientes gestionados

En MAPFRE, a través de nuestros proveedores de servicio, trabajamos cada día dando lo mejor de nosotros mismos con el objetivo de ofrecer el mejor servicio, innovando y a su vez adaptándonos a las necesidades de nuestros clientes, estando ahí cuando nos necesitan. Para ello, el Grupo trabaja con cerca de 145.000 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).

Con estos proveedores, MAPFRE garantiza la prestación del servicio allí donde nuestros asegurados lo demanden, cumpliendo con altos niveles de servicio (tiempo de ejecución, tiempo de llegada, calidad de la reparación, información durante la ejecución de los servicios, garantía por los trabajos realizados, etc.) que son exigidos a todos los proveedores que forman parte de la red MAPFRE.

Dada la importancia de los proveedores de servicio en la relación de MAPFRE con sus clientes, se cuenta con un modelo de gestión específico basado en la calidad del servicio, amplitud de la oferta de servicios y una propuesta de valor al cliente, que de la combinación de los distintos niveles de compromiso con el proveedor se obtiene la siguiente categorización de proveedores: Conocido, Recomendado, Recomendado + y Embajador de Marca. (Ver Apartado 4.4.1 Modelo Operativo de Gestión de Proveedores de Servicio infografía Categoría del proveedor definida por MAPFRE y compromisos mutuos).

La satisfacción de nuestros clientes es muy importante. Por ello, analizamos la satisfacción de los mismos con los proveedores, como muestra la siguiente tabla:

	2020	2021	2022
% de países donde la satisfacción clientes MAPFRE en la reparación del vehículo en taller es mejor vs. clientes competencia	50 %	56 %	63 %

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 16.362 millones de euros en 2022.

A continuación, se muestran las prestaciones pagadas totales por áreas regionales de la unidad de seguros (quedan excluidas MAPFRE RE y MAPFRE ASISTENCIA):

PRESTACIONES PAGADAS UNIDAD DE SEGUROS

	2020	2021	2022
Iberia	5.981.085	6.460.807	5.822.244
Brasil	1.323.696	1.767.496	2.195.211
LATAM Norte	898.466	1.275.854	1.300.987
LATAM Sur	761.346	653.914	1.497.775
Norteamérica	1.340.785	1.235.469	1.672.942
Eurasia	1.029.805	1.037.348	1.098.772
Total	11.335.183	12.430.889	13.587.931

(Miles de euros)



Satisfacción de los clientes

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 que facilita:

- Establecer un marco homogéneo para todos los países y negocios, que permite conocer de manera persistente y homologable, el nivel de experiencia del cliente de MAPFRE y sus competidores.
- Identificar los “puntos de dolor” que según los clientes impactan, de manera negativa, en su experiencia con MAPFRE y en la probabilidad de recomendarla. Esto permite la puesta en práctica de acciones que redundan en una mejora del nivel de calidad percibida en base a la escucha activa del cliente.
- Conocer las palancas de promoción y recomendación, que representan las fortalezas de la compañía según los clientes. El impulso de estas fortalezas puede contribuir a fortalecer el comportamiento económico de los clientes y a atraer nueva cartera gracias al poder de recomendación de los promotores de MAPFRE.
- Dotar a los países de una herramienta que les facilite la toma de decisiones al conocer de primera mano las prioridades de los clientes.

En MAPFRE, el responsable de definir los modelos y realizar las mediciones globales sobre la experiencia del cliente es el Observatorio de Calidad de MAPFRE. Estas mediciones se realizan a través de encuestas a clientes internos y externos en todos los países y negocios en los que MAPFRE opera, cubriendo los ramos de seguro, reaseguro, riesgos globales y servicios de asistencia. Para ello, mediante el análisis del indicador Net Promoter Score (NPS®), se evalúa el nivel de percepción del cliente sobre la compañía y sus puntos críticos de contacto con la empresa, realizando recomendaciones sobre las principales áreas de mejora.

El Observatorio de Calidad realiza diagnósticos sobre el nivel de experiencia del cliente a través de la elaboración de informes sobre los resultados de las mediciones, que ayudan a tomar decisiones a las distintas áreas de negocio.

En 2022 se han realizado dos oleadas de medición del NPS® relacional, sobre una muestra representativa de las carteras de MAPFRE. Estas dos oleadas, con más de 100.000 encuestados, han abarcado 20 países y ramos. Como parte de este estudio, el observatorio también mide el nivel de experiencia del cliente de los principales

competidores de MAPFRE en cada país y ramo. En concreto se han analizado 84 compañías de todo el mundo. Al comparar los resultados de las compañías de MAPFRE en los últimos años se observa que el porcentaje de negocios cuyo NPS® supera la media del mercado es el siguiente:

2020	2021	2022	OBL. 2023
82 %	88,74 %	87,42 %	>= 70 %

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. Este modelo está ya implantado en Brasil, España, Estados Unidos, Puerto Rico, México, Perú, Chile, Panamá, Costa Rica, Nicaragua, Honduras, Salvador, Guatemala, República Dominicana, Alemania y en MAPFRE ASISTENCIA en Italia.

Al analizar los resultados de las mediciones en los diferentes programas de NPS® relacional y transaccional, se ha observado el papel tan importante que desempeña el cliente distribuidor en la experiencia del cliente final. Por ello, es esencial conocer la percepción que tiene este colectivo sobre MAPFRE. Y para cumplir este objetivo, en 2022 se ha definido el modelo Global de NPS® relacional de cliente distribuidor y que ha empezado con la medición de la experiencia del corredor con MAPFRE en Brasil. En concreto se evalúa la percepción de los corredores que colaboran con MAPFRE en aspectos como su relación con la compañía, las palancas de éxito, el soporte y asesoramiento de la compañía para la venta de pólizas y la gestión de la utilización de la póliza por el cliente final.

Asimismo, en 2022 el Observatorio de Calidad ha realizado la quinta medición de la experiencia de los clientes internos (iNPS®) y de los cedentes y brókeres de los servicios de reaseguro prestados por MAPFRE RE y ha llevado a cabo, por segunda vez, la encuesta sobre la percepción del servicio



262

personas de MAPFRE

se dedican al seguimiento y control de la calidad en todo el mundo

que MAPFRE GLOBAL RISKS presta a las compañías del Grupo con las que interactúa.

A partir de los resultados obtenidos en las encuestas el área corporativa de Negocio y Clientes coordina todas las acciones y planes de transformación cuyo objetivo principal es la mejora de la calidad percibida (relacional y/o transaccional). A través de estos planes y gracias a la información recogida en las encuestas, MAPFRE es capaz de conocer mejor a sus clientes y adaptar los procesos a sus necesidades, poniendo el foco en aquellos puntos de dolor. Todo este trabajo nos permitirá no solo la mejora del NPS®, sino también la minoración de los riesgos sociales, económicos y sobre las personas derivados de una mala percepción del servicio de MAPFRE.

Además, la mejora continua nos permitirá poner a disposición de nuestros clientes una oferta de productos y servicios adaptada a sus necesidades.

MAPFRE dedica 262 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.

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

4.1.1. QUEJAS Y RECLAMACIONES

La información relativa a quejas y reclamaciones está incorporada en el modelo interno informacional y operacional 360 de datos del cliente. Existe 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 2022 han sido las siguientes:

PRINCIPALES MAGNITUDES DE QUEJAS Y RECLAMACIONES TRAMITADAS EN EL GRUPO

Quejas y resoluciones 2022



95,64 %
Índice de resolución

VOLUMEN

- Pendientes año anterior
- Inadmitidas
- Admitidas PE

RESUELTAS

- Otras soluciones
- Desestimadas
- No admitidas a trámite
- Admitidas PE

VOLUMEN



RESUELTAS



4.2. CREANDO VALOR AL ACCIONISTA

En el entorno actual y en el marco estratégico de transformación digital, MAPFRE continúa apostando por una comunicación multicanal, aprovechando la combinación de los medios virtuales y el contacto en persona para garantizar la comunicación fluida con sus accionistas, analistas e inversores.

En este contexto se ha mantenido 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 2022 destacan:

- a. La presentación de resultados anuales con asistencia presencial, seguido por un cóctel con analistas, con la presencia del CEO. También se han celebrado reuniones grupales virtuales, tanto antes como después de la publicación de resultados, lideradas por miembros de la Dirección.
- b. En el marco del plan 'MAPFRE ACCIONISTAS. Un Valor Único' se han celebrado dos reuniones híbridas (con opción presencial/online), más una exclusivamente presencial en Barcelona, con accionistas no institucionales, dirigidas por el CFO de la compañía y el director de Mercados de Capitales & Relaciones con Inversores. Además
- c. de comentar los resultados de la compañía, en la reunión híbrida de noviembre se ofreció formación sobre planificación financiera impartida por BME.
- c. Además, a lo largo del año se han celebrado numerosas reuniones virtuales y presenciales con inversores y analistas, y la compañía ha participado en 22 conferencias organizadas por instituciones financieras, retomando la actividad en persona en casi la mitad de ellas y las demás por medios electrónicos. En muchos de estos eventos también se ha contado con la presencia de otros miembros de la Alta Dirección.
- d. En línea con el foco estratégico de la compañía en la sostenibilidad y la creciente importancia de las cuestiones sostenibles en la sociedad, se han atendido peticiones específicas de información ESG por parte de los inversores, en la que se ha contado con la colaboración del CIO y la Directora Corporativa de Sostenibilidad de MAPFRE S.A.

Resumen de la actividad de comunicación con inversores, accionistas y analistas en 2022:

Canal de relación	Nº de acciones realizadas	Nº de participantes
Conferencias, reuniones y contactos con inversores institucionales y analistas	224	481
Reuniones con accionistas no institucionales	3	224
Total de contactos con inversores y analistas	227	705

Con el claro objetivo de seguir mejorando la comunicación con nuestros *stakeholders* y continuar incrementando la calidad y claridad de la información reportada se han implementado las siguientes acciones:

- a. Mejora continua de la accesibilidad a la información ofrecida en la sección “Accionistas e inversores” de la página web corporativa, con la incorporación de la información sobre el consenso de los analistas.
- b. Envío de alertas a los accionistas pertenecientes al plan “MAPFRE ACCIONISTAS. Un Valor Único” sobre información relevante comunicada al mercado y eventos específicos para este colectivo, así como el envío semanal de la Newsletter Financiera en colaboración con la dirección de Comunicación.
- c. Envío de alertas a analistas e inversores para mantenerles puntualmente informados de cualquier información relevante que pudiera ser de su interés.
- d. Realización de dos encuestas de percepción para entender mejor las necesidades de nuestros analistas e inversores institucionales.

Se continúa con la 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.

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.

Canal de relación	Nº de Interacciones
El servicio telefónico de accionistas (Número gratuito 900 10 35 33)	1.022 consultas
El buzón habilitado en la página web corporativa y las direcciones de correo electrónico IR@mapfre.com y oficinadelaccionista@mapfre.com	777 contactos
El foro electrónico del accionista	100 visitas únicas

Programa de fidelización

Dentro del plan “MAPFRE ACCIONISTAS. Un Valor Único” estamos comprometidos a fortalecer la relación con este grupo de interés y por eso, además del dividendo y la comunicación permanente con nuestros accionistas, contamos con el programa de fidelización 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.
- 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.

Creación de valor sostenible

La Política de Dividendos establece que la remuneración al accionista debe estar vinculada al beneficio, la solvencia, la liquidez y los planes de inversión de la sociedad y alineada con los intereses de todos sus accionistas. Además, entre los objetivos fijados para el trienio 2022-2024 se encuentra la creación de valor sostenible y la adecuada remuneración al accionista.

En el mes de septiembre, MAPFRE fue reconocida como la segunda empresa del IBEX-35 con mejor rentabilidad por dividendo del año según el *ranking* elaborado por El Economista.

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

Este tipo de finanzas está 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, han 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 gobierno (ESG).
- Desde la adhesión de MAPFRE a los Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas, la compañía, además de invertir de forma sostenible aplicando criterios de sostenibilidad y de rentabilidad, lanzó una gama de productos sostenibles, principalmente fondos de inversión.

Para más información sobre finanzas sostenibles, ver apartado 3.3.2 Sostenibilidad en el Negocio.

4.3. DESARROLLANDO A LAS PERSONAS

MAPFRE es una empresa global que construyen, cada día, 31.293 personas. Todos ellos están en el centro de nuestra estrategia de gestión de personas cuyos pilares son desarrollo, promoción y bienestar.

Para conseguir su desarrollo, promoción y bienestar nos apoyamos en:

- Las necesidades estratégicas del negocio.
- La escucha activa hacia nuestros empleados/as.
- Un ambiente laboral de bienestar, inclusivo y diverso que permita a las personas expresarse en libertad.
- El desarrollo de capacidades a través del aprendizaje continuo, el autodesarrollo y la movilidad.
- La formación en capacidades digitales y nuevas metodologías de trabajo.
- El impulso a la sostenibilidad social a través de la mejora constante en la calidad del empleo y la empleabilidad.

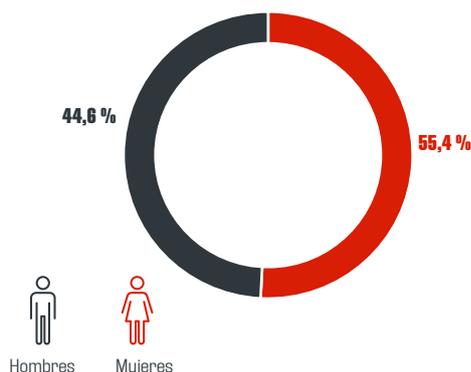
Con este compromiso de MAPFRE hacia las personas, nuestra compañía se convierte en un lugar en el que el tiempo que cada persona invierte cobra sentido. Trabajar en este sentido nos ayuda a impulsar el avance hacia una compañía más abierta, más digital y transformadora.

Esta dimensión se complementa con el Informe Personas y Organización 2022, verificado y publicado en la web corporativa.

Plantilla total	2022	2021
Plantilla a diciembre	31.293	32.341
Plantilla media	32.187	32.998

MAPFRE *Donde tu tiempo cobra sentido*

PLANTILLA TOTAL



NÚMERO TOTAL DE EMPLEADOS POR CONTRATO LABORAL / TIPO DE JORNADA / SEXO

(según estructura del Grupo MAPFRE: Áreas Regionales, Unidades de Negocio y Servicios Centrales)

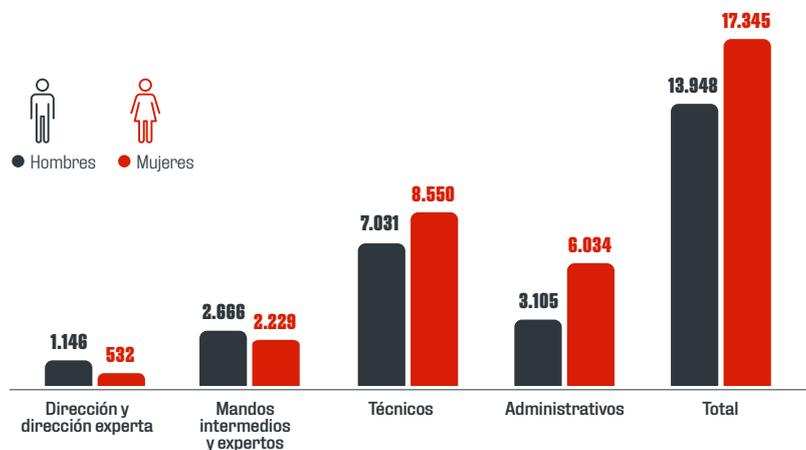
Distribución Organizativa	Fijos				Temporales				Total	
	Completa		Parcial		Completa		Parcial		Hombres	Mujeres
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres		
Áreas Corporativas / Servicios Centrales (MAPFRE Global Risks y MAPFRE ASISTENCIA)	761	615	0	3	5	5	0	0	766	623
Iberia	4.720	4.953	92	394	115	154	19	42	4.946	5.543
LATAM Sur	1.995	2.178	60	118	73	75	68	106	2.196	2.477
LATAM Norte	1.787	2.263	5	7	42	73	0	0	1.834	2.343
Brasil	1.637	2.291	233	808	4	7	5	1	1.879	3.107
Norteamérica	982	1.636	2	37	1	2	0	0	985	1.675
Emea	1.007	965	44	281	70	75	5	15	1.126	1.336
Reaseguro	219	228	0	6	0	4	0	0	219	238
Total	13.108	15.129	436	1.654	310	395	97	164	13.951	17.342

NÚMERO MEDIO DE EMPLEADOS POR CONTRATO LABORAL/TIPO DE JORNADA/SEXO

(según estructura del Grupo MAPFRE: Áreas Regionales, Unidades de Negocio y Servicios Centrales)

Distribución Organizativa	Fijos				Temporales				Total	
	Completa		Parcial		Completa		Parcial		Hombres	Mujeres
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres		
Áreas Corporativas / Servicios Centrales (MAPFRE Global Risks y MAPFRE Asistencia)	753	613	0	3	3	5	0	0	756	621
Iberia	4.694	4.936	112	387	107	165	29	46	4.942	5.534
LATAM Sur	2.030	2.177	66	138	53	63	46	83	2.195	2.461
LATAM Norte	1.832	2.253	4	9	38	58	0	0	1.874	2.320
Brasil	1.630	2.232	233	893	3	6	5	1	1.871	3.132
Norteamérica	997	1.654	3	34	1	1	0	1	1.001	1.690
Emea	1.366	1.326	67	398	78	88	3	14	1.514	1.826
Reaseguro	216	223	0	6	2	3	0	0	218	232
Total	13.518	15.414	485	1.868	285	389	83	145	14.371	17.816

NÚMERO DE EMPLEADOS POR NIVEL DE PUESTO A DICIEMBRE DE 2022

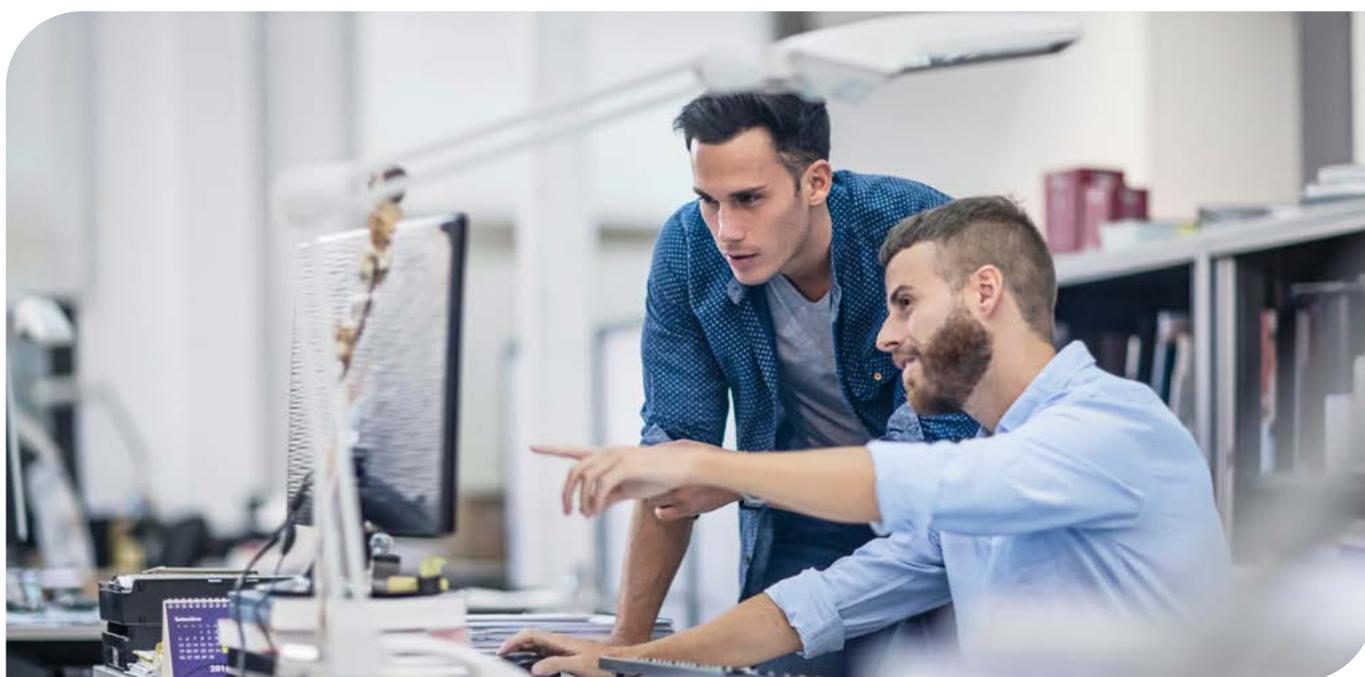


En los siguientes apartados se reflejan ratios de gestión que excluyen los empleados de FUNESPAÑA al estar clasificado como activo no corriente disponible para la venta en anteriores ejercicios.



4.3.1 TALENTO

MAPFRE cuenta con un plan de Transformación de Capacidades cuyo objetivo principal es identificar y desarrollar los conocimientos necesarios del negocio a corto y medio plazo, además de mejorar la empleabilidad de los empleados/as con planes de desarrollo, planes de carrera, itinerarios formativos, planes de *upskilling* y *reskilling* y planes de retención.



Planes de desarrollo

MAPFRE cuenta con un modelo de transformación de ámbito global. En la empresa se han identificado 55 agrupaciones de puestos en base a sus conocimientos, que se desglosan por los distintos niveles de la carrera técnica y de gestión. De entre ellos se han identificado 43 perfiles estratégicos en 31 de estas agrupaciones. Además, cada país define anualmente matrices de cobertura de puesto y matrices de polivalencia de las cuales derivan los planes de desarrollo globales y locales, los planes de *upskilling* y *reskilling* y los planes de captación externa.

En el año 2022, 2.205 empleados ocupan los perfiles estratégicos y críticos en la organización, contando cada uno de ellos con un plan de desarrollo individualizado. La rotación no deseada de estos perfiles en 2022 es del 9%.

Desde 2022 contamos con un plan global de desarrollo de la función técnica con 12 directivos en carrera internacional y planes locales implantados en 22 países.

Este año se ha desarrollado el cuarto plan de *trainees* de actuarios con la incorporación de 12 actuarios, que se suman a los 39 incorporados en años anteriores.

En MAPFRE hay planes de carrera para funciones específicas como suscriptores, tramitadores, técnicos comerciales o auditores internos, entre otros. Estos planes en el año 2022 integraban a 4.817 personas.

Todos los países cuentan con planes de sucesión hasta el tercer nivel organizativo. Estos planes cuentan con una metodología común que define

el reemplazo inmediato, a corto y medio plazo, así como las rutas profesionales a definir para poder tener preparados a los sucesores potenciales.

En el año 2022 el porcentaje de cobertura de vacantes internas ha sido del 41 %, con una meta aspiracional a alcanzar al final de este ciclo estratégico del 50 %. El porcentaje de promoción interna es del 86,2 % y la rotación total no deseada es del 8,4 %.

En el año 2022 se han publicado 1.921 vacantes en la web interna a la que han accedido 698.430 personas.

Autoformación

La empresa ofrece a los empleados un amplio catálogo de formación para que se desarrollen de forma activa. En el año 2022 ha habido 9.153 empleados/as que han accedido a este catálogo, registrándose 52.334 autoinscripciones a programas de formación. La organización ha pilotado durante el año 2022 un motor de recomendaciones de formación que estará a disposición de los empleados en el año 2023.

Formación y gestión del conocimiento

MAPFRE promueve el aprendizaje de los empleados a través de su Universidad Corporativa, y todas las acciones formativas se diseñan de acuerdo a la estrategia y objetivos del negocio. La Universidad Corporativa cuenta con 15 escuelas, 17 aulas de conocimiento y un InnoLAB, y está presente en todos los países en los que MAPFRE opera.

Además de los contenidos y conocimientos obligatorios para todos los empleados (como contenidos relacionados con requerimientos legales, prevención de riesgos laborales, políticas corporativas y cultura), se desarrollan contenidos técnicos para mejorar las capacidades de los empleados en sus respectivos puestos. Asimismo, también se promueve la formación en habilidades, con especial foco en el liderazgo, en idiomas y en capacidades digitales.

Durante este año se ha impartido formación al 100 % de la plantilla, a través de 961.415,92 horas de formación, lo que supone 30,44 horas de formación media por empleado.

Nivel de puesto	Horas de formación	
	Hombres	Mujeres
Dirección y Dirección Experta	30.967	15.285
Mandos Intermedios y Expertos	82.123	70.527
Técnicos	223.714	276.435
Administrativos	75.810	186.554
Total	412.615	548.801

- La formación técnico-comercial representa el 82 % del total de la formación impartida y está totalmente alineada con las necesidades del negocio.
- Se han invertido 10.052.146 euros, 327,34 euros de inversión media por empleado.
- Se han realizado 121 programas de carácter técnico y transversal con ámbito global.
- Se han desarrollado 13 programas en materia de prevención y procedimientos anti acoso y ha habido 2.297 matriculaciones completadas en estos programas por parte de 2.210 empleados.
- Se han llevado a cabo 51 programas en materia de anticorrupción y ha habido un total de 43.171 matriculaciones completadas por parte de 17.109 empleados en estos contenidos. Y 12.208 empleados han realizado formación en ciberseguridad.
- Se han desarrollado 75 programas de formación para trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo (formación general en este ámbito y formación específica sobre riesgos laborales, actividades peligrosas o situaciones de peligro) y ha habido un total de 22.960 matriculaciones completadas por parte de 15.217 empleados en estos programas.



10 millones
de euros invertidos en formación

MAPFRE PROMUEVE EL APRENDIZAJE DE LOS EMPLEADOS A TRAVÉS DE SU UNIVERSIDAD CORPORATIVA, Y TODAS LAS ACCIONES FORMATIVAS SE DISEÑAN DE ACUERDO A LA ESTRATEGIA Y OBJETIVOS DEL NEGOCIO

Las asistencias por nivel de puesto y género se ven el siguiente cuadro:

Nivel de puesto	2022		2021		2020	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Dirección y Dirección Experta	8.399	4.227	11.173	5.713	8.940	4.910
Mandos Intermedios y Expertos	25.036	21.209	29.995	23.248	26.595	19.907
Técnicos	71.236	90.813	94.638	115.508	92.283	106.222
Administrativos	28.753	59.975	31.919	71.901	35.514	76.206
Total	133.424	176.224	167.725	216.370	163.332	207.245

- A nivel global en el año 2022 se cumplimentaron 8.146 cuestionarios por parte de responsables de los empleados asistentes a dichos programas para evaluar la transferencia de conocimientos al puesto, siendo el porcentaje de respuestas con valoración, de al menos 4 sobre 6, del 84 %.

Programas de mentorización

A lo largo del año 2022 se ha continuado desarrollando el programa de mentorización tanto tradicional como digital, como forma de desarrollo, colaboración y transmisión de conocimiento entre los equipos. En los procesos de *mentoring* tradicional, el mentor transmite su conocimiento, experiencia y cultura al *mentee*. En el año 2022 se ha contado con 122 mentores y 161 *mentees*.

En el *mentoring* digital, el mentor (perfil digital) apoya al *mentee* en el desarrollo de habilidades digitales, uso de herramientas tecnológicas,

plataformas colaborativas y redes sociales, así como en la adquisición de conocimientos en tendencias digitales. En el año 2022 se ha contado con 96 mentores de perfil digital y 307 *mentees*.

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 2.700 piezas de conocimiento contribuidas de las 15 materias de conocimiento de la empresa, y hay más de 1.450 empleados identificados como referentes en conocimiento en todo el mundo, que son quienes principalmente lo divulgan.



Plan de Universidades

MAPFRE pone el foco en una colaboración continua y permanente con el mundo de la educación a nivel global, a través de nuestro Plan de Universidades: “MAPFRE con la Universidad”.

En la organización contamos con 289 acuerdos con universidades, escuelas de negocio e instituciones académicas de todo el mundo, con el objetivo de difundir la cultura aseguradora, desarrollar el talento joven y compartir conocimiento. En el año 2022, más de 800 estudiantes han realizado sus prácticas en MAPFRE en **26 países**.

MAPA DE SITUACIÓN 2022-2024 PLAN UNIVERSIDADES

en los países y regiones donde MAPFRE opera

MAPFRE
CON LA
UNIVERSIDAD



Diversas actividades

• 26 países
• 3 unidades de negocio
• MAPFRE, S.A.

Casi
800
becarios

Casi
200
convenios
con Universidades, Escuelas de Negocio y Centros Educativos



El plan trabaja a nivel global a través de tres grandes pilares:

- Potenciar el conocimiento de la cultura aseguradora y cultura MAPFRE: el seguro está detrás de todos los grandes avances de la humanidad, impulsando el crecimiento de todos los sectores económicos y sociales, contribuyendo al desarrollo de las personas, y ayudando a transitar hacia un mundo más justo, inclusivo y sostenible.

- Plan Becarios MAPFRE “Crece con nosotros”: tiene como objetivo ofrecer a los estudiantes la oportunidad de adquirir conocimientos y habilidades en MAPFRE, para construir su carrera profesional y seguir impulsando su formación como persona y como profesional.

- Compartimos y sumamos conocimiento a través de una doble relación de colaboración, innovación y transmisión de conocimiento:

- Aportamos a la Universidad y a los estudiantes lo que nosotros sabemos, como primera aseguradora española en el mundo a través de: sesiones, *webinars*, Master Class, Caso MAPFRE, Business Game MAPFRE y otras actividades.

- Compartimos con MAPFRE y con nuestros empleados el conocimiento de las Universidades y Escuelas, recibiendo el “saber” que se produce en las aulas.

Indicadores de formación	2022	2021	2020
Inversión en formación	10.052.146 €	8.120.763 €	7.232.392 €
Inversión media por empleado	327,34 €	251,0 €	214,4 €
Total horas de formación	961.416	991.210	966.335
Horas de formación por empleado	30,44	30	28,60
Total asistencias a acciones formativas	309.648	384.095	370.577
% plantilla formada	100 %	100 %	100 %



Movilidad funcional y geográfica

En MAPFRE la movilidad es clave en el desarrollo de los empleados y en su empleabilidad. En el año 2022 el 15,7 % de los empleados han tenido una movilidad, lo que supone 4.532 empleados.

Dentro de la movilidad funcional, existen distintos tipos de movilidad como es la jerárquica (entre diferentes niveles jerárquicos), funcional (entre las diferentes funciones), de rol, ámbito, la movilidad temporal así como la movilidad geográfica nacional e internacional.

A través de la movilidad geográfica internacional tanto en carreras internacionales, movilidad global, como traslados temporales, se han movido 79 empleados y 25 países han podido contar con profesionales de otros 25 países, lo que ha enriquecido el desarrollo estratégico, la ejecución de proyectos y la innovación.

Actualmente, hay 217 directivos y empleados trabajando fuera de su país de origen.

Evaluación del desempeño

MAPFRE cuenta con un proceso global y estandarizado de evaluación del desempeño, que está disponible para el 98 % de la plantilla. Fue desarrollado en línea con las tendencias más actuales que se aplican en las organizaciones más

avanzadas y cuyo proceso puede seguirse por las personas y sus responsables a través de una plataforma. El proceso cumple con las premisas de agilidad, *feedback* continuo y sistema multifuente, ofreciendo una amplia visión de la percepción del desempeño del empleado en todas sus perspectivas (autoevaluación, jefe, subordinados, pares, clientes internos), es decir con visión 360º.

En 2022 fueron implementadas nuevas funcionalidades y evolutivos en el proceso para mejorar la experiencia del empleado en el proceso de evaluación del desempeño en MAPFRE.

El proceso de evaluación coloca al empleado en el centro del proceso, le da la oportunidad de convertirse en el protagonista de su desarrollo y sirve para identificar y gestionar mejor el potencial contribuyendo al desarrollo de las personas.

En 2022, han participado en el proceso un total de 27.415 empleados, lo que representa el 96 % de la plantilla.

El modelo incorpora importantes etapas, se definen las actividades que son los pasos a dar para lograr los objetivos y de los que se hace seguimiento durante el año, se mantiene una conversación continua con el responsable y otros compañeros a través del proceso de *feedback* continuo y anualmente se realiza la evaluación 360 basada en la medición del cumplimiento de los objetivos, del desarrollo los comportamientos

MAPFRE (colabora, innova y agiliza, respeta y comunica) y del análisis del potencial y capacidad de promoción del empleado/a.



15,7%
de empleados
han tenido alguna
movilidad dentro
del Grupo

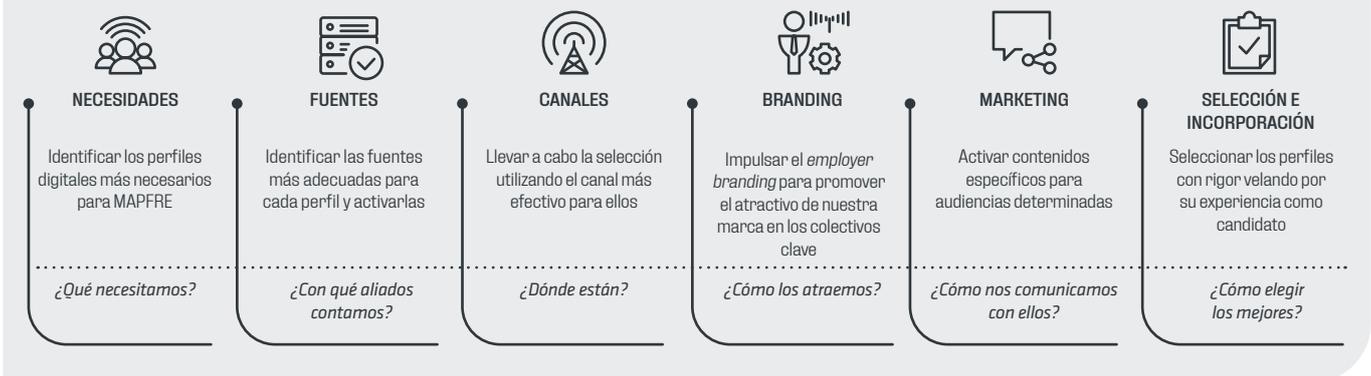
EL PROCESO DE EVALUACIÓN COLOCA AL EMPLEADO EN EL CENTRO, LE PERMITE PROTAGONIZAR SU DESARROLLO Y SIRVE PARA IDENTIFICAR Y GESTIONAR MEJOR EL POTENCIAL CONTRIBUYENDO AL DESARROLLO DE LAS PERSONAS

Estrategia de captación externa

La captación externa es para la organización una medida proactiva de anticipar las necesidades de negocio de capacidades que no se tienen hoy en la organización. Para ello la captación se hace a través de proveedores externos, redes sociales, acuerdos con universidades y acciones de *employer branding*.

Contamos con un modelo de captación externa y una estrategia definida de actuación en redes sociales y medición del impacto de nuestra inversión en este tipo de canales.

NUESTRO MODELO DE CAPTACIÓN EXTERNA NOS PERMITE IDENTIFICAR LOS FOCOS DE MEJORA EN CADA ETAPA DEL PROCESO:



Employer Branding: En función de las necesidades de captación externa que tengamos, utilizamos distintas fuentes y canales de captación. Los objetivos que nos planteamos son la personalización y la agilidad en la búsqueda. En el *site* global “Trabajar en MAPFRE” se han inscrito 21.724 candidatos, interesados en trabajar con nosotros. A través del plan de *referrals*, los empleados han propuesto 198 candidatos y en la página de LinkedIn de MAPFRE los *followers* han aumentado de 507.282 en 2021 a 611.604 en 2022.

Toda empresa debe tener una clara propuesta de valor para sus empleados y que esta se verbalice,

de tal manera, que permita trasladar de una manera efectiva esos atributos diferenciales de su marca como empleador, para contribuir a atraer y fidelizar el talento que necesita. MAPFRE ha verbalizado su propuesta de valor que representa lo que somos y ofrecemos al talento.

- **Relato marca empleadora.** En MAPFRE cada minuto que inviertes cobra sentido. Las personas buscamos invertir nuestro tiempo en algo que merezca la pena, que nos haga felices. Y a la hora de elegir dónde invertir el tiempo profesional, queremos hacerlo en un lugar que tenga un propósito claro, saber que nuestro trabajo tiene un significado.

MAPFRE Donde tu tiempo cobra sentido



EN MAPFRE CADA MINUTO QUE INVIERTES COBRA SENTIDO PORQUE...

SOMOS TALENTO

Con nosotros puedes ser tú mismo llevando tu talento allá donde te propongas.

SOMOS COMPROMISO

Nos comprometemos con la sociedad y también contigo, para crear juntos un mundo mejor en el que vivir cada día.

INNOVAMOS CON PROPÓSITO

Nuestro entorno abierto y colaborativo nos permite aportar soluciones innovadoras que mejoran la vida de las personas.

jobs.mapfre.com

4.3.2 FLEXIBILIDAD Y AGILIDAD

MAPFRE es una organización ágil y flexible que apuesta por las nuevas formas de trabajar y entiende que la comunicación, la colaboración, la gestión del conocimiento, el acceso a la información y la mejora de la productividad son fundamentales para el desarrollo del negocio y de las personas. Disponemos de fórmulas y productos que nos permiten lograr flexibilidad, agilidad y eficiencia organizativa, como el modelo de gestión por proyectos, Digital Workplace y el modelo híbrido de trabajo, que, combinados con las nuevas tecnologías, nos permiten aportar valor a nuestras personas y a nuestra organización.

MAPFRE ES UNA ORGANIZACIÓN ÁGIL Y FLEXIBLE QUE APUESTA POR LAS NUEVAS FORMAS DE TRABAJAR Y ENTIENDE QUE LA COMUNICACIÓN, LA COLABORACIÓN, LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO, EL ACCESO A LA INFORMACIÓN Y LA MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD SON FUNDAMENTALES PARA EL DESARROLLO DEL NEGOCIO Y DE LAS PERSONAS

Organización

Para entender las necesidades del negocio y adaptar nuestra estructura organizativa en los países, contamos con una metodología global, el Protocolo de Evolución de Plantilla, que nos permite identificar la relación de las personas dedicadas a una actividad concreta con la evolución de dicha actividad y la tipología de negocio.

A nivel global trabajamos con una metodología global *workforce planning* que acerca las necesidades del negocio a las capacidades requeridas y que nos permite adaptarnos con mayor flexibilidad.

Asimismo, con el fin de favorecer una estructura organizativa más eficiente y una toma de decisiones más ágil en MAPFRE se busca optimizar el número de empleados con mando existentes, entendiendo por mando aquellos que gestionan a otros empleados. El índice de jerarquización a cierre de 2022 es 17,2 %

Nuevas formas de trabajar

Las nuevas formas de trabajo nos ayudan a ser más eficientes y productivos en el día a día, aprovechando las ventajas de la tecnología y

creando hábitos que nos permiten optimizar la manera en la que colaboramos e invertir más eficientemente nuestro tiempo de trabajo, tanto individualmente como en equipo.

El despliegue de herramientas colaborativas utilizadas para la implantación de las nuevas formas de trabajar ha alcanzado a 26.912 empleados y 38 países. Se incluyen ahí soluciones de correo electrónico, audio y videoconferencia, chat y trabajo en equipo, gestión de tareas personales y grupales, gestores documentales y de conocimiento, entre otras.

Para garantizar la eficacia de la gestión del cambio disponemos de un *site* que permite divulgar consejos, novedades, buenas prácticas y consultas habituales ligadas a nuestras herramientas y escenarios de productividad. Como parte de la estrategia de adopción, se ha facilitado a los empleados una herramienta que semanalmente les informa de sus hábitos de trabajo (tiempo destinado a las reuniones, al foco y concentración, a los canales usados para comunicarse, red de contactos frecuente...) de manera que puedan reflexionar sobre ellos, y adoptar acciones correctivas.

Combinado con las métricas, se realizan encuestas y *focus group* que permitan detectar elementos que frenen la adopción y establecer campañas formativas y/o de comunicación para ganar adeptos en los nuevos hábitos y en el uso de herramientas.

El porcentaje de digitalización del puesto de trabajo es del 87,92 %, lo que permite que el empleado pueda trabajar desde cualquier ubicación.

Gestión por proyectos

A nivel global hay implantado un modelo de gestión por proyectos que contempla aspectos como la formación, metodología, responsabilidades y roles de los diferentes miembros de un equipo de trabajo de proyecto, así como herramientas. Se define la capacidad dedicada y la priorización de los proyectos en función de las necesidades de negocio.

El modelo se ha desplegado en siete países, con un total de 501 proyectos y 1.534 empleados asignados y desde que se inició el proyecto en 2021 han recibido formación asociada a proyectos un total de 3.574 empleados.

Modelo híbrido global de trabajo en remoto

MAPFRE cuenta con un modelo global de trabajo híbrido, que combina el trabajo presencial y el trabajo en remoto.

Este modelo combina diferentes modalidades de trabajo: trabajo presencial, trabajo en remoto algunos días a la semana, y teletrabajo todos los días de la semana. Al cierre de 2022, 11 países han definido un modelo local de trabajo híbrido. Este modelo busca ser un mecanismo de organización del trabajo que potencie la motivación y el compromiso mejorando la productividad y la eficiencia, según la función, las características del negocio y el mercado donde MAPFRE desarrolla la actividad.

En MAPFRE 18.528 empleados cuentan con flexibilidad horaria de entrada y salida.

Código telemático

El Código Telemático es un instrumento que detalla cómo debemos utilizar los medios informáticos y telemáticos de los que disponemos para desarrollar nuestro trabajo en MAPFRE.

Este código regula los derechos digitales en el ámbito laboral, como la desconexión digital, la intimidad en el uso de dispositivos digitales y videovigilancia, así como grabación de sonidos y sistemas de geolocalización.

En 2022, el Código Telemático se encuentra implantado en España y en 2023 se implantará en todos los países de MAPFRE.

Política reguladora de desconexión digital

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, 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 campañas de sensibilización relacionadas con la desconexión y el descanso, un uso razonable de los medios tecnológicos y de sensibilización en el respeto al tiempo de descanso personal.

Como no podía ser de otra manera, al despliegue de las nuevas formas de trabajar le han acompañado estrategias de renovación del puesto de trabajo que garantizan que nuestros empleados puedan trabajar desde cualquier ubicación.

De forma periódica, se publican en la intranet corporativa noticias y videos relativos a estas nuevas formas de trabajar, dirigidos a sensibilizar y concienciar a la plantilla sobre el uso de los medios tecnológicos.



4.3.3 LIDERAZGO

Hemos desarrollado un Plan Global de Liderazgo Transformador en el que acompañamos a los líderes en un proceso hacia una nueva forma de trabajar y liderar. El plan se desarrollará a lo largo de tres años y pretende acompañar a los líderes y guiarles para que puedan ofrecer su “mejor versión”.

Durante el proceso de gestión del cambio que se ha diseñado, acompañaremos a los más de 5.000 líderes de MAPFRE para que continúen desarrollando las características de líder MAPFRE: líder digital, líder de valores, líder estratégico, líder transparente, líder que aprende y líder de conocimiento.



El plan se apoya en el desarrollo de hábitos y habilidades en estos en cuatro ámbitos:

- Conocimiento del entorno externo.
- Conocimiento del contexto interno.
- Desarrollo de equipos.
- Desarrollo de uno mismo.

El plan se ejecuta a través de un proceso anual mediante el cual cada líder reflexiona sobre cómo mejorar en cada una de las cuatro dimensiones, accediendo a rutas con contenidos, recursos formativos y herramientas y al final del proceso se medirá la evolución de cada líder.



4.3.4 RETRIBUCIÓN, BENEFICIOS Y RECONOCIMIENTO

MAPFRE es una empresa que cuida a las personas, y por eso establece remuneraciones adecuadas y competitivas, según la función/puesto de trabajo, el mérito y el desempeño. Son retribuciones diseñadas teniendo en cuenta la regulación aplicable, y garantizando la igualdad y no discriminación. El modelo de retribución se enfoca en la productividad y en la generación de valor añadido, con flexibilidad para su adaptación a los distintos colectivos y circunstancias de un mercado de talento cada vez más exigente.

MAPFRE tiene sólidamente implantada una Política de Remuneraciones transparente, que es conocida por todos los empleados, para que la retribución sea un elemento motivador y de satisfacción, que permita alcanzar los objetivos marcados y cumplir con la estrategia en el marco de los intereses a largo plazo de la empresa. Esta política promueve 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. En este sentido, se recoge el tratamiento específico de la remuneración de los colectivos de dirección y de aquellos con especial incidencia en el perfil de riesgo de la entidad.

La retribución de cada persona se ajusta a cada país y entorno, y más de 23 países disponen de sistemas de contraste mediante encuestas de mercado que permiten ofrecer y mantener las retribuciones más adecuadas a las funciones desarrolladas y a la trayectoria profesional.

Otros componentes además de la retribución fija son la remuneración variable, programas de reconocimiento, beneficios sociales y complementos específicos aplicados por la función.

En relación con la remuneración variable, MAPFRE cuenta con diferentes modalidades: retribución anual por objetivos, incentivos a medio y largo plazo, comisiones y bonus. En este ejercicio, 26.554 personas tienen asignados sistemas de retribución variable anual, lo que supone un 86,47% de la plantilla mundial. Y 292 personas cuentan con sistemas plurianuales en 25 países.

Por otra parte, MAPFRE reconoce la iniciativa, el resultado y la calidad del trabajo y el compromiso de las personas con los objetivos de la compañía mediante programas de reconocimiento. Esta es una de las prácticas más valoradas para la motivación de los empleados, consiguiendo mejorar su implicación, reducir la rotación, aumentar su productividad, ayudar a alcanzar los objetivos marcados y juega un papel crítico en la retención de los empleados.

En 2022 20.952 empleados en 16 países han participado en los diferentes programas de reconocimiento locales y globales y más de 5.000 empleados han sido distinguidos con diferentes tipos de reconocimientos por su contribución a la implantación de la estrategia, aportaciones de calidad, innovación y difusión de la cultura y valores de MAPFRE.

MAPFRE ofrece una amplia serie de beneficios sociales, que son productos y servicios con los que la compañía remunera a sus empleados para facilitar su bienestar y ofrecer ayudas en necesidades especiales. Estos beneficios se definen y gestionan en cada país. Todos los beneficios se ofrecen a los empleados, con independencia de que su contrato sea fijo o temporal. El importe destinado en 2022 a beneficios sociales ha sido de 166,52 millones de euros.

Tipo de beneficio social	% de empleados que han disfrutado el beneficio social respecto a los empleados con derecho
Seguro de salud	94,70 %
Sistemas de previsión social/seguro de vida	97,80 %
Bonificaciones en seguros	69,30 %
Premio de permanencia en la empresa	25 %
Ayuda escolar para hijos	42,10 %
Premio de natalidad	3,30 %
Préstamos	15,20 %



20.952
empleados
han participado en los
diferentes programas de
reconocimiento

MAPFRE promueve de manera especial los sistemas de previsión social para empleados, incentivando el ahorro a largo plazo y garantizando así un complemento a la jubilación por medio de los distintos planes vigentes.

Adicionalmente, se ofrecen otros beneficios, como ayuda para estudios y anticipos. También se facilitan ayudas a empleados para situaciones especiales, normalmente derivadas de problemas de salud. En 2022, el importe de estas ayudas ha ascendido a 499.000 euros. Asimismo, se han concedido ayudas económicas a empleados jubilados por importe de 1,021 millones de euros, de los cuales 977.800 euros son bonificaciones en el seguro de salud de jubilados.

Modelo de objetivos

Con el objetivo de comunicar y alinear a cada persona con los objetivos estratégicos, en MAPFRE existe un modelo de dirección por objetivos global, que determina para cada nivel

de puesto el peso de las diferentes categorías de objetivos (los de MAPFRE en su conjunto, los de su región/país/negocio, área/departamento) asignando un peso ajustado a la responsabilidad del puesto.

Por otra parte, los puestos vinculados al área comercial disponen de un sistema propio de objetivos. De esta forma, MAPFRE orienta al 100 % de su plantilla a la gestión de su actividad por objetivos. En el año 2022 se ha reducido el peso de los objetivos individuales dando un mayor porcentaje a los objetivos grupales, fomentando así una mayor vinculación del empleado con la compañía. MAPFRE seguirá desarrollando ese modelo de dirección por objetivos global mediante otros sistemas específicos adaptados a la actividad desarrollada, como los bonos por proyectos, OKRs (Objectives and Key Results), que responden a las nuevas metodologías y entornos de trabajo.

DETALLE DE LA MATRIZ GENERAL DE PESOS POR CATEGORÍA DE OBJETIVO POR NIVEL DE PUESTO.

Dpo 2022	Objetivos Grupales					Área / Departamento	Individuales
	Global	Área Corporativa / Unidad de Negocio / Dirección Corporativa		País			
		Resultado Dim	Resultado Dim / Área Corporativa	Dirección Corporativa	Resultado Dim		
Nivel de Puesto							
Presidente	100 %						
Comité Ejecutivo	60 %	40 %					
Alta Dirección	40 %	60 %					
Comité de Dirección Ud. Negocio	10 %	50 %				40 %	
Comité de Dirección País	10 %			30 %	20 %	40 %	
Dirección - Aacc. / Ud. Negocio	10 %	10 %	40 %			40 %	
Dirección - País	10 %			30 %	20 %	40 %	
Mandos Intermedios y Expertos - Aacc / Ud. Negocio	10 %	10 %	35 %			45 %	
Mandos Intermedios y Expertos - País	10 %			25 %	20 %	45 %	
Técnicos y Administrativos - Aacc. / Ud. Negocio	10 %	5 %	15 %			20 %	50 %
Técnicos y Administrativos - País	5 %			15 %	10 %	20 %	50 %
Gestor de Contact Center	5 %			5 %	5 %	85 %	

Planes de retribución flexible en acciones en España

Tras la extraordinaria acogida del Plan de Remuneración en acciones del año 2022 en España, con 4.704 empleados solicitantes, un 43 % de la plantilla, MAPFRE ha lanzado para el año 2023 un nuevo plan de retribución flexible para empleados del Grupo MAPFRE en España, con el objetivo de aumentar su vinculación con la estrategia y el beneficio futuro de la Compañía.

El plan, al igual que el anterior, ofrece la posibilidad de destinar de manera voluntaria una cantidad anual de la retribución a la compra de acciones de MAPFRE S.A. (entre 300 y 12.000 euros anuales). Estas acciones se irán entregando mensualmente a lo largo de 2023, libre de costes para el empleado, a través de MAPFRE INVERSIÓN.

Las acciones recibidas darán derecho pleno a participar como accionistas en el dividendo futuro de la compañía, y a la aplicación del beneficio fiscal correspondiente (a excepción del territorio foral vasco).

Aunque esta edición no incluye la entrega de acciones adicionales, los solicitantes del nuevo Plan han sido un total de 1.581, un 15 % de la plantilla en España, lo que continúa reflejando un gran nivel de confianza por parte de los empleados en el futuro de MAPFRE.

En mayo de 2023, y en relación con el Plan anterior de remuneración en acciones 2022, MAPFRE entregará a cada empleado acciones gratis en proporción a las que hubiera adquirido y mantenido hasta 31 de marzo del mismo año, con los límites previstos en dicho plan.

Igualdad salarial

En cumplimiento del Plan de Sostenibilidad 2022-2024, MAPFRE se ha comprometido a eliminar su brecha salarial, reduciéndola hasta situarla en el +/-1 % en 2024.

Por ello, este año 2022 se ha seguido aplicando la metodología de cálculo de la brecha salarial ajustada (*equal pay gap*, en terminología inglesa), verificada en 2018 por la consultora Ernst & Young (EY).

La fórmula para calcular este tipo de brecha es la siguiente:

$$\text{Equal Pay Gap} = \sum_{n=1}^N \left(\frac{\text{Gender Pay Gap en cada clúster} \times \text{Número de empleados del clúster}}{\text{Número total de empleados analizados}} \right)$$

Como mejora, en 2022, se han revisado alguno de los factores que se tienen en cuenta en la creación de los grupos de comparación o clústeres, con el objetivo de obtener comparaciones retributivas más ajustadas, basadas en las funciones y responsabilidades asignadas por cada puesto.

Con carácter general, las entidades del Grupo MAPFRE han puesto en marcha diversas acciones para la reducción de la brecha salarial, entre las que destacan:

- Análisis retributivo de las incorporaciones a la compañía.
- Análisis con especial foco en las situaciones de promociones.
- Revisión permanente del Mapa de puestos con el fin de verificar el correcto posicionamiento de las personas.
- Dotación de presupuesto para realizar los ajustes retributivos que correspondan.
- Acciones de sensibilización e información dirigidas a responsables sobre la brecha salarial con carácter general y, en particular, sobre casos detectados en sus respectivos ámbitos que deban ser atendidos.
- Creación de cuadros de mando y calculadoras de brecha salarial con avanzadas herramientas de analítica y visualización de datos para realizar seguimientos más rápidos y eficientes.

En 2022, en cumplimiento de la normativa española, una de las más exigentes del mundo en la materia, se han completado por primera vez auditorías retributivas de género, que han acompañado el Plan de Igualdad de MAPFRE con resultados muy satisfactorios.

La brecha ajustada global del Grupo, considerando un 99 % de la plantilla (se excluye Brasilseg y Funespaña) es de:

Indicador	Diferencia entre hombres y mujeres (%)
Media brecha salarial ajustada en retribución fija	2,13
Mediana brecha salarial ajustada en retribución fija	1,86
Media brecha salarial ajustada en retribución variable	1,93
Mediana brecha salarial ajustada en retribución variable	2,03

Para más información consultar Nota 10. Información sobre remuneración



Medidas para combatir la inflación

Debido al contexto inflacionista global durante el ejercicio 2022, MAPFRE ha llevado a cabo diversas medidas con el objetivo de mejorar las condiciones económicas de los trabajadores. En algunos países se han hecho regularizaciones por inflación y en otros se han realizado pagos extraordinarios. En MAPFRE España se han realizado dos pagos únicos por importe total de 750 euros para los empleados que no son de nivel dirección. En Portugal se realizó un pago de 375 euros y en Alemania de 400. Todos los pagos han tenido carácter extraordinario y no consolidable. Además, se han mejorado beneficios sociales y aspectos ligados a horario.

Negociación colectiva

La negociación colectiva es también un instrumento para regular condiciones económicas, beneficios sociales y otras condiciones laborales de las personas trabajadoras de MAPFRE.

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 59.38 % empleados cubiertos por convenios colectivos en 10 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	% Empleados con Convenio Colectivo
Argentina	100 %
Brasil	92 %
España	100 %
Grecia	63 %
Italia	98 %
Malta	87 %
Uruguay	98 %
Venezuela	100 %

Adicionalmente, en el año 2022 los principales acuerdos de negociación colectiva alcanzados entre MAPFRE y la representación legal de las personas trabajadoras han sido:

- En Alemania: 11 acuerdos en materia de permisos retribuidos, trabajo en remoto, horas extra y disponibilidad
- En Argentina: 17 acuerdos, principalmente en materia de Prevención de Riesgos Laborales
- En Brasil: 15 acuerdos, principalmente en materias de Prevención de Riesgos Laborales, convenios colectivos y retribución variable.
- En Italia: 2 acuerdos en materia de condiciones laborales e incentivos de salida de la compañía.
- En Malta: 4 acuerdos en materia de conciliación y Prevención de Riesgos Laborales.
- En Ecuador: 2 acuerdos en materia de Prevención de Riesgos Laborales.
- En Perú: 21 acuerdos, entre ellos la negociación del Convenio Colectivo y acuerdos en materia de Prevención de Riesgos Laborales.
- En México: 9 acuerdos en materia de Prevención de Riesgos Laborales.
- En Uruguay y Túnez: 2 acuerdos en materia de Prevención de Riesgos Laborales.
- En Venezuela: 26 acuerdos en materia de retribución y Prevención de Riesgos Laborales.
- Y en España: 6 acuerdos en materia de condiciones de trabajo, derechos sindicales, desconexión digital, modificación de condiciones de trabajo y negociación del Convenio MAPFRE Grupo Asegurador para los próximos 4 años.

En total, se han suscrito 115 acuerdos con la representación de los trabajadores durante el año 2022.

4.3.5 SALUD Y BIENESTAR

En MAPFRE las personas son nuestro principal valor y cuidar de su salud física y psíquica, su seguridad y su bienestar es nuestra prioridad. Por eso, MAPFRE asume el compromiso de proporcionar entornos de trabajo seguros y saludables, garantizando el derecho de las personas a la protección de su salud e integridad, más allá del propio entorno laboral, y se compromete a integrar la prevención de riesgos laborales y la promoción de la salud y el bienestar en el conjunto de las actividades y decisiones de la empresa, en todos los niveles de la organización y a seguir un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo, Modelo de Gestión de Empresa Saludable, basado en la norma ISO 45001, con un alcance global y con una implantación local a través de actuaciones adaptadas a la realidad de cada país, sustentado en un proceso de mejora continua, que se extiende a los principales grupos de interés.

MAPFRE cuenta con políticas aprobadas por el Consejo de Administración de MAPFRE, que apoyan la seguridad, salud y bienestar: Código de Ético y de Conducta, Política de Salud, Bienestar y Prevención de Riesgos Laborales, Política Corporativa de Sostenibilidad y la Política de Diversidad e Igualdad de Oportunidades.

MAPFRE ASUME EL COMPROMISO DE PROPORCIONAR ENTORNOS DE TRABAJO SEGUROS Y SALUDABLES, GARANTIZANDO EL DERECHO DE LAS PERSONAS A LA PROTECCIÓN DE SU SALUD E INTEGRIDAD, MÁS ALLÁ DEL PROPIO ENTORNO LABORAL

La identificación y priorización de los aspectos más relevantes dentro de la organización ha permitido establecer una estrategia de empresa saludable, a partir de la cual se definen acciones y objetivos globales y locales con una planificación anual, garantizando con ello la mejora continua.

Con el fin de identificar, eliminar los peligros y minimizar los riesgos en la salud de los empleados MAPFRE garantiza la vigilancia periódica de la salud. Los técnicos de Prevención de Riesgos Laborales y los servicios médicos de la empresa realizan las evaluaciones de riesgos periódicas (riesgos psicosociales, salud, seguridad, ergonomía y otros ajenos a nuestras instalaciones, tales como aquellos derivados del trabajo en

movilidad, viajes y desplazamientos), así como la investigación y análisis de los accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y/o incidentes y el absentismo por otros motivos de salud, que tiene como principal objetivo el conocer las causas que generan los daños a la salud para establecer la planificación y organización de las medidas preventivas necesarias para eliminar o minimizar los riesgos y reducir el absentismo. Además, MAPFRE garantiza la vigilancia periódica de la salud teniendo en cuenta todas las particularidades de las personas (discapacidad física, psíquica o sensorial, maternidad, embarazo, trabajadores especialmente sensibles...), así como asistencia médica, psicológica y de cuidado de la salud no relacionados con el trabajo, a través de los servicios médicos propios o servicios ajenos contratados por la empresa.

MAPFRE facilita a todos los empleados una formación continua en materia de salud y seguridad en el trabajo y pone a disposición servicios de asistencia médica, psicológica y de cuidado de la salud no relacionados con el trabajo, a través de los servicios médicos propios o servicios ajenos contratados por la empresa.

En el 2022, el 94,7 % de empleados de MAPFRE disponen de seguro médico de salud privado facilitado por la empresa.

La empresa cuenta con Comités de Salud y Seguridad que se reúnen periódicamente, en los que participan la dirección de la empresa, así como los representantes de los trabajadores especializados en prevención de riesgos laborales, y como invitados asesores asisten los profesionales de Prevención de Riesgos Laborales de la empresa. Un total de 25.831 empleados, un 84,1 % de la plantilla, están representados en dichos comités. Algunos de los principales asuntos tratados en estos comités son:

- Realización de evaluaciones de riesgos laborales en los centros de trabajo.
- Estudios específicos de puestos de trabajo.
- Análisis de bajas laborales y absentismos.
- Retorno tras bajas de larga duración.
- Planes de evacuación y control de emergencias.
- Planes de vigilancia de la salud.
- Periodicidad y contenido de los Reconocimientos médicos a empleados.
- Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

Absentismo laboral

En el 2022, se ha llevado a cabo el seguimiento de absentismos laborales por motivos de salud, registrándose un total de 185 casos de accidentes laborales con baja médica, que supone un 1,6 % menos que el año anterior, siendo los principales motivos de lesiones esguinces y torceduras, lesiones superficiales y fracturas cerradas. Adicionalmente, ha habido un fallecimiento por accidentes laboral.

El número de días perdidos por absentismo derivado de accidentes no laborales y enfermedades comunes ha sido de 218.166, que supone un 6 % menos que el año anterior.

Así, el índice de gravedad se ha situado en 0,12 (0,11 hombres y 0,13 mujeres) y el índice de frecuencia en 3,62 (4,08 hombres y 3,25 mujeres). El ratio de absentismo es de 2,96, reducción de 0,11 puntos respecto al año base (2019).

Datos de absentismo (1,2,3)	2022			2021			2020		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Nº accidentes de trabajo *	92	93	185	102	86	188	55	56	111
Nº enfermedades profesionales	0	4	4	2	1	3	2	1	3
Nº de empleados fallecidos en accidente laboral	1	0	1	0	0	0	0	0	0
Nº de empleados fallecidos por enfermedad profesional	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nº total de días perdidos por absentismo derivado de accidente no laboral y enfermedad común	64.069	154.097	218.166	85.794	146.393	232.186,8	64.209	167.028	231.237

1. Se reportan las lesiones por accidente laboral registrables, no diferenciando aquellos casos con grandes consecuencias
2. Las horas trabajadas son horas teóricas.
3. Se incluyen accidentes *in itinere*.

Tasas de absentismo	2022			2021			2020		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Tasa de incidencia de accidentes de trabajo (TIAT)	659,88	527,18	585,76	691,99	471,03	569,73	352,48	297,66	322,51
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales (TIEP)	0,00	22,67	12,67	13,57	5,48	9,09	12,82	5,32	8,72
Tasa de absentismo laboral (TAL)	0,07	0,09	0,08	0,11	0,06	0,09	0,06	0,04	0,05
Tasa de frecuencia de accidentes (TFA)	27,51	21,93	24,39	28,75	19,37	23,53	14,88	12,44	13,54
Tasa de frecuencia de enfermedad profesional (TFEP)	0,00	0,94	0,53	0,56	0,23	0,38	0,54	0,22	0,37
Tasa de días perdidos (TDP)	0,73	0,86	0,85	1,14	0,63	0,86	0,62	0,36	0,48
Tasa de muertes por accidente laboral	0,30	0,00	0,13	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Tasa de muertes por enfermedad profesional	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Índice de frecuencia	4,08	3,25	3,62	4,27	2,87	3,49	2,27	1,90	2,06
Índice de gravedad	0,11	0,13	0,12	0,16	0,09	0,12	0,08	0,05	0,07
Ratio de absentismo	1,99	3,73	2,96	2,53	3,36	2,99	1,80	3,75	2,72

Para más información ver Capítulo 6.3 Notas de información complementaria - Nota 11. Siniestralidad laboral: métodos de cálculo

La eficacia de las medidas, metas, objetivos e indicadores utilizados para evaluar el progreso en seguridad, salud y bienestar se recogen en el apartado de Salud y Bienestar del informe Personas y Organización 2022

Medidas de conciliación

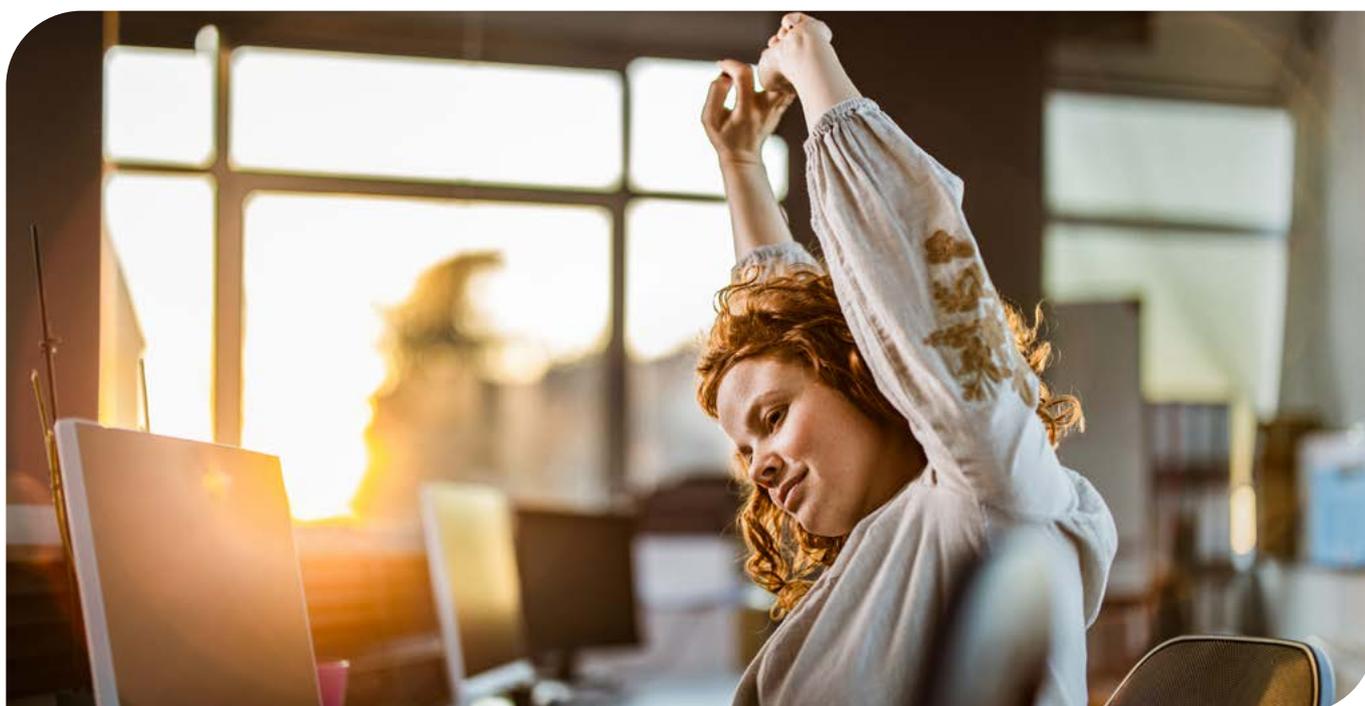
Para cuidar del empleado, nuestra organización facilita el equilibrio entre su vida laboral y personal con el objetivo de incrementar su satisfacción y el compromiso con la empresa. Es por tanto un compromiso bidireccional.

El 80,8 % de las mujeres y el 90,6 % de los hombres disfrutaron de permisos de maternidad y paternidad y regresaron al trabajo en el año 2022. De los 1.492 permisos por maternidad y paternidad del año 2021, 1.056 siguen en plantilla lo que supone una tasa de retención⁶ del 70,8 %.

MEDIDAS DE CONCILIACIÓN DE VIDA LABORAL Y PERSONAL

	Nº de empleados beneficiados
Horario laboral flexible	18.528
Trabajo a tiempo parcial	2.351
Jornada laboral reducida	890
Contratos laborales de Teletrabajo	2.976
Permisos retribuidos y no retribuidos	15.291
Permiso maternidad / paternidad	1.328
Excedencias por motivos personales o estudios	73
Programa de integración de empleados tras un permiso de larga duración	359

⁶ Tasa de retención: (cifra total de empleados retenidos 12 meses después de regresar de un permiso parental / Cifra total de empleados que regresan después del permiso parental en el periodo del informe) *100



4.3.6 DIVERSIDAD, IGUALDAD E INCLUSIÓN

MAPFRE es una empresa diversa, igualitaria e inclusiva, que 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 una Estrategia de Diversidad, Inclusión y Equidad denominada Inclusión para el Crecimiento Sostenible.

Diversidad de género

El objetivo de MAPFRE es contar con más del 40 % de mujeres en puestos de responsabilidad, con el 35 % de mujeres en los puestos de dirección y eliminar la brecha salarial.

De acuerdo con la Estrategia de Diversidad, Inclusión y Equidad de MAPFRE para los años 2022-2024 los objetivos en materia de diversidad de género son los siguientes:

- Favorecer un entorno laboral inclusivo para todas las personas, con independencia de su género.
- Posicionar a MAPFRE como empresa inclusiva en materia de Diversidad de género.
- Incrementar el número de mujeres en puestos de responsabilidad y en especial en el nivel dirección.
- Corregir la brecha salarial en los colectivos en los que, en su caso, se produzca.

MAPFRE dispone de un Catálogo Global de Medidas en materia de diversidad de género, que abordan los siguientes ámbitos:

- Desarrollo de talento.
- Retribución y otras condiciones laborales.
- Sensibilización.
- Liderazgo.

MAPFRE en España contamos con el Plan de Igualdad de MAPFRE Grupo Asegurador desde el año 2010, a través del cual se promueve el principio de igualdad de trato y oportunidades en el ámbito laboral, donde se reflejan medidas dirigidas a evitar cualquier tipo de discriminación laboral entre mujeres y hombres.

Los principales datos referidos a igualdad del año 2022 son:

- El 54,7 % de las nuevas incorporaciones a la plantilla fueron mujeres.
- 105 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 6 mujeres, lo que representa el 42,9 % de los miembros a 31/12/2022. MAPFRE en su política de selección de consejeros se comprometió a contar con al menos el 40 % de mujeres en el Consejo de Administración a partir del año 2022.
- El 27 % de los empleados en puestos de responsabilidad considerados “Top Management” son mujeres, así como el 44,2 % de los puestos considerados “Junior Management”.
- El 42,9 % de los puestos de responsabilidad en áreas de negocio están ocupados por mujeres.
- El 32,7 % de los puestos STEM (*Science, Technology, Engineering, Maths*) están ocupados por mujeres.⁷

MAPFRE cuenta con redes de liderazgo femenino en México, Estados Unidos, Brasil, Perú, Turquía y España para impulsar el liderazgo femenino. Son espacios inclusivos de diálogo cuyo objetivo es promover iniciativas en materia de diversidad de género. Tienen como misión principal impulsar iniciativas que contribuyan a avanzar en materia de igualdad en la empresa, y, en concreto, para incrementar la presencia de mujeres en puestos de responsabilidad en los que se encuentren infrarrepresentadas y dar visibilidad al talento de las mujeres de nuestra compañía.

	2022	2021	2020
Porcentaje de mujeres en puestos de responsabilidad*	42,00 %	41,60 %	40,90 %
Número de mujeres en puestos de responsabilidad*	2.761	2.620	2.425
Porcentaje de mujeres en puestos de dirección	31,70 %	31,30 %	30,90 %
Número de mujeres en puestos de dirección	532	519	510

*Puestos de responsabilidad: dirección y jefes y mandos. Incluidos empleados de Funespaña.

7 Dato calculado sobre el total de empleados de TI.

PRINCIPALES DATOS DE IGUALDAD DEL AÑO 2022

POLÍTICAS DE MAPFRE

- Política de Diversidad e Igualdad de oportunidades
- Política de Promoción, Selección y Movilidad
- Política de Remuneraciones

In support of

WOMEN'S EMPOWERMENT PRINCIPLES

Established by UN Women and the UN Global Compact Office



6

Mujeres en el **Consejo de Administración de MAPFRE S.A.** lo que representa el **42,9 %** de los miembros.

31,7 %

Mujeres en puestos de **Dirección**

105

Mujeres que ocupan **puestos de Alta Dirección** o puestos en **Consejos de Administración**

42,0 %

Mujeres en puestos de **responsabilidad**

27,0 %

Mujeres en puestos de **"Top Management"**



44,2 %

Mujeres en puestos de **"Junior Management"**



42,9 %

de los puestos de **responsabilidad en áreas de negocio** están ocupados por mujeres

32,7 %

Mujeres en **puestos STEM** (Science, Technology, Engineering, Mathematics) *

49,2 %

Promociones fueron mujeres

54,7 %

Incorporaciones fueron mujeres

*Dato calculado sobre el total de empleados de TI



55,4 %



44,6 %

Nivel de puesto

Nivel de puesto	Mujeres (%)	Hombres (%)
Directivos	1,7 %	1,7 %
Jefes y Mandos	7,1 %	8,5 %
Técnicos	27,3 %	22,5 %
Administrativos	29,3 %	9,9 %

Generaciones

Generaciones	Mujeres (%)	Hombres (%)
Veteranos	0,1 %	0,1 %
Baby Boomers	5,8 %	7,0 %
Generación X	22,3 %	18,1 %
Generación Y	18,8 %	14,2 %
Generación Z	8,5 %	5,2 %

Diversos
somos
Únicos



Discapacidad

MAPFRE se ha comprometido para el 2024 a contar en su plantilla con un 3,5 % de personas con discapacidad. A finales de 2022 este porcentaje es del 3,5 %.

Seguimos trabajado en mejorar la accesibilidad universal de las personas con discapacidad, de acuerdo con el principio de igualdad de oportunidades y no discriminación. Para ello, contamos con un programa global implantado en todos los países, con medidas para potenciar la verdadera inclusión de este colectivo en la empresa, además de una estrategia con los siguientes objetivos:

- Promover un entorno laboral inclusivo para las personas con discapacidad
- Posicionar a MAPFRE como empresa inclusiva en discapacidad
- Incrementar el número de personas con discapacidad en la empresa
- Mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad, empleados y familiares

Desde el año 2021 MAPFRE está adherida a la Red de Empresas y Discapacidad de la Organización Internacional del Trabajo. Esta red internacional, tiene como objetivo contribuir a que las políticas y prácticas de empleo en las empresas incluyan a las personas con discapacidad en todo el mundo e incrementar la conciencia sobre la relación positiva entre la inclusión de la discapacidad y el crecimiento empresarial.

Actuaciones realizadas en materia de integración laboral:

- En 2022 se incorporaron a la plantilla 188 personas con discapacidad, incluido Brasileseg.
- 14 personas con discapacidad realizaron prácticas en MAPFRE.
- Se realizaron donaciones a entidades que apoyan la integración de personas con discapacidad por importe de 134.629,72 euros.
- Promoción de empleo indirecto a través de contrataciones con centros especiales de empleo o empresas de similares características por importe de 160.291,87 euros.

MAPFRE consolida y reafirma su compromiso con la inclusión social de las personas con discapacidad firmando con la Organización Internacional del Trabajo (OIT) la Carta de su Red Mundial de Empresas y Discapacidad.

Diversidad cultural

En MAPFRE contamos entre nuestros empleados 81 nacionalidades distintas, lo que enriquece la diversidad cultural de la compañía. La movilidad internacional en 2022 ha supuesto que 79 empleados han cambiado su puesto de trabajo a otro país. Estos empleados tienen su origen en 25 países y han sido destinados a 25 países. El 82,3 % de la Alta Dirección y directivos que trabajan en las empresas del Grupo son nativos del país en el que desarrollan su actividad.

	2022		2021	
	Nº	%	Nº	%
Personas con discapacidad en la plantilla	992	3,5 %	1.031	3,5 %

Datos de la plantilla de Brasileseg excluidos.

Acciones realizadas en materia de sensibilización en este ámbito:

- En el año 2022, se ha diseñado un nuevo curso de formación online en materia de discapacidad con ámbito global, que se pondrá a disposición de todos los empleados en 2023.
- 147 actividades de voluntariado destinadas a personas con discapacidad.
- 79 charlas y actividades de sensibilización.
- 59 noticias en la intranet.

Nacionalidades	% empleados por nacionalidad sobre el total de empleados	% managers sobre el total de manager
Española	37 %	43 %
Brasileña	16 %	7 %
Mexicana	6 %	4 %
Peruana	5 %	5 %
Dominicana	3 %	2 %
Argentina	3 %	3 %
Colombiana	3 %	3 %
Turca	2 %	4 %
Italiana	2 %	1 %
Estadounidense	2 %	2 %

(Incluidos empleados de Funespaña.)

EN MAPFRE **CONVIVEN CINCO GENERACIONES DIFERENTES** Y ESTO ENRIQUECE EL INTERCAMBIO INTERGENERACIONAL, LA TRANSMISIÓN DE CONOCIMIENTOS Y VALORES Y LA INNOVACIÓN

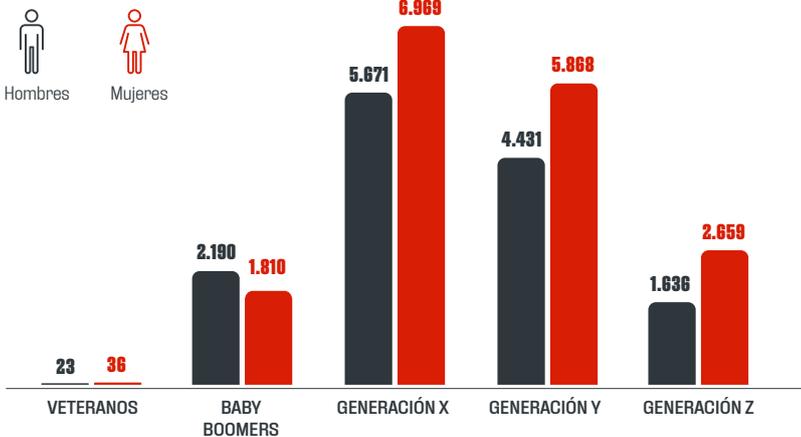


Diversidad generacional

En MAPFRE conviven cinco generaciones diferentes y esto enriquece el intercambio intergeneracional, la transmisión de conocimientos y valores y la innovación.

En España, tenemos en marcha el Proyecto Ageing, una iniciativa que tiene el objetivo de trabajar en programas específicos para el colectivo de trabajadores sénior, atendiendo a tres líneas fundamentales: fomento de Talento Sénior, Flexibilidad en las condiciones de trabajo y Preparación a la jubilación.

DIVERSIDAD GENERACIONAL



PLANTILLA POR GRUPO DE EDAD

Grupo de edad	% de empleados
Menores de 30	16 %
Entre 30 y 50	58 %
Mayores de 50	26 %

Incluidos empleados de Funespaña.

Son: Veteranos (Hasta 1955); Baby Boomers (de 1956 a 1967); Generación X (de 1968 a 1981); Generación Y (de 1982 a 1993); Generación Z (a partir de 1994). Incluidos empleados de Funespaña.

4.3.7 LA VOZ DE LAS PERSONAS MAPFRE

MAPFRE cuenta con un modelo de escucha activa y de medición de su experiencia que promueve la participación de los empleados y les permite tener una participación directa en la toma de decisión de los temas que les afectan.

Este modelo se concreta en una medición continua del *employee journey* (ciclo de vida del empleado) de las personas 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 que se complementa con la medición continua de la satisfacción y compromisos de los empleados.

- Grupos de escucha y participación que conforman una muestra representativa de la plantilla y *focus groups* con colectivos concretos (jóvenes, perfiles sénior, perfiles estratégicos, expatriados, recién incorporados, recién promocionados, etc.); en ellos se trabajan 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 complementan la escucha realizada en los *focus groups*.



La voz de los empleados se recoge también a través de la encuesta de recomendación, satisfacción y compromiso que se lanza dos veces al año.

- **Recomendación de la Empresa: eNPS® Relacional:** es la probabilidad de que los empleados recomienden MAPFRE como empresa para trabajar. Un 91 % de empleados trabaja en países con un índice de recomendación muy bueno, por encima de 20 puntos, o excelente, por encima de 40 puntos.
- **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

Las posibilidades de desarrollo

La estabilidad	La mejora de la empleabilidad como profesional
Los beneficios sociales	Las posibilidades de promoción

- **Compromiso:** El índice ESI (Employee Satisfaction Index) se sitúa en el 70 %, que corresponde al porcentaje de empleados que han valorado con una puntuación media de entre 8 y 10 su satisfacción con estas diez variables: 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.

En el año 2022 el índice de compromiso ha sido 70, alcanzando el objetivo de 70 establecido para 2022.

Índice de compromiso por género

Hombres	71
Mujeres	69

Índice de compromiso por grupo de edad

25 o menos	76
De 26 a 37	69
De 38 a 49	69
De 50 a 64	71
Más de 65	74

Índice de compromiso por nivel de puesto

Administrativos	70
Técnicos	65
Jefes y mandos	78
Dirección	85

- **Índice de Recomendación del jefe (Leader Index).** Mide el grado en que los empleados recomendarían a sus responsables. En el año 2022, en una escala de recomendación del 0 al 10, el 62 % de empleados dio una puntuación de 9 o 10. La cobertura de esta medición alcanza a más del 93,1 % de los empleados
- **Satisfacción:** El índice de satisfacción es del 67 %, que es el número de empleados que ha valorado con una puntuación entre 8 y 10 su nivel de satisfacción actual con la compañía.
- **Reputación:** Los empleados han valorado la reputación de MAPFRE con una puntuación de 8,3 sobre 10.

Asimismo, la escucha continua de la voz de las personas se realiza en la conversación continua que los líderes mantienen con sus equipos, así como a través de encuentros formales e informales de los órganos de dirección con los empleados y otras iniciativas de escucha, participación, innovación y cocreación que promueve la empresa. La información recogida en esta escucha continua de la experiencia se centraliza y se explota de manera anonimizada a través de cuadros de mando que permiten integrar esta voz en la toma de decisiones, así como devolver los resultados de la escucha de manera abierta al conjunto de la organización.

Representación Legal de las personas trabajadoras

Además de los mecanismos anteriores, MAPFRE mantiene un diálogo permanente y directo con su plantilla, reportando información sobre todos los aspectos relevantes, escuchando sus opiniones y solicitando su participación activa a través de distintos canales.

Uno de estos canales es sin duda la representación legal de las personas trabajadoras (sindicatos, comités de empresa). De este modo, en aquellos países en los que existe esta representación, la interlocución sobre aquellas cuestiones que atañen a las relaciones laborales se canaliza a través de esta.



MAPFRE garantiza y respeta la libertad sindical, de asociación y negociación colectiva de sus personas trabajadoras, si bien cabe señalar que la elección de representantes legales es un derecho que corresponde ejercer, voluntariamente, a la propia plantilla.

Actualmente, el 50,44 % de la plantilla está representada por representantes legales de los trabajadores. Cabe destacar que, países como Alemania, Argelia, España, Francia, Malta, Túnez y Venezuela cuentan con un porcentaje de plantilla representada que alcanza entre el 80 y el 100 % en cada uno de ellos.

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.
- Canales de Teams para el intercambio de información.

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.

4.4 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 gobierno, 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 cerca de 145.000 proveedores con una facturación de más de 4.440 millones de euros. Se clasifican en dos categorías, 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 de 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, dossieres 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.

4.4.1 MODELO OPERATIVO DE GESTIÓN DE PROVEEDORES DE SERVICIO

Los proveedores de servicio son la extensión de la compañía ante el cliente. Por ello, dada su relevancia, la empresa dispone de un Modelo Operativo de Gestión de Proveedores (MOP), en el que su puesta en práctica se realiza mediante la definición de los distintos procesos, procedimientos y operativas que establecen la mejor forma de actuar, siempre

conforme a la legislación vigente de cada país y, por tanto, cumpliendo los requisitos legales que impactan en nuestros servicios.

Asimismo, el Modelo Operativo de Proveedores se compone de un conjunto de principios generales de aplicación global que definen la disposición del modelo de gestión que son: el rigor técnico, la orientación y optimización del contacto con el cliente, la vocación de servicio, la eficiencia operativa, el control del riesgo y control interno, la innovación y mejora continua, así como la responsabilidad social corporativa.

EL GRUPO TRABAJA CON CERCA DE 145.000 PROVEEDORES DE SERVICIO (AQUELLOS QUE HAGEN PRESTACIONES DERIVADAS DE LOS CONTRATOS DE SEGURO O DE SERVICIOS OFRECIDOS POR LAS EMPRESAS DEL GRUPO) Y PROVEEDORES DE SOPORTE O GENERALES PARA ACTIVIDADES COMO LA GESTIÓN DE SUMINISTROS, FIRMAS DE CONSULTORÍA, IMPRESIÓN, ETC.

Se establece un sistema de contribución común que implica una continua retroalimentación de los compromisos entre MAPFRE y el 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 alcanzan los estándares más exigentes de servicio y profesionalidad.

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

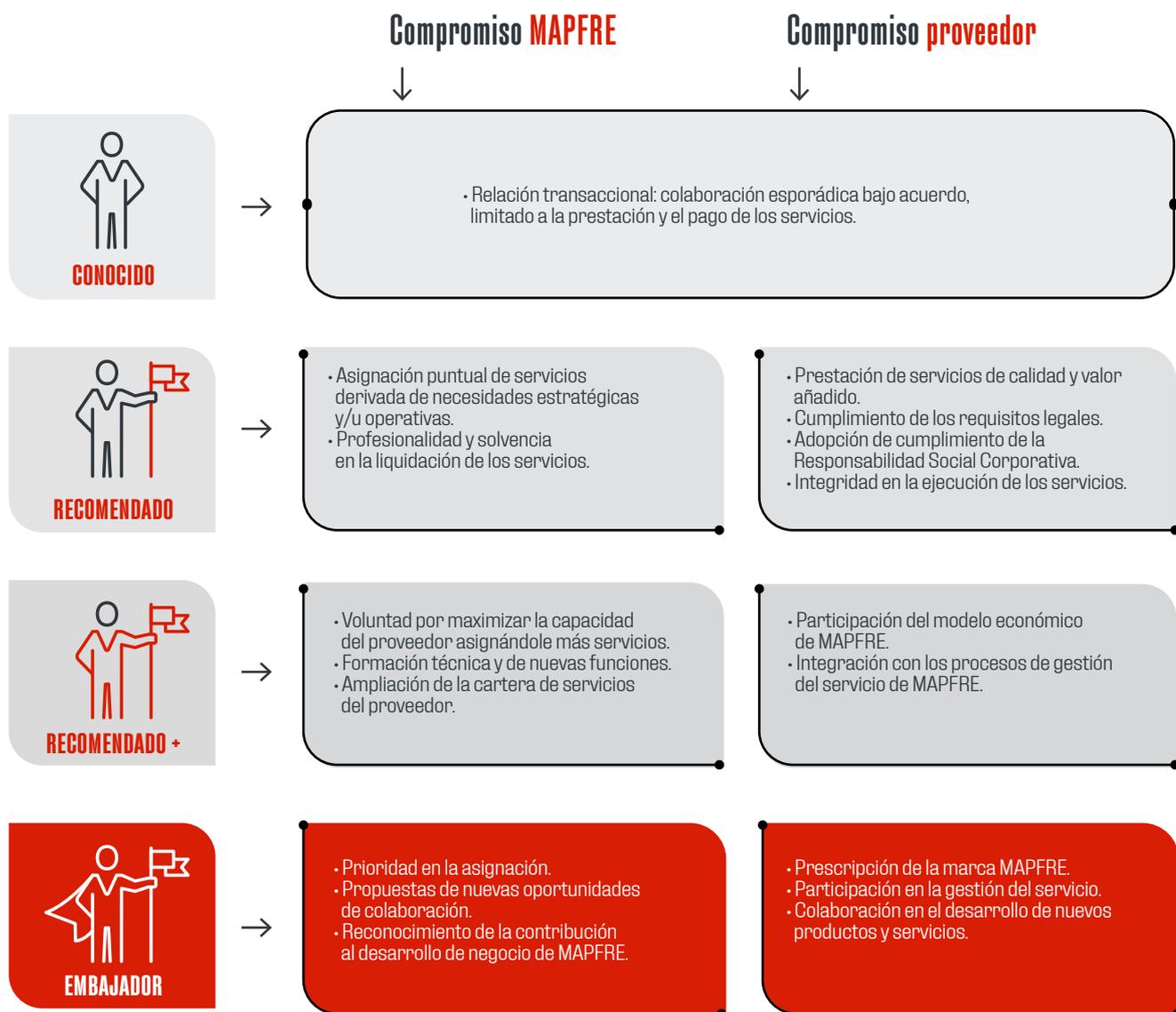
En la actualidad, el Modelo Operativo de Proveedores (MOP) se ha desplegado en 19 países de cinco regiones. Con la implantación de este modelo lo que se busca es la normalización y homogeneización de

los procesos y subprocesos, generación de eficiencia, ahorro económico para la entidad y mejora de la calidad percibida por el cliente en todos los países en los que opera el Grupo.

Asimismo, este modelo es la referencia que establece las pautas a seguir y constituye la fuente básica para una correcta gestión y ejecución.

Y con la finalidad de alcanzar el objetivo definido, se desarrollan las siguientes funciones: levantamiento de los procesos adecuados, diseño de las estructuras más convenientes, velar por el cumplimiento de la normativa y reglas generales, monitorización de los resultados de los países/regiones, así como definición e implementación de un modelo de control interno operativo.

CATEGORÍA DEL PROVEEDOR DEFINIDO POR MAPFRE Y COMPROMISOS MUTUOS:



4.4.2 MODELO GLOBAL DE COMPRAS PROVEEDORES DE SOPORTE

La estrategia de compras se define de forma centralizada y es ejecutada de forma descentralizada por los países a través de sus grupos de compra con autonomía para contratar.

El modelo de compras se desarrolla en base a cinco aspectos fundamentales:

1. **Normativa y procedimientos:** norma y procedimiento general de compra, además de los procedimientos locales de cada país / organización con las especificidades locales.
2. **Gobierno de la Función:** estrategia centralizada definida por la Dirección Corporativa de Medios y ejecutada con autonomía por los diferentes países y organizaciones.
3. **Proceso de Compra:** definido de forma global pero adaptado a las peculiaridades y tamaño de las organizaciones.
4. **Estructura Organizativa:** equipos de compra especializados y profesionales con apoyo de la Dirección Corporativa de Medios.
5. **Sistema de Compra:** sistema de compras global (SAP) con información consolidada a nivel grupo. Actualmente se está implementando la evolución de SAP (ARIBA) para la gestión de las compras en un proyecto a cinco años. Durante 2022, se ha implementado la herramienta de gestión de riesgos de ARIBA.



4.4.3 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 esta gestión implica llevar a cabo las medidas necesarias, tanto preventivas de control o supervisión (incluida la formación y/o sensibilización) como de mitigación y reparación, que permitan asegurar que las prácticas de sostenibilidad que llevan a cabo los proveedores estén alineadas con las de MAPFRE y que se cumplan los estándares definidos por la compañía.

MAPFRE dispone de una metodología de homologación ESG de proveedores. Este proceso incluye, además de la valoración de las prácticas de sostenibilidad del proveedor, la formación y sensibilización en derechos humanos y la Agenda 2030.

El modelo está desplegado en proveedores de servicio en España, Brasil, Estados Unidos, México y Colombia. En cuanto a la gestión sostenible de proveedores de soporte, la implantación avanza de forma conjunta con el despliegue del sistema de compras global. En 2022 la herramienta que permite la homologación está desplegada en España, México, Argentina, Honduras, Paraguay, Guatemala y Ecuador.

4.4.4 PROCESO DE HOMOLOGACIÓN ESG

La homologación es un proceso obligatorio para los proveedores seleccionados, implica un proceso de valoración, seguimiento y reparación, 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.
- Prácticas anticorrupción en todas sus formas (incluyendo la extorsión, el soborno y el fraude para obtener ventajas competitivas)
- Derechos humanos: trabajo infantil y forzoso, derechos laborales básicos, etc.
- Prácticas y sanciones medioambientales.

- Inclusión, diversidad y no discriminación.
- Seguridad de la información y privacidad de datos.

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 ESG y
- en caso contrario se propone un plan de acción con medidas para revertir, reparar y/o mitigar 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.



4.4.5 RESULTADOS 2022

Homologación de proveedores de servicio

A nivel general, la selección de proveedores distinguidos (Embajadores de Marca, Recomendados + y Recomendados) de los ramos de autos y hogar en cuatro de los países citados supone una media del 55,53 % de los servicios que MAPFRE presta en los diferentes ramos y un total del 65,63 % de la facturación. Esto muestra la amplia cobertura de la homologación ESG. Nótese que la selección de estos proveedores se ha ido realizando desde 2019 y con la entrada de nuevos proveedores estos porcentajes han ido disminuyendo.

Desde el inicio del proceso de homologación se han incluido en el mismo 4.502 proveedores de servicio, de los que el 96,5 % han sido homologados. El 3,5 % de proveedores restante no fue homologado al presentar un riesgo medio o alto (21 de ellos) o no responder al cuestionario de homologación (135 de los proveedores incluidos).

Así mismo, el 100 % de los proveedores han sido sensibilizados y formados en derechos humanos (mediante contenidos elaborados por la Red Española de Pacto Mundial) y en la Agenda 2030 de Naciones Unidas.

Homologación ESG de proveedores de soporte

En 2022, un total de 1.123 proveedores de soporte han sido homologados con la siguiente distribución:

País	Nº de proveedores homologados	% facturación 2022 sobre el total
España	719	49,97 %
México	71	80,27 %
Honduras	58	47,86 %
Guatemala	42	81,22 %
Ecuador	86	52,19 %
Paraguay	94	80 %
Argentina	53	48 %

Otros procesos de supervisión, auditoría y control ESG de proveedores.

Adicionalmente a la labor de supervisión y control realizada en el marco de la homologación ESG, en MAPFRE se llevan a cabo otras acciones que contribuyen a trasladar y asegurar que el comportamiento de los proveedores está alineado con los valores, políticas y normas de MAPFRE.

Aspecto medioambiental:

Durante el proceso de auditoría interna asociada a las certificaciones ISO 14.001 e ISO 50.001, se ha verificado el cumplimiento de toda la normativa de seguridad industrial y ambiental de la actividad de mantenimiento general de instalaciones (realizada por un proveedor externo) en 11 edificios de MAPFRE ubicados en España.

La auditoría se ha llevado a cabo por un tercero especializado, habiendo participado en la misma el responsable técnico de la empresa mantenedora correspondiente.

Seguridad de la información:

MAPFRE dispone de una metodología para la gestión del riesgo de seguridad de la información de terceros con la que se pretende asegurar que los proveedores cumplen con los estándares exigidos por la compañía en esta materia.

Siguiendo la metodología implantada, a lo largo del ejercicio 2022, se ha evaluado la seguridad de más de 35 proveedores diferentes, habiéndose aplicado en más de 40 licitaciones.

Adicionalmente, se está ejecutando un proceso específico de evaluación del nivel de seguridad de los proveedores que actualmente nos prestan servicios críticos, comenzando por aquellos que prestan servicio a las entidades ubicadas en España. Análisis que se extenderá gradualmente al resto de las entidades del Grupo MAPFRE en otros países. Asociados a este proceso específico, se han evaluado más de 15 proveedores en este ejercicio.

Fraude y anticorrupción:

En el marco de la gestión de proveedores de soporte se ha realizado en 2022 una auditoría sobre corrupción en la capa máxima de gobierno para garantizar que ninguno de los beneficiarios últimos estén envueltos en procesos judiciales, tengan sanciones o estén en *blacklists* por estos temas. En total se han analizado 52 proveedores que representan el 75 % de la facturación de MAPFRE S.A. En ningún caso entre los beneficiarios últimos de las empresas solicitadas, tanto personas como empresas, se ha encontrado existencia de ningún tipo de sanción o evidencia negativa en temas de corrupción.

Controles de actividad específicos para proveedores de negocio:

En MAPFRE España se realizan de manera periódica controles de actividad de proveedores de los ramos de hogar (reparadores) y automóviles (grúas y talleres). Estos controles implican cuestionarios, solicitud de evidencias y visitas físicas para comprobar que se están implementando todos los requisitos, también acciones de mitigación y reparación en caso de desviaciones. Los principales temas que se valoran son: temas técnicos y de calidad del servicio, prevención de riesgos laborales, lucha contra el fraude y cumplimiento de regulatorio en materia fiscal y laboral. Estos son los principales datos de 2022:

- Patrimoniales/hogar:** más de 630 proveedores revisados (14,9 % de la cartera), 79 proveedores dados de baja debido a la falta de aportación de la información requerida.
- Grúas y transporte de viajero:** 328 proveedores revisados, 28 desviaciones encontradas de las que 17 han sido resueltas con planes de acción o presentan mejoras considerables.

4.5 NUESTRA HUELLA, VALOR COMPARTIDO

MAPFRE está comprometido con los principios del desarrollo sostenible y los objetivos de la Agenda 2030.

La Compañía da seguimiento e informa a todos sus grupos de interés acerca de los impactos de su actividad sobre el medioambiente (ver apartado 3.3.2 Sostenibilidad en el negocio y capítulo 5

“Comprometidos con el Medio Ambiente”, la economía (ver apartado 2.4.5 Transparencia Fiscal y capítulo 3.2 Principales magnitudes económicas) y la sociedad, mediante la creación y distribución de valor social.

4.5.1 CREACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE VALOR SOCIAL

En cumplimiento de los compromisos públicos recogidos en los marcos internacionales suscritos en materia de derechos humanos y laborales, así como en los principios y políticas de la Compañía, MAPFRE orienta su estrategia corporativa a la creación y distribución de valor a todos sus grupos de interés.

La creación de valor social se fundamenta en la apuesta por la diversidad y el conocimiento, fomentando la innovación y las oportunidades laborales para todas las generaciones; la gestión sostenible de sus operaciones, especialmente mediante la gestión sostenible de sus proveedores y el fortalecimiento de la red comercial; y, en último término, la promoción de negocio sostenible, mediante el análisis de impacto en los Objetivos de Desarrollo Sostenible de su cartera de inversión y su contribución directa a la Agenda 2030.

En cuanto a la distribución de valor, además de los impactos positivos que todo lo anterior genera en la

sociedad, MAPFRE comparte el valor social creado a través del ejercicio de su ciudadanía corporativa mediante, entre otros, las actividades de voluntariado corporativo y las donaciones o colaboraciones directas con actividades de especial interés público y social.

Adicionalmente, la huella social de la Compañía aumenta su impacto positivo mediante el abono de dividendos que le corresponden a su principal accionista, Fundación MAPFRE, en base a los resultados del ejercicio y la estructura accionarial. El desempeño económico de la Compañía se convierte, así, en una expresión más de su ciudadanía corporativa al contribuir, por este medio, al sostenimiento del fin social de la Fundación y a su independencia. (Para saber más ver Informe Anual 2022 de Fundación MAPFRE)

A continuación, se muestra cómo MAPFRE crea valor para la sociedad y cómo se distribuye entre sus grupos de interés.



CREACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE VALOR EN MAPFRE

CREACIÓN DE VALOR

GARANTÍAS MÍNIMAS

Salud y bienestar

75 programas dedicados a la formación de los empleados en salud y bienestar.

84,1% de la plantilla está representada en comités conjuntos dirección-empleados.

Empleo

30.327 empleados con contrato fijo

1.442,6 MME abonados en sueldos, salarios y otros

41% de las vacantes publicadas se han cubierto por movilidad interna; mientras que el porcentaje de promoción interna es del 86,2 %

Oportunidades para jóvenes

289 acuerdos con universidades, escuelas de negocio e instituciones universitarias.

Más de 800 estudiantes han realizado prácticas en el Grupo durante este año en 26 países.

Innovación

Iniciativas de MAPFRE Open Innovation en **15 países**

5 centros de investigación y desarrollo de CESVIMAP en 5 países (España, Argentina, Brasil, Colombia, México y Francia).

Flexibilidad y conciliación

57,6 % de los empleados disfrutaban de un horario flexible.

2.976 empleados con contrato laboral de teletrabajo.

1.328 empleados han disfrutado de permisos de maternidad y paternidad.

166,52 MME invertidos en beneficios sociales para los empleados.

Diversidad

55,4 % de la plantilla actual de empleados son mujeres y el 42 % de puestos de responsabilidad están ocupados por mujeres.

81 nacionalidades y 5 generaciones conviven en MAPFRE

3,5 % de empleados con discapacidad forman parte de la plantilla.

686 personas participan en programa global de mentorización.

DIVERSIDAD Y CONOCIMIENTO

OPERACIONES SOSTENIBLES

Proveedores

Cerca de **145 mil proveedores** con los que MAPFRE mantiene relación comercial y de servicios.

100% de los proveedores homologados con criterios ambientales, sociales y de gobierno (ESG) han sido sensibilizados en derechos humanos y en la Agenda 2030 de Naciones Unidas.

160.000 euros en contrataciones con centros especiales de empleo o empresas análogas.

7,04 MME en pago a Proveedores y Red Comercial

Red comercial

83.332 agentes, delegados y corredores trabajan con MAPFRE.

7.573 oficinas de bancaseguros (de las que 3.983 se sitúan en Brasil, 3.386 en España, 114 en República Dominicana, 53 en México y 37 en Malta).

4.814 oficinas directas y delegadas.

Inversión

30.940,1 MME en fondos gestionados de terceros.

41.387,9 MME en inversiones propias.

Suscripción

2,3 millones de clientes se han beneficiado de los nuevos productos y servicios desarrollados a través las iniciativas de MAPFRE Open Innovation.

24.540,3 MME en primas emitidas y aceptadas totales.

NEGOCIO SOSTENIBLE

DISTRIBUCIÓN DE VALOR

Accionistas



876,4 MME en pagos por dividendos, realizados en el ejercicio, a sus accionistas.

EMPRESA Y SOCIEDAD

Sociedad



16.362 MME destinados a prestaciones.

630 MME pagados a las Administraciones Públicas.

2,6 MME contribuciones a entidades sectoriales e institucionales.

135.000 € han sido donados a acciones de integración laboral.

4.5.2 CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030

La huella de MAPFRE se concreta en su contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible a través de su actividad, la ejecución de su plan de sostenibilidad y el ejercicio de su ciudadanía corporativa.

En particular, MAPFRE focaliza sus acciones en siete Objetivos de Desarrollo Sostenible, siendo consciente que al actuar sobre ellos genera impacto en los otros diez. [\(Para más información ver Capítulo 6.3 Notas de información complementaria - Nota 12. Marco para identificar la contribución de MAPFRE a los Objetivos de Desarrollo Sostenible\).](#)

Actividad de MAPFRE

Desde una visión general de gestión e impacto, la contribución del Grupo se orienta tanto hacia el exterior, desarrollando productos y servicios para todos sus grupos de interés, como hacia el interior de la compañía, mejorando sus procedimientos y desempeño ESG en relación con las personas que trabajan directa e indirectamente para la compañía y la gestión de su patrimonio.

La contribución del Grupo a la Agenda 2030 se materializa, principalmente, a través de la cobertura

de riesgos, mediante las indemnizaciones o la prestación de servicios. Desde su creación MAPFRE ayuda a familias, empresas e instituciones a reponerse de los efectos de un siniestro. En 2022, se han destinado 16.362 millones de euros al pago de prestaciones. [\(Para más información ver Capítulo 6.3 Notas de información complementaria - Nota 8. Productos Sostenibles\)](#)

Se recogen a continuación las principales contribuciones e impactos en el año 2022 de MAPFRE a la Agenda 2030 en los siete objetivos priorizados por la compañía con impacto en los otros diez ODS.

Asimismo, MAPFRE tiene capacidad contrastada para canalizar los recursos que le confían sus clientes, así como su propio patrimonio, hacia inversiones sostenibles y con un impacto social beneficioso en términos de la Agenda 2030. Al actuar como inversor en deuda pública, MAPFRE no solo crea valor para todos sus grupos de interés, sino que también contribuye al bienestar social y a la protección de la ciudadanía. En su faceta de comprador de deuda y otros activos corporativos favorece, entre otros, la creación de riqueza y empleo. [\(Para más información ver Capítulo 3.3. Gestión de riesgos y sostenibilidad en el negocio\).](#)

ODS

Principal Contribución

ODS	Principal Contribución
 <p>1. FIN DE LA POBREZA</p>	Fomentamos la resiliencia de 29,8 millones de personas y la de sus familias, reduciendo su exposición y vulnerabilidad ante siniestros comunes y fenómenos extremos.
 <p>3. SALUD Y BIENESTAR</p>	En 2022, se han invertido 1,5 MM € en acciones de promoción de la salud física y psicológica, tanto en el entorno laboral como en el personal y familiar de los trabajadores. 218.166 días perdidos por absentismo derivado de accidente no laboral y enfermedad común. Reducción de 0,11 pps en el ratio de absentismo respecto a año base (2019)
 <p>8. TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p>	Más de 115 mil personas trabajan directa o indirectamente para la empresa y cerca de 145.000 proveedores prestan servicios a MAPFRE. 1.340.882 empresas se benefician de las coberturas de productos específicamente diseñados para proteger los riesgos de sus actividades económicas.
 <p>11. CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</p>	Más de 154 mil euros destinados a investigar accidentes de tráfico y reducir siniestralidad CESVIMAP ha evaluado los sistemas ADAS de 72 modelos de vehículos diferentes, extrapolando resultados a múltiples versiones diferentes. Se cubre el 87,1 % de los modelos presentes en el catálogo de MAPFRE España
 <p>13. ACCIÓN POR EL CLIMA</p>	El total de generación fotovoltaica en 2022 ha supuesto 3.543.038 kWh, lo que equivale a un 10,3 % de electricidad consumida proveniente de generación propia. 13 sedes internacionales disponen de certificación de edificación sostenible, lo que supone el 35,5 % de la superficie de edificios principales de MAPFRE.
 <p>16. PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</p>	En 2022, 17.109 empleados han recibido 33.203,62 horas de formación en prevención de blanqueo de capitales.
 <p>17. ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</p>	El gasto correspondiente a contribuciones de las entidades sectoriales e institucionales 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 fue de alrededor de 2,6 millones de euros en 2022

MAPFRE NO SOLO CREA VALOR PARA TODOS SUS GRUPOS DE INTERÉS, SINO QUE TAMBIÉN **CONTRIBUYE AL BIENESTAR SOCIAL Y A LA PROTECCIÓN DE LA CIUDADANÍA**

Contribución desde el Plan de Sostenibilidad a la Agenda 2030

El Plan de Sostenibilidad de MAPFRE está alineado con las siguientes referencias empresariales del marco internacional SDG Ambition de Pacto Mundial:

1. **Reducción de emisiones:** MAPFRE ha establecido sus propios objetivos de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, en consonancia con su estrategia y las operaciones de suscripción e inversión. Sus compromisos públicos para descarbonizar las carteras de inversión y suscripción buscan avanzar en una transición justa a una economía baja en carbono que contribuye a alcanzar las metas previstas para adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos (ODS 13), lo que impacta en garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades (ODS 3)

Objetivo	KPI
Reducir la huella de carbono del grupo	Se ha reducido la huella de carbono en un 20,62 % Intensidad en carbono medida como las emisiones totales (TnCO ₂ e)/empleados es de 2,25
Lograr la neutralidad en carbono en las principales geografías	En España y Portugal la huella de carbono está neutralizada
Apoyar la economía baja en carbono	Las emisiones totales de la cartera se han reducido en un 34 % respecto a la línea base 2019
Contribuir desde la suscripción al compromiso de MAPFRE por el desarrollo sostenible	El 100 % de las operaciones cumplen con compromisos en materia de suscripción
Garantizar el análisis ESG en el proceso de suscripción.	77 % de clientes están calificados con criterios ESG

2. **Cero residuos:** MAPFRE ha determinado la fuente, el tipo y las cantidades de residuos generados que le permiten establecer una línea de base e identificar las áreas de mejora en materia de gestión de residuos. Las certificaciones “Residuo Cero” de sus edificios, la formación en gestión de residuos a sus proveedores o el desarrollo de nuevos productos aseguradores, que incluyen esta ambición, son algunos de los pasos dados por la Compañía para contribuir a que se logren las metas establecidas en el objetivo 12.

Objetivo	KPI
Promover la economía circular en la cadena de valor	39,9 % de la Red Preferente de grúas y talleres formada en residuos reparables y métodos de reparación
Implantar el modelo MAPFRE de Residuo Cero	2 edificios con modelo “Residuo Cero”

3. **Percepción de un salario digno:** En materia laboral MAPFRE centra su acción en la creación de empleo de calidad que contribuya a la consecución de distintos ODS, como el fin de la pobreza (ODS 1) especialmente en colectivos vulnerables o el trabajo decente y el crecimiento económico (ODS 8) para todos. El salario digno, la equidad retributiva, la formación continua o el acompañamiento previo a la jubilación son algunos de los componentes que se tienen en cuenta por la compañía en este ámbito.

Objetivo	KPI
Desarrollar las capacidades de las personas, incrementar la empleabilidad y ofrecer empleo de calidad.	El índice de movilidad funcional en los principales países donde opera la Compañía se eleva a 15,7
	El índice ESI (<i>Employee Satisfaction Index</i>) se sitúa en el 70 %
	La promoción interna en MAPFRE es de 86,2
	41 % vacantes han sido cubiertas de forma interna
Incrementar el número de personas con discapacidad integradas laboralmente (directa e indirectamente)	814 personas han tenido una primera experiencia profesional en MAPFRE
	Las personas con discapacidad representan el 3,5 % de la plantilla
Conseguir la equidad salarial, reduciendo la brecha salarial ajustada por género.	4 familiares de empleados con discapacidad están integrados laboralmente gracias a alianzas y otros acuerdos de MAPFRE con entidades
	La media de la brecha ajustada global sobre retribución fija del Grupo, considerando un 99 % de la plantilla, es de un 2,13 %, porcentaje equivalente al del año anterior

4. **Cero incidencias de soborno:** Las prácticas corruptas impiden el crecimiento, distorsionan la competencia y tienen un impacto desproporcionado en las personas vulnerables. MAPFRE tiene tolerancia cero a estas prácticas en cualquier punto de su cadena de valor. Homologando a los proveedores y reforzando los canales de denuncia, la compañía contribuye a que las metas del Objetivo 16 (Paz, justicia e instituciones sólidas) sean alcanzadas.

Objetivo	KPI
Homologar con criterios de sostenibilidad a los proveedores de MAPFRE	4.345 Proveedores de Negocio de la Red Preferente están homologados con criterios ESG
Mejorar la operativa y accesibilidad a los canales de denuncia y avanzar en la elaboración del marco ético de gobierno digital	1.123 Proveedores de Soporte homologados con criterios ESG
	Sistematizados, junto a un asesor externo, los principios orientadores del marco que responden a los estándares internacionales con los que MAPFRE se ha comprometido y respeten los derechos humanos.

Adicionalmente, MAPFRE ha colaborado junto con otras compañías miembros del *think tank* enClave de Personas y PwC en la elaboración del informe 'Contribución de la Gestión de Personas a los ODS'. El informe desarrolla una metodología que define y mide más de 40 indicadores, aplicable a todo tipo de compañías. Entre sus conclusiones destaca que

desde la gestión de personas se ven impactados 7 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible: Salud y Bienestar (3), Educación de Calidad (4), Igualdad de Género (5), Trabajo Decente y Crecimiento Económico (8), Reducción de las Desigualdades (10), Acción por el clima (13) y Alianzas para lograr los objetivos (17).



Ciudadanía Corporativa

La compañía, asimismo, está comprometida con multiplicar su contribución a la Agenda 2030 a través su ciudadanía corporativa mediante: la colaboración con actividades de interés público y social, así como la promoción del voluntariado corporativo y la canalización del compromiso solidario de las personas que trabaja en MAPFRE. [\(Para más información ver Informe Personas y Organización 2022\)](#)

Actividades de interés público y social

Durante el año 2022, MAPFRE ha colaborado con diversas iniciativas culturales, sociales y ambientales entre las que destacan:

1. Con el patrocinio del espacio cultural Verti Music Hall, en el distrito berlinés de Friedrichshain, MAPFRE busca ayudar a mejorar el bienestar social y cultural de la población residente en la zona de influencia de esta infraestructura cultural y de todos sus visitantes.
2. El programa 'MAPFRE Highway Assistance', resultado de la asociación entre MAPFRE Insurance y el departamento de Transporte de Massachusetts (MassDOT), responde de forma gratuita a más de 30.000 incidentes de carretera al año.
3. MAPFRE lanzó su propio reto Planet Challenge, vinculado al campeonato eSports City League de Gran Turismo 7, para poner a prueba a la comunidad *gamer* con un reto de sostenibilidad basado en crear hábitos de reciclaje, actividad física y movilidad sostenible.

Las contribuciones de MAPFRE a actividades de interés público y social se distribuyen del siguiente modo:

% de contribuciones según su categoría

Colaboraciones puntuales	14 %
Inversión en la Comunidad	56 %
Iniciativas Comerciales	30 %

Adicionalmente a estas contribuciones, Fundación MAPFRE (principal accionistas de MAPFRE SA) 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; recogidas en su informe anual.

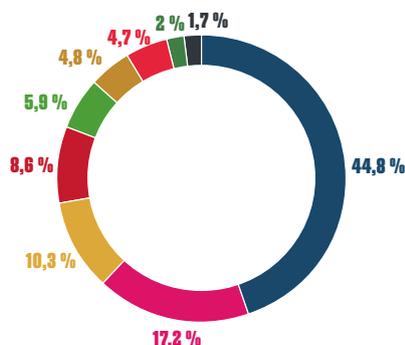
Promoción del voluntariado

El programa de voluntariado corporativo, cuya gestión está certificada por AENOR, ha movilizad 4.109 voluntarios, entre empleados y familiares durante 2022, desarrollando 1.488 actividades en todo el mundo relacionadas con educación, nutrición, salud, ayuda en emergencias, entre otras, impactando directamente en 124.147 personas en colaboración con 458 entidades. Más del 12,3 % de la plantilla global ha tenido una experiencia de voluntariado.

Gráficos voluntariado y ODS

CONTRIBUCIÓN DEL VOLUNTARIADO CORPORATIVO 2022 EN LOS ODS

Distribución del impacto de las actividades realizadas durante 2022 en los ODS



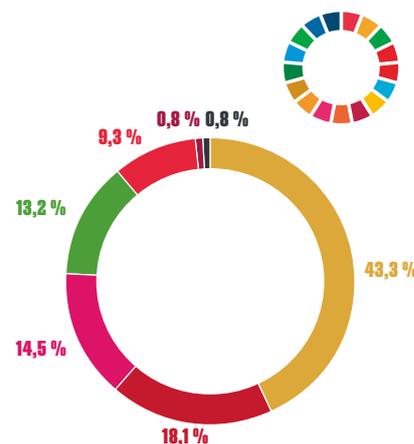
REFERENCIAS



DISTRIBUCIÓN DEL IMPACTO DE BENEFICIARIOS DIRECTOS EN ODS

Distribución general del impacto de las actividades realizadas durante 2022 en las ODS

Objetivo de desarrollo sostenible	Beneficiarios directos	% del impacto
2. Hambre cero	53.755	43,3 %
4. Educación de calidad	22.457	18,1 %
10. Reducción de las desigualdades	18.015	14,5 %
3. Salud y bienestar	16.372	13,2 %
1. Fin de la pobreza	11.541	9,3 %
8. Trabajo decente y crecimiento económico	1.053	0,8 %
Otros objetivos de Desarrollo Sostenible	954	0,8 %
Total	124.147	100 %



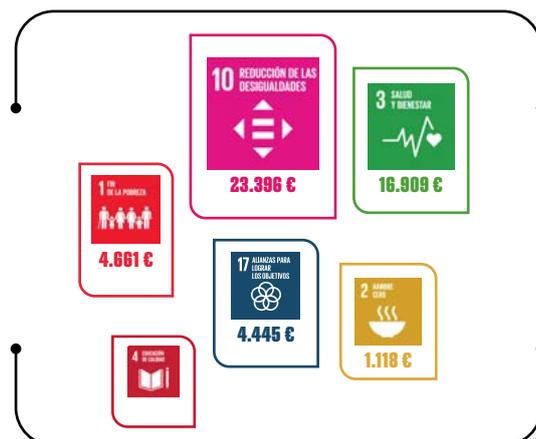
Canalización del compromiso solidario de las personas en MAPFRE

MAPFRE colabora, además, con otros proyectos sociales a través de colectas monetarias y programas como es el Euro Solidario en España o

el Together We Give Program en Estados Unidos de América. Esta iniciativa ofrece la oportunidad de donar un euro/dólar mensual de la nómina a un proyecto social elegido por los empleados, con el compromiso de que, por cada euro/dólar donado, MAPFRE aporta otro más.

DISTRIBUCIÓN ECONÓMICA POR ODS DE LAS COLECTAS MONETARIAS

Objetivo de desarrollo sostenible	Total general en euros	Porcentajes
10. Reducción de las desigualdades	28.396 €	50,7 %
3. Salud y bienestar	16.909 €	30,2 %
1. Fin de la pobreza	4.661 €	8,3 %
17. Alianzas para lograr los objetivos	4.445 €	7,9 %
2. Hambre cero	1.118 €	2,0 %
4. Educación de calidad	516 €	0,9 %
Total	56.045€	100 %



05

COMPROMETIDOS CON EL MEDIO AMBIENTE



5.1 ESTRATEGIA DE ACCIÓN FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO

En noviembre de 2022, durante la COP 27 celebrada en Egipto, el secretario de Cambio Climático de la ONU hace una llamada urgente a la acción: “la COP de París trajo el acuerdo, Katowice y Glasgow nos dieron un plan y ahora es el momento de implementarlos”.

MAPFRE, atendiendo a esta llamada, pone en marcha diferentes proyectos estratégicos que se recogen en el Plan Corporativo de Huella Ambiental 2021-2030, plan que define la estrategia de la Compañía en la lucha contra el cambio climático tanto en materia de mitigación como de adaptación.

Conforme a los objetivos definidos, un año más se ha compensado la huella de carbono de 2022 de las entidades MAPFRE ubicadas en España y Portugal⁸.

Adicionalmente, a principios de 2022 el Grupo MAPFRE se adhiere a la Net-Zero Insurance Alliance con el objetivo de conseguir que en 2050 la cartera asegurada sea cero netas y durante este año se ha trabajado en la definición de un marco apropiado para el establecimiento de objetivos intermedios para conseguir este reto ([ver más información en el apartado 3.3.2 Sostenibilidad en el Negocio](#)).

Nuestro Modelo Estratégico, el SIGMAYEc³

La solidez de este sistema de gestión, basado en la mejora continua y el principio de prevención y precaución de riesgos, ha permitido al Grupo la expansión homogénea de los principios medioambientales asumidos por la Compañía.

La Política de Medio Ambiente, que evoluciona permanentemente para asumir nuevos compromisos, es incorporada en las estrategias organizativas a través de procedimientos operativos y de gestión definidos en nuestro modelo estratégico, el SIGMAYEc³.

El SIGMAYEc³, iniciado en su vertiente medioambiental (ISO 14001), integra actualmente la gestión energética (ISO 50001), el inventario de huella de carbono (ISO 14064) y la economía circular a través del residuo cero (Reglamento AENOR).

Su diseño transversal es, además, una garantía de éxito en el logro de los objetivos definidos, ya que incorpora a todas las áreas que tienen responsabilidad en los diferentes ámbitos que lo componen.

Además, este sistema se sustenta sobre el compromiso de mejora continua que evalúa de manera permanente la eficacia de las medidas adoptadas para lograr el cumplimiento de los objetivos definidos.

Todas las acciones en este ámbito son verificadas anualmente por terceros acreditados siguiendo los principales estándares de referencia.



8. A fecha de cierre de este Informe, de la huella reportada se han compensado 3.000 TmCO₂eq. La compensación completa se realizará antes de la Junta General de Accionistas de marzo de 2023.

En el contexto del Plan Corporativo de Huella Ambiental y gracias a la expansión del modelo SIGMAYec3, el Grupo establece los siguientes objetivos:

Objetivos a 2024:

- Reducir la huella de carbono del Grupo un 19 % respecto a la línea base de 2019.
- Compensar la huella de carbono de MAPFRE en Brasil, Estados Unidos, México, Perú, Puerto Rico, Alemania, Italia y Turquía.

Objetivos a 2030:

- Reducir la huella de carbono del Grupo un 50 % respecto a la línea base de 2019.
- Neutralizar la huella de carbono restante para el conjunto del Grupo.

A continuación, se muestra el avance del SIGMAYec3 durante 2022:

GRADO DE AVANCE DEL SIGMAYEC3

Cobertura ISO 14001

2006 España	2016 Argentina Chile
2012 Puerto Rico Colombia	2019 Turquía
2014 México	2020 Perú
2015 Paraguay Portugal	2021 Alemania Brasil Estados Unidos Italia



Cobertura ISO 50001

2012 España
2021 Puerto Rico
2022 México



Cobertura RESIDUO CERO

2021 España Complejo Majadahonda
2022 España CPD Alcalá



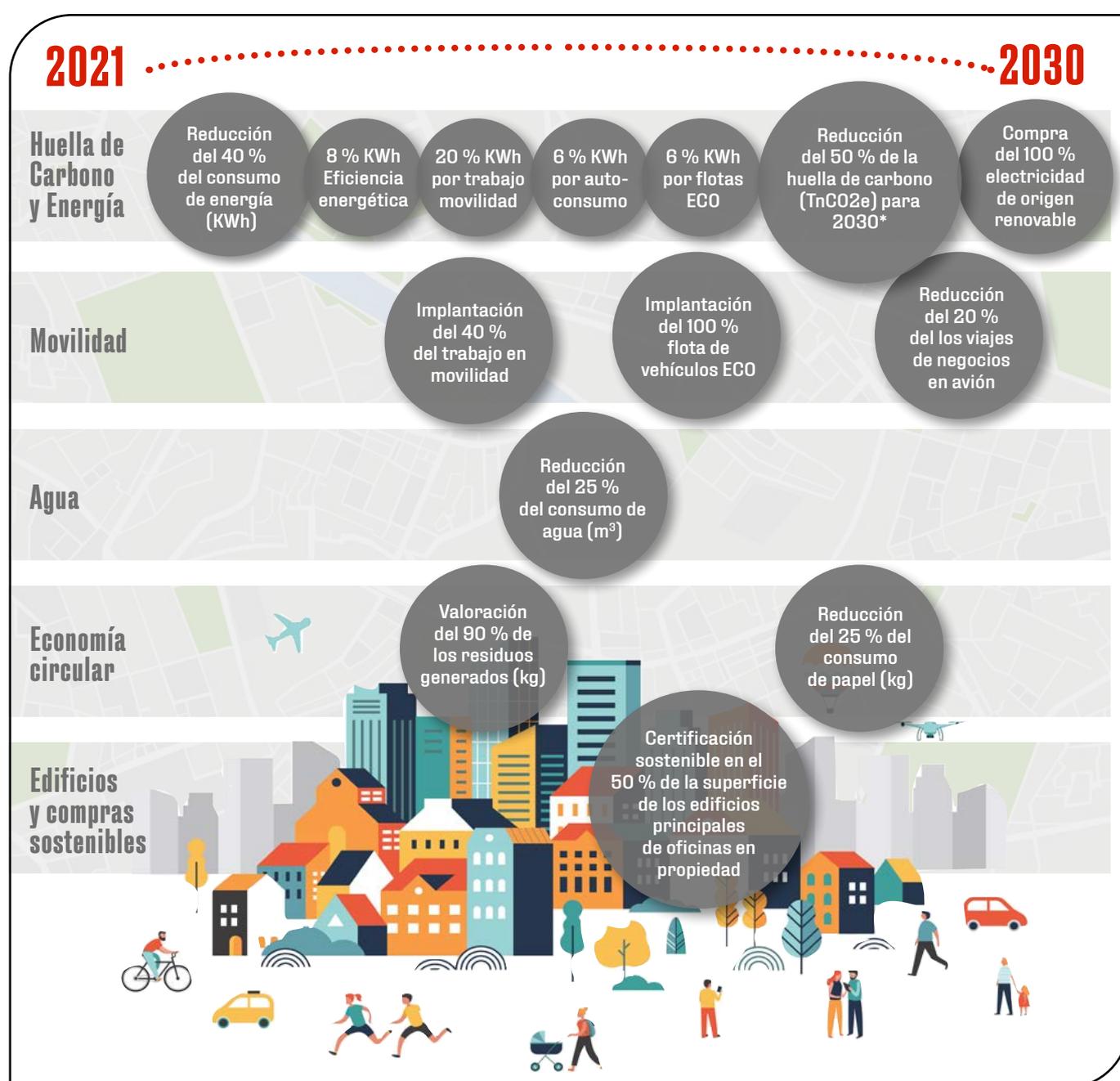
Cobertura ISO 14064

2015 España	2019 México
2016 Puerto Rico Colombia	2020 Brasil Turquía
2017 Portugal	2021 Alemania Chile Estados Unidos Perú
2018 Italia	2022 República Dominicana



5.2 PLAN CORPORATIVO DE HUELLA AMBIENTAL

El Plan Corporativo de Huella Ambiental 2021-2030 recoge todas las líneas de acción determinantes para lograr en 2030 la reducción de, al menos, el 50 % de la huella de carbono del Grupo.



Estas líneas de actuación, que definen la hoja de ruta del Grupo en la lucha contra el cambio climático serán tratados a lo largo de este capítulo:

5.2.1 EFICIENCIA ENERGÉTICA

El uso de la energía en edificios es uno de los mayores contribuidores en cuanto al consumo energético global y de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI). Por este motivo, mejorar la eficiencia energética de los inmuebles es crucial

para reducir el impacto ambiental y conseguir los objetivos establecidos por el Grupo.

El Plan de Huella Ambiental 2021-2030 establece los siguientes objetivos:

PLAN DE HUELLA AMBIENTAL 2021-2030: EFICIENCIA ENERGÉTICA

Reducción del consumo energético del Grupo respecto a línea base	Línea Base (2019)	Desempeño 2021	Desempeño 2022	Objetivo 2024	Objetivo 2030
Total GWh energía adquirida	155,00	128,00	136,00	127,00	93,00
Porcentaje de reducción respecto a línea base 2019		-18 %	-12 %	-16 %	-40 %

Indicadores de eficiencia energética

Durante 2022, el consumo de energía se redujo en 19.339.218 kWh respecto al 2019, lo que supone un 12 % de reducción, que supera el objetivo previsto de reducción del 3,5 % y 5.434.303 kWh para el año 2022. A continuación, se muestran las actuaciones más relevantes acometidas en este ejercicio en materia de eficiencia energética, así como su impacto en los indicadores asociados:

- En 2022, MAPFRE ha puesto en marcha una de las instalaciones de autoconsumo solar fotovoltaico más completas y singulares de España, con la instalación de 4.700 paneles fotovoltaicos de última generación en la sede social del Grupo, con una superficie de 5.700m². Esta instalación generará 3,1 GWh al año, lo que permitirá a MAPFRE el autoabastecimiento del 40 % de su consumo eléctrico anual, evitando la emisión a la atmósfera de 740 TonCO₂e al año. Esta energía limpia, servirá también para abastecer los 48 puntos de recarga gratuitos, que MAPFRE ofrece a sus empleados en la sede social.
- El total de generación fotovoltaica en 2022 ha supuesto 3.543.038 kWh mediante el aporte de los paneles instalados en las sedes de Majadahonda (Madrid, España), Centro de Datos de Alcalá de Henares (Madrid, España), Valencia (España), Sant Cugat (España), CESVIMAP-Vicolozano (Ávila, España) sede de México, sede de República Dominicana y edificio MAPFRE ASISTENCIA en Italia, lo que equivale a un 10,3 % de electricidad consumida proveniente de generación propia en dichas sedes.
- Durante 2022 se han seguido desarrollando las campañas de sensibilización en relación con la climatización de los edificios, con el objetivo de adecuar las temperaturas de confort para una

mayor eficiencia energética: 'Campaña Warm Biz' en España y Argentina (para el ahorro del consumo energético de climatización en invierno) y 'Campaña Cool Biz' en España, Argentina, México, Portugal y Uruguay (para el ahorro del consumo energético de climatización en verano). Ambas campañas tienen como objetivo el ajuste de un grado centígrado la temperatura de climatización, lo que se traduce en la estimación de un ahorro del 7 % en el consumo energético.

- Durante 2022, el edificio sede de MAPFRE en México se ha incorporado a las certificaciones de Gestión Energética del SIGMAYEC3 de MAPFRE, de manera que ya suman un total de 26 edificios certificados (situados en España, Puerto Rico y México).
- Otras actuaciones relevantes encaminadas a mejorar la eficiencia energética durante 2022, han sido: la sustitución en 2022 de luminarias convencionales por LED en las cabinas de pintura del taller de reparación de vehículos a motor de Alcalá de Henares (Madrid, España) con un ahorro previsto de 21.612 kWh al año y un 65 % de ahorro de ese uso energético; mejoras en los sistemas de climatización de los edificios Azca (Madrid, España), CSA Alcorcón (Madrid, España), y edificios Sede de Mallorca (España), Puerto Rico y Brasil con un ahorro previsto de 409.130 kWh; y la sustitución de lámparas por LED en los edificios Sede de Aravaca (Madrid, España), Las Palmas (España), Zaragoza (España), Brasil, Italia, Puerto Rico y CSA Alcorcón (Madrid, España), con un ahorro previsto de 202.436 kWh.

Para mayor detalle de información sobre los indicadores de desempeño ambiental consultar el [Capítulo 6.3 Notas de información complementaria - Nota 13. Indicadores ambientales.](#)

5.2.2 EDIFICIOS SOSTENIBLES

El diseño y construcción de un edificio con criterios de máxima eficiencia supone importantes ahorros en múltiples aspectos ambientales como el consumo energético o de agua, reducción de huella de carbono, mejoras en el confort del ocupante por la optimización de las temperaturas o la calidad del aire.

Por ello MAPFRE tiene el compromiso de ejecutar todas las nuevas construcciones y grandes reformas con el objetivo de conseguir certificados de edificación sostenible LEED, BREEAM, ENERGY

STAR u otras de similar naturaleza relevantes en el ámbito local. Adicionalmente los sistemas de gestión basados en la mejora continua, como la ISO 14001 o la ISO 50001, pretenden conseguir un control excelente del impacto ambiental de los inmuebles y requieren mejoras evidenciables de su desempeño ambiental.

Por ello, el Plan de Huella Ambiental a 2030 establece los siguientes objetivos en relación con los inmuebles del Grupo MAPFRE:

PLAN DE HUELLA AMBIENTAL 2021-2030: EDIFICIOS SOSTENIBLES

Reducción del consumo energético del Grupo respecto a línea base	Línea Base (2019)	Desempeño 2021	Desempeño 2022	Objetivo 2024	Objetivo 2030
Porcentaje de m ² certificados en edificación sostenible	15 %	35 %	36 %	39 %	50 %



Indicadores de edificios sostenibles

- En 2022 con la certificación LEED Gold del edificio sede de Coruña (España), son ya 13 sedes en todo el mundo las que disponen de certificación de edificación sostenible, lo que supone el 35,5 % de la superficie de edificios principales de MAPFRE.
- 44 sedes internacionales operan bajo el SIGMAYEc³ en sus vertientes ambiental y energética.

Para mayor detalle de información sobre los indicadores de desempeño ambiental consultar el Capítulo 6.3 Notas de información complementaria - Nota 13. Indicadores ambientales

5.2.3 HUELLA DE CARBONO

El Grupo MAPFRE atiende a la agenda climática internacional buscando iniciativas y acciones tangibles que ofrezcan soluciones reales para afrontar los retos del cambio climático, persiguiendo el objetivo de limitar el aumento de la temperatura a 1,5 °C y establece dentro de su Plan de Huella

Ambiental 2021-2030 un compromiso de reducción de la huella de carbono del Grupo del 50 % a 2030 respecto al año 2019.

Para conseguir el objetivo de reducción de emisiones se definen los siguientes objetivos estratégicos:

PLAN DE HUELLA AMBIENTAL 2021-2030: HUELLA DE CARBONO

Reducción de toneladas de CO ₂ e	Línea Base (2019)	Desempeño 2021*	Desempeño 2022	Objetivo 2024	Objetivo 2030
Toneladas de CO ₂ e	83.448	50.207	61.727	67.425	41.336
Porcentaje de reducción respecto a línea base 2019		-40 %	-26 %	-19 %	-50 %
Porcentaje de electricidad de fuentes renovables con Garantías de origen	59 %	66 %	65 %	87 %	100 %

*Desempeño de 2021 condicionado a las condiciones de operación extraordinarias motivadas por la pandemia COVID-19

Indicadores de huella de carbono

- Se compensa la huella de carbono de España y Portugal, por segundo año consecutivo, lo que supone 17.152 TmCO₂e^{9,10}.
- Durante 2022, la huella de carbono del Grupo se redujo en 21.720 TmCO₂e respecto al 2019, lo que supone un 26 % de reducción. Esto supera los objetivos de reducción previstos para 2022 de 1,71% y 209 TmCO₂e para alcance 1 y 14,56 % y 2.131 TmCO₂e para alcance 2, así como el 3,53 % y 1.998TmCO₂e para el alcance 3.
- En 2022, se incrementa la proporción de electricidad limpia que se adquiere en el Grupo MAPFRE, gracias a los contratos de suministro eléctrico de origen renovable en el 100 % del consumo en España y Alemania, del 99 % del consumo en Portugal, del 42 % en Italia y del 34 % en Brasil. Esta compra de energía limpia ha evitado la emisión a la atmósfera de 14.913 TmCO₂e en dichos países y ha supuesto que el 65 % del consumo eléctrico del Grupo a nivel global provenga de fuentes de origen renovable.
- El Grupo MAPFRE continúa su proceso de descarbonización de sus emisiones de alcance 1 (emisiones directas) mediante el proyecto de uso de sistemas de calefacción ecológicos. Con la sustitución de las calderas de gas natural en el edificio de General Perón 40 (España), en 2022 se reducen en 70,23 TmCO₂e las emisiones directas del alcance 1 al evitarse la combustión de 36.294 m³ de gas natural en esta sede.
- En 2022, República Dominicana se incorpora al inventario de la huella de carbono bajo ISO 14064, el mismo año que se realiza la transición de la versión de la norma 2012 a la versión 2019, con lo que se inicia el proceso para ampliar el alcance del reporte bajo esta norma en los próximos ejercicios. Con la incorporación de este nuevo país, el 85,46 % de los empleados del Grupo ya se encuentran bajo este estándar internacional de reporte de emisiones de gases de efecto invernadero.

Para mayor detalle de información sobre los indicadores de desempeño ambiental consultar el Capítulo 6.3 Notas de información complementaria - Nota 13. Indicadores ambientales.

⁹ El compromiso de neutralidad incluye las emisiones directas e indirectas por energía importada (alcance 1 y 2) y otras emisiones indirectas (alcance 3) correspondientes al transporte, productos y servicios que se utilizan en la empresa y las asociadas al uso de productos de la empresa. 10 A fecha de cierre de este Informe, de la huella reportada se han compensado 3.000 TmCO₂e. La compensación completa se realizará antes de la Junta General de Accionistas de marzo de 2023.

5.2.4 MOVILIDAD SOSTENIBLE

El transporte de personas y bienes es el sector que más contribuye al cambio climático con un impacto de en torno a una cuarta parte de las emisiones globales de GEI.

En el caso de MAPFRE, el peso de este aspecto supone el 73 % de la huella de carbono y está motivado, principalmente, por los desplazamientos de los empleados entre el centro de trabajo y el domicilio (*commuting*) y los viajes de negocio (avión, tren y coche).

Por ello, MAPFRE ha establecido dos vías para la reducción del impacto de la huella de carbono relacionada con el transporte: la reducción del número de desplazamientos, fomentando métodos de trabajo que requieran menos presencia física y fomentando el uso de medios de transporte más ecológicos y colectivos.

El Plan de Huella Ambiental establece los siguientes compromisos:

PLAN DE HUELLA AMBIENTAL 2021-2030: MOVILIDAD SOSTENIBLE

Reducción de las emisiones de GEI derivadas de la movilidad	Línea Base (2019)	Desempeño 2021*	Desempeño 2022	Objetivo 2024	Objetivo 2030
Toneladas de CO ₂ e de commuting	39.510	24.150	33.649	32.890	23.706
Porcentaje de reducción respecto a línea base 2019 (commuting)		-39 %	-15 %	-17 %	-40 %
Toneladas de CO ₂ e de los viajes de negocio	15.342	3.613	5.005	14.416	12.414
Porcentaje de reducción respecto a línea base 2019 (viajes de negocio)	--	-76 %	-67 %	-8 %	-2 %

*Desempeño de 2021 condicionado a las condiciones de operación extraordinarias motivadas por la pandemia COVID-19

Indicadores de movilidad sostenible

Durante el año 2022, la huella de carbono asociada a los viajes de negocio se redujo en 10.237 TmCO₂eq respecto a 2019, cumpliéndose el objetivo de disminución del 4 % establecido para el año 2022.

A finales de 2022 se aprueba la nueva política de viajes del Grupo que se ha actualizado aplicando criterios de sostenibilidad en la gestión de viajes. Esta política es de implantación directa en España y se prevé la adaptación local para el resto de países del Grupo durante el próximo año.

En 2022, se incrementa hasta el 12 % la proporción de flota de vehículos ECO en el Grupo MAPFRE, gracias a la sustitución de vehículos de motores de combustión por vehículos híbridos y eléctricos. A finales de 2022, Portugal, México y España ya superan el 50 % de la flota con vehículos ECO. El resto de países continúan su proceso de migración progresiva para conseguir el 100 % de la flota del Grupo MAPFRE para el 2030, destacando Alemania que finaliza el año con una cuota del 44 % de vehículos ECO. Esta renovación ecológica de la flota ha permitido evitar durante 2022 la combustión de 82.097 litros de diésel frente a 2019, de forma que se reducen en 14 TmCO₂eq las emisiones directas del alcance 1 asociada al uso de los vehículos propios.

Así mismo, desde 2019 en España todos los vehículos que se asignan a los equipos directivos tienen

clasificación ECO, alcanzando a finales de 2022 una tasa del 43 % de vehículos ECO en este colectivo.

En 2022, se avanza en el objetivo de reducción del número de desplazamientos desde el domicilio al centro de trabajo gracias a la implantación progresiva del modelo de trabajo híbrido en los países del Grupo MAPFRE (más información en apartado 4.3.2 Flexibilidad y Agilidad). Gracias a estos formatos de trabajo en movilidad, especialmente en los países con mayor número de empleados como España, Brasil y Estados Unidos, la huella de carbono asociada a estos desplazamientos, conocida como *commuting* disminuyó en 5.861 TmCO₂eq y un 15 % respecto a las emisiones de referencia de 2019.

Respecto a la movilidad en el negocio, en 2022 ya son 29 grúas híbridas y 39 vehículos taller 100 % eléctricos o de GLP los que forman parte de la red de proveedores en España. Además, gracias al proyecto de Vehículo ECO en España para sustitución de baterías, se ha ampliado el número de proveedores especialistas en este tipo de averías. Así durante el año 2022 se atendieron 207.131 vehículos, cuya causa de inmovilización era la avería en su batería, evitando así la reiteración de averías por esta causa.

[Para mayor detalle de información sobre los indicadores de desempeño ambiental consultar el Capítulo 6.3 Notas de información complementaria - Nota 13. Indicadores ambientales](#)

5.2.5 GESTIÓN DEL AGUA

El agua dulce es un recurso escaso y hacer un uso eficiente de ella se ha convertido en una obligación para las empresas, especialmente en aquellos países y zonas con estrés hídrico. El Plan de Huella Ambiental establece las siguientes actuaciones de ahorro:

PLAN DE HUELLA AMBIENTAL 2021-2030: GESTIÓN DEL AGUA

Reducción del consumo de agua	Línea Base (2019)	Desempeño 2021	Desempeño 2022	Objetivo 2024	Objetivo 2030
m³ de agua adquiridos	711.795	585.782	680.777	620.079	540.083
Porcentaje de reducción respecto a línea base 2019	--	-19 %	-4 %	-14 %	-25 %

Indicadores de gestión del agua

- Durante 2022, el consumo de agua se redujo en 31.018 m³ respecto al 2019, lo que supone un 4,3 % de reducción, que supera el objetivo previsto de disminución del 2,3 % y 16.692 m³ para el año 2022.
- En muchos países donde el Grupo opera se han llevado a cabo actuaciones técnicas encaminadas a conseguir una reducción en el consumo de agua: por ejemplo, en el edificio sede de México se dispone de urinarios secos y fluxómetros de descarga que usan agua reutilizada procedente de una depuradora propia en las instalaciones; se utilizan equipos para la reducción de la presión

del agua en el edificio sede de Colombia y en el edificio sede de Estados Unidos se dispone de sensores de detección en grifos y durante el verano 2022 se ha reducido el consumo de agua destinada a riego.

- Campañas de concienciación para conseguir un uso más eficiente y responsable del agua sanitaria en los siguientes países: Argentina, Chile, Costa Rica, Honduras y Uruguay.

Para mayor detalle de información sobre los indicadores de desempeño ambiental consultar el Capítulo 6.3 Notas de información complementaria - Nota 13. Indicadores ambientales.

5.2.6 ECONOMÍA CIRCULAR

La transición hacia una economía circular es uno de los principales retos globales. Por ello, en MAPFRE llevamos trabajando desde 2019 en el desarrollo de planes que abordan este modelo desde una perspectiva interna de gestión, haciendo hincapié en:

- Uso de materiales sostenibles, promoviendo un consumo responsable de recursos.
- Reducción en la generación de residuos, incrementando la reutilización, el reciclaje, la valorización, disminuyendo el depósito en vertedero y llevando a cabo acciones para combatir el desperdicio alimentario.
- Contratación de gestores con modelos de negocio que vayan en consonancia con los principios de circularidad, adecuándonos gradualmente al modelo de gestión de residuo cero.
- Promoción de proyectos relacionados con la economía circular.

Como muestra de este compromiso MAPFRE fue la primera aseguradora en firmar en España el Pacto por una Economía Circular. Para ampliar información sobre los indicadores de seguimiento del grado de implantación del Pacto. (https://www.miteco.gob.es/es/calidad-y-evaluacion-ambiental/temas/economia-circular/iinformedeindicadores2017-2019_tcm30-510491.pdf).

El Plan de Huella Ambiental 2030 establece un objetivo de valorización del 84 % de los residuos generados en la operación del Grupo a nivel global a 2024 y del 90 % a 2030. Además, se ha planificado la expansión del modelo de residuo cero desde la sede corporativa a otras sedes a 2024: España, México, Brasil y Puerto Rico.

PLAN DE HUELLA AMBIENTAL 2021-2030: ECONOMÍA CIRCULAR

Reducción de residuos	Línea Base (2019)	Desempeño 2021	Desempeño 2022	Objetivo 2024	Objetivo 2030
Porcentaje de residuos valorizados	73 %	95 %	99 %	84 %	90 %

*Desempeño de 2021 condicionado a las condiciones de operación extraordinarias motivadas por la pandemia COVID-19

Un ejemplo de la integración de la economía circular en el negocio es **CESVIMAP**, Centro de Experimentación y Seguridad Vial MAPFRE, 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.

La descontaminación del vehículo –extracción de residuos peligrosos–, la reutilización de las piezas en buen estado para el mismo fin para el que fueron diseñadas, el reciclaje de su materia prima y la valorización energética de los materiales, son los cuatro procesos de respeto al medio ambiente que favorece su Centro Autorizado de Tratamiento (CAT) de vehículos siniestrados como CESVIrecambios. Este CAT es una referencia de cómo deshacerse de los vehículos de una manera ecológicamente responsable, alargando la vida de las piezas y facilitando la reutilización del material base del resto: acero, plástico, aluminio, cristal, caucho, gomas, tejidos... Todos estos pasos conducen al aprovechamiento de las materias primas y de los procesos industriales, así como a la reducción del consumo de energía consiguiente.

UN EJEMPLO DE LA INTEGRACIÓN DE LA ECONOMÍA CIRCULAR EN EL NEGOCIO ES CESVIMAP, UN CENTRO TECNOLÓGICO DE REFERENCIA GLOBAL PARA EL DISEÑO, ASEGURAMIENTO, USO, MANTENIMIENTO, REPARACIÓN Y RECICLADO DE VEHÍCULOS Y DE OTRAS SOLUCIONES DE MOVILIDAD

Indicadores de economía circular

- Se mantiene el certificado ‘Residuo Cero’ (Reglamento AENOR) en el Complejo que la Compañía tiene en Majadahonda (Madrid, España), sede social del Grupo.
- Se certifica en ‘Residuo Cero’, por primer año, el Data Center de MAPFRE situado en Alcalá de Henares (Madrid, España), donde se ha logrado valorizar más del 90 % de los residuos tecnológicos.
- Se ha implantado el modelo de gestión residuo cero en la sede de México, donde la fracción

orgánica se composta, generando una materia prima totalmente aprovechable para uso agrícola.

- Gestión de 6.486 toneladas de residuos a nivel global, de las cuales 6.407 toneladas se han sometido a procesos de valorización: recuperación, reciclado o producción de energía, un 99 % del total.
- Se ha evitado el consumo de 191 toneladas de papel gracias a la firma electrónica biométrica, evitando la emisión de 175,75 TmCO₂eq en España y Portugal.
- Reutilización del 77 % del total de residuos de equipos informáticos gestionados en España, lo que ha evitado 103 TmCO₂eq y donación de 24.750 kg de equipos informáticos en el Grupo.
- Tratamiento de 1.847 vehículos, de los que se han recuperado un total de 54.485 piezas para reutilización en diferentes mercados.
- Se sigue trabajando en los proyectos: MAPFRE sin Plásticos, proyecto ECORAEE, programas de reutilización y reciclaje, programas de sensibilización a empleados y Plan Residuo Cero.
- Se ha desarrollado el Proyecto Gestión Ambiental de la Impresión de Documentos, haciendo especial atención a la implantación de la firma electrónica en el negocio asegurador.
- En España se ha lanzado la iniciativa ‘Bosque Virtual de MAPFRE’, un *site* creado para que los empleados conozcan su consumo de papel, de tóner o el energético de las máquinas de impresión de su sede de trabajo, su dirección territorial y/o central y el suyo propio. Con este proyecto, se pretende reducir el papel impreso, con la siguiente repercusión en el descenso de residuos de papel y tóner.
- Participación en circular y *greenweekend*.

Para mayor detalle de información sobre los indicadores de desempeño ambiental consultar el [Capítulo 6.3 Notas de información complementaria - Nota 13. Indicadores ambientales](#)

5.2.7 COMPRA VERDE

Una de las líneas de trabajo incluidas en el Plan Corporativo de Huella Ambiental a 2030 es el desarrollo de las compras sostenibles. Bajo el concepto de 'Compra Verde' se tiene como objetivo desplegar un modelo de adquisición de productos, servicios, obras y realizar contratos en cuya valoración se incluyan aspectos ambientales que aseguren el mínimo impacto ambiental durante su ciclo de vida.

Para lograrlo, se han definido acciones como objetivo a 2024 para MAPFRE en España y a 2030 para el resto del Grupo.

Indicadores de compra verde

- Al despliegue en producción de la herramienta SAP ARIBA iniciado en España en 2021, se unen los países de Italia, Perú y Portugal.
- 41 proveedores de MAPFRE que participan en CDP.
- Puesta en marcha de una experiencia piloto para incorporar las fichas de compra verde a los servicios de recogida y gestión de residuos y mensajería y correo interno en España.

5.2.8 GESTIÓN DEL CAPITAL NATURAL Y PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

En relación con el Capital Natural, en 2022 ha tenido lugar la Conferencia sobre la Diversidad Biológica de la ONU (COP 15), con el objetivo de acordar un nuevo marco mundial para transformar la relación de la sociedad con la biodiversidad y garantizar que, para 2050, se cumpla la visión compartida de vivir en armonía con la naturaleza.

Este marco será el equivalente en materia de naturaleza al Acuerdo de París sobre Cambio Climático.

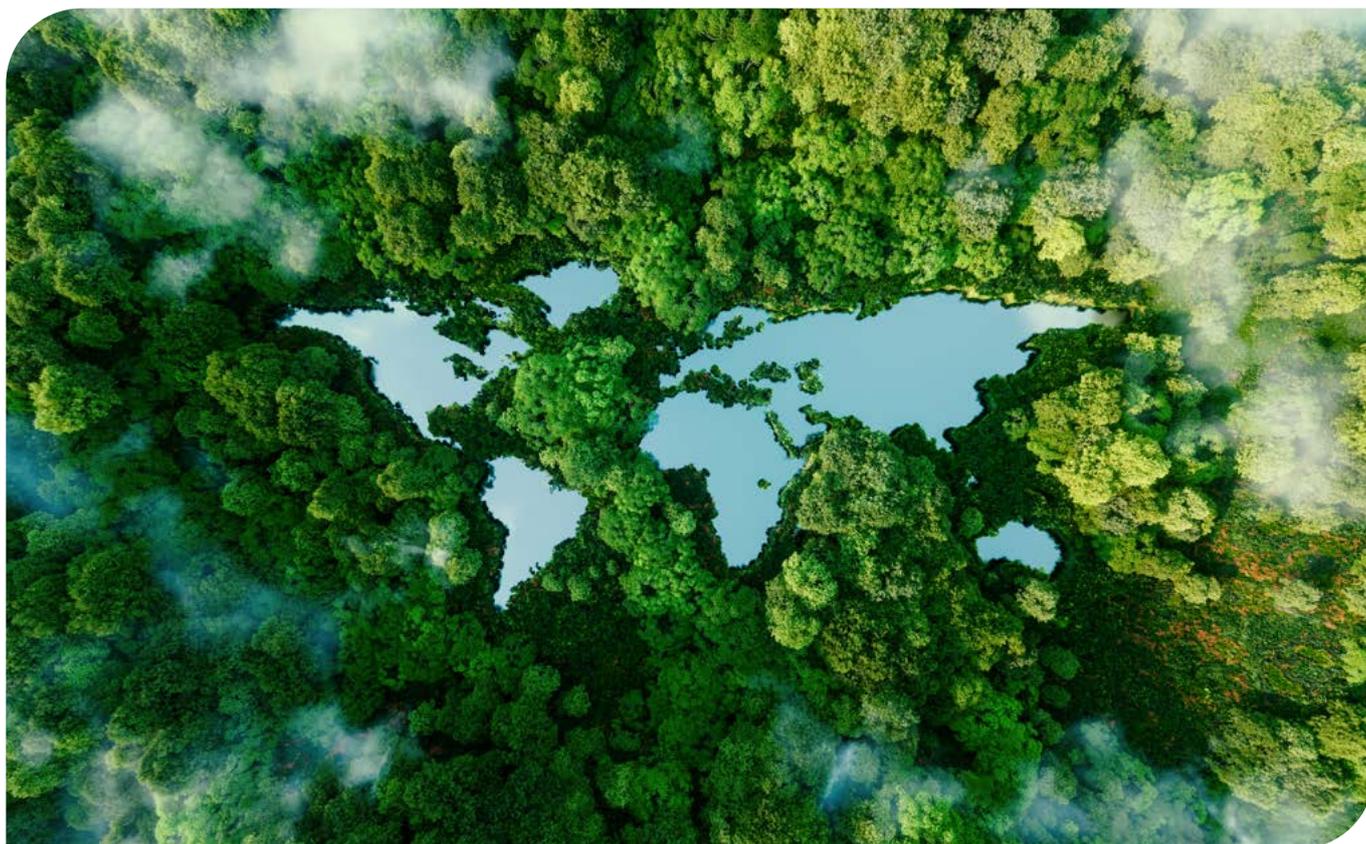
A pesar de que los centros de trabajo de MAPFRE no se ubican en espacios protegidos ni catalogados como de alta diversidad, el desarrollo de la actividad de la compañía depende e impacta directamente en el capital natural, que incluye tanto la biodiversidad y los servicios que prestan los ecosistemas,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

Indicadores de Capital Natural y preservación de la biodiversidad

- Actuaciones de reforestación y limpieza de espacios naturales a través del voluntariado corporativo en Argentina, Brasil, Costa Rica, México, Perú, Turquía, Venezuela, Ecuador, Honduras, República Dominicana, Nicaragua, Malta, España, Portugal y Colombia.
- Proyecto con CO₂ REVOLUTION en España para regenerar la biodiversidad de un espacio degradado por incendios con la plantación de 4.874 árboles.
- En Portugal, se ha trabajado junto a la asociación 'Plantar Uma Arvore' para promover la regeneración de los espacios protegidos con la plantación de 1.667 árboles de especies nativas, de diferentes estratos del sistema ecológico vegetal, lo que mejora la tasa de supervivencia, la biodiversidad y la resistencia al fuego.
- Proyecto piloto con ECOACSA y el Instituto LIFE (Lasting Initiative for Earth) de Brasil, que promueve la participación del sector empresarial en la conservación de la biodiversidad y el mantenimiento de los servicios de los ecosistemas. El objetivo del proyecto es cuantificar el impacto de las instalaciones de España y Portugal en el capital natural.
- MAPFRE está analizando, junto con la Fundación Biodiversidad, su compromiso actual en materia de biodiversidad y capital natural, para definir los nuevos retos y objetivos alineados con este nuevo marco mundial.

5.3 ESTRATEGIA CORPORATIVA DE COMPENSACIÓN DE EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO

El Plan Corporativo de Huella Ambiental se complementa con la estrategia corporativa de Compensación de Gases de Efecto Invernadero.



Conforme a la misma, se ha compensado la huella de carbono de MAPFRE en España y Portugal, en proyectos de reforestación y energías renovables. La selección de los proyectos de compensación se realiza conforme a criterios que permitan incentivar la recuperación de la biodiversidad y asegurar los servicios ecosistémicos y el capital natural, yendo un paso más allá de la creación de sumideros de carbono.

Parte de dicha estrategia es la creación del 'Bosque MAPFRE REAL' que, partiendo de las actividades de reforestación para compensar la huella de carbono de MAPFRE en España y Portugal, recoge todas las reforestaciones desarrolladas por el Grupo para crear sumideros de carbono que apoyen la lucha contra el cambio climático. De manera adicional, el lanzamiento del Bosque MAPFRE VIRTUAL (descrito en el apartado 5.2.6 Economía Circular) completa el conjunto del 'BOSQUE MAPFRE'.

06 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).

El informe da respuesta a los requerimientos de información de la Directiva 2014/95 UE de divulgación de información no financiera y diversidad, así como sus respectivas trasposiciones en Alemania, España, Italia y Portugal. También incluye la información exigida del Estado de Información No Financiera Consolidado y que forma parte del Informe de Gestión Consolidado de MAPFRE. Además, da respuesta a los requerimientos del Reglamento 2020/852 de Taxonomía medioambiental.

Este informe ha sido analizado por el Comité de Auditoría y Cumplimiento y formulado por el Consejo de Administración de MAPFRE en su reunión celebrada el 8 de febrero de 2023.

Perímetros de información

El Informe Integrado corresponde a MAPFRE 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://mapfre.com/media/accionistas/2023/2022-12-medidas-alternativas-rendimiento.pdf>

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 2021 se ha realizado un estudio de materialidad que ha permitido identificar aquellos aspectos de gran impacto para MAPFRE y sus grupos de interés. En 2022 se ha llevado una revisión del estudio para garantizar que nos centramos en los riesgos y las oportunidades que preocupan a nuestros grupos de interés. Este estudio aborda la óptica de doble materialidad y ha servido de base para la preparación de este informe. [\(para más información, ver apartado 6.2. Materialidad\)](#).

Los temas relevantes en el ámbito medioambiental, social y de gobierno quedan cubiertos por los asuntos materiales y la información contenida en este Informe Integrado.

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

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 presente informe recoge información del 1 de enero de 2022 a 31 de diciembre de 2022.

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.

Así mismo, 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 capítulo 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](http://www.mapfre.com)).
- Informe Anual de Fundación MAPFRE. ([Publicado en la página web www.fundacionmapfre.org](http://www.fundacionmapfre.org)).
- Informe Anual de Gobierno Corporativo ([Publicado en la página web corporativa www.mapfre.com](http://www.mapfre.com)).
- Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros de sociedades anónimas cotizadas ([Publicado en la página web corporativa www.mapfre.com](http://www.mapfre.com)).
- Informe MAPFRE Personas y Organización 2022. ([Publicado en la página web corporativa www.mapfre.com](http://www.mapfre.com)).
- Informe TCFD Grupo MAPFRE 2022 ([Publicado en la página web corporativa www.mapfre.com](http://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 estos 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 Área de Mercado de Capitales y Relaciones Analistas e Inversores: relacionesconinversores@mapfre.com
- Portal Corporativo de MAPFRE: www.mapfre.com

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, Estados Unidos de América, México, Perú, Puerto Rico y Turquía que en su conjunto suponen el 89 % 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.

6.2 MATERIALIDAD

MAPFRE realiza regularmente un análisis denominado “Estudio de materialidad” que ayuda a priorizar los asuntos que son relevantes tanto para los grupos de interés como para MAPFRE. El análisis de materialidad se llevó a cabo en 2021 con una metodología actualizada que permite estar al tanto de las tendencias, alinear el enfoque, informes y estrategia con las cuestiones de sostenibilidad y establecer prioridades internas y externas para los grupos de interés y el negocio. En 2022 se ha llevado a cabo una revisión del estudio para garantizar que la compañía se centra en los riesgos y las oportunidades que preocupan a los grupos de interés.

El estudio recoge el concepto de materialidad según lo establecido en el estándar GRI 3: Temas Materiales 2021, en los que se han evaluado e integrado los impactos reales y potenciales sobre la economía, el medio ambiente y las personas, incluidos los impactos sobre los derechos humanos, en todas las actividades y relaciones comerciales de la

organización. Estos impactos podrán ser negativos y positivos, de corto y largo plazo, intencionados y no intencionados, y reversibles e irreversibles. Para identificar estos impactos y atender a las preocupaciones de los principales grupos de interés, la organización ha consultado tanto fuentes internas como externas (más detalle a continuación).

El estudio de materialidad se ha desarrollado teniendo en cuenta el carácter global de la compañía y en el alcance se han incluido todos los grupos de interés identificados por MAPFRE. El estudio se ha desplegado en los principales países en los que opera: España, Brasil, Estados Unidos, México, Perú, Puerto Rico, Alemania, Italia, Turquía, Panamá y Colombia, lo cual supone una cobertura de 91,21 % del volumen de negocio del Grupo.

Proceso y metodología:

El estudio se ha llevado a cabo mediante las siguientes fases:

AÑO 2021:





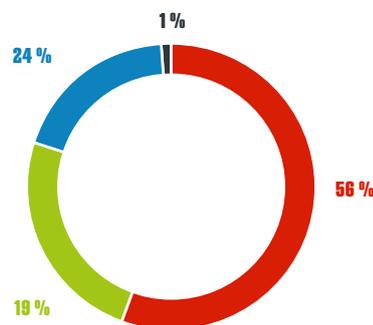
Variables:

El estudio se centra, principalmente, en el concepto de impacto, entendido como el efecto real o potencial sobre el entorno, el medio ambiente y las personas, ya sea positivo o negativo, valorando tanto el impacto de MAPFRE sobre su entorno, como el efecto que el entorno puede tener en MAPFRE.

En este marco se han establecido dos variables que conforman los ejes de la matriz de materialidad:

- Valoración interna del impacto: evaluación del impacto efectuada por la propia compañía y teniendo en cuenta documentación y opiniones de grupos que definan la orientación estratégica de MAPFRE. Esta valoración tiene en cuenta tanto los efectos ESG (ambientales, sociales y de gobierno) que MAPFRE genera sobre su entorno como los efectos ESG que este último genera sobre MAPFRE y que pueden afectar a la consecución de los objetivos estratégicos de la organización y/o al desarrollo normal de la actividad.
- Valoración externa del impacto: evaluación del impacto realizada por cada uno de los distintos grupos de interés (empleados, clientes, proveedores, distribuidores, analistas, accionistas e inversores, organismos reguladores y supervisores, medios de comunicación y sociedad en general)¹¹ utilizando las fuentes de información accesibles para cada uno de ellos. En total han participado activamente más de 12.000 usuarios entre los diferentes grupos de interés en el proceso de consulta, tal y como muestra el siguiente gráfico;

CONSULTAS ESTUDIO MATERIALIDAD



GRUPO DE INTERÉS

- Clientes
- Proveedores
- Distribuidores
- Analistas, inversores y socios; Medios de comunicación; Sociedad; organismos reguladores

Esta valoración externa del impacto se expresa a través de las expectativas y preocupaciones de los grupos de interés, que exigen a MAPFRE una actuación en relación con los asuntos que supongan un impacto para ellos.

Año 2022:

En 2022 la compañía ha llevado a cabo una revisión del mismo de estudio de acuerdo a las siguientes fases:

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

- Fuentes externas: Financial Stability Report June 2022 (EIOPA); Creating value, finding focus: Global Insurance Report 2022 (McKinsey); Ukraine: A conflict that changed the world (Lloyd's); AON Making Better Decisions in Uncertain Times Aon's 2022 Executive Risk Survey; Informe de Riesgos Globales 2022 (World Economic Forum).
- Fuentes internas de la empresa: Matriz de Riesgos Grupo MAPFRE.

Los temas identificados se han agrupado en los siguientes epígrafes: ambientales, económicos, geopolíticos, sociales, tecnológicos, regulatorios y mercado.

Fase 2. Revisión de los temas materiales, relevantes, de impacto y no materiales del estudio de materialidad de MAPFRE 2021 y los temas de referencia identificados en la fase anterior. Se han validado los temas de la fase anterior, con los 24 temas claves para el estudio de 2021, teniendo en cuenta la relevancia que representan para los estudios citados, así como la influencia que pueden tener para MAPFRE.

¹¹ Para estos grupos de interés menos numerosos se combinaron las encuestas con análisis documental

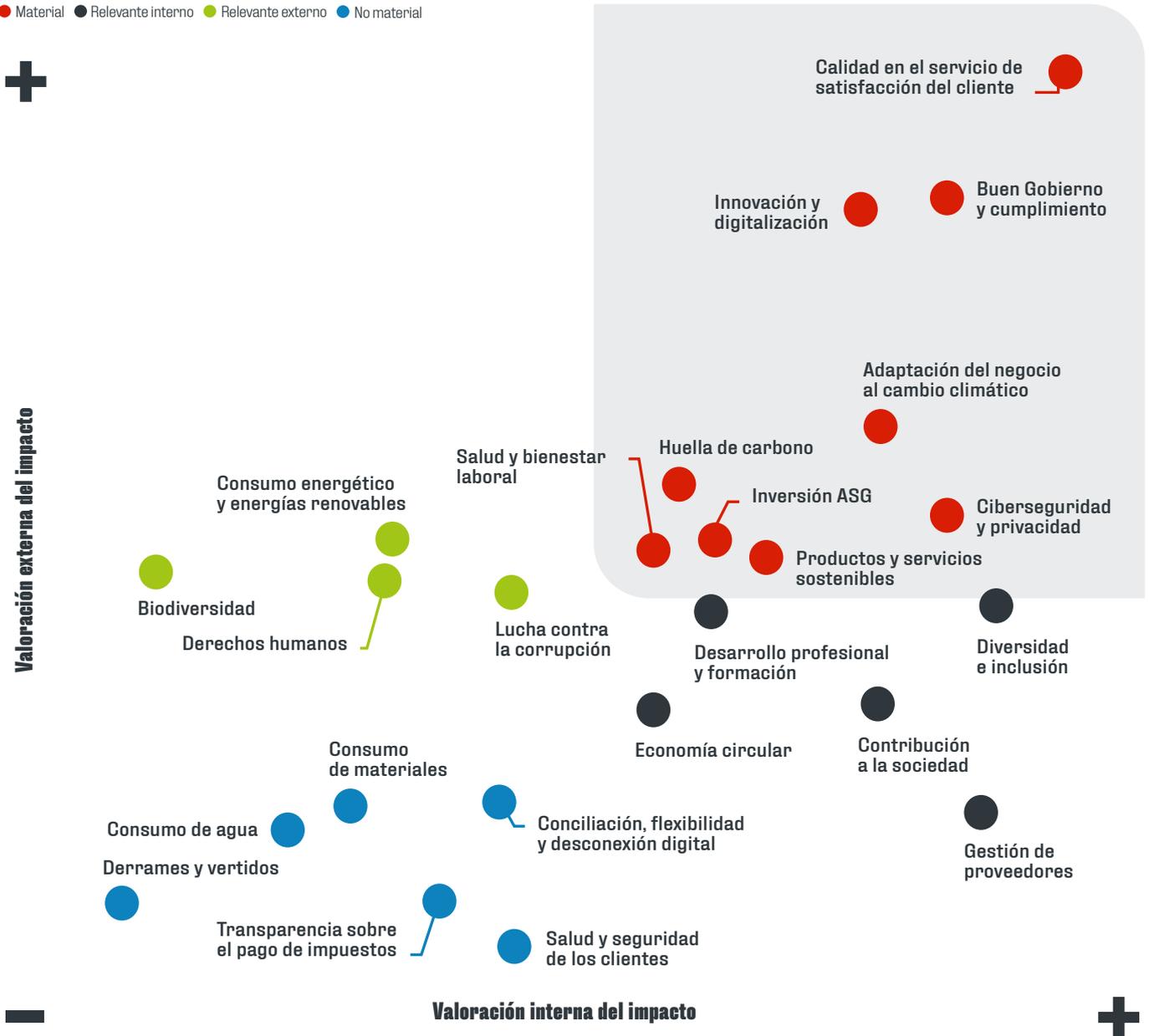
Matriz de Materialidad

A continuación, se muestra la matriz de materialidad MAPFRE 2022, resultado de la consolidación de los resultados de ambas fases,

donde se pueden observar aquellos temas materiales, relevantes internos, relevantes externos y no materiales:

MATRIZ DE MATERIALIDAD

● Material ● Relevante interno ● Relevante externo ● No material



Cambios con respecto a la Matriz de 2021

Cabe destacar que los temas que MAPFRE identificó como materiales en 2021 se mantienen. Esto muestra la consistencia del modelo interno de análisis e identificación de asuntos relacionados con la sostenibilidad.

Temas en observación:

- Desaceleración económica y subida de la inflación, aceleradas por la guerra de Ucrania. De acuerdo con el Banco Mundial, el mundo podría

estar avanzando poco a poco hacia una recesión mundial en 2023 y una serie de crisis financieras en los mercados emergentes y las economías en desarrollo que podrían causar daños duraderos.

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 a las prioridades estratégicas y los temas que hemos definido como materiales, pero no se incluye como un factor específico en la matriz de materialidad.

• **Gestión del personal / retención del talento:** los procesos de atracción y retención de colaboradores son uno de los riesgos a los que se enfrentan las organizaciones este año. El talento humano sigue siendo clave para las organizaciones, pero el entorno laboral, fuertemente impactado por la COVID-19, es totalmente diferente. La capacidad de adaptarse y de presentar modelos adecuados y diferentes van a ser la clave para la atracción y retención de talento.

En la siguiente tabla se puede observar la vinculación existente entre los temas materiales y la estrategia del Grupo, así como con el Plan de Sostenibilidad. Así mismo, se señala el apartado de este informe donde se detalla su gestión.

Tema Material	Conexión con la estrategia del Grupo (apartado 2.2.1)	Conexión con el Plan de Sostenibilidad 2022-2024	Localización en este informe
Calidad en el servicio y satisfacción del cliente	Pilar Estratégico: • Crecimiento disciplinado; • Eficiencia y productividad.	Línea: • Productos sostenibles • Transparencia	Capítulo 4.1. Protegiendo al cliente / Satisfacción del cliente
Buen gobierno y cumplimiento	Pilar Estratégico: • Transformación	Línea: • Transparencia	Capítulo 2.4. Buen Gobierno
Innovación y digitalización	Pilar Estratégico: • Eficiencia y productividad; • Crecimiento disciplinado	Línea: • Economía circular • Inclusión • Productos sostenibles	Capítulo 4.1. Protegiendo al cliente / Negocio digital
Adaptación del negocio al cambio climático	Pilar Estratégico: • Transformación	Líneas: • Gestión huella ambiental • Productos sostenibles • Suscripción sostenible • Inversión sostenible	Apartado 3.3.2. Sostenibilidad en el negocio Capítulo 5. Comprometidos con el medio ambiente
Ciberseguridad y privacidad	Pilar Estratégico: • Eficiencia y productividad	Línea: • Transparencia	Apartado 2.4.4 Ciberseguridad y privacidad de datos
Huella de carbono	Pilar Estratégico: • Transformación	Líneas: • Gestión de huella ambiental • Economía circular • Inversión sostenible • Suscripción sostenible	Apartado 3.3.2. Sostenibilidad en el negocio Capítulo 5. Comprometidos con el medio ambiente
Inversión ESG	Pilar Estratégico: • Transformación	Líneas: • Productos sostenibles • Inversión sostenible	Apartado 3.3.2. Sostenibilidad en el negocio
Productos y servicios sostenibles	Pilar Estratégico: • Transformación	Líneas: • Productos sostenibles • Suscripción sostenible • Inversión sostenible	Apartado 3.3.2. Sostenibilidad en el negocio
Salud y bienestar laboral	Pilar Estratégico: • Transformación	Línea: • Empleo • Inclusión	Capítulo 4.3. Desarrollando a las personas

Para más información sobre los temas materiales, ver Nota 14

6.3 NOTAS DE INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

NOTA 1. Grupo de interés

La estrategia de MAPFRE con los diferentes grupos de interés consiste en 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 Sostenibilidad de MAPFRE.

Para recabar información sobre los impactos y riesgos negativos en materia de derechos humanos, MAPFRE dispone de canales de consulta (ver gráfico Principales canales de relación con los grupos de interés) mediante los que involucrar a los titulares de derechos afectados y potencialmente afectados, incluidos los trabajadores, sus representantes legales y los sindicatos. Estos canales son accesibles y tienen en cuenta las posibles barreras frente a la participación efectiva de las partes interesadas.

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.

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 Anticorrupción y la Política de Sostenibilidad corporativa de la compañía.

Desde 2019, MAPFRE está inscrito 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. Esta inscripción conlleva, asimismo, el respeto a determinados principios éticos y de comportamiento en el curso de su labor de representación de intereses con las instituciones de la UE, recogidos en un código de conducta.

GRUPOS DE INTERÉS



Empleados

- Alta dirección
- Dirección
- Jefes y mandos
- Técnicos
- Administrativos y personal de apoyo
- Representantes legales de los trabajadores



Clientes y asegurados

- Particular
- Empresa



Distribuidores, mediadores y colaboradores

- Agentes
- Delegados
- Corredores
- Otros colaboradores



Proveedores

- Proveedores de soporte
- Proveedores de negocio



Sociedad

- Tercer sector -social: ONG, Fundaciones, etcétera
- Tercer sector -institucional: Asociaciones sectoriales y empresariales, cámaras de comercio, etcétera
- Sociedad Civil / Ciudadanía
- Comunidades



Accionistas, inversores y socios

- Accionistas e inversores: particulares e instituciones

- Analistas financieros y agencias de *rating*
- Socios *Joint Venture, Holding*, etcétera



Organismos reguladores

- Reguladores y supervisores de Seguros y Financieros nacionales e internacionales
- Otros reguladores y supervisores, nacionales e internacionales



Medios de comunicación

- Periodistas
- *Influencers*

PRINCIPALES CANALES DE RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS



Empleados

- Buzones de correo electrónico y teléfonos de contacto específicos
- Autoservicio
- Página web corporativa y específicas de países
- Intranet corporativa
- *App* Personas
- Evaluación del desempeño 360
- Órganos de representación y participación
- Reuniones periódicas
- Conferencias
- Encuestas de materialidad
- Otras encuestas y sondeos
- Buzones de correo electrónico y canal de denuncias específico
- Revistas y boletines informativos genéricos y específicos para este grupo de interés
- Redes Sociales



Clientes y asegurados

- Buzones de correo electrónico y teléfonos de contacto específicos
- Páginas web específicas para clientes
- Red de Oficinas, agentes y mediadores
- Autoservicio
- *Apps* específicas para clientes
- Encuestas de materialidad
- Otras encuestas y sondeos
- Canales y buzones de quejas y reclamaciones
- Revistas y boletines informativos genéricos y específicos para este grupo de interés
- Redes Sociales



Proveedores

- Buzones de correo electrónico específicos
- Teléfonos de contacto específicos
- Responsables de proveedores y grupos de trabajo específicos
- Herramientas y portales *online* específicos
- *App* específica para este grupo de interés
- Encuesta de materialidad
- Otras encuestas y sondeos
- Redes Sociales



Accionistas, inversores y socios

- Buzones de correo electrónico y teléfonos de contacto específicos
- Autoservicio
- Web corporativa
- Espacios *online* específicos para este grupo de interés
- *App* específica
- Reuniones periódicas
- Conferencias
- Redes sociales



Distribuidores, mediadores y colaboradores

- Buzones de correo electrónico y teléfonos de contacto específicos
- Herramientas y portales *online* específicos
- Autoservicio
- Encuentros y videoconferencias
- Encuesta de materialidad
- Revistas y boletines informativos genéricos y específicos para este grupo de interés
- Redes Sociales



Sociedad

- Buzones de correo electrónico y teléfonos de contacto públicos y genéricos
- Red de Oficinas
- Página Web
- *Apps* genéricas
- Encuesta de materialidad
- Otras sondeos y encuestas
- Redes Sociales

Desde la firme convicción de que las alianzas y la colaboración público privada son fundamentales para contribuir al desarrollo económico y social de las comunidades en las que opera (ODS 17) y del papel que juega como actor corporativo, 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, así como contribuir al debate público en torno a los principales asuntos de interés para el sector asegurador e inversor, en concreto, y para el ámbito empresarial, en general.

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:

Cámara de Comercio de España	
Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE)	
Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (UNESPA)	
Fundación de Estudios de Economía Aplicada (FEDEA)	
Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones (ICEA)	
Asociación de Instituciones de Inversión Colectiva y Fondos de Pensiones (INVERCO)	
Fundación Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad (IDIS)	
Asociación de Trabajadores Autónomos (ATA)	
Fundación SERES	España
Forética	
Confederación Española de Asociaciones de Jóvenes Empresarios (CEAJE)	
Consejo Empresarial Alianza por Iberoamérica (CEAPI)	
Fundación Iberoamericana Empresarial (FIE)	
Cámara de Comercio Brasil-España	
Cámara de Comercio de EE.UU. en España	
Cámara Comercio Hispano-Turca	
Federação Nacional de Seguros Gerais (FENSEG)	
Federação Nacional de Capitalização (FENACAP)	
Câmara Oficial Espanhola de Comércio no Brasil	Brasil
Federação Nacional de Previdência Privada e Vida (FENAPREVI)	
American Property Casualty Insurance Association	
Massachusetts Insurance Federation Inc.	
Insurance Association of Connecticut (CT)	EE.UU.
The Spain-U.S. Chamber of Commerce	
Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS)	México
Cámara Española de Comercio, A.C.	
Cámara Oficial de Comercio de España en el Perú	Perú
Puerto Rico Association of Insurance Companies	
Spain's Chamber of Commerce in Puerto Rico	Puerto Rico
Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft (Asociación Alemana de Seguros)	
Industrie - und Handelskammertag (Cámara de Comercio e Industria)	Alemania
International Underwriters Association	
Federação Nacional das Empresas de Resseguros (FENABER)	MAPFRE RE
IUAI (International Union of Aerospace Insurers)	
Asociación Latinoamericana de Suscriptores Marítimos (ALSUM)	
The International Association of Engineering Insurers (IMIA)	MAPFRE GLOBAL RISKS
IUMI (International Union of Marine Insurance)	

Adicionalmente, MAPFRE es socio de las siguientes organizaciones sectoriales de ámbito europeo y global:

- Institute of International Finance
- CRO Forum
- Pan-European Insurance Forum
- The Geneva Association
- European Financial Services Roundtable
- International Insurance Society
- Global Reinsurance Forum
- The European CFO Forum

El gasto correspondiente a contribuciones de las entidades sectoriales e institucionales citadas fue de alrededor de 2,6 millones de euros en 2022, entre las que destacan, atendiendo al importe

de las contribuciones: The Geneva Association (contribución: 76.970 euros, European CFO Forum (62.000 euros) e Institute of International Finance -IIF (35.944 euros).

Los principales temas de interés en torno a los que se ha centrado el trabajo de estas entidades sectoriales en 2022 son, por orden de importancia:

- 1) Regulación financiera y prudencial (637.779 euros);
- 2) Regulación digital y ciberamenazas (398.612 euros); y
- 3) Sostenibilidad, taxonomía ESG y *reporting* (558.057 euros).

El total de las contribuciones aportadas a las cámaras de comercio en los diferentes países ascienden a 232.389 euros.

NOTA 2. Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos

MAPFRE muestra su compromiso con cada uno de los diez Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos, de Naciones Unidas a través de:

La adhesión a:

- Compromiso con la Agenda 2030 de Naciones Unidas y sus objetivos de desarrollo (ODS)
- Global Compact de Naciones Unidas
- Principios para la Inversión Responsable (PRI) de Naciones Unidas
- Principios para la Sostenibilidad en Seguro (PSI) de UNEPFI

La aprobación y difusión pública de:

- Principios Institucionales, Organizativos y Empresariales
- Código Ético y de Conducta (referencia expresa)
- Política de Derechos Humanos
- Política de Sostenibilidad

Para responder de estos compromisos, el Grupo dispone de los siguientes sistemas de prevención y evaluación de riesgos internos y derivados de su actividad:

- 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).
- Diálogo permanente con los grupos de interés y la representación legal de los trabajadores.

- Informe de análisis ambiental, social y de gobernanza (ESG) en suscripción e inversiones
- Informe de RepRisk, para evaluar y monitorizar los riesgos ESG de conducta empresarial relacionados, entre otros, con los derechos humanos
- Auditorías internas, de control y cumplimiento.
- Homologación de proveedores con criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) entre los que se incluyen los aspectos relacionados con los derechos humanos, la no discriminación y el cumplimiento de la normativa ambiental y laboral.

Asimismo, la compañía dispone de los siguientes mecanismos de reclamación y reparación que cubren todas las circunstancias recogidas en los 10 Principios:

- Comité de Sostenibilidad Corporativo
- Comité de Ética Corporativo.
- Canales para denuncias éticas derivadas del incumplimiento del Código Ético y de Conducta, disponibles para cualquier grupo de interés y anónimo
- Canales y medios específicos para la protección de los derechos y la gestión de las reclamaciones de los clientes.

La siguiente tabla muestra el compromiso específico de la organización para cada uno de los diez principios del Pacto Mundial y los derechos humanos, así como las principales medidas de prevención y mitigación, junto con los mecanismos de reclamación y reparación disponibles. Estos compromisos y mecanismos son adicionales a los ya citados.

	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”	<ul style="list-style-type: none"> • Política de Derechos Humanos • Política de Sostenibilidad Corporativa 	<ul style="list-style-type: none"> • Formación en materia de DDHH a empleados y proveedores, como medida de prevención • Concienciación sobre la Agenda 2030 de Naciones Unidas 	<ul style="list-style-type: none"> • Canal de denuncias éticas
	Principio 2 “Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos”			
Normas laborales	Principio 3 “Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva”	<ul style="list-style-type: none"> • MAPFRE firma la adhesión a los Principios de ONU Mujeres y se adhiere a las Normas de Conducta para para Empresas de Naciones Unidas en materia LGTBI • Red Mundial de Empresas y Discapacidad del OIT • Charter de la Diversidad • Política de Diversidad e Igualdad de Oportunidades • Compromisos sociales 2022 - 2024, asumidos en Junta General de Accionistas celebrada en 2022. Entre otros, cerrar la brecha salarial de género, con el umbral wlerancia del 1% o 3,5 % de la plantilla con personas con discapacidad. (Para más información ver Apartado 2.2.2. Sostenibilidad) 	<ul style="list-style-type: none"> • Distintivo de Igualdad en la Empresa (Ministerio de Igualdad de España) • Certificado EFR • Encuesta de compromiso • Evaluación del desempeño • Planes de desarrollo • Encuestas de reputación interna y externa • Modelo de Empresa Saludable (evaluaciones de riesgos laborales: seguridad, higiene y ergonomía, riesgos psicosociales, reconocimientos médicos, estudios epidemiológicos, etc) • Diversidad de género: Catálogo de medidas 2019-2021 	<ul style="list-style-type: none"> • Protocolo de acoso para empleados • Departamentos de Recursos Humanos • Representación legal de los trabajadores
	Principio 4 “Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción”			
	Principio 5 “Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil”			
	Principio 6 “Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación”			
Medioambiente	Principio 7 “Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente”	<ul style="list-style-type: none"> • Paris Pledge for Action • Adhesión a la Alianza de Seguros para las Emisiones Netas Cero (NZIA) y Alianza de Propietarios de Activos para las Emisiones Netas Cero (NZAOA) • Política de Medioambiente • Compromisos ambientales 2022 - 2024, asumidos en Junta General de Accionistas celebrada en 2022 (Para más información ver Apartado 2.2.2. Sostenibilidad) • Compromisos ambientales 2022 - 2024 (Para más información ver Apartado 3.3.2. Sostenibilidad en el negocio) 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de gestión ambiental (SIGMAYEc³) 	
	Principio 8 “Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental”			
	Principio 9 “Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente”			
Anticorrupción	Principio 10 “Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno”	<ul style="list-style-type: none"> • Política Anticorrupción 	<ul style="list-style-type: none"> • Marco Anticorrupción de MAPFRE • Modelo de prevención de riesgos penales • Sistemas y procedimientos internos establecidos para detectar situaciones de corrupción, prevención del fraude y prevención de blanqueo de capitales 	<ul style="list-style-type: none"> • Canal de Denuncias Financieras y Contables accesibles a empleados.

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 diez 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.

Asimismo, en cuanto al enfoque de debida diligencia en materia de derechos humanos, MAPFRE implementa la misma en base a cuatro momentos:

- El establecimiento de compromisos y diseño de acciones preventivas.
- La definición y ejecución de planes de acción en relación a cada uno de estos.
- La verificación y evaluación de las acciones puestas en marcha.
- La adopción de medidas correctivas en caso de ser necesarias.

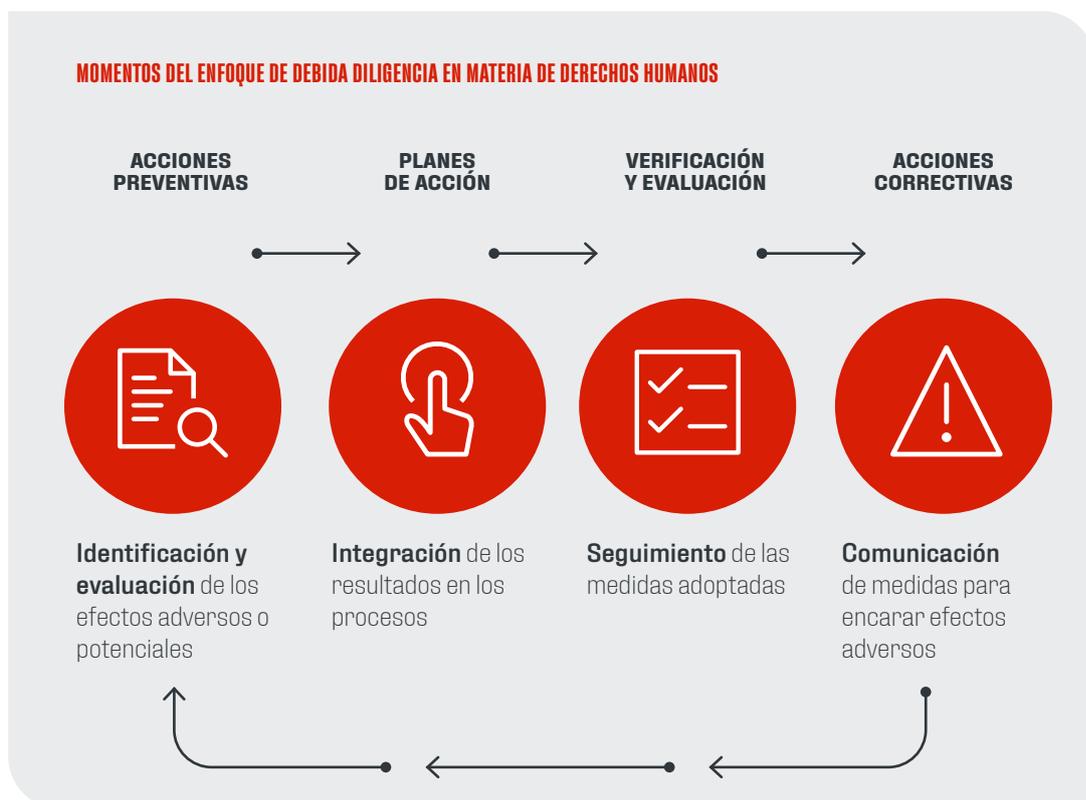
En cada una de estos cuatro momentos, cabe destacar las siguientes buenas prácticas:

Acciones preventivas:

En MAPFRE, la protección de los derechos humanos se encuentra vinculada a la normativa interna aprobada al más alto nivel de la organización. Dicha protección se encuentra reforzada a través de los compromisos adquiridos por el Grupo al adherirse a distintos principios e iniciativas de Naciones Unidas.

Planes de acción:

Además de incluir el respeto a los derechos humanos, las normativas (como, por ejemplo, la norma de compras de MAPFRE y su marco de inversión responsable) definen los roles y responsabilidades de los equipos impactados por la reglamentación.



Verificación y evaluación:

Periódicamente se reporta al Comité de Sostenibilidad y al Consejo de Administración los avances y el nivel de consecución de los compromisos concretos del Grupo en materia ESG recogidos en el Plan de Sostenibilidad, entre los que se encuentran cuestiones relacionadas con los derechos humanos.

Acciones correctivas:

MAPFRE pone a disposición de todos su grupos de interés canales de consulta y denuncia asociados a los comportamientos éticos y las prácticas contrarias a los derechos humanos

En cuanto a la remediación de los impactos adversos el Grupo establece los siguientes tres niveles de participación:

Relación causal: cuando se identifiquen actividades de MAPFRE que por si mismas son suficientes para producir un impacto adverso en el medioambiente o en los derechos humanos, la Compañía establecerá

planes de acción orientados a reparar los impactos reales causados y, en su caso, a detener o prevenir las conductas de las que se derivan tales prácticas.

Relación de contribución: en aquellos casos donde la relación comercial de MAPFRE con sus proveedores o sus operaciones de inversión aumente sustancialmente la amenaza de un impacto negativo, la Compañía establecerá planes de acción orientados a: detener o prevenir su contribución al impacto real causado por un tercero y colaborará con la reparación de la parte del impacto negativo que le corresponda; asimismo, en la medida de lo posible, MAPFRE utilizará su capacidad de influencia para mitigar los impactos residuales.

Relación de vinculación: cuando existe relación entre el impacto negativo causado por un tercero y los productos, servicios o actividades de MAPFRE. En estos casos, la Compañía establecerá planes de acción orientados a, en la medida de lo posible, utilizar su capacidad de influencia para que el causante del impacto adverso prevenga o mitigue el mismo.

NOTA 3. Ciberseguridad y continuidad del negocio

MAPFRE aborda de manera integrada la actuación en materia de ciberseguridad y continuidad del negocio.

Líneas estratégicas y medidas relacionadas con la ciberseguridad

Protección frente a los ciberriesgos	<ul style="list-style-type: none"> Identificación temprana de los factores externos susceptibles de modificar las necesidades de protección de los activos, fundamentalmente: nivel de amenaza, requerimientos regulatorios, requerimientos internos derivados del proceso de transformación y requerimientos de los grupos de interés. Evaluación y evolución continua de los mecanismos de prevención, detección y respuesta frente a los ciberataques. Evaluación y evolución continua de los mecanismos de resiliencia operativa. Gestión del riesgo de seguridad de terceros.
Responsabilidad proactiva	<ul style="list-style-type: none"> Adecuación temprana a la regulación de aplicación en materia de ciberseguridad y/o privacidad en las diferentes geografías en las que opera. Incorporación desde el diseño de los aspectos de seguridad y privacidad necesarios para proteger adecuadamente la privacidad de los datos personales. Aplicación en los procesos de la compañía de las medidas técnicas y organizativas adecuadas, no solo para garantizar la protección y cumplir con las normativas de aplicación, sino para evidenciar su cumplimiento ante autoridades de control e interesados.
Cultura de ciberseguridad y privacidad	<ul style="list-style-type: none"> Plan permanente de concienciación y sensibilización. Plan permanente de formación y capacitación. Obtención de certificaciones reconocidas en materia de seguridad, privacidad y protección de datos.
Protección desde el principio	<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 privacidad y protección desde el diseño y por defecto. Evaluación de impacto en la privacidad de los nuevos tratamientos y la correspondiente implantación de controles y medidas. Inclusión de criterios de ciberseguridad y privacidad en los procesos de compra de soluciones y servicios tecnológicos, así como en el establecimiento de acuerdos con terceros.

Líneas estratégicas y medidas relacionadas con la ciberseguridad

Fomento de la colaboración, tanto público-privada como privada- privada

- Participación en iniciativas sectoriales e institucionales que contribuyan a mejorar el conocimiento relacionado con técnicas, tácticas y herramientas utilizados por grupos organizados de cibercrimen.
- Participación en asociaciones y redes colaborativas en materia de ciberseguridad como FIRST, CSIRT.es, INCIBE y FS-ISAC.
- Participación en asociaciones que fomenten la privacidad y en iniciativas sectoriales e institucionales orientadas a clarificar la aplicación del RGPD, como el DPO Forum o la DPO Community.

En cuanto al fomento de las relaciones con terceros en materia de CiberSeguridad y Privacidad, en 2022 expertos de MAPFRE se han incorporado a grupos especializados de ciberseguridad, como el Cybersecurity Working Group del EFR y el Ransomware Working Group del CRO Forum.

Medidas relacionadas con la protección de las personas y continuidad del negocio

De manera integrada y alineada con la actuación en los ámbitos de privacidad de datos y ciberseguridad (Para más información ver Apartado 2.4.4. Ciberseguridad y Privacidad de datos), MAPFRE identifica como elementos indispensables en materia de seguridad la protección de las personas que trabajan en el Grupo y sus instalaciones, así como la adecuada resiliencia de sus operaciones y de los servicios que presta:

Protección de las personas

La protección de las personas que trabajan en MAPFRE se materializa proporcionando un entorno de trabajo seguro, consecuencia de la implantación desde la fase de proyecto y mantenimiento en el tiempo, de medidas de protección de las instalaciones; el desarrollo, implantación, mantenimiento y prueba de planes de autoprotección en los centros de trabajo; o el diseño e implantación de medidas específicas en eventos, viajes y desplazamientos del personal (especialmente a zonas de riesgo), incluyendo actuaciones de formación y el apoyo directo y especializado ante la aparición de situaciones de riesgo o crisis.

El año 2022, se ha dado seguimiento, a través de la web “Viajamos contigo” publicada en la intranet del Grupo, a más de 600 viajes realizados por empleados de diferentes países. Además, se han realizado instalaciones y mantenimientos de sistemas de seguridad y de protección contra incendios en 183 edificios. En materia de emergencias, en este ejercicio se han realizado más de 175 simulacros de emergencia, habiendo recibido formación en esta materia más de 4.530 empleados.

De manera adicional, para contribuir a la percepción de seguridad por parte de las personas que acceden a sus instalaciones, MAPFRE ha mantenido durante la mayor parte del ejercicio 2022 la certificación con AENOR de los protocolos frente al COVID-19 aplicados en sus ubicaciones en España, Venezuela, Chile, Colombia, Perú, Ecuador y Uruguay.

Continuidad del negocio

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 2022, cabe destacar la concesión por parte de AENOR de la certificación de los Sistemas de Gestión de Continuidad de Negocio ISO 22301 a las entidades de seguros de MAPFRE ubicadas en Panamá y Costa Rica, así como a la entidad MAPFRE Inversiones de Brasil. A las nuevas certificaciones, se une la renovación y mantenimiento de las obtenidas en años previos por MAPFRE España, MAPFRE RE, MAPFRE GLOBAL RISKS, MAPFRE Inversión, MAPFRE Portugal, MAPFRE México, MAPFRE Turquía, MAPFRE Puerto Rico, MAPFRE BHD (República Dominicana), MAPFRE Honduras, Solunion y el SOC Global del Grupo MAPFRE.

De manera adicional y dando cumplimiento a la planificación definida, en 2022 se han llevado a cabo pruebas de los Planes de Recuperación frente a Desastres de los Data Centers corporativos, diseñadas para probar las capacidades de resiliencia operativa digital en caso de un evento de gran desastre o catástrofe. Se han ejecutado también pruebas de contingencia parcial destinadas a probar las capacidades de alta disponibilidad y respaldo mutuo entre Data Centers, así como de recuperación de información, frente a potenciales eventos que provocaran la pérdida de servicios y elementos críticos específicos.

NOTA 4. Medidas de Prevención y Cumplimiento en materia de Privacidad de datos

Para cumplir con la debida diligencia en cuanto a la privacidad de datos, MAPFRE dispone de las siguientes medidas de prevención y cumplimiento en la materia.

Medidas de prevención

En primer lugar, MAPFRE ha establecido un modelo de referencia corporativo en materia de privacidad y protección de datos destinado a garantizar el cumplimiento de sus obligaciones. El modelo desarrolla e implanta medidas de diversa índole que permitan garantizar el cumplimiento de los principios relativos al tratamiento de datos: "licitud, lealtad y transparencia", "limitación de la finalidad", "minimización de datos", "exactitud", "integridad y confidencialidad" y "responsabilidad proactiva". Tomando como referencia el RGPD, el modelo se adecúa a las distintas normativas de aplicación, dando seguimiento y analizando los diferentes pronunciamientos de los reguladores, a fin de garantizar el alineamiento de los criterios corporativos con las mismas y atendiendo, en tiempo y forma, los derechos de los interesados. Mediante este modelo de referencia, el Grupo MAPFRE logra asegurar el cumplimiento de un

estándar de protección común y homogéneo en todo el Grupo, que se complementará con la adhesión de las distintas entidades del grupo a las Normas Corporativas Vinculantes (BCR) que se han desarrollado y presentado a la Agencia Española de Protección de Datos.

Además de contar un DPO Corporativo, en aquellos países donde MAPFRE está presente y la legislación requiere de dicha figura, se dispone de Data Protection Officer locales y de sus respectivos Comités de Privacidad y Protección de Datos, con dependencia funcional de los homólogos corporativos.

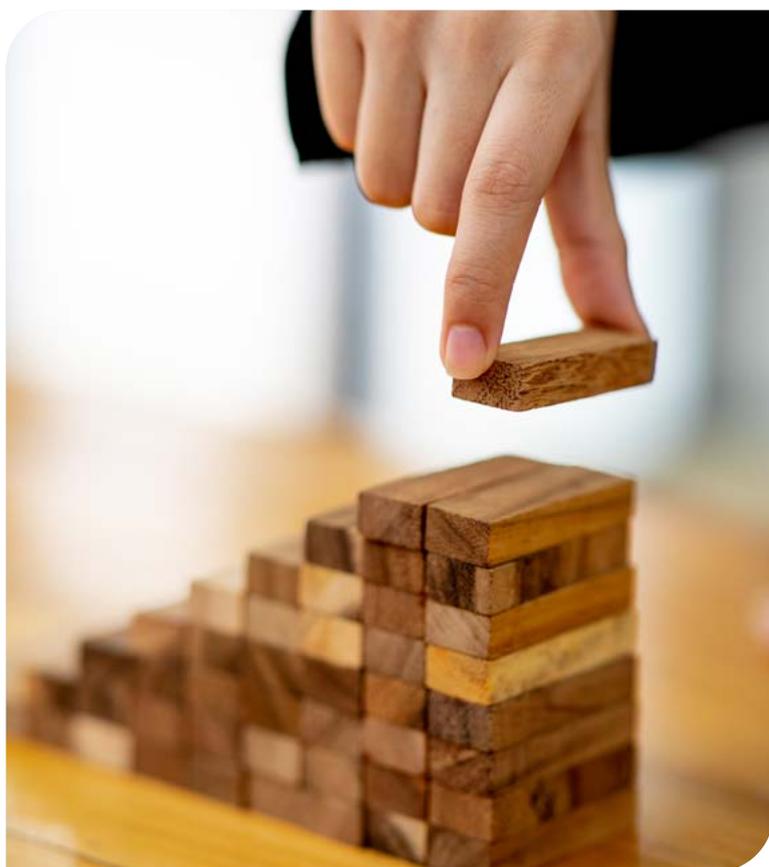
Medidas de cumplimiento

En cuanto a los procesos asociados al cumplimiento de las legislaciones vigentes en materia de protección de datos, se han seguido analizando los diferentes pronunciamientos emitidos por parte de los distintos reguladores, especialmente los europeos, para incorporarlos, en caso necesario, en los procesos afectados.

Por otro lado, todos los empleados son conscientes de las obligaciones de garantizar, entre otros aspectos, la confidencialidad de la información y el cumplimiento de las normativas de protección de datos, estableciéndose en el Código Ético y de Conducta de MAPFRE, así como en su Código Telemático, la posibilidad de que, ante un incumplimiento de estos principios, se adopten las sanciones que correspondan según el régimen disciplinario vigente

Las medidas disciplinarias aplicables a los empleados por este tipo de incumplimientos dependen de diversos factores, tales como el país, la legislación local o convenio colectivo de aplicación, y la gravedad y/o reincidencia en la comisión de tales conductas contrarias a las políticas de MAPFRE. Sin perjuicio de ello, en términos generales las sanciones que pueden imponerse suelen ser: apercibimiento o amonestación escrita en los casos leves, suspensión de empleo y sueldo en los casos graves, y despido disciplinario en los casos muy graves.

De manera adicional, se llevan a cabo auditorías internas de privacidad y protección de datos, las cuales son obligatorias para todas las entidades del Grupo. En 2022, se han llevado a cabo más de 30 auditorías de las anteriormente citadas.



NOTA 5. Principales datos fiscales por países

País	Total ingresos	Resultado antes de impuestos	Impuesto sobre beneficio		Número empleados
			Pagado	Devengado	Cierre ejercicio
Alemania	748.337.184	18.273.883	-1.098.745	-4.929.643	517
Argelia	260.554	-2.743.685	-1.255.191	409.665	59
Argentina	367.424.112	-268.087	-2.685.126	-2.169.961	980
Bahrein	1.150.296	-952.725	0	-998	0
Bélgica	173.369.433	10.975.121	-201.417	-2.753.709	10
Brasil	5.534.683.589	720.494.056	-142.140.544	-191.091.392	5.006
Canadá	12.412	-21.174	0	0	0
Chile	442.067.461	10.621.701	-1.157.136	844.945	452
China	251.737	2.112.019	0	0	8
Colombia	553.959.626	48.488.198	-64.801.691	-3.877.897	962
Costa Rica	83.185.702	2.972.882	-873.906	-873.904	73
Ecuador	87.730.896	264.724	-32.388	-698.428	254
EE.UU.	2.689.404.879	-39.930.818	-14.374.626	3.982.592	2.138
Egipto	-101.168	-426.362	0	0	0
El Salvador	108.740.127	6.165.371	-176.373	-1.869.553	183
España	12.540.339.698	568.575.432	-120.381.860	-104.400.793	11.718
Filipinas	16.413.238	-1.757.644	0	-205.709	10
Francia	439.591.062	-56.284.546	1.296.657	14.111.896	20
Grecia	16.177.633	-239.044	-11.000	31.699	71
Guatemala	114.356.778	6.590.068	-548.339	-1.334.097	187
Honduras	103.377.326	5.070.107	0	-526.052	208
Hungría	2.104.337	114.169	-2.737	-9.878	6
India	74.905	123.428	0	0	1
Indonesia	30.004.900	6.302.977	-1.561.270	-1.228.518	0
Irlanda	24.745.753	3.547.274	-576.953	-465.704	134
Italia	427.462.925	659.355	-783.190	-1.161.544	569
Malasia	14.332.523	-4.307.701	0	0	0
Malta	447.042.420	22.758.180	-2.940.542	-7.618.881	343
México	1.164.983.897	40.494.744	-11.421.397	-8.539.673	1.847
Nicaragua	21.172.319	3.009.830	-418.595	-650.168	117
Panamá	272.315.169	-8.599.277	0	-556.049	522
Paraguay	77.001.991	-6.061.474	-4.023.360	-88.786	188
Perú	771.853.973	46.190.459	1.213.630	5.150.884	1.393
Portugal	170.597.141	6.709.746	-3.601.112	-1.800.183	437
Puerto Rico	389.312.312	16.522.409	-128.179	-2.107.810	533
Reino Unido	435.747.702	-3.210.079	-592.000	-4.139.287	11
República Dominicana	491.166.975	13.560.356	1.418.433	-3.393.298	1.053
Singapur	102.100.624	337.438	-1.466.000	-64.457	10
Túnez	13.279.151	704.139	-332.143	-905.883	77
Turquía	463.163.659	-49.669.800	-150.497	9.357.070	704
Uruguay	147.015.420	9.905.948	-2.368.385	-471.656	162
Venezuela	23.443.907	542.872	6.574	201.540	330
Total	29.509.654.579	1.397.614.472	-376.169.408	-313.843.621	31.293

Cifras en euros

En los Anexos 1 y 2 de las Cuentas Anuales Consolidadas de MAPFRE S.A. se detallan las sociedades que componen el Grupo y las principales actividades.

Las subvenciones recibidas por MAPFRE durante el ejercicio no son significativas.

En cuanto a la presencia de MAPFRE en centros financieros clasificados por el FMI como extraterritoriales y/o en aquellas jurisdicciones consideradas por la OCDE como no conformes o parcialmente conformes, es de aplicación lo establecido en las pautas de actuación 2 y 4 de la Política Fiscal (<https://www.mapfre.com/gobierno-corporativo/>), alineada con los principios y recomendaciones del Código de Buenas Prácticas Tributarias.

NOTA 6. Riesgos emergentes

Dimensiones de sostenibilidad

Riesgo y contexto	Impacto	Medidas	Dimensiones de sostenibilidad				
			Económico	Geopolítico	Ambiental	Social	Tecnológico
<p>Cambio climático El riesgo de cambio climático es el riesgo derivado del cambio a largo plazo en los patrones climáticos promedio que habían configurado los climas locales, regionales y globales de la tierra. Este riesgo se manifestaría principalmente en eventos climáticos extremos (ciclones tropicales, inundaciones, incendios forestales, etc.), en incertidumbre económica por cambios diversos (regulatorios, tecnológicos, sociales, etc.), en la transición hacia una economía baja en carbono y en reclamaciones por responsabilidad medioambiental cuando no se prevengan, mitiguen o revelen los riesgos de cambio climático. Los riesgos derivados del cambio climático se dividen en dos grandes categorías: riesgos físicos y riesgos de transición.</p>	<p>Como aseguradora, se ha identificado los impactos según las categorías de este tipo de riesgo:</p> <p>ALTO - Riesgo físico agudo: Aumento de la gravedad y la frecuencia de fenómenos extremos. Aumento de la responsabilidad por siniestros de seguros.</p> <p>MEDIO-ALTO - Riesgo reputacional: Cambios en las preferencias de los consumidores. Disminución del valor de los activos o de su vida útil, conllevando la amortización, el deterioro de los activos o la retirada anticipada de los activos existentes.</p> <p>MEDIO-ALTO - Riesgo de Mercado: Riesgo de varamiento de activos considerados en la toma de decisiones de inversión. Disminución del valor de los activos o su vida útil, conllevando la amortización o deterioro de los activos o la retirada anticipada de los activos existentes.</p> <p>MEDIO - Riesgo regulatorio actual: Mandatos y regulación de la demanda de productos y servicios. Disminución de los ingresos debido a la reducción de demanda de productos y servicios.</p>	<p>La incorporación del cambio climático en la toma de decisiones de la estrategia comercial.</p> <p>Un detallado conocimiento de los riesgos asegurados (tal como su geolocalización y la característica de sus activos), a fin de realizar una correcta cobertura y selección de la protección catastrófica.</p> <p>Una adecuada gestión y control de los cúmulos para optimizar el uso de del capital.</p> <p>La máxima colaboración y transparencia entre asegurado y asegurador para facilitar la mejor evaluación y tarificación.</p> <p>La contratación de coberturas de reaseguro.</p>	X	X	X	X	

Dimensiones de sostenibilidad

Riesgo y contexto	Impacto	Medidas	Dimensiones de sostenibilidad				
			Económico	Geopolítico	Ambiental	Social	Tecnológico
<p>Productos y servicios</p> <p>La alta volatilidad y velocidad de los cambios en el entorno, en la sociedad y en los mercados en los que se opera (envejecimiento, digitalización, grandes urbes, nuevas regulaciones, conflictos, aparición de nuevos competidores, etc.) producen cambios drásticos en las conductas de los clientes y cambios en la demanda.</p>	<p>ALTO</p> <p>Inadecuación de los productos y servicios que no atienden a las necesidades de los clientes, con la caída e impacto en resultados.</p> <p>La entrada de las grandes tecnológicas, como nuevos competidores no sujetos a regulación específica, puede afectar negativamente a la estabilidad financiera que podría incentivar la asunción de mayores riesgos para poder competir en la captación de clientes.</p>	<p>Vigilancia continua de las nuevas tendencias de los clientes, acelerar los procesos de innovación, transformación de los canales de distribución para la atención al cliente y creación de alianzas con <i>Start-Ups</i> y <i>Hubs</i>.</p> <p>Vigilancia del comportamiento de las <i>insurtech</i> en la industria aseguradora y principales mercados en los que opera el Grupo.</p>		X		X	X
<p>Inestabilidad y crisis financieras por conflictos y escasez de recursos.</p> <p>Agravamiento y multiplicación de conflictos entre países por el control de los recursos naturales (materias primas) o vitales para la subsistencia (agua potable), e incremento de los autoritarismos y populismos.</p>	<p>ALTO</p> <p>Los resultados pueden verse alterados por las fluctuaciones en los mercados financieros en los que se opera, por los cambios en la exposición en los tipos de interés que puede mermar la contratación de productos (vida, ahorro), la rentabilidad de las inversiones, así como en la suficiencia de provisiones técnicas y el incremento de costes y ratio de pérdidas. Adicionalmente, los cambios regulatorios derivados por conflictos pueden ocasionar pérdidas directas por restricciones para operar.</p>	<p>Identificar los aspectos que puedan afectar social y políticamente al Grupo, así como monitorizar las principales variables macroeconómicas y financieras, con especial énfasis en su impacto sobre la industria aseguradora y sobre la fortaleza financiera del Grupo.</p>	X	X	X	X	

NOTA 7. Integración de aspectos ESG en el negocio

Temas ESG	¿Cómo pueden afectar al negocio?	Medidas de seguimiento, mitigación e información de referencia en MAPFRE
Temas ambientales	Adaptación y mitigación del cambio climático;	<ul style="list-style-type: none"> • Apartado 3.3.2 Sostenibilidad en el Negocio • Apartado 5. Compromiso con el medio ambiente • Apartado 6.2 Materialidad
	Huella de carbono, recursos naturales; gestión de residuos.	
Temas sociales	Cambios demográficos: longevidad, mortalidad y reto demográfico	<ul style="list-style-type: none"> • Capítulo 4.1. Protegiendo al cliente • Capítulo 4.3. Desarrollando a las personas • Informe Personas y Organización 2022. mapfre.com • 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 2021
	Igualdad, diversidad y no discriminación en la empresa	<ul style="list-style-type: none"> • Apartado 4.1. Protegiendo al cliente • Apartado 4.3. Desarrollando a las personas • Informe Personas y Organización 2022. mapfre.com • Apartado 6.2. Materialidad
Temas sociales	Seguridad sanitaria: salud y seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Apartado 3.2. Entorno económico y asegurador. • Apartado 4.1. Protegiendo al cliente • Apartado 4.3. Desarrollando a las personas
	Ciberseguridad y privacidad de datos	<ul style="list-style-type: none"> • 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 2021. • Capítulo 3.3. Gestión de riesgos: riesgos emergentes • Apartado 2.4.4. Ciberseguridad y Privacidad de datos
Temas de gobierno corporativo	Ética empresarial: corrupción y fraude interno	<ul style="list-style-type: none"> • Apartado 2.4.2. Medidas de control: el modelo de control interno • 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 2022.
		<ul style="list-style-type: none"> • Puede conllevar pérdida económica para la empresa, sanciones y pérdida de reputación • Capítulo 6.2 Materialidad.

NOTA 8. Productos Sostenibles

Productos y servicios sostenibles: Inversión

A continuación, se muestran algunos de los productos y servicios de inversión más relevantes en los países y unidades de negocio de MAPFRE:

Fondo de Inclusión Responsable	Fondo de renta variable que invierte en empresas especialmente comprometidas con la inclusión de personas con discapacidad. Incluido en el informe del Pacto Mundial de Naciones Unidas de 2019 como ejemplo de buenas prácticas, combina la búsqueda de rentabilidad financiera con promover una mejora en la sociedad. El equipo gestor, en colaboración con el socio francés LFR, aplica una metodología que se basa en siete temáticas con 40 variables que invierte en empresas especialmente comprometidas con la inclusión de personas con discapacidad. A cierre de 2022, el fondo alcanza casi los 35 millones de euros de patrimonio.
Fondo Capital Responsable	Fondo que busca preservar el capital, pero sin renunciar al crecimiento a largo plazo y, para ello, cuenta con una cartera equilibrada de activos de renta fija y acciones europeas (en torno a un 68 % son bonos, y casi el 30 % acciones). El objetivo es favorecer aquellas compañías y entidades que tienen una estrategia volcada en el seguimiento de criterios ESG, bajo el supuesto de que dichas entidades otorgan un perfil de rentabilidad de riesgo más adecuado. MAPFRE cuenta además con un plan de pensiones que lo replica. A cierre de 2022 el fondo tiene más de 150 millones de euros de patrimonio.
Multifondos Compromiso ESG	Producto Unit Linked de MAPFRE donde todos los Fondos que componen la cartera incorporan criterios ESG en sus políticas de inversión. La exposición máxima a renta variable no superará el 50 % para proteger a nuestros clientes de las fluctuaciones del mercado.

Otros productos de inversión:

Infraestructuras: MAPFRE y Abante, en el desarrollo de su alianza estratégica iniciada hace tres años, lanzaron en 2020 a través de Macquarie, el grupo de servicios financieros de origen australiano, un fondo de infraestructuras de hasta 300 millones de euros. En este sentido, MAPFRE se comprometió a aportar un capital inicial de 50 millones de acuerdo con los criterios de sostenibilidad, social y gobierno (ESG, por sus siglas en inglés), si bien esa cifra ha aumentado hasta los 103 millones.

Este fondo de fondos, que ha despertado el interés de inversores institucionales y de banca privada y que tiene como subyacente varias estrategias de Macquarie Infrastructure and Real Assets (MIRA), ofrece una oportunidad a los inversores de acceder a un tipo de activo que permitía diversificar las carteras en un entorno de tipos de interés bajos.

Inversiones sostenibles: La otra pata del grupo asegurador en inversiones alternativas se sitúa en el acuerdo alcanzado con Iberdrola para

invertir conjuntamente en energías renovables en España, mediante la promoción de un vehículo de inversión, gestionado por Kobus Partners. Cuenta con un compromiso de 220 millones de euros por parte de MAPFRE. Esta asociación supone la creación de un vehículo de co-inversión pionero entre una energética y una compañía aseguradora.

La *Joint Venture* cuenta hasta la fecha con 298 MW en proyectos de producción de energía renovable eólica- de la cartera de activos de la compañía energética. Dicho acuerdo tiene prevista, además, la incorporación de otros activos operativos, así como nuevos proyectos de desarrollo de energías renovables en tecnología fotovoltaica y eólica, y tiene como objetivo alcanzar los 1.000 MW.

Asimismo, en el marco de la diversificación de activos alternativos, el objetivo añadido de esta alianza es que terceros inversores institucionales puedan tener la posibilidad de coinvertir en este vehículo de energías limpias en el que se invertirán de forma conjunta unos 800 millones de euros.

Productos y servicios sostenibles: Suscripción

A. Productos y servicios sociales

MAPFRE cuenta con productos aseguradores o servicios dirigidos a cubrir de manera específica las necesidades básicas de la población, relacionados con la protección de la vida, la salud y educación en comunidades desfavorecidas y/o colectivos de bajos ingresos, se Incluyen también aspectos relacionados con la protección de los derechos humanos, la no discriminación, la inclusión y la diversidad.

En la actualidad, la compañía cuenta con diferentes productos de carácter social:

- a. Productos que respondan a los desafíos sociales y los problemas que enfrentan los grupos socialmente desfavorecidos (productos para jóvenes, ancianos, discapacitados, inmigrantes, desempleados, inclusión religiosa o cultural y/o cobertura de discapacidades profesionales y relacionados con el acceso a vivienda, salud y educación) y/o que fomentan un comportamiento socialmente responsable al ofrecer soluciones adaptadas específicamente para los colectivos de bajos ingresos. Basados en la protección de los derechos humanos e inclusión social.
- b. Otros productos que incrementan la accesibilidad a la estructura económica: la igualdad de oportunidades y acceso al mercado laboral, condiciones laborales justas, inclusión financiera (Vida, Vida ahorro)

El volumen de primas de estos productos supone aproximadamente el 11 % de las primas emitidas y aceptadas de España, Brasil, Colombia, México, Perú, Puerto Rico, República Dominicana y Venezuela, que son algunos de los países en donde se comercializan estos producto o servicio.

B. Productos y servicios ambientales

MAPFRE continua trabajando en el diseño de soluciones sostenibles, para ello, se analizan las opciones del mercado, los nuevos modelos de negocio y las soluciones que surgen de los cambios digitales y tecnológicos con el fin último de ofrecer las mejores soluciones y servicios a los clientes actuales y futuros y contribuir a la transición justa a una economía baja en carbono. En la actualidad, la compañía cuenta con diferentes productos de carácter ambiental

- a. Productos que promueven la movilidad sostenible (vehículos eléctricos e híbridos y recompensas por bajo kilometraje, conducción responsable, motos, patinetes, etc.).
- b. Productos que promueven la eficiencia energética en instalaciones (seguros de eficiencia energética, iluminación LED, ventanas y calderas más eficientes, instalación punto recarga vehículos eléctricos).
- c. Productos que promueven las energías renovables: aseguramiento de parques eólicos, fotovoltaicos, etc.
- d. Productos que promueven la economía circular: desmontaje, restauración, reparación y el reciclaje de productos (baterías, electrodomésticos, etc.
- e. Productos que evitan y/ o reparan los daños ocasionados en el medioambiente: productos como pólizas de responsabilidad civil por contaminación o responsabilidad ambiental.
- f. Productos para la recuperación de la biodiversidad y ecosistemas: proyectos de restauración de tierras degradadas, revegetación de ecosistemas fluviales, protección del agua, agricultura regenerativa y reforestación.

Además, la compañía facilita a los clientes la documentación relativa a los productos de seguros a nuestros clientes en formato digital, lo que supone el ahorro de toneladas de papel.

[Para más información sobre el volumen de primas de productos sostenibles de carácter ambiental de MAPFRE, ver Apartado 3.3.2.2. Integración de los aspectos ASG en los procesos de suscripción de MAPFRE. Integración de los aspectos ESG en los procesos de suscripción de MAPFRE – Reglamento de Taxonomía relativo a las primas de seguro no vida y reaseguro.](#)¹²

C. Seguros para riesgos tecnológicos

MAPFRE cuenta con seguros para riesgos tecnológicos dirigidos a proteger los negocios de una de las principales vulnerabilidades actuales, como pueden ser los ciberataques.

El volumen de primas de estos productos supone el 0,1 % de las primas emitidas y aceptadas de España y Estados Unidos, donde se comercializa el producto o servicio.

¹² Los productos incluidos como elegibles (Reglamento de Taxonomía relativo a las primas de seguro no vida y reaseguro) se considera que tienen doble carácter ambiental: mitigación y adaptación al cambio climático, así como alguna de las características de los productos definidos en el listado.

NOTA 9. Altas y bajas de 2022 y despidos por nivel de puesto

Altas por motivo	2022	2021	Bajas por motivo	2022	2021
Fusión o adquisición	2	0	Enajenaciones	983	186
Captación externa	4.462	3.523	Voluntarias	2.717	2.591
Reincorporación excedencia	63	73	Despidos	2.255	1.837
Reincorporación extranjero	2	0	Excedencias	139	126
Contratación temporal	497	371	Jubilaciones	103	110
Total	5.026	3.967	Jubilaciones anticipadas	2	46
			Fallecimientos	21	34
			Invalidez	46	39
			Finalización contrato temporal	389	387
			Total	6.655	5.356

DESPIDOS POR NIVEL DE PUESTO, SEXO Y EDAD EN 2022

Distribución Organizativa	Veteranos			Baby Boomers			Generación X			Generación Y			Generación Z		
	H	M	T	H	M	T	H	M	T	H	M	T	H	M	T
Dirección y dirección experta	1	—	1	31	5	36	29	10	39	5	3	8	—	3	3
Mandos intermedios y expertos	—	—	—	53	17	70	50	54	104	44	37	81	—	—	—
Técnicos	—	1	1	58	39	97	105	144	249	168	224	392	83	134	217
Administrativos	1	—	1	38	55	93	91	266	357	114	185	299	86	121	207
Total	2	1	3	180	116	296	275	474	749	331	449	780	169	258	427

H: Hombres M: Mujeres T: Total (incluidos empleados de Funespaña)

NUEVAS INCORPORACIONES, EDAD MEDIA, ANTIGÜEDAD MEDIA, ROTACIÓN NO DESEADA DEL GRUPO POR SEXO

	2022			2021		
	H	M	T	H	M	T
Nuevas incorporaciones	44,6 %	55,4 %	5.610	43,2 %	56,8 %	3.967
Edad media	43,0	41,1	42,0	42,4	40,8	41,5
Antigüedad media	12,5	11,6	12,0	12,5	11,4	11,9
Rotación no deseada (*)	8,6 %	8,2 %	8,4 %	7,8 %	7,9 %	7,9 %
Rotación Total (**)	20,8 %	20,6	20,7 %	17,0 %	15,6 %	16,2 %

H: Hombres M: Mujeres T: total

(*) 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.

(**) La rotación total se calcula con la siguiente fórmula: bajas sobre plantilla media. (Este dato está impactado por la salida de los siguientes países del negocio de asistencia; Estados Unidos, Reino Unido, Australia, Bélgica, Hungría, Canadá, china, India). Incluidos empleados de Funespaña.

NUEVAS INCORPORACIONES (ALTAS)

Nivel de puesto	Veteranos		Baby Boomers		Generación X		Generación Y		Generación Z		Total
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	
Dirección y dirección experta	—	—	5	2	22	13	18	3	—	—	63
Mandos intermedios y expertos	1	—	3	3	56	22	75	40	13	6	219
Técnicos	1	—	23	14	159	217	500	546	436	549	2.445
Administrativos	3	5	12	24	99	169	313	507	428	739	2.299
Total	5	5	43	43	336	421	906	1.096	877	1.294	5.026

H: Hombres M: Mujeres

ROTACIÓN TOTAL

Nivel de puesto	Veteranos		Baby Boomers		Generación X		Generación Y		Generación Z		Total
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	
Dirección y dirección experta	66,7 %	— %	14,5 %	13,9 %	9,2 %	11,3 %	21,4 %	16,7 %	100,0 %	— %	12,8 %
Mandos intermedios y expertos	33,3 %	— %	15,5 %	10,4 %	9,6 %	9,0 %	24,9 %	19,6 %	20,0 %	31,3 %	14,1 %
Técnicos	25,0 %	33,3 %	9,2 %	8,9 %	10,7 %	10,1 %	26,6 %	24,8 %	37,9 %	31,7 %	18,6 %
Administrativos	150,0 %	64,7 %	19,1 %	16,7 %	20,6 %	20,0 %	35,7 %	29,2 %	47,1 %	39,7 %	28,8 %
Total	50,0 %	45,0 %	12,9 %	12,0 %	11,9 %	12,9 %	28,6 %	25,7 %	41,7 %	35,9 %	20,7 %

H: Hombres M: Mujeres

Datos superiores al 100 % impactado por la salida de países del negocio de Asistencia en el primer trimestre del año 2022 que hacen aminorar la plantilla media, dato con el que se calcula esta tabla. La rotación total se calcula con la siguiente fórmula: bajas sobre plantilla media. (Este dato está impactado por la salida de los siguientes países del negocio de asistencia; Estados Unidos, Reino unido, Australia, Bélgica, Hungría, Canadá, china, India) Incluidos empleados de Funespaña.

ROTACIÓN NO DESEADA

Nivel de puesto	Veteranos		Baby Boomers		Generación X		Generación Y		Generación Z		Total
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	
Dirección y dirección experta	— %	— %	1,9 %	1,9 %	2,3 %	3,9 %	9,3 %	6,7 %	— %	— %	3,3 %
Mandos intermedios y expertos	— %	— %	0,4 %	— %	3,6 %	2,4 %	10,2 %	9,4 %	10,0 %	6,3 %	4,7 %
Técnicos	— %	— %	1,5 %	1,3 %	3,6 %	3,7 %	13,2 %	12,0 %	19,6 %	16,4 %	8,2 %
Administrativos	25,0 %	17,6 %	4,8 %	3,3 %	6,8 %	4,2 %	17,0 %	12,4 %	24,8 %	18,8 %	11,5 %
Total	3,8 %	7,5 %	1,9 %	1,8 %	4,0 %	3,6 %	13,6 %	11,8 %	21,7 %	17,5 %	8,4 %

H: Hombres M: Mujeres

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. Incluidos empleados de Funespaña.

PLANTILLA TOTAL POR NIVEL DE PUESTO, TIPO DE CONTRATO, JORNADA, GÉNERO Y GENERACIÓN - DICIEMBRE 2021

Nivel de puesto	Tipo de contrato	Tipo de jornada	Veteranos		Baby Boomers		Generación X		Generación Y		Generación Z		T
			H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	
Alta dirección	Fijos	Completa	–	–	24	4	23	9	–	–	–	–	60
		Parcial	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
	Temporales	Completa	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
		Parcial	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Dirección	Fijos	Completa	4	–	362	105	626	333	118	76	1	–	1.625
		Parcial	–	–	–	–	–	–	–	1	–	–	1
	Temporales	Completa	–	–	1	3	1	1	1	1	–	–	8
		Parcial	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Jefes y mandos	Fijos	Completa	3	1	495	266	1.288	1.166	687	615	35	25	4.581
		Parcial	–	–	–	2	–	6	–	2	–	–	10
	Temporales	Completa	–	–	2	1	1	2	4	1	–	–	11
		Parcial	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Técnicos	Fijos	Completa	18	21	1.124	920	2.965	3.391	2.541	2.787	546	687	15.000
		Parcial	1	3	10	28	29	201	104	373	89	364	1.202
	Temporales	Completa	–	–	3	4	8	23	53	80	49	48	268
		Parcial	–	2	1	2	–	–	5	8	7	5	30
Administrativos	Fijos	Completa	6	18	340	573	816	1.836	1.056	1.890	510	861	7.906
		Parcial	–	1	6	67	55	400	86	316	52	110	1.093
	Temporales	Completa	–	–	5	5	22	21	73	100	62	92	380
		Parcial	–	1	–	1	1	4	9	40	34	76	166
Total			32	47	2.373	1.981	5.835	7.393	4.737	6.290	1.385	2.268	32.341

H: Hombres M: Mujeres T: total

SEGÚN LOS DATOS OBSERVADOS, LA ROTACIÓN NO DESEADA DENTRO DE UN GRUPO TAN GRANDE COMO MAPFRE, INCLUIDOS TRABAJADORES DE FUNESPAÑA, SE MANTIENE EN NIVELES BAJOS

PLANTILLA MEDIA POR NIVEL DE PUESTO, TIPO DE CONTRATO, JORNADA, GÉNERO Y GENERACIÓN - AÑO 2021

Nivel de puesto	Tipo de contrato	Tipo de jornada	Veteranos		Baby Boomers		Generación X		Generación Y		Generación Z		T
			H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	
Alta dirección	Fijos	Completa	—	—	26	5	21	9	—	—	—	—	61
		Parcial	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	Temporales	Completa	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
		Parcial	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Dirección	Fijos	Completa	5	—	378	105	632	331	116	70	—	—	1.637
		Parcial	—	1	—	—	—	—	—	1	—	—	2
	Temporales	Completa	—	—	1	3	—	1	1	2	—	—	8
		Parcial	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Jefes y mandos	Fijos	Completa	4	2	514	281	1.303	1.176	675	625	33	24	4.637
		Parcial	—	—	—	2	—	6	1	2	—	—	11
	Temporales	Completa	—	—	2	1	1	2	5	1	—	—	12
		Parcial	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Técnicos	Fijos	Completa	22	27	1.243	980	3.014	3.436	2.619	2.809	491	601	15.242
		Parcial	1	1	10	30	31	200	102	374	89	358	1.196
	Temporales	Completa	—	—	3	3	8	21	56	82	33	39	245
		Parcial	—	—	—	—	—	1	5	7	4	2	19
Administrativos	Fijos	Completa	12	28	374	599	827	1.905	1.122	2.002	519	904	8.292
		Parcial	—	1	6	65	55	402	94	311	54	104	1.092
	Temporales	Completa	—	—	3	5	29	29	98	119	70	76	429
		Parcial	—	1	—	—	1	6	7	28	20	52	115
Total			44	61	2.560	2.079	5.922	7.525	4.901	6.433	1.313	2.160	32.998

H: Hombres M: Mujeres T: total

PLANTILLA TOTAL POR NIVEL DE PUESTO, TIPO DE CONTRATO, JORNADA, GÉNERO Y GENERACIÓN - DICIEMBRE 2022

Nivel de puesto	Tipo de contrato	Tipo de jornada	Veteranos		Baby Boomers		Generación X		Generación Y		Generación Z		T
			H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	
Alta dirección	Fijos	Completa	0	0	20	2	27	7	0	0	0	0	56
		Parcial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Temporales	Completa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Parcial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dirección	Fijos	Completa	2	0	329	99	621	327	144	94	2	1	1.619
		Parcial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Temporales	Completa	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	3
		Parcial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jefes y mandos	Fijos	Completa	4	3	459	269	1.367	1.190	761	697	65	41	4.856
		Parcial	0	0	2	4	1	8		10	1	2	28
	Temporales	Completa	0	0	0	0	1	3	5	1	0	1	11
		Parcial	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Técnicos	Fijos	Completa	14	14	1.021	838	2.671	3.236	2.256	2.492	674	779	13.995
		Parcial	1	4	9	22	31	186	110	375	122	418	1.278
	Temporales	Completa	0	0	3	2	15	14	37	79	55	75	280
		Parcial	0	0	0	1	0	3	4	6	8	6	28
Administrativos	Fijos	Completa	2	14	334	517	865	1.720	948	1.772	522	1.017	7.711
		Parcial	0	0	4	50	36	244	72	226	47	105	784
	Temporales	Completa	0	0	6	2	31	23	80	82	76	111	411
		Parcial	0	1	3	3	4	8	13	33	64	103	232
Total			23	36	2.190	1.810	5.671	6.969	4.431	5.868	1.636	2.659	31.293

H: Hombres M: Mujeres T: Total (incluidos empleados de Funespaña)

PLANTILLA TOTAL POR NIVEL DE PUESTO, TIPO DE CONTRATO, JORNADA, GÉNERO Y GENERACIÓN - AÑO 2022

Nivel de puesto	Tipo de contrato	Tipo de jornada	Veteranos		Baby Boomers		Generación X		Generación Y		Generación Z		T
			H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	
Alta dirección	Fijos	Completa	0	0	22	3	27	8	0	0	0	0	60
		Parcial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Temporales	Completa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Parcial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dirección	Fijos	Completa	3	0	337	103	623	326	139	89	2	0	1.622
		Parcial	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
	Temporales	Completa	0	0	0	2	0	1	1	1	0	0	5
		Parcial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jefes y mandos	Fijos	Completa	3	2	451	257	1.349	1.191	729	677	49	31	4.739
		Parcial	0	0	1	3	1	7	1	5	0	1	19
	Temporales	Completa	0	0	0	0	1	1	4	1	1	0	8
		Parcial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Técnicos	Fijos	Completa	15	16	1.072	883	2.826	3.318	2.421	2.627	612	745	14.535
		Parcial	1	4	10	24	30	191	103	365	113	408	1.249
	Temporales	Completa	0	0	3	2	8	16	45	76	51	55	256
		Parcial	0	1	0	2	0	1	5	7	4	6	26
Administrativos	Fijos	Completa	4	15	347	558	878	1.762	1.063	1.857	546	946	7.976
		Parcial	0	1	24	72	53	351	84	301	64	134	1.084
	Temporales	Completa	0	0	4	2	26	24	72	89	69	119	405
		Parcial	0	1	1	3	4	7	13	30	56	87	202
Total			26	40	2.272	1.914	5.826	7.205	4.680	6.125	1.567	2.532	32.187

H: Hombres M: Mujeres T: total (incluidos empleados de Funespaña)

VACANTES CUBIERTAS INTERNAMENTE

Nivel de puesto	Veteranos		Baby Boomers		Generación X		Generación Y		Generación Z		Total
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	
Dirección y dirección experta	—	—	2	—	18	11	12	8	—	—	51
Mandos intermedios y expertos	—	—	7	1	46	49	71	68	10	10	262
Técnicos	—	1	8	15	71	106	204	257	85	100	850
Administrativos	—	—	1	8	12	28	46	71	29	55	250
Total	—	1	18	24	147	197	333	404	124	165	1.413

H: Hombres M: Mujeres

DATOS DE PLANTILLA POR FTE

FTE por género	FTE	%
Hombres	13.888	45 %
Mujeres	16.969	55 %
Total	30.856	100 %

FTE por rango de edad	FTE	%
Menores de 30 años	4.899	16 %
Entre 30 y 50 años	17.749	58 %
Mayores de 50 años	8.208	27 %
Total	30.856	100 %

FTE por discapacidad por sexo	FTE	%
Hombres	286	29,2 %
Mujeres	344	35,2 %
ND*	348	16,2 %
Total	978	100 %

ND*: EE.UU. no informa el género

FTE por género	2022	2021
Española	10.827	35 %
Brasileña	2.842	9 %
Mexicana	1.833	6 %
Peruana	1.403	5 %
Colombiana	997	3 %
Argentina	874	3 %
Turca	702	2 %
Italiana	549	2 %
Estadounidense	525	2 %
Venezolana	469	2 %

% de mujeres sobre el total de FTE por puestos de relevancia	FTE
Mujeres en puestos de dirección	32 %
Mujeres Top management	27 %
Mujeres junior management	44 %
Mujeres en dirección que genera ingresos	43 %
Mujeres STEM	33 %

Coste medio de contratación por FTE a lo largo del año 2022: 1.021,34 euros

Número de horas de formación por FTE en el año 2022 ha sido de 31,8 con un coste por FTE de 332.1 euros.

NOTA 10. Información sobre remuneración

REMUNERACIONES MEDIAS Y SU EVOLUCIÓN, DESAGREGADOS POR SEXO, EDAD Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL:

Remuneraciones medias de España (cifras en euros)

2021 Edad y nivel puesto	Nº persona		Promedio retribucion fija	
	H	M	H	M
Veteranos				
Dirección y dirección experta	3		119.278	
Mandos intermedios y expertos				
Técnicos	2		*	
Administrativos y personal de apoyo				
Baby Boomers				
Dirección y dirección experta	221	41	136.724	107.593
Mandos intermedios y expertos	343	128	62.792	58.195
Técnicos	778	516	47.205	40.271
Administrativos y personal de apoyo	188	264	36.822	34.875
Generación X				
Dirección y dirección experta	243	110	99.045	94.610
Mandos intermedios y expertos	615	473	48.657	45.969
Técnicos	1.652	1.909	38.524	34.478
Administrativos y personal de apoyo	265	1.052	30.199	29.491
Generación Y				
Dirección y dirección experta	19	9	85.186	74.858
Mandos intermedios y expertos	106	89	41.483	38.988
Técnicos	584	604	31.488	30.036
Administrativos y personal de apoyo	118	482	22.783	22.399
Generación Z				
Mandos intermedios y expertos	2	1	*	*
Técnicos	104	97	22.245	23.023
Administrativos y personal de apoyo	38	82	19.360	18.757

H: Hombres M: Mujeres T: total H: Hombres M: Mujeres

* Por protección de datos y confidencialidad, en aquellos colectivos en los que hay dos o menos hombres o mujeres, no se publica la información.

REMUNERACIONES MEDIAS Y SU EVOLUCIÓN, DESAGREGADOS POR SEXO, EDAD Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL:

Remuneraciones medias de España (cifras en euros)

2022 Edad y nivel puesto	Nº persona		Promedio retribucion fija	
	H	M	H	M
Veteranos				
Dirección y dirección experta	1		*	
Mandos intermedios y expertos				
Técnicos	1		*	
Administrativos y personal de apoyo				
Baby Boomers				
Dirección y dirección experta	202	45	138.410	105.485
Mandos intermedios y expertos	282	123	64.390	59.339
Técnicos	745	491	47.394	40.725
Administrativos y personal de apoyo	161	246	37.038	35.446
Generación X				
Dirección y dirección experta	270	122	101.370	96.338
Mandos intermedios y expertos	638	517	50.237	47.419
Técnicos	1.612	1.903	39.156	35.398
Administrativos y personal de apoyo	250	995	30.920	29.931
Generación Y				
Dirección y dirección experta	28	13	80.882	68.661
Mandos intermedios y expertos	140	114	46.424	38.717
Técnicos	568	621	32.714	31.320
Administrativos y personal de apoyo	117	468	23.346	23.328
Generación Z				
Jefes y mandos	6	3	35.312	29.600
Técnicos	172	141	24.133	24.864
Administrativos y personal de apoyo	47	90	20.121	19.082

H: Hombres M: Mujeres T: total

REMUNERACIONES FIJAS MEDIAS POR PAÍS, NIVEL DE PUESTO Y SEXO:

Cifras en moneda local.

País	Dirección y jefatura			Mandos intermedios y expertos			Técnicos			Administrativos		
	H	M	R	H	M	R	H	M	R	H	M	R
Alemania Seguros	139.032	124.462	0,9	80.767	72.181	0,89	51.307	46.296	0,9	32.608	32.470	1
Argelia Asistencia	5.020.098			1.548.420	1.435.511	0,93	1.014.336	745.467	0,73	699.519	652.884	0,93
Argentina Asistencia	8.545.898	9.074.381	1,06	3.542.969	3.321.142	0,94	2.136.479	1.845.059	0,86	890.490	885.369	0,99
Argentina Seguros	11.923.173	11.998.412	1,01	6.515.130	6.629.067	1,02	3.842.343	3.680.213	0,96	2.497.617	2.827.913	1,13
Brasil Asistencia	*	*		137.566	133.443	0,97	77.520	57.415	0,74	*	28.989	
Brasil Seguros	564.041	468.595	0,83	183.389	157.134	0,86	75.891	68.213	0,9	24.344	22.394	0,92
Banco Brasil	420.369	*		98.414	88.075	0,89	15.362	6.844	0,45	15.972	15.812	0,99
Chile Asistencia	53.585.304	*		24.940.207	20.701.913	0,83	18.290.624	15.302.314	0,84	9.801.312	10.368.355	1,06
Chile Seguros	79.253.569	83.387.030	1,05	42.978.171	39.094.643	0,91	23.750.813	24.876.676	1,05	12.506.302	13.038.927	1,04
China Asistencia	*	*			*			*				
Colombia Asistencia	*	*		45.690.073	91.381.680	2	27.140.600	40.685.442	1,5	20.464.821	16.865.351	0,82
Colombia Seguros	186.713.650	201.180.754	1,08	80.052.626	74.488.779	0,93	34.413.673	33.887.630	0,98	18.093.407	19.432.715	1,07
Costa Rica Seguros	*	31.015.298		14.574.446	19.717.049	1,35	8.956.446	7.759.553	0,87	*	5.885.880	
Ecuador Asistencia	81.733	*		15.123	11.496	0,76	8.841	10.352	1,17	6.292	6.469	1,03
Ecuador Seguros	88.905	69.240	0,78	26.692	24.750	0,93	22.137	13.525	0,61	9.011	8.509	0,94
El Salvador Asistencia	*	*		10.650	13.064	1,23	11.739	8.256	0,7	*	*	
El Salvador Seguros	61.716	77.858	1,26	28.080	33.715	1,2	17.169	17.669	1,03	12.384	9.802	0,79
España	115.200	96.626	0,84	53.396	47.975	0,9	39.144	34.954	0,89	30.209	28.425	0,94
Estados Unidos de América Seguros	200.931	180.227	0,9	110.742	100.099	0,9	78.842	70.456	0,89	41.386	41.231	1
Grecia Asistencia	76.499	*		31.481	25.736	0,82	*	*		15.439	14.236	0,92
Guatemala Asistencia	*			*	*		75.228	69.667	0,93	*	51.618	
Guatemala Seguros	822.429	*		281.939	272.229	0,97	128.030	103.373	0,81	60.902	61.152	1
Honduras Asistencia	*			*	*		*	235.242		177.664	155.704	0,88
Honduras Seguros	1.685.192	1.347.414	0,8	703.238	662.551	0,94	355.075	343.993	0,97	270.391	277.407	1,03
Hungría Asistencia	*				*		*				3.160.000	
Irlanda Asistencia	102.305	*		50.043	46.183	0,92	30.382	31.088	1,02	21.879	21.690	0,99
Italia Asistencia	103.367	*		50.168	37.053	0,74	28.883	29.831	1,03	23.677	22.424	0,95
Italia Seguros	128.763	93.747	0,73	65.811	56.766	0,86	43.839	42.098	0,96	31.904	36.494	1,14
Malta Asistencia	*			24.991	*		20.324	16.341	0,8	16.624	16.195	0,97
Malta Seguros	92.017	*	1,03	51.207	47.841	0,93	29.621	27.013	0,91	19.634	16.654	0,85

País	Dirección y jefatura			Mandos intermedios y expertos			Técnicos			Administrativos		
	H	M	R	H	M	R	H	M	R	H	M	R
México Asistencia	*			347.268	395.627	1,14	172.304	164.685	0,96	99.597	99.024	0,99
México Seguros	2.388.753	1.831.035	0,77	701.149	649.547	0,93	258.734	310.089	1,2	200.636	236.622	1,18
Nicaragua Asistencia	*	*		*			*	*		169.267	157.133	0,93
Nicaragua Seguros	1.370.343	2.896.236	2,11	651.234	608.710	0,93	417.770	294.403	0,7	216.300	202.067	0,93
Panamá Asistencia	*	*		22.461	21.950	0,98	16.589	13.397	0,81	9.680	9.806	1,01
Panamá Seguros	106.943	88.500	0,83	45.580	41.615	0,91	19.426	17.658	0,91	12.203	11.855	0,97
Paraguay Asistencia				*			*					
Paraguay Seguros	269.164.443	312.152.474	1,16	145.839.615	105.700.000	0,72	66.885.614	70.251.176	1,05	43.778.000	49.025.333	1,12
Perú Seguros	336.288	223.707	0,67	95.638	84.191	0,88	49.120	40.125	0,82	23.164	28.519	1,23
Portugal Asistencia	71.171	*		29.296	24.207	0,83	18.379	18.566	1,01	17.689	16.978	0,96
Portugal Seguros	78.350	87.484	1,12	37.695	36.486	0,97	25.252	24.583	0,97	20.188	20.458	1,01
Puerto Rico Seguros	137.326	105.009	0,76	66.315	54.490	0,82	38.537	36.266	0,94	22.156	23.659	1,07
República Dominicana Asistencia		2.841.310		759.253	698.488	0,92	507.086	379.113	0,75	263.380	265.215	1,01
República Dominicana Seguros	3.780.821	5.409.340	1,43	1.924.446	1.442.258	0,75	777.281	723.157	0,93	415.722	408.469	0,98
MAPFRE Salud Ars	14.080.916	5.510.405	0,39	1.645.404	1.485.548	0,9	866.174	753.764	0,87	386.996	379.990	0,98
Túnez Asistencia	87.691	44.075	0,5	17.277	19.871	1,15	12.406	15.633	1,26	10.345	10.877	1,05
Turquía Seguros	794.355	683.511	0,86	336.321	384.317	1,14	213.259	206.362	0,97	119.894	137.777	1,15
Uruguay Asistencia	3.637.474	*		1.341.997	1.113.453	0,83	886.329	864.668	0,98	409.682	474.889	1,16
Uruguay Seguros	4.807.26			3.077.056	2.452.404	0,8	2.129.081	1.581.014	0,74	1.340.86	1.419.425	1,06
Venezuela Asistencia	*	*		16.969	15.836	0,93	9.675	9.715	1	4.952	4.774	0,96
Venezuela Seguros	83.076	53.326	0,64	23.911	21.556	0,9	11.082	10.731	0,97	8.910	9.031	1,01

H: Hombres M: Mujeres R: Ratio
 Los países reflejados en la tabla corresponden al 99 % de la plantilla.

* 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.

País	Veteranos	Baby Boomers	Generación X	Generación Y	Generación Z
Alemania Seguros		51.405	52.912	49.973	32.365
Argelia Asistencia		*	2.989.774	1.021.029	601.031
Argentina Asistencia	*	*	3.678.092	1.398.321	914.820
Argentina Seguros	*	5.088.985	5.175.864	3.903.701	2.877.640
Brasil Asistencia	*	48.548	149.763	66.636	30.401
Brasil Seguros	118.656	108.776	127.818	84.013	39.067
Banco Brasil	*	48.343	41.974	16.849	6.598
Chile Asistencia	*	24.762.242	16.512.350	12.669.129	9.888.246
Chile Seguros		46.640.681	31.988.298	26.481.128	15.931.389
China Asistencia			511.914	323.225	
Colombia Asistencia		38.390.207	45.262.421	25.703.452	17.000.160
Colombia Seguros		69.511.245	59.797.002	37.324.871	22.478.968
Costa Rica Seguros		*	20.893.465	9.504.155	7.303.407
Ecuador Asistencia		6.331	23.510	8.223	6.587
Ecuador Seguros		*	27.327	14.417	22.649
El Salvador Asistencia			13.817	13.048	8.250
El Salvador Seguros		31.410	33.888	15.761	8.825
España	*	55.839	41.808	31.779	23.138
Estados Unidos De América Seguros	64.892	89.098	83.215	63.420	49.675
Grecia Asistencia		15.817	23.691	17.072	
Guatemala Asistencia			*	97.235	53.404
Guatemala Seguros		270.823	299.554	124.962	62.995
Honduras Asistencia			*	208.960	174.642
Honduras Seguros		713.756	725.365	374.834	308.310
Hungría Asistencia			9.833.200	4.380.000	
Irlanda Asistencia		46.712	36.089	32.189	23.523
Italia Asistencia		52.237	33.335	26.191	22.587
Italia Seguros		61.763	47.651	44.356	32.605
Malta Asistencia		*	17.784	28.028	17.172
Malta Seguros	*	54.921	49.237	32.285	21.915
México Asistencia		128.71	201.708	170.500	116.030
México Seguros	*	1.170.140	551.239	385.624	266.081

País	Veteranos	Baby Boomers	Generación X	Generación Y	Generación Z
Nicaragua Asistencia		*	567.866	356.224	172.883
Nicaragua Seguros		940.785	947.189	377.786	208.066
Panamá Asistencia		*	23.879	14.630	9.812
Panamá Seguros		58.529	35.640	22.391	13.707
Paraguay Asistencia				*	*
Paraguay Seguros		*	250.121.286	90.695.536	48.011.508
Perú Seguros	129.695	95.904	80.389	47.702	32.586
Portugal Asistencia		32.449	25.985	17.406	16.436
Portugal Seguros		39.719	29.340	20.874	19.268
Puerto Rico Seguros	35.816	56.748	43.986	33.025	25.230
República Dominicana Asistencia		2.652.952	858.713	420.774	275.072
República Dominicana Seguros		1.928.045	1.835.906	737.976	505.189
MAPFRE Salud Ars		4.148.631	1.458.112	650.988	413.718
Túnez Asistencia		114.323	22.929	12.524	10.912
Turquía Seguros		482.997	306.366	236.475	188.807
Uruguay Asistencia			1.928.212	837.013	564.195
Uruguay Seguros		3.245.842	2.291.293	2.032.873	1.160.330
Venezuela Asistencia		*	17.182	12.536	6.210
Venezuela Seguros	19.117	25.383	27.582	13.062	9.765

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



REMUNERACIÓN MEDIA DE LOS CONSEJEROS Y DIRECTIVOS, INCLUYENDO LA RETRIBUCIÓN FIJA Y VARIABLE, PAGO DE SISTEMAS DE PREVISIÓN DE AHORRO A LARGO PLAZO, POR SEXO.

DIRECTIVOS DE ESPAÑA POR SEXO Y EDAD:

cifras en euros.

2022*	Nº persona		Promedio retribucion	
	H	M	H	M
Veteranos	1		*	
Baby Boomers	198	45	225.822	166.891
Generación X	270	122	158.932	150.334
Generación Y	28	13	106.147	90.463

H: Hombres M: Mujeres

*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.

2022 País	H	M	Promedio Retribución H	Promedio Retribución M
Alemania Seguros	11	4	182.114	149.068
Argelia Asistencia	6		6.311.562	
Argentina Asistencia	3	3	10.747.971	10.266.481
Argentina Seguros	23	13	13.912.980	14.700.912
Brasil Asistencia	2	2	*	*
Brasil Seguros	47	29	799.912	598.411
Banco Brasil	6	1	998.377	*
Chile Asistencia	3	1	69.918.637	*
Chile Seguros	19	11	94.604.265	103.033.610
China Asistencia	2	2	*	*
Colombia Asistencia	2	1	*	*
Colombia Seguros	16	10	231.872.654	243.573.839
Costa Rica Seguros	1	6	*	34.428.471
Ecuador Asistencia	3	1	106.133	*
Ecuador Seguros	4	3	120.265	93.240
El Salvador Asistencia	1	1	*	*
El Salvador Seguros	8	4	76.058	98.931
Estados Unidos de América Seguros	63	40	284.568	239.165
Grecia Asistencia	4	1	108.266	*
Guatemala Asistencia	1		*	
Guatemala Seguros	6	2	1.286.441	*
Honduras Asistencia	1		*	
Honduras Seguros	7	10	1.950.659	1.471.389
Hungría Asistencia	1		*	

2022 País	H	M	Promedio Retribución H	Promedio Retribución M
Irlanda Asistencia	3	2	135.671	*
Italia Asistencia	3	2	143.701	*
Italia Seguros	4	7	188.075	125.876
Malta Asistencia	2		*	
Malta Seguros	16	8	113.660	110.833
México Asistencia	2		*	
México Seguros	31	16	3.250.326	2.303.986
Nicaragua Asistencia	2	2	*	*
Nicaragua Seguros	3	6	1.678.310	4.686.035
Panamá Asistencia	1	2	*	*
Panamá Seguros	17	10	150.962	116.464
Paraguay Seguros	9	13	323.704.982	466.583.717
Perú Seguros	62	21	470.007	270.307
Portugal Asistencia	4	2	94.921	*
Portugal Seguros	13	3	114.137	101.484
Puerto Rico Seguros	24	17	197.470	136.298
República Dominicana Asistencia		4		3.789.709
República Dominicana Seguros	11	8	5.196.840	8.411.256
MAPFRE Salud Ars	5	5	9.467.575	4.740.285
Túnez Asistencia	5	7	115.852	49.866
Turquía Seguros	35	31	1.048.959	858.781
Uruguay Asistencia	3	1	4.413.491	*
Uruguay Seguros	7		6.188.769	
Venezuela Asistencia	1	1	*	*
Venezuela Seguros	12	7	330.438	77.514

H: Hombres M: Mujeres

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 1,18.

Ratio de compensación total anual

Este ratio se calcula para los empleados del Área Regional 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 20,47. El área regional Iberia en España representa el 30,8 % 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 0,9. 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 0,65 %.

Este ratio se calcula para los empleados del área territorial Iberia situados en España, como lugar



30,8 %
de la plantilla del Grupo
es Iberia en España

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. El área regional Iberia en España representa el 30,8 % de la plantilla del Grupo.

NOTA 11. Siniestralidad laboral: métodos de cálculo

En 2022 se ha trabajado para homogeneizar los datos de siniestralidad a nivel global, ciñéndose 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 mil 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 cuántos días se han perdido de cada cien.
- **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 mil 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.

NOTA 12. Marco para identificar la contribución de MAPFRE a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Ambiental	11. Ciudades Sostenible 	<p>MAPFRE protege a sus clientes, y por extensión al conjunto de la sociedad, gracias al diseño, aseguramiento, uso, mantenimiento, reparación y reciclado de vehículos y de otras soluciones de movilidad de bienes y personas. El Capítulo 4.1. Protegiendo al cliente recoge en el ámbito de la innovación en productos y servicios la labor de CESVIMAP, un centro tecnológico de referencia global que enfoca su investigación tecnológica hacia, entre otros, la disminución de la tasa de accidentes y la definición de procesos de reparación más eficientes. (Meta 11.2)</p> <p>La actuación ante catástrofes y la mitigación del impacto que estas producen en las personas (Meta 11.5) es inherente a la actividad aseguradora. MAPFRE dispone de un marco de gestión del riesgo catastrófico (ver capítulo 3.3.2 Sostenibilidad en el negocio. Las catástrofes naturales). Ejemplo de ello son los siniestros catastróficos asociados a las sequías de Brasil y Paraguay en el ramo Agrícola o el paso del huracán Fiona por Puerto Rico. El impacto de ambos superó los 737 millones de euros.</p>
	13. Acción por el clima 	<p>MAPFRE está trabajando en la adaptación de la planificación financiera al cambio climático, tanto desde un enfoque de riesgo como de oportunidad (Meta 13.2). El capítulo 5 “Comprometidos con el medio ambiente” describe las palancas para su transformación en una empresa baja en carbono y su desempeño (Para más información ver Capítulo 6.3 Notas de información complementaria - Nota 13. Indicadores ambientales)</p> <p>Dada la naturaleza del negocio asegurador, MAPFRE contribuye a reforzar la resiliencia y la capacidad de adaptación frente a los riesgos climáticos y las catástrofes naturales relacionadas con el clima (Meta 13.1). Puede consultarse la información relativa a actividades económicas elegibles por la taxonomía en el Apartado 3.3.2.2. Integración de los aspectos ASG en los procesos de suscripción de MAPFRE. Integración de los aspectos ESG en los procesos de suscripción de MAPFRE</p> <p>Como experto en dar cobertura a riesgos, MAPFRE trabaja para mejorar la educación, la concienciación y las capacidades individuales institucionales en relación con la adaptación al cambio climático, la mitigación y los sistemas de alerta temprana (Meta 13.3). Lo hace no solo de forma directa, a través de la participación en el Grupo Español de Crecimiento Verde, sino también promoviendo productos y servicios medioambientales (Para más información ver Capítulo 6.3 Notas de información complementaria - Nota 8. Productos Sostenibles)</p>
Social	01. Fin de la Pobreza 	<p>MAPFRE promueve que todas las personas, en particular las más vulnerables, tengan acceso a los servicios económicos, incluida la microfinanciación (meta 1.4). Dada la naturaleza de su actividad aseguradora, contribuye a fomentar la resiliencia de estas personas, reduciendo su exposición y vulnerabilidad ante fenómenos extremos (meta 1.5). En particular, la compañía promueve productos de alto contenido social 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. (Para más información ver Capítulo 6.3 Notas de información complementaria - Nota 8. Productos Sostenibles)</p> <p>Los voluntarios de MAPFRE y el programa de donaciones vinculado a este (Para más información ver Apartado 4.5.1 Creación y distribución de valor social) prestan asistencia a las personas que viven en la extrema pobreza y ayudan a erradicar este fenómeno (metas 1.1 y 1.2)</p>
	03. Salud y Bienestar 	<p>MAPFRE cuenta con un modelo de empresa saludable que permite sistematizar las actuaciones en materia de promoción de la salud tanto física como psíquica (Para más información ver Apartado 4.3.5 Salud y Bienestar). La estrategia de promoción de la salud del Grupo pasa por trabajar las principales causas de muerte y enfermedad en el mundo, que según la OMS consisten en la intervención en prevención de enfermedades no transmisibles y en bienestar psicoemocional (meta 3.4).</p> <p>A través de la promoción del microseguro (Para más información ver Capítulo 6.3 Notas de información complementaria - Nota 8. Productos Sostenibles), el Grupo contribuye a la cobertura sanitaria universal, la protección contra los riesgos financieros y el acceso a servicios de salud esenciales de calidad (meta 3.8)</p> <p>Asimismo, entre las líneas de acción de CESVIMAP (Para más información ver Capítulo 4.1. Protegiendo al cliente) está la investigación tecnológica orientada hacia la disminución de la tasa de accidentes que incida en la reducción del número de muertes y lesiones causadas por accidentes de tráfico en el mundo (meta 3.6)</p>
	08. Trabajo y crecimiento 	<p>MAPFRE, en el marco de la economía circular, proporciona a las pymes asesoramiento, capacitación, apoyo tecnológico e información, con el objetivo de mejorar la competitividad y la sostenibilidad del tejido empresarial en España (metas 8.3 y 8.4)</p> <p>El Grupo cuenta con una Política de Diversidad e Igualdad de Oportunidades a nivel global (Para más información ver Apartado 4.3.6 Diversidad, igualdad e inclusión) que se orienta a contribuir al logro del empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor (Para más información ver Capítulo 6.3 Notas de información complementaria - Nota 10. Información sobre remuneración) (meta 8.5); empleando en 2022 a 32.183 personas.</p> <p>En cuanto al empleo indirecto, MAPFRE promueve entre sus cerca de 145 mil proveedores (Para más información ver Capítulo 4.4. Generando negocio a los proveedores) la gestión responsable y sostenible en términos de seguridad y salud laboral de su personal contratado (meta 8.8) y los derechos humanos: rechazo al trabajo infantil y forzoso, derechos laborales básicos, etc. (meta 8.7) como prioridad de la compañía. Esta gestión se extiende a la red comercial formada por 83.332 mediadores. (Para más información ver Capítulo 4.1. Protegiendo al cliente)</p>

Gobernanza

16. Instituciones Sólidas



MAPFRE reconoce la importancia de los derechos humanos, motivo por el que su protección se encuentra vinculada a la normativa interna del Grupo. De cara a contribuir a reducir significativamente todas las formas de violencia (meta 16.1) y promover la protección de los derechos fundamentales se han formado en esta materia 454 proveedores de seguridad. Así mismo, mantiene una política de tolerancia cero con la corrupción y el soborno (meta 16.5).

Para velar por su cumplimiento, cuenta con una política de control interno que, entre otros objetivos, busca la confiabilidad de la información (financiera y no financiera y tanto interna como externa) respecto a su fiabilidad, oportunidad o transparencia (meta 16.6). Estableciendo, en último término, canales que facilitan la denuncia y el acceso a la reclamación y reparación de daños causados (meta 16.3) (Para más información ver Apartado 2.4.3. Comportamiento ético: principales medidas de prevención y cumplimiento)

17. Alianzas



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. (Meta 17.6 y 17.7) (Para más información ver Capítulo 6.3 Notas de información complementaria - Nota 1. Grupo de interés)

El compromiso internacional y local de MAPFRE con el desarrollo sostenible y la Agenda 2030 es sólido y se refleja en su adhesión voluntaria a las principales iniciativas internacionales y locales de referencia, en las que participa activamente (ver: <https://www.mapfre.com/compromisos-globales/>)

Se recogen a continuación la teoría del cambio que orienta estas contribuciones y la información financiera y de impacto social o ambiental de las mismas.

Contribución y Teoría del Cambio

KPI Financiero

KPI Ambiental

Meta 11.2

MAPFRE protege a sus clientes, y por extensión al conjunto de la sociedad, gracias al diseño, aseguramiento, uso, mantenimiento, reparación y reciclado de vehículos y de otras soluciones de movilidad de bienes y personas.

Teoría del cambio

El impulso de sistemas de prevención de accidentes cada vez más eficaces y eficientes es clave para reducir el número de siniestros que se producen en las carreteras y en las ciudades. Una menor siniestralidad no solo redundará en mejorar las condiciones de salud y bienestar de la ciudadanía sino que también permite liberar recursos que, de otro modo, serían destinados por las aseguradoras a reparar los daños causados al espacio público y a los bienes inmuebles, orientándolos hacia la investigación buscando reducir aún más esta siniestralidad o desarrollar técnicas de reparación con menor impacto ambiental.

En este sentido, los accidentes de tráfico, además de un alto impacto social, dejan una importante huella para el planeta. El tratamiento de los residuos generados en el mismo accidente, como en la posterior reparación de los vehículos implicados, puede ser una oportunidad para contribuir a la economía circular y salvaguardar el capital natural.

En el Capítulo 6.3 Notas de información complementaria - Nota 8. Productos Sostenibles se recogen aquellos productos y servicios que responden a desafíos de la movilidad sostenible

En 2022 se trataron 1.847 vehículos, de los que se han recuperado un total de 54.485 piezas para reutilización en diferentes mercados.

Contribución y Teoría del Cambio

KPI Financiero

KPI Ambiental

Meta 11.5

La actuación ante catástrofes y la mitigación del impacto que estas producen en las personas es inherente a la actividad aseguradora de MAPFRE.

Teoría del cambio

La Organización Meteorológica Mundial (OMM) y la Oficina de las Naciones Unidas para la Reducción del Riesgo de Desastres (UNDRR) explican la peligrosa tendencia que se está viviendo especialmente en los últimos años, la cual marca un aumento paulatino de las catástrofes naturales. Evitar y reparar los daños ocasionados en el medio ambiente contribuye a reducir la peligrosidad de estos fenómenos para las personas y el planeta.

Según los datos recogidos por ambas entidades en el Atlas de Mortalidad y Pérdidas Económicas por Fenómenos Meteorológicos, Climáticos e Hídricos, desde el año 1970 hasta 2019 los peligros naturales supusieron la mitad de los desastres acaecidos, provocando el 45 % de las muertes que se han reportado y el 74 % de las pérdidas económicas. Estas cifras se traducen en más de 11.000 desastres naturales, más de dos millones de fallecimientos y 3,46 billones de dólares en pérdidas.

Según el estudio “El impacto de las catástrofes y las crisis en la agricultura y la seguridad alimentaria: 2021” de la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO), las amenazas de origen natural (grandes incendios), los fenómenos meteorológicos extremos e incluso la pandemia de coronavirus han provocado una serie de daños que afectan especialmente al sector agrícola. Tanto es así que hasta el 63 % de las repercusiones de estas catástrofes corresponden a la agricultura, lo que afecta en gran medida a las comunidades locales en particular —que se ven lastradas por importantes pérdidas económicas—, y a nivel nacional e internacional, en general.

Mediante la suscripción de seguros de cobertura de daños derivados de incendios, lluvias, etc y, en su caso, del agroseguro, MAPFRE contribuye a facilitar la adaptación de personas y comunidades a los riesgos derivados del cambio climático y las diferentes catástrofes.

En el Capítulo 6.3 Notas de información complementaria - Nota 8. Productos Sostenibles se recogen aquellos productos de seguro que evitan y/o reparan los daños ocasionados en el medio ambiente.

En el Capítulo 6.3 Notas de información complementaria - Nota 8. Productos Sostenibles se recogen aquellos productos de seguro que evitan y/o reparan los daños ocasionados en el medio ambiente.

Meta 13.1

MAPFRE contribuye a reforzar la resiliencia y la capacidad de adaptación frente a los riesgos climáticos y las catástrofes naturales relacionadas con el clima.

Teoría del cambio

La crisis climática urge a actuar reduciendo a la mitad las emisiones de dióxido de carbono en 2030 y alcanzar la neutralidad en 2050 si se quiere cumplir con los objetivos del Acuerdo de París.

Para lograrlo es necesario fomentar inversiones, productos y servicios que realmente respondan a las necesidades de la agenda sostenible y construya un modelo de recuperación y desarrollo, que como parte del Green Recovery, dé paso a una economía descarbonizada, sostenible y resiliente.

En esta línea las metas de sostenibilidad de Europa, son uno de los marco de referencia para guiar la actividad del Grupo.

La exposición de las primas de seguros de no vida a actividades económicas elegibles por la taxonomía es de un 46,19 %.

NA/ND

Meta 13.2 y 13.3

MAPFRE asume la incorporación de políticas y medidas de protección medioambiental en su actividad, en la cartera de asegurados y clientes y en la cadena de proveedores, trabajando para mejorar la educación, la concienciación y las capacidades individuales institucionales en relación con la adaptación al cambio climático, la mitigación y los sistemas de alerta temprana.

Teoría del cambio

Las emisiones mundiales de CO₂ han aumentado casi un 50 % desde 1990. Ante esta situación Naciones Unidas urge a tomar medidas para abordar la emergencia climática con el fin de salvar vidas y medios de subsistencia.

Para acelerar la descarbonización de todos los aspectos de la compañía se ha dispuesto una amplia gama de medidas tecnológicas y cambios en el comportamiento que contribuyan a limitar el aumento de la temperatura media mundial.

Durante 2022, el consumo de energía se redujo en 19.339.218 kWh respecto al 2019, lo que supone un 12 % de reducción, que supera el objetivo previsto de reducción del 3,5 % y 5.434.303 kWh para el año 2022.

El total de generación fotovoltaica en 2022 ha supuesto 3.543.038 kWh lo que equivale a un 10,3 % de electricidad consumida proveniente de generación propia.

Se ha evitado el consumo de 191 toneladas de papel gracias a la firma electrónica biométrica, evitando la emisión de 166,75 TmCO₂e_q en España y Portugal.

Campañas de concienciación para conseguir un uso más eficiente y responsable del agua sanitaria en las oficinas y edificios por parte de los empleados en Argentina, Chile, Costa Rica, Honduras y Uruguay

Contribución y Teoría del Cambio

KPI Financiero

KPI Ambiental

(Metas 1.1 y 1.2)

Los voluntarios de MAPFRE y el programa vinculado de donaciones prestan asistencia a las personas que viven en la extrema pobreza y ayudan a erradicar este fenómeno.

Teoría del Cambio

El voluntariado desde su dimensión comunitaria y corporativa crea vínculos entre los colectivos en exclusión, la comunidad y las empresas presentes en ella, fomentando el diálogo y la mejora de la sociedad.

A través del servicio voluntario de las personas que trabajan en MAPFRE, la compañía multiplica el impacto de su fin social como aseguradora y la actividad de Fundación MAPFRE (su principal accionista).

El programa global de voluntariado corporativo que se desarrolla a través de Fundación MAPFRE establece las líneas básicas para el desarrollo del voluntariado en los diferentes países. Sus líneas de actuación (nutrición, salud, educación, medio ambiente, ayuda en emergencias y comparte solidaridad) contribuyen tanto directamente a poner fin a la pobreza como indirectamente al establecer las condiciones mínimas necesarias para promover el crecimiento de las comunidades y el desarrollo individual de quienes forman parte de ellas.

En 2022, se han destinados recursos por valor de 332.987 euros para el desarrollo del programa de voluntariado.

Durante el 2022 han participado 4.109 voluntarios, entre empleados y familiares, y se han desarrollado 1.488 actividades en todo el mundo, impactando directamente en más de 124 mil personas. El 12,3 % de la plantilla global ha tenido una experiencia de voluntariado.

El impacto global de las acciones de voluntariado orientadas directamente a poner fin a la pobreza fue en 2022 del 4,7 %; generando el 8,3 % de los fondos recaudados en colectas y alcanzando al 9,3 % de los beneficiarios directos del programa.

(Metas 1.3; 1.4 y 1.5)

MAPFRE contribuye a proveer un escudo de protección económica a todas las personas

Teoría del Cambio

Los seguros proveen de una red de seguridad a todas aquellas personas que acceden a los mismos (meta 1.3) facilitando así que las familias no experimenten situaciones de vulnerabilidad tras un siniestro (meta 1.5). En este sentido, los seguros proveen un escudo de protección económica a todas las personas (meta 1.4)

En un entorno de creciente vulnerabilidad la compañía promueve productos de alto contenido social con coberturas básicas (decesos, hogar, vida, etcétera) 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. [\(Ver Nota 8. Productos sostenibles / A. Productos y servicios sociales\)](#)

En el Capítulo 6.3 Notas de información complementaria - Nota 8. Productos Sostenibles se recogen aquellos productos y servicios que responden a desafíos sociales y los problemas que enfrentan los grupos socialmente desfavorecidos.

En el Capítulo 6.3 Notas de información complementaria - Nota 8. Productos Sostenibles se recogen aquellos productos y servicios que responden a desafíos sociales y los problemas que enfrentan los grupos socialmente desfavorecidos.

Contribución y Teoría del Cambio

KPI Financiero

KPI Ambiental

Meta 3.4

La estrategia de promoción de la salud del Grupo pasa por trabajar las principales causas de muerte y enfermedad en el mundo, que según la OMS consisten en la intervención en prevención de enfermedades no transmisibles y en bienestar psicoemocional

Teoría del Cambio

La Organización Mundial de la Salud ha definido la salud como la capacidad de las personas para desarrollarse armoniosamente en todos los espacios que conforman su vida:

En el espacio personal MAPFRE está desarrollando coberturas que completen la protección de los 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.

En el espacio laboral, una de las herramientas centrales para mejorar en forma continua las condiciones de salud y seguridad en el trabajo es el desarrollo y la consolidación de una cultura de la prevención.

Impulsar medidas en estos dos ámbitos contribuye a reducir las principales causas de muerte y enfermedad en el mundo, que según la OMS consisten en la intervención en prevención de enfermedades no transmisibles y en bienestar psicoemocional (meta 3.4)

En 2022, se han invertido 1,5 MM € en acciones de promoción de la salud física y psicológica, tanto en el entorno laboral como en el personal y familiar de los trabajadores.

MAPFRE promueve el cuidado de la salud a nivel global manteniendo acuerdos de colaboración con 9.707 clínicas en 15 países.

Más de 27 mil empleados, un 84,1% 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.

218.166 días perdidos por absentismo derivado de accidentes no laborales y enfermedades comunes. Reducción de 0,11 pps en el ratio de absentismo respecto a año base (2019)

Meta 3.6

MAPFRE, a través de CESVIMAP, está comprometido con la investigación tecnológica orientada hacia la disminución de la tasa de accidentes que incida en la reducción del número de muertes y lesiones causadas por accidentes de tráfico en el mundo.

Teoría del cambio

Desde 2015, CESVIMAP investiga probando, desmontando y evaluando los vehículos que incorporan ADAS, tales como el Sistema de Frenado Autónomo de Emergencia (AEB), el de Advertencia de Salida de Carril (LDW) o su evolución, que es capaz de corregir la trayectoria, o el Sistema de Mantenimiento de Carril (LKS), con el objetivo de tener una visión clara y precisa de cómo funcionan estos sistemas y sus límites.

El principal objetivo de esta evaluación es valorar la capacidad del vehículo de evitar accidentes y, por ello, daños personales y materiales con influencia directa en la seguridad vial. Asimismo, la incorporación de sensores de sistemas ADAS puede influir en el coste de reparación del vehículo, ya que se ubican en zonas de relativa exposición a los accidentes.

Así mismo, la investigación de los accidentes de tráfico permite determinar las condiciones previas al accidente y recomponer la mecánica del suceso. CESVIMAP investiga en este campo, con el fin de ofrecer datos objetivos que lleven a la resolución de los sucesos y a la emisión de los informes periciales para su posible defensa en los juzgados.

La reconstrucción de los accidentes incide, además, favorablemente en la seguridad vial, ya que aporta datos relevantes acerca del factor humano, de la vía, de las condiciones climáticas, del estado de los vehículos y del funcionamiento de los elementos de seguridad.

Más de 154 mil euros destinados a investigar accidentes de tráfico y reducir siniestralidad.

CESVIMAP ha evaluado los sistemas ADAS de 72 modelos de vehículos diferentes, extrapolando resultados a múltiples versiones diferentes. Se cubre el 87,1% de los modelos presentes en el catálogo de seguros de MAPFRE España.

Contribución y Teoría del Cambio

KPI Financiero

KPI Ambiental

Meta 3.8

MAPFRE contribuye a la cobertura sanitaria universal, mediante el acceso a servicios de salud esenciales de calidad

Teoría del cambio

Los seguros de salud y enfermedad junto con los sistemas de previsión social tienen un papel complementario hasta lograr una cobertura universal efectiva.

A través de la promoción del microseguro y servicios de asistencia (ver Nota 6. Productos sostenibles / A. Productos y servicios sociales) MAPFRE contribuye a la cobertura sanitaria universal, mediante el acceso a servicios de salud esenciales de calidad (meta 3.8)

El desarrollo de esta actividad no solo promueve una mayor cuota de penetración en mercados con potencial de crecimiento para MAPFRE sino que también contribuye a modificar los comportamientos relacionados con la búsqueda de atención sanitaria en estos entornos. Entre las evidencias recogidas por Tra T.T. Pham y Thong L. Pham, en un estudio desarrollado en Vietnam y publicado por la Organización del Trabajo en 2012 en relación a los comportamientos de búsqueda de atención sanitaria de salud, constató que la contratación de un microseguro de salud para personas vulnerables HCFP aumentó en gran medida la asistencia a consultas externas en 1,11 veces y las visitas a un hospital público en 1,7 veces.

<http://www.impactinsurance.org/sites/default/files/repaper11.pdf>

En el Capítulo 6.3 Notas de información complementaria - Nota 8. Productos Sostenibles se recogen aquellos productos y servicios que responden a desafíos sociales y los problemas a los que se enfrentan los grupos socialmente desfavorecidos en relación a la cobertura sanitaria.

En el Capítulo 6.3 Notas de información complementaria - Nota 8. Productos Sostenibles se recogen aquellos productos y servicios que responden a desafíos sociales y los problemas a los que se enfrentan los grupos socialmente desfavorecidos en relación a la cobertura sanitaria.

Meta 8.5

MAPFRE contribuye al logro del empleo pleno productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad; así como a la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor

Teoría del cambio

La encuesta mundial OIT-Gallup "Hacia un futuro mejor para las mujeres en el trabajo: La opinión de las mujeres y de los hombres" muestra como las mujeres, a escala global, quieren realizar trabajos remunerados. Sin embargo uno de los principales desafíos para las mujeres en el entorno laboral es la remuneración desigual.

Es un hecho generalizado que las mujeres reciben menos remuneración que los hombres por trabajo de igual valor. En los países del G20 y de la OCDE, el promedio de los ingresos mensuales de las mujeres es un 17 % inferior al de los hombres.

Una de las palancas para lograr el pleno empleo y el trabajo decente pasa, entre otros, por avanzar hacia la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor o establecer, con carácter general, una retribución de entrada superior al salario mínimo local (en aquellos países donde existe).

El importe de sueldos y salarios ascendió a 1.442,6 millones de euros en 2022.

La media de la brecha ajustada global sobre retribución fija del Grupo, considerando un 99 % de la plantilla, es de un 2,13 %, porcentaje equivalente al del año anterior.

Para 2022, en España donde el Grupo emplea al 37,4 % de la plantilla, el ratio del salario de categoría inicial es de 1,18.

En este ejercicio, 26.554 personas tienen asignados sistemas de retribución variable anual, lo que supone un 86,47 % de la plantilla mundial.

Metas 8.7 y 8.8

MAPFRE protege los derechos fundamentales y los laborales, contando con sistemas eficaces de monitoreo y control, así como promoviendo su conocimiento y respeto por parte de sus proveedores e intermediarios

Teoría del cambio

El trabajo forzoso, en ocasiones, es resultado de las situaciones de vulnerabilidad que atraviesan los hogares cuando fallece o enferma gravemente el sustentador principal de la familia.

Además de la contribución indirecta del seguro al cubrir la falta de ingresos que se deriva de estos sucesos, puede ejercer un impacto directo al establecer a lo largo de toda su cadena de valor procedimientos de homologación que evalúen los comportamientos en materia de Derechos Humanos y laborales de proveedores, intermediarios y empresas en las que se invierte.

El gasto en proveedores homologados representa el 65,6 % sobre el gasto total en proveedores de servicio.

Promoción de empleo indirecto a través de contrataciones con centros especiales de empleo o empresas de similares características por importe de 160.291,67 euros.

Desde el inicio del proyecto de Homologación de Proveedores en 2019, son 4.502 los proveedores que han participado en el mismo. El 96,5 está homologado.

El 100 % de los proveedores incluidos en la homologación han recibido programas de sensibilización en derechos humanos

Contribución y Teoría del Cambio

KPI Financiero

KPI Ambiental

Meta 16.1

Reducir significativamente todas las formas de violencia y promover la protección de los derechos fundamentales

NA/ND

Se han formado en esta materia de derechos humanos 454 proveedores de seguridad, lo que representa un 89 % del total de este tipo de proveedores.

Meta 17.6 y 17.7

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.

El gasto correspondiente a contribuciones de las entidades sectoriales e institucionales 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 fue de alrededor de 2,6 millones de euros en 2022.

Grupo MAPFRE desarrolla su actividad institucional, principalmente, a través de 45 asociaciones empresariales y sectoriales, fundaciones, cámaras de comercio, y otras organizaciones sin ánimo de lucro.

NOTA 13. Indicadores ambientales

TABLA I. CONTEXTO MEDIOAMBIENTAL

	Unidades	2022	2021	2020
Empleados bajo reporte ambiental (Informe Integrado) *	empleados	30.988	31.243	31.906
	%	98,70	96,60	94,59
Empleados bajo certificación de gestión ambiental (ISO 14001)	empleados	15.332	15.140	12.351
	%	48,99	46,81	36,62
Empleados bajo certificación de gestión de energía (ISO 50001)	empleados	9.408	7.864	7.405
	%	30,06	24,32	21,95
Empleados bajo certificación de huella de carbono (ISO 14064)	empleados	26.743	26.344	21.922
	%	85,46	81,46	64,99
Cobertura SIGMAYEc ³ respecto al volumen de primas	%	94,50	92,46	80,64

TABLA II. CONTROL DEL SIGMAYEC³

	Unidades	2022	2021	2020
Diagnóstico y supervisiones medioambientales	Uds.	0	12	3
Auditorías medioambientales internas	Uds.	57	54	50
Auditorías medioambientales de certificación	Uds.	39	38	30
Activos sujetos a controles medioambientales	%	48,99 %	46,81 %	36,62 %

Cumplimiento ambiental: En relación a multas de carácter ambiental, en 2022 no se tiene constancia de haber recibido ninguna multa significativa. Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales: 2,8 millones de euros. El Grupo MAPFRE (en Alemania, Argentina, Brasil, España, EE.UU, Italia y Perú) cuenta con seguros de responsabilidad civil con coberturas específicas para la gestión de sus riesgos ambientales por contaminación (300.000-10 Mill. €) 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.

	Unidades	2022	2021	2020
Huella de carbono (emisiones GEI)				
Alcance 1	TmCO ₂ eq	9.939,46	10.035,33	8.400,45
Alcance 2 (market based)	TmCO ₂ eq	11.830,17	11.144,46	11.197,17
Alcance 2 (location based)	TmCO ₂ eq	26.742,72	24.860,21	25.037,22
Alcance 3	TmCO ₂ eq	39.957,48	29.276,65	24.732,78
Total emisiones GEI (Alcance 1 + 2 (market based))	TmCO ₂ eq	21.769,63	21.179,80	19.597,62
Total emisiones GEI (Alcance 1 + 2 (market based)+3)	TmCO ₂ eq	61.727,10	50.456,44	44.330,40
Indicadores Huella de carbono				
Emisiones por empleado	TmCO ₂ eq/empleado	2,04	1,61	1,39
Emisiones por primas	TmCO ₂ eq/prima	2,22	2,28	2,19
Cobertura de la huella de carbono respecto al número de empleados	%	98,70	96,60	94,59

TABLA IV. DESGLOSE DE HUELLA DE CARBONO Y CATEGORÍAS INCLUIDAS EN LOS DIFERENTES ALCANCES

	Unidades	2022	2021	2020
Alcance 1	TmCO₂eq	9.939,46	10.035,33	8.400,45
Gas natural	TmCO ₂ eq	2.917,37	2.726,27	2.060,88
	m ³	1.447.293,69	1.442.049,33	1.072.477,62
Combustibles instalaciones fijas	TmCO ₂ eq	593,04	1.388,14	1.038,49
	l	293.708,41	458.673,95	477.093,71
Gases refrigerantes	TmCO ₂ eq	1.841,75	1.478,70	1.742,74
	kg	1.058,62	752,80	1.016,59
Combustibles en vehículos propios	TmCO ₂ eq	4.587,30	4.685,84	3.558,34
	l	2.038.286,37	1.969.118,07	1.475.009,22
Alcance 2	TmCO₂eq	11.830,17	11.144,46	11.197,17
Energía eléctrica	GWh	96,80	92,18	91,44
Alcance 3	TmCO₂eq	39.957,48	29.276,64	24.732,78
Viajes de empresa	TmCO ₂ eq	3.028,42	2.494,41	2.970,87
(avión, tren y autobús)	km	33.178.651,96	14.506.837,52	17.263.105,00
Viajes de empresa	TmCO ₂ eq	1.976,81	1.118,66	844,47
(vehículos)	km	11.582.672,90	6.523.547,28	4.926.911,00
Consumo de papel	TmCO ₂ eq	1.042,77	1.332,90	2.376,39
Residuo de papel	TmCO ₂ eq	12,42	10,86	10,07
Consumo de tóner	TmCO ₂ eq	128,10	74,73	69,43
Residuo de tóner	TmCO ₂ eq	120,26	94,75	86,44
Residuo fluorescente	TmCO ₂ eq	0,10	0,31	0,23
Commuting	TmCO ₂ eq	33.648,59	24.150,04	18.374,88

TABLA V. CONSUMO DE RECURSOS

	Unidades	2022	2021	2020
Energía				
Consumo de energía total	GWh	135,93	127,99	122,44
Consumo de gas natural	GWh	15,58	14,56	11,52
Consumo de combustible instalaciones fijas	GWh	2,54	1,33	4,26
Consumo de combustibles instalaciones móviles	GWh	21,01	19,93	15,22
Consumo de electricidad convencional	GWh	33,86	31,79	33,92
Consumo de electricidad renovable	GWh	62,94	60,39	57,52
Energía consumida/empleado	kWh / empleado año	4487,51	4.093,89	3.838,00
Energía consumida/prima	kWh/prima (miles€)	4,90	5,77	6,05

	Unidades	2022	2021	2020
Residuos				
Papel	Tm	599,39	453,70	427,40
Tóner y cartuchos	Tm	8,97	7,90	7,23
Aparatos eléctricos	Tm	67,66	52,10	44,80
Aparatos eléctricos donados	Tm	24,75	41,10	13,49
Pilas y baterías	Tm	14,65	6,20	1,57
Bombillas y fluorescentes	Tm	1,54	2,34	1,54
Residuos orgánicos	Tm	150,31	N/D	N/D
Cartón	Tm	66,52	N/D	N/D
Envases	Tm	119,89	N/D	N/D
Vidrio	Tm	42,74	N/D	N/D
Otros residuos sólidos reciclables	Tm	186,94	547,84	813,60
Residuos sólidos urbanos no reciclables	Tm	210,16	116,43	476,91
Residuos sanitarios	Tm	24,91	23,02	8,98
Medicamentos caducados	Tm	0,61	0,21	0,14
Residuos peligrosos reciclados derivados de la actividad de talleres	Tm	76,50	1.800,17	1.215,00
Residuos no peligrosos reciclados derivados de la actividad de talleres	Tm	4.856,68	N/D	N/D
Residuos peligrosos no reciclados derivados de la actividad de talleres	Tm	4,07	11,80	4,00
Residuos no peligrosos no reciclados	Tm	3,88	N/D	N/D
Residuos peligrosos reciclados derivados del mantenimiento de las instalaciones	Tm	1,55	N/D	N/D
Residuos no peligrosos reciclados derivados del mantenimiento de instalaciones	Tm	2,34	N/D	N/D
Residuos peligrosos no reciclados derivados del mantenimiento de instalaciones	Tm	2,08	N/D	N/D
Residuos no peligrosos no reciclados derivados del mantenimiento de instalaciones	Tm	0,00	N/D	N/D
Total residuos generados	Tm	6468,13	3062,81	3014,66
Total residuos peligrosos	Tm	218,31	1936,94	1289,52
Total residuos no peligrosos	Tm	6249,82	1125,87	1725,14
Total residuos reciclados/reutilizados	Tm	6431,79	2911,35	2524,63
Total residuos eliminados	Tm	36,34	151,46	490,04
Vertedero	Tm	31,56	128,02	476,40
**Incinerados con recuperación de energía	Tm	131,36	137,00	0,00
Incinerados sin recuperación de energía	Tm	3,51	0,64	4,85
Otros procesos de eliminación	Tm	1,26	22,80	8,79
Total residuos generados por empleados	Kg/empleado	0,21	0,09	0,09

**Incinerados con recuperación de energía: Considera un proceso de valorización de residuos debido al proceso de extracción de energía de los restos orgánicos. Es por ello que no se considera una categoría a incluir en el cómputo global de residuos eliminados.

	Unidades	2022	2021	2020
Agua*				
Consumo de agua total	m³	680.776,78	585.781,98	660.626,00
Consumo de agua por empleado	m³/empleado	21,97	18,73	20,71
*Consumo de agua de la red pública adecuado a las limitaciones locales.				
Papel				
Consumo de papel total	Tm	1.136,00	1.456,83	2.583,00
Consumo de papel con etiqueta	Tm	422,24	725,94	391,00
Tóner				
Consumo tóner	Uds.	8.039	7.897	7.352

NOTA 14. Temas materiales

MAPFRE ha identificado el impacto de su actividad sobre la economía, el medio ambiente y las personas, incluidos los impactos sobre los derechos humanos. Para su caracterización en el “Estudio de materialidad”, se tuvieron en cuenta la percepción y expectativas de los principales grupos de interés de MAPFRE (Clientes y asegurados, Proveedores, Distribuidores, mediadores y colaboradores, Accionistas, inversores y socios, Sociedad, y Organismos reguladores y supervisores)

Se recogen a continuación:

- Tema material:** aquellos temas identificados en la matriz de materialidad por su alto impacto externo e interno.
- Impacto/Preocupación:** Los principales impactos para los grupos de interés de MAPFRE. La identificación valoración externa del impacto se expresó a través de las preocupaciones de los grupos de interés, que exigen a MAPFRE

una actuación en relación con los asuntos que supongan un impacto para ellos.

- Políticas/Gobierno/Proceso:** Los compromisos o normativas vinculados con la gestión de estas preocupaciones. El gobierno de aquellas. Así como los procesos o procedimientos vinculados a su gestión.
- Plan de acción:** Las líneas de actuación (recogidas en los diferentes planes corporativo) cuyos objetivos, y proyectos dan respuesta a las preocupaciones planteadas, así como KPIs que permiten su monitorización.
- Progreso:** Los capítulos y apartados del presente informe donde se reporta el progreso realizado en la respuesta y abordaje de los temas materiales en los que se engloban las preocupaciones.
- Grupos de interés:** El desglose de los grupos de interés potencialmente impactado y los canales dispuestos para su participación y el planteamiento de sus inquietudes y/o sugerencias.

Temas materiales	Impacto / Preocupación	Políticas gobierno / procesos	Plan de acción	Progreso	Grupos de interés
Calidad en el servicio y satisfacción del cliente	Social . • Mejorar el servicio de asesoramiento, atención y asistencia al cliente. • Ofrecer a los clientes una atención personalizada. • Reducir trámites burocráticos y tiempos de respuesta. • Asegurar la satisfacción y fidelización del cliente. • Innovación en productos y servicios, mejorando la accesibilidad a los mismos.	• Modelo de gobierno de la relación con el Cliente que abarca varios ámbitos: Datos de cliente, Inteligencia de Cliente, Propuesta de Valor, Experiencia de Cliente, Gestión de la interacción con el Cliente (CRM) y Voz de Cliente. • Comité global de negocios • Comité de políticas de suscripción	Plan Estratégico 2022-2024 • Crecimiento disciplinado • Eficiencia y productividad Plan de Sostenibilidad 2022-2024 • Productos sostenibles • Transparencia	4.1. Protegiendo al cliente / Satisfacción de los clientes	Ver Nota 01 Grupos de interés - Principales canales de relación con los grupos de interés - Clientes y asegurados
	Gobierno corporativo • Mayor transparencia con el cliente y colaboradores.	• Observatorio de Calidad	Acciones y planes de transformación (4.1 Protegiendo al cliente)		

Temas materiales	Impacto / Preocupación	Políticas gobierno / procesos	Plan de acción	Progreso	Grupos de interés	
Buen gobierno y cumplimiento	Gobierno corporativo <ul style="list-style-type: none"> Preocupación por posibles casos de fraude y corrupción. Garantizar la actuación ética de la compañía. 	<ul style="list-style-type: none"> Principios Institucionales, Empresariales y Organizativos del Grupo MAPFRE Código Ético y de Conducta Política de Gobierno Corporativo Política de Selección de Consejeros Política de gestión de conflictos de interés con altos cargos de representación y dirección Política de Remuneración de los Consejeros de MAPFRE 2022-2024 Política de Cumplimiento Modelo de prevención de riesgos penales de MAPFRE Política de comunicación con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto y de comunicación de información económico-financiera, no financiera y corporativa Política Fiscal Corporativa Protocolo de acoso Marco de actuación para un relacionamiento institucional responsable Estatuto de Auditoría Interna Comité de ética 	Plan Estratégico 2022-2024 <ul style="list-style-type: none"> Transformación Plan de Sostenibilidad 2022-2024 <ul style="list-style-type: none"> Transparencia 	2.4. Buen Gobierno	Ver Nota 01 Grupos de interés - Principales canales de relación con los grupos de interés - Empleados; Accionistas, inversores y socios.	
Innovación y digitalización	Ambiental <ul style="list-style-type: none"> Disminuir el consumo de recursos, aprovechando las ventajas de la digitalización y el teletrabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> Política Organizativa y de Organos de Dirección del Área Corporativa de Tecnología y Procesos Modelo de Innovación Abierta (MOI) 	Plan Estratégico 2022-2024 <ul style="list-style-type: none"> Crecimiento disciplinado Eficiencia y productividad 	4.1. Protegiendo al cliente / Negocio digital	Ver Nota 01 Grupos de interés - Principales canales de relación con los grupos de interés - Clientes y aseguro	
	Social <ul style="list-style-type: none"> Innovación en productos y servicios, mejorando la accesibilidad a los mismos. Reducir trámites burocráticos y tiempos de respuesta 					<ul style="list-style-type: none"> Normativa y procedimiento de pruebas de concepto y pilotos para proyectos de Innovación Estratégica Comité de transformación e innovación del Grupo
Adaptación del negocio al cambio climático	Ambiental <ul style="list-style-type: none"> Mejorar la eficiencia energética de las instalaciones. Fomentar el uso de energías renovables. Disminuir el consumo de recursos, aprovechando las ventajas de la digitalización y el teletrabajo. Fomentar la movilidad sostenible (vehículos eléctricos y/o híbridos). 	<ul style="list-style-type: none"> Política de Sostenibilidad Corporativa Política de Medio Ambiente Política de inversiones Política de integración de riesgos de sostenibilidad https://www.mapfre.es/media/politica-integracion.pdf Marco de inversión responsable Política de suscripción 	Plan Estratégico 2022-2024 <ul style="list-style-type: none"> Transformación 	3.3.2. Sostenibilidad en el negocio 5. Comprometidos con el medio ambiente	Ver Nota 01 Grupos de interés - Principales canales de relación con los grupos de interés - Empleados; Accionistas, inversores y socios; Sociedad	
	Gobierno corporativo <ul style="list-style-type: none"> Potenciar la inversión sostenible, no asegurando ni invirtiendo en empresas que perjudiquen al medioambiente. 		<ul style="list-style-type: none"> Compromisos ambientales en suscripción e inversión https://www.mapfre.com/media/COMPROMISOS-AMBIENTALES-INVERSION-Y-SUSCRIPCION.pdf 			Plan Corporativo de Huella Ambiental 2021-2030
	Transversal <ul style="list-style-type: none"> Ayudar a sensibilizar y concienciar a la sociedad sobre asuntos ESG, ofertando productos y servicios sostenibles. 		<ul style="list-style-type: none"> Comité operativo de sostenibilidad Comité de riesgos de MAPFRE AM Comité de políticas de suscripción Comité de crisis y continuidad del negocio 			Planes de Continuidad de Negocio

Temas materiales	Impacto / Preocupación	Políticas gobierno / procesos	Plan de acción	Progreso	Grupos de interés
Ciberseguridad y privacidad	<p>Buen Gobierno</p> <ul style="list-style-type: none"> Garantizar la actuación ética de la compañía. Inversión en protección de datos y ciberseguridad. 	<ul style="list-style-type: none"> Política Corporativa de Seguridad y Privacidad https://www.mapfre.com/media/accionistas/2015/politica-corporativa-seguridad-privada.pdf Modelo de Seguridad Integral de MAPFRE https://www.mapfre.com/media/seguridad-mapfre/seguridad-mapfre.pdf Modelo de Gobierno del Dato de MAPFRE: marco de referencia que posibilita que la organización aplique los mecanismos necesarios para convertir sus datos en un activo estratégico, minimizando los riesgos de un uso inadecuado de los mismos. Definido en la Norma corporativa de Gobierno del Dato. Comité corporativo de seguridad y medio ambiente Comité corporativo de privacidad y protección de datos Comité de crisis y continuidad del negocio 	<p>Plan Estratégico 2022-2024</p> <ul style="list-style-type: none"> Eficiencia y productividad <p>Plan de Sostenibilidad 2022-2024</p> <ul style="list-style-type: none"> Transparencia <p>Plan de Ciber Resiliencia (PCR)</p>	<p>2.4.4 Ciberseguridad y privacidad de datos</p>	<p>Ver Nota 01 Grupos de interés - Principales canales de relación con los grupos de interés - Empleados; Clientes y asegurados; Distribuidores, mediadores y colaboradores.</p> <p>Ver grupos de trabajo Nota 3 - Ciberseguridad y continuidad del negocio</p>
Huella de carbono	<p>Ambiental</p> <ul style="list-style-type: none"> Mejorar la eficiencia energética de las instalaciones. Fomentar el uso de energías renovables. Disminuir el consumo de recursos, aprovechando las ventajas de la digitalización y el teletrabajo. Fomentar la movilidad sostenible (vehículos eléctricos y/o híbridos). <p>Social</p> <ul style="list-style-type: none"> Garantizar la salud y bienestar de los empleados 	<ul style="list-style-type: none"> Política de Sostenibilidad Corporativa Política de Medio Ambiente Corporativa Comité corporativo de seguridad y medio ambiente Comité operativo de sostenibilidad SIGMAYEc³ 	<p>Plan Estratégico 2022-2024</p> <ul style="list-style-type: none"> Transformación <p>Plan de Sostenibilidad 2022-2024</p> <ul style="list-style-type: none"> Gestión de huella ambiental Economía circular Inversión sostenible Suscripción sostenible <p>Plan corporativo de Huella Ambiental 2021-2030</p>	<p>3.3.2. Sostenibilidad en el 5. Comprometidos con el medio ambiente</p>	<p>Ver Nota 01 Grupos de interés - Principales canales de relación con los grupos de interés - Empleados; Accionistas, inversores y socios; Sociedad.</p> <p>Ver Informe TCFD - Participación en los Grupos de Trabajo de organismos institucionales</p>
Inversión ESG	<p>Gobierno Corporativo</p> <ul style="list-style-type: none"> Potenciar la inversión sostenible, no asegurando ni invirtiendo en empresas que perjudiquen al medioambiente. <p>Transversal</p> <ul style="list-style-type: none"> Aumentar la difusión sobre el desempeño e involucración de MAPFRE en asuntos ESG. Ayudar a sensibilizar y concienciar a la sociedad sobre asuntos ESG, ofertando productos y servicios sostenibles. 	<ul style="list-style-type: none"> Política de Sostenibilidad Corporativa Política de inversiones Política de integración de riesgos de sostenibilidad (https://www.mapfre.es/media/politica-integracion.pdf) Marco de inversión responsable Compromisos ambientales en suscripción e inversión (https://www.mapfre.com/media/COMPROMISOS-AMBIENTALES-INVERSION-Y-SUSCRIPCION.pdf) Comité de riesgos de MAPFRE AM 	<p>Plan Estratégico 2022-2024</p> <ul style="list-style-type: none"> Transformación <p>Plan de Sostenibilidad 2022-2024</p> <ul style="list-style-type: none"> Productos sostenibles Inversión sostenible <p>Plan anual de inversiones</p>	<p>3.3.2. Sostenibilidad en el negocio</p>	<p>Ver Nota 01 Grupos de interés - Principales canales de relación con los grupos de interés - Clientes y asegurados; Accionistas, inversores y socios.</p>

Temas materiales	Impacto / Preocupación	Políticas gobierno / procesos	Plan de acción	Progreso	Grupos de interés
Productos y servicios sostenibles	Ambiental • Fomentar la movilidad sostenible (vehículos eléctricos y/o híbridos). Social • Innovación en productos y servicios, mejorando la accesibilidad a los mismos. Transversal • Aumentar la difusión sobre el desempeño e involucración de MAPFRE en asuntos ESG. • Ayudar a sensibilizar y concienciar a la sociedad sobre asuntos ESG, ofertando productos y servicios sostenibles.	<ul style="list-style-type: none"> • Política de Sostenibilidad Corporativa • Marco de inversión responsable • Modelo de Innovación Abierta (MOI) • Comité operativo de sostenibilidad • Comité global de negocios • Comité de riesgos de MAPFRE AM • Comité de M&A • Comité de transformación e innovación del Grupo 	Plan Estratégico 2022-2024 • Transformación Plan de Sostenibilidad 2022-2024 • Productos sostenibles • Suscripción sostenible • Inversión sostenible	3.3.2. Sostenibilidad en el negocio	Ver Nota 01 Grupos de interés - Principales canales de relación con los grupos de interés - Clientes y asegurados; Sociedad.
	Ambiental • Disminuir el consumo de recursos, aprovechando las ventajas de la digitalización y el teletrabajo. Social • Promoción de la igualdad y diversidad. • Medidas de formación a empleados. • Promoción de la conciliación • Garantizar la salud y bienestar de los empleados.	<ul style="list-style-type: none"> • Política de salud, bienestar y prevención de riesgos laborales • Política de sostenibilidad corporativa • Política de diversidad e igualdad de oportunidades • Política interna reguladora del derecho a la desconexión digital de las personas trabajadoras de MAPFRE • Modelo de gestión de empresas saludable • Comité de salud y seguridad 	Plan Estratégico 2022-2024 • Transformación Plan de Sostenibilidad 2022-2024 • Empleo • Inclusión	4.3. Desarrollando a las personas	Ver Nota 01 Grupos de interés - Principales canales de relación con los grupos de interés - Empleados. Ver pagina 98 - 4.3.7 La voz de los empleados



6.4 ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Declaración de uso	MAPFRE S.A. ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre 1 de enero 2022 y 31 de diciembre 2022.
GRI 1 usado	GRI 1: Fundamentos 2021
Estándares Sectoriales GRI aplicables	No Aplica

Estándar	Contenido	Nº Página (P) / Información	Otras Referencias
	Contenido 2-1 Detalles organizacionales	a) Pag 1- Portada	
		b) Pag 20 - 2.3. Estructura accionarial y funcional	
	Contenido 2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	c) Pag 65 - 3.3.2.1. Integración de los aspectos ESG en los procesos de inversión de MAPFRE	
		d) Pag 7 - 2.1.1. Actividad principal	
	Contenido 2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	d) Pag 11 - 2.1.3. Huella geográfica (implantación)	
		a) Pag 20 - 2.3.2. Estructura funcional	
	Contenido 2-4 Actualización de la información	b) Pag 56; 59; 144 - 3.2.3. Hechos relevantes ocurridos en el ejercicio que han impactado en las magnitudes económicas / 3.3.1. Gestión de riesgos / 6.1. Bases de preparación y presentación del informe	
		c) i) Pag 47 - 3.2.1. Principales magnitudes	
	Contenido 2-5 Verificación externa	c) ii) Pag 41 - 2.4.5 Transparencia fiscal	
		c) ii) Pag 148 - 6.2. Materialidad	
	Contenido 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	c) En el Anexo I de las Cuentas Anuales se refleja para cada entidad la participación y el método de consolidación utilizado (integración global, puesta en equivalencia). Asimismo en la Cuenta de Resultado de MAPFRE S.A. se separa el Resultado atribuible a la Sociedad Dominante y el atribuible a Participaciones No Dominantes (minoritarios).	
		a) Pag 194 - 6.4. Índice de Contenidos GRI	
GRI 2: Contenidos Generales 2021	Contenido 2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	b) Pag 144 - 6.1. Bases de preparación y presentación del informe	
		c) Pag 144 - 6.1. Bases de preparación y presentación del informe	
	Contenido 2-4 Actualización de la información	d) Pag 144 - 6.1. Bases de preparación y presentación del informe	
		Pag 144 6.1. Bases de preparación y presentación del informe	
	Contenido 2-5 Verificación externa	a) Pag 144 - 6.1. Bases de preparación y presentación del informe Pag 22 - 2.4.1. Sistema de Gobierno	
		b) i) Pag 144 - 6.1. Bases de preparación y presentación del informe	
	Contenido 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	b) ii) Pag 144 - 6.1. Bases de preparación y presentación del informe	
		b) iii) Pag 144 - 6.1. Bases de preparación y presentación del informe	
	Contenido 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	a) Pag 7 - 2.1. Sobre nosotros	
		b) i) Pag 7 - 2.1. Sobre nosotros	
	Contenido 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	b) ii) Pag 119 - 4.4. Generando negocio a los proveedores	
		b) Pag 80 - 89 - 4.1 Protegiendo al cliente	ODS 12
	Contenido 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	c) Pag 119 - 4.4. Generando negocio a los proveedores / Pag 124 - 4.5. Nuestra huella, valor compartido	
		d) Pag 56 - 3.2.3. Hechos relevantes ocurridos en el ejercicio que han impactado en las magnitudes económicas	

Estándar	Contenido	Nº Página (P) / Información	Otras Referencias
GRI 2: Contenidos Generales 2021	Contenido 2-7 Empleados	a) Pag 93 - 4.3. Desarrollando a las personas / Pag 47 - 3.2.1. Principales magnitudes	ODS 8,17
		b) i) Pag 93 - 4.3. Desarrollando a las personas	
		b) ii) Pag 93 - 4.3. Desarrollando a las personas	
		b) iii) No hay empleados con horas no garantizadas	
		b) iv) Pag 167 - Plantilla total por nivel de puesto, tipo de contrato, jornada, género y generación	
		b) v) Pag 167 - Plantilla total por nivel de puesto, tipo de contrato, jornada, género y generación	
		v) Pag 109 - 4.3.5 Salud y Bienestar	
		c) i) Pag 167 - Plantilla total por nivel de puesto, tipo de contrato, jornada, género y generación	
		c) ii) Pag 93 - 4.3. Desarrollando a las personas	
		d) Pag 93 - 4.3. Desarrollando a las personas	
e) Pag 93 - 4.3. Desarrollando a las personas			
	Contenido 2-8 Trabajadores que no son empleados	a) i) Pag 96 - 4.3.1 Talento	ODS 8,17
		a) ii) Pag 96 - 4.3.1 Talento	
		b) i) Pag 80 - 4.1 Protegiendo al cliente	
		b) ii) Pag 80 - 4.1 Protegiendo al cliente	
		c) iii) Pag 80 - 4.1 Protegiendo al cliente	
	Contenido 2-9 Estructura de gobernanza y composición	a) Pag 22 - 2.4. Buen Gobierno	ODS 5,16
		b) Pag 22 - 2.4. Buen Gobierno	
		c) i) Pag 22 - 2.4.1. Sistema de Gobierno Corporativo	
		c) ii) Pag 22 - 2.4.1. Sistema de Gobierno Corporativo	
		c) iii) La antigüedad de los miembros del consejo se puede acceder en: https://www.mapfre.com/consejo-de-administracion/	
		c) iv) Pag 23 - 2.4.1. Sistema de Gobierno Corporativo	
		c) v) Pag 23 - 2.4.1. Sistema de Gobierno Corporativo	
		c) vi) Pag 23 - 2.4.1. Sistema de Gobierno Corporativo	
		c) vii) Pag 23 - 2.4.1. Sistema de Gobierno Corporativo	
		c) viii) Pag 23 - 2.4.1. Sistema de Gobierno Corporativo	
	Contenido 2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	a) Pag 22 - 2.4.1. Sistema de Gobierno Corporativo	ODS 5,16
		b) i) Pag 22 - 2.4.1. Sistema de Gobierno Corporativo	
		b) ii) Pag 23 - 2.4.1. Sistema de Gobierno Corporativo	
		b) iii) Pag 23 - 2.4.1. Sistema de Gobierno Corporativo	
		b) iv) Pag 23 - 2.4.1. Sistema de Gobierno Corporativo	
	Contenido 2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	a) Pag 22 - 2.4.1. Sistema de Gobierno Corporativo	ODS 16
		b) Pag 22 - 2.4.1. Sistema de Gobierno Corporativo	
	Contenido 2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	a) Pag 59 - 3.3.1. Gestión de riesgos	Principios 1-10 Pacto Mundial ODS 16
		b) i) Pag 22 - 2.4.1. Sistema de Gobierno Corporativo	
		b) ii) Pag 59 - 3.3.1. Gestión de riesgos	
		c) Pag 59 - 3.3.1. Gestión de riesgos	

Estándar	Contenido	Nº Página (P) / Información	Otras Referencias
GRI 2: Contenidos Generales 2021	Contenido 2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	a) i) Pag 22 - 2.4.1. Sistema de Gobierno Corporativo	Principios 1-10 Pacto Mundial
		a) ii) Pag 22 - 2.4.1. Sistema de Gobierno Corporativo	
		b) Pag 22 - 2.4.1. Sistema de Gobierno Corporativo	
	Contenido 2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	a) Pag 144 - 6.1. Bases de preparación y presentación del informe	Principios 1-10 Pacto Mundial
		b) Pag 144 - 6.1. Bases de preparación y presentación del informe	
	Contenido 2-15 Conflictos de interés	a) Pag 25 - 2.4.1. Sistema de Gobierno Corporativo Recogido en la Política de Gestión de Conflictos de Interés (https://www.mapfre.com/media/politica-de-gestion-de-conflictos-de-interes-2022-03-11.pdf) y en el apartado D.6 del IAGC.	ODS 16
		b) i) Pag 22 - 2.4.1. Sistema de Gobierno Corporativo Información recogida en los CV de los consejeros (https://www.mapfre.com/consejo-de-administracion/) y en los apartados A.6, C.1.10, C.1.11 y C.1.12 del IAGC.	
		b) ii) Información de la participación de los consejeros en el capital social de MAPFRE (https://www.mapfre.com/media/accionistas/2022/2022-08-30-acciones-consejeros-es.pdf).	
		b) iii) Las participaciones significativas se recogen en la página web (https://www.mapfre.com/media/accionistas/2021/2021-10-18-accionistas-con-particiones-significativas.pdf).	
		b) iv) Información recogida en el Informe sobre Operaciones Vinculadas del ejercicio publicado con ocasión de la Junta General, en el apartado D del IAGC y en la nota 6.20 de la Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas.	
Contenido 2-16 Comunicación de inquietudes críticas	a) Pag 41 - 2.4.5 Transparencia fiscal / Pag 90 - 4.1.1. Quejas y reclamaciones	ODS 16 Principios 1-10 Pacto Mundial	
	b) Pag 195 - 6.4. Índice de Contenidos GRI		
Contenido 2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	a) La información sobre los conocimientos que debe tener el Consejo de Administración se recoge en el apartado C.1.5 del IAGC.		
Contenido 2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	a) Pag 96 - 4.3.1 Talento / Pag 194 - 6.4. Índice de Contenidos GRI	ODS 16	
	b) Pag 96 - 4.3.1 Talento		
	c) Información recogida en los apartados C.1.17 y C.1.18 y en la recomendación 36 del IAGC y en el Título I. "Consejo de Administración" y Título II. "Comisión y Comités Delegados" del Reglamento del Consejo de Administración de MAPFRE		
Contenido 2-19 Políticas de remuneración	a) i) Pag 25 - 2.4.1. Sistema de Gobierno Corporativo	Principios 1, 2, 3, 4, 6 y 10 Pacto Mundial	
	a) ii) Pag 105 - 4.3.4 Retribución, beneficios y reconocimiento / Pag 25 - 2.4.1. Sistema de Gobierno Corporativo		
	a) iii) Información recogida en la Política de Remuneraciones de los Consejeros 2022-2024 y en el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros		
	a) iv) Información recogida en la Política de Remuneraciones de los Consejeros 2022-2024 y en el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros		
	a) v) Información recogida en la Política de Remuneraciones de los Consejeros 2022-2024 y en el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros		
	b) Pag 28 - 2.4.2. Medidas de control: el modelo de control interno		

Estándar	Contenido	Nº Página (P) / Información	Otras Referencias
	Contenido 2-20 Proceso para determinar la remuneración	a) i) Pag 22 - 2.4.1. Sistema de Gobierno Corporativo Esta información se recoge en el apartado "1. Introducción" de la Política de Remuneraciones de los Consejeros (https://www.mapfre.com/media/12-politica-de-remuneraciones-de-los-consejeros-2022-2024-v-final.pdf) y en el apartado A.1.1. del Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros (IARC) (https://www.mapfre.com/media/accionistas/2022/14-informe-anual-sobre-remuneraciones-consejeros-2021.pdf).	
		a) ii) Pag 25-26 - 2.4.1. Sistema de Gobierno Corporativo Información recogida en los apartados "1. Introducción" y "2. Principios Generales" de la Política de Remuneraciones de los Consejeros así como en el apartado A.4 del IARC.	
		a) iii) Pag 22 - 2.4.1. Sistema de Gobierno Corporativo / Pag 25 - 2.4.1. Sistema de Gobierno Corporativo No se ha contado con asesoramiento externo a estos efectos, pero sí se han tenido en cuenta informes externos. Esta información y la participación, en su caso, de asesores externos se detalla en el apartado A.1.1. del IARC.	
		b) Información recogida en el apartado B.4 del IARC. Además, en la sección Junta General se publica el resultado de las votaciones a las propuestas de la Junta (https://www.mapfre.com/media/datos-de-asistencia-y-resultado-votaciones.pdf)	
	Contenido 2-21 Ratio de compensación total anual	a) Pag 172- 6.3. Notas de información complementaria Nota 10. Información sobre remuneración	Principios 1, 2, 3, 4, 6 y 10 Pacto Mundial
		b) Pag 172- 6.3. Notas de información complementaria Nota 10. Información sobre remuneración	
		c) Pag 172- 6.3. Notas de información complementaria Nota 10. Información sobre remuneración	
GRI 2: Contenidos Generales 2021	Contenido 2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	a) Pag 3-5 - 1. Carta del Presidente / Pag 22 - 2.4.1. Sistema de Gobierno Corporativo	
		a) i) Pag 29 - 2.4.3. Comportamiento ético: principales medidas de prevención y cumplimiento	
		a) ii) Pag 29 - 2.4.3. Comportamiento ético: principales medidas de prevención y cumplimiento	
		a) iii) Pag 29 - 2.4.3. Comportamiento ético: principales medidas de prevención y cumplimiento	
		a) iv) Pag 31 - 2.4.3. Comportamiento ético: principales medidas de prevención y cumplimiento	
		b) i) Pag 31 - 2.4.3. Comportamiento ético: principales medidas de prevención y cumplimiento	ODS 13, 16
		b) ii) Pag 31 - 2.4.3. Comportamiento ético: principales medidas de prevención y cumplimiento	
		c) Pag 144 - 6.1. Bases de preparación y presentación del informe	
		d) Pag 30 - 2.4.3. Comportamiento ético: principales medidas de prevención y cumplimiento	
		e) Pag 29 - 2.4.3. Comportamiento ético: principales medidas de prevención y cumplimiento	
f) Pag 29 - 2.4.3. Comportamiento ético: principales medidas de prevención y cumplimiento			
	Contenido 2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	a) i) Pag 29 - 2.4.3. Comportamiento ético: principales medidas de prevención y cumplimiento	ODS 16, 17
		a) ii) Pag 29 - 2.4.3. Comportamiento ético: principales medidas de prevención y cumplimiento	
		a) iii) Pag 29 - 2.4.3. Comportamiento ético: principales medidas de prevención y cumplimiento	

Estándar	Contenido	Nº Página (P) / Información	Otras Referencias
GRI 2: Contenidos Generales 2021	Contenido 2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	a) iv) Pag 29 - 2.4.3. Comportamiento ético: principales medidas de prevención y cumplimiento	ODS 16, 17
	Contenido 2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	a) Pag 30 - 2.4.3. Comportamiento ético: principales medidas de prevención y cumplimiento	ODS 16
		b) Pag 30 - 2.4.3. Comportamiento ético: principales medidas de prevención y cumplimiento	
		c) Pag 31 - 2.4.3. Comportamiento ético: principales medidas de prevención y cumplimiento	
		d) Pag 32 - 2.4.3. Comportamiento ético: principales medidas de prevención y cumplimiento	
		e) Pag 32 - 2.4.3. Comportamiento ético: principales medidas de prevención y cumplimiento	
	Contenido 2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	a) i) ii) Pag 29-30, 30-31 - 2.4.3. Comportamiento ético: principales medidas de prevención y cumplimiento	Principios 1-10 Pacto Mundial
	Contenido 2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	a) i) Pag 30 - 2.4.3. Comportamiento ético: principales medidas de prevención y cumplimiento	ODS 16 Principios 7,8,9 y 10 del Pacto Mundial
		a) ii) Pag 30 - 2.4.3. Comportamiento ético: principales medidas de prevención y cumplimiento	
		b) i) Pag 30 - 2.4.3. Comportamiento ético: principales medidas de prevención y cumplimiento	
b) ii) Pag 30 - 2.4.3. Comportamiento ético: principales medidas de prevención y cumplimiento			
c) Pag 30 - Casos significativos de incumplimiento			
d) Pag 157 - Medidas de prevención			
Contenido 2-28 Afiliación a asociaciones	a) Pag 150 - 6.3. Notas de información complementaria	ODS 17	
Contenido 2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	a) i) Pag 150-150 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 1. Grupo de interés.	ODS 17 Principios 1-10 del Pacto Mundial	
	a) ii) Pag 150-151 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 1. Grupo de interés.		
	a) iii) Pag 150-151- 6.3. Notas de información complementaria Nota 1. Grupo de interés.		
Contenido 2-30 Convenios de negociación colectiva	a) Pag 105 - 4.3.4 Retribución, beneficios y reconocimiento	Principios 1,2, 3, 4 y 6 Pacto Mundial ODS 8	
	b) Pag 105 - 4.3.4 Retribución, beneficios y reconocimiento		
GRI 3: Temas Materiales 2021	Contenido 3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	a) Pag 146-149 - 6.2 Materialidad	
		b) Pag 146-149 - 6.2 Materialidad	
	Contenido 3-2 Lista de temas materiales	a) Pag 146-149 - 6.2 Materialidad	
		b) Pag 146-149 - 6.2 Materialidad	
3-3 Gestión de los Temas materiales	CALIDAD EN EL SERVICIO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		
	a) Pag 191 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 14. Temas materiales		
	b) Pag 90 - 4.1.1. Quejas y reclamaciones		
	c) Pag 191 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 14. Temas materiales		
	d) i) Pag 191- 6.3. Notas de información complementaria Nota 14. Temas materiales, Pag 80 4.1. Protegiendo al cliente		

Estándar	Contenido	Nº Página (P) / Información	Otras Referencias
		d) ii) Pag 191 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 14. Temas materiales, Pag 80 Protegiendo al cliente - Canales de distribución	
		d) iii) Pag 191 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 14. Temas materiales, Pag 80-83 4.1. Protegiendo al cliente - Omnicanalidad en la relación con los clientes, Pag 90 - 4.1.1. Quejas y reclamaciones	
		e) i) Pag 191 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 14. Temas materiales	
		e) ii) y e) iii) Pag 191 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 14. Temas materiales, Pag 86-87 4.1. Protegiendo al cliente - Omnicanalidad en la relación con los clientes, Pag 90 - 4.1.1. Quejas y reclamaciones	
		e) iv) Pag 28 - 2.4.2. Medidas de control: el modelo de control interno	
		f) Pag 191 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 14. Temas materiales	
		INNOVACIÓN Y DIGITALIZACIÓN	
		a) Pag 191 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 14. Temas materiales	
		b) Pag 83 - 4.1. Protegiendo al cliente/ Innovación en productos y servicios	
		c) Pag 126 - 4.5.2 Contribución a la Agenda 2030; Podéis acceder en https://www.mapfre.com/sostenibilidad/compromisos-internacionales/	
		d) i) Pag 83 - 4.1. Protegiendo al cliente/ Innovación en productos y servicios	
		d) ii) Pag 83 - 4.1. Protegiendo el cliente/ Innovación en productos y servicios	
		d) iii) Pag 83 - 4.1. Protegiendo al cliente/ Innovación en productos y servicios	
		e) i) Pag 83 - 4.1. Protegiendo al cliente/ Innovación en productos y servicios	
		e) ii) Pag 83 - 4.1. Protegiendo el cliente/ Innovación en productos y servicios	
		e) iii) Pag 83 - 4.1. Protegiendo el cliente/ Innovación en productos y servicios	
		e) iv) Pag 28 - 2.4.2. Medidas de control: el modelo de control interno	
		f) Pag 191 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 14. Temas materiales	
		BUEN GOBIERNO Y CUMPLIMIENTO	
		a) Pag 191 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 14. Temas materiales	
		b) Pag 35 2.4.3. Comportamiento ético: principales medidas de prevención y cumplimiento - Canales de consulta y denuncia	
		c) Pag 191 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 14. Temas materiales, pag 35 2.4.3. Comportamiento ético: principales medidas de prevención y cumplimiento	
		d) i) Pag 191 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 14. Temas materiales, pag 35 2.4.3. Comportamiento ético: principales medidas de prevención y cumplimiento - Medidas de prevención, pag 30 2.4.3. Comportamiento ético: principales medidas de prevención y cumplimiento - Medidas de cumplimiento	
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los Temas materiales		

Estándar	Contenido	Nº Página (P) / Información	Otras Referencias
		d) ii) Pag 191 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 14. Temas materiales, Pag 35 2.4.3. Comportamiento ético: principales medidas de prevención y cumplimiento - Canales de consulta y denuncia	
		d) iii) Pag 191 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 14. Temas materiales, Pag 35 2.4.3. Comportamiento ético: principales medidas de prevención y cumplimiento - Canales de consulta y denuncia	
		e) i) Pag 191 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 14. Temas materiales, pag 30 2.4.3. Comportamiento ético: principales medidas de prevención y cumplimiento - Código de conducta	
		e) ii) Pag 191 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 14. Temas materiales	
		e) iii) Pag 191 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 14. Temas materiales	
		e) iv) Pag 28 - 2.4.2. Medidas de control: el modelo de control interno	
		f) Pag 191 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 14. Temas materiales	
		SALUD Y BIENESTAR LABORAL	
		a) Pag 191 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 14. Temas materiales; Pag 109 - 4.3.5 Salud y Bienestar; Pag 43 Seguridad, salud y bienestar (Personas y Organización 2022)	
		b) Pag 121 - 4.4.4 Proceso de homologación ESG; Pag 109 - 4.3.5 Salud y Bienestar; Pag 43 Seguridad, salud y bienestar (Personas y Organización 2022); Nota 8. Productos Sostenibles	
		c) Pag 126 - 4.5.2. Contribución a la Agenda 2030; Podéis acceder en https://www.mapfre.com/sostenibilidad/compromisos-internacionales/	
		d) i) Pag 191 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 14. Temas materiales; Pag 109 - 4.3.5 Salud y Bienestar; Pag 43 Seguridad, salud y bienestar (Personas y Organización 2022)	
		d) ii) Pag 191 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 14. Temas materiales; Pag 109 - 4.3.5 Salud y Bienestar; Pag 43 Seguridad, salud y bienestar (Personas y Organización 2022)	
		d) iii) Pag 191 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 14. Temas materiales; Pag 109 - 4.3.5 Salud y Bienestar; Pag 43 Seguridad, salud y bienestar (Personas y Organización 2022)	
		e) i) Pag 191 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 14. Temas materiales; Pag 109 - 4.3.5 Salud y Bienestar; Pag 43 Seguridad, salud y bienestar (Personas y Organización 2022)	
		e) ii) Pag 191 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 14. Temas materiales; Pag 109 - 4.3.5 Salud y Bienestar; Pag 43 Seguridad, salud y bienestar (Personas y Organización 2022)	
		e) iii) Pag 191 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 14. Temas materiales; Pag 109 - 4.3.5 Salud y Bienestar; Pag 43 Seguridad, salud y bienestar (Personas y Organización 2022)	
		e) iv) Pag 28 - 2.4.2. Medidas de control: el modelo de control interno	
		f) Pag 191 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 14. Temas materiales	
GRI 3: Temas Materiales 2021 3-3 Gestión de los Temas materiales			

Estándar	Contenido	Nº Página (P) / Información	Otras Referencias
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	a) Pag 109 - 4.3.5 Salud y Bienestar; Pag 43 Seguridad, salud y bienestar (Personas y Organización 2022)	
	403-2 – Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	a) Pag 109 - 4.3.5 Salud y Bienestar; Pag 43 Seguridad, salud y bienestar (Personas y Organización 2022)	
	403-3- Servicios de salud en el trabajo	a) Pag 109 - 4.3.5 Salud y Bienestar; Pag 43 Seguridad, salud y bienestar (Personas y Organización 2022)	Principios 1,2,3 y 6 del Pacto Mundial ODS 3 8
	403-4- Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	a) Pag 109 - 4.3.5 Salud y Bienestar; Pag 43 Seguridad, salud y bienestar (Personas y Organización 2022)	
	403-5- Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Pag 109 - 4.3.5 Salud y Bienestar; Pag 46 Seguridad, salud y bienestar (Personas y Organización 2022)	
	403-6- Fomento de la salud de los trabajadores	a) Pag 47 Seguridad, salud y bienestar (Personas y Organización 2022) b) Pag 47 Seguridad, salud y bienestar (Personas y Organización 2022)	
	403-7- Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	Pag 109 - 4.3.5 Salud y Bienestar; Pag 46 Seguridad, salud y bienestar (Personas y Organización 2022)	
	403-8- Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	a) Pag 109 - 4.3.5 Salud y Bienestar;	
	403-9- Lesiones por accidente laboral	a) i, ii, iii, iv, v Pag 109 - 4.3.5 Salud y Bienestar; Pag 44 Seguridad, salud y bienestar (Personas y Organización 2022) b) i, ii, iii, iv, v Pag 109 4.3.5 Salud y Bienestar; Pag 44 Seguridad, salud y bienestar (Personas y Organización 2022) c), d), e), f), g) Pag 43 - Seguridad, salud y bienestar (Personas y Organización 2022)	Principios 1,2,3 y 6 del Pacto Mundial ODS 3 8
	403-10- Dolencias y enfermedades laborales	a) i, ii, iii, iv, v Pag 109 - 4.3.5 Salud y Bienestar; Pag 44 Seguridad, salud y bienestar (Personas y Organización 2022) b) i, ii, iii, iv, v Pag 109 - 4.3.5 Salud y Bienestar; Pag 44 Seguridad, salud y bienestar (Personas y Organización 2022) c), d), e) Pag 43 - Seguridad, salud y bienestar (Personas y Organización 2022)	

Estándar	Contenido	Nº Página (P) / Información	Otras Referencias
ADAPTACIÓN DEL NEGOCIO AL CAMBIO CLIMÁTICO			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los Temas materiales	a) Pag 191 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 14. Temas materiales	
		b) Pag 74 - 3.3.2.3. Riesgos y oportunidades del cambio climático en el negocio; Pag 159 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 6. Riesgos emergentes; Informe TCFD Grupo MAPFRE	
		c) Pag 191 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 14. Temas materiales; Informe TCFD Grupo MAPFRE	
		d) i) Pag 191 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 14. Temas materiales; Informe TCFD Grupo MAPFRE	
		d) ii) Pag 191 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 14. Temas materiales; Informe TCFD Grupo MAPFRE	
		d) iii) Pag 191 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 14. Temas materiales; Informe TCFD Grupo MAPFRE	
		e) i) Pag 74 - 3.3.2.3. Riesgos y oportunidades del cambio climático en el negocio, Pag 132 - 5.1 Estrategia de acción frente al cambio climático; Pag 190 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 14. Temas materiales; Informe TCFD Grupo MAPFRE	
		e) ii) Pag 65 - 3.3.2. Sostenibilidad en el negocio; Pag 134 - 5.2 Plan Corporativo de Huella Ambiental; Pag 173 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 14. Temas materiales; Informe TCFD Grupo MAPFRE	
		e) iii) Pag 65 - 3.3.2. Sostenibilidad en el negocio; Pag 133 - 5.2 Plan Corporativo de Huella Ambiental; Pag 190 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 14. Temas materiales; Informe TCFD Grupo MAPFRE	
		e) iv) Pag 28 - 2.4.2. Medidas de control: el modelo de control interno	
f) Pag 190 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 14. Temas materiales			
GRI 201: Desempeño económico (2016)	201-2-Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	a) i) Pag 74 - 3.3.2.3. Riesgos y oportunidades del cambio climático en el negocio; Informe TCFD Grupo MAPFRE	Principios 7,8 y 9 del Pacto Mundial ODS 13
GRI 201: Desempeño económico (2016)	201-2-Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	a) ii) Pag 74 - 3.3.2.3. Riesgos y oportunidades del cambio climático en el negocio; Informe TCFD Grupo MAPFRE	
		a) iii) Pag 74 - 3.3.2.3. Riesgos y oportunidades del cambio climático en el negocio; Informe TCFD Grupo MAPFRE	
		a) iv) Pag 74 - 3.3.2.3. Riesgos y oportunidades del cambio climático en el negocio; Informe TCFD Grupo MAPFRE	
		a) v) Pag 74 - 3.3.2.3. Riesgos y oportunidades del cambio climático en el negocio; Informe TCFD Grupo MAPFRE	
GRI 305: Emisiones (2016)	305-5- Reducción de las emisiones de GEI	a) Pag 137 - 5.2.3 Huella de Carbono b) Pag 187 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 13. Indicadores ambientales: Tabla III c) Pag 137 - 5.2.3 Huella de Carbono d) Pag 137 - 5.2.3 Huella de Carbono e) Pag 187 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 13. Indicadores ambientales: Tabla III	Principios 7, 8 y 9 del Pacto Mundial ODS 13 14 15

Estándar	Contenido	Nº Página (P) / Información	Otras Referencias
CIBERSEGURIDAD Y PRIVACIDAD			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los Temas materiales	a) Pag 190 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 14. Temas materiales	
		b) Pag 37 - 2.4.4. Ciberseguridad y Privacidad de datos - Privacidad de datos	
		c) Pag 191 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 14. Temas materiales	
		d) i) Pag 191 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 14. Temas materiales, pag 156-156 6.3. Notas de información complementaria Nota 3. Ciberseguridad y continuidad del negocio, pag 157 6.3. Notas de información complementaria Nota 4. Medidas de Prevención y Cumplimiento en materia de Privacidad de datos	
		d) ii) Pag 190 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 14. Temas materiales, pag 155-157 6.3. Notas de información complementaria Nota 3. Ciberseguridad y continuidad del negocio, pag 158 6.3. Notas de información complementaria Nota 4. Medidas de Prevención y Cumplimiento en materia de Privacidad de datos	
		d) iii) Pag 191 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 14. Temas materiales, pag 156-157 6.3. Notas de información complementaria Nota 3. Ciberseguridad y continuidad del negocio, pag 158 6.3. Notas de información complementaria Nota 4. Medidas de Prevención y Cumplimiento en materia de Privacidad de datos	
		e) i) Pag 37-38 - 2.4.4. Ciberseguridad y Privacidad de datos - Ciberseguridad	
		e) ii) Pag 38-39 - 2.4.4. Ciberseguridad y Privacidad de datos - Ciberseguridad	
		e) iii) Pag 38-39 - 2.4.4. Ciberseguridad y Privacidad de datos - Ciberseguridad	
		e) iv) Pag 28 - 2.4.2. Medidas de control: el modelo de control interno	
f) Pag 191 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 14. Temas materiales			
GRI 418: Privacidad del cliente (2016)	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Ver temas material: Ciberseguridad y privacidad	Principio 1, 2, 3 y 10 del Pacto Mundial ODS 16

Estándar	Contenido	Nº Página (P) / Información	Otras Referencias
PRODUCTOS Y SERVICIOS SOSTENIBLES			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los Temas materiales	a) Pag 191 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 14. Temas materiales	
		b) Pag 65 - 3.3.2. Sostenibilidad en el negocio; Pag 80-85 - 4.1 Protegiendo al cliente; Informe TCFD Grupo MAPFRE	
		c) Pag 191 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 14. Temas materiales	
		d) i) Pag 65 - 3.3.2. Sostenibilidad en el negocio; Pag 80-85 - 4.1 Protegiendo al cliente; Pag 191 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 14. Temas materiales; Informe TCFD Grupo MAPFRE	
		d) ii) Pag 65 - 3.3.2. Sostenibilidad en el negocio; Pag 80-85 - 4.1 Protegiendo al cliente; Pag 191 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 14. Temas materiales; Informe TCFD Grupo MAPFRE	
		d) iii) Pag 65 - 3.3.2. Sostenibilidad en el negocio; Pag 80-85 - 4.1 Protegiendo al cliente; Pag 191 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 14. Temas materiales; Informe TCFD Grupo MAPFRE	
		e) i) Pag 65 - 3.3.2. Sostenibilidad en el negocio; Pag 80-85 - 4.1 Protegiendo al cliente; Pag 191 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 14. Temas materiales; Informe TCFD Grupo MAPFRE	
		e) ii) Pag 65 - 3.3.2. Sostenibilidad en el negocio; Pag 80-85 - 4.1 Protegiendo al cliente; Pag 191 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 14. Temas materiales; Informe TCFD Grupo MAPFRE	
		e) iii) Pag 65 - 3.3.2. Sostenibilidad en el negocio; Pag 80-85 - 4.1 Protegiendo al cliente; Pag 191 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 14. Temas materiales; Informe TCFD Grupo MAPFRE	
		e) iv) Pag 27 - 2.4.2. Medidas de control: el modelo de control interno	
f) Pag 191 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 14. Temas materiales			
GRI 201: Desempeño económico (2016)	201-2- Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	a) i) Pag 65 - 3.3.2. Sostenibilidad en el negocio; Pag 80-85 - 4.1 Protegiendo al cliente; Informe TCFD Grupo MAPFRE	Principios 7, 8 y 9 del Pacto Mundial ODS 13
		a) ii) Pag 65 - 3.3.2. Sostenibilidad en el negocio; Pag 80-85 - 4.1 Protegiendo al cliente; Informe TCFD Grupo MAPFRE	
		a) iii) Pag 65 - 3.3.2. Sostenibilidad en el negocio; Pag 80-85 - 4.1 Protegiendo al cliente; Informe TCFD Grupo MAPFRE	
		a) iv) Pag 65 - 3.3.2. Sostenibilidad en el negocio; Pag 80-85 - 4.1 Protegiendo al cliente; Informe TCFD Grupo MAPFRE	
		a) v) Pag 65 - 3.3.2. Sostenibilidad en el negocio; Pag 80-85 - 4.1 Protegiendo al cliente; Informe TCFD Grupo MAPFRE	
GRI 203: Impactos económicos indirectos (2016)	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	a) Pag 65 - 3.3.2. Sostenibilidad en el negocio; Pag 163 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 8. Productos Sostenibles	ODS 1, 8
		b) Pag 65 - 3.3.2. Sostenibilidad en el negocio; Pag 163 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 8. Productos Sostenibles	

Estándar	Contenido	Nº Página (P) / Información	Otras Referencias
GRI 417: Marketing y etiquetado (2016)	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	a) i) Pag 80 - 4.1 Protegiendo al cliente a) ii) Pag 80-85 - 4.1 Protegiendo al cliente a) iii) Pag 80-85 - 4.1 Protegiendo al cliente b) Pag 80-85 - 4.1 Protegiendo al cliente (El documento descriptivo del producto es en si mismo el contrato de la póliza y se cumple de acuerdo la regulación local vigente.)	ODS 12
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	a) i) ii) iii) Pag 37 2.4.3 Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención. Quejas y reclamaciones El documento descriptivo del producto es en si mismo el contrato de la póliza y se cumple de acuerdo la regulación local vigente.	Principio 10 del Pacto Mundial ODS 16
GRI 417: Marketing y etiquetado (2016)	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	b) Durante el ejercicio 2022, 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
INVERSIÓN ESG			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los Temas materiales	a) Pag 191 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 14. Temas materiales; Ver el informe TCFD Grupo MAPFRE	
		b) Pag 65 - 3.3.2.1. Integración de los aspectos ESG en los procesos de inversión de MAPFRE; Pag 163 6.3. Notas de información complementaria Nota 8 Productos Sostenibles; Ver el informe TCFD Grupo MAPFRE	
		c) Pag 65 - 3.3.2.1. Integración de los aspectos ESG en los procesos de inversión de MAPFRE ; Pag 191 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 14. Temas materiales	
		d) i) Pag 65 - 3.3.2.1. Integración de los aspectos ESG en los procesos de inversión de MAPFRE; Pag 191 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 14. Temas materiales; Ver el informe TCFD Grupo MAPFRE	
		d) ii) Pag 65 - 3.3.2.1. Integración de los aspectos ESG en los procesos de inversión de MAPFRE; Pag 191 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 14. Temas materiales; Ver el informe TCFD Grupo MAPFRE	
		d) iii) Pag 65 - 3.3.2.1. Integración de los aspectos ESG en los procesos de inversión de MAPFRE; Pag 191 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 14. Temas materiales; Ver el informe TCFD Grupo MAPFRE	
		e) i) Pag 65 - 3.3.2.1. Integración de los aspectos ESG en los procesos de inversión de MAPFRE; Pag 191 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 14. Temas materiales; Ver el informe TCFD Grupo MAPFRE	
		e) ii) Pag 65 - 3.3.2.1. Integración de los aspectos ESG en los procesos de inversión de MAPFRE; Pag 191 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 14. Temas materiales; Ver el informe TCFD Grupo MAPFRE	
		e) iii) Pag 65 - 3.3.2.1. Integración de los aspectos ESG en los procesos de inversión de MAPFRE; Pag 191 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 14. Temas materiales; Ver el informe TCFD Grupo MAPFRE	
		e) iv) Pag 28 2.4.2. Medidas de control: el modelo de control interno	
		f) Pag 191 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 14. Temas materiales	
GRI 201: Desempeño económico (2016)	201-2-Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	a) i, ii, iii, iv, v Ver el informe TCFD Grupo MAPFRE; Pag 65 - 3.3.2.1. Integración de los aspectos ESG en los procesos de inversión de MAPFRE;	Principios 7,8 y 9 del Pacto Mundial ODS 13

Estándar	Contenido	Nº Página (P) / Información	Otras Referencias
HUELLA DE CARBONO			
		a) Pag 191 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 14. Temas materiales	
		b) Pag 132 - 5.1 Estrategia de acción frente al cambio climático; Informe TCFD Grupo MAPFRE	
		c) Pag 191 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 14. Temas materiales	
		d) i) Pag 191 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 14. Temas materiales; Pag 136 - 5.2.3 Huella de Carbono	
		d) ii) Pag 191 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 14. Temas materiales; Pag 136 - 5.2.3 Huella de Carbono	
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los Temas materiales	d) iii) Pag 191 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 14. Temas materiales; Pag 136 - 5.2.3 Huella de Carbono	
		e) i) Pag 191 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 14. Temas materiales; Pag 136 - 5.2.3 Huella de Carbono	
		e) ii) Pag 191 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 14. Temas materiales; Pag 136 - 5.2.3 Huella de Carbono	
		e) iii) Pag 191 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 14. Temas materiales; Pag 136 - 5.2.3 Huella de Carbono	
		e) iv) Pag 28 - 2.4.2. Medidas de control: el modelo de control interno	
		f) Pag 191 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 14. Temas materiales	

Estándar	Contenido	Nº Página (P) / Información	Otras Referencias
GRI 305. Emisiones (2016)	305-1 – Emisiones directas de GEI (alcance 1)	a) Pag 187 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 13. Indicadores ambientales: Tabla III. Huella de carbono desglosada según alcances	Principios 7, 8 y 9 del Pacto Mundial ODS 2 3 12 13 14 15
		b) Pag 187 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 13. Indicadores ambientales: Tabla III. Huella de carbono desglosada según alcances	
		c) No aplica	
		d) i) Pag 187 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 13. Indicadores ambientales: Tabla III. Huella de carbono desglosada según alcances	
		d) ii) Pag 187 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 13. Indicadores ambientales: Tabla III. Huella de carbono desglosada según alcances	
		d) iii) Pag 187 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 13. Indicadores ambientales: Tabla III. Huella de carbono desglosada según alcances	
		e) Pag 187 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 13. Indicadores ambientales: Tabla III. Huella de carbono desglosada según alcances	
	f) Pag 187 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 13. Indicadores ambientales: Tabla III. Huella de carbono desglosada según alcances		
	g) Pag 187 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 13. Indicadores ambientales: Tabla III. Huella de carbono desglosada según alcances		
	305-2 – Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	a) Pag 187 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 13. Indicadores ambientales: Tabla III. Huella de carbono desglosada según alcances	
		b) Pag 187 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 13. Indicadores ambientales: Tabla III. Huella de carbono desglosada según alcances	
		c) Pag 187 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 13. Indicadores ambientales: Tabla III. Huella de carbono desglosada según alcances	
		d) i) Pag 187 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 13. Indicadores ambientales: Tabla III. Huella de carbono desglosada según alcances	
		d) ii) Pag 187 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 13. Indicadores ambientales: Tabla III. Huella de carbono desglosada según alcances	
d) iii) Pag 187 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 13. Indicadores ambientales: Tabla III. Huella de carbono desglosada según alcances			
e) Pag 187 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 13. Indicadores ambientales: Tabla III. Huella de carbono desglosada según alcances			
f) Pag 187 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 13. Indicadores ambientales: Tabla III. Huella de carbono desglosada según alcances			
g) Pag 187 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 13. Indicadores ambientales: Tabla III. Huella de carbono desglosada según alcances			

Estándar	Contenido	Nº Página (P) / Información	Otras Referencias
305-3- Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)		a) Pag 187 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 13. Indicadores ambientales: Tabla III. Huella de carbono desglosada según alcances	Principios 7, 8 y 9 del Pacto Mundial ODS 2 3 12 13 14 15
		b) Pag 187 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 13. Indicadores ambientales: Tabla III. Huella de carbono desglosada según alcances	
		d) Pag 187 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 13. Indicadores ambientales: Tabla IV. Desglose de huella de carbono y categorías incluidas en los diferentes alcances.	
		e) i) Pag 187 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 13. Indicadores ambientales: Tabla III. Huella de carbono desglosada según alcances	
		e) ii) Pag 187 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 13. Indicadores ambientales: Tabla III. Huella de carbono desglosada según alcances	
		e) iii) Pag 187 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 13. Indicadores ambientales: Tabla III. Huella de carbono desglosada según alcances	
		f) Pag 187 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 13. Indicadores ambientales: Tabla III. Huella de carbono desglosada según alcances	
305-4 - Intensidad de las emisiones de GEI		a) Pag 187 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 13. Indicadores ambientales: Tabla III. Huella de carbono desglosada según alcances	Principios 7, 8 y 9 del Pacto Mundial ODS 2 3 12 13 14 15
		b) Pag 187 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 13. Indicadores ambientales: Tabla III. Huella de carbono desglosada según alcances	
		c) Pag 187 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 13. Indicadores ambientales: Tabla III. Huella de carbono desglosada según alcances	
		d) Pag 187 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 13. Indicadores ambientales: Tabla III. Huella de carbono desglosada según alcances	
305-5- Reducción de las emisiones de GEI		a) Pag 137 - 5.2.3 Huella de Carbono	Principios 7, 8 y 9 del Pacto Mundial ODS 2 3 12 13 14 15
		b) Pag 187 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 13. Indicadores ambientales: Tabla III. Huella de carbono desglosada según alcances	
		c) Pag 137 - 5.2.3 Huella de Carbono	
		d) Pag 137 - 5.2.3 Huella de Carbono	
		e) Pag 187 - 6.3. Notas de información complementaria Nota 13. Indicadores ambientales: Tabla III. Huella de carbono desglosada según alcances	
305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (ODS)		a) b) c) d) La organización no produce, importa o exporta sustancias que agoten la capa de ozono (SAO) en sus procesos, productos y servicios y que están sujetas a compromisos de eliminación en los mercados afectados por regulaciones sobre SAO.	Principios 7, 8 y 9 del Pacto Mundial ODS 2 3 12 13 14 15
305-7 Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire		a) b) c) La organización debido a su actividad no produce emisiones óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	Principios 7, 8 y 9 del Pacto Mundial ODS 2 3 12 13 14 15

ESTANDAR TEMÁTICO (TEMAS NO MATERIALES)

Estándar	Contenido	Nº Página (P) / Información	Otras Referencias
GRI 201. Desempeño económico 2016	201-1 - Valor económico directo generado y distribuido	3.2 Principales magnitudes económicas de MAPFRE	Principios 1 a 10 del Pacto Mundial ODS 1, 2, 5, 7, 8 y 9
		4.5. Nuestra huella, valor compartido Informe Anual Consolidado 2022 https://www.mapfre.com/corporativo-es/accionistas-inversores/junta-general/	
	201-2- Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	3.3. Gestión de riesgos y sostenibilidad en el negocio	Principios 7, 8 y 9 del Pacto Mundial ODS 13
		5. Comprometidos con el medio ambiente	
		6.3. Notas de información complementaria Nota 8. Productos Sostenibles Informe Anual Consolidado 2022 https://www.mapfre.com/corporativo-es/accionistas-inversores/junta-general/	
201-3- Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	4.3.4 Retribución, beneficios y reconocimiento MAPFRE tiene establecido un plan de previsión social para empleados que incluye un plan de pensiones con un patrimonio que en 2022 se situó en 476 millones de euros, para más información consultar el artículo 30 y 40 del Convenio colectivo de MAPFRE Grupo Asegurador	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. Notas de información complementaria Nota 10. Información sobre remuneración	ODS 8
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	4.3.6 Diversidad, igualdad e inclusión	ODS 8
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	3.3. Gestión de riesgos y sostenibilidad en el negocio	ODS 1, 8
		5. Comprometidos con el medio ambiente	
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	3.2.3 Hechos relevantes ocurridos en el ejercicio que han impactado en las magnitudes económicas	
		6.3. Notas de información complementaria Nota 7. Integración de aspectos ESG en el negocio	
	6.3. Notas de información complementaria Nota 8. Productos Sostenibles		
GRI 204. Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción del gasto en proveedores locales	4.4. Generando negocio a los proveedores - Gestión sostenible de proveedores	Principio 10 del Pacto Mundial
GRI 205. Anticorrupción 2016	205-1- Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	2.4.3. Comportamiento ético: principales medidas de prevención y cumplimiento	Principio 10 del Pacto Mundial ODS 16
		3.3. Gestión de riesgos y sostenibilidad en el negocio	
	205-2- Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	6.3.6.3. Notas de información complementaria Nota 2. Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de DDHH	
	205-3- Casos de corrupción confirmados y medidas adoptadas	En 2022, 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	206-1 - Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	En 2022, no se han producido demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia.	Principio 10 del Pacto Mundial ODS 16

Estándar	Contenido	Nº Página (P) / Información	Otras Referencias
GRI 207. Fiscalidad 2019	207-1- Enfoque fiscal (Versión 2019)	4.5. Nuestra huella, valor compartido - huella económica Informe Anual de Gobierno Corporativo 2022 (IAGC). - Apartado E - Sistemas de control y gestión de riesgos. politica-fiscal-corporativa.pdf (mapfre.com) La determinación de la estrategia fiscal de la Sociedad, no se hace pública por temas estratégicos	Principio 10 del Pacto Mundial ODS 8 10 16
	207-2- Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos (Versión 2019)	2.4.3. Comportamiento ético: principales medidas de prevención y cumplimiento - Canal de Denuncias Financieras y Contables. 3.3. Gestión de riesgos y sostenibilidad en el negocio Informe Anual de Gobierno Corporativo 2022 (IAGC). - Apartado E - Sistemas de control y gestión de riesgos.	
	207-3- Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal (Versión 2019)	6.2 Materialidad Para más información: politica-fiscal-corporativa.pdf (mapfre.com)	
	207-4- Presentación de informes país por país (Versión 2019): excepto en lo relativo a los siguientes apartados: b.v, b.vii b.x,	2.4.5 Transparencia fiscal 3.2.2. Información de Unidades de Negocio 6.3. Notas de información complementaria Nota 5. Principales datos fiscales por países Cuentas Anuales e Informe de Gestión Consolidado 2022 - Estados Financieros F) Información financiera complementaria por productos y áreas geográficas. 1) Ingresos ordinarios consolidados de clientes externos de los ejercicios finalizados 31 de diciembre de 2022 y 2021 Anexo I - Cuadro de sociedades dependientes, asociadas y negocios conjuntos Anexo II - Cuadro de información financiera de las sociedades principales a 31 de diciembre de 2022 Sobre b.v y b.x Información no disponible de forma desagregada por jurisdicción. MAPFRE está avanzando en la elaboración de un informe fiscal bajo el enfoque de Contribución Fiscal Global con el que reportar su desempeño en materia tributaria. Sobre b.vii Información incompleta MAPFRE reporta de forma consolidada los estados de Activos tangibles distintos de efectivo en Cuentas Anuales e Informe de Gestión Consolidado ESTADOS FINANCIEROS F) Información financiera complementaria por productos y áreas geográficas 2. Activos no corrientes a 31 de diciembre de 2022 y 2021. 6. DESGLOSES DE LOS ESTADOS FINANCIEROS 6.2. Inmovilizado material e inversiones inmobiliarias. 6.3. Arrendamientos 6.4. Inversiones financieras. Si bien, en el apartado 6.3. Notas de información complementaria Nota 5. Principales datos fiscales por países recoge los activos por país	
GRI 301. Materiales 2016	301-1 - Materiales utilizados por peso y volumen	6.3. Notas de información complementaria Nota 13. Indicadores ambientales / Tabla V. Consumo de recursos.	Principios 7, 8 y 9 del Pacto Mundial ODS 8 12
GRI 302. Energía 2016	302-1 - Consumo energético dentro de la organización	5.2.1 Eficiencia energética/ 6.3. Notas de información complementaria Nota 13. Indicadores ambientales	Principios 7, 8 y 9 del Pacto Mundial ODS 7 8 12 13
	302-2 - Consumo de energía fuera de la organización	5.2.1 Eficiencia energética/ 6.3. Notas de información complementaria Nota 13. Indicadores ambientales	Principios 7, 8 y 9 del Pacto Mundial ODS 7 8 12 13
	302-3 - Intensidad energética	5.2.1 Eficiencia energética/ 6.3. Notas de información complementaria Nota 13. Indicadores ambientales	Principios 7, 8 y 9 del Pacto Mundial ODS 7 8 12 13
	302-4 - Reducción del consumo energético	5.2.1 Eficiencia energética/ 6.3. Notas de información complementaria Nota 13. Indicadores ambientales	Principios 7, 8 y 9 del Pacto Mundial ODS 7 8 12 13
	302-5 - Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	5.2.1 Eficiencia energética/ 6.3. Notas de información complementaria Nota 13. Indicadores ambientales	Principios 7, 8 y 9 del Pacto Mundial ODS 7 8 12 13
GRI 303. Agua 2018	303-1 - Interacción con el agua como recurso compartido	Debido la actividad económica propia de una entidad financiera como MAPFRE, el consumo de agua no es intensivo, siendo solamente para uso de empleados, y para la vegetación y climatización de algunos edificios.	

Estándar	Contenido	Nº Página (P) / Información	Otras Referencias
GRI 303. Agua 2018	303-2 Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua	Debido a que la actividad económica propia de una entidad financiera como MAPFRE, cuyos efluentes son los propios de la actividad de sus oficinas y la restauración vinculada a las mismas, esta métrica y sus diferentes desgloses se consideran como no materiales por su bajo impacto, considerándose los vertidos no significativos y cumpliendo con la regulación propia de las zonas en las que se realizan.	
	303-3 Extracción de agua	Debido a la actividad económica propia de una entidad financiera como MAPFRE, no se lleva a cabo ningún tipo de extracción de agua en ninguno de sus edificios	
	303-4 Vertido de agua	Debido a la actividad económica propia de una entidad financiera como MAPFRE, se considera que el vertido de agua es el mismo que el agua consumida.	
	303-5 - Consumo de agua	5.2.5 Gestión del agua / 6.3. Notas de información complementaria Nota 13. 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. - Gestión del Capital Natural y preservación de la biodiversidad	Principios 7, 8 y 9 del Pacto Mundial
GRI 305. Emisiones 2016	305-1 - Emisiones directas de GEI (alcance 1)		Principios 7, 8 y 9 del Pacto Mundial ODS 2 3 12 13 14 15
	305-2 - Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)		
	305-3- Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Ver temas material: Huella de carbono	
	305-4 - Intensidad de las emisiones de GEI		
	305-5- Reducción de las emisiones de GEI		Principios 7, 8 y 9 del Pacto Mundial ODS 13 14 15
GRI 306. Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	6.3. Notas de información complementaria Nota 13. Indicadores ambientales / Tabla V. Consumo de recursos	Principios 7, 8 y 9 del Pacto Mundial
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	5.2.6 Economía circular 6.3. Notas de información complementaria Nota 13. Indicadores ambientales / Tabla V. Consumo de recursos.	Principios 7, 8 y 9 del Pacto Mundial
	306-3 - Derrames significativos	6.3. Notas de información complementaria Nota 13. Indicadores ambientales / Tabla V. Consumo de recursos.	Principios 7, 8 y 9 del Pacto Mundial
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	6.3. Notas de información complementaria Nota 13. Indicadores ambientales / Tabla V. Consumo de recursos	Principios 7, 8 y 9 del Pacto Mundial
	306-5 Residuos destinados a eliminación	6.3. Notas de información complementaria Nota 13. Indicadores ambientales / Tabla V. Consumo de recursos	Principios 7, 8 y 9 del Pacto Mundial
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	4.4 Generando negocio a los proveedores / Gestión sostenible de proveedores	Principios 7, 8, 9 y 10 del Pacto Mundial
	308-2- Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.	4.4 Generando negocio a los proveedores / Gestión sostenible de proveedores	Principios 7, 8, 9 y 10 del Pacto Mundial

Estándar	Contenido	Nº Página (P) / Información	Otras Referencias
GRI 401. Empleo 2016	401-1 - Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	4.3. Desarrollando a las personas 6.3. Notas de información complementaria Nota 9. Altas y Bajas de 2022 y despidos por nivel de puesto Para más información, ver informe "Informe Personas y Organización 2022"	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	4.3.4 Retribución, beneficios y reconocimiento Para más información, ver informe "Informe Personas y Organización 2022"	ODS 3, 5, 8
	401-3- Permiso parental	4.3.5 Salud y Bienestar Para más información, ver "Informe Personas y Organización 2022"	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	En los procesos que impliquen cambios operacionales relacionados con la plantilla, el plazo medio de preaviso a la Representación Legal de los Trabajadores y a las personas implicadas generalmente es de 15 días, como ocurre en España. No obstante el plazo está sujeto a la legislación local de cada país.	Principios 1, 2, 3, 6 y 10 del Pacto Mundial
GRI 403. Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Ver temas material: Salud y bienestar laboral	Principios 1,2,3 y 6 del Pacto Mundial ODS 3 8
	403-2 - Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes		
	403-3- Servicios de salud en el trabajo		
	403-4- Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo		
	403-5- Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo		
	403-6- Fomento de la salud de los trabajadores		
	403-7- Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales		
	403-8- Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo		
	403-9- Lesiones por accidente laboral		
	403-10- Dolencias y enfermedades laborales		
GRI 404. Formación y enseñanza 2016	404-1- Media de horas de formación al año por empleado	4.3.1 Talento Para más información, ver "Informe Personas y Organización 2022"	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	4.3.1 Talento Para más información, ver "Informe Personas y Organización 2022"	Principios 1, 2, 3, 4, 6 y 8 del Pacto Mundial ODS 8

Estándar	Contenido	Nº Página (P) / Información	Otras Referencias
GRI 404. Formación y enseñanza 2016	404-3- Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	4.3.1 Talento Para más información, ver "Informe Personas y Organización 2022"	Principios 1, 2, 3, 4, 6 y 8 del Pacto Mundial ODS 5 8 10
GRI 405. Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1- Diversidad en órganos de gobierno y empleados	2.4.1. Sistema de Gobierno Corporativo 4.3.6 Diversidad, igualdad e inclusión Para más información, ver "Informe Personas y Organización 2022"	Principios 1, 2, 3, 4, 6 y 8 del Pacto Mundial ODS 5 8
	405-2 – Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	4.3.4 Retribución, beneficios y reconocimiento 6.3. Notas de información complementaria Nota 10. Información sobre remuneración Para más información, ver "Informe Personas y Organización 2022"	Principios 1, 2, 3, 4, 6 y 8 del Pacto Mundial ODS 5 8 10
GRI 406. No discriminación 2016	406-1 – Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	2.4.3. Comportamiento ético: principales medidas de prevención y cumplimiento Canal de consultas y denuncias sobre el Código Ético y de Conducta 6.3. Notas de información complementaria Nota 2. Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos	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	2.4.3. Comportamiento ético: principales medidas de prevención y cumplimiento 4.3.7 La voz de los empleados -Representación Legal de las personas trabajadoras 4.4. Generando negocio a los proveedores / Gestión sostenible de proveedores 6.3. Notas de información complementaria Nota 2. Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos	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	2.4.3. Comportamiento ético: principales medidas de prevención y cumplimiento 4.3.1 Talento 4.4. Generando negocio a los proveedores / Gestión sostenible de proveedores 6.3. Notas de información complementaria Nota 2. Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos	Principios 1, 2, 3, 4, 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	2.4.3. Comportamiento ético: principales medidas de prevención y cumplimiento Canal de consultas y denuncias sobre el Código Ético y de Conducta 4.3.1 Talento 4.4. Generando negocio a los proveedores / Gestión sostenible de proveedores 6.3. Notas de información complementaria Nota 2. Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos	Principios 1, 2, 3, 4, 6 y 10 del Pacto Mundial ODS 8 16
GRI 410. Prácticas en materia de seguridad 2016	410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	2.4.3. Comportamiento ético: principales medidas de prevención y cumplimiento Canal de consultas y denuncias sobre el Código Ético y de Conducta 6.3. Notas de información complementaria Nota 2. Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos	Principios 1, 2, 3, 4, 6 y 10 del Pacto Mundial ODS 16
GRI 411. Derechos de los pueblos indígenas 2016	411-1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	2.4.3. Comportamiento ético: principales medidas de prevención y cumplimiento Canal de consultas y denuncias sobre el Código Ético y de Conducta	Principios 1,2,3 y 10 del Pacto Mundial ODS 2, 15, 16

Estándar	Contenido	Nº Página (P) / Información	Otras Referencias
GRI 411. Derechos de los pueblos indígenas 2016	411-1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	6.3. Notas de información complementaria Nota 2. Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos No se tiene constancia de haber recibido ninguna denuncia por violación de derechos de los pueblos indígenas	Principios 1,2,3 y 10 del Pacto Mundial ODS 2, 15, 16
	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	2.4.3. Comportamiento ético: principales medidas de prevención y cumplimiento Canal de consultas y denuncias sobre el Código Ético y de Conducta 6.3. Notas de información complementaria Nota 2. Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos https://www.mapfre.com/gobierno-corporativo/ - Políticas y Normas Corporativas	Principios 1-10 del Pacto Mundial ODS 16
GRI 412. Evaluación de Derechos Humanos 2016	412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	2.4.3. Comportamiento ético: principales medidas de prevención y cumplimiento 6.3. Notas de información complementaria Nota 2. Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos https://www.mapfre.com/gobierno-corporativo/ - Políticas y Normas Corporativas	Principios 1-10 del Pacto Mundial ODS 16
	412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre Derechos Humanos	2.4.3. Comportamiento ético: principales medidas de prevención y cumplimiento 4.4. Generando negocio a los proveedores / Gestión sostenible de proveedores 6.2. Materialidad 6.3. Notas de información complementaria Nota 2. Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos Durante el año 2022 no se ha llevado una operación que se considere relevante a los efectos indicados. politica-derechos-humanos-mapfre-2020-CE.pdf	Principios 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 del Pacto Mundial ODS 16
GRI 413. Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	4.3.1 Talento 4.5. Nuestra huella, valor compartido 4.5.2. Contribución Agenda 2030 "Informe Personas y Organización 2022" www.fundacionmapfre.org	Principios 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 del Pacto Mundial ODS 1, 10
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos – reales y potenciales– en las comunidades locales	4.3.1 Talento 4.5. Nuestra huella, valor compartido 6.3. Notas de información complementaria Nota 2. Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos de MAPFRE 4.5.2. Contribución Agenda 2030 www.fundacionmapfre.org	Principios 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 del Pacto Mundial ODS 1, 10
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	4.4. Generando negocio a los proveedores / Gestión sostenible de proveedores	Principios 1- 10 del Pacto Mundial ODS 5 8 16
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	2.4.3 Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención. 4.4. Generando negocio a los proveedores / Gestión sostenible de proveedores	Principios 1- 10 del Pacto Mundial ODS 5 8 16
GRI 415. Política pública 2016	415-1 Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	2.4.3 Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención. 6.3 Notas de información complementaria - Nota 1. Grupo de interés Código de ética y Conducta - https://www.mapfre.com/etica-canales-de-denuncia/ Principios Institucionales, Empresariales y Organizativos del GRUPO MAPFRE https://www.mapfre.com/corporativo-es/accionistas-inversores/gobierno-corporativo/	Principio 10 del Pacto Mundial ODS 16

Estándar	Contenido	Nº Página (P) / Información	Otras Referencias
GRI 417. Marketing y etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	4.1. Protegiendo al cliente El documento descriptivo del producto es en si mismo el contrato de la póliza y se cumple de acuerdo la regulación local vigente.	ODS 12
GRI 417. Marketing y etiquetado 2016	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	2.4.3 Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención. Quejas y reclamaciones El documento descriptivo del producto es en si mismo el contrato de la póliza y se cumple de acuerdo la regulación local vigente.	Principio 10 del Pacto Mundial ODS 16
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Durante el ejercicio 2022, 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	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Ver temas material: Ciberseguridad y privacidad	Principio 1, 2, 3 y 10 del Pacto Mundial ODS 16



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	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 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	2.1 Sobre Nosotros 2.3 Estructura accionarial 2.4.1 Sistema de Gobierno Corporativo 3.2 Principales magnitudes económicas de MAPFRE
Mercados en los que opera	GRI 2-1 Detalles organizacionales GRI 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	2.1.3 Huella geográfica (implantación) 3.2.2 Información de Unidades de Negocio
Objetivos y estrategias de la organización	GRI 2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	2.2 Estrategia
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	GRI 2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	3.1 Marco regulatorio y entorno global 3.2 Principales magnitudes económicas de MAPFRE 3.3. Gestión de riesgos y sostenibilidad en el negocio
Marco de reporting utilizado	GRI 1-3 Elaboración de informes conforme a los Estándares GRI	6.1. Bases de preparación y presentación del informe
Principio de materialidad	GRI 3-1 Proceso de determinación de los temas materiales GRI 3-2 Lista de temas materiales	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 2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	3.3 Gestión de riesgos y sostenibilidad en el negocio 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 3-3 Gestión de los temas materiales	3.3.1. Gestión de riesgos 5. Comprometidos con el medio ambiente
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	GRI 2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos GRI 2-23 Compromisos y políticas GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	5.1 Estrategia de acción frente al cambio climático 6.3 Nota 12 - Indicadores medioambientales / Tabla I. Contexto medioambiental / Tabla II. Control del SIGMAYEC ³

Información solicitada por la Ley 11/2018	Criterio de reporting	Apartado del informe donde se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	GRI 2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	3.3 Gestión de riesgos 5. Comprometidos con el medio ambiente 6.3 Nota 12 - Indicadores medioambientales / Tabla II. Control del SIGMAYEC ³
	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	
Aplicación del principio de precaución	GRI 2-23 Compromisos y políticas	5. Comprometidos con el medio ambiente 5.1 Estrategia de acción frente al cambio climático
	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	3.3 Gestión de riesgos 5. Comprometidos con el medio ambiente 5.1 Estrategia de acción frente al cambio climático 6.3 Nota 13 - Indicadores medioambientales / Tabla II. Control del SIGMAYEC ³
	GRI 307-1	
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 3-3 Gestión de los temas materiales	5. Comprometidos con el medio ambiente - 5.1 Estrategia de acción frente al cambio climático
	GRI 302-4	
	GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-5	
Economía circular y prevención y gestión de residuos		
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos. Acciones para combatir el desperdicio de alimentos.	GRI 301-1	5.2 Plan corporativo de Huella Ambiental 6.3 Nota 13 - Indicadores medioambientales / Tabla V. Consumo de recursos.
	GRI 306-2 (2020), 306-3 (2020)	
Uso sostenible de los recursos		
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	GRI 303-3, 303-5	5.2 Plan corporativo de Huella Ambiental 6.3 Nota 13 - Indicadores medioambientales / Tabla V. Consumo de recursos.
	GRI 301-1, 301-2	
Energía: Consumo, directo e indirecto, de energía. Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética. Uso de energías renovables	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	5.2 Plan corporativo de Huella Ambiental 6.3 Nota 13 - Indicadores medioambientales / Tabla V. Consumo de recursos.
	GRI 302-1, 302-2, 302-3, 302-4, 302-5	
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 301-1	5.2 Plan corporativo de Huella Ambiental 6.3 Nota 13 - Indicadores medioambientales / Tabla IV. Desglose de huella de carbono y categorías incluidas en los diferentes alcances.
	GRI 305-1 305-2 305-3 305-4	
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	5.2 Plan corporativo de Huella Ambiental 6.3 Nota 13 - Indicadores medioambientales / Tabla IV. Desglose de huella de carbono y categorías incluidas en los diferentes alcances.
	GRI 201-2	
	GRI 305-5	
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 3-3 Gestión de los temas materiales	5.2 Plan corporativo de Huella Ambiental 6.3 Nota 13 - Indicadores medioambientales / Tabla IV. Desglose de huella de carbono y categorías incluidas en los diferentes alcances.
	GRI 302-4	
	GRI 305-5	
Protección de la biodiversidad		
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	5. Comprometidos con el medio ambiente / Plan Corporativo de Huella Ambiental
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	GRI 304-1	5. Comprometidos con el medio ambiente 6.3 Nota 13 - Indicadores medioambientales

Información solicitada por la Ley 11/2018 Criterio de reporting Apartado del informe donde se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018

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 2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	4.3 Desarrollando a las personas
	GRI 2-19 Políticas de remuneración	
	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	
Empleo		
Número total y distribución de empleados por país, sexo, edad y clasificación profesional	GRI 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	4.3 Desarrollando a las personas
	GRI 2-7 Empleados	
	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	
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 2-7 Empleados	4.3 Desarrollando a las personas 6.3 Nota 9 - Altas y bajas de 2022 y despidos por nivel de puesto
	GRI 2-8 Trabajadores que no son empleados	
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 401-1	4.3 Desarrollando a las personas 6.3 Nota 9 - Altas y bajas de 2022 y despidos por nivel de puesto
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	GRI 405-2	4.3.4 Retribución, beneficios y reconocimiento 6.3 Nota 9 - Información sobre remuneración
Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	GRI 405-2	4.3.4 Retribución, beneficios y reconocimiento 6.3 Nota 9 - 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 2-19 Políticas de remuneración	4.3.4 Retribución, beneficios y reconocimiento 6.3 Nota 9 - Información sobre remuneración
	GRI 2-20 Proceso para determinar la remuneración	
Implantación de políticas de desconexión laboral	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	4.3.2 Flexibilidad y Agilidad
Número de empleados con discapacidad	GRI 405-1	4.3.6 Diversidad, igualdad e inclusión
Organización del trabajo		
Organización del tiempo de trabajo	2-7 Empleados	4.3 Desarrollando a las personas
Número de horas de absentismo	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	4.3.5 Salud y Bienestar 6.3 Nota 11 - Datos de siniestralidad laboral
	GRI 403-2, 403-9	
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales GRI 401-2, 401-3	4.3.5 Salud y Bienestar
Salud y seguridad		
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	4.3.5 Salud y Bienestar 6.3 Nota 11 - Datos de siniestralidad laboral
	GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8	
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo	GRI 403-2, 403-9, 403-10	4.3.5 Salud y Bienestar 6.3 Nota 11 - Datos de siniestralidad laboral

Información solicitada por la Ley 11/2018	Criterio de reporting	Apartado del informe donde se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018
Relaciones sociales		
Organización del diálogo social incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	GRI 2-28 Afiliación a asociaciones	4.3.7 La voz de las personas MAPFRE
	GRI 2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	
	GRI 402-1	
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	GRI 2-30 Convenios de negociación colectiva	4.3.7 La voz de las personas MAPFRE
Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	GRI 403-1, 403-4	4.3.7 La voz de las personas MAPFRE
	GRI 407-1	
Formación		
Políticas implementadas en el campo de la formación	GRI 404-2, 404-3	4.3.1 Talento
Cantidad total de horas de formación por categoría profesional	GRI 404-1, 404-2, 404-4	4.3.1 Talento
Accesibilidad universal		
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 405-1	4.3.6 Diversidad, igualdad e inclusión
Igualdad		
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	GRI 401-3	4.3.6 Diversidad, igualdad e inclusión
	GRI 404-2	
Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	GRI 405-1, 405-2	4.3.6 Diversidad, igualdad e inclusión
	GRI 406-1	
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	GRI 405-1, 405-2, 406-2	4.3.6 Diversidad, igualdad e inclusión
Respeto 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 2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	2.4.3. Comportamiento ético: principales medidas de prevención y cumplimiento
	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	
Aplicación de procedimientos de debida diligencia		
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos	GRI 2-23 Compromisos y políticas	2.4.3. Comportamiento ético: principales medidas de prevención y cumplimiento 6.3. Nota 2 - Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos (DDHH) de MAPFRE
	GRI 2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	
	GRI 407-1, 408-1, 409-1, 410-1, 411-1, 412-2, 412-3, 414-2	
Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	2.4.3. Comportamiento ético: principales medidas de prevención y cumplimiento
	GRI 412-1	
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	GRI 2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	2.4.3. Comportamiento ético: principales medidas de prevención y cumplimiento
	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	
	GRI 406-1	
	GRI 419-1	

Información solicitada por la Ley 11/2018	Criterio de reporting	Apartado del informe donde se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018
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 3-3 Gestión de los temas materiales	2.4.3. Comportamiento ético: principales medidas de prevención y cumplimiento 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 2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	2.4.3. Comportamiento ético: principales medidas de prevención y cumplimiento
Corrupción y soborno		
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	GRI 2-23 Compromisos y políticas	2.4.3. Comportamiento ético: principales medidas de prevención y cumplimiento
	GRI 2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	
	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	
	GRI 205-1, 205-2, 205-3	
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	GRI 2-23 Compromisos y políticas	2.4.3. Comportamiento ético: principales medidas de prevención y cumplimiento
	GRI 2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	
	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	
	GRI 205-1, 205-2, 205-3	
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	GRI 2-28 Afiliación a asociaciones GRI 201	2.4.3. Comportamiento ético: principales medidas de prevención y cumplimiento 6.3. Nota 1 - 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 2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	2.2.2 Sostenibilidad 2.4.3. Comportamiento ético: principales medidas de prevención y cumplimiento
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible		
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	2.2.2 Sostenibilidad 4.5. Nuestra huella, valor compartido
	GRI 201-1	
	GRI 203-2	
	GRI 204-1	
El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	2.2.2 Sostenibilidad 4.5. Nuestra huella, valor compartido
	GRI 201-1	
	GRI 203-2	
	GRI 411-1	
	GRI 413-1, 413-2	

Información solicitada por la Ley 11/2018	Criterio de reporting	Apartado del informe donde se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	GRI 2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	2.2.2 Sostenibilidad 4.5. Nuestra huella, valor compartido
	GRI 204-1	
	GRI 413-1, 413-2	
Acciones de asociación o patrocinio	GRI 2-28 Afiliación a asociaciones	2.4.3. Comportamiento ético: principales medidas de prevención y cumplimiento 6.3. Nota 1 - Grupos de interés
	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	
	GRI 201-1	
Subcontratación y proveedores		
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	4.4.3. Gestión sostenible de proveedores
	GRI 204-1	
	GRI 414-1, 414-2	
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	GRI 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	4.4.3. Gestión sostenible de proveedores
	GRI 308-1	
	GRI 407-1	
	GRI 409-1	
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	GRI 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	4.4.3. Gestión sostenible de proveedores
Consumidores		
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	2.2.2 Sostenibilidad 4.1 Protegiendo al cliente
	GRI 416 -1	
	GRI 417-1, 417-2	
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	GRI 2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	2.4.3. Comportamiento ético: principales medidas de prevención y cumplimiento 4.1.1. Quejas y Reclamaciones
	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	
	GRI 417-3	
	GRI 418-1	
Información fiscal		
Los beneficios obtenidos país por país	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	2.4.5 Transparencia fiscal 6.3. Nota 5- Principales datos fiscales por países
	GRI 201-1	
	GRI 207-4	
Los impuestos sobre beneficios pagados	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	2.4.5 Transparencia fiscal 6.3. Nota 5- Principales datos fiscales por países
	GRI 201-1	
	GRI 207-4	
Las subvenciones públicas recibidas	GRI 201-4	2.4.5 Transparencia fiscal 6.3. Nota 5- Principales datos fiscales por países
Reglamento (EU) 2020/852 - Taxonomía		
Requerimientos del Reglamento	Metodología propia de MAPFRE elaborada en base al artículo 8 de la Taxonomía europea	3.3.2. Sostenibilidad en el negocio

6.6 INFORME DE VERIFICACIÓN EXTERNA

El Informe Integrado de MAPFRE, S.A. correspondiente al ejercicio 2022, contenido en las páginas 1 y 210 precedentes, visadas todas ellas por el Secretario del Consejo, 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 8 de febrero de 2023.

D. Antonio Huertas Mejías
Presidente

D.ª M.ª Amparo Jiménez Urgal
Vocal

D. Ignacio Baeza Gómez
Vicepresidente 1º

D. Francisco J. Marco Orenes
Vocal

D.ª Catalina Miñarro Brugarolas
Vicepresidenta 2ª

D. Fernando Mata Verdejo
Vocal

D. José Manuel Inchausti Pérez
Vicepresidente 3º

D. Antonio Miguel-Romero de Olano
Vocal

D.ª Ana Isabel Fernández Álvarez
Vocal

D.ª M.ª del Pilar Perales Viscasillas
Vocal

D.ª M.ª Leticia de Freitas Costa
Vocal

D. Ángel Luis Dávila Bermejo
Secretario no Consejero

D.ª Rosa M.ª García García
Vocal

D. Antonio Gómez Ciria
Vocal



KPMG Asesores, S.L.
P.º de la Castellana, 259 C
28046 Madrid

Informe de Verificación Independiente del Informe Integrado de MAPFRE, S.A. y sociedades dependientes del Ejercicio 2022

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 (en adelante, "el Informe") adjunto correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2022 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 adelante, estándares GRI), de acuerdo con el requerimiento 8 de la sección 3 del GRI 1.

Adicionalmente, hemos realizado la verificación, con alcance de seguridad limitada, de la información relativa a riesgos climáticos incluida en el apartado "3.3.2.3. Riesgos y oportunidades del cambio climático en el negocio" del Informe, preparada de conformidad a las recomendaciones del Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD).

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 2022 del Grupo incluido en el Informe, ha sido 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 "6.5. Correspondencia contenidos GRI y estado de información no financiera (Ley 11/2018, de 28 de diciembre)" del Informe.

El contenido del Informe incluye información adicional a la requerida por los estándares GRI 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 "6.4. Índice de contenidos GRI" y "6.5. Correspondencia contenidos GRI y estado de información no financiera (Ley 11/2018, de 28 de diciembre)" 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, de acuerdo con lo mencionado para cada materia en la tabla "6.4. Índice de contenidos GRI" del citado Informe.



Adicionalmente, la Dirección de la Sociedad dominante es responsable de la preparación y presentación de la información relativa a riesgos climáticos incluida en el apartado “3.3.2.3. Riesgos y oportunidades del cambio climático en el negocio” del Informe, de conformidad a las recomendaciones del TCFD

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 “6.5. Correspondencia contenidos GRI y estado de información no financiera (Ley 11/2018, de 28 de diciembre)” 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 gestión de la 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 las normas internacionales de calidad vigentes y mantiene, en consecuencia, un sistema de calidad que incluye políticas y procedimientos 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.



3

En un trabajo de aseguramiento limitado los procedimientos llevados a cabo varían en naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de aseguramiento razonable y, por lo tanto, la seguridad que se obtiene es sustancialmente 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 2022.
- 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 2022.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el Informe del ejercicio 2022 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Revisión de la información reportada en materia de riesgos climáticos para dar cumplimiento a las recomendaciones del TCFD presentada en el apartado “3.3.2.3. Riesgos y oportunidades del cambio climático en el negocio” del Informe del ejercicio 2022.
- 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 2022, no haya sido preparado, en todos los aspectos significativos, conforme a los estándares GRI, según lo detallado en la tabla “6.4. Índice de contenidos GRI” del Informe, de acuerdo con el requerimiento 8 de la sección 3 del GRI 1.
- b) La información relativa a riesgos climáticos incluida en el apartado “3.3.2.3. Riesgos y oportunidades del cambio climático en el negocio” del Informe, no haya sido preparada, en todos los aspectos significativos, de conformidad a las recomendaciones del TCFD.



- c) El EINF de MAPFRE, S.A. y sus sociedades dependientes, correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2022, incluido en el Informe, 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 "6.5. Correspondencia contenidos GRI y estado de información no financiera (Ley 11/2018, de 28 de diciembre)" del Informe.

Párrafo de énfasis

El Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio de 2020 relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles establece la obligación de divulgar información sobre la manera y la medida en que las inversiones de la entidad se asocian a actividades económicas elegibles según la Taxonomía. A tales efectos, los Administradores de la Sociedad dominante han incorporado información sobre los criterios que, en su opinión, mejor permiten dar cumplimiento a tal obligación y que están definidos en el apartado "3.3.2. Sostenibilidad en el negocio" del Informe Integrado 2022 adjunto. Nuestra conclusión no ha sido modificada en relación con esta cuestión.

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 2022 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
8 de febrero de 2023



