

INFORME INTEGRADO 2021

MAPFRE S.A.

INFORME INTEGRADO 2021

ÍNDICE

1. CARTA DEL PRESIDENTE	4
2. GRUPO MAPFRE	7
2.1. Sobre nosotros	7
2.1.1. Actividad principal	7
2.1.2. Misión, visión y valores	8
2.1.3. Huella geográfica (implantación)	8
2.1.4. Marca y reputación	9
2.2. Estrategia	11
2.2.1. Plan Estratégico	11
2.2.2. Sostenibilidad	12
2.3. Estructura accionarial y funcional	16
2.3.1. Estructura accionarial	16
2.3.2. Estructura funcional	16
2.4. Buen Gobierno	18
2.4.1. Sistema de Gobierno Corporativo	18
2.4.2. Comportamiento Ético: principales medidas de cumplimiento y prevención	23
2.4.3. Medidas de control: el modelo de control interno	29
2.4.4. Ciberseguridad y privacidad de datos	29
3. Hitos y magnitudes económicas	31
3.1. Marco regulatorio y entorno global	31
3.1.1. Marco regulatorio	31
3.1.2. Entorno económico y asegurador	32
3.2. Principales magnitudes económicas de MAPFRE	35
3.2.1. Principales magnitudes	35
3.2.2. Información de Unidades de Negocio	41
3.2.3. Hechos relevantes ocurridos en el ejercicio que han impactado en las magnitudes económicas	47
3.3. Gestión de riesgos y sostenibilidad en el negocio	49
3.3.1. Gestión de riesgos	49
3.3.2. Sostenibilidad en el negocio	52
4. Comprometidos con los grupos de interés	60
4.1. MAPFRE y la COVID-19	60
4.2. Protegiendo al cliente	61
4.3. Creando valor al accionista	70
4.4. Desarrollando a las personas	73

4.5. Generando negocio a los proveedores	90
4.6. Nuestra huella, valor compartido	94
5. Comprometidos con el medio ambiente	101
6. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	112
6.1. Bases de preparación y presentación del informe	112
6.2. Materialidad	114
6.3. Notas de información complementaria	117
6.4. Índice de contenidos GRI	167
6.5. Correspondencia contenidos GRI y estado de información no financiera	179

1. CARTA DEL PRESIDENTE

Estimados amigos,

A todos nos habría gustado que este año que hemos dejado atrás hubiera sido también el punto final de esta terrible pandemia a la que el mundo se está enfrentando. Cuando aprobamos nuestro Plan Estratégico 2019-2021, mirábamos con ambición un futuro que, tras una profunda y larga crisis económica, entonces se antojaba muy prometedor, de recuperación y crecimiento en la mayoría de las economías, e incluso el inicio de un nuevo ciclo de desarrollo económico y social. Nadie esperaba lo que vino después, truncando toda la planificación prevista por empresas, gobiernos e instituciones, y el futuro de miles de millones de personas, entre contagiados y fallecidos. La crisis económica provocada por la paralización de las economías ha sido, está siendo aún en algunas regiones, más devastadora que el daño generado por el propio virus.

Esta es la realidad que tuvimos que enfrentar todos también durante el año 2021 y, sobre la cual, antes de entrar en los detalles puramente económicos del ejercicio, me gustaría compartir algunas reflexiones:

La primera es que ni siquiera una pandemia global ha conseguido mover la aguja de nuestra hoja de ruta esencial que nos identifica como grupo asegurador de primer nivel. Las decisiones para proteger el valor del negocio que adoptamos ya en marzo de 2020, se han mostrado acertadas también en 2021, es más, este segundo año de pandemia hemos conseguido incrementar nuestra rentabilidad y continuar, a veces a ritmos más lentos condicionados por las circunstancias, con el intenso proceso de transformación de la compañía en todos los mercados. Tampoco nos ha detenido el virus en nuestros intensos compromisos como empresa global. Hemos culminado con éxito nuestro Plan de Sostenibilidad 2019-2021, y someteremos a la Junta de Accionistas de 2022 la aprobación del siguiente plan trienal de sostenibilidad, un paso más con una estrategia aún más ambiciosa que eleva la exigencia de nuestros compromisos en materia social, ambiental y de gobernanza (ASG), tanto como compañía, como en nuestra actividad aseguradora y reaseguradora. En segundo lugar, hemos continuado y reforzado los compromisos de nuestra potente acción social, somos una compañía que es, y se percibe, activa en la persecución de un mundo más justo, igualitario e inclusivo; y por último, el nuevo Plan de Sostenibilidad 2022-2024 también nos permitirá seguir mejorando la gobernanza de la entidad, donde vamos dando pasos intensos como se puede apreciar en este Informe.

En tercer lugar, entre las cosas que tampoco nos ha frenado la pandemia, se encuentra nuestro agradecimiento a ustedes, los accionistas, con quienes mantenemos el compromiso de dividendo sostenible en el tiempo que nos caracteriza, ajustado a la realidad puntual que hemos ido atravesando, pero sostenible y en efectivo, como siempre. En los últimos diez ejercicios, MAPFRE ha destinado a la retribución de la confianza del accionista dividendos por un valor de cerca de 4.200 millones de euros, y con una rentabilidad por dividendo de entre el 4 % y el 8 %, siendo año a año una de las más elevadas del IBEX 35.

Somos, y seguiremos siendo, una empresa que trabaja para elevar siempre al máximo la rentabilidad financiera del negocio, pero, con la misma intensidad, también la rentabilidad social de MAPFRE, y todo con un comportamiento ético riguroso y unas relaciones transparentes con todos nuestros grupos de interés.

El pasado año culminó también el Plan Estratégico 2019-2021, un plan que, como he señalado al inicio, nació para pilotar un entorno muy distinto al que después nos hemos encontrado. En este Informe Integrado tienen ustedes cumplida información sobre el mismo. Permítanme que me anticipe y les dé mi opinión: si no fuésemos MAPFRE, una compañía que busca la excelencia y aborda toda su actividad con la máxima exigencia, el plan habría que calificarlo como de éxito teniendo en cuenta el marco donde nos hemos tenido que mover. La realidad a la que nos hemos enfrentado nos ha impedido cumplir todos los objetivos financieros aspiracionales que nos habíamos marcado pero, a cambio, hemos cumplido con todas las iniciativas estratégicas de futuro de la compañía: intensificar el foco en el cliente, fortalecer el negocio digital, aumentar la diversificación especialmente en relación al negocio de vida, posicionarnos en el seguro del automóvil MAPFRE 3.0 que aborda la nueva realidad del automóvil y de la movilidad, perfeccionar el modelo global de eficiencia, extender la implantación de la gestión analítica de los datos, y gestionar el cambio de las personas y de la organización a través de lo que hemos llamado Reto Digital de MAPFRE.

Adicionalmente, también hemos cumplido con creces otros indicadores de igual importancia, como los de inclusión y talento. Nos sentimos muy orgullosos de que el 3,5 % de nuestros empleados sean ya personas con discapacidad, frente al objetivo del 3 % que nos habíamos fijado. En relación con el talento, hemos mejorado hasta el 73,6 % el índice de capacidades digitales de la plantilla, y estamos gestionando mejor el talento femenino, elevando su presencia creciente también en los niveles de toma de decisión de la compañía. Nos comprometimos a promover ese desarrollo para que al menos, el 45 % de las vacantes fuesen conseguidas por mujeres, y al final del Plan lo han sido el 49,1 %.

Entrando ya en las cifras de negocio, nuestros ingresos se han elevado por encima de los 27.250 millones de euros, con un aumento superior al 7 %. El crecimiento de las primas en el negocio de seguro, el *core* de la compañía, ha sido incluso superior, el 8,2 %, con un excelente comportamiento tanto en IBERIA como también en LATAM, lo cual es muy relevante teniendo en cuenta el entorno de retracción de la economía de esa región. El resultado, que se eleva hasta los 765 millones de euros, incluyendo el ingreso extraordinario de la ruptura de una de las alianzas de bancaseguros que teníamos en España, es un reflejo de la enorme resiliencia de la compañía. Respecto a la plusvalía generada por esa alianza, es importante conocer que se ha destinado en su mayor parte a fortalecer el negocio, sentando las bases para incrementar la rentabilidad futura de la compañía, adaptando y mejorando la eficiencia operativa de las operaciones de España e Italia, así como a optimizar la estructura financiera del Grupo.

El modelo de negocio de MAPFRE y nuestra estrategia son un ejemplo de cómo la empresa afronta los desafíos globales en sostenibilidad, gestiona los riesgos y oportunidades Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) 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 ASG se integran de forma natural en nuestros procesos de negocio brindando soluciones a largo plazo. La gestión de riesgos y oportunidades ASG ayuda en la toma de decisiones en áreas como suscripción, inversión, innovación en productos y servicios, claves para generar confianza en los grupos de interés.

Continuamos comprometidos con el Pacto Mundial de Naciones Unidas y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030. Y como aseguradora, estamos acompañando a nuestros clientes en la tarea de acelerar una transición ordenada desde economías basadas en la economía del carbón hacia procesos y actividades más respetuosas con el medio ambiente. En MAPFRE creemos que esa transición, además, tiene que ser justa no solo pensando en las generaciones futuras, sino también en las personas que ahora están dependiendo de la actual realidad económica y social.

En los momentos en los que todo se cuestiona, es cuando más se valora contar con empresas sólidas y rentables, perdurables en el tiempo y capaces de mostrar lo mejor de sí incluso cuando el mundo se para. Es cuando más se valora contar con empresas confiables, solidarias y comprometidas como es MAPFRE.

Afrontamos con la máxima ilusión el nuevo Plan Estratégico, donde la prioridad va a estar puesta en tres grandes focos: crecimiento, eficiencia y productividad y transformación cultural y organizacional, que nos va a permitir aprovechar al máximo la recuperación que, aunque de forma asimétrica, comienza ya a producirse en las diferentes regiones del mundo.

Somos ambiciosos y buscamos nuevas vías de crecimiento. Somos competitivos, y lo queremos ser cada vez más con las inversiones que hemos realizado en tecnología, que nos van a hacer más eficientes y rentables. Trabajamos para seguir siendo percibidos como una organización cada vez más abierta, transparente y conectada presencial y digitalmente a todos nuestros grupos de interés. Y teniendo siempre el foco puesto en la excelencia en el servicio y en la búsqueda incesante de la mayor eficiencia y rentabilidad.

Las cifras reflejan una compañía sólida, rentable y solvente. Todos nuestros proyectos de transformación avanzan, y estamos preparados para seguir siendo la aseguradora española más importante del mundo y ocupando posiciones de liderazgo en la mayoría de los mercados y, además, hacerlo todo con un profundo compromiso social, que es una de nuestras señas de identidad. Las empresas que no entiendan que los ciudadanos esperan una propuesta de valor diferente, social, humana y sostenible, y no solo la económica, corren el riesgo de desaparecer de sus decisiones de compra, y en esto, MAPFRE, la compañía de la que usted forma parte, lleva unas cuantas décadas de ventaja.

Les invito, queridos lectores, a avanzar en el análisis de esta publicación para conocer en profundidad la evolución de la compañía. Concluyo agradeciendo su confianza, la de todos nuestros grupos de interés, y muy especialmente la de los más 250.000 empleados, colaboradores y proveedores que nos ayudan a desplegar los valores de MAPFRE y nuestra excelencia en los bienes y servicios de nuestro porfolio, y que, en este segundo año de pandemia, han vuelto a ser claves para la estabilidad y desarrollo de nuestras operaciones.

Antonio Huertas

Presidente de MAPFRE

2. 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, 43 países, y contamos con una estructura societaria adaptada a la evolución de los negocios y las necesidades de nuestros clientes en los cinco continentes.

Somos la aseguradora española de referencia en el mundo, una de las multinacionales aseguradoras líderes de Iberoamérica, y ocupamos posiciones relevantes y/o de liderazgo en la mayoría de los países en los que estamos presentes.

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

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, ajustada al modelo de gestión de cada cliente, con oferta de productos para vehículos, responsabilidad civil y patrimonio, ingeniería y construcción, cascos y aviación, transporte de mercancías, industrias agropecuarias, caución y crédito, seguros colectivos de salud, accidentes, y vida y jubilación entre otros.

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 otras entidades financieras, concesionarios de automóviles, centros comerciales, empresas de servicios, etc.

Presencia en 43 países	
Ingresos 27.257,2 millones de euros	32.341 empleados
Fondos propios 8.463,2 millones de euros	77.754 mediadores
Resultado atribuido 765,2 millones de euros	15.354 oficinas

2.1.2. Misión, visión y valores

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

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

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

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

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

Para ello, MAPFRE:

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

2.1.3. Huella geográfica (implantación)

MAPFRE es una compañía global que desarrolla principalmente actividades aseguradoras y reaseguradoras en 43 países de los cinco continentes a través de 212 sociedades.



2.1.4 Marca y reputación

El comportamiento del consumidor está en continua transformación, incrementándose día a día su nivel de exigencia hacia las empresas y esperando que sean realmente motor de cambio social. En la actualidad, cobra cada vez más peso a la hora de decidirse por un producto u otro, no solo el precio o la calidad del mismo, sino también los valores, el compromiso o la contribución social que le sugiere la marca. Por ello, esta debe ser un fiel reflejo de la empresa a la que representa.

Nuestro posicionamiento como marca se define a partir de la estrategia empresarial, de nuestra visión, misión y valores. De acuerdo con nuestra visión, la confianza es el atributo más importante y hemos dotado a este concepto de un contenido que aporta valor a la compañía, adaptándolo a las particularidades locales de cada mercado. Asimismo, hemos desplegado una serie de acciones que demuestran nuestro compromiso social y sostenible, de forma coherente con nuestra estrategia y nuestros valores, reforzando el concepto de confianza. A través de la escucha continua al cliente, acciones de publicidad, comunicación y patrocinios —siempre vinculados a nuestros valores— perseguimos aumentar la notoriedad y mejorar la percepción por parte no sólo de nuestros clientes sino también de la sociedad en general en todos los mercados en los que estamos presentes.

Fruto de todas nuestras actividades, en 2021 MAPFRE ha sido incluida como la primera aseguradora española por valor de marca en el ranking mundial de Brand Finance.

Asimismo, el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERCOC) ha situado a MAPFRE en España en la sexta posición de las empresas con mejor reputación y la primera del sector asegurador, consiguiendo la mejor posición en los 20 años de historia de MERCOC. En Perú se coloca entre las 50 empresas mejor valoradas en esta clasificación y en México vuelve a ser la aseguradora con mejor reputación.

Además, en el indicador Merco Talento, MAPFRE en España se sitúa en la novena posición, siendo un año más la líder en su sector:

Desde el punto de vista de marca empleadora, MAPFRE ha sido certificada como Top Employers en España. Además, MAPFRE S.A. cuenta con el distintivo "Igualdad en la Empresa", que concede el Ministerio de Igualdad de España, tras una amplia evaluación de todas las medidas de igualdad, y MAPFRE Grupo Asegurador en España mantiene la certificación como Empresa Familiarmente Responsable (EFR). Asimismo, ha sido reconocida con el premio Randstad como la aseguradora más atractiva para trabajar en España; en Uruguay, con el sello inclusivo "Uruguay Valora", que reconoce el compromiso por desarrollar una cultura inclusiva hacia personas con discapacidad en el ámbito laboral, y en Turquía, con varias distinciones reconociendo su programa de liderazgo femenino.

En 2021, MAPFRE ha sido considerada por *Forbes* como una de las 50 mejores empresas para trabajar en España y es la primera financiera y la única aseguradora española en el Top10 de las LinkedIn Top Companies 2021.

Respecto a la evolución de la reputación en 2021, es decir, la percepción de la compañía entre los grupos de interés, 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 y respeto.

Por último, *Financial Times* ha incluido a MAPFRE en la lista de las 300 compañías que más han contribuido a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero en los últimos años y en México la empresa se posiciona como la sexta compañía más responsable del país gracias a sus prácticas en materia de sostenibilidad.

2.2. Estrategia

2.2.1. Plan Estratégico

Estrategia

En MAPFRE nos transformamos para crecer con rentabilidad. La digitalización e innovación son claves en esta evolución. La transformación está presente en todo lo que hacemos, es transversal y actúa como auténtico acelerador en todos los ámbitos de la compañía. Nuestra estrategia se apoya en tres pilares:



Orientación al cliente:

Somos un equipo orientado 100 % al cliente. Apostamos por un modelo competitivo, que pone siempre al cliente en el centro de todo lo que hacemos con la finalidad de ofrecer una experiencia óptima en cada momento de contacto con MAPFRE. Queremos conocer, entender y fidelizar a los clientes; incrementar la productividad en todos nuestros canales e innovar en productos, servicios y experiencias para nuestros clientes.

Excelencia en la gestión técnica y operativa:

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

Cultura y talento:

Potenciando el compromiso de todos los que trabajamos en MAPFRE, queremos seguir adaptándonos a los cambios con nuevas habilidades que nos permitan afrontar los desafíos futuros. Por ello, seguimos trabajando para ser referentes en sostenibilidad, innovación y confianza.

El Plan estratégico 2019 - 2021 “Transformándonos para crecer y mejorar la rentabilidad” ha estado marcado por las catástrofes ambientales, por la pandemia mundial acontecida de la que aún estamos saliendo, y por la volatilidad e incertidumbre política, económica y social en los diferentes mercados donde MAPFRE opera.

Avances del Plan en 2021 y Perspectivas de futuro.

Avances del Plan en 2021

Mapa estratégico ciclo 2019 - 2021

Crecimiento Rentable	Crear valor sostenible para el Accionista	Creer de manera sostenible por encima del mercado	Potenciar de forma rentable el negocio de Vida	
Orientación al cliente	Captar y Renovar la confianza de nuestros Clientes	Incrementar la productividad de los canales de distribución	Innovar en productos, servicios y capacidades	
Excelencia en la gestión técnica y operativa	Gestionar rigurosamente los riesgos en todos los niveles de la organización	Lograr una operativa eficiente y de alta calidad en la prestación de los servicios	Reducir gastos para ser más competitivos	Disponer de una Tecnología global abierta, flexible y con analítica integrada
Cultura y talento	Potenciar el compromiso de las personas con los valores MAPFRE	Desarrollar personas con capacidades técnicas, globales y transformacionales	Posicionar a MAPFRE como referente en sostenibilidad, innovación y confianza	

En el actual escenario, hemos ajustado nuestros objetivos aspiracionales públicos, poniendo foco en cuatro y alineándolos a la realidad de los mercados sin perder la ambición que siempre ha caracterizado a MAPFRE.

Los principales avances en los objetivos e iniciativas del plan fueron:

1 Objetivos aspiracionales

Datos 2021:

- ROE: 9 % (8,3 % excluyendo el beneficio por la finalización del acuerdo con Bankia, 2ª y 3ª fase del plan de bajas en el área regional Iberia, reestructuración en Italia y recompra deuda), frente a una aspiración marcada del 8,5% (sin ajustes por deterioro del fondo de comercio).

- Resultado neto operativo: 765,2 millones de euros (703 millones, excluyendo el beneficio por la finalización del acuerdo con Bankia, 2ª y 3ª fase del plan de bajas en el área regional Iberia, reestructuración en Italia y recompra de deuda), frente a una aspiración de 700 millones de euros.
- Primas de seguro: 8,2 % de crecimiento, frente a un crecimiento esperado del 3 %.
- Ratio combinado no vida: 97,46 % (96,1 % excluyendo 1ª, 2ª y 3ª fase del plan de bajas en el área regional Iberia y reestructuración en Italia), frente a una aspiración del 95 %.

2 Iniciativas estratégicas corporativas

Foco en el cliente: estamos adaptando nuestra oferta comercial y propuesta de valor, nuestras operaciones, estructura y tecnología, para ofrecer una mejor calidad y experiencia al cliente.

Plan de negocio digital: continuamos fortaleciendo nuestro negocio digital incrementando las inversiones en marketing digital, comparadores y herramientas digitales.

Vida: trabajamos para alcanzar nuestros objetivos de crecimiento de primas y resultados, creando valor a largo plazo, al mismo tiempo que impulsamos el negocio de vida y ahorro de forma homogénea y eficiente, incrementando así la diversificación de MAPFRE.

SAM 3.0 (Seguros de Automóvil MAPFRE 3.0): estamos desarrollando capacidades como respuesta a las nuevas tendencias en el mundo del automóvil y la nueva movilidad (ADAS, UBI etc.).

Modelo global de eficiencia: buscamos incrementar la eficiencia, productividad y reducción de costes operativos, a través del desarrollo de modelos operativos que aborden la estandarización / integración y mejora de procesos y la automatización, entre otros, con un pleno enfoque al cliente, para mejorar la competitividad de MAPFRE.

Advanced Analytics: estamos haciendo una apuesta decidida por el dato, desarrollando una plataforma que nos permita pasar de una toma de decisiones sobre información estructurada a incorporar nuevas fuentes de información no estructurada, entendiendo y atendiendo mejor las necesidades de nuestros clientes.

Reto Digital: gestionamos el cambio que precisa la organización para adaptarse a los nuevos requerimientos digitales, dotando al entorno de trabajo de flexibilidad y agilidad y de herramientas que permitan el trabajo colaborativo y compartir el conocimiento.

Perspectivas de futuro para el próximo Plan Estratégico 2022 - 2024

El próximo ciclo estratégico abarcará los próximos tres años 2022 - 2024, y contemplará un horizonte de tres años adicionales para tratar de gestionar y anticipar situaciones de incertidumbre a futuro, bajo un modelo de trabajo más iterativo. Tras un ejercicio de reflexión profundo, concluiremos un nuevo Plan Estratégico, basado en tres potentes focos estratégicos: Crecimiento, Eficiencia y Productividad y Transformación Cultural y Organizacional.

2.2.2. Sostenibilidad

Los aprendizajes que han dejado los eventos mundiales de los años 2020 y 2021 ponen en evidencia la necesidad de que la sostenibilidad sea parte integral de la estrategia de las empresas. MAPFRE no ha sido ajena a los fuertes desafíos que el mundo experimentó durante este periodo, y si acaso esto ha servido para dar aún más relevancia a nuestro compromiso social de 88 años, nuestro modelo de negocio orientado al desarrollo sostenible y a nuestra atención en el presente con visión de futuro.

Nuestro modelo de sostenibilidad, publicado en la web corporativa, está alineado con la visión, misión y valores de MAPFRE, con los Principios Institucionales y Empresariales y con nuestra estrategia. Creemos en nuestra gente, en la diversidad, en la igualdad de oportunidades y en nuestro talento. Por esa razón mantenemos un entorno de trabajo flexible, seguro y saludable que facilita el desarrollo de la creatividad y la innovación.

Desarrollamos nuestro compromiso social a través del voluntariado corporativo y de acciones sociales, que se promueven con ayuda de los empleados. Desarrollamos y fomentamos relaciones honestas y equitativas con nuestros grupos de interés para generar espacios de diálogo para el desarrollo sostenible, al tiempo que identificamos temas materiales para nuestra empresa y grupos de interés.

Es importante para nosotros compartir principios y valores con nuestros proveedores, buscando la forma de crecer mutuamente dentro de un ámbito de comportamiento ético.

El cuidado del medioambiente es algo que tenemos presente en nuestro día a día, lo evidenciamos a través de compromisos públicos poniendo el foco en el cambio climático, en la economía circular y en la gestión eficiente en nuestras propias instalaciones.

En síntesis, nuestra estrategia en su diseño contempla los ejes básicos de la sostenibilidad — ambiental, social y gobernanza—, junto con el crecimiento rentable y sostenible.

Modelo de gobierno en sostenibilidad

La Política de Responsabilidad Social Corporativa que MAPFRE tenía, aprobada en 2015, evolucionó hacia un modelo más completo de Política de Sostenibilidad, la cual fue aprobada por el Consejo de Administración de MAPFRE S.A. el 29 de abril de 2021. Al igual que la política de RSC anterior, la actual Política de Sostenibilidad establece el marco de referencia para que cualquier entidad del Grupo MAPFRE pueda desarrollar y potenciar un comportamiento socialmente responsable, independientemente de si se centra en el negocio convencional o digital, y adicionalmente incluye ahora criterios más completos en temas Ambientales, Sociales y de Gobierno (ASG) y compromisos internacionales, 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 Sostenibilidad del Grupo.

MAPFRE asume al máximo nivel de gobierno la aprobación y seguimiento de la estrategia de sostenibilidad. Contamos con un Comité Corporativo de Sostenibilidad, cuyos miembros son designados por el Comité Ejecutivo. Este órgano, de máximo nivel ejecutivo se encarga, entre otros asuntos, de proponer al Consejo de Administración la estrategia de sostenibilidad del Grupo, de promover el avance del plan y de tratar aquellos asuntos que son relevantes para el Grupo en este ámbito. Concretando, durante el 2021 la definición y seguimiento de los temas Ambientales, Sociales y de Gobernanza ha estado a cargo del Consejo de Administración y del Comité de Sostenibilidad.

En 2021 el Comité de Sostenibilidad se ha reunido en cuatro ocasiones para, entre otros asuntos, hacer seguimiento a cada uno de los proyectos del Plan 2019-2021, identificar las tendencias, oportunidades y requerimientos regulatorios relacionados con la sostenibilidad y establecer los planes de acción para cumplirlos, así como, proponer a los órganos de gobierno correspondientes de MAPFRE la Política de Sostenibilidad, la Política de Medioambiente, el Marco de Inversión Socialmente Responsable y el Plan de Sostenibilidad 2022-2024.

Por otra parte, contamos con una Dirección Corporativa de Sostenibilidad, encargada de la operativa, de la coordinación y del diseño de la estrategia de sostenibilidad. Esta dirección participa en diferentes comités internos y externos para el desarrollo de temas de sostenibilidad, como el Comité de Riesgos de MAPFRE Asset Management, entre otros.

Estrategia en sostenibilidad

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

El Plan de Sostenibilidad 2019-2021 se cumplió en un 98 %. De este destacamos los siguientes logros:

EJE AMBIENTAL

Cambio climático: como uno de los resultados de nuestro Plan de Eficiencia Energética y Cambio Climático hemos cumplido con nuestro compromiso público de que las operaciones de MAPFRE en España y Portugal sean neutras en huella de carbono al cierre de 2021⁶. Igualmente, desde el inicio del plan en 2019, se han incorporado 11 países al cálculo de la huella de carbono certificada con ISO 14.064. En cuanto a eficiencia energética y gestión medioambiental de los edificios, en estos tres años se han certificado con ISO 14.001 e ISO 50.001, 19 edificios en ocho países. También hemos logrado certificar a la Junta General de Accionistas como evento sostenible.

Economía circular: hemos firmado un pacto con la Cámara de Comercio de España para poner en marcha el proyecto de competitividad y sostenibilidad en pymes. Con el desarrollo del proyecto MAPFRE sin plásticos hemos retirado de nuestras instalaciones todos los envases y welcome pack de plásticos. En el complejo de Majadahonda hemos logrado la certificación residuo cero.

⁶A fecha de cierre de este Informe, de la huella reportada se han compensado 4.000 TonCO2e. La compensación completa se realizará antes de la Junta General de Accionistas de marzo de 2022.

EJE SOCIAL

Inclusión y talento: al cierre de 2021:

- En MAPFRE hemos alcanzado el 49,1 % de vacantes en puestos de responsabilidad ocupados por mujeres y se ha implantado la red de liderazgo femenino en España, Brasil, Estados Unidos, México, Perú y Turquía.
- En nuevos modelos de trabajo y transformación digital, hemos logrado que el 81,5 % de los empleados tenga movilidad tecnológica y conseguido que el índice de capacidades digitales de la plantilla haya aumentado hasta el 73,6 %.
- En nuestro objetivo de integración laboral, hemos logrado que el 3,5 % de la plantilla sean personas con discapacidad.

Responsabilidad sobre producto y transparencia:

- Durante estos tres años, hemos desplegado el modelo de homologación ASG de proveedores en España, Estado Unidos, Brasil, México, Colombia y Perú, homologándose un total de 4.325 proveedores en los ramos de autos y hogar.
- MAPFRE Economics publica el estudio *Inclusión Financiera en Seguros*, que tiene como objetivo mostrar mecanismos que permitan elevar el acceso de la población, en especial la de menores ingresos, a los seguros, facilitando que un amplio segmento de la sociedad pueda tener acceso a mayor bienestar.
- Durante este periodo se continúa el desarrollo de acciones en torno al Observatorio MAPFRE de Finanzas Sostenibles y la realización de un foro anual sobre este tema.
- Con el objetivo de especializar a los equipos de inversión y asesores financieros, entre 2019 y 2021 se han certificado 36 personas de los equipos de inversión en CESGA y 518 asesores financieros (empleados y mediadores) en ESG Essentials, certificación concedida por la Federación Europea de Analistas Financieros.

Economía del envejecimiento: Durante 2021 se definieron las líneas de trabajo del plan director del proyecto Ageing en España, que tiene como objetivos fomentar el talento sénior (mayores de 55 años), la flexibilidad laboral y la preparación para la transición a la jubilación, considerando temas como previsión social, salud y voluntariado.

EJE GOBERNANZA

Agenda 2030: MAPFRE ha definido el mapa de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) prioritarios para el Grupo y las metas e indicadores que acompañan su medición (Ver capítulo 4.6 y nota 10). Hemos contribuido a la difusión de la Agenda 2030 con más de 4.500 acciones de comunicación interna y externa como los Diálogos de Sostenibilidad, Semana MAPFRE de la Sostenibilidad y apoyo a la Red Española del Pacto Mundial de la ONU en la campaña por el VI aniversario de la aprobación de los ODS, entre otras.

Marco ético:

- En 2021 se ha impartido formación a 20.234 empleados a través del curso online sobre Código Ético y Conducta.
- Elaboración y difusión de las políticas de Derechos Humanos, Anticorrupción, Sostenibilidad y Medio Ambiente.

Huella social: como parte de los proyectos y acciones en huella social, durante 2021 se diseñaron la metodología para conocer el impacto que tiene en la sociedad el proyecto de Voluntariado Corporativo, la cual cruza cada acción del voluntariado con las metas del ODS respectivo, y la metodología para conocer el impacto que genera en la sociedad el empleo de las personas con discapacidad que trabajan en MAPFRE.

EJE TRANSVERSAL

Transición energética: en nuestros compromisos con la adaptación y mitigación al cambio climático y la transición energética hacia una economía baja en carbono, durante el periodo 2019-2021 hemos cumplido el 100 % con los compromisos públicos asumidos en esta materia.

Suscripción: desarrollo e implantación del modelo de medición de riesgos ASG en la cartera de riesgos globales.

Inversión: definición del Marco de Actuación en Inversión Responsable que contempla los principios de inversión responsable elaborados por el PRI. Medición del impacto de la cartera de inversión en los ODS con la metodología desarrollada en conjunto con la Universidad de Siena. Lanzamiento de productos de inversión socialmente responsable (Ver capítulo 3.3.2.1. Integración de los aspectos ASG en los procesos de inversión de MAPFRE).

Formación en sostenibilidad

MAPFRE dispone de dos cursos online específicos:

- “Un paseo por la responsabilidad social corporativa”, lanzado en 2018, mediante el cual han sido formados a lo largo de estos años un total de 13.470 empleados.
- “MAPFRE y el medio ambiente”, lanzado en 2017, mediante el cual han sido formados a lo largo de estos años un total de 14.539 empleados.

También a través de la Intranet Global y de la web corporativa (secciones: Sostenibilidad y Zoom), los empleados acceden a información específica, noticias y eventos relacionados con la sostenibilidad.

Perspectivas de futuro, Plan de Sostenibilidad 2022-2024

Durante el año 2021 se ha trabajado en la definición de un nuevo Plan de Sostenibilidad para los años 2022-2024 teniendo en cuenta, entre otros temas, la estrategia del Grupo, las tendencias en sostenibilidad, el estudio de los aspectos materiales para MAPFRE y los grupos de interés, y la nueva regulación en materia, ambiental, social y de gobernanza. Tras este amplio y profundo ejercicio de reflexión, se estructurará el nuevo plan haciendo énfasis en los temas ambientales, sociales y en la integración de la sostenibilidad en el negocio; el producto, los servicios, la suscripción e inversión.

2.3. Estructura accionarial y funcional

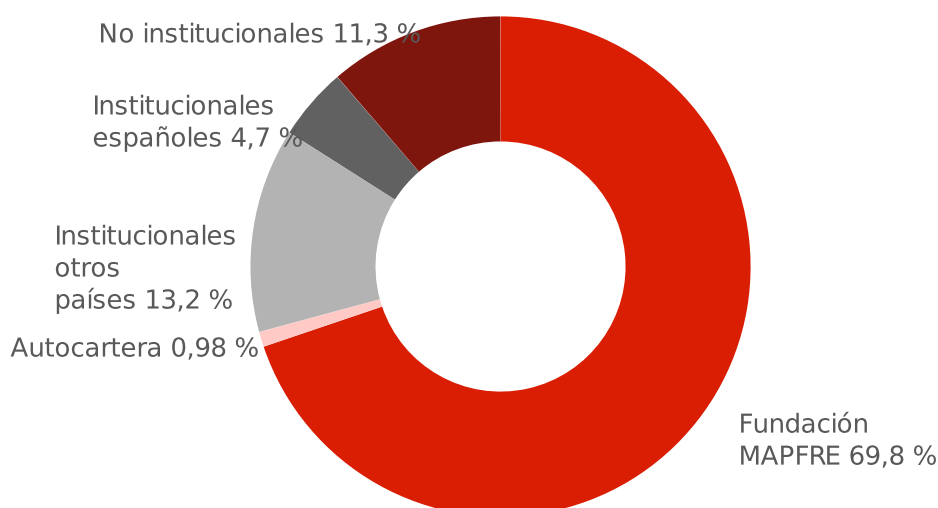
2.3.1. Estructura accionarial

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, IBEX Gender Equality Index, Ethibel Excellence y ESI Europe.

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

Al cierre del ejercicio MAPFRE S.A. posee 30.064.020 acciones propias, representativas del 0,9762 % del capital.

Composición del accionariado



2.3.2. Estructura funcional

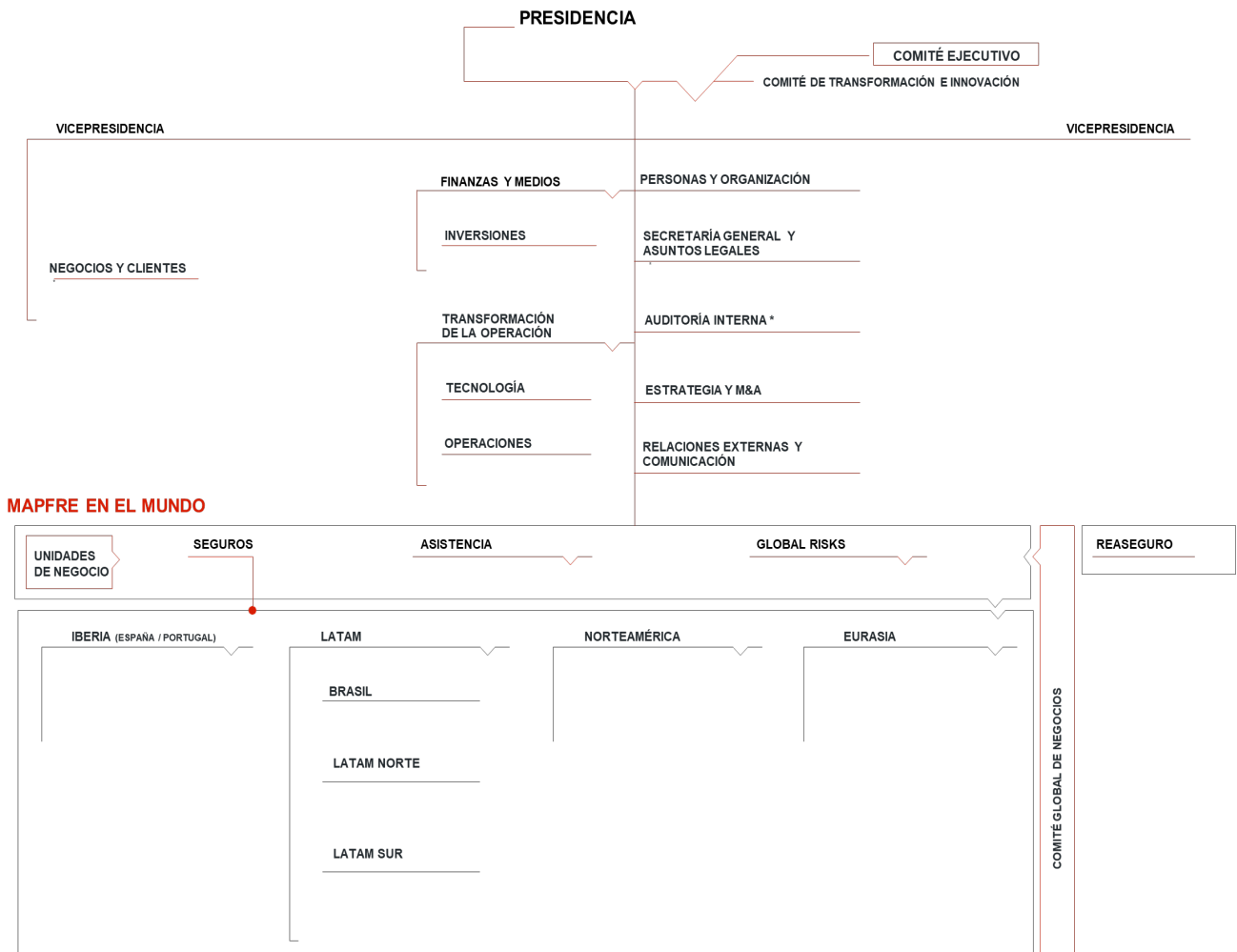
Durante el ejercicio 2021, las actividades empresariales del Grupo se han desarrollado a través de la estructura organizativa integrada por cuatro Unidades de Negocio (Seguros; Asistencia; Global Risks y Reaseguro) y seis Áreas Regionales (Iberia —España y Portugal—, Brasil, LATAM Norte —México, la subregión de América Central y República Dominicana—, LATAM Sur —Argentina, Chile, Colombia, Ecuador, Paraguay, Perú, Uruguay y Venezuela—, Norteamérica —Estados Unidos y Puerto Rico— y EURASIA —Europa, Medio Oriente, África y Asia-Pacífico—).

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

La actividad de las distintas Unidades de Negocio se completa con la de las Áreas Corporativas (Auditoría Interna, Estrategia y M&A, Finanzas y Medios, Inversiones, Negocios y Clientes, 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:



*Con dependencia funcional del Comité de Auditoría y Cumplimiento

2.4. Buen Gobierno

2.4.1. Sistema de Gobierno Corporativo

Gobierno corporativo

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

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

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

Cuenta, asimismo, con otros tres Comités Delegados:

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

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

Comisión Delegada

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

Comité de Auditoría y Cumplimiento

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

Comité de Nombramientos y Retribuciones

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

Comité de Riesgos

Realiza funciones de apoyo y asesoramiento al Consejo de Administración en la definición y evaluación de las políticas de gestión de riesgos y en la determinación de la propensión al riesgo y de la estrategia de riesgos. Está integrado por un mínimo de tres y un máximo de cinco miembros, todos ellos no ejecutivos y dos de los cuales, al menos, serán consejeros independientes.

No obstante, el Consejo de Administración ha propuesto a la Junta General de Accionistas del próximo 11 de marzo de 2022 modificar los Estatutos Sociales en el sentido de asignar al Comité de Riesgos competencias en materia de sostenibilidad, pasando a denominarse Comité de Riesgos y Sostenibilidad.

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).

La composición de los órganos de gobierno resultante de los acuerdos que previsiblemente se adoptarán el día 11 de marzo de 2022 es la siguiente:

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

Comité Ejecutivo

Presidente de Honor

Julio Castelo Matrán*

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

Elena Sanz Isla

Jaime Tamayo Ibáñez

Vocal - Secretario

Angel L. Dávila Bermejo

*el 1 de febrero de 2022, se produjo el fallecimiento del Sr. Castelo Matrán, D.E.P.

** Francisco Marco Orenes, fue vocal del Comité Ejecutivo hasta el 31 de diciembre de 2021.

Diversidad y experiencia

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

A la fecha de este Informe, el número de mujeres en el Consejo de Administración de la Sociedad representa un 33 % del total de los miembros. La mayoría participan en 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 del Comité de Riesgos.
- Rosa María García García: vocal del Comité de Nombramientos y Retribuciones.
- Pilar Perales Viscasillas: vocal del Comité de Auditoría y Cumplimiento.⁷

CONCEPTO	2021	2020	2019	2018
% Mujeres sobre el total Consejo	33,3 %	33,3 %	33,3 %	28,6 %

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 2021.

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

H: Hombres; M: Mujeres

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

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

⁷ Con efectos 1 de enero de 2022, D.ª Pilar Perales Viscasillas ha sido nombrada vocal del Comité de Riesgos.

Otros indicadores de Gobierno Corporativo:

CONCEPTO	2021	2020	2019	2018
% Quorum de la Junta General de Accionistas	81,58 %	86,85 %	82,38 %	82,07 %
Consejeros	15	15	15	14
- Hombres	10	10	10	10
- Mujeres	5	5	5	4
Consejeros ejecutivos	5	5	5	5
Consejeros externos independientes	7	7	7	6
Consejeros externos dominicales	3	3	3	3
Reuniones del Consejo	11	11	10	10
Reuniones de la Comisión Delegada	4	2	5	5
Reuniones del Comité de Auditoría y Cumplimiento	11	11	10	14
Reuniones del Comité de Nombramientos y Retribuciones ⁽¹⁾	5	5	6	5
Reuniones del Comité de Riesgos	7	9	6	6

Datos en número

1. Con independencia de las reuniones mencionadas, el Comité ha adoptado acuerdos por el procedimiento escrito, sin reunión, mediante circulares de 9 de febrero y 5 de abril de 2021.

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 2021 ha sido la siguiente:

CONCEPTO	2021
Número de consejeros	15
Retribución devengada en la Sociedad	13.893
Retribución devengada en sociedades del Grupo	2.412
TOTAL	16.305
Aportaciones a sistemas de ahorro con derechos consolidados y como importe de los fondos acumulados	6.559

Cifras en miles de euros

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

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

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

- Posibilidad de ajustes *ex post* de la retribución variable.
- Elusión de conflictos de intereses.

El sistema retributivo diferencia entre consejeros externos y consejeros ejecutivos:

A) Consejeros externos.

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

B) Consejeros ejecutivos.

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

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

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

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

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

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

Sin perjuicio de lo anterior, el Consejo de Administración ha acordado someter a la Junta General de Accionistas del próximo 11 de marzo de 2022 una nueva Política de Remuneraciones de los Consejeros para el periodo 2022-2024, a efectos de adaptar su contenido a lo establecido en la Ley 5/2021, de 12 de abril por la que modifica el Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital.

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 apartado 4.4.

Aquellas categorías de personal que puedan tener repercusión material en el perfil de riesgo de la Sociedad cuentan con un sistema de retribución variable vinculado al logro de objetivos ligados directamente con los planes estratégicos y sujeto, asimismo, a reglas de diferimiento.

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

2.4.2. Comportamiento ético: principales medidas de 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 (solvencia, integridad, vocación de servicio, innovación para el liderazgo y compromiso) y se desarrollan a través del cumplimiento de los compromisos internacionales y locales.

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

Estructura gráfica modelo comportamiento ético:



Medidas de prevención

El Código 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 otras medidas de prevención y cumplimiento 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.

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

Para garantizar su aplicación, así como la supervisión y el control de su cumplimiento, MAPFRE cuenta con 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.

Como medida de vigilancia, de acuerdo con lo expuesto en las medidas de cumplimiento, la última evaluación del 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 corrupción y prevención de riesgos penales se realizó en 2020.

En 2021 se puso en marcha un nuevo curso e-learning sobre el Código Ético de 45 minutos de duración. Durante el ejercicio se realizaron un total de 15.273 horas de formación en esta materia por un total de 20.234 empleados. El 60 % de la plantilla al cierre del ejercicio se ha formado en este ámbito. Además, durante este año 2021, también se han realizado 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 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.

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.

En 2021, 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. En concreto se ha sensibilizado en derechos humanos a 4.325 proveedores de servicio y se han formado en esta materia 435 proveedores de seguridad, lo que representa un 89 % del total de este tipo de proveedores.

En 2021, 31.496 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 81.962 horas. Al cierre del ejercicio, el 84 % 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, en el ejercicio de su debida diligencia en la materia, MAPFRE 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 la Nota 1 del apartado 6.3 de este informe.

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.



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.

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

Procedimientos iniciados por la Compañía en relación a conductas laborales contrarias al Código Ético

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.

Durante el año 2021, se han iniciado un total de seis procedimientos sancionadores. Como consecuencia del incumplimiento del artículo 4.6. del Código Ético relativo a la Marca, Imagen y Reputación Corporativa, en cuatro de los seis casos. se resolvió: la interposición de amonestaciones, en dos de los cuatro procedimientos, así como suspensiones de empleo y sueldo, en los dos restantes. Los otros dos casos, hasta completar los seis procedimientos, han implicado la interposición de amonestaciones, como consecuencia del incumplimiento del artículo 6.8. del Código Ético, relativo a las normas en materia de conflictos de interés.

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 web.

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 60 % de la plantilla. De manera específica, desde el año 2019, 1.699 empleados han participado en acciones formativas en materia de protección frente al acoso. Entre estas, 223 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 2021, 23.491 empleados realizaron alguna formación en materia de lucha contra la corrupción. A cierre de año, el 69 % 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	9.688
BRASIL	2.760
LATAM NORTE	2.735
LATAM SUR	3.171
NORTEAMÉRICA	2.463
EURASIA	1.420
Total	22.237

Nivel	Personas activas formadas	% sobre el total
Dirección	1.047	4,71 %
Jefes y Mandos	2.793	12,56 %
Técnicos	12.967	58,31 %
Administrativos	5.430	24,42 %
Total	22.237	100,00 %

Así mismo, los miembros del Consejo reciben formación en la materia, En 2021, el 100 % de los consejeros externos, han destinado, en conjunto, un total de 58 horas a formarse en relación a:

- Código Ético y de Conducta
- Prevención del blanqueo de capitales
- Prevención de riesgos penales
- Modelo interno de control de capital
- Normas NIIF-UE 9 y 17
- Normativa europea sobre seguros y normativa aprobada por el consejo.

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). Asimismo, 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.

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 es conocida por todos los miembros del Consejo de Administración, quienes la aprobaron en diciembre de 2020. Así mismo, esta ha sido comunicada, en 2021, a toda las personas que trabajan en MAPFRE, a través de la intranet.

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 2021, se han impartido 16.251 horas de formación en materias incluidas en el curso corporativo online de prevención de delitos y malas prácticas, con un total de 12.348 participantes. Un 37 % de las personas que trabajan en MAPFRE, a la fecha, ha 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 direcciones de cumplimiento de cada entidad se evalúa de forma periódica la vigencia de los controles existentes para aquellos procesos en los que se han 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, que recoge las políticas y procedimientos de prevención y comunicación internos y los órganos de control establecidos en el Grupo, así como los catálogos de operaciones que puedan estar relacionadas con el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo para entidades aseguradoras y para empresas de servicios de inversión.

Durante el ejercicio 2021, desde las áreas de Cumplimiento, se ha realizado una verificación de riesgo inherente (probabilidad por impacto) de determinados riesgos de esta materia.

Específicamente, en el ejercicio 2021, 3.773 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 4.762 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 se definió y aprobó en Comité Ejecutivo 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 de Conducta

El Código de Conducta establece diferentes vías de comunicación para consultas y denuncias éticas, tanto para empleados, directivos y miembros de órganos de administración de las entidades del Grupo, como para proveedores, contratistas y demás personas que mantengan relaciones profesionales con MAPFRE.

Las denuncias y consultas se reciben directamente por el secretario del Comité de Ética, garantizando su confidencialidad 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 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 2021 el comité de Ética ha registrado, a través de los diferentes canales de denuncias, un total de doce denuncias/quejas, de las cuales once no han sido admitidas a trámite por versar sobre materias ajenas al Código Ético y de Conducta y una ha sido tramitada y resuelta.

Se detalla a continuación información de la denuncia admitida a trámite por el comité de Ética en 2021:

- Denuncia de un empleado en España por presuntos incumplimientos de las normas técnicas de actuación en la asignación de peritaciones. Se llevó a cabo la oportuna investigación, concluyéndose la ausencia de infracción del Código Ético y de Conducta por no resultar acreditado que se haya infringido la normativa interna de MAPFRE ni tampoco la existencia de discriminación, arbitrariedad o agravios comparativos en la asignación de peritaciones.

Procedimiento de denuncias relacionadas con la Política de Derechos Humanos

En el supuesto de que se produzca alguna denuncia 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 2021, no se han recibido denuncias 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.

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 11 denuncias de acoso en el Grupo que han sido tramitadas a través del procedimiento interno previsto. Del total de denuncias, seis han sido por acoso moral y cinco por acoso sexual.

El contenido de las denuncias por acoso moral ha versado en cuatro 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 y la amonestación por escrito, respectivamente.

El contenido de las cinco denuncias por acoso sexual ha versado sobre conductas inapropiadas. En uno de los casos, la conducta se realizó por parte de personal externo hacia personal interno de MAPFRE y en otro de los casos, la conducta se realizó fuera del ámbito laboral. Se confirmó la existencia de acoso sexual en cuatro de los casos, en los cuales se adoptaron como medidas, el despido en dos de ellos, la suspensión de empleo y sueldo en uno de ellos, y la prohibición de comunicarse con la víctima por parte del colaborador externo en el otro caso.

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

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 corporativa 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 2021 se han recibido un total de tres 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. Más información en 4.2 Protegiendo al Cliente.

Medidas de cumplimiento

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

De acuerdo con esta medida, en 2021 se analizó y valoró el grado de cumplimiento en las siguientes políticas:

- a. Política de Aptitud y Honorabilidad
- b. Política de Auditoría Interna
- c. Política de Reaseguro

La valoración ha sido realizada en 44 entidades: MAPFRE S.A. y las entidades aseguradoras y reaseguradoras domiciliadas en España, Estados Unidos, Brasil, Alemania, Italia, México, Perú, Puerto Rico, Turquía, Malta, Portugal, Argentina, Chile, Colombia, y Panamá.

2.4.3. 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.
- Una segunda línea de defensa integrada por las funciones clave de Gestión de Riesgos, Actuarial y Cumplimiento quienes aseguran el funcionamiento del control interno.
- Una tercera línea de defensa constituida por Auditoría Interna, que realiza la evaluación independiente de la adecuación, suficiencia y eficacia del Sistema de Control Interno y que comunica eventuales deficiencias de forma oportuna a las partes responsables de aplicar las medidas correctivas, incluyendo los directivos y órganos de gobierno, según corresponda.

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

2.4.4. Ciberseguridad y Privacidad de datos

MAPFRE entiende la privacidad de los datos y la ciberseguridad como aspectos complementarios, relevantes y prioritarios, identificando, como elemento crítico, la protección de:

- a. La privacidad e información de terceros (clientes, empleados y resto de grupos de interés) que estos le ceden para que les proporcione, llegado el momento, los servicios contratados
- b. La información propiedad de MAPFRE sobre la que sustenta su ventaja competitiva y/o su valor de marca
- c. Los sistemas tecnológicos y la información que soportan los procesos de negocio de la compañía

Para conseguir la protección anteriormente citada, MAPFRE articula su actuación en materia de ciberseguridad y privacidad de datos en una serie de líneas estratégicas, contemplando en las mismas la protección de la información cuando ésta se recoge, transmite, almacena o procesa, y posibilitando 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 apartado 6.3 nota 2 Ciberseguridad y continuidad del negocio).

En los últimos tres ejercicios, se han destinado un total de 18.118 horas a la formación en materia de ciberseguridad y privacidad de datos. El número de personas trabajadoras en MAPFRE formadas entre 2019 y 2021 asciende a 25.778. Al cierre del ejercicio, el 68 % de la plantilla está formada en este ámbito.

Cabe mencionar que, durante 2021, se ha lanzado en España "Firewall Mindset MAPFRE, #CulturaCibersegura", una campaña innovadora de concienciación en ciberseguridad para mejorar la prevención y concienciar sobre cómo actuar frente a los ciberriesgos. En esta actividad, los empleados han tenido que realizar un caso práctico de identificación de ataque *phishing* dirigido. Ya son 2.221 los "ciberagentes" (empleados) que lo han finalizado y se espera que para 2022 se expanda su implantación en más países del Grupo.

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:

- a. Personal altamente especializado y acreditado (MAPFRE cuenta con un total de 275 certificaciones personales en materia de ciberseguridad y privacidad, con un total de 131 empleados certificados).
- b. 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 globales y ataques para la monitorización continua (24 horas, siete días).
- e. Planes, actualizados y entrenados de forma sistemática, de gestión de crisis y continuidad de negocio.
- 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.

Como consecuencia del incremento de ciberamenazas, en 2021 se ha desarrollado, aprobado y puesto en marcha el Plan de Ciber Resiliencia (PCR) del Grupo que, con un horizonte de ejecución de tres años, será el plan director que articule la evolución de MAPFRE en materia de ciberseguridad, privacidad, protección de datos y resiliencia operativa digital.

El plan consta de 11 grandes bloques de actividad, que generan más de 120 líneas de acción. Los recursos destinados para su ejecución buscan garantizar la existencia del talento y know-how interno necesario y suficiente tanto para llevar a término el plan, como para mantener el nivel de protección alcanzado.

Las capacidades desplegadas mediante el plan se integrarán en 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 nota 2).

Privacidad de datos

MAPFRE tiene como absoluta prioridad garantizar la privacidad y la adecuada protección de los datos de carácter personal, entendiendo estos aspectos como elementos esenciales que deben perseguirse 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 Nota 3 medidas de prevención y cumplimiento en materia de privacidad de datos):

- a. Modelo de referencia a nivel corporativo 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.

En 2021, se ha trabajado en la automatización y optimización de los procesos asociados al cumplimiento de las distintas legislaciones vigentes en la materia, garantizando la más oportuna y completa respuesta a los ejercicios de los derechos que aquellas contemplan, por parte de los interesados.

Los expertos de MAPFRE en privacidad se han incorporado a grupos de trabajos 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; así como en el Grupo de Trabajo de "Privacidad y Ética Digital" de COTEC.

En cumplimiento de lo establecido en el Reglamento Europeo de Protección de Datos (RGPD), a lo largo de 2021, se han comunicado dos potenciales incidentes a las autoridades de control de los países en los que opera, habiéndose cerrado los expedientes sin declaración de responsabilidad por parte de MAPFRE.

Asimismo, es importante señalar que en 2021, 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.

3. Hitos y magnitudes económicas

3.1. Marco regulatorio y entorno global

3.1.1. Marco regulatorio

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

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

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

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

3.1.2. Entorno económico y asegurador

La recuperación de la crisis económica global provocada por la pandemia de la COVID-19 tuvo un arranque rápido en la primera mitad de 2021, gracias a la respuesta rápida de las ayudas fiscales de los gobiernos, los apoyos monetarios de los bancos centrales y la relajación de las restricciones sanitarias a medida que avanzaron los programas de vacunación en el mundo. No obstante, en la segunda mitad de 2021 se dieron un conjunto de circunstancias que contribuyeron a que la recuperación empezara a perder dinamismo. En este sentido, destacan la subida de los precios de la energía (gas, electricidad y petróleo), los problemas en las cadenas de suministro, las inyecciones monetarias de los bancos centrales, la reducción del efecto de las ayudas públicas los ahorros acumulados por las familias el año anterior, todo lo cual ha llevado a que se empezaran a acumular presiones en precios.

En estas circunstancias, se espera que el crecimiento económico continúe, principalmente por los efectos de la política económica y monetaria y por una normalización de la actividad, pero se prevé que el ritmo se desacelere por los problemas en las cadenas de suministro y la presión en la inflación. En algunos países, como en Estados Unidos, hay también escasez de mano de obra en algunos sectores y, en menor medida, en Europa.

En este contexto, la estimación para el crecimiento mundial en 2022 se situaría en un 4,9 %, después de que en 2021 creciera un 5,9 % (estimado). De esta forma, a lo largo de 2022 la mayoría de las economías recuperarán los niveles de actividad anteriores a la pandemia, con algunas haciéndolo ya en 2021, en aquellas donde la caída de 2020 fue menor o las ayudas muy contundentes, como es el caso de los Estados Unidos. A pesar de ello, la incertidumbre sigue siendo elevada. Las encuestas a las industrias y comercios apuntan a que la crisis en la cadena de suministro, debido a los cuellos de botella en el transporte marítimo y en los puertos de descarga, se puede arrastrar hasta la mitad de 2022. Asimismo, las dificultades en el suministro de semiconductores y otros componentes están acumulando retrasos en la fabricación de automóviles, electrodomésticos y aparatos electrónicos.

Por otro lado, se mantiene la subida en los precios de las materias primas y la energía que, por una parte, ha sido resultado del súbito incremento de la demanda producido por la reactivación económica, pero que también ha sido consecuencia de factores muy concretos. En el caso del gas, el crecimiento de los precios se ha debido al aumento repentino de la demanda, a los bajos niveles de stocks y a temas geoestratégicos entre Rusia y la Unión Europea, así como entre Argelia y Marruecos. Los precios de la electricidad, por su parte, disparados en muchas partes del mundo, se han debido a los bajos niveles de producción en algunas energías limpias (eólica e hídrica), y a las subidas de precio de los derechos de emisión de CO₂, el gas y el carbón. De igual forma, la subida del precio del petróleo ha estado vinculada, entre otros motivos, a la resistencia de la OPEP en aumentar la producción, a la declinante inversión en prospección y exploración dadas las presiones por ir reduciendo el uso de combustibles fósiles, y al mayor enfoque en la electricidad.

La inflación lleva meses subiendo en muchas zonas del mundo, lo que ha impulsado a los bancos centrales de los países emergentes a subir tipos de interés, mientras que, en los países desarrollados, que se lo pueden permitir dada la diferente estructura de formación de precios y la credibilidad de sus monedas, la política monetaria ha decidido, por lo pronto, mantenerlos estables para seguir apoyando la recuperación económica. No obstante, en Estados Unidos, la Reserva Federal ha comenzado el *tapering* (la reducción de compra de activos), mientras que las expectativas de subidas de tipos de interés se han adelantado un año completo, empezando a la mitad de 2022. El Banco Central Europeo (BCE), por su parte, ha anunciado que mantendrá los tipos de interés, pero reducirá el ritmo de compras, mientras que explícitamente ha aumentado la tolerancia a la inflación por encima del 2 %.

Debe hacerse notar que el BCE sigue defendiendo la tesis de que la inflación es un fenómeno esencialmente transitorio, mientras que la comunicación de la Reserva Federal empieza a considerar que esa transitoriedad empieza a decaer. Es cierto que es probable que los precios de la energía y otras materias primas vuelvan a caer una vez que se resuelvan los problemas de suministro y se normalice la demanda, y por tanto se reduzcan las presiones inflacionarias, pero también es cierto que los repuntes observados en estos meses ya se están trasladando a alimentos y otros productos y servicios y, por tanto, anclándose en la inflación subyacente. Por ello, resulta difícil anticipar en este momento en qué medida habrá efectos de segunda ronda, en virtud de la indexación de salarios y de las pensiones. Sin embargo, se estima que el impacto será diferente por países y según la naturaleza específica de este tipo de cláusulas de indexación incorporadas en los contratos laborales.

A nivel de otros riesgos que podrían afectar la recuperación de la economía global, hay que vigilar los relacionados con la pandemia, ya que en Europa y en algunos otros países la incidencia de contagios está subiendo nuevamente, a pesar de los altos niveles de vacunación alcanzados.

Por otra parte, también debe estar en la mira que la economía China está en un momento de transformación de su modelo económico. Las conocidas dificultades de las grandes promotoras inmobiliarias (Evergrande, Fantasia, etc.) deberán ser superadas mediante el apoyo de las autoridades, ya que son consideradas “demasiado grandes para fallar”. No obstante, estas dificultades ya están teniendo repercusión en la confianza en los compradores y están impactando las compraventas del sector inmobiliario y en la actividad de la construcción.

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

La planificación central china va a promover otros sectores de la industria y una reorientación de la construcción para minimizar el impacto de esta desaceleración. Una quiebra de las grandes promotoras es un evento considerado de baja probabilidad, ya que, dado su alto impacto potencial tanto en la economía como en los mercados financieros, implicaría seguramente un rescate por parte del gobierno.

Por el lado positivo, el crecimiento económico podría sorprender si los costes energéticos bajaran rápidamente, la inflación remitiera, los problemas de la cadena de suministro se solucionarían rápidamente y el consumidor aumentara su gasto debido a los ahorros acumulados en 2020. Para una más rápida recuperación también sería necesario que las actividades de servicios, ocio y turismo se restablezcan completamente, lo cual se encuentra condicionado a que la pandemia remita. Asimismo, en Europa, resultará importante el buen uso del Plan de Recuperación y Resiliencia, así como acometer reformas estructurales para un crecimiento más sólido y duradero. En Estados Unidos, por su parte, la aprobación del ambicioso plan de construcción de infraestructuras (1.200 millones de dólares) dará impulso económico en los próximos cinco años.

Dadas estas circunstancias del entorno global, se espera que la recuperación continúe, aunque de manera más lenta en 2022 y 2023, y que se consiga recuperar la senda pre-pandémica para 2024.

CONCEPTO	BRASIL		ESPAÑA		ESTADOS UNIDOS		MÉXICO		TURQUÍA	
	2021 (E)	2022 (P)	2021 (E)	2022 (P)	2021 (E)	2022 (P)	2021 (E)	2022 (P)	2021 (E)	2022 (P)
PIB (% a/a, media)	4,6 %	0,5 %	4,9 %	5,5 %	5,6 %	4,0 %	5,2 %	2,6 %	10,0 %	2,8 %
Inflación IPC (% a/a, media)	9,8 %	5,3 %	5,9 %	1,1 %	6,7 %	2,4 %	7,5 %	3,8 %	36,1 %	31,6 %
Tipo de interés oficial	9,25 %	11,5 %	0,0 %	0,0 %	0,25 %	1,00 %	5,5 %	6,0 %	14,0 %	14,0 %
Población (Millones de personas)	214,7	216,0	47,7	47,9	332,6	334,0	130,9	132,2	85,3	85,7

Fuente: MAPFRE Economics . Informe “Panorama económico y sectorial 2022”. Datos 2021 estimados y 2022 previstos.

Las perspectivas para los mercados aseguradores a nivel mundial continúan mejorando ante un crecimiento económico global estimado en 2021 del 5,9 %, tras una caída en 2020 del 3,1 %. Para 2022 se espera una ligera revisión a la baja de las estimaciones, pero continúan las expectativas de una recuperación que llevará al PIB global por encima del nivel anterior a la pandemia, sustentado en el fuerte crecimiento de los Estados Unidos y de las economías emergentes y en desarrollo asiáticas (particularmente de China e India). Mejoran también las previsiones para América Latina por el buen comportamiento de algunas de sus principales economías, lo que está repercutiendo favorablemente en su sector asegurador.

Sin embargo, muchas economías tendrán que esperar a 2022, y alguna de ellas más allá, para recuperar su nivel previo a la crisis, por lo que la recuperación de sus mercados aseguradores también puede mostrarse desigual. Los avances en la vacunación están consiguiendo una importante reducción del número de fallecimientos y de hospitalizaciones por la pandemia, lo que ha reducido el nivel de incertidumbre global, aunque se está elevando moderadamente por el repunte en el precio de las materias primas y de la energía que está generando el proceso de reapertura y las disrupciones en las cadenas de suministros con los efectos inflacionistas que todo esto conlleva en un contexto de elevada liquidez. Esto implica que la siniestralidad de las entidades aseguradoras tiende a repuntar por el mayor número de reclamaciones derivadas del proceso de reapertura (que afectan particularmente a los negocios de autos y de salud) y por el incremento del coste que puede conllevar el repunte en la inflación. Estos factores, junto con la caída en la rentabilidad de las inversiones, pueden afectar de forma negativa a la rentabilidad de las entidades aseguradoras poniendo presión a su vez sobre los precios de los seguros.

Por otro lado, los bancos centrales comienzan a plantearse una posible retirada gradual de sus medidas de política monetaria ultra laxas ante el repunte de la inflación y la mejora de la situación económica, lo cual se ha visto reflejado en las curvas de interés libres de riesgo producidas por la Autoridad Europea de Seguros y Pensiones (EIOPA) que muestran un incremento de los tipos en todos los tramos de las curvas analizadas, con alguna notable excepción como es el caso de China.

También muestran que existen diferencias significativas en la situación particular de las distintas economías, con algunos países emergentes y en desarrollo que se han visto obligados ya a revertir parte de las medidas adoptadas en apoyo de sus economías, e incluso en algunos casos a cambiar la orientación de la política monetaria con fuertes subidas de tipos de interés, ante una inflación más persistente de lo esperado que excede con creces su objetivo de inflación.

Las subidas de tipos de interés que se están produciendo en algunas economías emergentes está generando un entorno de tipos más favorable para el desarrollo del negocio de Vida Ahorro y de Rentas Vitalicias tradicionales, el cual resultó muy perjudicado durante la crisis por los agresivos recortes de tipos de interés aplicados en apoyo de sus respectivas economías por los bancos centrales, lo que dificulta en gran medida la comercialización de este tipo de productos al reducirse el tipo de interés que puede garantizarse en las nuevas pólizas que se lanzan al mercado. También parece haberse superado la situación de alta incertidumbre que motivó el movimiento de hogares y empresas hacia posiciones de liquidez en las fases agudas de la crisis, por lo que se está incrementando el apetito por productos financieros que les permitan protegerse de la inflación y obtener una rentabilidad de sus ahorros, lo cual favorece a los productos de seguros de Vida en los que el tomador asume el riesgo de la inversión cuyo atractivo aumenta por el buen comportamiento que, en general, están teniendo los principales mercados de valores del mundo. Estos factores, junto con la vuelta al crecimiento económico, están impulsando la recuperación del negocio de vida que fue el que mayores caídas tuvo durante la crisis en prácticamente la totalidad de los mercados y que, con la información disponible hasta la fecha, está dando síntomas de una rápida recuperación.

3.2. Principales magnitudes económicas de MAPFRE

3.2.1. Principales magnitudes

CONCEPTO	DICIEMBRE 2021	DICIEMBRE 2020	Var.% 21/20
RESULTADOS			
Ingresos	27.257,2	25.419,1	7,2 %
Primas emitidas y aceptadas totales	22.154,6	20.482,2	8,2 %
- No Vida	17.267,1	16.109,8	7,2 %
- Vida	4.887,5	4.372,4	11,8 %
Resultado neto atribuido	765,2	526,5	45,3 %
Ratio de Siniestralidad No Vida	68,2 %	65,6 %	2,6 p.p
Ratio de Gastos No Vida	29,3 %	29,1 %	0,1 p.p
Ratio Combinado No Vida	97,5 %	94,8 %	2,7 p.p
Beneficio por acción (euros)	0,25	0,17	45,3 %
BALANCE			
Activos totales	63.854,2	69.152,6	-7,7 %
Activos gestionados	57.994,3	55.181,8	5,1 %
Fondos Propios	8.463,6	8.536,0	-0,9 %
Deuda	3.091,5	2.993,6	3,3 %
ROE	9,0 %	6,1 %	2,9 p.p
EMPLEADOS AL CIERRE DEL PERIODO			
Total	32.341	33.730	-4,1 %
- España	11.138	11.332	-1,7 %
- Otros países	21.203	22.398	-5,3 %
ACCIÓN MAPFRE			
Capitalización bursátil	5.560,1	4.905,7	13,3 %
Valor acción (euros)	1,806	1,593	13,3 %

CONCEPTO	SEPTIEMBRE 2021	DICIEMBRE 2020	Var.% 20/19
SOLVENCIA			
Ratio de solvencia	193,8 %	192,9 %	0,9 p.p

Cifras en millones de euros

Los ingresos consolidados del Grupo alcanzaron los 27.257,2 millones de euros, con una mejora del 7,2%.

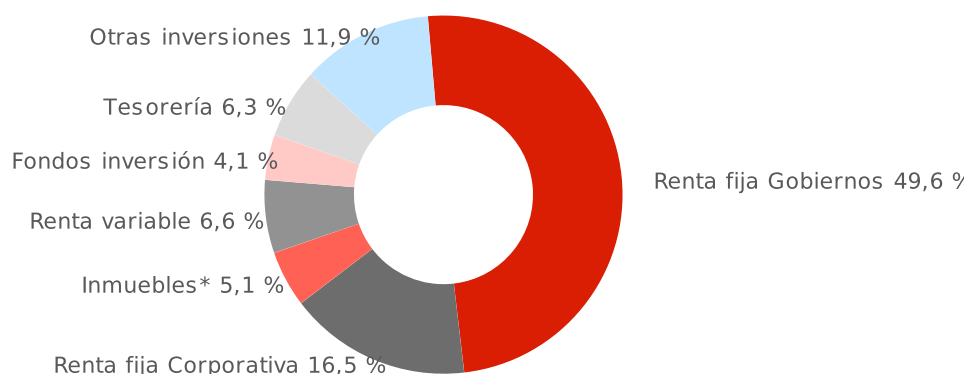
Las primas de seguro directo y reaseguro aceptado, que representan la parte fundamental de los ingresos, ascendieron a 22.154,6 millones de euros, con un aumento del 8,2%. La mayor parte de los países muestra crecimientos significativos tanto en moneda local como en euros. Además, contribuyen específicamente al crecimiento de primas la emisión en México de una póliza bienal por importe de 563 millones de dólares (477,3 millones de euros), la favorable evolución de la emisión del negocio de reaseguro y el buen desempeño comercial de los productos de Vida Ahorro en España.

Si los tipos de cambio se hubieran mantenido constantes las primas habrían crecido el 10,7 % y si, además, se descuenta también el efecto extraordinario de la póliza bienal, el crecimiento se hubiera situado en el 8,3 %.

El beneficio atribuible acumulado a diciembre de 2021 ascendió a 765,2 millones de euros, con un aumento del 45,3%.

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

Cartera de inversión



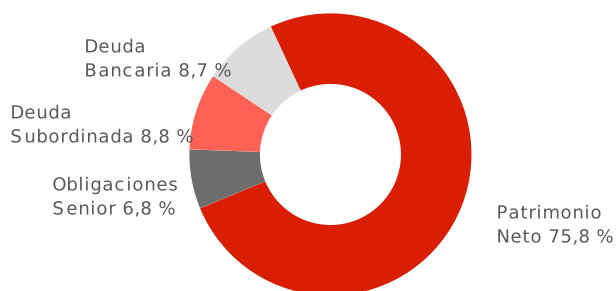
*"Inmuebles" incluye tanto inversiones inmobiliarias como inmuebles de uso propio

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

CONCEPTO	Gobiernos	Deuda Corporativa	Total
España	12.041,2	1.819,8	13.861,0
Resto de Europa	4.691,8	2.760,0	7.451,9
Estados Unidos	1.537,8	2.058,1	3.595,9
Brasil	2.169,6	1,6	2.171,2
Latinoamérica - Resto	1.768,1	705,8	2.474,0
Otros países	670,5	272,0	942,5
TOTAL	22.879,0	7.617,4	30.496,4

Cifras en millones de euros

Estructura de capital



La estructura de capital asciende a 12.758 millones de euros, de los cuales el 75,8% corresponde a patrimonio neto.

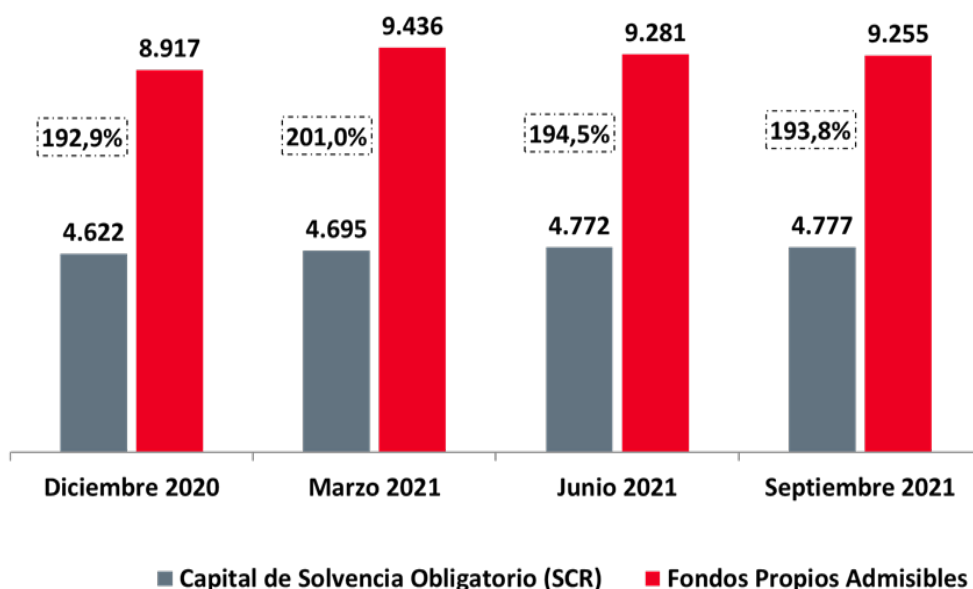
El patrimonio neto consolidado ha alcanzado la cifra de 9.666,6 millones de euros a 31 de diciembre de 2021, frente a 9.837,8 millones de euros a 31 de diciembre de 2020. A 31 de diciembre de 2021 la participación de los accionistas minoritarios en las sociedades filiales por importe de 1.203,0 millones 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 2,75 euros a 31 de diciembre de 2021 (2,77 euros a 31 de diciembre de 2020).

El Grupo tiene un ratio de apalancamiento del 24,2%, con un aumento de 0,9 puntos porcentuales, con relación al cierre del ejercicio 2020.

Solvencia y niveles de capitalización

El ratio de Solvencia II del Grupo MAPFRE se situó en el 193,8 % a septiembre de 2021, frente al 192,9 % al cierre de diciembre 2020, incluyendo medidas transitorias. Este ratio sería el 181,0 %, excluyendo los efectos de dichas medidas. Los fondos propios admisibles alcanzaron 9.255 millones de euros durante el mismo periodo, de los cuales el 87,0 % son fondos de elevada calidad (Nivel 1).

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



Millones de euros

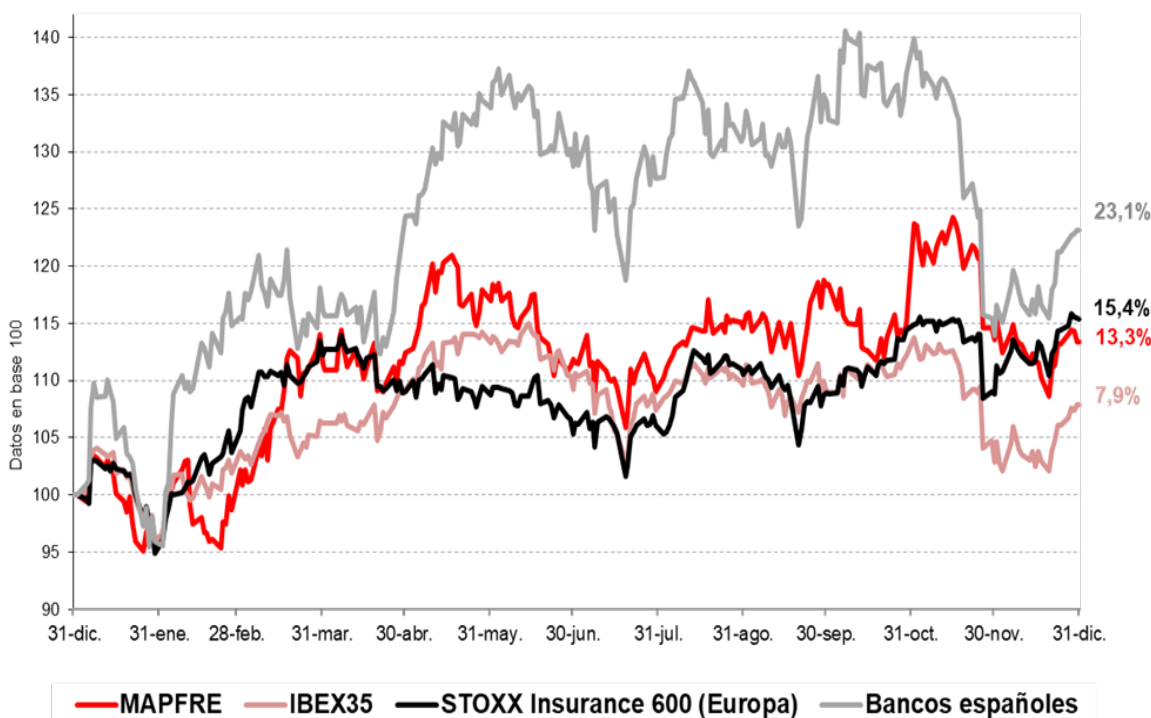
LA ACCIÓN DE MAPFRE

DESEMPEÑO / ACCIÓN DE MAPFRE	
RESULTADO DEL EJERCICIO ATRIBUIBLE A LA SOCIEDAD DOMINANTE	765,2
Beneficio por acción (euros)	0,25

Cifras en millones de euros salvo Beneficio por acción

CONCEPTO	31/12/2021
Total acciones en circulación	3.079.553.273
Capitalización (millones de euros)	5.561,7
Valor acción (euros)	1,806
Valor contable por acción (euros)	2,748
Precio/Valor contable	65,7 %
Dividendo por acción (12 meses - euros)	0,135
Valor nominal por acción (euros)	0,1

A continuación, se detalla la evolución de la acción MAPFRE en el año 2021.



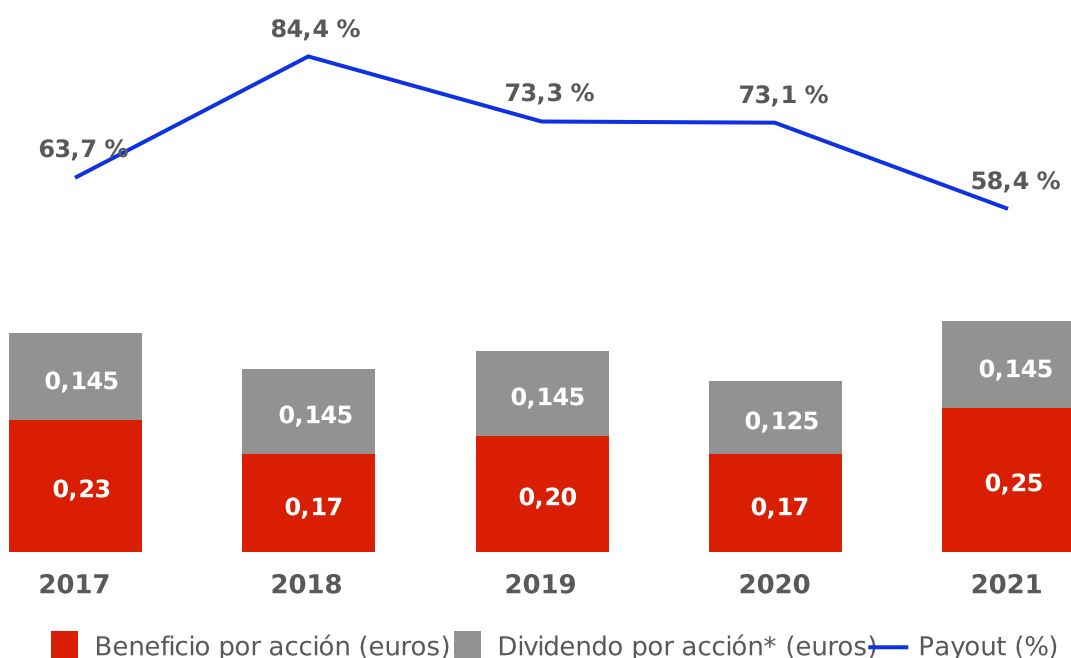
Fuente: Bloomberg y cálculos propios

Bancos españoles: aquellos bancos que coticen y forman parte del IBEX 35

Dividendo y pay-out

El día 30 de noviembre se abonó el dividendo a cuenta del ejercicio 2021 de 0,0606 euros brutos por acción, tras haberse aplicado de forma proporcional el importe correspondiente a las acciones en autocartera a las restantes acciones.

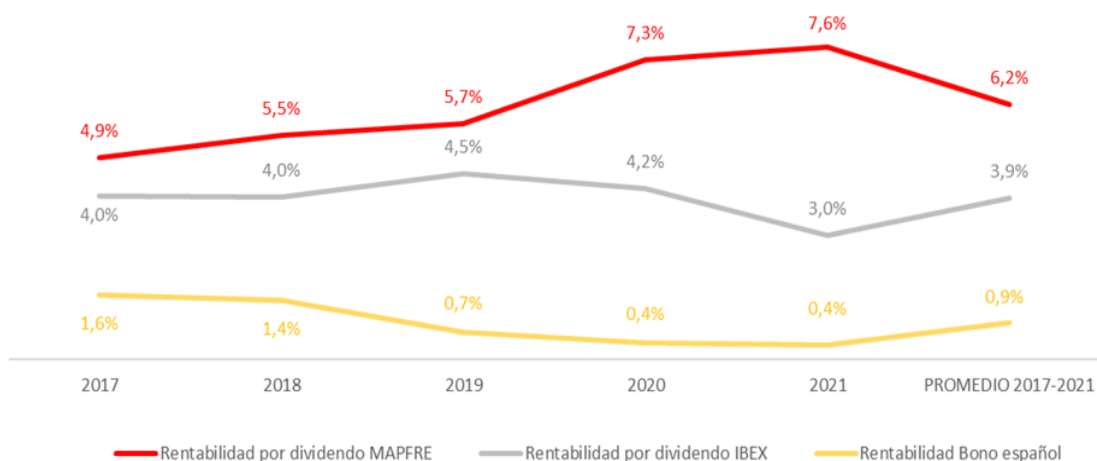
El dividendo que se propone a la Junta General como dividendo complementario del ejercicio 2021 es de 0,085 euros brutos por acción. Por lo tanto, el dividendo total con cargo al ejercicio 2021 asciende a 0,145 euros brutos por acción, lo que supone un ratio de pay-out del 58,4 %.



*Dividendos pagados con cargo al ejercicio

MAPFRE cuenta con una alta rentabilidad por dividendo: el promedio anual durante el período 2017-2021 de la rentabilidad por dividendo de MAPFRE es alrededor de 230 puntos básicos superior al del selectivo español, no bajando en ningún año del 4,9 % de rentabilidad.

En el siguiente cuadro se presenta la evolución durante los últimos cinco años de la rentabilidad por dividendo de la acción MAPFRE frente a la rentabilidad por dividendo del IBEX 35 y la rentabilidad media anual del bono español a 10 años.



Fuente: Bloomberg y cálculos propios

Cobertura de analistas: Resumen de recomendaciones

A partir de los informes de los analistas que cubren la acción MAPFRE, el precio medio objetivo de la acción MAPFRE se situó en 2,11 euros a cierre del ejercicio 2021. A 31 de diciembre de 2020, el precio medio objetivo se situaba en 1,89 euros.

En este sentido, MAPFRE ha sido premiada por segunda vez con el galardón al “Valor que más ha mejorado su recomendación” en la 7ª edición de los Premios Valor a Fondo del diario *El Economista*.

La mayoría de los analistas recomiendan comprar (69 %), frente a una recomendación de mantener del 6 % y de vender del 25 % de los analistas.

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

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

3.2.2. Información de Unidades de Negocio

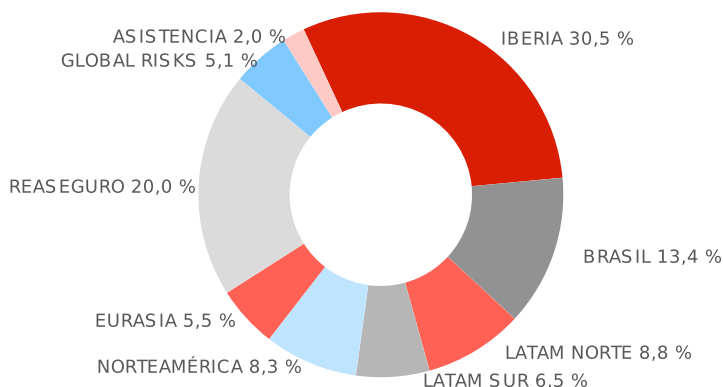
Se desglosan a continuación las primas, el resultado atribuible y el ratio combinado de no vida por unidades de negocio:

Principales magnitudes

	PRIMAS		RESULTADO ATRIBUIBLE		RATIO COMBINADO	
	DICIEMBRE 2021	Var.% 21/20	DICIEMBRE 2021	Var.% 21/20	DICIEMBRE 2021	DICIEMBRE 2020
IBERIA	7.596,4	8,5 %	540,7	19,3 %	98,1 %	92,0 %
BRASIL	3.340,1	8,3 %	74,3	-26,8 %	87,7 %	87,6 %
LATAM NORTE	2.187,7	38,9 %	26,8	-61,6 %	95,9 %	90,5 %
LATAM SUR	1.617,8	11,5 %	54,1	-7,5 %	96,6 %	93,9 %
NORTEAMÉRICA	2.073,1	-1,2 %	88,8	16,3 %	98,9 %	97,7 %
EURASIA	1.360,8	-8,3 %	0,9	-97,0 %	109,5 %	98,9 %
TOTAL SEGUROS	18.175,8	8,9 %	785,6	-0,6 %	97,4 %	92,9 %
NEGOCIO REASEGURO	4.991,6	12,7 %	117,8	0,0 %	98,2 %	101,2 %
NEGOCIO GLOBAL RISKS	1.283,0	2,2 %	33,9	123,9 %	83,1 %	93,3 %
ASISTENCIA	486,4	-21,4 %	0,6	102,9 %	102,0 %	98,4 %
Holding, eliminaciones y otras	(2.782,3)	-10,7 %	(172,9)	33,6 %	---	---
MAPFRE S.A.	22.154,6	8,2 %	765,2	45,3 %	97,5 %	94,8 %

Cifras en millones de euros

Primas por Unidad de Negocio



UNIDAD DE SEGUROS

IBERIA

IBERIA comprende las actividades de MAPFRE ESPAÑA y su filial en Portugal y las actividades del negocio de vida gestionadas por MAPFRE VIDA y sus filiales bancoseguradoras. Representa un 30,5 % de las primas totales del grupo.

Información por países

	PRIMAS		RESULTADO ATRIBUIBLE		RATIO COMBINADO	
	DICIEMBRE 2021	Var.% 21/20	DICIEMBRE 2021	Var.% 21/20	DICIEMBRE 2021	DICIEMBRE 2020
IBERIA	7.596,4	8,5 %	540,7	19,3 %	98,1 %	92,0 %
ESPAÑA	7.466,0	8,8 %	534,0	20,0 %	98,1 %	91,9 %
PORTUGAL	130,4	-4,7 %	6,6	-18,4 %	98,0 %	95,4 %

Cifras en millones de euros

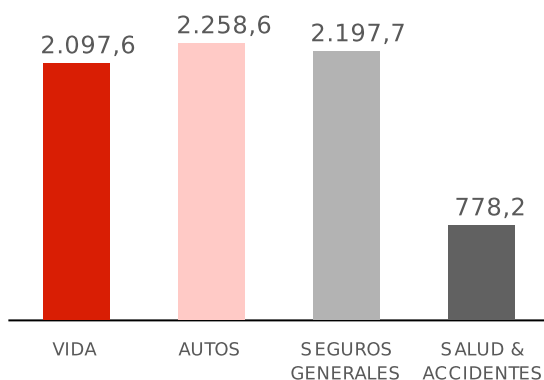
España es el principal mercado de MAPFRE por su aportación al negocio.

En 2021 MAPFRE ESPAÑA sigue liderando el ranking de los seguros no vida y se mantiene como compañía de referencia del seguro español.

IBERIA cuenta con el respaldo y fortaleza de su red comercial integrada por 8.992 oficinas y 17.490 mediadores.

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

Primas de los principales ramos



Cifras en millones de euros

BRASIL

Esta área regional incluye las actividades aseguradoras en Brasil.

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

	PRIMAS		RESULTADO ATRIBUIBLE		RATIO COMBINADO	
	DICIEMBRE 2021	Var.% 21/20	DICIEMBRE 2021	Var.% 21/20	DICIEMBRE 2021	DICIEMBRE 2020
BRASIL	3.340,1	8,3 %	74,3	-26,8 %	87,7 %	87,6 %

Cifras en millones de euros

Evolución de los principales ramos

	PRIMAS		RESULTADO ATRIBUIBLE	
	DICIEMBRE 2021	Var.% 21/20	DICIEMBRE 2021	Var.% 21/20
VIDA	1.154,6	-4,5 %	4,7	-85,0 %
AUTOS	461,4	4,0 %	(6,5)	-144,1 %
SEGUROS GENERALES	1.723,2	20,3 %	56,1	28,1 %

Cifras en millones de euros

LATAM NORTE

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

Evolución y países relevantes

	PRIMAS		RESULTADO ATRIBUIBLE		RATIO COMBINADO	
	DICIEMBRE 2021	Var.% 21/20	DICIEMBRE 2021	Var.% 21/20	DICIEMBRE 2021	DICIEMBRE 2020
LATAM NORTE	2.187,7	38,9 %	26,8	-61,6%	95,9 %	90,5 %
MÉXICO	1.317,9	70,9 %	17,3	-44,3%	93,4 %	92,2 %
REP. DOMINICANA	343,4	5,7 %	9,5	-24,5%	98,5 %	90,8 %
PANAMÁ	223,7	5,4 %	(4,1)	-139,0%	100,5 %	89,2 %
HONDURAS	79,3	9,0 %	(6,7)	0,0 %	102,7 %	83,1 %
GUATEMALA	80,7	3,6 %	4,9	-14,4 %	92,9 %	84,9 %

Cifras en millones de euros

LATAM SUR

Esta área regional engloba las actividades en Perú, Colombia, Argentina, Chile, Uruguay, Paraguay y Ecuador. Aporta el 6,5 % del volumen total de primas de MAPFRE.

Evolución y países relevantes

	PRIMAS		RESULTADO ATRIBUIBLE		RATIO COMBINADO	
	DICIEMBRE 2021	Var.% 21/20	DICIEMBRE 2021	Var.% 21/20	DICIEMBRE 2021	DICIEMBRE 2020
LATAM SUR	1.617,8	11,5 %	54,1	-7,5 %	96,6 %	93,9 %
COLOMBIA	364,7	24,5 %	8,7	-10,7 %	96,5 %	96,8 %
PERÚ	517,1	1,9 %	20,9	-20,4 %	90,8 %	88,5 %
ARGENTINA	183,8	30,5 %	9,0	30,5 %	109,0 %	102,0 %
CHILE	338,9	8,8 %	7,0	72,1 %	98,5 %	98,7 %
URUGUAY	94,2	3,0 %	4,7	0,4 %	95,1 %	94,1 %
PARAGUAY	62,7	4,6 %	3,4	-52,7 %	97,8 %	88,0 %

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 8,3 % de las primas totales del Grupo.

Evolución y países relevantes

	PRIMAS		RESULTADO ATRIBUIBLE		RATIO COMBINADO	
	DICIEMBRE 2021	Var.% 21/20	DICIEMBRE 2021	Var.% 21/20	DICIEMBRE 2021	DICIEMBRE 2020
NORTEAMÉRICA	2.073,1	-1,2 %	88,8	16,3 %	98,9 %	97,7 %
ESTADOS UNIDOS	1.738,0	-0,3 %	72,6	-7,0%	100,4%	96,6%
PUERTO RICO	335,1	-5,5 %	16,1	988,8 %	88,1%	104,6%

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.

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

Evolución y países relevantes

	PRIMAS		RESULTADO ATRIBUIBLE		RATIO COMBINADO	
	DICIEMBRE 2021	Var.% 21/20	DICIEMBRE 2021	Var.% 21/20	DICIEMBRE 2021	DICIEMBRE 2020
EURASIA	1.360,8	-8,3 %	0,9	-97,0%	109,5 %	98,9 %
TURQUÍA	304,1	-6,5 %	7,7	-52,2%	123,9%	103,1%
ITALIA	217,8	-44,4 %	(26,6)	0,0%	121,2%	99,8%
ALEMANIA	372,8	3,2 %	8,6	39,5%	97,2%	97,9%
MALTA	405,2	17,6 %	4,6	-5,6%	91,8%	85,7%
FILIPINAS	24,9	-1,7 %	0,3	93,7%	103,1%	101,7%
INDONESIA	36,0	3,9 %	6,2	92,4 %	88,6%	104,2%

Cifras en millones de euros

UNIDAD DE ASISTENCIA

Es la unidad especializada en asistencia en viaje y carretera y otros riesgos especiales del Grupo. MAPFRE ASISTENCIA supone el 2 % 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 2021	Var.% 21/20
Ingresos operativos	559,6	-21,1 %
- Primas emitidas y aceptadas	486,4	-21,4%
- Otros ingresos	73,1	-19,4%
Resultado neto atribuido	0,6	102,9%

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 25,1 % del total del Grupo en el último ejercicio.

Principales magnitudes

	DICIEMBRE 2021	Var.% 21/20
Primas emitidas y aceptadas	6.274,6	10,3%
- No Vida	5.644,6	10,0%
- Vida	630,0	13,8%
Resultado neto atribuido	151,7	799,8%

Cifras en millones de euros

	DICIEMBRE 2021	Var. % 21/20
Primas emitidas y aceptadas	6.274,6	10,3%
Negocio Reaseguro	4.991,6	12,7%
Negocio Global Risks	1.283,0	2,2%
Resultado neto atribuido	151,7	799,8%
Negocio Reaseguro	117,8	0,0%
Negocio Global Risks	33,9	123,9%
Ratio combinado	97,1%	-3,5 p.p.
Negocio Reaseguro	98,2%	-3,1 p.p.
Negocio Global Risks	83,1%	-10,1 p.p.
Ratio de gastos	29,0%	-1,5 p.p.
Negocio Reaseguro	29,9%	-1,3 p.p.
Negocio Global Risks	17,3%	-5,2 p.p.
Ratio de siniestralidad	68,1%	-2,0 p.p.
Negocio Reaseguro	68,3%	-1,8 p.p.
Negocio Global Risks	65,8%	-5,0 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 2021, cabe destacar los siguientes:

Hechos económicos relevantes

Crisis del coronavirus (COVID-19)

La actuación de MAPFRE durante la crisis de la COVID-19 se ha centrado en dos grandes prioridades:

- Garantizar la seguridad sanitaria de todo el equipo humano.
- Asegurar la continuidad de las operaciones para poder mantener el nivel de servicio a los clientes.

Desde el punto de vista de la gestión de la crisis provocada por la pandemia, pese al impacto de la misma y las restricciones a la movilidad impuestas en muchos países, el Grupo MAPFRE ha mantenido la continuidad de sus operaciones y ha seguido proporcionando servicio a sus clientes en todos los lugares en los que tiene presencia, cumpliendo siempre tanto con el compromiso con los clientes, como con lo establecido en la normativa vigente de aplicación en cada país, en cada momento.

Al cierre de diciembre el porcentaje del personal que desarrollaba su trabajo de forma presencial en los principales mercados en los que MAPFRE mantiene operaciones, era el siguiente: España 95,9 % de empleados incorporados con rotaciones, Estados Unidos 78,0 % de empleados incorporados, en jornada laboral normal con flexibilidad de teletrabajo en remoto y Brasil 100 % de empleados incorporados en modelo de trabajo con movilidad híbrido.

Durante el último trimestre del ejercicio se produjo una mejora progresiva en la situación de la pandemia de la COVID-19, gracias a los avances en el proceso de vacunación. Esto permitió mantener un moderado optimismo sobre la evolución de la situación de la pandemia, observándose poco a poco cómo un mayor número de países están más cercanos a la normalidad, aunque el surgimiento de nuevas olas de contagio y la aparición de nuevas variantes podrían limitar el regreso a una total normalización de la actividad económica.

A 30 de septiembre de 2021 se realizó una actualización del ratio de solvencia del Grupo situándose en el 193,8 %, manteniendo el umbral de tolerancia marcado por el Consejo de Administración cuyo rango inferior es el 175 %. Estos datos reflejan la gran solidez y resiliencia del balance de MAPFRE, así como su capacidad de gestión continuada.

Plan de bajas incentivadas en España

El Grupo ha puesto en marcha un plan de bajas voluntarias incentivadas dirigido a empleados de sus operaciones de seguro en España.

El plan tiene carácter voluntario y su finalidad es mejorar la eficiencia en los procesos administrativos y de ventas, derivados de una nueva estructura operativa, así como adaptar los recursos a los nuevos avances en digitalización.

A fin de cubrir los costes a incurrir en este plan, el Grupo constituyó a 30 de junio una provisión por un importe aproximado de 75 millones de euros. Adicionalmente, en el último trimestre del ejercicio, se ha realizado una ampliación del plan de salidas voluntarias por un importe adicional de 100 millones de euros.

Plan de reestructuración de Verti Italia

Durante el último trimestre del ejercicio 2021, Verti Italia ha puesto en marcha un plan de reestructuración basado en un amplio cambio organizativo. Este plan gira sobre dos ejes fundamentales, a) digitalizar y automatizar los procesos de la entidad, aprovechando las inversiones realizadas en tecnología, que impulsen el crecimiento rentable, pasando a ser el negocio digital-directo su principal actividad y b) ajustar la estructura de la organización a la nueva dimensión de la entidad, tras la salida de algunos negocios no rentables

Este plan se encuentra en sus fases finales de definición y podría suponer una reducción significativa de la estructura de personal en las distintas áreas de la entidad, que se realizaría mediante recolocación de empleados en proveedores de servicios, bajas incentivadas y otras medidas de terminación de la relación laboral. El coste neto de esta operación asciende a 19,9 millones de euros.

Recompra de instrumentos de deuda del Grupo

El día 1 de diciembre MAPFRE informó que iba a llevar a cabo una oferta de recompra en efectivo dirigida a todos los tenedores de las obligaciones de la emisión "EMISIÓN OBLIGACIONES SIMPLES DE MAPFRE, S.A. 1 - 2016", cuyo saldo vivo en circulación era de mil millones de euros, y con vencimiento el 19 de mayo de 2026.

El objetivo de la oferta de recompra fue gestionar de forma proactiva el perfil de deuda de MAPFRE, y proporcionar liquidez a los tenedores cuyas obligaciones sean aceptadas.

La oferta de recompra ha supuesto la adquisición por parte de MAPFRE de 142,7 millones de euros de obligaciones y su amortización inmediata, lo que ha supuesto el reconocimiento de un gasto neto de 9,6 millones de euros para el Grupo.

Hechos corporativos relevantes.

Enajenaciones.

Finalización del acuerdo con Bankia

El pasado 26 de marzo de 2021, se ejecutó la fusión por absorción de Bankia por Caixabank.

Con carácter previo, Caixabank había procedido a comunicar a MAPFRE su decisión de no resolver sus acuerdos de distribución en exclusiva con otras entidades aseguradoras, que resultaban incompatibles con el mantenimiento tras la fusión de los suscritos entre MAPFRE y Bankia.

Ante dicha situación, MAPFRE comunicó formalmente el ejercicio de su derecho de resolución de los acuerdos, procediéndose a las valoraciones de los negocios por experto independiente a efectos de la determinación, en los términos contractualmente previstos, de las cantidades a percibir en concepto de precio por su participación del 51% en Bankia Vida y de indemnización por resolución del acuerdo de distribución de No Vida.

El día 29 de diciembre, MAPFRE y Caixabank formalizaron, con base en las valoraciones del experto independiente, la resolución de dichos acuerdos en los siguientes términos:

- Compraventa por Caixabank a MAPFRE de su participación del 51 % en Bankia Vida por 323,7 millones de euros, importe correspondiente al 110 % del valor de mercado del negocio de Vida determinado por el experto independiente.
- Resolución del contrato de agencia para la distribución de seguros de no vida, con abono por Caixabank a MAPFRE de 247,1 millones de euros, importe correspondiente al 110 % del valor del negocio de no vida determinado por el experto independiente.
- Sometimiento a arbitraje del derecho de MAPFRE a percibir de Caixabank, en los términos contractualmente previstos, un 10 % adicional, equivalente a 52,0 millones de euros.

Este acuerdo ha supuesto para MAPFRE en 2021 el cobro de 570,8 millones de euros y un resultado extraordinario de 167,1 millones de euros, importes que podrían incrementarse en 52 millones de euros en caso de laudo favorable a sus intereses en el procedimiento arbitral.

Venta Industrial RE

El 15 de diciembre de 2020, el Grupo recibió una oferta vinculante por la entidad Industrial RE, sociedad sin actividad relevante desde hace varios ejercicios. Esta transacción se materializó generando una plusvalía bruta para el Grupo MAPFRE de 3,5 millones de euros.

Venta Rastreator y Preminen

Admiral Group Plc anunció, en diciembre de 2020, la venta de Penguin Portals Group y el comparador Preminen a RVU. Penguin Portals Group tiene el control del comparador online Rastreator. El Grupo MAPFRE mantenía una participación del 25 % en Rastreator y del 50 % en Preminen. Las ventas supusieron una plusvalía bruta de 14,0 millones de euros.

Venta de InsureandGo y cierre de la sucursal de seguros de MAPFRE Asistencia en Reino Unido

MAPFRE Asistencia cerró en agosto la venta de InsureandGo en Reino Unido. Igualmente, se finalizó el proceso de consulta colectiva destinado al cierre de la sucursal de seguros de MAPFRE Asistencia en el Reino Unido, que se ejecutó en el cuarto trimestre. Ambas operaciones han generado un resultado positivo neto de impuestos de 4,5 millones de euros.

Adquisiciones

Compra de participaciones a Socios Minoritarios

Durante el segundo trimestre del ejercicio, el Grupo MAPFRE adquirió participaciones adicionales de los socios minoritarios en las sociedades MAPFRE Middlesea p.l.c, en Malta y MAPFRE Atlas, de Ecuador, que representan el 1,27 % y 7,66 %, del capital social, respectivamente, por un importe total de 2,5 millones de euros.

El 17 de septiembre el Grupo MAPFRE adquirió un 32,46 % adicional de las acciones de MAPFRE Perú Vida, por un importe de 109,2 millones de euros, lo cual ha elevado su participación en esta sociedad hasta el 99,87 %.

Ampliación de la participación en el capital de Abante

Con fecha 22 de enero de 2021 MAPFRE y Abante acordaron la toma por MAPFRE de una participación adicional de las acciones de Abante, procediendo a la suscripción y desembolso de una ampliación de capital por importe de 27,4 millones de euros en el mes de junio. Con esta operación, la participación en Abante alcanza el 18,77 %.

Otros hechos corporativos

Co-inversión con Swiss Life.

En el segundo trimestre del ejercicio, el Grupo MAPFRE, a través de MAPFRE Inmuebles, ha formalizado con Swiss Life una inversión inmobiliaria, participada en un 50% por ambas entidades. A tal fin, MAPFRE Inmuebles ha aportado el 100 % de sus acciones en una entidad, que tiene como principal activo un inmueble situado en Madrid. Se ha generado una plusvalía bruta para el Grupo MAPFRE de 33,6 millones de euros.

Acuerdo para creación de una alianza en los Estados Unidos.

MAPFRE USA y AAA Washington, club afiliado a AAA, la organización de servicios de emergencia vial más importante de los Estados Unidos, han cerrado un acuerdo para formar una compañía que suscribirá seguro de Automóviles y Hogar en Washington y norte de Idaho. La nueva empresa se conocerá como Auto Club MAPFRE Insurance Company. Se espera que comience a operar en el cuarto trimestre del año 2022.

Cancelación proyecto fusión servicios funerarios

Una vez emitida la resolución de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, sobre la alianza para el desarrollo conjunto del negocio de servicios funerarios entre Albia y Funespaña, los órganos de gobierno de MAPFRE decidieron en octubre, mantener la participación actual de Funespaña dentro del perímetro del Grupo y discontinuar el proyecto de fusión con Albia. Como consecuencia, se han desclasificado los activos de Funespaña del epígrafe de "Activos mantenidos para la venta" por importe de 168,5 millones de euros.

Traspaso de MAPFRE ASISTENCIA USA

El 5 de octubre se formalizó la compra por parte de MAPFRE USA de MAPFRE Asistencia USA. Esta transacción no tiene impactos económicos a nivel del Grupo MAPFRE y tuvo efectividad desde octubre de 2021.

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 del Grupo, resulta vital una adecuada administración de los riesgos y flexibilidad organizacional. MAPFRE cuenta con procesos de control interno y un sistema efectivo de gestión de riesgos que cumple con las regulaciones locales y promueve actuaciones para el gobierno de los riesgos, la identificación 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. Este sistema se basa en la gestión continua e integrada de todos y cada uno de los procesos de negocio y en la adecuación del nivel de riesgo a los objetivos estratégicos.

Las responsabilidades del Sistema 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 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.
- b. Una segunda línea de defensa: integrada por las funciones clave de gestión de riesgos, actuarial y cumplimiento y otras funciones de aseguramiento, quienes aseguran el funcionamiento del Sistema de Gestión de Riesgos.
- c. Una tercera línea de defensa, constituida por Auditoría Interna: realiza la evaluación independiente de la adecuación, suficiencia y eficacia del Sistema 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.

Para garantizar la administración eficaz de los riesgos se han 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.

El Consejo de Administración de MAPFRE S.A. es el último responsable de garantizar la eficacia del Sistema 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: órgano delegado que apoya y asesora al Consejo de Administración de MAPFRE S.A. 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.
- Comité de Auditoría y Cumplimiento: supervisa la eficacia del control interno del Grupo, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos.

Asimismo, 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 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.

Las direcciones de la segunda línea de defensa, en sus respectivos ámbitos de competencia, confeccionan y remiten a los órganos de gobierno informes periódicos de seguimiento de los riesgos. Dicha información se proporcionará 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:

- a. Por su evolución, supere los límites establecidos;
- b. Pueda dar lugar a pérdidas iguales o superiores a los límites de riesgo establecidos; o
- c. Pueda poner en peligro el cumplimiento de los requerimientos de solvencia o la continuidad de funcionamiento de la sociedad.

Identificación de riesgos

Con carácter anual la Dirección Corporativa de Riesgos promueve un ejercicio de identificación de riesgos materiales en el que participaron en 2021 más de 300 empleados relevantes de la organización en la gestión de los riesgos de 26 países distintos y que, además de contribuir a una adecuada cultura de riesgos, permite identificar los riesgos percibidos por los gestores y que pueden afectar a la marcha del Grupo tanto a lo largo del plan de negocio como otros riesgos, incluidos los emergentes, que pudieran materializarse más allá del plan de negocio.

A continuación, se detallan los principales riesgos materiales a los que se puede enfrentar el Grupo a lo largo del periodo contemplado en el plan de negocio junto con las acciones de mitigación:

- a. Ciberriesgo

Para dar respuesta a un entorno caracterizado por el aumento de las ciberamenazas, el Grupo ha definido y está implantando un nuevo Plan de Ciberresiliencia, que articulará la actuación de MAPFRE en materia de ciberseguridad en los próximos ejercicios. El plan incluye actuaciones destinadas a incrementar las capacidades en materia de identificación, detección, protección, respuesta y recuperación, garantizando la seguridad en los procesos de transformación digital que se está llevando a cabo en la organización.

De manera adicional, en caso de materialización de ciberriesgo, el Grupo dispone de protección aseguradora específica en esta materia, destinada a reducir el eventual impacto económico que pudiera producirse.

b. Bajo rendimiento de las inversiones

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.

Las medidas de gestión y mitigación vinculadas a este riesgo en un entorno de bajos tipos de interés se centran en:

- Mayor diversificación de las carteras de inversión, con búsqueda de inversiones alternativas como inversiones de infraestructuras o inmobiliarias, dentro de los límites aprobados por el Grupo.
- Mantenimiento de una gestión técnica adecuada y de políticas rigurosas (suscripción, siniestralidad y control de gastos) con márgenes suficientes para absorber la caída de los rendimientos financieros.

c. Situación del entorno macroeconómico

El Grupo es un actor más afectado por la evolución macroeconómica de los países en los que opera (crecimiento/decremento de la producción, inflación/deflación, nivel de los tipos de interés, situación de desempleo, etc.). Para una ágil adecuación de la estrategia a la situación que señalen los distintos indicadores macroeconómicos, el Grupo dispone de las siguientes medidas de gestión y mitigación:

- Diversificación del negocio en todos los ámbitos (geográfico, ramos, productos, canales, inversiones y clientes).
- Seguimiento continuo del comportamiento de la economía, de los mercados financieros y del sector asegurador a través de indicadores periódicos que permitan anticipar la adopción de medidas y el análisis de oportunidades.

d. Descensos continuados en los tipos de interés

Para lograr la rentabilidad garantizada en los contratos de seguro vida en un entorno de mercado de tipos de interés bajos, el Grupo adopta las siguientes medidas:

- Revisión de la estructura de productos de vida para incorporar alternativas de productos de ahorro o financieros adecuados al entorno de tipos.
- Análisis periódico de las técnicas de inmunización financiera de los pasivos y los niveles de casamiento de las obligaciones contra las inversiones que las respaldan.
- Seguimiento de las sensibilidades de la posición de solvencia al movimiento de tipos de interés.

e. Catástrofes naturales o provocadas por el hombre

El aumento de catástrofes naturales como consecuencia del cambio climático plantea dificultades para su adecuada modelización, con efecto en la definición de primas y tarifas de las entidades (re) aseguradoras. La presencia de MAPFRE en países con alto riesgo de ocurrencia de catástrofes (terremotos, huracanes, etc.) requiere un especial tratamiento, así como medidas de gestión y mitigación continuas en el tiempo:

- Revisión permanente de las condiciones técnicas de suscripción, la tarificación de riesgos con exposición a fenómenos atmosféricos, así como de las protecciones o programa de reaseguro.
- Control de las exposiciones catastróficas y seguimiento de acumulaciones llevado a cabo por MAPFRE RE, que asesora en el tratamiento de estos riesgos a las entidades aseguradoras del Grupo.

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

- a. Productos y servicios: el continuo y rápido cambio de perfiles, hábitos, tecnologías y servicios demandados por el consumidor motiva la necesidad de revisar y adecuar con agilidad la configuración de la oferta de productos y servicios, por lo que se requiere disponer de recursos que permitan la realización de un análisis de datos avanzado.

- b. Regulación: la hiperregulación de la industria aseguradora en la que se introducen cada vez requisitos más exigentes por los organismos supervisores y con gran disparidad de criterios entre los estándares y criterios requeridos.
- c. Cambios tecnológicos y disrupción de competidores digitales: la aparición de nuevos agentes u operadores tecnológicos en la industria aseguradora que introducen nuevos modelos de negocio asegurador desplazando a las empresas aseguradoras del mercado.
- d. Crisis financiera, política y social: el incremento de la inestabilidad política y social en regiones y países, junto con la prolongación de los efectos de la crisis financiera y social derivadas de las medidas adoptadas por los estados y mercados para paliar los efectos de la pandemia.
- e. Ciberseguridad: este riesgo se considera emergente en la medida en que tiene potencial de generar impactos todavía no vistos por el incremento de ciberataques con actividad cada vez más sofisticada que minoran la capacidad de adecuación de las medidas de protección y de los planes de continuidad de negocio.

Para mayor información sobre la tipología de riesgos de la compañía, su exposición y las técnicas de mitigación, se puede consultar el informe sobre la Situación Financiera y de Solvencia de MAPFRE S.A. y sociedades dependientes (SFCR) en su web corporativa, 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 2021*.

Formación en riesgos

A lo largo 2021, 16.526 personas han recibido 34.064 horas de formación en gestión de riesgos. El 48 % 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	762
Jefes y Mandos	1.890
Técnicos	9.254
Administrativos	3.717
Total	15.623

Así mismo, los miembros del Consejo reciben formación en gestión de riesgos. En 2021, el 100 % de los consejeros externos han destinado, en conjunto, un total de 92 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 gobernanza (ASG), ya que permiten obtener información adicional sobre los movimientos y transformaciones sociales, las expectativas de los grupos de interés y también del mercado que afectan a la organización.

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 Nota 6.

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

Para más información sobre cómo los factores ASG analizados pueden afectar al negocio y cómo el Grupo está abordando estos temas, consultar la nota 5.

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

3.3.2.1. Integración de los aspectos ASG 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) y cuenta con un marco de actuación en inversión responsable, revisado y aprobado en marzo de 2021, que viene determinado por los mismos. Acceso Marco Inversión Responsable. (<https://www.mapfre.com/media/MARCO-DE-Inversi%C3%B3n-Responsable-de-MAPFRE-24-02-2020.pdf>)

Los PRI de Naciones Unidas conviven con la obligación que asume la compañía como custodio del ahorro y de las inversiones de los clientes y de la solidez de su propio balance. Por ello, se aplican criterios de prudencia en la inversión, buscando la creación de valor a largo plazo e incorporando, de forma complementaria a la información tradicional, los factores ASG. (Link acceso al informe sobre nuestras actividades y progreso con respecto a la aplicación de los PRI). [https://stpublic.blob.core.windows.net/pri-ra/2020/Investor/Public-TR/\(Merged\)_Public_Transparency_Report_MAPFRE,%20SA_2020.pdf](https://stpublic.blob.core.windows.net/pri-ra/2020/Investor/Public-TR/(Merged)_Public_Transparency_Report_MAPFRE,%20SA_2020.pdf)

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

- Política de Ejercicio de los Derechos de Voto
- Política de Integración de Riesgos de Sostenibilidad
- Política de Implicación
- 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 AM cuenta con un comité de Riesgos de Inversión, que analiza trimestralmente la composición de las carteras, su evaluación ASG y las controversias que puedan surgir, así como la aplicación de las causas de exclusión aprobadas por MAPFRE.

Para el seguimiento y gestión de los riesgos ASG en las inversiones MAPFRE dispone de un marco propio de análisis, 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 siempre las oportunidades y evitando los riesgos.

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

Compromisos en materia ambiental en inversión:

En 2021 el Grupo ha revisado los compromisos ambientales asumidos en materia de inversión, que serán de aplicación a partir de 2022.

- No invertirá en compañías en las que el 20 % o más de sus ingresos provengan de energía producida a partir del carbón.
- No invertirá en empresas con planes de expansión de energía de más 300 (MW) a base del carbón.
- No invertirá en empresas que obtengan un 20 % o más de sus ingresos de la extracción y/o producción anual de carbón térmico superior a 20 millones de toneladas.
- No invertirá en compañías de carbón, gas y petróleo que no estén comprometidas con un plan de transición energética que permita mantener el calentamiento global en torno a 1,5^o C.

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 ASG, lo que corresponde a una inversión de más de 33.932 millones de euros. Del total de la cartera, más del 87 % de los activos están calificados con criterios ASG, de los cuales el 95 % tiene una calificación elevada, por encima del umbral mínimo exigible establecido por la entidad.

Con respecto a las acciones relacionadas con la inversión inmobiliaria de MAPFRE, cabe destacar la iniciativa de certificación de edificación sostenible, que ha ampliado su alcance. Durante este año 2021 se han conseguido certificar con sello LEED tres edificios singulares de la cartera inmobiliaria, además de comenzar la gestión de certificación para otros tres edificios relevantes. 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, como máximo, a un aumento global de la temperatura de 1,5º C.

Como muestra de este compromiso, se ha llevado a cabo la primera medición del impacto climático en nuestra cartera, de manera que se puedan establecer objetivos de descarbonización y dirigir la toma de decisiones. MAPFRE ha llevado a cabo el cálculo de la huella de carbono de su cartera de inversión empleando una metodología propia y la 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.

Huella de carbono total en TonCO₂eq	4.266.833,45 TonCO ₂ e
Huella de carbono por M€ invertido	153,47 TonCO ₂ e/Millón €

En línea con su compromiso con la Agenda 2030 de Naciones Unidas, en 2021 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 ASG.

PRODUCTOS DE INVERSIÓN SOSTENIBLE

MAPFRE se ha comprometido a desarrollar una gama de productos denominados ISR que, además de ser rentables para el cliente, tengan un impacto positivo en la sociedad. Para ello, desarrolla una metodología de análisis propia, con el apoyo académico de instituciones de reconocido prestigio, así como con la experiencia de la gestora francesa La Financière Responsable, de cuyo capital MAPFRE forma parte.

MAPFRE Asset Management, la gestora de activos de MAPFRE, cuenta con varios fondos específicos adaptados al nuevo reglamento europeo sobre divulgación de finanzas sostenibles (SFDR, por sus siglas en inglés). Para más información ver Nota 6.

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 Nota 6.

MAPFRE ha puesto especial interés en que la comunicación y la información de los fondos ISR 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 al **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:

	Elegible	No elegible	Exposición sobre total de activos (%)
Activos totales	2,80 %	23,10 %	64,20 %
Exposición a derivados		1,00 %	0,50 %
Exposición a compañías no sujetas a NFRD (*)		0 %	0 %
Exposición a emisores de gobiernos centrales, bancos centrales y supranacionales		55,84 %	35,83 %

El cálculo se ha realizado en base a la cartera gestionada por el centro de competencia de Europa que representa un 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.

Los datos utilizados para el análisis corresponden a los del Activo del Balance Consolidado bajo NIIF de MAPFRE S.A. a 31 de diciembre de 2021.

Atendiendo a la naturaleza de los epígrafes que presenta el Activo Total del Balance, el análisis se centra en el epígrafe "C. INVERSIONES" donde se reflejan las carteras de inversión derivadas de la actividad aseguradora y que son gestionadas de la siguiente forma:

- Las que buscan una inmunización estricta de las obligaciones derivadas de los contratos de seguros y que minimiza el riesgo de tipo de interés, a través del ajuste por casamiento, mediante técnicas de inmunización basadas en el casamiento de flujos o en el de duraciones.
- Las carteras que cubren pólizas de UnitLinked compuestas por los activos cuyo riesgo asumen los asegurados.
- Las carteras de gestión activa condicionada, que buscan superar la rentabilidad comprometida y obtener la mayor rentabilidad para los asegurados dentro de los parámetros de prudencia, como las carteras con participación en beneficios.
- Las carteras de gestión activa libre, en las que se realiza una gestión activa y sólo condicionada por las normas legales y las limitaciones internas del riesgo.

Como resultado de la aplicación de los criterios anteriores, el análisis de las inversiones del Grupo corresponde a aquellas localizadas en la Unión Europea, y que son gestionadas por el Centro de Competencia de la UE (sito en nuestra sede central en Majadahonda, Madrid y dependiente del Área Corporativa de Inversiones del Grupo MAPFRE).

La suma de estos datos incluye tanto carteras propias como productos de terceros: las carteras del Grupo MAPFRE y cartera MAPFRE, carteras de MAPFRE ASSET MANAGEMENT y fondos de inversión y pensiones gestionados por MAPFRE ASSET MANAGEMENT. En el caso de vehículos de inversión se aplica para su tratamiento la parte proporcional de la participación y de la elegibilidad del mismo, según la información disponible.

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 (https://ec.europa.eu/sustainable-finance-taxonomy/tool/index_en.htm)

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, en algunos casos siendo posible únicamente determinar la división y no el grupo o la clase del activo) 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.

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. Disponemos tanto de una metodología como de datos propietarios, lo que nos 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. O el 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.

3.3.2.2. integración de los aspectos ASG 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 gobernanza (ASG) en los procesos de suscripción de las operaciones de seguros del Grupo.

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 integramos en el proceso de inversión y, en particular, en los productos para terceros (en los que siempre coinvertimos) están alineados con la actividad social del grupo: su profundidad en la integración de la discapacidad, su actividad fundacional, voluntariado, etc.

Este compromiso viene definido en la Política de Suscripción, aprobada por el Consejo de Administración de MAPFRE S.A. 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 ASG.

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 ASG, ya que permiten obtener información adicional sobre los movimientos y transformaciones sociales, las expectativas de los grupos de interés y también del mercado que afectan a la organización. A partir del análisis de estos factores ASG, y de cómo puedan afectar al negocio a corto, medio y largo plazo, se determinará su relación e inclusión en la tipología de riesgos establecida por la empresa y en la adopción de medidas de prevención y mitigación.

La compañía está actualmente trabajando en la adaptación de la planificación financiera al cambio climático, tanto desde un enfoque de riesgo como de oportunidad y conforme a las recomendaciones de la Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD) perteneciente a la Financial Stability Board (FSB). En este contexto, en 2021, se ha publicado el trabajo realizado (<https://www.unepfi.org/psi/wp-content/uploads/2021/01/PSI-TCFD-final-report.pdf>) por el Grupo coordinado por UNEP-FI de Naciones Unidas y del que MAPFRE forma parte, en el que se analizan escenarios que permitan desarrollar métricas y modelos financieros para estimar de forma adecuada las posibles implicaciones del cambio climático en el negocio.

- Suscripción de grandes riesgos

Para la suscripción de riesgos globales, MAPFRE ha desarrollado un modelo interno de evaluación ASG que, apoyándose en herramientas especializadas, evalúa y cuantifica el impacto ambiental, social y de gobernanza de la actividad desarrollada por un grupo empresarial, 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 Grandes Riesgos 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 ha implantado a nivel corporativo durante 2021 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 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 2021.

- Compromisos en materia ambiental en suscripción:

En 2021, la compañía ha reforzado y modificado sus compromisos ambientales, avanzando así en su actuación en favor de la transición hacia una economía baja en carbono, acompañando a los clientes en sus procesos de descarbonización y transición energética. Estos compromisos serán aplicables a todas las entidades del Grupo desde 2022 y desde el comité de suscripción se realizará el seguimiento a su cumplimiento.

- Carbón - Aseguramiento de proyectos:
 - No asegurará la construcción de nuevas plantas de generación eléctrica que funcionen con carbón ni la explotación de nuevas minas.
 - No asegurará la construcción de nuevas infraestructuras que den servicio exclusivamente a la construcción y/o explotación de minas de carbón térmico o de centrales térmicas de carbón.

Podrán establecerse excepciones caso a caso, que se evaluarán teniendo en cuenta los sistemas internos de análisis ASG de la compañía. Además, se incluirán en la evaluación criterios como el estado de desarrollo del país en línea con la clasificación de Naciones Unidas, la dependencia del carbón del país o la consideración de alternativas renovables o bajas en carbono.

- Carbón - Aseguramiento de empresas:
 - No asegurará empresas en las que el 20 % de sus ingresos provengan de energía producida a partir del carbón térmico.
 - No asegurará empresas con planes de expansión de energía de más de 300 (MW) a base del carbón térmico.
 - No asegurará nuevas empresas mineras que obtengan un 20 % o más de sus ingresos de la extracción y/o producción anual de carbón térmico superior a 20 millones de toneladas.
- Descarbonización de la cartera aseguradora: En 2030, MAPFRE dejará de tener en cartera programas de seguros relacionados con plantas de generación eléctrica a partir del carbón o la explotación de minas de carbón térmico en OCDE, de empresas que no hayan puesto en marcha compromisos con la transición energética y la descarbonización. A partir de 2040 este compromiso también se aplicará en el resto del mundo, en los países en los que MAPFRE opera.
- Oil & Gas:
 - Arenas de alquitrán: MAPFRE no asegurará ningún nuevo proyecto relacionado con la extracción o el transporte de arenas de alquitrán. MAPFRE al cierre del 2021 no tiene en su cartera ninguna póliza que asegure la extracción o transporte de arenas de alquitrán.
 - Proyectos en el Ártico (offshore/onshore): MAPFRE no asegurará nuevos proyectos *offshore/onshore* individuales que se desarrollen en el Ártico⁸, para la extracción de gas o petróleo y su transporte.
- MAPFRE no asegurará compañías de carbón, gas y petróleo que no se comprometan con un plan de transición energética que permita mantener el calentamiento global en torno a 1,5^o C.

⁸ En la definición del Ártico se consideran todas las áreas al norte del círculo Ártico, entre ellas el refugio Ártico.

- Protección de países emergentes: se contribuirá a la reducción de la brecha de protección, incrementando nuestro apoyo vía reaseguro de catástrofes naturales al sector asegurador en países en desarrollo, y buscando oportunidades de colaboración en iniciativas público-privadas.

En relación con los compromisos asumidos en el periodo 2019-2021 MAPFRE no ha aprobado ninguna excepción en materia de carbón.

MÉTRICAS Y OBJETIVOS

De acuerdo con el modelo establecido, al cierre del 2021 el 94 % de la cartera de suscripción de riesgos globales ha sido analizada con criterios ambientales, sociales y de buen gobierno (ASG).

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 crear una sociedad más sostenible.

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.

- 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.
- 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.

- Seguros para riesgos tecnológicos: son aquellos productos dirigidos a proteger los negocios de una de las principales vulnerabilidades actuales: los ciberataques.

Para más información sobre los productos de suscripción de MAPFRE, ver Nota 6.

Para dar cumplimiento al **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 reportan 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:

Exposición de las primas de seguros de no vida a actividades económicas elegibles por la Taxonomía	43,51 %
Exposición de las primas de seguros de no vida a actividades económicas no elegibles por la Taxonomía	56,49 %

Los datos utilizados corresponden a la Cuenta de Resultados Consolidada bajo NIIF de MAPFRE S.A. a 31 de diciembre de 2021.

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:
 - seguro de gastos médicos;
 - seguro de protección de ingresos;
 - seguro de accidentes laborales;
 - seguro de responsabilidad civil de vehículos automóviles;
 - otro seguro de vehículos automóviles;
 - seguro marítimo, de aviación y transporte;
 - seguro de incendio y otros daños a los bienes;
 - seguro de asistencia

- Reaseguro

El volumen de estos ramos (definidos por la taxonomía como elegibles) supone 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 90,4 % de los resultados y más del 70% de las primas, según la estimación realizada con datos a 30 de noviembre de 2021.

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 2021.

Para ello se ha llevado a cabo la identificación en contrato de cobertura de la consideración de riesgos de cambio climático según detalle en el apéndice A del anexo II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139, 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 sistemas de gestión de información contable del Grupo.

Al alinear la información con los datos de contabilidad se han acotado a 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, nuestros 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.

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.

4. COMPROMETIDOS CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

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

4.1. MAPFRE Y LA COVID-19

En el ejercicio 2021 MAPFRE ha dado plena continuidad a la estrategia desarrollada desde el inicio de la pandemia. Esto ha supuesto actuar con un triple objetivo:

- Proteger a nuestros empleados, colaboradores y clientes

-Proteger a la compañía, su solvencia y adoptar decisiones para acotar el impacto económico de la pandemia y propiciar una recuperación rápida de la compañía en la salida de la crisis

-Proteger y ayudar a la sociedad en todos los países donde MAPFRE tiene actividad.

En relación con los empleados, la compañía ha aplicado el Plan de Normalidad Transitoria, que aplica a todos los países donde está presente, pero permite una adaptación a la normativa local y a la desigual evolución de la pandemia tanto en el tiempo como entre países. Este modelo híbrido global permite adaptar con flexibilidad las condiciones de trabajo a cada situación alternando modelos de trabajo presencial con trabajo en remoto, y gestionar los espacios MAPFRE con pleno cumplimiento de las normativas de prevención, ya que también permite reducir la ocupación de los edificios mediante sistemas de rotación.

Adicionalmente, la compañía ha extremado todos los protocolos de seguridad y prevención, realizando sucesivos cribados a sus empleados, especialmente ante condiciones de mayor riesgo de contagio como puede ser tras un periodo vacacional.

Asimismo, para contribuir a la percepción de seguridad por parte de las personas que acceden a sus instalaciones, MAPFRE ha mantenido la certificación con AENOR de los protocolos frente a la COVID-19 aplicados en sus ubicaciones en España y Portugal, y ha extendido además esta certificación a las entidades ubicadas en Venezuela, Chile, Colombia, Perú, Ecuador y Uruguay.

Con colaboradores y clientes, además de dar continuidad a las medidas de apoyo al empleo y flexibilidad adoptadas ya en 2020, MAPFRE viene aplicando rigurosos protocolos para prevenir los contagios en las instalaciones y/o prestación de servicios de la compañía. Adicionalmente, los clientes se han visto beneficiados en sus renovaciones por la reducción de la siniestralidad sucedida durante los confinamientos de 2020 en los diferentes mercados.

Respecto al negocio, los resultados del ejercicio demuestran el acierto un año más del modelo adaptado en 2020, que permite avanzar con solidez y rentabilidad pese al entorno de pandemia y paralización económica en los diferentes países.

Por último, en relación con la sociedad, además de volver a desplegar el Programa de Voluntariado Corporativo allí donde las condiciones del virus lo han permitido, entre otras acciones, MAPFRE ha continuado ofreciendo atención gratuita a clientes y no clientes a través de la plataforma digital de salud Savia, para consultas de salud relacionadas con la pandemia. Han sido más de 50.000 las personas que se han beneficiado y este año Savia ha incrementado su oferta poniendo a disposición de los ciudadanos distintas soluciones para paliar los efectos secundarios del virus, como test genéticos postCOVID, telemedicina psicológica o, mediante inteligencia artificial, medición de saturación de oxígeno a través del smartphone.

4.2. PROTEGIENDO AL CLIENTE

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

Principales datos de clientes y mediadores

Información cuantitativa disponible de clientes particulares y empresas

CLIENTES	2021
PARTICULARES	30.314.166
EMPRESAS	1.357.860
Total	31.672.026

Información cuantitativa de oficinas y mediadores

OFICINAS	Número
DIRECTAS	652
DELEGADAS	4.290
BANCASEGUROS	10.412
Total	15.354

MEDIADORES	Número
IBERIA	17.490
BRASIL	19.650
LATAM NORTE	11.573
LATAM SUR	17.754
NORTEAMÉRICA	7.006
EURASIA	4.281
Total	77.754

En 2021, MAPFRE sigue consolidando su evolución como compañía centrada en el cliente, dando respuesta a sus necesidades e intentando siempre superar sus expectativas. La coyuntura actual, aún condicionada por la pandemia, ha impactado en cómo el cliente se relaciona con las compañías así como en lo que demanda de las mismas. MAPFRE ha sabido adaptarse a la situación y acompañar al cliente en esta nueva realidad.



La retención y vinculación de clientes ha sido una prioridad del negocio, ejecutando planes de retención en la mayoría de los países en los que se opera. En estos planes, se han incluido acciones como: beneficios económicos, mejoras en los procesos de atención, comunicaciones más claras o ampliación de coberturas. La finalidad de todas ellas se centra en mostrar a los clientes que sientan que MAPFRE es su aseguradora de confianza.

Otro tema muy relevante ha sido la mejora en la calidad de la información de los clientes. Durante 2021 se ha constituido una línea de trabajo específica en todos los países del Grupo focalizada en identificación unívoca y en obtener los datos de contacto de clientes. El plan consolida más de 150 acciones correctoras, tanto proactivas como reactivas. Las medidas que comprende son de distinta tipología en función de la casuística a tratar, destacando las de aplicación de reglas de negocio, controles tecnológicos, acciones sobre redes externas y enriquecimiento con datos externos.

Conscientes de que no todos los clientes son iguales, MAPFRE en su afán de acompañar al cliente a lo largo de toda su vida, sigue trabajando en adaptar la propuesta de valor de forma personalizada a cada perfil, considerando como aspecto clave la experiencia que perciben y sus sugerencias de mejora. En este sentido, la medición del NPS® sigue siendo fundamental para el Grupo, dado que nos permite evolucionar considerando como eje principal de decisión la satisfacción del cliente.

Nuestros productos

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

- Seguros para clientes particulares
 - Seguros de automóviles

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

MAPFRE 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. Algunos de estos productos ya están siendo ofertados por MAPFRE en ciertos mercados, debido a su creciente demanda

- 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.

Por otra parte, dentro de la estrategia de negocio digital, MAPFRE cuenta con un hub en el ecosistema de la salud, en el que destaca Savia.

- Seguros de vida

Este seguro es un elemento de protección esencial, que contribuye a la estabilidad de las familias ante la ocurrencia de un acontecimiento inesperado, en su modalidad de riesgo, así como una importante herramienta de planificación financiera, en su modalidad de ahorro.

MAPFRE dispone de soluciones aseguradoras de vida diferenciadas en los 22 países en los que opera de manera directa con este negocio, tanto en el ámbito del seguro de riesgo como del ahorro, facilitando también soluciones específicas de planes de pensiones, lo que nos permite tener una oferta completa en este segmento.

- Fondos de inversión

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

- Otros seguros para particulares

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

• Seguros para empresas

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

- Seguro de comercios

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

- Seguro multirriesgo empresarial

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

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

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

Para finalizar, es importante destacar los seguros y servicios de 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

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. Así, desde 2019, más de un millón de clientes se han beneficiado de soluciones originadas dentro de este modelo. Además, se han analizado las propuestas de más de 2.500 startups, de las cuales unas 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 el fondo de capital riesgo *Alma Mundi Insurtech Fund*, FCRE, gestionado por la gestora *Mundi Ventures*, que financia startups en todo el mundo.

En 2021 se han puesto en marcha iniciativas que responden a todas las áreas identificadas como prioritarias al inicio del ejercicio: valoración por imagen, automatización de siniestros, automatización de voz, productos de nueva generación, servicios de salud y bienestar, servicios para séniores, nueva movilidad, ciberseguridad (autos). Así, han arrancado este año proyectos en Brasil, Colombia, Costa Rica, EEUU, España, Italia, Puerto Rico y República Dominicana, principalmente en los ramos de Autos, Salud y Hogar.

En 2021 se ha consolidado la relación de MAPFRE con universidades y escuelas de negocio, construyendo alianzas con instituciones académicas punteras para anticipar respuestas en campos diversos como salud, movilidad o seguridad vial e imaginar conjuntamente otros escenarios, demandas y necesidades que pronto serán realidad.

Constituido como centro de I+D+i de MAPFRE, el "Mobility Lab" es la pieza de MOi que permite a la compañía anticiparse al impacto que los cambios en el mundo de la movilidad tienen en el sector asegurador. CESVIMAP (Centro de Experimentación y Seguridad Vial de MAPFRE) trabaja actualmente en proyectos como la vulnerabilidad de los vehículos ante ciberataques, los daños producidos a personas y bienes por los nuevos Vehículos de Movilidad Personal, el reflejo en la tarifa del seguro de autos de la efectividad de los nuevos sistemas avanzados de ayuda a la conducción (ADAS) o la reutilización para un segundo ciclo de vida de las baterías de vehículos eléctricos, a menudo de la mano de fabricantes de automóviles.

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 2021

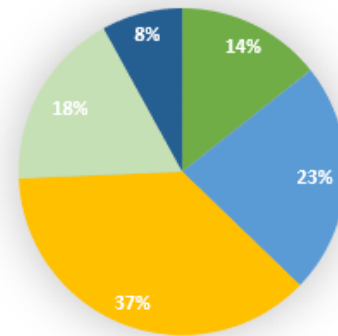
- Clientes que se han beneficiado de productos y servicios de MAPFRE Open Innovation hasta la fecha: 1.572.535.
- Iniciativas desarrolladas en 14 países hasta la fecha.
- Acuerdos importantes con 9 startups de renombre: Shift Technology, Tractable, Slice, Control Expert, Aerial, Koa Health, Made of Genes, Leakbot y Bdeo.

Canales de distribución

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

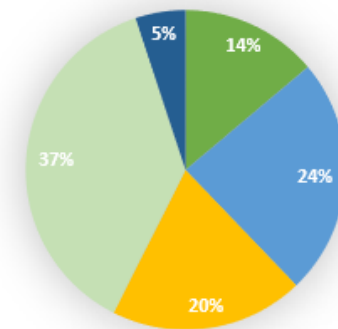
Proporción de acuerdos de distribución

No Vida



■ Directo ■ Red Propia ■ Red Externa ■ Banca ■ Acuerdos

Vida



■ Directo ■ Red Propia ■ Red Externa ■ Banca ■ Acuerdos

• **Redes exclusivas**

Estas redes, distribuidoras de referencia en España, han tenido un desarrollo destacado en Turquía, LATAM Norte y LATAM Sur, donde se registran crecimientos significativos en cifra de negocio y agentes activos. Durante el 2021 se ha puesto especial foco en mejorar la eficiencia de la gestión comercial de leads digitales en red propia.

• **Red agencial no exclusiva**

Existe un gran potencial de crecimiento con la red externa, por lo que es importante entender sus necesidades y las capacidades que necesitan estos mediadores.

No solo es cuestión de fijar metas comerciales, sino que se necesita aportar una experiencia de cliente única y una propuesta de valor que se adecue a sus expectativas.

Durante 2021, se ha trabajado en mejorar las relaciones con ellos, destacando el esfuerzo realizado con la red de agentes independientes en EE.UU., México y Puerto Rico, lo que nos ha permitido elevar el grado de reutilización de las mejores prácticas y experiencias de éxito. Esto posibilita:

- Ser más ágiles y eficientes en el uso de nuestros recursos comerciales.
- Dar mayor visibilidad a la calidad de la producción.
- Tener una visión homogénea del negocio aportado.
- Y todo esto adaptándonos a la casuística de cada país.

- **Bancaseguros 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; Actinver en México y BHD en República Dominicana.

- **Acuerdos de distribución**

MAPFRE gestiona numerosos acuerdos con los que amplía de manera significativa su capacidad de distribución, ofreciendo propuestas de valor diferenciales y de alta calidad a sus clientes distribuidores.

En este ámbito MAPFRE continúa desarrollando y profundizando sus relaciones de negocio con fabricantes de automóviles y concesionarios, minoristas y grandes superficies y empresas de servicios, entre otras.

Omnicanalidad en la relación con los clientes

MAPFRE consolida sus canales de contacto con los clientes y proveedores ofreciéndoles nuevas vías complementarias a su extensa red de oficinas y agentes, buscando siempre adaptarse a sus necesidades y preferencias.

Las nuevas vías de comunicación que se han impuesto para lograr una estrecha relación entre las empresas y los clientes han hecho que los canales digitales sean uno de los principales protagonistas como medios de atracción y contacto con los clientes, así como la comunicación con los colaboradores y proveedores que llevan a cabo la misión de MAPFRE.

Por la particularidad y necesidad de asesoramiento de muchos productos aseguradores, un elevado número de clientes inician su contacto comercial online, pero prefieren tomar su decisión apoyados en un asesor de centro de contacto, en un comercial o en un agente.

Durante 2021 se ha implantado el modelo de atención ROPO (Research online/Purchase offline) que describe una tendencia de los clientes a informarse en las páginas web acerca de los productos y servicios relacionados a satisfacer sus necesidades, finalizando el proceso de compra de manera telefónica o en la red comercial, a través de soluciones que permiten ofrecer un avanzado servicio y una adecuada experiencia omnicanal.

En los 51 centros de contacto (contact centers), se reciben o inician comunicaciones que cubren todas las etapas de la relación de los clientes. Estos contactos se gestionan siguiendo criterios de calidad y rapidez en la atención que son homogéneos a nivel global.

Datos 2021 por regional:

INTERACCION ES POR REGIÓN	TELEFÓNICAS	DIGITALES	TOTALES
BRASIL	7.388.684	3.161.258	10.549.942
EURASIA	9.475.770	6.232.389	15.708.159
IBERIA	18.499.564	42.733.482	61.233.046
LATAM NORTE	6.300.453	4.241.458	10.541.911
LATAM SUR	7.622.072	2.293.266	9.915.338
NORTEAMÉRICA	4.349.574	5.508.481	9.858.055
Total	53.636.117	64.170.334	117.806.451

REGIÓN	% DE CUMPLIMIENTO DE KPIs DE NIVEL DE ATENCIÓN
BRASIL	94%
EURASIA	90%
IBERIA	94%
LATAM NORTE	92%
LATAM SUR	86%
NORTEAMÉRICA	98%
TOTAL	92%

Por otro lado, el 2021 ha sido para MAPFRE un año de expansión de su modelo de ecosistema de autoservicio, siendo desplegado en varios países e iniciando proyectos de despliegue en muchos otros. Cabe recordar, que este modelo de autoservicio permite a los clientes tanto interactuar con la compañía para resolver sus necesidades, en los horarios y utilizando los dispositivos que ellos deseen, como ser informados de todos los eventos relevantes relativos a su relación con la entidad.

En respuesta a la creciente digitalización de la sociedad y una elevada interacción de los clientes en canales no telefónicos, en el 2021 el Grupo responde a esta demanda de los clientes de manera ágil y eficiente, ampliando cada vez más la accesibilidad al Grupo MAPFRE a través de canales de alta demanda como son WhatsApp, Telegram y Facebook Messenger, y consolidando algunos ya existentes, como el de correos electrónicos, SMS y autoservicio, que en el agregado de 2021 representan un 54 % de las interacciones totales de los clientes y proveedores.

Vistos los efectos de la pandemia COVID-19, la implantación del modelo global de contact center proporcionó la flexibilidad necesaria para adaptarse a un entorno de alta incertidumbre e inestabilidad y, de esta manera, se ha logrado ofrecer los mismos niveles de calidad y velocidad de respuesta. Por otro lado, luego de haber logrado las condiciones de trabajo apropiadas para que los teleoperadores pudiesen atender a los clientes desde sus hogares, durante el 2021 la mayoría de los empleados han regresado a los centros de atención, aunque la gestión de las interacciones de contact center desde los hogares es una forma de trabajo que ha llegado para quedarse.

Centros de servicios

Centros de Servicio	Número	Países
Nº de centros de peritación y pago rápido*	85	10
Nº de Centros de Servicio del Automóvil *	55	3
Unidades de Diagnósis del automóvil *	5	3
Nº de talleres *	9	3
Nº de talleres con los que tienen acuerdos para llevar a reparar los vehículos	10.366	26
Policlínicos de Salud *	23	4
Clínicas dentales *	4	1
Clínicas con las que se tienen acuerdos	17.889	18
Nº de profesionales de prestación sanitaria con los que se tienen acuerdos	20.895	10
Centros de investigación y desarrollo	5	5

* Propiedad de MAPFRE

Negocio digital

MAPFRE continúa avanzando en el crecimiento del negocio digital operando a través de tres marcas: MAPFRE, Verti y Savia. Durante este periodo se ha avanzado en proporcionar nuevas capacidades digitales escalables para el Grupo, centradas en la mejora de la adquisición y venta digital, el desarrollo de nuevos canales de distribución digital con foco en partners digitales, la ampliación de la oferta digital y la mejora de la rentabilidad, todo ello soportado por la explotación y activación de los datos digitales y el conocimiento del cliente como eje transversal. Las principales líneas de acción realizadas durante este año son las siguientes:

- Marketing digital.** Se ha avanzado en la optimización de la atracción digital, desarrollando nuevas capacidades de gestión para mejorar el posicionamiento orgánico en buscadores, impulsando la optimización de las acciones publicitarias (Internet, medios sociales y TV digital), y desplegando un servicio regional de marketing digital para incrementar la eficiencia y capacidades en LATAM Sur. Se han mejorado los procesos de conversión online, con el desarrollo de nuevos tarificadores y contratadores, así como chatbots y asistentes de voz comerciales. También se ha seguido impulsando los procesos de búsqueda online y venta inducida a contact center y a red comercial. Por último, se ha continuado impulsando la mejora de la experiencia digital ofrecida a clientes y usuarios en Internet, con nuevos modelos, como el Sistema de Diseño Digital y técnicas de economía del comportamiento.
- Partners digitales.** Con el objetivo de llegar a una mayor base de clientes y potenciar la estrategia multicanal de MAPFRE, se ha creado una nueva capacidad que nos permite la generación de acuerdos con partners digitales, basada en 10 activos, desarrollados e implantados en España y EE.UU., donde se han analizando más de 200 partners en cada geografía. A partir de ella se ha incrementado el volumen de negocio de partners digitales en MAPFRE España, alcanzando a cierre de diciembre 32,7 millones de euros en primas de nueva producción, que supone un crecimiento del 22 % respecto al año anterior, y obteniendo los primeros resultados en MAPFRE USA.

- **Ampliación de la oferta digital.** Se ha ampliado la oferta digital de productos adaptando los productos existentes en la compañía al contexto digital, ampliando la oferta en cinco ramos, priorizando autos, y en ocho operaciones. Asimismo, se han analizado modelos que nos permitan comercializar productos sin necesidad de suscribirlos, como por ejemplo el de agencia general. Verti España ha creado su agencia y ya comercializa productos de vida riesgo suscritos por MAPFRE ESPAÑA.

En lo relativo a **Productos Digitales**, se ha realizado un proyecto para ocho geografías y cuatro ramos (autos, hogar, pyme y salud), en el que se ha analizado el nivel de digitalización y la madurez de la sofisticación técnica de los productos digitales en cada mercado.

- **Rentabilidad del negocio digital.** Se sigue desarrollando y mejorando las capacidades para realizar una tarificación y selección de los riesgos más precisa en los canales digitales; y se ha avanzado en los siguientes aspectos:
 - Se ha realizado la primera implantación en MAPFRE México, del activo corporativo para la suscripción y el *pricing*, que permite realizar una gestión dinámica en tiempo real de los riesgos, caso a caso.
 - En materia de detección del fraude, se ha continuado con la hoja de ruta de implantaciones de la plataforma antifraude en emisión, que permite detectar y gestionar los patrones de fraude. Además, se ha realizado una prueba de concepto para el análisis y evaluación de aportación de valor del *scoring* de solvencia crediticia y mejorar así el resultado técnico con una selección y tarificación de los riesgos más precisa.

- En el ámbito de los comparadores de precio, se ha generado un marco global de buenas prácticas en doce ámbitos de actuación para una gestión integral del canal comparador, aspecto crucial para un crecimiento rentable.

Prestación de servicios y volumen de expedientes gestionados

Nuestro trabajo está continuamente orientado al cuidado de nuestros clientes. Para ello, el Grupo trabaja con más de 150.000 proveedores de servicio o específicos (aquellos que realizan prestaciones derivadas de los contratos de seguro o de servicios ofrecidos por las empresas aseguradoras de MAPFRE o sus filiales a sus clientes).

Dada la importancia de los proveedores de servicio en 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 categorización del proveedor de acuerdo con el valor que en su intervención aporta al cliente, plasmada en cuatro grupos: Conocido, Recomendado, Recomendado + y Embajador de Marca. (Ver infografía del apartado 4.5. Categoría del proveedor definida por MAPFRE y compromisos mutuos).

Datos 2021 por regional:

	IBERIA	BRASIL	LATAM NORTE	LATAM SUR	NORTEAMERICA	EURASIA
RED PREFERENTE (1)	8.643	2.407	953	3.643	328	2.640
% EMBAJADORES + RECOMENDADOS (+) (2)	99.1%	13.1%	15.2%	18.1%	50.6%	16.6%
TASA DE PRESTACIÓN (3)	99.3%	89.9%	81.6%	85.0%	74.5%	66.9%

(1) Número de proveedores categorizados como "Recomendado", "Recomendado+" o "Embajador" (autos y hogar)

(2) % de proveedores categorizados como Embajadores o Recomendados(+) sobre el total de red preferente (autos y hogar)

(3) % de pagos a talleres de autos sobre el total de pagos realizados (indemnizaciones mas pagos a talleres)

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 un total de 15.230 millones de euros en 2021.

A continuación las prestaciones pagadas totales por región de la unidad de seguros (quedan excluidas MAPFRE Re y MAPFRE Asistencia):

PRESTACIONES PAGADAS UNIDAD DE SEGUROS (miles de euros)	
Iberia	6.460.807
Brasil	1.767.496
Latam Norte	1.275.854
Latam Sur	643.084
Norteamérica	1.235.469
Eurasia	1.037.348
Total	12.420.059

Si bien, el confinamiento derivado de la pandemia por COVID-19 generó en 2020 cambios temporales en la dinámica habitual de las prestaciones, a lo largo de 2021 la situación se ha normalizado hasta volver a los niveles de servicio prepandémicos.

Satisfacción de los clientes

Principales datos 2021:

- Porcentaje de negocios cuyo NPS® supera la media del mercado: 88,74 %
- Ratio de negocio medido (cliente particular MAPFRE) 80,50 %

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 todas 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 2021 se han realizado las dos oleadas de medición del NPS® relacional, sobre una muestra representativa de las carteras de MAPFRE. Estas dos oleadas, con más de 122.630 encuestados, ha abarcado 15 países y ramos con un volumen del 81 % del total de primas no vida particulares del Grupo.

Como parte de este estudio, el observatorio mide cada año el nivel de experiencia del cliente de los principales competidores de MAPFRE en cada país y ramo. En concreto se analizaron 105 compañías de todo el mundo. Gracias a esto, en 2021 se ha logrado superar el 89% el volumen de primas medidas donde el NPS® de los clientes de MAPFRE es superior a la media del NPS® de los competidores analizados, superando el objetivo fijado de 73%.

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 estaba ya implantado en Brasil, España, Estados Unidos, Puerto Rico, México, Perú y Chile, y a lo largo de 2021 se ha lanzado en: Panamá, Costa Rica, Nicaragua, Honduras, Salvador, Guatemala, República Dominicana, Alemania y en MAPFRE Asistencia Italia. Adicionalmente, se ha unido al modelo el ramo de hogar de Estados Unidos.

Asimismo, en 2021 el Observatorio de Calidad ha realizado la cuarta 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 primera vez, la encuesta sobre la percepción del servicio que MAPFRE Global Risks presta a las compañías del Grupo con las que interactúa.

MAPFRE dedica 254 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.

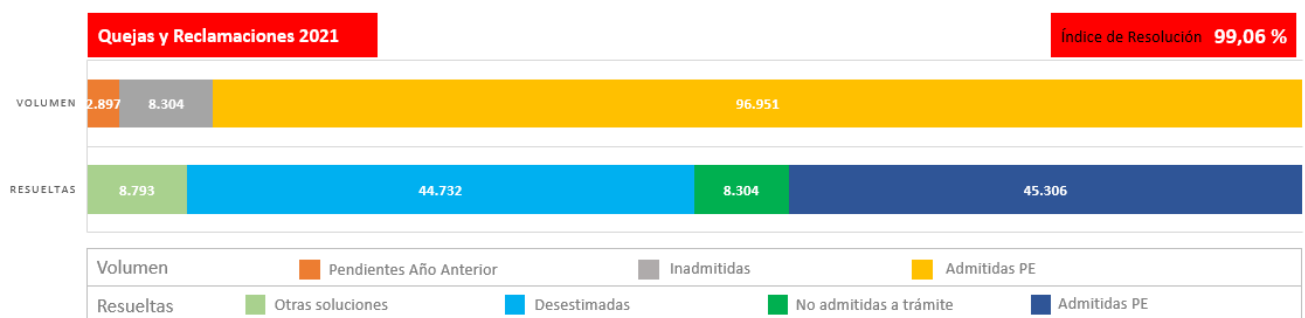
Disponemos de la certificación de la ISO 9001 en Brasil, España y Turquía. MAPFRE Asistencia está certificada en dicha norma de calidad en Argelia, Argentina, Brasil, Chile, China, Colombia, Ecuador, Filipinas, Italia, Jordania, México, República Dominicana y Túnez.

Las principales magnitudes de quejas y reclamaciones tramitadas en el Grupo durante 2021 han sido las siguientes:

4.2.1. 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.



4.3. CREANDO VALOR AL ACCIONISTA

En el entorno actual y en el marco estratégico de transformación digital, MAPFRE continúa apostando por los medios virtuales para garantizar la comunicación fluida con sus accionistas, analistas e inversores, aunque poco a poco se van retomando los encuentros presenciales, siempre en cumplimiento de las medidas de seguridad y sanidad aplicables en cada momento y en cada región. 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 2021 destacan:

- a. Celebración de cuatro reuniones virtuales tras la publicación de los resultados de la compañía, con la participación de miembros de la alta dirección, incluyendo al presidente & CEO del Grupo, al CFO, al director corporativo de Riesgos y al director corporativo Actuarial.
- b. En el mes de marzo se celebró por medios virtuales el MAPFRE Management Insights 2021, con la participación del presidente & CEO de la compañía, así como el CFO y el CIO de MAPFRE S.A. y el CEO de MAPFRE RE. El evento asistieron en directo más de 50 inversores, analistas y otros expertos financieros para analizar las perspectivas de negocio y la situación financiera de la compañía.
- c. En el marco del plan “MAPFRE ACCIONISTAS. Un Valor Único” se han celebrado dos reuniones virtuales con accionistas no institucionales, dirigidas por el CFO de la compañía. Además de comentar los resultados de la compañía, en la reunión de octubre se presentó la estrategia de inversiones sostenibles con la participación del director general de Inversiones del Grupo.
- d. Además, a lo largo del año se han celebrado numerosas reuniones virtuales con inversores y analistas y la compañía ha participado en 22 conferencias organizadas por instituciones financieras y prácticamente todas ellas han tenido lugar por medios electrónicos.

- e. 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 ASG por parte de las inversiones, 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 2021:

Canal de relación	Nº de acciones realizadas	Nº de participantes
Management Insights Day	1	54
Conferencias, reuniones y contactos con inversores y analistas	256	454
Reuniones con accionistas	2	150
TOTAL CONTACTOS CON INVERSORES Y ANALISTAS	259	658

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 creación de accesos directos a la información más relevante en cada momento.
- b. Envío de alertas a los accionistas pertenecientes al plan “MAPFRE ACCIONISTAS. Un Valor Único”, así como analistas e inversores para mantenerles puntualmente informados de cualquier información relevante que pudiera ser de su interés.

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, los 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)	628 consultas
El buzón habilitado en la página web corporativa y las direcciones de correo electrónico IR@mapfre.com y oficinadelaccionista@mapfre.com	775 contactos
El foro electrónico de accionistas	108 visitas únicas

En línea con este compromiso, en el mes de octubre MAPFRE fue reconocida como una de las 10 compañías del IBEX-35 que ofrecen información de mejor calidad a sus accionistas y grupos de interés, según el informe Reporta, que analiza diferentes variables como el grado de transparencia, compromiso, relevancia o accesibilidad de los informes anuales.

Programa de fidelización

Dentro del plan “MAPFRE ACCIONISTAS. Un Valor Único” hay un compromiso para fortalecer la relación con este grupo de interés. Por eso, además del dividendo y la comunicación permanente con nuestros accionistas, se cuenta con el programa de fidelización “MAPFRE teCuidamos Accionista” que, en colaboración con Club MAPFRE, permite a los accionistas con, al menos, 1.000 títulos beneficiarse de las ventajas de este programa, entre otras, una gran variedad de ofertas y servicios relacionados con:

- El ahorro en el día a día de una manera sencilla.
- Servicios en materia fiscal, salud, automóvil y hogar.
- 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 2019-2021 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 están cobrando mayor protagonismo para lograr una economía más sostenible, buscando tener un impacto positivo en el medio ambiente y en la sociedad, sin perder rentabilidad, y creando valor a medio y largo plazo para el accionista.

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

- MAPFRE cuenta con dos préstamos sostenibles que, además del rating crediticio de la compañía, 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 gobernanza (ASG).
- Desde la adhesión de MAPFRE a los Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas, la compañía, además de invertir de forma sostenible aplicando criterios de sostenibilidad (ver apartados 3.3 y 5 de este informe) y de rentabilidad, lanzó una gama de productos sostenibles, principalmente fondos de inversión.

En 2021 MAPFRE lanzó Multifondos Compromiso ESG, un nuevo Unit Linked de inversión socialmente responsable, que se compone de una selección de los mejores fondos nacionales e internacionales con criterios ASG. Este fondo se incorpora a la oferta actual de productos de MAPFRE enfocados en la sostenibilidad y que incluye:

- Fondo de Inclusión Responsable, que invierte en empresas especialmente comprometidas con la inclusión de personas con discapacidad.

- Fondo Capital Responsable, que tiene en cuenta aquellas compañías y entidades con una estrategia volcada en el seguimiento de criterios ASG.
- MAPFRE Good Governance, que incluye en su cartera compañías con un buen gobierno corporativo.
- Fondo Compromiso Sanitario, que acerca el ahorro de nuestros clientes a la financiación de un proyecto concreto de ayuda sanitaria ante la crisis de la COVID-19
- MAPFRE Infraestructuras FCR, que considera, entre otros aspectos, las energías renovables.

4.4. DESARROLLANDO A LAS PERSONAS

MAPFRE es una empresa global que cuenta con 32.341 empleados de 86 nacionalidades. El desarrollo, la promoción y el bienestar de los empleados son las claves de la gestión de personas que realiza la empresa. Esta gestión acompaña al negocio en su transformación, potencia el compromiso de los empleados con los valores de la empresa y contribuye a la actualización continua de sus conocimientos.

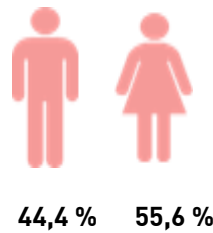
Algunos de los aspectos más relevantes en la gestión son:

- La integración de todas las generaciones de empleados que conviven en la empresa, aprovechando el conocimiento de cada una de ellas, creando un entorno diverso e inclusivo.
- La utilización de las ventajas de las nuevas tecnologías y el apoyo en las herramientas digitales que impulsan la colaboración y la innovación.
- La comunicación y la transparencia con los empleados para hacerles partícipes de la estrategia, los objetivos y la cultura de MAPFRE.
- El desarrollo de sus conocimientos, carreras profesionales y su participación en proyectos.

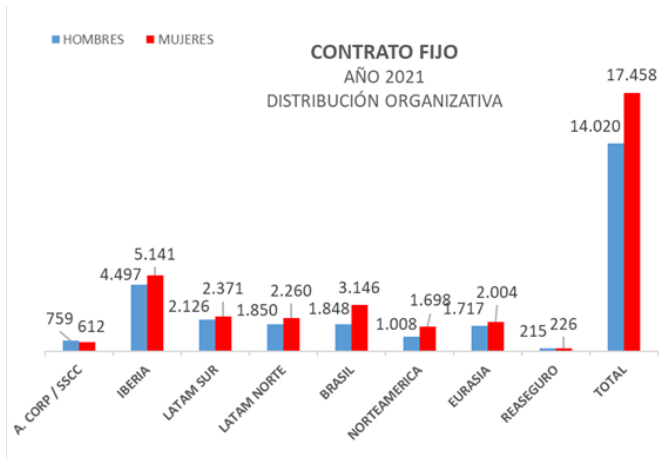
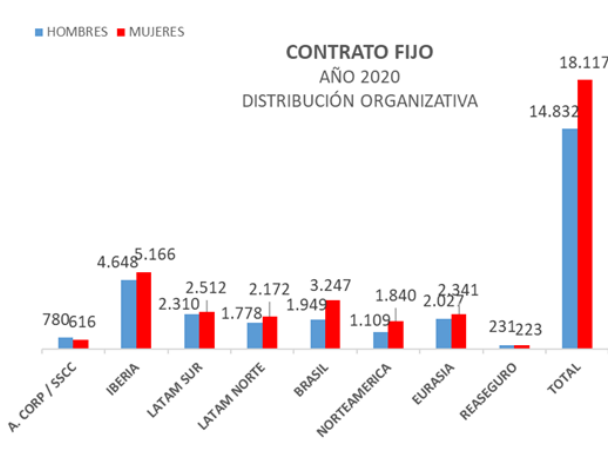
- La apuesta por la movilidad funcional y geográfica de los empleados, con el objetivo de contar con equipos globales y polivalentes.

Esta dimensión se complementa con el Informe Personas y Organización 2021, verificado y publicado en la web corporativa.

Plantilla total	2021	2020
Plantilla a diciembre	32.341	33.730
Plantilla media	32.998	34.567

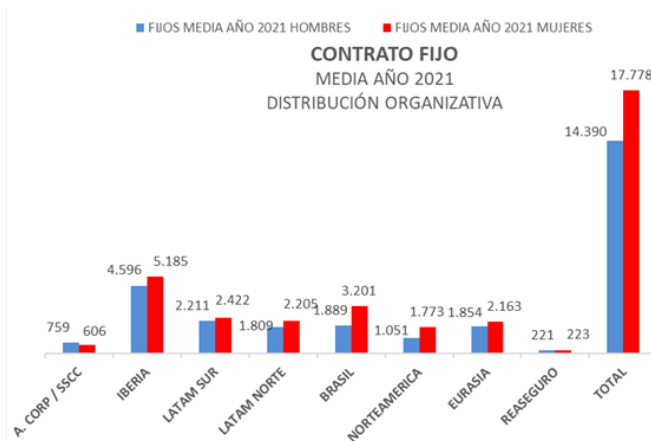
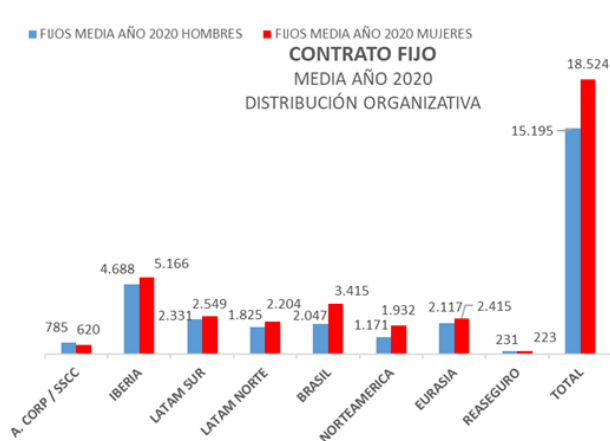


Plantilla total



97,3 % CONTRATOS FIJOS

Plantilla media



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

DISTRIBUCIÓN ORGANIZATIVA	FIJOS		TEMPORALES		TOTAL	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
ÁREAS CORPORATIVAS / SERVICIOS CENTRALES (MAPFRE Global Risks y MAPFRE Asistencia)	759	612	1	6	760	618
IBERIA	4.497	5.141	84	196	4.581	5.337
LATAM SUR	2.126	2.371	117	143	2.243	2.514
LATAM NORTE	1.850	2.260	32	54	1.882	2.314
BRASIL	1.848	3.146	6	7	1.854	3.153
NORTEAMÉRICA	1.008	1.698	2	5	1.010	1.703
EURASIA	1.717	2.004	98	107	1.815	2.111
REASEGURO	215	226	2	3	217	229
TOTAL	14.020	17.458	342	521	14.362	17.979

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

	2021			2020		
	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL
Nuevas incorporaciones	43,2 %	56,8 %	3.967	42,5 %	57,5 %	3.550
Edad media	42,40	40,80	41,50	42,10	40,20	41,00
Antigüedad media	12,50	11,40	11,90	12,20	10,90	11,50
Rotación no deseada (*)	7,8 %	7,9 %	7,9 %	5,0 %	4,9 %	4,9 %
Rotación Total (**)	17,0 %	15,6 %	16,2 %	11,9 %	12,1 %	12,0 %

(*) 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]

DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

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

MAPFRE se comprometió públicamente a trabajar para que en el año 2021 al menos el 45 % de las vacantes anuales en puestos de responsabilidad fueran ocupadas por mujeres y a finales de 2021 el 49,1 % de dichas vacantes han sido ocupadas por mujeres.

El compromiso de MAPFRE con la igualdad de género es pleno y va a seguir avanzando con los objetivos que se establecieron hace más de tres años. Mas del 40 % de mujeres en puestos de responsabilidad, más del 30 % de los puestos de dirección ocupados por mujeres y que más del 45 % de las vacantes anuales en puestos de responsabilidad sean ocupadas por mujeres.

De acuerdo con la Estrategia de Diversidad de MAPFRE para los años 2019-2021 los objetivos en materia de diversidad de género son los siguientes:

- Consolidar un entorno laboral en el que se aproveche todo el talento femenino disponible en la organización.
- Convertir a MAPFRE en el empleador de referencia para las mujeres.
- Reducción/Eliminación de las brechas de género que se hayan identificado.
- Incrementar el número de mujeres en puestos de nivel dirección.

Adicionalmente, MAPFRE dispone de un Catálogo Global de Medidas en materia de diversidad de género, que abordan los siguientes ámbitos:

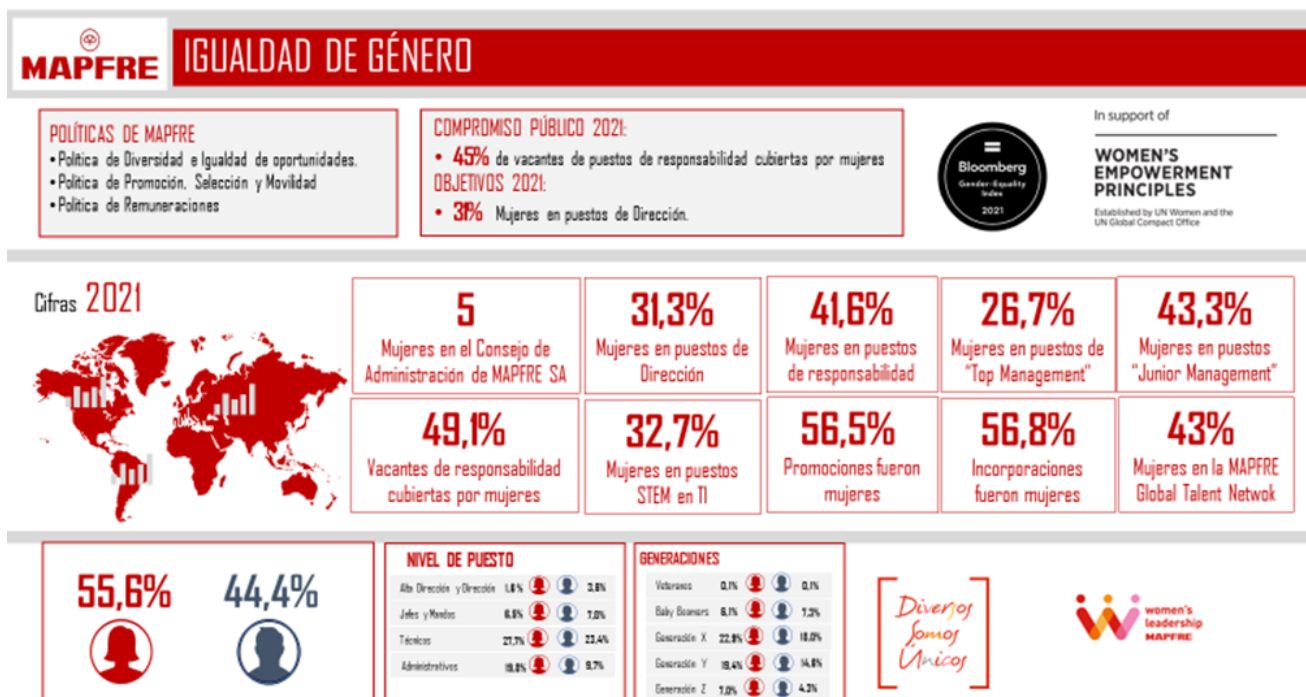
- Desarrollo de talento.
- Retribución y otras condiciones laborales.
- Sensibilización.
- Liderazgo.

MAPFRE en España tiene un 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.

	2021	2020
Porcentaje de mujeres en puestos de responsabilidad*	41,6 %	40,9 %
Número de mujeres en puestos de responsabilidad*	2.620	2.425
Porcentaje de mujeres en puestos de dirección	31,3 %	30,9 %
Número de mujeres en puestos de dirección	519	510

*Puestos de responsabilidad: dirección y jefes y mandos.

Principales datos igualdad año 2021



MAPFRE se comprometió públicamente hace tres años a contar en su plantilla con al menos un 3 % de personas con discapacidad. A finales de 2021 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:

- Consolidar un entorno laboral favorable a la integración laboral de personas con discapacidad en la organización.
- Eliminar las barreras que se hayan identificado para la integración de personas con discapacidad.
- Incrementar el número de personas con discapacidad en la compañía.
- Mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad, empleados y familiares.

En 2021 MAPFRE se ha adherido 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.

	2021		2020	
	Nº	%	Nº	%
Personas con discapacidad en la plantilla	1.031	3,5	1.025	3,3

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

En MAPFRE conviven cinco generaciones diferentes y esto enriquece el intercambio intergeneracional, la transmisión de conocimientos y valores y la innovación.

Año 2021

Diversidad de género

- El 56,8 % de las nuevas incorporaciones a la plantilla fueron mujeres.

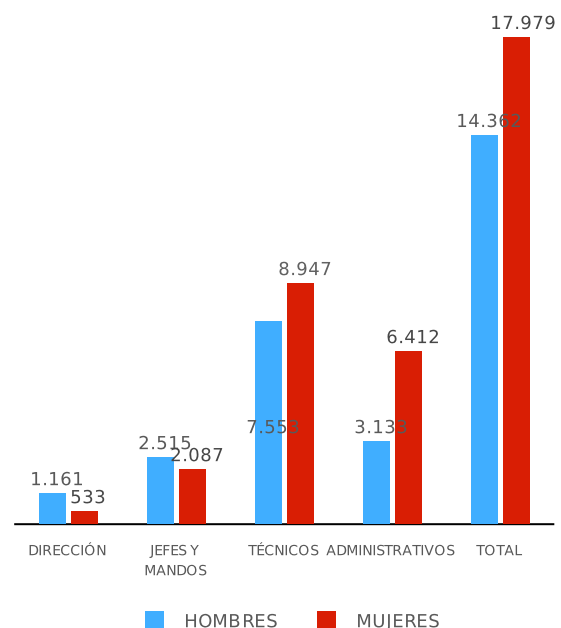
- 98 mujeres ocupan puestos de Alta Dirección o puestos en Consejos de Administración. El Consejo de Administración de MAPFRE S.A. cuenta entre sus miembros con cinco mujeres, lo que representa el 33,3 % de los miembros a 31/12/2021. MAPFRE en su política de selección de consejeros se ha comprometido a contar con al menos el 40 % de mujeres en el Consejo de Administración a partir del año 2022.
- El 26,7 % de los empleados en puestos de responsabilidad considerados "Top Management" son mujeres, así como el 43,3% de los puestos considerados "Junior Management".
- El 39,5 % 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.(*)

(*) Dato calculado sobre el total de empleados de TI.

En México, Estados Unidos, Brasil, Perú, Turquía y España se cuenta con redes para impulsar el liderazgo femenino. Son espacios inclusivos de diálogo cuyo objetivo es promover iniciativas en materia de diversidad de género.

Cobertura de diversidad de género 100 % de la plantilla.

Distribución de plantilla por nivel de puesto



Diversidad cultural

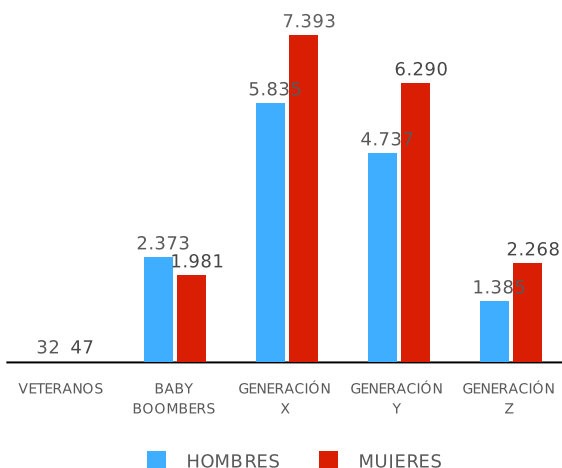
- 86 nacionalidades.

La movilidad internacional en 2021 ha supuesto que 72 empleados han cambiado su puesto de trabajo a otro país. Estos empleados tienen su origen en 20 países y han sido destinados a 17 países.

El 82,7 % de la Alta Dirección y directivos que trabajan en las empresas del Grupo son nativos del país en el que desarrollan su actividad.

Nacionalidades	% empleados por nacionalidad sobre el total de empleados	% managers sobre el total de managers
Española	34,3 %	39,0 %
Brasileña	15,5 %	10,5 %
Mexicana	5,8 %	6,2 %
Peruana	4,4 %	4,0 %
Dominicana	3,4 %	3,2 %
Argentina	3,2 %	2,4 %
Colombiana	2,9 %	2,5 %
Turca	2,8 %	3,4 %
Italiana	2,7 %	2,2 %
Estadounidense	1,7 %	2,0 %

Diversidad generacional



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

Plantilla por grupo de edad

Grupo de edad	% de empleados
Menores de 30	16,3 %
Entre 30 y 50	59,6 %
Mayores de 50	24,1 %

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

Mentorización, tanto tradicional como inversa, que promueve un proceso de desarrollo entre distintas generaciones. Durante este año se ha desarrollado el plan de mentorización con 98 mentores y 173 mentorizados.

Discapacidad

Sensibilización:

- 69 empleados formados a través del curso e-learning sobre discapacidad en el año 2021.
- 63 actividades de voluntariado destinadas a personas con discapacidad.
- 78 charlas y actividades de sensibilización en programas formativos de desarrollo.
- 104 noticias en la intranet.

Actuaciones de integración laboral:

- En 2021 se incorporaron a la plantilla 44 personas con discapacidad.
- Tres personas con discapacidad realizaron prácticas en MAPFRE.
- Se realizaron donaciones por importe de 174.676,38 euros.
- Promoción de empleo indirecto a través de contrataciones con centros especiales de empleo o empresas de similares características por importe de 67.670,11 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.

TALENTO

MAPFRE cuenta con un Plan de Transformación de Capacidades que integra planes de *upskilling* y *reskilling*, planes de desarrollo personalizados y planes de carrera, así como itinerarios formativos para todos los puestos. Además, desde el año 2017 se desarrolla a nivel global el proyecto de Talento que identifica personas clave con conocimientos estratégicos y que cuentan con un plan de desarrollo individualizado y un seguimiento continuo. En 2021 integraban este proyecto 4.658 personas en el mundo, un 14,4 % del total de empleados y su rotación no deseada ha sido de 3,4 % en el año 2021 y de 1,9 % en el año 2020. 11.649 empleados cuentan con un plan de desarrollo individual o planes de carrera.

Durante el año 2021 y a través de HR-Analytics se han desarrollado herramientas de análisis para medir el grado de probabilidad de ajuste de los empleados a 30 perfiles y permite identificar factores críticos que impactan en el nivel de ajuste para poder llevar a cabo acciones de desarrollo más efectivas.

De forma periódica todos los países realizan planes de sucesión para las posiciones de dirección, con una metodología común que define el reemplazo inmediato, y a corto y medio plazo, así como las rutas profesionales a definir para poder tener a los sucesores potenciales preparados.

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 de la búsqueda y la agilidad en la búsqueda, en el site global "Trabajar en MAPFRE" se han inscrito 38.953 candidatos, interesados en trabajar con nosotros. A través del plan de *referrals*, los empleados han propuesto 246 candidatos y en la página de LinkedIn de MAPFRE los *followers* han aumentado de 401.024 en 2020 a 507.282 en 2021.

Movilidad funcional y geográfica

La movilidad es clave en el desarrollo de los empleados y en su empleabilidad. En el año 2021 el 13,7 % de los empleados han tenido una movilidad, lo que supone 4.177 empleados. Además el 85 % de los puestos de responsabilidad han sido cubiertos internamente y del total de vacantes publicadas, 36,5 % se han cubierto por movilidad interna y el 41,5 % han supuesto una promoción.

A través de la movilidad geográfica tanto en carreras internacionales, movilidad global, como traslados temporales, 17 países han podido contar con profesionales de otros 20 países, lo que ha enriquecido el desarrollo estratégico, la ejecución de proyectos y la innovación.

Actualmente, hay 218 directivos y empleados trabajando fuera de su país de origen.

Plan de becas y prácticas

En MAPFRE se forman anualmente estudiantes de todo el mundo gracias a la conexión con la universidad y centros educativos. El Plan Global de Becarios impulsa la formación de jóvenes en la empresa, en 2021 se ha ido retomando la actividad presencial con los becarios, siempre que la evolución de la pandemia lo ha permitido y 424 estudiantes han realizado sus prácticas en 20 países, a través de 322 acuerdos. (El número está impactado por las limitaciones provocadas por la pandemia.)

Modelo de aprendizaje

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 17 escuelas, 13 aulas de conocimiento y un InnoLAB. La Universidad corporativa está presente en todos los países en los que MAPFRE opera y facilita formación en los tres idiomas corporativos y en cinco idiomas locales. 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 principalmente contenidos técnicos para mejorar las capacidades de los empleados en sus respectivos puestos a través de itinerarios formativos. En la escuela de Desarrollo y en la escuela de Liderazgo se imparten contenidos genéricos de carácter transversal como son capacidades digitales, liderazgo, metodologías ágiles e innovación, entre otros.

Durante este año se ha impartido formación al 100 % de la plantilla, a través de 991.210 horas de formación, lo que supone 30 horas de formación media por empleado.

Nivel de puesto	HORAS DE FORMACIÓN	
	HOMBRES	MUJERES
DIRECTIVOS	38.535	18.542
JEFES Y MANDOS	82.249	65.744
TÉCNICOS	240.804	282.378
ADMINISTRATIVOS	74.071	188.889
TOTAL	435.658	555.552

- Se han desarrollado 91 programas de desarrollo globales de carácter técnico y transversal.
- Se han invertido 8.120.056 euros, 251 euros de inversión media por empleado. El avance de la formación online hace que la inversión media por empleado haya variado con respecto a 2019.
- Durante 2021 se ha reforzado la realización de programas relacionados con las capacidades digitales. En concreto ha habido 15.863 matriculaciones completadas en dichos contenidos.
- Se han desarrollado siete programas en materia de prevención y procedimientos anti acoso y ha habido 600 matriculaciones completadas en estos programas por parte de 599 empleados.
- Se han desarrollado 37 programas en materia de anticorrupción y ha habido un total de 65.492 matriculaciones completadas por parte de 23.491 empleados en estos contenidos.

- Se han desarrollado 74 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 19.672 matriculaciones completadas por parte de 13.046 empleados en estos programas.
- La formación técnico-comercial representa el 82,13 % del total de la formación impartida y está totalmente alineada con las necesidades del negocio.

Indicadores de formación	2021	2020	2019
Inversión en formación	8.120.763 €	7.232.392 €	18.409.025 €
Inversión media por empleado	251,0 €	214,4 €	536,3 €
Total horas de formación	991.210	966.335	1.518.411
Horas de formación por empleado	30,0	28,6	44,2
Total asistencias a acciones formativas	384.095	370.577	351.033
% plantilla formada	100 %	100 %	100 %

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

Nivel de puesto	2021		2020		2019	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
DIRECTIVOS	11.173	5.713	8.940	4.910	8.075	4.334
JEFES Y MANDOS	29.995	23.248	26.595	19.907	23.642	20.320
TÉCNICOS	94.638	115.508	92.283	106.222	86.372	95.519
ADMINISTRATIVOS	31.919	71.901	35.514	76.206	37.846	74.925
TOTAL	167.725	216.370	163.332	207.245	155.935	195.098

- A nivel global en el año 2021 se cumplieron 7.058 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 87,1 %.
- El autoaprendizaje, implantado en MAPFRE globalmente, ofrece a los empleados contenidos de formación a través de catálogos abiertos para que, en base a sus inquietudes, funciones y necesidades, diseñen su propia ruta de aprendizaje. En MAPFRE la tendencia al autoaprendizaje ha ido creciendo exponencialmente en los últimos años, de forma especial durante la pandemia. En el ejercicio 2021, ha habido 30.498 autoinscripciones de más de 8.100 empleados.

Programas de mentorización

A lo largo del año 2021 se ha continuado desarrollando el programa de mentorización tanto tradicional como inverso, como forma de desarrollo y colaboración y transmisión de conocimiento entre los equipos. *Mentoring* tradicional, donde el mentor transmite su conocimiento, experiencia y cultura al *mentee*. En el año 2021 se ha contado con 77 mentores y 96 mentees. *Mentoring* inverso, donde el mentor (perfil junior digital) apoya al *mentee* (perfil senior) en el desarrollo de habilidades digitales, uso de herramientas tecnológicas y plataformas colaborativas, conocimientos en tendencias digitales y uso de redes sociales. En el año 2021 se ha contado con 21 mentores y 77 *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 1.400 empleados referentes en conocimiento en todo el mundo, y más de 2.000 piezas de conocimiento se han compartido de las 15 materias de conocimiento de la empresa.

Índice de cultura y talento

MAPFRE mide internamente el Índice de Cultura y Talento integrado por seis variables, tres relacionadas con la cultura y el compromiso y tres con el talento y desarrollo.

El Índice de Cultura y Talento ha sido de 84,55 % frente al 84,1 % del año 2020.

En este cuadro se puede ver la evolución de estas variables y del índice en los años 2020 y 2021:

Cultura*	2021	2020	2019
Employee Satisfaction Index:	71,0 %	72,8	68,1 %
Rotación:	12,1 %	9,1 %	15,4 %
Antigüedad (años):	14,04	13,63	12,90

Talento*	2021	2020	2019
Movilidad funcional	13,7 %	12,7 %	14,7 %
Plan de carrera y desarrollo	53,5 %	46,2 %	42,7 %
Promoción Interna	86,8 %	90,9 %	79,8 %

[*] países: España, Brasil, Estados Unidos, Alemania, Italia, Turquía, Perú, México, Puerto Rico

TRANSFORMACIÓN

El Reto Digital (2019-2020)



El Reto Digital es la iniciativa estratégica que nace en MAPFRE para impulsar la transformación y el cambio que necesitan las organizaciones para adaptarse a los nuevos requerimientos digitales y de negocio con el que apoyar la estrategia de transformación de la compañía, dotando al entorno de trabajo de flexibilidad, de herramientas que permitan el trabajo colaborativo, del desarrollo de perfiles digitales y potenciando nuevos comportamientos en nuestro día a día para poder trabajar de forma diferente. Este proyecto ha supuesto el trabajo en cuatro líneas principales:

Un entorno de trabajo flexible

- El 55,9 % de la plantilla disfruta de horario flexible.
- Más de 22.000 empleados disfrutaban de espacios abiertos y colaborativos.
- Más de 28.185 empleados cuentan con herramientas Office 365.
- Capacidad para trabajar en remoto de más del 90 % de la plantilla.

Trabajo colaborativo y gestión del conocimiento

- Más de 2.000 conocimientos contribuidos en "Eureka" un espacio común disponible para conectar a todos los empleados y compartir el conocimiento.

- Más de 1.400 expertos identificados.
- 27.856 empleados cuentan con Teams como herramienta colaborativa.

Cultura en un mundo digital

- Se ha desplegado un programa global sobre cultura digital y comportamientos comunes para todos los empleados del mundo, realizado por el 100 % de los empleados.
- Contamos con un catálogo global de aprendizaje de capacidades digitales, con conocimientos técnico-digitales, metodologías ágiles y herramientas digitales, dirigido a todos los empleados del mundo.

Nuevas formas de retribuir y reconocer.

- 28.494 empleados tienen acceso al nuevo modelo de evaluación.
- 88.419 actividades comunicadas.
- Más de 21.000 personas han participado en algún programa de reconocimiento.

App Personas MAPFRE

- La app está implantada en España, Brasil, Turquía, México, Puerto Rico, Alemania y Perú y en la entidad MAPFRE RE.
- 12.605 empleados se han descargado la app Personas.

Reto Digital II 2020-2021

Con Reto Digital II se sigue impulsando la transformación y gestionando el cambio a través de la adopción de nuevas capacidades que son:

- Digital Workplace con formas de trabajo más ágiles, digitales y colaborativas mediante el despliegue de escenarios de productividad que promueven hábitos más eficientes de trabajo y herramientas que nos han servido de acelerador en el trabajo cotidiano.
- Más del 90 % de los empleados consideran que al trabajar de acuerdo con el modelo de Digital Workplace implantado en MAPFRE aprovechan mejor el tiempo.
- Personalización de la experiencia del empleado con el objetivo de incrementar el compromiso de los empleados, reducir la curva de aprendizaje, así como la rotación de perfiles estratégicos. Para ello se ha implantado un nuevo proceso de *onboarding* e *inboarding*, y se han desarrollado mediciones continuas de los momentos del ciclo de vida del empleado y se ha implantado la App Personas en tres nuevos países (Perú, Alemania y Puerto Rico).

- Más del 85 % de los empleados encuestados están en países/unidades que cuentan con un ENPS© muy bueno (superior a 20) o excelente (superior a 40 puntos).

- 3,4 % de rotación no deseada MGTN (MAPFRE Global Talent Network).

Una gestión continua de la capacidad y acompañamiento de medidas de eficiencia con el objetivo de adaptar la estructura a la evolución y necesidades del negocio identificando tendencias y aportando medidas de eficiencia.

Se ha revisado la carrera técnica e impulso a la figura del experto de cara a gestionar el conocimiento de la organización identificando las áreas críticas para el desarrollo de la estratégica.

- Identificados 55 grupos de conocimiento a los que se han ligado puestos y roles.

- Más de 1.400 referentes del conocimiento.

Por último, se ha lanzado un nuevo modelo MAPFRE para la gestión de proyectos con el fin de dotar de mayor agilidad en la definición y ejecución de los proyectos y procesos, utilizando el conocimiento de acuerdo con las prioridades del negocio.

- Porcentaje de cumplimiento en plazo y alcance de proyectos por encima del 95 %.

RETRIBUCIÓN Y RECONOCIMIENTO

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

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

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

MAPFRE tiene implantado un modelo de dirección por objetivos global, que determina para cada nivel de puesto el peso de las diferentes categorías de objetivos. De este modo, se consigue alinear a cada persona con los objetivos estratégicos, los de MAPFRE en su conjunto, los de su región/país/negocio, 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.

NIVEL DE PUESTO	OBJETIVOS GRUPALES				
	GLOBAL	ÁREA CORPORATIVA / UNID. NEGOCIO / REGIONAL	PAÍS	ÁREA / DEPARTAMENTO	INDIVIDUALES
PRESIDENTE Y CONSEJEROS EJECUTIVOS	100 %				
COMITÉ EJECUTIVO	60 %	40 %			
ALTA DIRECCIÓN AACC / CEO UD. NEGOCIO	40 %	60 %			
CEO REGIONAL	40 %	60 %			
CEO PAÍS	20 %	10 %	70 %		
COMITÉ DE DIRECCIÓN UD. NEGOCIO	10 %	50 %		40 %	
CD REGIÓN / DIRECTORES ÁREA REGIONAL	10 %	50 %		40 %	
COMITÉ DE DIRECCIÓN PAÍS	10 %	10 %	40 %	40 %	
DIRECCIÓN / DIRECTORES EXPERTOS / ADJUNTOS A DIRECCIÓN	10 %	10 %	40 %	40 %	
JEFES Y MANDOS / ASESORES EXPERTOS	5 %	5 %	30 %	60% (JEFES) / 30% (A. EXPERTOS)	30% (A. EXPERTOS)
TÉCNICOS Y ADMINISTRATIVOS	5 %	5 %	10 %	20 %	60 %
GESTOR DE CONTACT CENTER	5 %	5 %	5 %		85 %

Adicionalmente, en este ejercicio, 27.591 personas tienen asignados sistemas de retribución variable anual, lo que supone un 85,31 % de la plantilla mundial.

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 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 continua 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 360°.

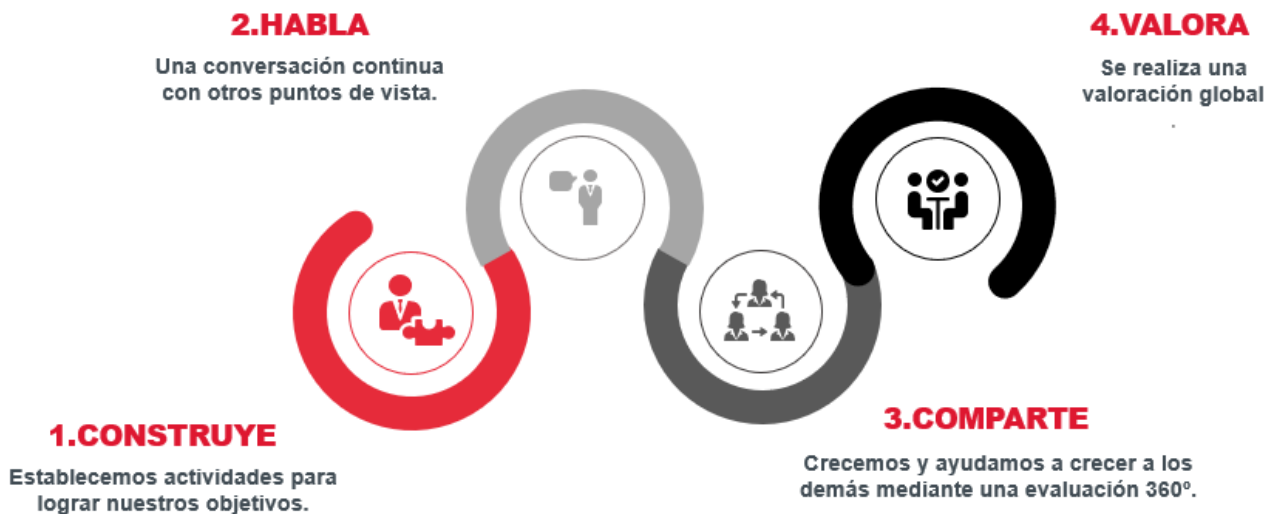
El proceso de evaluación coloca al empleado en el centro del proceso, le da la oportunidad de convertirse en el protagonista de su desarrollo y sirve para identificar y gestionar mejor el potencial contribuyendo al desarrollo de las personas.

En 2021, han participado en el proceso un total de 28.494 empleados, lo que representa el 96 % de la plantilla (se excluye Banco de Brasil de los datos de 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 continua.
- Se incorpora una evaluación 360 basada en los nuevos comportamientos de MAPFRE (Colabora, Innova y Agiliza empleados y Respeta y Comunica Jefes) junto con el de feedback.

MODELO DE EVALUACIÓN



Plan de reconocimiento

En 2021, más de 21.000 empleados en 22 países han participado en los diferentes programas de reconocimiento locales y globales y más de 4.000 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.

Brecha salarial

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

La brecha bruta se calcula de este modo:

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

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

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

Los clústeres se establecen a nivel local teniendo en cuenta estos factores. Si al realizar esos cálculos se determina que hay brecha salarial se establecen planes de acción para su reducción progresiva. Como ejemplo de acciones que se propone a los países llevar a cabo en estos casos se encuentran:

- 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.
- Dotación de presupuesto para realizar los ajustes retributivos que correspondan.
- Análisis con especial foco en las situaciones de promociones.

La brecha ajustada global del grupo, considerando un 99 % de la plantilla (se excluye Banco do Brasil y República Dominicana Salud ARS) es de:

INDICADOR	DIFERENCIA ENTRE HOMBRES Y MUJERES (%)
Media brecha salarial ajustada en retribución fija	2,93
Mediana brecha salarial ajustada en retribución fija	2,54
Media brecha salarial ajustada en retribución variable	4,41
Mediana brecha salarial ajustada en retribución variable	1,89

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

Plan de retribución flexible en acciones en España

En el año 2021 MAPFRE ha lanzado un plan de remuneración en acciones para empleados en España con el objetivo de aumentar su vinculación con la estrategia y el beneficio futuro de la compañía. El plan, dirigido a los empleados del Grupo en España, ofrece destinar de manera voluntaria una cantidad anual de su retribución a la compra de acciones de MAPFRE S.A., que se le irán entregando mensualmente a lo largo de 2022.

Las cantidades que se pueden destinar oscilan entre los 300 euros (25 euros mensuales) y los 12.000 euros al año (1.000 euros mensuales), en función de la decisión que tome cada empleado que se apunte al plan.

Este plan tiene como objetivo aumentar la vinculación emocional de los empleados de MAPFRE con la compañía y, al mismo tiempo, es una oportunidad de ligar nuestro trabajo a la evolución futura de la compañía y de percibir los dividendos que anualmente determine el Consejo de Administración.

En mayo de 2023, MAPFRE entregará a cada empleado acciones gratis en proporción a las que hubiera adquirido y mantenido hasta 31 de marzo, con los límites previstos en el plan. Para facilitar que el incentivo del plan beneficie al mayor número de empleados posible, la compañía ha limitado esa entrega de una acción por cada dos adquiridas a los primeros 8.000 euros como tope máximo.

Los empleados solicitantes han sido un total de 4.704, un 43 % de la plantilla en España, y la compañía, a través de MAPFRE Inversión, se encargará de ir entregando cada mes las acciones que correspondan a la cantidad mensual destinada libre de costes para el empleado.

Las acciones que reciban cada mes a lo largo de 2022, así como las adicionales que le entregue MAPFRE, dan derecho pleno a participar como accionista en el dividendo futuro de la compañía.

EXPERIENCIA EMPLEADO

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

CICLO DE VIDA DEL EMPLEADO DE MAPFRE

Personas **MAPFRE**
Talento y compromiso



ME UNO A MAPFRE

- Vivo el proceso de selección
- Me acogen

CONTRIBUYO

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

MI DÍA A DÍA

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

ME DESARROLLO

- Recibo feedback
 - Aprendo
 - Me siento reconocido/a
 - Me muevo
 - Promociono

FINALIZA MI ETAPA PROFESIONAL

En el año 2021 se ha consolidado el modelo de escucha y medición continua de la experiencia del empleado de MAPFRE que permite monitorizar la experiencia del empleado y poder tomar decisiones que impacten positivamente en su día a día en base a datos cualitativos y cuantitativos.

Este modelo contempla estos tres momentos:

Medición de la recomendación, satisfacción y compromiso

- Recomendación de la Empresa: ENPS® Relacional: es la probabilidad de que los empleados recomienden MAPFRE como empresa para trabajar. En el año 2021 se ha medido en 19 países. De la plantilla total medida, el 85 % está en países que cuentan con un Employee Net Promoter Score muy bueno o excelente. La meta para 2021 era 85 %.
- 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

- Índice de Recomendación del jefe: Leader Index. Mide el grado en que los empleados recomendarían a sus responsables. En el año 2021, en una escala de recomendación del 0 al 10, el 62 % de empleados dio una puntuación de 9 o 10.
- Compromiso: Employee Satisfaction Index: mide el compromiso del empleado a través de la valoración de los siguientes 10 elementos: conocimiento de los objetivos, orgullo por el trabajo realizado, reconocimiento por el trabajo realizado, aportación a la compañía, recepción de *feedback* de calidad, oportunidades de desarrollo, colaboración, herramientas de trabajo, cuidado a las personas, orgullo por la huella social. La cobertura de esta medición alcanza a más del 61,5 % de los empleados.

Elementos que impactan en el compromiso del empleado:

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

En el año 2021 el índice de compromiso ha sido 71, que corresponde con el porcentaje de empleados que ha valorado las diez variables analizadas con una puntuación media de 8, 9 o 10. La meta para 2021 era 65.

Índice de compromiso por género	
Hombres	72
Mujeres	71

Índice de compromiso por grupo de edad	
25 o menos	76
De 26 a 37	71
De 38 a 49	70
De 50 a 64	73
Más de 65	74

Índice de compromiso por nivel de puesto	
Administrativos	72
Técnicos	68
Jefes y mandos	78
Dirección	85

Ciclo de vida del empleado

El ciclo de vida del empleado de MAPFRE se compone de 18 momentos de la verdad que se miden a través de la realización de:

- Grupos de trabajos de empleados que conforman una muestra representativa de la plantilla y *focus groups* con grupos de empleados que conforman una muestra de colectivos concretos (jóvenes, perfiles senior, perfiles estratégicos, expatriados, recién incorporados, recién promocionados, etc.) y 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 se gestionan con la herramienta Qualtrics que se ha implantado este año en MAPFRE.

Representación legal de los trabajadores

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

El 57 % de la plantilla está representada por representantes legales de los trabajadores. Cabe destacar que, países como Venezuela, Francia, España y Brasil cuentan con un porcentaje de plantilla representada que alcanza entre el 95 y el 100 % en cada uno de ellos.

Dado que la negociación colectiva no se estructura igual en todos los países MAPFRE no cuenta con convenio colectivo aplicable en varios países por no darse las condiciones legales, sociales o de tipo de negocio o sector que permitan su implantación. Por ello, en MAPFRE hay 18.816 empleados cubiertos por convenios colectivos en 12 países.

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

País	% de empleados con convenio colectivo
Brasil	100 %
España	100 %
Italia	99 %
Uruguay	100 %
Venezuela	100 %
Portugal	91 %
Malta	86 %
Argentina	75 %
Grecia	41 %

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

- En el seno de los órganos de participación de la empresa con los representantes legales de los trabajadores y comisiones formales.
- Reuniones periódicas acordadas por ambas partes.

- Contacto directo a través de teléfono o correo electrónico.

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

En el año 2021 los principales acuerdos de negociación colectiva alcanzados con la representación legal de los trabajadores han sido:

- en España, de los ocho acuerdos alcanzados, destacan: el acuerdo de concentración de elecciones, firmado con ambas secciones sindicales donde se establecen las pautas para llevar a cabo elecciones sindicales en toda España; el acuerdo para regular el procedimiento y gestión de solicitudes de días de descanso generado por el trabajo en festivos intersemanales del contact center; y los Planes de Igualdad de las entidades Verti y CESVIMAP.
- en Alemania, de los 14 acuerdos alcanzados, pueden señalarse los acuerdos en materia de protección de datos a empleados, los acuerdos sobre tiempo de trabajo y gestión de jornadas, los acuerdos en materia de medidas sanitarias derivadas del COVID-19 y el acuerdo sobre incremento salarial;
- en Argentina, destacan los dos acuerdos de actualización salarial alcanzados para el año 2022;
- en Brasil, la negociación del Convenio colectivo;
- en Perú, el Convenio colectivo para el año 2022;
- en Malta, el acuerdo en materia de conciliación de la vida personal y familiar;
- y en Venezuela, del total de nueve acuerdos alcanzados con la representación legal de los trabajadores, destacan los acuerdos en materia de mejoras en las coberturas de las pólizas a empleados, y los acuerdos de revisión de determinados conceptos salariales.

Conciliación y bienestar

Desconexión Digital

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

Para asegurar su adecuada implantación e impulsar una cultura favorable al descanso, la política se completa con un plan de gestión del cambio al que se acompañan recursos formativos relacionados con la desconexión y el descanso, un uso razonable de los medios tecnológicos y de sensibilización en el respeto al tiempo de descanso personal.

Medidas de conciliación de vida laboral y personal	Nº de empleados beneficiados
Horario laboral flexible	18.083
Trabajo a tiempo parcial	2.327
Jornada laboral reducida	1.048
Contratos laborales de Teletrabajo	2.345
Permisos retribuidos y no retribuidos	15.813
· Permiso parental	573
· Permiso maternal	919
Excedencias por motivos personales o estudios	31
Programa de integración de empleados tras un permiso de larga duración	125

Tipo de beneficio social	% de empleados que han disfrutado el beneficio social respecto a los empleados con derecho
Seguro de salud	95,4 %
Sistemas de previsión social/seguro de vida	97,8 %
Bonificaciones en seguros	71,1 %
Premio de permanencia en la empresa	33,1 %
Ayuda escolar para hijos	37,5 %
Premio de natalidad	3,5 %
Préstamos	13,5 %

Todos los beneficios se ofrecen a los empleados, con independencia de que su contrato sea fijo o temporal. El importe destinado en 2021 a beneficios sociales ha sido de 156,92 millones de euros.

También se facilitan ayudas a empleados para situaciones especiales, normalmente derivadas de problemas de salud. En 2021, el importe de estas ayudas ha ascendido a 551,3 miles de euros. Asimismo, se han concedido ayudas económicas a empleados jubilados por importe de 847,6 miles de euros, de los cuales 826,7 miles de euros son bonificaciones en el seguro de salud de jubilados.

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

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

Además, asume un modelo de prevención en el que los trabajadores pueden participar activamente en todo aquello que pueda afectar a su seguridad y salud en el trabajo, para lo cual dispone de los cauces representativos establecidos legalmente. Un total de 28.307 empleados, un 87 % de la plantilla, están representados en comités de salud y seguridad conjuntos dirección-empleados, que han sido establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre esta materia. Algunos de los principales asuntos tratados en estos comités son:

- Planes de evacuación y control de emergencias.
- Periodicidad y contenido de los reconocimientos médicos a empleados.
- Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.
- Retorno tras bajas de larga duración.
- Estudios específicos de puestos de trabajo.
- Planes de vigilancia de la salud.
- Realización de evaluaciones de riesgos laborales en los centros de trabajo.
- Análisis de bajas laborales y absentismos.

MAPFRE trabaja para garantizar la seguridad y salud de los empleados y lleva a cabo evaluaciones de riesgos con el fin de realizar la identificación de los peligros o factores de riesgo a fin de poder eliminarlos o minimizarlos, además de la investigación y el análisis de los accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y/o incidentes, para conocer las causas que generan los daños a la salud a través y establecer las medidas preventivas necesarias.

Además, MAPFRE cuenta con un modelo de empresa saludable basado en las directrices de organismos internacionales, como la Organización Mundial de la Salud, y que contribuye al Objetivo de Desarrollo Sostenible 3: Salud y bienestar, de la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible de Naciones Unidas, que tiene por objetivo garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades. Este modelo, con un alcance global y con una implantación local a través de actuaciones adaptadas a la realidad de cada país, se centra en la persona, tanto en el ámbito laboral como fuera de él, y abarca las facetas física y mental, al tiempo que define los ámbitos en los que se actúa en esta materia: entorno laboral, bienestar mental, promoción de la salud, actividad física y alimentación y entorno personal.

El 85,7 % de las mujeres, 834 de 973 y el 90,9 % de los hombres, 472 de 519 que disfrutaron de permisos de maternidad y paternidad regresaron al trabajo. De los 1.476 permisos por maternidad y paternidad del año 2020, 1.230 siguen en plantilla lo que supone una tasa de retención⁹ del 83,3 %.

⁹ **Tasa de retención:** (cifra total de empleados retenidos 12 meses después regresar de un permiso parental/Cifra total de empleados que regresan después del permiso parental en el periodo del informe) *100.

Datos de absentismo

	2021	
	Hombres	Mujeres
TASA DE FRECUENCIA DE ACCIDENTES (TFA)	28,75	19,37
TASA DE FRECUENCIA DE ENFERMEDAD PROFESIONAL (TFEP)	0,56	0,23
TASA DE INCIDENCIA DE ENFERMEDADES PROFESIONALES (TIEP)	13,57	5,48
TASA DE INCIDENCIA DE ACCIDENTES DE TRABAJO (TIAT)	691,99	471,03
TASA DE DÍAS PERDIDOS (TDP)	1,14	0,63
TASA DE ABSENTISMO LABORAL (TAL)	0,11	0,06
ÍNDICE DE FRECUENCIA	4,27	2,87
ÍNDICE DE GRAVEDAD	0,16	0,09
MUERTES POR ACCIDENTE LABORAL	—	—
MUERTES POR ENFERMEDAD PROFESIONAL	—	—
Nº ACCIDENTES DE TRABAJO *	102	86
Nº ENFERMEDADES PROFESIONALES	2	1
Nº TOTAL DE HORAS PERDIDAS POR ABSENTISMO DERIVADO DE ACCIDENTE NO LABORAL Y ENFERMEDAD COMÚN	643.453	1.097.948

(*) Las causas de los accidentes de trabajo más frecuentes son los ocurridos al ir o volver del trabajo (resbalones, caídas y accidentes de tráfico).

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

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

Año	Ratio de absentismo (% de días perdidos sobre el total de días)*	% de empleados sobre los que está calculado
2021	2,99	100
2020	2,72	100
2019	3,07	100

Medición del ratio de absentismo: número de días de ausencia / total de días trabajar x 100. (Se consideran 7,3 horas al día y 248 días/año por empleado).

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

- Los empleados han recibido un total de 35.944 horas de formación específica.

Para conocer más información sobre las actividades realizadas en el Grupo, consultar el *Informe MAPFRE Personas y Organización 2021*.

COVID-19 #EnMAPFREmasunidosquenunca

Ante todo salud y protección

Desde el comienzo de la pandemia, para MAPFRE la protección de la salud y seguridad de los empleados, clientes y colaboradores fue prioritaria. Con el inicio de la crisis, la compañía estableció protocolos específicos de actuación:

- Protocolo de Actuación en Materia de Salud Laboral para garantizar las mejores medidas preventivas y de protección frente a la COVID-19 a aquellos trabajadores que se reincorporen a sus puestos de trabajo.
- Protocolo de Actuación en Materia de Prevención de Riesgos Laborales a tener en cuenta de cara a la reincorporación y/o recuperación normal de la actividad en los centros de trabajo de MAPFRE.

Estos protocolos se han seguido aplicando, si bien los mismos se han ido adaptando en función de la evolución de la pandemia.

Así, para garantizar una desescalada segura y disminuir el riesgo de transmisión, se han seguido manteniendo y adoptando medidas especiales para los colectivos más vulnerables, divulgando información sobre la enfermedad y su sintomatología y manteniendo medidas de profilaxis. Los servicios médicos han realizado el seguimiento de los empleados contagiados o con sintomatología y se han desplegado acciones de apoyo a los empleados y sus familias, con asesoramiento psicológico al que pueden acceder más del 80 % de los empleados en el mundo.

También se ha desarrollado un plan de progresiva reincorporación a las oficinas, que tiene como objetivo prioritario preservar la salud de los trabajadores. Durante esta fase, se establecen las medidas de prevención y profilaxis destinadas a reforzar la seguridad de todos los empleados en sus puestos de trabajo, alternándose el trabajo en las oficinas con el teletrabajo.

Todas las instalaciones cuentan con las medidas de protección y seguridad adecuadas. El despliegue de los planes de protección frente a la COVID-19 ha sido certificado en España por AENOR, que ha reconocido más de 350 instalaciones de la compañía como Espacios Seguros MAPFRE.

En todo momento, MAPFRE ha informado a todas las personas trabajadoras sobre las medidas de seguridad y salud en el trabajo, las cuales siempre han estado disponibles en el site COVID-19 Más unidos que nunca de la Intranet Corporativa.

4.5. GENERANDO NEGOCIO A LOS PROVEEDORES

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

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

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

El Grupo trabaja con más de 150.000 proveedores con una facturación de más de 4.330 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.

Modelo Operativo de Gestión de Proveedores de Servicio


Los proveedores de servicio son parte de la imagen de MAPFRE de cara al cliente. Por ello, dada su relevancia, la empresa tiene un Modelo Operativo de Gestión de Proveedores, desarrollado en el marco de la iniciativa estratégica "Proveedores de Servicio como Embajadores de Marca".

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

Se establece un sistema de contribución común que implica una continua retroalimentación de los compromisos entre MAPFRE y 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, luciendo la imagen de la compañía y aportando su conocimiento para el diseño de nuevos productos y servicios.

CATEGORÍA DEL PROVEEDOR DEFINIDO POR MAPFRE Y COMPROMISOS MUTUOS:

	COMPROMISO MAPFRE	COMPROMISO PROVEEDOR
 CONOCIDO	<ul style="list-style-type: none"> • Relación transaccional: colaboración esporádica bajo acuerdo, limitado a la prestación y el pago de los servicios 	
 RECOMENDADO	<ul style="list-style-type: none"> • Asignación puntual de servicios derivada de necesidades estratégicas y/u operativas • Profesionalidad y solvencia en la liquidación de los servicios 	<ul style="list-style-type: none"> • Prestación de servicios de calidad y valor añadido • Cumplimiento de los requisitos legales • Adopción de cumplimiento de la Responsabilidad Social Corporativa • Integridad en la ejecución de los servicios
 RECOMENDADO+	<ul style="list-style-type: none"> • Voluntad por maximizar la capacidad del proveedor asignándole más servicios • Formación técnica y de nuevas funciones • Ampliación de la cartera de servicios del proveedor 	<ul style="list-style-type: none"> • Participación del modelo económico de MAPFRE • Integración con los procesos de gestión del servicio de MAPFRE
 EMBAJADOR	<ul style="list-style-type: none"> • Prioridad en la asignación • Propuestas de nuevas oportunidades de colaboración • Reconocimiento de la contribución al desarrollo de negocio de MAPFRE 	<ul style="list-style-type: none"> • Prescripción de la marca MAPFRE • Participación en la gestión del servicio • Colaboración en el desarrollo de nuevos productos y servicios

En 2021, se ha implementado el nuevo Modelo Operativo de Proveedores como evolución del Proyecto Embajador de Marca, en 16 países. Con este modelo se busca tener un mayor control de los principales indicadores de eficiencia, coste y calidad en todos los países en los que opera el Grupo.

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.

Gestión sostenible de proveedores

La gestión responsable y sostenible de proveedores es una de las prioridades de la compañía en términos de sostenibilidad. Un tratamiento integral de los procesos relacionados con la gestión de proveedores implica llevar a cabo las medidas necesarias, tanto formativas como de control, supervisión 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.

Por ello, en el marco del Plan de Sostenibilidad se desarrolló una metodología de homologación ASG 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.

En los últimos tres años, se ha desplegado este modelo en proveedores de servicio en España, Brasil, Estados Unidos, México y Colombia; y para proveedores de soporte en Argentina, España, Honduras, México y Paraguay.

Por otra parte, la gestión sostenible de proveedores de soporte se está llevando a medida que se está implantando la herramienta corporativa que permite consolidar la información y homogeneizarla. En 2021 la herramienta que permite la homologación está desplegada en España, México, Argentina, Honduras y Paraguay. Se espera que, para los próximos dos años, se vayan incluyendo más países, como Estados Unidos, Brasil y Puerto Rico, entre otros.

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.

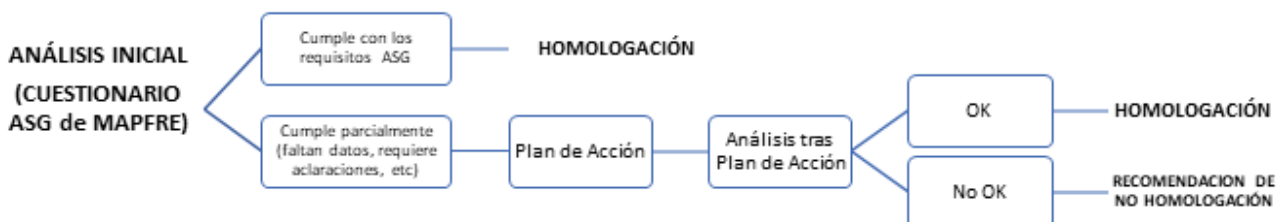
En base a las respuestas que los proveedores facilitan al cuestionario, el proceso continúa con los siguientes pasos:

- en caso de estar todos los criterios correctos se procede a su homologación ASG 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.

Proceso de homologación ASG

PROCESO DE HOMOLOGACIÓN ASG



Resultados 2021

Homologación de proveedores de servicio

Durante los tres años de duración del Plan de Sostenibilidad se ha desplegado y homologado a los proveedores distinguidos (Embajadores de Marca, Recomendados + y Recomendados) de los ramos de autos y hogar en cinco de los países más representativos para el Grupo: España, Estados Unidos, Brasil, México y Colombia.

A nivel general, esta selección de proveedores supone una media del 57,88 % de los servicios que MAPFRE presta en los diferentes ramos y un total del 66,7 % de la facturación. Lo cual muestra la amplia cobertura de la homologación ASG. 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.

Con todo ello, desde el inicio del proyecto en 2019, son 4.325 los proveedores que han participado en el proceso, de los cuales el 100% están homologados. Al 27,94% de estos, para poder ser considerados como homologados, se les ha realizado un acompañamiento mediante programas de sensibilización, para desarrollar su compromiso con la integración laboral de personas con discapacidad.

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. Cumpliendo, sobradamente, con los objetivos fijados en este sentido (75% sensibilizados en derechos humanos y 50% en Agenda 2030). Gracias al proceso se ha detectado como ámbito de acción, la necesidad de avanzar en la sensibilización sobre la integración de personas con discapacidad.

Homologación ASG de proveedores de soporte

En 2021 un total de 757 proveedores de soporte han sido homologados con la siguiente distribución

País	Nro. Proveedores homologados	% facturación 2021 sobre el total
España	547	79,67 %
México	71	71,42 %
Argentina	53	78,31 %
Paraguay	72	56,00 %
Honduras	14	43,62 %

Otros procesos de supervisión, auditoría y control ASG de proveedores.

Adicionalmente a la labor de supervisión y control realizada en el marco de la homologación ASG, 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:

Dentro del alcance de la certificación del SIGMAYEC³ (ISO 14.001, ISO 50.001 e ISO 14.064), se han llevado a cabo auditorías de cumplimiento legal a las empresas de mantenimiento de instalaciones de los edificios, con la verificación de toda la normativa de seguridad industrial y ambiental que les es de aplicación para el desarrollo de su actividad en nuestras instalaciones.

En 2021, se han realizado, en España, 11 auditorías a proveedores de mantenimiento de instalaciones. El resultado de las auditorías ha sido satisfactorio, las no conformidades y observaciones identificadas fueron solventadas durante el proceso de certificación.

Seguridad de la información:

En 2021 se ha desarrollado 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 MAPFRE en esta materia. Este proyecto impacta en las fases de licitación, contratación y ejecución de los trabajos contratados. Durante este primer año se ha realizado un piloto en el que se han evaluado con resultado positivo a 11 principales proveedores contratados por la Dirección Corporativa de Seguridad. En los próximos años el modelo se seguirá desarrollando y ampliando el alcance.

Fraude y anticorrupción:

En el marco de la gestión de proveedores de soporte se ha realizado en 2021 una auditoría sobre corrupción en la capa máxima de gobernanza 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 48 proveedores que representan el 70 % 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 2021:

- a. Patrimoniales/hogar: más de 4.000 proveedores revisados (100 % de la cartera), 34 proveedores dados de baja debido a la falta de aportación de la información requerida.
- b. Talleres: 2.479 proveedores revisados.
- c. Grúas: 1.059 proveedores revisados, 13 desviaciones encontradas y resueltas con planes de acción.

Huella Social: creación y distribución de valor

La creación de valor se fundamenta, además de en estos compromisos en materia laboral, 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.

Al beneficio que todo esto genera en la sociedad se une la actividad de voluntariado de MAPFRE, donaciones y colaboración directa con entidades sociales, así como el reparto de dividendos a sus accionistas, entre los que se encuentra Fundación MAPFRE, ayudando así al fin social de esta.

A continuación, se muestra cómo MAPFRE crea valor para la sociedad y cómo se distribuye entre sus grupos de interés.

4.6. NUESTRA HUELLA, VALOR COMPARTIDO

El Grupo se orienta a la creación y distribución de valor para todos sus grupos de interés, a través del desarrollo del propio negocio y su acción social, así como mediante el cumplimiento de sus compromisos públicos con los marcos internacionales en materia laboral y de derechos humanos y los principios y políticas corporativas.

Gráfico. Creación y distribución de valor en MAPFRE

Distribución de valor		Accionistas	Sociedad	Empresa y Sociedad
		614,3 MM€ en pagos por dividendos, realizados en el ejercicio, a sus accionistas.	15.229,8 MM€ destinados a prestaciones	

Creación de valor			Inversión	Suscripción	Negocio Sostenible	
			34.310,7 MM€ en fondos gestionados de terceros	22.154,6 MM€ en primas emitidas y aceptadas totales		
			46.159,7 MM€ en inversiones propias	1.572.535 clientes de los nuevos productos y servicios desarrollados a través las iniciativas de MAPFRE Open Innovation		
			Proveedores	Red Comercial	Operaciones Sostenibles	
			4.922,6 MM€ en pago a proveedores			
			Más de 150.000 proveedores con los que MAPFRE mantiene relación comercial y de servicios.	77.754 agentes, delegados y corredores trabajan con MAPFRE		
			100% de los proveedores homologados con criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) han sido sensibilizados en derechos humanos y en la Agenda 2030 de Naciones Unidas	10.412 oficinas de bancaseguros (de las que 4.368 se sitúan en Brasil, 5.829 en España, 120 en República Dominicana, 56 en México y 39 en Malta		
			67.670,11 euros en contrataciones con centros especiales de empleo o empresas análogas.	4.942 oficinas directas y delegadas		
			Oportunidades para Jóvenes	Innovación	Diversidad	Diversidad y conocimiento
			322 acuerdos con universidades, escuelas de negocio e instituciones universitarias.	Iniciativas de MAPFRE Open Innovation en 14 países	55,6 % de la plantilla actual de empleados son mujeres y el 41,6 % de puestos de responsabilidad están ocupados por mujeres	
		3,5 % de empleados con discapacidad forman parte de la plantilla				
		424 estudiantes han realizado prácticas en el Grupo durante este año en 20 países.	5 centros de investigación y desarrollo de CESVIMAP en 5 países (España, Argentina, Brasil, Colombia, México y Francia).	86 nacionalidades y 5 generaciones conviven en MAPFRE 173 personas participan en programa global de mentorización		
		Salud y bienestar	Empleo	Flexibilidad y conciliación	Garantías mínimas	
		35.944 horas dedicadas a la formación de los empleados en salud y bienestar	31.478 empleados con contrato fijo	56% de los empleados disfrutan de un horario flexible		
			1.602,9 MM€ abonados en sueldos, salarios y otros	1.492 empleados han disfrutado de permisos de maternidad y paternidad		
		87 % de la plantilla está representada en comités conjuntos dirección-empleados.	36 % de las vacantes publicadas se han cubierto por movilidad interna, suponiendo una promoción en el 41 % de los casos.	2.345 empleados con contrato laboral de teletrabajo		
				156,9 MM€ invertidos en beneficios sociales para los empleados.		

Contribución a la Agenda 2030

La estrategia de sostenibilidad de MAPFRE incluye retos concretos dirigidos a colaborar en la difusión y conocimiento de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible. En particular, focaliza sus acciones en siete de ellos, siendo conscientes que al actuar sobre ellos genera impacto en los otros diez. (Para mayor detalle ver apartado 6.3 - nota 10 Marco para identificar la contribución de MAPFRE a los Objetivos de Desarrollo Sostenible).

Desde una visión general de gestión e impacto, la contribución del Grupo se orienta tanto hacia el interior de la compañía, mejorando sus procedimientos y desempeño ASG, como hacia el exterior, desarrollando productos y servicios para todos sus grupos de interés.

Se recogen a continuación las principales contribuciones de MAPFRE a la Agenda 2030 en 2021 en los siete objetivos priorizados por la compañía con impacto en los otros diez ODS.

ODS	Principal Contribución
1.Fin de la Pobreza	En la nota 6 Productos Sostenibles se recogen aquellos productos y servicios que responden a desafíos sociales y los problemas que enfrentan los grupos socialmente desfavorecidos
3. Salud y Bienestar	En 2021, se han invertido 1,4 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.
	1,7 MM horas perdidas por absentismo derivado de accidente no laboral y enfermedad común. Reducción de 0,08 pps en el ratio de absentismo respecto a año base (2019)
8.Trabajo decente y crecimiento económico	La media de la brecha ajustada global sobre retribución fija del Grupo, considerando un 99 % de la plantilla, es de un 2,93 %, porcentaje equivalente al del año anterior
	El 100 % de los proveedores incluidos en la homologación en 2021 ya han recibido programas de sensibilización en derechos humanos
	1.357.860 empresas se benefician de las coberturas de productos específicamente diseñados para proteger los riesgos de sus actividades económicas.

11.Ciudades y comunidades sostenibles	Más de 212.000 euros destinados a investigar accidentes de tráfico y reducir siniestralidad
	CESVIMAP ha evaluado los sistemas ADAS de 77 modelos de vehículos diferentes, extrapolando resultados a múltiples versiones diferentes. Se cubre el 87% de los modelos presentes en el catálogo de MAPFRE España
13.Acción por el clima	El total de generación fotovoltaica en 2021 ha supuesto 586.322 kWh, lo que equivale a un 5 % de electricidad consumida proveniente de generación propia.
	13 sedes internacionales disponen de certificación de edificación sostenible, lo que supone el 34,6 % de la superficie de edificios principales de MAPFRE.
16.Paz, justicia e instituciones solidas	En 2021, 3.773 empleados han recibido 4.762 horas de formación en prevención de blanqueo de capitales.
17.Alianzas para lograr los objetivos	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 2,8 millones de euros en 2021

Así mismo, MAPFRE contribuye a la Agenda 2030 tanto desde la gestión de su cartera de activos y la de terceros, como desde el negocio de suscripción y asistencia. Además, junto a todos los empleados del Grupo, la compañía multiplica su contribución en diferentes Objetivos de Desarrollo.

Contribución desde el negocio a la Agenda 2030

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 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 3.3. gestión de riesgos y sostenibilidad en el negocio).

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 2021, se han destinado 15.229,8 millones de euros en prestaciones.

Más allá de las prestaciones directas MAPFRE apoya las comunidades que son afectadas por catástrofes naturales. Como ejemplo, MAPFRE España aprobó un plan de medidas extraordinarias para apoyar a sus asegurados afectados por la erupción del volcán Cumbre Vieja en la isla de La Palma. Entre las acciones destacan las ayudas económicas individuales de 9.000 euros con las que apoyará a aquellos clientes que hayan perdido su vivienda habitual.

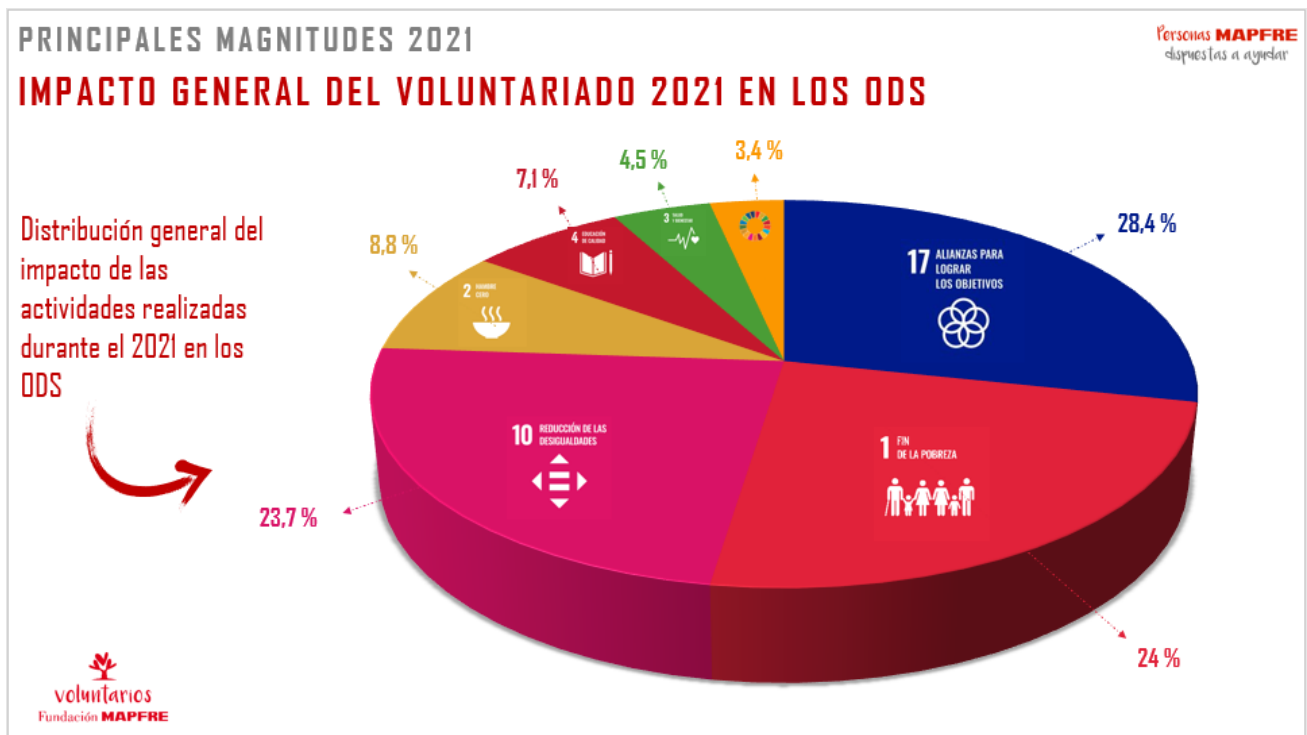
MAPFRE Asistencia, por su parte, ha incluido en su plan estratégico el reto de generar modelos de negocio que reflejen los Objetivos de Desarrollo Sostenible comprometidos por MAPFRE, incluyendo indicadores para los nuevos productos con impacto positivo en la Agenda 2030 .

Multiplicando la contribución de las personas a la Agenda 2030

La compañía, asimismo, está comprometida con multiplicar su contribución a la Agenda 2030 a través de la promoción del voluntariado corporativo. (Para más información ver Informe Personas y Organización 2021).

El programa de voluntariado corporativo, cuya gestión está certificada por AENOR, ha movilizado 4.247 voluntarios, entre empleados y familiares durante 2021, desarrollando 1.391 actividades en todo el mundo relacionadas con educación, nutrición, salud, ayuda en emergencias, entre otras, impactando directamente en más de 169.000 personas. Más del 12 % de la plantilla global ha tenido una experiencia de voluntariado.

Gráficos voluntariado y ODS



PRINCIPALES MAGNITUDES 2021

DISTRIBUCIÓN ECONÓMICA POR ODS DE LAS COLECTAS MONETARIAS

Personas MAPFRE
dispuestas a ayudar

OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE	TOTAL GENERAL EN EUROS	PORCENTAJE
10. REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES	10.299	29,5%
2. HAMBRE CERO	10.065	28,8%
1. FIN DE LA POBREZA	5.878	16,8%
17. ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	5.610	16,1%
3. SALUD Y BIENESTAR	1.512	4,3%
4. EDUCACIÓN DE CALIDAD	1.373	3,9%
VARIOS ODS* (11, 15 Y 13)	196	0,6%
TOTAL	34.933	100%

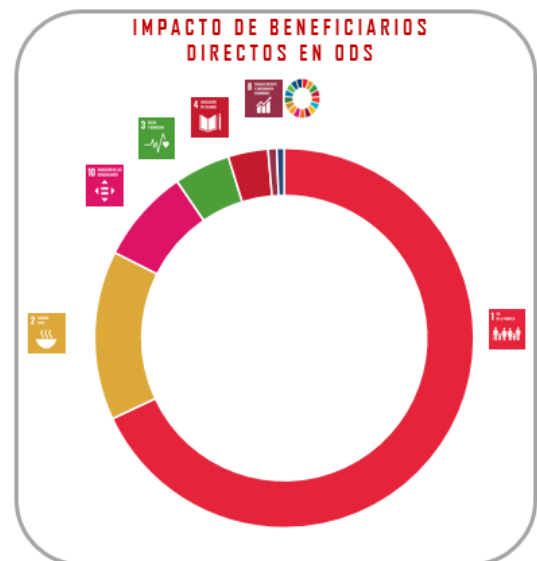


PRINCIPALES MAGNITUDES 2021

DISTRIBUCIÓN DEL IMPACTO DE BENEFICIARIOS DIRECTOS EN ODS

Personas MAPFRE
dispuestas a ayudar

OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE	BENEFICIARIOS DIRECTOS	PORCENTAJE DE IMPACTO
1. FIN DE LA POBREZA	114.966	68 %
2. HAMBRE CERO	24.355	14,4 %
10. REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES	13.548	8 %
3. SALUD Y BIENESTAR	8.090	4,8 %
4. EDUCACIÓN DE CALIDAD	5.747	3,4 %
8. TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	1.245	0,7 %
OTROS ODS	1.058	0,6 %
TOTAL	169.008	100



El equipo humano de MAPFRE colabora, además, con otros proyectos sociales 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.

Huella económica

La huella económica del Grupo se refleja en el epígrafe "Creación y distribución de valor en MAPFRE". Adicionalmente, desde la actividad aseguradora se genera un impacto económico directo a través del constante flujo de transacciones realizadas y del pago de impuestos.

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 2021, el pago neto por impuestos sobre beneficios fue de 329,2 millones de euros. Para conocer los datos por país consultar el Apartado 6.3 - Nota 11 Principales datos fiscales por país.

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

Impuestos de sociedades devengados

(Tasa impositiva efectiva)

Región / Unidad	2021
Iberia	23,5 %
Brasil	23,5 %
Latam Norte	25,8 %
Latam Sur	17,5 %
Norteamérica	26,0 %
Eurasia	31,6 %
Reaseguro	20,7 %
Total GRUPO MAPFRE	23,6 %

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. La Política Fiscal del Grupo 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 de Grupo MAPFRE, trasladándose el resultado de los informes al Comité Ejecutivo o al Consejo de Administración, según corresponda.

Asimismo, 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.

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 2.4.2 Comportamiento Ético: principales medidas de prevención y cumplimiento).

Huella ambiental

En 2021, MAPFRE ha renovado su compromiso con en la lucha contra el cambio climático, definido en el Plan Corporativo de Huella Ambiental 2021-2030. Las ocho líneas de acción para lograr reducir su huella ambiental se recogen en el siguiente gráfico.

Para conocer más acerca del plan y la huella ambiental de MAPFRE consultar el siguiente capítulo 5 “Comprometidos con el Medio Ambiente”



5. COMPROMETIDOS CON EL MEDIO AMBIENTE

Estrategia de acción frente al cambio climático

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

MAPFRE, con el objetivo de formar parte activa de esta necesaria y urgente transformación hacia una economía baja en carbono, define su estrategia de lucha contra el cambio climático a través del **Plan Corporativo de Huella Ambiental 2021-2030**, que dando continuidad al anterior Plan de Eficiencia Energética y Cambio Climático 2014-2020, incorpora en esta ocasión otras variables ambientales decisivas en los procesos de adaptación y mitigación.

Conforme a los objetivos definidos, se ha neutralizado la huella de carbono de 2021 de las entidades MAPFRE ubicadas en España y Portugal¹⁰, añadiendo a este hito la certificación de la sede social de MAPFRE, ubicada en Majadahonda (España) conforme al Reglamento Residuo Cero de AENOR.

Además, el Consejo de Administración de MAPFRE S.A, aprobó en septiembre de 2021 una nueva actualización de la **Política de Medio Ambiente** del Grupo en la que se incorporan aspectos clave como la "Compra Verde" y se introduce la economía circular a través del residuo cero y el capital natural en el Sistema de Gestión Integrado, modelo corporativo de gestión de carácter ambiental (SIGMAYEc³).

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.

El SIGMAYEc³, iniciado en su vertiente medioambiental (ISO 14001), integra actualmente la gestión energética (ISO 50001), el inventario de huella de carbono (ISO 14064), la economía circular a través del residuo cero (Reglamento AENOR) y el capital natural. 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.

Todas las acciones en este ámbito son verificadas anualmente por terceros acreditados siguiendo los principales estándares de referencia.

A continuación, se muestra el avance del SIGMAYEc³ durante 2021:

¹⁰ A fecha de cierre de este Informe, de la huella reportada se han compensado 4.000 TonCO2e. La compensación completa se realizará antes de la Junta General de Accionistas de marzo de 2022.



En el contexto del nuevo Plan de Huella Ambiental y gracias a la expansión del modelo SIGMAYEc³, el Grupo ha establecido nuevos objetivos que se añaden a los previamente existentes:

Objetivos a 2024:

- Reducir la huella de carbono del Grupo un 19 % respecto a la línea base de 2019.
- Neutralizar 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.

Plan Corporativo de Huella Ambiental

El nuevo Plan a 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, se agrupan en los siguientes aspectos, que serán tratados a lo largo de este capítulo:



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 21-30 establece los siguientes objetivos:



Objetivos Plan de Huella Ambiental 2021-2030: Eficiencia energética

1.1 Indicadores de eficiencia energética

Durante 2021, el consumo de energía se redujo en 23.064.812 kWh respecto al 2019, lo que supone un 15,3 % de reducción, que supera el objetivo previsto de reducción del 2 % y 2.950.124 kWh para el año 2021.

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 2021 se iniciaron los trabajos de ampliación de la dotación de paneles fotovoltaicos en la sede social del Grupo (España). El incremento de potencia instalada supondrá la generación aproximada de 2,5 GWh al año.

Con esta actuación, que finalizará en el año 2022, se prevé que cerca del 30 % del consumo actual de la sede social del Grupo sea proporcionado por su instalación de autoconsumo fotovoltaico.

El total de generación fotovoltaica en 2021 ha supuesto 586.322 kWh mediante el aporte de los paneles instalados en las sedes de Majadahonda y Sant Cugat (España), México y República Dominicana, lo que equivale a un 5 % de electricidad consumida proveniente de generación propia en dichas sedes.

- Campañas de adecuación de la temperatura de confort de climatización de los edificios, para una mayor eficiencia energética: campaña Warm Biz en España (para el ahorro del consumo energético de climatización en invierno) y campaña Cool Biz en España y México (para el ahorro del consumo energético de climatización en verano).
- El SIGMAYEc³ en su vertiente energética se ha expandido durante el año 2021 a dos nuevos edificios en España y a la sede de Puerto Rico.

La implantación de este sistema requiere objetivos de mejora de eficiencia energética, como, por ejemplo, la modernización de los ascensores en el edificio sede de Las Palmas de Gran Canaria (España) con un ahorro previsto de 14.058 kWh al año, lo que equivale al 83 % del consumo en ascensores, y la sustitución de luminarias convencionales por LED en las cabinas de pinturas del taller de reparación de vehículos de Alcalá de Henares (España) con un ahorro previsto de 21.612 kWh al año, lo que supone el 65 % del consumo de la iluminación del edificio.

Para mayor detalle de información sobre los indicadores de desempeño ambiental consultar la Nota 12 del anexo de este informe.

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:



Objetivos Plan de Huella Ambiental 2021-2030: Edificios sostenibles

2.1 Indicadores de edificios sostenibles

- 13 sedes internacionales disponen de certificación de edificación sostenible, lo que supone el 34,6 % de la superficie de edificios principales de MAPFRE.
- 44 sedes internacionales operan bajo el SIGMAYEc³ en sus vertientes ambiental y energética. Se ha obtenido la primera certificación de Residuo Cero (Reglamento de AENOR) del complejo donde se ubica la sede social del Grupo, situado en Majadahonda (Madrid. España).

Para mayor detalle de información sobre los indicadores de desempeño ambiental consultar la Nota 12 del anexo de este informe.

3. Huella de Carbono

El Grupo MAPFRE atiende a la llamada a la acción en la lucha contra el cambio climático y la limitación del aumento de la temperatura a 1,5° C y establece dentro de su Plan de Huella Ambiental 21-30 un compromiso de reducción de la huella de carbono del Grupo del 50 % a 2030 respecto al año 2019. Este compromiso toma el testigo del compromiso logrado por el Grupo MAPFRE en su Plan de Eficiencia Energética y Cambio Climático 2020, que supuso la reducción de un 67 % de las emisiones de GEI del Grupo MAPFRE en 2020 con respecto a las emisiones de 2013.

Para conseguir el objetivo de reducción de emisiones se definen los siguientes objetivos estratégicos:



Objetivos Plan de Huella Ambiental 2021-2030: Huella de carbono

- 1 Siempre que sea técnicamente posible.
- 2 Sustitución progresiva de calderas de gasóleo y gas natural por otros sistemas ecológicos como aerotermia, biomasa o geotermia.
- 3 Carteras de inversión, oficinas comerciales franquiciadas y productos y servicios exclusivos del Grupo con alto impacto en términos de huella de carbono.
- 4 Esto supone la cobertura del 92,5 % de los empleados que trabajen en países con negocio asegurador en 2024 y del 100 % en 2030.

3.1 Indicadores de huella de carbono

- Se cumple el primer hito de la estrategia de neutralidad del Grupo mediante la compensación de la huella de carbono de España y Portugal, que supone 18.943 TonCO₂e^{11,12}.
- Durante 2021, la huella de carbono del Grupo se redujo en 32.991 TonCO₂e respecto al 2019, lo que supone un 39,5 % de reducción. Esto supera los objetivos de reducción de alcances 1 y 2 previstos para 2021 de 2,14 % y 576 TonCO₂e, así como el 1,77 % y 999 TonCO₂e para el alcance 3. Esta reducción sigue viéndose impactada significativamente por las medidas extraordinarias implantadas con motivo de la pandemia de la COVID-19.

- Además, se realizan contratos de suministro eléctrico de origen renovable en Italia, Alemania y Portugal, que se suman al consumo 100 % de energía verde realizado en España desde 2016. Esta compra de energía limpia ha evitado la emisión de 14.578,5 TonCO₂e en dichos países y ha supuesto que el 66 % del consumo eléctrico del Grupo a nivel global provenga de fuentes de origen renovable.

¹¹ 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.

¹² A fecha de cierre de este Informe, de la huella reportada se han compensado 4.000 TonCO₂e. La compensación completa se realizará antes de la Junta General de Accionistas de marzo de 2022.

- Se continúa el proceso de minimización del uso de combustibles fósiles en la operación del Grupo mediante la sustitución de calderas de gasóleo y gas natural en las sedes de España por sistemas electrificados de bombas de calor. Este cambio ha supuesto la reducción en 2021 de 0,4 TonCO₂e al evitarse la combustión de 2.122 m³ de gas natural.
- Se incorporan al inventario de la huella de carbono bajo ISO 14064:2012 EE.UU., Alemania, Chile y Perú. De esta manera el 92,6 % de los empleados del Grupo ya se encuentran bajo este modelo de reporte de emisiones de gases de efecto invernadero.
- Además, en 2021 se ha realizado el primer cálculo y reporte de la huella de carbono de la cartera de inversión del Grupo. (Para más información ver capítulo 3.3.2. Gestión de Riesgos y Sostenibilidad en el Negocio).

Para mayor detalle de información sobre los indicadores de desempeño ambiental consultar la Nota 12 del anexo de este informe.

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 55 % 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:



Objetivos Plan de Huella Ambiental 2021-2030: Movilidad Sostenible

1 Avión, tren y coche.

2 Especialmente mediante el fomento del trabajo en remoto.

3 Se consideran vehículos ECO: Eléctricos, Híbridos Enchufables, Híbridos y motores alternativos como pilas de hidrógeno o combustibles ecológicos. Además, el 100 % de la flota de vehículos de MAPFRE en Portugal se transformará a ECO en el año 2024.

4.1 Indicadores de movilidad sostenible

- Durante el año 2021, la huella de carbono asociada a los viajes de negocio se redujo en 11.729 TonCO₂e respecto a 2019, cumpliéndose el objetivo de disminución del 2 % establecido para el año 2021¹³

- En México, se ha continuado con la migración de su flota a vehículos ECO, teniendo un 54 % de vehículos encuadrados en esa categoría.
- Desde 2019 en España el 100 % de los vehículos que se asignan a los equipos directivos tienen clasificación ECO.

¹³ Esta reducción sigue viéndose impactada significativamente por las restricciones de movilidad implantadas con motivo de la pandemia del COVID-19.

- Respecto a la movilidad en el negocio, en 2021 ya son 28 grúas híbridas y 44 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 2021 se atendieron 229.478 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 la Nota 12 del anexo de este informe.

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:



Objetivos Plan de Huella Ambiental 2021-2030: Gestión del agua

1 Definición de tipologías de consumidores significativos de agua mediante factores como instalación, entidad, negocio, etc
2 Campañas de concienciación a empleados, reducción de superficies de riego, sustitución sistemas de enfriamiento con circuitos abiertos de agua por sistemas cerrados, instalación de sistemas y equipos que permitan un consumo eficiente del agua, etc.

5.1 Indicadores de gestión del agua

- Durante 2021, el consumo de agua se redujo en 134.329 m³ respecto al 2019, lo que supone un 18,7 % de reducción, que supera el objetivo previsto de disminución del 2 % y 12.504 m³ para el año 2021¹⁴.
- Reutilización y reciclaje de agua (edificio sede México), control del uso y consumo del agua junto con la definición de objetivos de reducción e implementación de avances tecnológicos para lograr un uso racional del consumo de agua en los países donde el grupo opera (Chile, Colombia, España, Estados Unidos, México, Nicaragua, Perú, Portugal, Puerto Rico, Turquía), en especial en aquellos países con estrés hídrico (Chile, México, España, Turquía, Portugal e Italia).

- Campañas de concienciación para conseguir un uso más eficiente y responsable del agua sanitaria en las oficinas y edificios por parte de los empleados en Chile, Costa Rica, El Salvador, Honduras, Puerto Rico y Uruguay.

Para mayor detalle de información sobre los indicadores de desempeño ambiental consultar la Nota 12 del anexo de este informe.

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:

¹⁴ Esta reducción sigue viéndose impactada significativamente por las medidas extraordinarias implantadas con motivo de la pandemia del COVID-19.

- 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.

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.

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)



Objetivos Plan de Huella Ambiental 2021-2030: Economía circular

Un ejemplo de esta integración 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 Cesvi Recambios. 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.

6.1 Indicadores de economía circular

- Se ha certificado en Residuo Cero (Reglamento AENOR) el complejo de Majadahonda, la sede social del Grupo (Madrid, España).
- Gestión de 3.112 toneladas de residuos a nivel global, de las cuales 2.960 toneladas se han sometido a procesos de valorización: recuperación, reciclado o producción de energía, un 95 % del total.
- Se ha evitado el consumo de 1.132 toneladas de papel gracias a la firma electrónica biométrica, evitando la emisión de 1.040,76 TonCO₂e en España y Portugal.
- Reutilización del 49 % del total de residuos de equipos informáticos gestionados en España, lo que ha evitado 116 TonCO₂e. y donación de 41.149 kg de equipos informáticos en el Grupo.
- Tratamiento de 38.819 vehículos, de los que se han recuperado un total de 156.948 piezas para reutilización en diferentes mercados.
- Participación en el informe Economía Circular en Pymes en España en colaboración con la Cámara de Comercio de España. https://www.camara.es/sites/default/files/noticias/ndp_economia_circular_y_pymes_vf.pdf
- Se sigue trabajando en los proyectos: MAPFRE sin Plásticos, proyecto ECORAE, 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 está llevando a cabo el proyecto "Bosque MAPFRE Virtual" una plataforma electrónica donde los empleados podrán ver el consumo de papel de impresión de su área geográfica con el objetivo de reducir el consumo de papel y tóner y los residuos generados.

Para mayor detalle de información sobre los indicadores de desempeño ambiental consultar la Nota 12 del anexo de este informe.

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 contratos, en cuya valoración se incluyan aspectos ambientales que aseguren el mínimo impacto ambiental durante su ciclo de vida.

Para lograrlo, se han definido las siguientes acciones como objetivo a 2024 para MAPFRE en España y a 2030 para el resto del Grupo:



Objetivos Plan de Huella Ambiental 2021-2030: Compra verde

1 Herramienta corporativa de compras y gestión de proveedores.
 2 Proveedores que representan el 90 por cien de la facturación en cada país.
 3 Cuestionario de Cambio Climático de la cadena de suministro.

7.1. Indicadores de compra verde

- Despliegue en producción de la herramienta SAP ARIBA en España.
- 20 proveedores de MAPFRE que participan en CDP.

Para mayor detalle de información sobre los indicadores de desempeño ambiental consultar la Nota 12 del anexo de este informe.

8. Gestión del capital natural y preservación de la biodiversidad

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.).

8.1 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, El Salvador, España, EE.UU., México, Portugal, Puerto Rico y Venezuela
- Proyecto con CO₂ REVOLUTION en España para regenerar la biodiversidad de un espacio degradado por incendios con la plantación de 4.874 árboles.

- En Brasil se han plantado 1.200 árboles en un área de interés ambiental a través del proyecto Amigos del Bosque.
- 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.
- Inicio del 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.

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 (GEI), que recoge los criterios internos que la compañía valora a la hora de seleccionar proyectos de compensación para aquellas emisiones que no se pueden reducir. El objetivo es actuar preferentemente sobre la recuperación de los ecosistemas mediante soluciones basadas en la naturaleza y la preservación de la biodiversidad, lo que supone un paso más allá de la creación de sumideros de carbono.

Parte de dicha estrategia es la creación del "Bosque MAPFRE" que, partiendo de las actividades de reforestación para compensar la huella de MAPFRE en España y Portugal, recoge todas las plantaciones desarrolladas por el Grupo para crear sumideros de carbono que apoyen la lucha contra el cambio climático.

6. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

6.1. Bases de preparación y presentación del informe

Acerca de este Informe

Informe Integrado

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

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 S.A. Además, da respuesta a los requerimientos del Reglamento 2020/852 de Taxonomía medioambiental.

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

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

Este Informe ha sido analizado por el Comité de Auditoría y Cumplimiento y formulado por el Consejo de Administración de MAPFRE S.A en su reunión celebrada el 9 de febrero de 2022.

Perímetros de información

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

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

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

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

Materialidad, relevancia e inclusividad

El presente Informe Integrado incluye toda aquella información relevante para MAPFRE y para los grupos de interés. En 2021 se ha realizado un estudio de materialidad que ha permitido identificar aquellos aspectos de gran impacto para MAPFRE y sus 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. de este informe).

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

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

- En el apartado 6.3 “Notas de información complementaria” de este mismo Informe.
- Informe de Cuentas Anuales Consolidadas, Informe de Gestión Consolidado; (Publicado en la página web corporativa www.mapfre.com).
- Informe Anual de Fundación MAPFRE. (Publicado en la página web www.fundacionmapfre.org).
- Informe Anual de Gobierno Corporativo (Publicado en la página web corporativa www.mapfre.com).
- Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros de sociedades anónimas cotizadas (Publicado en la página web corporativa www.mapfre.com).
- Informe MAPFRE Personas y Organización 2021. 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, EE.UU., Italia, México, Perú y Turquía que en su conjunto suponen el 90,29 % 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

Como parte del proceso de la definición del nuevo Plan de Sostenibilidad 2022-2024, se ha elaborado un estudio completo de materialidad con una metodología actualizada que recoge las mejores prácticas del mercado en este sentido y que permite poder establecer prioridades internas y externas para MAPFRE y en relación a sus grupos de interés.

El estudio recoge el concepto de doble materialidad, evaluando tanto el impacto que puede ejercer el entorno sobre MAPFRE, como los efectos.

Se ha desarrollado teniendo en cuenta el carácter global de la compañía y el alcance del estudio incluye 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:



Variables:

El estudio se centra principalmente en el concepto de impacto, entendido como el efecto real o potencial sobre el entorno, el medioambiente y las personas, ya sea positivo o negativo. En este sentido, cabe señalar que, de cara al presente estudio de materialidad, se valora tanto el impacto de MAPFRE sobre su entorno, como el efecto que el entorno puede tener en MAPFRE.

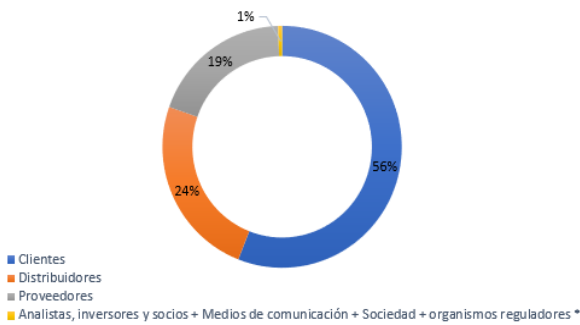
En este marco, se han establecido dos variables que conforman los ejes de la matriz de materialidad:

- 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 ASG (ambientales, sociales y de gobernanza) que MAPFRE genera sobre su entorno, como los efectos ASG 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) 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:

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.

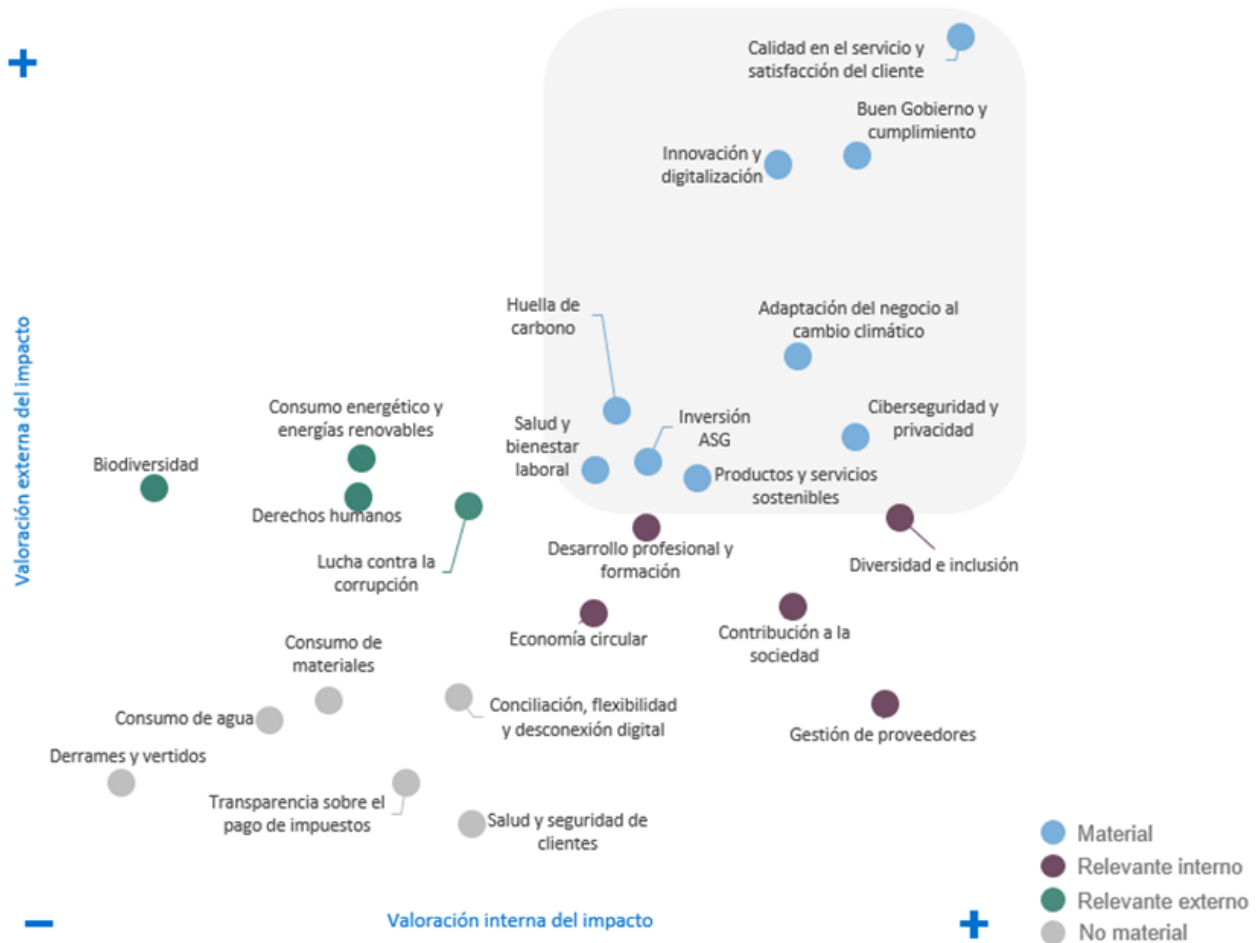
Consultas Estudio Materialidad



*para estos grupos de interés menos numerosos, se combinaron las encuestas con análisis documental.

MATRIZ DE MATERIALIDAD

El resultado de la consolidación de los resultados de ambas variables en los 11 países se representa en la siguiente matriz, donde se pueden observar aquellos temas materiales, relevantes internos, relevantes externos y no materiales.



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. Asimismo, 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 2019-2021	Localización en este informe
Calidad en el servicio y satisfacción del cliente	Pilar Estratégico: Orientación al cliente Objetivos estratégicos: - Captar y renovar la confianza de nuestros clientes. -Lograr una operativa eficiente y de alta calidad en la prestación de los servicios.	Línea: - Responsabilidad sobre Producto y Transparencia	4.2. Protegiendo al cliente / Satisfacción del cliente
Buen gobierno y cumplimiento	Pilar Estratégico: Cultura y talento Objetivos estratégicos: - Posicionar a MAPFRE como referente en sostenibilidad, innovación y confianza	Línea: - Marco ético	2.4. Buen Gobierno
Innovación y digitalización	Pilar Estratégico: Excelencia en la gestión técnica y operativa. Objetivos estratégicos: - Disponer de una tecnología abierta, flexible y con analítica integrada	Línea: - Inclusión y talento	4.2. Protegiendo al cliente / Negocio digital

<p>Adaptación del negocio al cambio climático</p>	<p>Pilares Estratégicos: - Excelencia en la gestión técnica y operativa. - Cultura y talento Objetivos estratégicos: - Gestionar rigurosamente los riesgos en todos los niveles de la organización - Posicionar a MAPFRE como referente en sostenibilidad, innovación y confianza</p>	<p>Líneas: - Cambio climático - Economía circular - Riesgos y oportunidades ASG en suscripción e inversión</p>	<p>3.3.2. Sostenibilidad en el negocio 5. Comprometidos con el medio ambiente</p>
<p>Ciberseguridad y privacidad</p>	<p>Pilar Estratégico: - Excelencia en la gestión técnica y operativa. Objetivos estratégicos: - Gestionar rigurosamente los riesgos en todos los niveles de la organización</p>	<p>Línea: - Marco ético</p>	<p>2.4.4 Ciberseguridad y privacidad de datos</p>
<p>Huella de carbono</p>	<p>Pilares Estratégicos: - Excelencia en la gestión técnica y operativa. - Cultura y talento Objetivos estratégicos: - Gestionar rigurosamente los riesgos en todos los niveles de la organización - Posicionar a MAPFRE como referente en sostenibilidad, innovación y confianza</p>	<p>Líneas: - Cambio climático - Economía circular - Riesgos y oportunidades ASG en suscripción e inversión</p>	<p>3.3.2. Sostenibilidad en el negocio 5. Comprometidos con el medio ambiente</p>
<p>Inversión ASG</p>	<p>Pilares Estratégicos: - Excelencia en la gestión técnica y operativa. - Cultura y talento Objetivos estratégicos: - Gestionar rigurosamente los riesgos en todos los niveles de la organización - Posicionar a MAPFRE como referente en sostenibilidad, innovación y confianza</p>	<p>Líneas: - Riesgos y oportunidades ASG en suscripción e inversión</p>	<p>3.3.2. Sostenibilidad en el negocio</p>
<p>Productos y servicios sostenibles</p>	<p>Pilares Estratégicos: - Orientación al cliente - Excelencia en la gestión técnica y operativa. - Cultura y talento Objetivos estratégicos: - innovar en productos, servicios y capacidades - Gestionar rigurosamente los riesgos en todos los niveles de la organización - Posicionar a MAPFRE como referente en sostenibilidad, innovación y confianza</p>	<p>Líneas: - Riesgos y oportunidades ASG en suscripción e inversión</p>	<p>3.3.2. Sostenibilidad en el negocio</p>
<p>Salud y bienestar laboral</p>	<p>Pilares Estratégicos: - Cultura y talento Objetivos estratégicos: - Potenciar el compromiso de las personas con los valores MAPFRE - Posicionar a MAPFRE como referente en sostenibilidad, innovación y confianza</p>	<p>Línea: - Inclusión y talento</p>	<p>4.4. Desarrollando a las personas / Conciliación y bienestar</p>

6.3. Notas de información complementaria

Nota 1. 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 (ASG) en suscripción e inversiones
- Informe de RepRisk, para evaluar y monitorizar los riesgos ASG de conducta empresarial relacionados, entre otros, con los derechos humanos
- Auditorías internas, de control y cumplimiento
- Homologación de proveedores con criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) entre los que se incluyen los aspectos relacionados con los derechos humanos, la no discriminación y el cumplimiento de la normativa ambiental y laboral

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	<ul style="list-style-type: none"> · Política de Derechos Humanos 	<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
	<p>“Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia”</p>			
Normas laborales	Principio 2	<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 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 2019 – 2021, asumidos en Junta General de Accionistas celebrada en 2019: el 45% de vacantes en puestos de responsabilidad ocupados por mujeres; 3% de la plantilla con personas con discapacidad. · Compromisos sociales 2022 – 2024 (a publicar tras la Junta General de Accionistas de 2022) 	<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
	<p>“Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos”</p>			
	Principio 3			
	<p>“Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva”</p>			
	Principio 4			
	<p>“Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción”</p>			
Principio 5				
<p>“Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil”</p>				
Principio 6				
<p>“Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación”</p>				
Medio ambiente	Principio 7	<ul style="list-style-type: none"> · Paris Pledge for Action · Política de Medioambiente · Compromisos ambientales 2019 – 2021, asumidos en Junta General de Accionistas (Recogidos en el Informe Integrado 2020 pág. 123-124) · Compromisos ambientales 2022 – 2024 (ver 3.3.2.1. Integración de los aspectos ASG en los procesos de inversión de MAPFRE) 	<ul style="list-style-type: none"> · Sistema de gestión ambiental (SIGMAYEc3) 	
	<p>“Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente”</p>			
	Principio 8			
	<p>“Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental”</p>			
Principio 9				
<p>“Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente”</p>				

Anticorrupción	Principio 10			
	“Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno”	· Política Anticorrupción	· 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	· 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.

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

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:

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.

Gráfico: Momentos del enfoque de debida diligencia en materia de derechos humanos



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 ASG 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

Nota 2. 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

<p>Protección frente a los ciberriesgos</p>	<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
<p>Responsabilidad proactiva</p>	<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.
<p>Cultura de ciberseguridad y privacidad</p>	<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
<p>Protección desde el principio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Integración de la ciberseguridad y la privacidad en el ciclo de vida de las nuevas iniciativas de la compañía, garantizando la 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.
<p>Fomento de la colaboración, tanto público-privada como privada- privada</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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 y CSIRT.es • Participación en asociaciones que fomenten la privacidad como el Data Privacy Institute, ISMS, COTEC y en iniciativas sectoriales e institucionales orientadas a clarificar la aplicación del RGPD, como en el GT de Protección de Datos de UNESPA, el Pan-European Insurance Forum (PEIF) , el DPO Forum, la DPO Community. • Suscripción de manifiestos en la materia como los "Compromisos para la Privacidad y Ética Digital" promovido por COTEC.

Para dar respuesta a las necesidades identificadas en materia de ciberseguridad y 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 275 certificaciones personales en materia de ciberseguridad y privacidad, con un total de 131 empleados certificados), encargado tanto de identificar, definir, diseñar, implantar y operar tanto los distintos controles de seguridad, como las herramientas tecnológicas destinadas a proteger los activos digitales de la compañía; así como de incorporar requisitos, controles y funcionalidades de ciberseguridad y privacidad de datos en las nuevas iniciativas de la compañía.

- Tecnologías específicas de monitorización, detección y protección ante incidentes de seguridad, integradas en la plataforma tecnológica corporativa.
- Herramientas, metodologías y especialistas dedicados a revisar y evaluar de manera continua el nivel de ciberseguridad de la compañía, dando cobertura a todos los activos y actores involucrados (sistemas de Información, personas, etc.) e identificando deficiencias y ausencias de control de forma temprana.
- Un Centro de Control General (CCG-CERT), integrado en la red FIRST y en el grupo CSIRT.es, que recibe alertas de amenazas globales y ataques para la monitorización continua (24 horas, 7 días) tanto de la información alojada en la plataforma tecnológica de MAPFRE como aquella de su propiedad accesible en sistemas de terceros. El centro actúa como SOC Global permitiendo la detección temprana de eventuales ciberincidentes y la respuesta ágil a los mismos. El CCG-CERT de MAPFRE está certificado en las normas ISO 9001, ISO 27001 e ISO 22301.
- Planes, actualizados y entrenados de forma sistemática, de gestión de crisis y continuidad del negocio
- 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.

Ante el incremento del trabajo remoto y la aparición de nuevos mecanismos de ciberataque, se ha requerido un refuerzo de las acciones de desarrollo y evolución de la cultura de ciberseguridad, con 8.500 acciones de formación llevadas a cabo por las personas que trabajan en MAPFRE. Por ello, se están desarrollando iniciativas de mayor impacto y permanencia, así como actuaciones dirigidas a colectivos específicos cuyo papel es especialmente crítico, que se articulan a través del nuevo Plan Corporativo de Formación y Concienciación que, con alcance al conjunto del Grupo MAPFRE, se desarrollará en el próximo trienio.

En cuanto al fomento de las relaciones con terceros en materia de ciberseguridad y privacidad, en 2021 expertos de MAPFRE se han incorporado a grupos especializados de ciberseguridad, como el Cybersecurity Working Group del EFR, el Ransomware Working Group del CRO Forum y el Encuentro Nacional de SOC (Security Operations Centers) organizado por el Centro Criptológico Nacional en España.

Cabe señalar, también, los trabajos de adecuación a las distintas normativas que van surgiendo en las distintas áreas geográficas donde está presente el Grupo. En 2021, entraron en vigor las guías de gobernanza y seguridad de las TIC,s del supervisor europeo de seguros (EIOPA) y las normas promulgadas en la materia en Chile y Perú, que se unen a las ya existentes en otros países donde operamos.

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 (ver 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; la dotación de planes de autoprotección en los centros de trabajo; o el diseño e implantación de medidas específicas en eventos, viajes y desplazamientos (especialmente a zonas de riesgo), incluyendo actuaciones de formación y el apoyo directo y especializado ante la aparición de situaciones de riesgo o crisis.

El año 2021 se ha caracterizado por periodos de vuelta escalonada a la normalidad y una movilidad internacional restringida y marcada por la heterogeneidad de la situación y de las medidas de control de los diferentes países. Ello ha provocado que la protección de las personas, tanto en su ubicación habitual como en los viajes, haya exigido una mayor atención y una actualización continua a los cambios de situación que se han ido produciendo, para garantizar en todo momento la adecuada seguridad del personal.

De manera adicional, para contribuir a la percepción de seguridad por parte de las personas que acceden a sus instalaciones, MAPFRE ha mantenido la certificación con AENOR de los protocolos frente a la COVID-19 aplicados en sus ubicaciones en España y Portugal. Asimismo, las entidades ubicadas en Venezuela, Chile, Colombia, Perú, Ecuador y Uruguay están en proceso de certificación.

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 2021, cabe destacar la concesión por parte de AENOR de la certificación de los Sistemas de Gestión de Continuidad de Negocio ISO 22301 a MAPFRE México, MAPFRE Turquía (en proceso de certificación), MAPFRE Puerto Rico, MAPFRE BHD (República Dominicana), MAPFRE Honduras y SOLUNION. 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 y el SOC Global del Grupo MAPFRE.

Estas certificaciones proporcionan un marco para dotar, mantener e incrementar de forma sistemática la capacidad de resiliencia de la organización, posibilitando una respuesta eficaz ante situaciones de crisis, que salvaguarde sus principales procesos y actividades críticas, así como los intereses de sus principales partes interesadas; capacidades que se han probado y han demostrado su eficacia en numerosas situaciones reales.

Nota 3. 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". Además, se adecua 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.

Asimismo, MAPFRE dispone de un Data Protection Officer (DPO) Corporativo y un área específicamente dedicada a velar por la privacidad y protección de datos de carácter personal. Dentro de esta área y como apoyo al DPO Corporativo, se encuadra la Oficina Corporativa de Privacidad y Protección de Datos (OCPPD), cuya misión es ser el punto de referencia de todas las actividades relacionadas con el ámbito, aportando una visión única y global, fomentando la homogeneidad de todos los procesos y criterios relacionados con esta materia.

Por último, como complemento a lo anterior, MAPFRE cuenta con un comité de Privacidad y Protección de Datos Corporativo. El comité, actuando como órgano de asesoramiento y apoyo al DPO en el desarrollo de sus funciones, supervisa y coordina a nivel global las distintas iniciativas y proyectos en esta materia. De igual modo, en los países donde está presente y la legislación requiere de dicha figura, MAPFRE dispone de Data Protection Officer locales y sus respectivos comités, con dependencia funcional del corporativo.

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. Asimismo, se ha trabajado especialmente en la adecuación de los procesos internos de las distintas entidades del Grupo a las nuevas leyes de protección de datos personales, que han ido promulgándose, como las de Panamá y Ecuador.

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 la posibilidad de que, ante un incumplimiento de estos principios, se adopten las sanciones que correspondan según el régimen disciplinario vigente o la resolución de la relación contractual existente, todo ello sin perjuicio de la adopción de otras medidas o de la exigencia de responsabilidades al infractor.

Nota 4. Grupo de interés

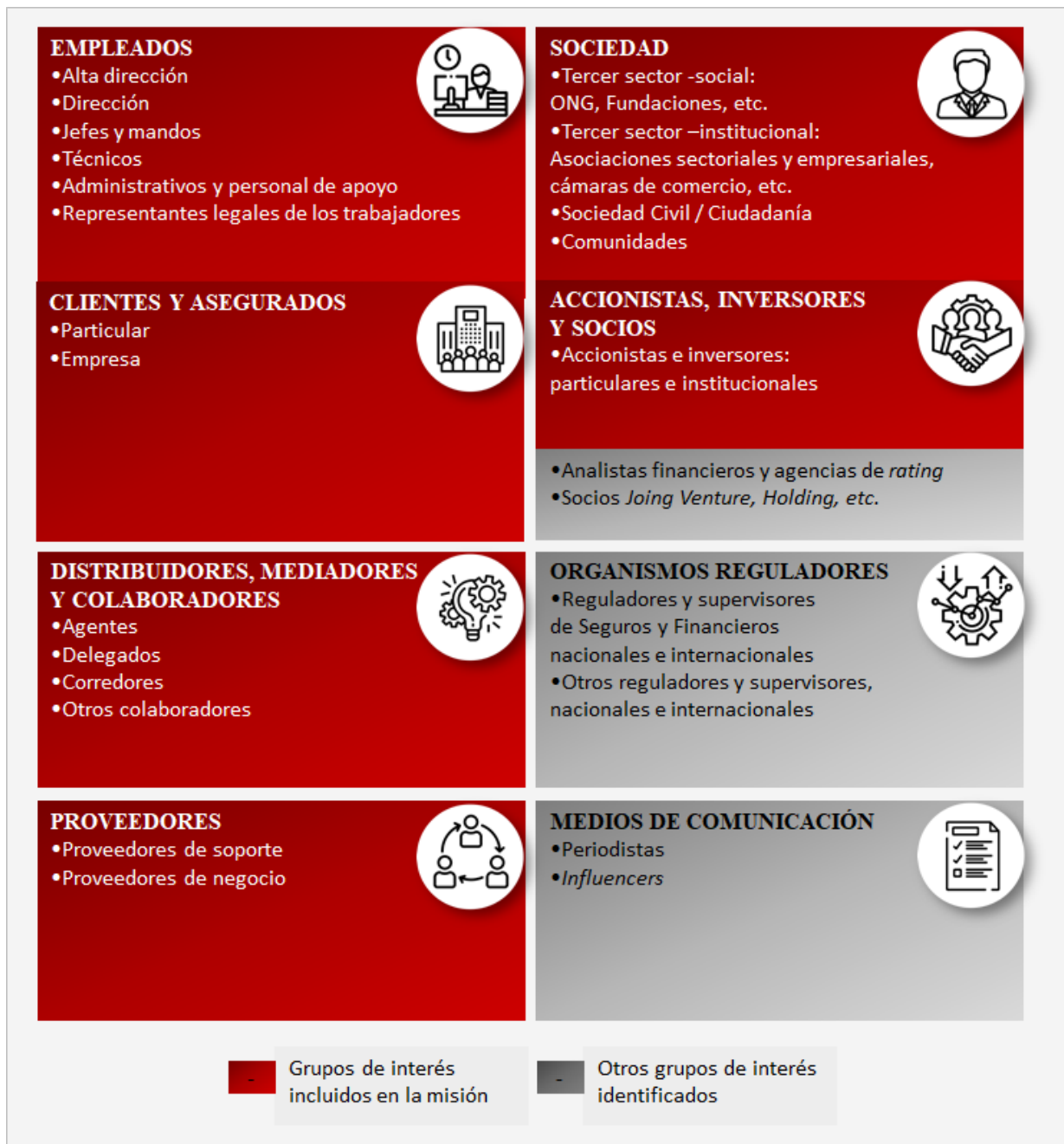
La estrategia de MAPFRE con los diferentes grupos de interés ya se aborda desde la propia definición de la misión y visión de MAPFRE, siendo el objetivo construir relaciones de confianza a largo plazo basadas en el compromiso y el diálogo y desarrolladas desde la integridad, la responsabilidad y la transparencia, contribuyendo con todo ello al modelo de creación de valor sostenible que persigue el grupo y actuando de conformidad con lo dispuesto en el Código Ético y de Conducta de MAPFRE y con la Política de Responsabilidad Social Corporativa de MAPFRE.

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 de 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



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
- Encuesta de materialidad
- Otras encuestas y sondeos.
- Buzón 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
- Encuesta 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

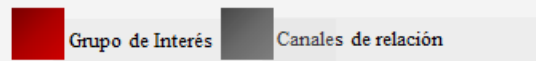


- Buzones de correo electrónico y teléfonos de contacto específicos
- Herramientas y portales online específicos
- Autoservicio
- Encuentros y videoconferencias
- Encuesta de materialidad
- Revistas y boletines informativos genéricos y específicos para este grupo de interés
- Redes Sociales

SOCIEDAD



- Buzones de correo electrónico y teléfonos de contacto públicos y genéricos
- Red de Oficinas
- Páginas Web
- Apps genéricas
- Encuesta de materialidad
- Otros 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	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)	
Fundación SERES	
Forética	
Consejo Empresarial Alianza por Iberoamérica (CEAPI)	
Fundación Iberoamericana Empresarial (FIE)	
Cámara de Comercio Brasil-España	
Cámara de Comercio de EE.UU. en España	
Asociación Empresarial España-Asean (ASEMPEA)	
Cámara Comercio Hispano-Turca	

Federação Nacional de Capitalização (FENACAP)	BRASIL
Federação Nacional de Previdência Privada e Vida (FENAPREVI)	
Federação Nacional das Empresas de Resseguros (FENABER)	
Federação Nacional de Seguros Gerais (FENSEG)	MÉXICO
Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS)	
Cámara Oficial de Comercio de España en el Perú	PERÚ
Massachusetts Insurance Federation Inc.	EE.UU.
Insurance Association of Connecticut	
American Property Casualty Insurance Association	
Puerto Rico Association of Insurance Companies	PUERTO RICO
Puerto Rico's Chamber of Commerce	
Insurance Association of Turkey - TSB	TURQUÍA
Istanbul Ticaret Odasi (Cámara de Comercio de Estambul)	
Associazione Nazionale fra le Imprese Assicuratrici	ITALIA
Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft (Asociación Alemana de Seguros)	ALEMANIA
Industrie - und Handelskammertag (Cámara de Comercio e Industria)	

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 2,8 millones de euros en 2021, entre las que destacan, atendiendo al importe de las contribuciones: European CFO Forum (contribución: 122.000 euros), The Geneva Association (92.601 euros) e Institute of International Finance –IIF (35.944 euros).

Los principales temas de interés en torno a los que se ha centrado el trabajo de estas entidades sectoriales en 2021 son, por orden de importancia: 1) Regulación financiera y prudencial (752.669,51 euros); 2) Regulación digital y ciberamenazas (544.645,14 euros); y 3) Impacto de la pandemia de COVID-19 y medidas relacionadas con ella (376.334,75 euros).

El total de las contribuciones aportadas a las cámaras de comercio en los diferentes países ascienden a 227.494 euros.

Nota 5. Factores ASG en el negocio

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

Temas sociales:	Cambios demográficos: longevidad, mortalidad y reto demográfico	· Que afectan al negocio de vida/salud. Relacionado con riesgo de suscripción	· Apartado 4.2. Protegiendo al cliente
		· Puede afectar a la gestión interna de las empresas: retraso en la edad de jubilación, envejecimiento de la plantilla, etc. Relacionado con riesgo operacional	· Apartado 4.4. Desarrollando a los empleados
			· Informe Personas y Organización 2021. mapfre.com
			Financiera y de Solvencia (SFCR) en su web corporativa y la nota 7 "Gestión de Riesgos" de la Memoria de las Cuentas Anuales
	Igualdad, diversidad y no discriminación en la empresa	· Mayor regulación, local y regional. Relacionado con riesgo de Incumplimiento	· Apartado 4.2. Protegiendo al cliente
		· Afecta a los compromisos públicos asumidos por la empresa. Relacionado con riesgos de gobierno corporativo y riesgo reputacional	· Apartado 4.4. Desarrollando a los empleados
		· Proliferación de regulación. Relacionado con riesgo legal o riesgo de incumplimiento	· Informe Personas y Organización 2021. mapfre.com
			· Apartado 6.2. Materialidad
	Seguridad sanitaria: salud y seguridad	· Protección de los clientes y asegurados. Relacionado con riesgo operacional y riesgos de suscripción	· Apartado 3.2. Entorno económico y asegurador. COVID-19
		· Protección de los empleados. Relacionado con riesgo operacional	· Apartado 4.1. MAPFRE y la COVID-19
		· Protección del negocio. Relacionado con el riesgo operacional y el riesgo de suscripción	
	Ciberseguridad y privacidad de datos	· Protección del negocio frente a los ciberataques. Relacionado con el riesgo operacional y con el riesgo reputacional	Financiera y de Solvencia (SFCR) en su web corporativa y la nota 7 "Gestión de Riesgos" de la Memoria de las Cuentas Anuales
· Seguridad y protección de los clientes, de los empleados, y de los proveedores. Relacionado con el riesgo operacional y el riesgo reputacional		· Apartado 3.3. Gestión de riesgos: riesgos emergentes	
		· Apartado Comportamiento ético: Ciberseguridad y protección de datos.	

Temas de gobierno corporativo	Ética empresarial: corrupción y fraude interno	· Proliferación de regulación. Relacionado con riesgo legal, riesgo de incumplimiento, riesgo estratégico y de gobierno corporativo	· Apartado 2.4.2. Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención
		· Relacionado con los sistemas de prevención de la empresa y con los empleados	· Informe sobre la Situación Financiera y de Solvencia (SFCR) en su web corporativa y la nota 7 "Gestión de Riesgos" de la Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas de MAPFRE 2021.
		Puede conllevar pérdida económica para la empresa, sanciones y pérdida de reputación	· Apartado 6.2 Materialidad.

Nota 6. 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 2021, el fondo tiene más de 40 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 (cerca de un 70 % son bonos, y en torno al 25 %, acciones). El objetivo es favorecer aquellas compañías y entidades que tienen una estrategia volcada en el seguimiento de criterios ASG, 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 2021 el fondo tiene más de 150 millones de euros de patrimonio.
Multifondos Compromiso ESG	Primer producto Unit Linked de MAPFRE donde todos los Fondos que componen la cartera incorporan criterios ASG 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 gobernanza (ASG, 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 permite 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 reciente acuerdo alcanzado con Iberdrola para invertir conjuntamente en energías renovables en España. Este proyecto, que contará con una participación del 80 % de MAPFRE, supone la creación de un vehículo pionero de coinversión entre una energética y una compañía aseguradora. La Joint Venture contará con hasta 298 MW en proyectos verdes —tanto eólicos como fotovoltaicos— 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, hasta alcanzar los 1.000 MW, que serían parcialmente financiados por aportaciones de inversores institucionales cualificados

PRODUCTOS Y SERVICIOS SOSTENIBLES: Suscripción

A continuación, se muestran algunos de los productos y servicios de suscripción más relevantes en los países y unidades de negocio de MAPFRE:

A. PRODUCTOS Y SERVICIOS SOCIALES

IMPACTO SOCIAL	PAIS	PRODUCTO O SERVICIO	% sobre total de primas *	% sobre total de ramo *	Nº asegurados
RESPONDEN A DESAFIOS SOCIALES Y LOS PROBLEMAS QUE ENFRENTAN LOS GRUPOS SOCIALMENTE DESFAVORECIDOS	ESPAÑA	Salud Elección: seguro de asistencia sanitaria que garantiza la asistencia primaria y pruebas diagnósticas básicas en centros concertados. Para el resto de asistencias médicas que el asegurado pueda necesitar, se ofertan precios reducidos en las clínicas recomendadas respecto al coste como paciente privado.	0	0	1.457
	ESPAÑA	Tú eliges: seguro de asistencia extrahospitalaria en cuadro médico concertado, con copago. Con primas muy competitivas, está destinado a un público joven que quiere contratar su primer seguro de salud con un precio asequible.	0	0	4.177
	ESPAÑA	Decesos Esencial: producto de decesos SUD, basado en una tarifa natural adaptada a los clientes que quieren conservar su seguro de decesos pero atraviesan dificultades económicas.	3	3	218.565
	BRASIL	Vida Protegida e Premiada (VPP): seguro que tiene cobertura de Fallecimiento, Muerte Accidental y Tasa de Hospitalización Accidental. También se beneficia del Programa MAPFRE Cuidando de Ti, que ofrece descuentos en consultas y exámenes ofrecidos por la red acreditada; y también descuentos en farmacias.	4	98	981.000
	BRASIL	Acidentes Pessoais Premiado CR Diementz: seguro que cuenta con cobertura de Muerte Accidental e IPTA (Invalidez Permanente Total por Accidente).	nd	nd	27.476
	BRASIL	Acidentes Pessoais Premiado Solar: Seguro que cuenta con cobertura por Muerte Accidental.	nd	nd	33.496
	COLOMBIA	*Seguro de accidentes personales con cobertura de enfermedades graves: Protección al asegurado que adquiera el seguro, en caso de primer diagnóstico de enfermedades graves como alzheimer, parkinson, parálisis, insuficiencia renal crónica, cáncer, infarto, entre otras; además cubre el trasplante de órganos por accidente o enfermedad, anticipo del 50% por diagnóstico de cáncer in situ y muerte accidental. *Seguro de accidentes personales con cobertura de cancer: Protección al asegurado que adquiera el seguro, en caso de primer diagnóstico de cáncer o muerte accidental. *Seguro de accidentes personales con asistencias a la salud: Protección al asegurado que adquiera el seguro, con cobertura de emergencias medicas u odontologicas, consulta con medico general y especialistas, telemedicina y traslados a centros medicos. *Seguro de accidentes con asistencia para madres gestantes o futuras madres: Protección al asegurado que adquiera el seguro, con cobertura de renta por 4 meses por nacimiento de un hijo y asistencias como orientacion medica, analisis de exámenes y programas de prevencion de la salud.	1	16	54.138
	ESTADOS UNIDOS	Valor agregado en el programa de automóviles privados de pasajeros de Massachusetts dirigido a los hogares de bajos ingresos, mediante la reducción de la prima del asegurado, proporcionando coberturas reducidas.	0	0	726
	VENEZUELA	Póliza Solidaria de Salud: es un producto diseñado por la Superintendencia de la Actividad Aseguradora para brindar protección a cierta población que se considera vulnerable o de pocos recursos, entre ellos: jubilados, jubiladas, pensionados, pensionadas, adultos y adultas mayores, con discapacidad, con enfermedades físicas y/o mentales y aquellas cuyos ingresos mensuales no superen el equivalente a veinticinco Unidades Tributarias (25 U.T.).	nd	nd	657
	PUERTO RICO	AUTOPLUS: seguro de vehiculos obligatorio con coberturas en asistencia en carretera, muerte accidental y gastos medicos, defensa legal para colectivos de bajos ingresos.	0	0	428

*relativo a país

IMPACTO SOCIAL	PAIS	PRODUCTO O SERVICIO	% sobre total de primas *	% sobre total de ramo *	Nº asegurados
COMPORTAMIENTO SOCIALMENTE RESPONSABLE PARA COLECTIVOS DE BAJOS INGRESOS	BRASIL	Angeloni Microseguro com TEM Saúde: seguro que cuenta con las coberturas de Muerte Accidental; Reembolso de Gastos con Titular Funerario y DIHAD (Hospitalización Diaria por Accidente o Enfermedad). Además, cuenta con el beneficio del Programa MAPFRE Cuidando de Ti, que ofrece descuentos en consultas y exámenes de la red acreditada, orientación médica en salud y telemedicina con copago y también descuentos en farmacias.	nd	nd	152
	BRASIL	Microseguro Internacional: seguro con varios planes, con cobertura de Fallecimiento, Muerte Accidental e IPTA (Invalidez Permanente Total por Accidente). También cuenta con el beneficio del Programa MAPFRE Cuidando de Ti, que brinda descuentos en consultas y exámenes de la red acreditada, asesoría médica en salud (según plan) y telemedicina con copago (según plan) y también descuentos en farmacias. Personas de Asistencia; Asistencia Domiciliaria Restringida y Asistencia Jurídica.	nd	nd	836
	MEXICO	Licitación Microseguros (FISA, AEF, Concrédito: Cobertura de Vida y Adicionales para un sector de la población que no tiene acceso a la adquisición de seguros de manera sencilla y rápida.	1	5	más de 600.000

*relativo a país

B. PRODUCTOS Y SERVICIOS AMBIENTALES:

IMPACTO AMBIENTAL	PAIS	PRODUCTO O SERVICIO	% sobre total de primas *	% sobre total de ramo *	Nº asegurados
MOVILIDAD SOSTENIBLE	ESPAÑA	PÓLIZA ECOLÓGICA: seguro de pago por uso para vehículos con bajas emisiones nocivas	0	0	4.335
	ESPAÑA	PÓLIZA PARA VEHICULOS ELÉCTRICOS: producto específico para vehiculos electricos e hibridos enchufables.	0	0	2.815
	ESPAÑA	PATINETES ELÉCTRICOS: se ofrece una posibilidad de cobertura de RC para estos vehículos que mejoran la movilidad sostenible de las personas.	7	0	26.546
	ALEMANIA	PÓLIZA COCHES ELÉCTRICOS E HÍBRIDOS: producto específico para vehiculos eléctricos e híbridos enchufables.	2	2	14.319
	ESPAÑA (VERTI)	CUENTA KILOMETROS: póliza que se tarifica por un paquete de km.	0	0	2.307
	PERÚ	FULL COBERTURA PREMIUM POR KM: producto que otorga un descuento por consumir menos de 6,000 km al año	0	0	632
	ESTADOS UNIDOS	MOTION SMARTSM: mediante una app que recopila datos y analiza la conduccion del asegurado se obtiene una puntuacion en la conduccion que puede reducir la prima y conseguir una conduccion más segura.	0	0	1.517

IMPACTO AMBIENTAL	PAIS	PRODUCTO O SERVICIO	% sobre total de primas *	% sobre total de ramo *	Nº asegurados
ENERGÍAS RENOVABLES	ESPAÑA	DAÑOS PLACAS SOLARES FOTOVOLTAICAS: cobertura de Daños materiales a instalaciones de energías renovables	0	1	1.686
	ESPAÑA	DAÑOS MATERIALES Y AVERÍA DE MAQUINARIA ENERGÍAS RENOVABLES: cobertura de Daños materiales a instalaciones de energías renovables (Total Eólicos, Cogeneración y Plantas solares)	0	4	434
	BRASIL	SEGURO DE RIESGO PATRIMONIAL NOMBRADO Y OPERACIONAL	15	15	38
	BRASIL	MAPFRE Empresarial: cobertura para paneles solares y kits fotovoltaicos instalados en la propiedad asegurada (Compañías - Comércio e Serviços) con el objetivo de producir energía para ser utilizada por el asegurado en su empresa.	15	67	77.967
	BRASIL	Residencial Multiflex: Cobertura para paneles solares y kits fotovoltaicos instalados en la propiedad asegurada (residencia) con el fin de producir energía para ser utilizada por el asegurado en su residencia	24	60	249.214
	BRASIL	Seguro Condominio: cobertura para paneles solares y kit fotovoltaico instalados en el inmueble asegurado (Condominio) con el fin de producir energía para ser utilizada por el Condominio Asegurado.	15	100	22.402
	BRASIL	Maquinaria y Equipos No Agrícolas: cobertura para paneles solares y kits fotovoltaicos, independientemente de dónde estén instalados y en funcionamiento.	7	60	19.645
	GLOBAL RISKS	PÓLIZAS PLANTAS FOTOVOLTAICAS pólizas para el aseguramiento de plantas fotovoltaicas Póliza de daños y responsabilidad civil: seguro que cubre las distintas fases (diseño, construcción, puesta en marcha y explotación)	0	0	8
	GLOBAL RISKS	PÓLIZAS PARQUES EÓLICOS Pólizas para el aseguramiento de parques eólicos Póliza de daños y responsabilidad civil: seguro que cubre las distintas fases (diseño, construcción, puesta en marcha y explotación)	0	2	14

IMPACTO AMBIENTAL	PAIS	PRODUCTO O SERVICIO	% sobre total de primas *	% sobre total de ramo *	Nº asegurados
ECONOMÍA CIRCULAR	BRASIL	GARANTÍA EXTENDIDA de electrodomésticos, hay una serie de bienes que se caracterizan como 'Troca Certa'. Son productos de pequeño porte (electrodomésticos) que, debido a su costo de reparación, son sustituidos y se recoge el producto dañado a los asegurados. Estos productos defectuosos/rotos se envían a una empresa que hace el reciclaje correcto de sus materiales y componentes electrónicos, garantizando que no haya impacto en el medio ambiente.	60	60	más de 4.000.000
	BRASIL	RESIDENCIAL/DESCARTE INTELIGENTE: la aseguradora se encargará de enviar a un profesional para deshacerse de muebles, equipos electrónicos y electrodomésticos, siguiendo las prácticas de sostenibilidad y la normativa vigente. La retirada de muebles y equipos y electrodomésticos electrónicos debe ocurrir dentro de la residencia asegurada.	100	100	más de 270.000
EVITAN Y/O REPARAN LOS DAÑOS OCASIONADOS EN EL MEDIOAMBIENTE	ESPAÑA	Cobertura de Responsabilidad Medioambiental en Multirriesgo Empresarial y Agropecuario: cobertura de Responsabilidad Medioambiental según se regula en la normativa vigente -Ley 26/2007 y normas de desarrollo- en la medida que contenga obligaciones de prevención, evitación o reparación de igual naturaleza, para el responsable de un daño medioambiental o amenaza inminente de daños medioambientales	0	0	168
	ESPAÑA	Responsabilidad Medioambiental y Responsabilidad Civil por contaminación Accidental: producto con cobertura medioambiental	0	2	1.548
	ESPAÑA	Cobertura de Responsabilidad Medioambiental en Comercios: Servicio de carácter Medioambiental	0	1	183.332
	ESPAÑA	Responsabilidad Civil Medioambiental en Comunidades: la garantía cubre los daños que pueda producir la comunidad de propietario o sus instalaciones en el medio ambiente.	0	0	140.762
	BRASIL	Cobertura Adicional Retiro de restos de embarcaciones de recreo y Cobertura Adicional de Responsabilidad Civil incluye gastos con contaminación	15	15	2.200
	BRASIL	Cobertura RC Ambiental Adicional en Transporte de Carga: cobertura enfocada en la recomposición del área del accidente con el vehículo de transporte de carga.	10	4	350
	COLOMBIA	TRANSPORTE DE MERCANCIAS PELIGROSAS E HIDROCARBUROS: la cobertura se extiende a amparar la responsabilidad civil y gastos de defensa de acuerdo a los decretos de ley 1609 de 2002 (empresa de hidrocarburos), 4299 de 2005 (propietarios de camiones), 321 de 1999 y ley 1333 de 2009.	100	1	12
	PUERTO RICO	MCS-90: póliza de transportes que proporciona cobertura para la reparación de daños por contaminación derivada de fugas de productos peligrosos.	8	35	296

IMPACTO AMBIENTAL	PAIS	PRODUCTO O SERVICIO	% sobre total de primas *	% sobre total de ramo *	Nº asegurados
AGRICULTURA BAJA EN CARBONO.	ESPAÑA	FORESTAL: cobertura de Incendio de Masas Forestales.	0	2	156
	COLOMBIA	Seguro climático: seguro que provee protección al productor agropecuario contra los efectos de los fenómenos naturales sobre las plantaciones. El catálogo de coberturas está ligado a eventos naturales como exceso y déficit de lluvia, inundación, heladas, vientos fuertes, deslizamiento, granizo, avalancha e incendio.	100	100	340
EFICIENCIA ENERGÉTICA EN INSTALACIONES	ESPAÑA (MULTIMAP)	Instalación LED Instalación Ventanas Instalación de puntos de recarga de vehículos eléctricos Certificados energéticos			

*relativo a país

C. SEGUROS PARA RIESGOS TECNOLÓGICOS:

IMPACTO	PAIS	PRODUCTO O SERVICIO	% sobre total de primas *	% sobre total de ramo *	Nº asegurados
CIBERSEGURIDAD	ESTADOS UNIDOS	Seguro ciber para el hogar	0	0	828
	ESPAÑA	Seguro Ciberriesgos para Empresas de más de 10 millones de facturación	0	0	106
		Seguro Ciber On Autónomos y Pymes	0	0	224
		Ciberseguro Santander MAPFRE	22	100	11509

*relativo a país

Nota 7. Altas y Bajas de 2021 y despidos por nivel de puesto

Altas y Bajas

Altas por motivo	2021	2020
· Fusión o adquisición	—	679
· Captación externa	3.523	2.464
· Reincorporación excedencia	73	6
· Reincorporación extranjero	—	79
· Contratación temporal	371	322
Total	3.967	3.550

Bajas por motivo	2021	2020
· Enajenaciones	186	—
· Voluntarias	2.591	1.703
· Despidos	1.837	1.813
· Excedencias	126	101
· Jubilaciones	110	102
· Jubilaciones anticipadas	46	17
· Fallecimientos	34	27
· Invalidez	39	36
· Finalización contrato temporal	387	344
Total	5.356	4.143

Despidos por nivel de puesto, sexo y edad en 2021

	VETERANOS			BABY BOOMERS			GENERACIÓN X			GENERACIÓN Y			GENERACIÓN Z		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
DIRECCIÓN	1	—	1	31	6	37	19	10	29	5	3	8	—	—	—
JEFES Y MANDOS	—	1	1	44	15	59	36	28	64	21	17	38	2	—	2
TÉCNICOS	3	4	7	193	79	272	115	113	228	149	174	323	48	92	140
ADMINISTRATIVOS	15	—	15	57	28	85	43	73	116	106	166	272	61	79	140
TOTAL	19	5	24	325	128	453	213	224	437	281	360	641	111	171	282

Nuevas incorporaciones (altas)

NIVEL DE PUESTO	VETERANOS		BABY BOOMERS		GENERACION X		GENERACION Y		GENERACION Z		TOTAL
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	
DIRECCION	—	—	6	—	27	13	4	5	—	1	56
JEFES Y MANDOS	—	—	4	3	26	18	42	28	3	2	126
TECNICOS	1	4	21	15	133	163	395	486	247	357	1.822
ADMINISTRATIVOS	—	—	15	30	86	155	294	460	408	515	1.963
TOTAL	1	4	46	48	272	349	735	979	658	875	3.967

Rotación total

NIVEL DE PUESTO	VETERANOS		BABY BOOMERS		GENERACION X		GENERACION Y		GENERACION Z		TOTAL
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	
DIRECCION	60,0 %	100,0 %	11,6 %	9,7 %	6,9 %	8,5 %	10,3 %	15,1 %	— %	— %	9,3 %
JEFES Y MANDOS	50,0 %	100,0 %	11,0 %	9,9 %	5,2 %	5,8 %	12,2 %	10,0 %	18,2 %	12,5 %	8,2 %
TECNICOS	65,2 %	67,9 %	20,1 %	12,6 %	8,1 %	7,1 %	19,5 %	19,3 %	28,7 %	28,3 %	15,3 %
ADMINISTRATIVOS	183,3 %	73,3 %	21,1 %	11,7 %	12,3 %	9,9 %	31,0 %	23,6 %	48,9 %	35,4 %	22,8 %
TOTAL	95,5 %	72,1 %	17,1 %	11,8 %	8,0 %	7,9 %	21,4 %	20,0 %	38,6 %	31,9 %	16,2 %

Datos superiores al 100% impactado por la salida de países del negocio de Asistencia en el primer trimestre del año 2021 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)

Rotación no deseada

NIVEL DE PUESTO	VETERANOS		BABY BOOMERS		GENERACION X		GENERACION Y		GENERACION Z		TOTAL
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	
DIRECCION	20,0 %	— %	2,0 %	2,7 %	3,5 %	4,4 %	5,1 %	8,2 %	— %	— %	3,7 %
JEFES Y MANDOS	25,0 %	— %	3,1 %	3,5 %	2,1 %	3,0 %	6,3 %	5,6 %	6,1 %	4,2 %	3,6 %
TECNICOS	4,3 %	7,1 %	2,1 %	3,6 %	3,7 %	4,4 %	12,0 %	11,5 %	14,6 %	9,4 %	7,4 %
ADMINISTRATIVOS	25,0 %	3,3 %	3,7 %	4,3 %	8,1 %	5,1 %	15,4 %	12,2 %	24,4 %	19,4 %	11,3 %
TOTAL	13,6 %	4,9 %	2,5 %	3,8 %	4,0 %	4,4 %	12,0 %	11,1 %	19,5 %	14,6 %	7,9 %

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

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		GENERACION X		GENERACION Y		GENERACION Z		TOTAL
			HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	
ALTA DIRECCION	FIJOS	JORNADA COMPLETA	—	—	24	4	23	9	—	—	—	—	60
		JORNADA PARCIAL	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	TEMPORALES	JORNADA COMPLETA	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
		JORNADA PARCIAL	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
DIRECCION	FIJOS	JORNADA COMPLETA	4	—	362	105	626	333	118	76	1	—	1.625
		JORNADA PARCIAL	—	—	—	—	—	—	—	1	—	—	1
	TEMPORALES	JORNADA COMPLETA	—	—	1	3	1	1	1	1	—	—	8
		JORNADA PARCIAL	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
JEFES Y MANDOS	FIJOS	JORNADA COMPLETA	3	1	495	266	1.288	1.166	687	615	35	25	4.581
		JORNADA PARCIAL	—	—	—	2	—	6	—	2	—	—	10
	TEMPORALES	JORNADA COMPLETA	—	—	2	1	1	2	4	1	—	—	11
		JORNADA PARCIAL	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
TECNICOS	FIJOS	JORNADA COMPLETA	18	21	1.124	920	2.965	3.391	2.541	2.787	546	687	15.000
		JORNADA PARCIAL	1	3	10	28	29	201	104	373	89	364	1.202
	TEMPORALES	JORNADA COMPLETA	—	—	3	4	8	23	53	80	49	48	268
		JORNADA PARCIAL	—	2	1	2	—	—	5	8	7	5	30
ADMINISTRATIVOS	FIJOS	JORNADA COMPLETA	6	18	340	573	816	1.836	1.056	1.890	510	861	7.906
		JORNADA PARCIAL	—	1	6	67	55	400	86	316	52	110	1.093
	TEMPORALES	JORNADA COMPLETA	—	—	5	5	22	21	73	100	62	92	380
		JORNADA PARCIAL	—	1	—	1	1	4	9	40	34	76	166
TOTALES			32	47	2.373	1.981	5.835	7.393	4.737	6.290	1.385	2.268	32.341

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		GENERACION X		GENERACION Y		GENERACION Z		TOTAL
			HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	
ALTA DIRECCION	FIJOS	JORNADA COMPLETA	—	—	26	5	21	9	—	—	—	—	61
		JORNADA PARCIAL	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	TEMPORALES	JORNADA COMPLETA	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
		JORNADA PARCIAL	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
DIRECCION	FIJOS	JORNADA COMPLETA	5	—	378	105	632	331	116	70	—	—	1.637
		JORNADA PARCIAL	—	1	—	—	—	—	—	1	—	—	2
	TEMPORALES	JORNADA COMPLETA	—	—	1	3	—	1	1	2	—	—	8
		JORNADA PARCIAL	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
JEFES Y MANDOS	FIJOS	JORNADA COMPLETA	4	2	514	281	1.303	1.176	675	625	33	24	4.637
		JORNADA PARCIAL	—	—	—	2	—	6	1	2	—	—	11
	TEMPORALES	JORNADA COMPLETA	—	—	2	1	1	2	5	1	—	—	12
		JORNADA PARCIAL	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
TECNICOS	FIJOS	JORNADA COMPLETA	22	27	1.243	980	3.014	3.436	2.619	2.809	491	601	15.242
		JORNADA PARCIAL	1	1	10	30	31	200	102	374	89	358	1.196
	TEMPORALES	JORNADA COMPLETA	—	—	3	3	8	21	56	82	33	39	245
		JORNADA PARCIAL	—	—	—	—	—	1	5	7	4	2	19
ADMINISTRATIVOS	FIJOS	JORNADA COMPLETA	12	28	374	599	827	1.905	1.122	2.002	519	904	8.292
		JORNADA PARCIAL	—	1	6	65	55	402	94	311	54	104	1.092
	TEMPORALES	JORNADA COMPLETA	—	—	3	5	29	29	98	119	70	76	429
		JORNADA PARCIAL	—	1	—	—	1	6	7	28	20	52	115
TOTALES			44	61	2.560	2.079	5.922	7.525	4.901	6.433	1.313	2.160	32.998

Vacantes cubiertas internamente

NIVEL DE PUESTO	VETERANOS		BABY BOOMERS		GENERACION X		GENERACION Y		GENERACION Z		TOTAL
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	
DIRECCION	—	—	6	2	16	12	7	3	1	—	47
JEFES Y MANDOS	—	—	10	16	40	34	59	70	12	7	248
TECNICOS	1	—	29	49	96	125	219	286	99	154	1.058
ADMINISTRATIVOS	—	1	7	7	13	26	41	92	53	73	313
TOTAL	1	1	52	74	165	197	326	451	165	234	1.666

Datos de plantilla por FTE

FTE por género

	FTE	%
Hombres	14.299	44,9 %
Mujeres	17.544	55,1 %
TOTAL	31.843	100,0 %

FTE por rango de edad

	FTE	%
Menores de 30 años	5.145	16,2 %
Entre 30 y 50 años	18.932	59,5 %
Mayores de 50 años	7.766	24,4 %
TOTAL	31.843	100,0 %

FTE de las principales nacionalidades

	FTE	%
Española	10.899	34,2 %
Brasileña	3.129	9,8 %
Mexicana	1.852	5,8 %
Peruana	1.413	4,4 %
Colombiana	938	2,9 %
Argentina	931	2,9 %
Turca	919	2,9 %
Italiana	778	2,4 %
Estadounidense	537	1,7 %
Venezolana	535	1,7 %

% de mujeres sobre el total de FTE por puestos de relevancia

	FTE
Mujeres en puestos de dirección	31,6 %
Mujeres Top management	26,7 %
Mujeres junior management	43,0 %
Mujeres en dirección que genera ingresos	54,3 %
Mujeres STEM	32,4 %

FTE discapacidad por sexo

	FTE	%
Hombres	325	46,8 %
Mujeres	370	53,2 %
TOTAL	695	100,0 %

Coste medio de contratación por FTE a lo largo del año 2021: 1.839,64 euros

Número de horas de formación por FTE en el año 2021 ha sido de 31,13 con un coste por FTE de 255 euros.

Nota 8. Información sobre remuneración

Remuneraciones medias y su evolución, desagregados por sexo, edad y clasificación profesional:

REMUNERACIONES MEDIAS DE ESPAÑA (cifras en euros)

EDAD Y NIVEL PUESTO	2021		PROMEDIO RETRIBUCION FIJA			
	Nº PERSONAS		H		M	
	H	M	H	M	H	M
VETERANOS						
DIRECCIÓN	3		119.278			
JEFES Y MANDOS						
TÉCNICOS	2		*			
ADMINISTRATIVOS Y PERSONAL DE APOYO						
BABY BOOMERS						
DIRECCIÓN	221	41	136.724	107.593		
JEFES Y MANDOS	343	128	62.792	58.195		
TÉCNICOS	778	516	47.205	40.271		
ADMINISTRATIVOS Y PERSONAL DE APOYO	188	264	36.822	34.875		
GENERACION X						
DIRECCIÓN	243	110	99.045	94.610		
JEFES Y MANDOS	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		
GENERACION Y						
DIRECCIÓN	19	9	85.186	74.858		
JEFES Y MANDOS	106	89	41.483	38.988		
TÉCNICOS	584	604	31.488	30.036		
ADMINISTRATIVOS Y PERSONAL DE APOYO	118	482	22.783	22.399		
GENERACION Z						
JEFES Y MANDOS	2	1	*	*		
TÉCNICOS	104	97	22.245	23.023		
ADMINISTRATIVOS Y PERSONAL DE APOYO	38	82	19.360	18.757		

EDAD Y NIVEL PUESTO	2020		PROMEDIO RETRIBUCION FIJA			
	Nº PERSONAS		H		M	
	H	M	H	M	H	M
VETERANOS						
DIRECCIÓN	3		131.296			
JEFES Y MANDOS						
TÉCNICOS	5	3	110.437	43.843		
ADMINISTRATIVOS Y PERSONAL DE APOYO		1		*		
BABY BOOMERS						
DIRECCIÓN	231	39	135.767	105.877		
JEFES Y MANDOS	359	125	60.842	55.926		
TÉCNICOS	991	588	49.008	40.855		
ADMINISTRATIVOS Y PERSONAL DE APOYO	223	286	37.006	34.780		
GENERACION X						
DIRECCIÓN	215	97	99.168	90.496		
JEFES Y MANDOS	549	392	46.766	44.399		
TÉCNICOS	1.739	1.981	38.684	34.369		
ADMINISTRATIVOS Y PERSONAL DE APOYO	269	1.092	30.249	29.055		
GENERACION Y						
DIRECCIÓN	19	7	79.943	74.443		
JEFES Y MANDOS	83	64	38.045	36.645		
TÉCNICOS	552	583	30.288	29.006		
ADMINISTRATIVOS Y PERSONAL DE APOYO	123	487	22.178	22.055		
GENERACION Z						
TÉCNICOS	54	67	21.645	21.722		
ADMINISTRATIVOS Y PERSONAL DE APOYO	37	65	18.453	18.151		

* 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 fijas medias por país, nivel de puesto y sexo: cifras en moneda local.

PAIS	DIRECCIÓN Y JEFATURA			TÉCNICOS			ADMINISTRATIVOS		
	Hombres	Mujeres	Ratio	Hombres	Mujeres	Ratio	Hombres	Mujeres	Ratio
ALEMANIA SEGUROS	91.115	76.265	0,84	51.888	45.390	0,87	32.581	32.616	1,00
ARGELIA ASISTENCIA	2.988.599	1.543.918	0,52	16.058.243	837.777	0,05	4.470.458	9.406.637	2,10
ARGENTINA ASISTENCIA	2.033.020	1.583.163	0,78	815.595	779.325	0,96	536.690	534.722	1,00
ARGENTINA SEGUROS	3.516.081	4.151.387	1,18	1.833.409	1.843.383	1,01	1.139.193	1.466.721	1,29
AUSTRALIA ASISTENCIA	130.455		0,00	47.462	69.955	1,47		71.556	
BAHRÁIN ASISTENCIA	13.392	*		*	*		5.414	4.974	0,92
BRASIL ASISTENCIA	152.054	113.312	0,75	69.119	64.470	0,93	*	26.205	
BRASIL SEGUROS	205.435	167.319	0,81	72.638	60.325	0,83	23.735	21.917	0,92
CHILE ASISTENCIA	34.935.107	27.805.696	0,80	14.954.072	14.659.497	0,98	9.710.412	9.127.075	0,94
CHILE SEGUROS	52.681.356	45.045.851	0,86	20.255.699	21.057.135	1,04	10.120.077	11.384.461	1,12
CHINA ASISTENCIA	385.503	389.299	1,01	*	142.243		*	76.059	
COLOMBIA ASISTENCIA	94.948.960	134.115.674	1,41	45.559.592	60.219.645	1,32	24.768.245	20.453.600	0,83
COLOMBIA SEGUROS	110.051.230	96.692.316	0,88	36.645.576	34.185.454	0,93	18.335.868	19.676.231	1,07
COSTA RICA SEGUROS	22.199.333	23.069.844	1,04	8.170.238	8.596.972	1,05	*	4.716.000	
ECUADOR ASISTENCIA	34.088	20.036	0,59	8.395	9.330	1,11	6.522	6.375	0,98

PAIS	DIRECCIÓN Y JEFATURA			TÉCNICOS			ADMINISTRATIVOS		
	Hombres	Mujeres	Ratio	Hombres	Mujeres	Ratio	Hombres	Mujeres	Ratio
ECUADOR SEGUROS	34.159	24.665	0,72	11.029	15.640	1,42	8.730	9.187	1,05
EL SALVADOR ASISTENCIA	16.520	13.925	0,84	6.847	7.855	1,15	*	*	
EL SALVADOR SEGUROS	44.772	44.984	1,00	15.673	13.625	0,87	8.966	10.907	1,22
EMIRATOS ARABES UNIDOS ASISTENCIA	307.443	*			*			*	
ESPAÑA	72.292	56.629	0,78	38.864	34.220	0,88	30.130	27.960	0,93
ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA SEGUROS	140.155	112.822	0,80	79.008	69.805	0,88	40.086	40.561	1,01
FILIPINAS ASISTENCIA	1.502.448	893.222	0,59	237.550	276.374	1,16	*	316.369	
FILIPINAS SEGUROS	1.253.249	1.327.516	1,06	630.665	636.241	1,01	387.817	368.142	0,95
GRECIA ASISTENCIA	55.196	39.870	0,72	*	23.618		16.603	13.537	0,82
GUATEMALA ASISTENCIA	226.550	*		82.380	*		46.605	44.490	0,95
GUATEMALA SEGUROS	402.264	291.886	0,73	118.788	281.180	2,37	57.320	55.791	0,97
HONDURAS ASISTENCIA	*	*		136.519	*		101.384	135.954	1,34
HONDURAS SEGUROS	1.149.248	947.969	0,82	365.415	306.271	0,84	196.330	207.213	1,06
HUNGRÍA ASISTENCIA	*	*		*				3.160.000	
INDONESIA ASISTENCIA	241.662.625	*		*			55.640.000	61.427.517	1,10
INDONESIA SEGUROS	394.605.366	610.349.974	1,55	86.003.779	92.496.761	1,08	60.107.463	62.251.829	1,04
IRLANDA ASISTENCIA	73.512	55.000	0,75	38.872	36.526	0,94	23.474	24.490	1,04
ITALIA ASISTENCIA	53.586	37.832	0,71	26.991	28.529	1,06	22.289	21.497	0,96
ITALIA SEGUROS	67.648	60.300	0,89	42.922	41.141	0,96	27.278	29.357	1,08
JORDANIA ASISTENCIA	28.383	12.392	0,44	7.894		0,00	6.226	5.951	0,96
MALTA ASISTENCIA	34.196	21.357	0,62	*			15.548	14.221	0,91
MALTA SEGUROS	65.844	51.725	0,79	30.689	24.210	0,79	17.981	17.942	1,00
MÉXICO ASISTENCIA	483.458	357.406	0,74	171.800	149.076	0,87	96.912	87.324	0,90
MÉXICO SEGUROS	981.048	746.547	0,76	282.192	324.716	1,15	191.521	226.824	1,18
NICARAGUA ASISTENCIA	590.727	*		*	*		131.395	133.306	1,01
NICARAGUA SEGUROS	983.582	1.392.517	1,42	355.163	250.631	0,71	181.870	180.700	0,99
PANAMÁ ASISTENCIA	29.652	29.478	0,99	17.713	13.361	0,75	9.704	9.744	1,00
PANAMÁ SEGUROS	76.286	50.049	0,66	19.519	15.769	0,81	12.145	11.780	0,97
PARAGUAY SEGUROS	194.383.000	148.619.333	0,76	64.110.508	62.335.171	0,97	38.570.000	46.410.000	1,20
PERÚ SEGUROS	189.769	102.698	0,54	47.905	39.239	0,82	21.718	27.349	1,26
PORTUGAL ASISTENCIA	41.585	29.251	0,70	16.328	15.296	0,94	16.232	13.986	0,86
PORTUGAL SEGUROS	49.589	40.801	0,82	25.602	24.320	0,95	19.316	20.198	1,05
PUERTO RICO SEGUROS	90.905	67.797	0,75	39.630	36.765	0,93	20.837	23.350	1,12
REINO UNIDO ASISTENCIA	65.248	64.464	0,99	40.880	32.786	0,80	25.533	24.239	0,95
REPÚBLICA DOMINICANA ASISTENCIA	690.824	1.556.976	2,25	491.325	346.017	0,70	254.736	251.273	0,99
REPÚBLICA DOMINICANA SEGUROS	2.515.259	1.779.046	0,71	805.450	698.661	0,87	377.944	381.067	1,01
TÚNEZ ASISTENCIA	44.359	32.426	0,73	12.342	18.168	1,47	10.049	10.414	1,04
TURQUÍA ASISTENCIA	157.015	253.847	1,62	88.798	123.561	1,39	54.868	52.255	0,95
TURQUÍA SEGUROS	288.529	278.084	0,96	112.947	110.096	0,97	58.748	71.667	1,22
URUGUAY ASISTENCIA	2.351.911	1.086.925	0,46	856.278	828.580	0,97	326.115	402.018	1,23
URUGUAY SEGUROS	3.171.347	2.172.451	0,69	1.885.800	1.502.354	0,80	1.288.792	1.206.878	0,94
VENEZUELA ASISTENCIA	4.684	2.253	0,48	1.326	1.186	0,89	493	477	0,97
VENEZUELA SEGUROS	27.781	5.182	0,19	2.307	2.199	0,95	1.721	1.963	1,14

Los países reflejados en la tabla corresponden al 99% de la plantilla, excluyendo a los empleados de BANCO DO BRASIL y MAPFRE Salud ARS

* Por protección de datos y confidencialidad, en aquellos países en los que hay dos o menos hombres o mujeres en un colectivo determinado, no se publica la información

Remuneraciones fijas medias por país y generación: cifras en moneda local

	VETERANOS	BABY BOOMERS	GENERACIÓN X	GENERACIÓN Y	GENERACIÓN Z	
ALEMANIA SEGUROS			50.433	51.122	44.651	28.697
ARGELIA ASISTENCIA			*	2.394.725	2.821.705	12.395.251
ARGENTINA ASISTENCIA		*	*	1.377.310	649.607	505.733
ARGENTINA SEGUROS		*	2.337.198	2.346.074	1.918.544	1.206.910

AUSTRALIA ASISTENCIA			164.460	86.089	*
BAHRÁIN ASISTENCIA			14.942	6.093	5.338
BRASIL ASISTENCIA	*	43.561	117.933	53.635	27.648
BRASIL SEGUROS	108.832	93.610	104.118	65.118	32.829
CHILE ASISTENCIA	*	21.754.529	14.440.982	11.561.319	9.533.006
CHILE SEGUROS		36.180.066	27.726.387	21.425.855	15.971.527
CHINA ASISTENCIA			352.105	190.148	*
COLOMBIA ASISTENCIA		35.000.160	69.135.715	33.741.564	20.959.160
COLOMBIA SEGUROS		76.800.116	56.058.504	33.587.295	19.994.221
COSTA RICA SEGUROS		*	20.674.562	10.562.918	6.924.071
ECUADOR ASISTENCIA		6.181	19.588	8.058	6.400
ECUADOR SEGUROS		*	25.671	13.957	9.753
EL SALVADOR ASISTENCIA			11.533	11.190	5.386
EL SALVADOR SEGUROS		29.792	31.524	14.251	7.909
EMIRATOS ARABES UNIDOS ASISTENCIA			232.824	247.725	
ESPAÑA	109.119	55.365	40.296	29.923	21.406
ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA SEGUROS	64.920	86.619	80.866	61.443	43.934
FILIPINAS ASISTENCIA			1.473.986	419.557	258.270
FILIPINAS SEGUROS		1.415.688	1.391.193	647.291	395.405
GRECIA ASISTENCIA		18.244	21.660	15.641	*
GUATEMALA ASISTENCIA			*	106.609	53.250
GUATEMALA SEGUROS		256.491	273.994	199.655	56.183
HONDURAS ASISTENCIA		*	213.807	184.690	99.753
HONDURAS SEGUROS		615.121	653.012	290.940	213.861
HUNGRÍA ASISTENCIA			8.624.900	4.380.000	
INDONESIA ASISTENCIA			*	84.475.735	58.036.911
INDONESIA SEGUROS		600.722.085	165.109.147	101.719.712	62.064.891
IRLANDA ASISTENCIA		45.854	34.831	33.672	22.830
ITALIA ASISTENCIA		48.120	31.069	24.626	21.099
ITALIA SEGUROS		40.753	38.571	35.424	31.766
JORDANIA ASISTENCIA			17.993	12.590	5.657
MALTA ASISTENCIA		15.909	17.182	26.275	14.341
MALTA SEGUROS	*	50.260	42.997	28.954	22.030
MÉXICO ASISTENCIA		112.997	209.225	147.575	91.518
MÉXICO SEGUROS	*	1.076.881	524.570	362.120	249.119
NICARAGUA ASISTENCIA		*	548.704	207.382	151.053
NICARAGUA SEGUROS		1.023.566	867.286	359.167	177.872
PANAMÁ ASISTENCIA		*	24.365	14.248	9.546
PANAMÁ SEGUROS		49.405	35.885	20.613	12.980
PARAGUAY SEGUROS		*	183.373.680	79.779.000	43.465.059
PERÚ SEGUROS	112.929	91.435	76.591	43.182	30.047
PORTUGAL ASISTENCIA		30.594	22.458	14.305	12.253
PORTUGAL SEGUROS	*	38.548	28.542	21.620	18.506
PUERTO RICO SEGUROS	35.207	56.097	43.873	32.890	23.044
REINO UNIDO ASISTENCIA		46.812	56.179	40.037	20.800
REPÚBLICA DOMINICANA ASISTENCIA		2.471.086	822.248	377.458	261.843
REPÚBLICA DOMINICANA SEGUROS		1.878.053	1.540.368	658.192	469.488
TÚNEZ ASISTENCIA		114.323	22.929	12.756	
TURQUÍA ASISTENCIA		84.000	206.622	68.653	54.617
TURQUÍA SEGUROS		298.074	168.031	120.138	86.061

URUGUAY ASISTENCIA			1.533.959	746.321	462.072
URUGUAY SEGUROS	2.805.079		2.135.425	1.659.041	1.036.116
VENEZUELA ASISTENCIA		*	1.299	1.600	543
VENEZUELA SEGUROS	3.490	26.019	3.865	2.407	2.097

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.

*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 de España por sexo y edad: cifras en euros.

EDAD	2021*		PROMEDIO RETRIBUCION	
	Nº DE PERSONAS		HOMBRES	MUJERES
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
VETERANOS	3		139.812	
BABY BOOMERS	216	41	213.278	170.827
GENERACION X	243	110	151.836	143.423
GENERACION Y	19	9	110.213	97.990

Directivos por sexo y país: cifras en moneda local.

PAISES	2021		PROMEDIO RETRIBUCION HOMBRES	PROMEDIO RETRIBUCION MUJERES
	HOMBRES	MUJERES		
ALEMANIA SEGUROS	7	1	194.898	*
ARGELIA ASISTENCIA	5		6.154.322	
ARGENTINA ASISTENCIA	3	4	3.663.522	3.113.018
ARGENTINA SEGUROS	24	15	6.184.811	8.333.854
AUSTRALIA ASISTENCIA	1		*	
BRASIL ASISTENCIA	2		*	
BRASIL SEGUROS	50	29	621.708	480.659
CHILE ASISTENCIA	4	1	62.603.450	*
CHILE SEGUROS	20	10	81.677.912	91.516.635
CHINA ASISTENCIA	2	2	*	*
COLOMBIA ASISTENCIA	2	4	*	236.877.840
COLOMBIA SEGUROS	10	11	292.285.067	246.004.558
COSTA RICA SEGUROS	2	6	*	32.607.601
ECUADOR ASISTENCIA	3	1	106.133	*
ECUADOR SEGUROS	5	3	105.476	84.800
EL SALVADOR ASISTENCIA	2	1	*	*
EL SALVADOR SEGUROS	7	4	68.137	93.197
EMIRATOS ARABES UNIDOS ASISTENCIA	1		*	
ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA SEGUROS	63	38	288.227	235.778
FILIPINAS ASISTENCIA	3	3	3.527.825	2.403.815
FILIPINAS SEGUROS	6	8	3.230.368	4.197.658
GRECIA ASISTENCIA	4	1	107.378	*
GUATEMALA ASISTENCIA	1		*	
GUATEMALA SEGUROS	6	2	1.137.835	*
HONDURAS ASISTENCIA	1		*	
HONDURAS SEGUROS	5	8	1.865.507	1.330.078
HUNGRÍA ASISTENCIA	1		*	

PAISES	2021		PROMEDIO RETRIBUCION HOMBRES	PROMEDIO RETRIBUCION MUJERES
	HOMBRES	MUJERES		
INDONESIA ASISTENCIA	2		*	
INDONESIA SEGUROS	8	10	1.185.505.500	1.706.239.050
IRLANDA ASISTENCIA	3	1	132.531	*
ITALIA ASISTENCIA	6	2	131.869	*
ITALIA SEGUROS	2	6	*	119.425
JORDANIA ASISTENCIA	4	1	61.090	*
MALTA ASISTENCIA	2		*	
MALTA SEGUROS	15	8	104.750	101.783
MÉXICO ASISTENCIA	2		*	
MÉXICO SEGUROS	33	15	3.040.021	2.218.791
NICARAGUA ASISTENCIA	2	2	*	*
NICARAGUA SEGUROS	3	6	2.581.009	3.705.591
PANAMÁ ASISTENCIA	1	2	*	*
PANAMÁ SEGUROS	15	15	161.041	99.014
PARAGUAY SEGUROS	10	11	358.449.055	251.581.626
PERÚ SEGUROS	60	18	457.293	251.478
PORTUGAL ASISTENCIA	3	2	95.142	*
PORTUGAL SEGUROS	13	3	109.876	99.814
PUERTO RICO SEGUROS	26	19	188.562	128.949
REINO UNIDO ASISTENCIA	8	3	113.030	109.917
REPÚBLICA DOMINICANA ASISTENCIA		4		3.543.566
REPÚBLICA DOMINICANA SEGUROS	13	7	5.254.005	4.474.019
TÚNEZ ASISTENCIA	5	6	115.852	52.242
TURQUÍA ASISTENCIA	6	4	243.983	647.909
TURQUÍA SEGUROS	33	31	613.487	459.278
URUGUAY ASISTENCIA	3	1	4.132.808	*
URUGUAY SEGUROS	5		5.586.694	
VENEZUELA ASISTENCIA	3	1	8.886	*
VENEZUELA SEGUROS	14	7	107.868	11.781

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.

Los países reflejados en la tabla corresponden al 99 % de la plantilla, excluyendo a los empleados de BANCO DO BRASIL y REPUBLICA DOMINICANA SALUD ARS.

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 1,20.

Ratio de compensación total anual

Este ratio se calcula para los empleados de la 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 20,52. La regional IBERIA en España representa el 29 % 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 1,05. 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 29 %.

Este ratio se calcula para los empleados de la territorial Iberia situados en España, como lugar donde se encuentra la sede social de la compañía, sin incluir las áreas corporativas ni las unidades de negocio (MAPFRE Re, MAPFRE Global Risks y MAPFRE Asistencia), como la relación entre el incremento de la compensación total anual (retribución fija más retribución variable target) de la persona mejor pagada de la compañía y el incremento porcentual de la mediana de la compensación total anual (retribución fija más retribución variable target) de todos los empleados tomando la retribución anualizada a jornada completa, excluyendo a la persona mejor pagada. La regional IBERIA en España representa el 29 % de la plantilla del Grupo.

Nota 9. Siniestralidad laboral: métodos de cálculo

En 2020 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 1.000 horas de trabajo.
- **TASA DE ABSENTISMO LABORAL (TAL):** hace referencia al número de días perdidos en el periodo en estudio en relación al total de días cotizados por la plantilla en el mismo periodo, indicando cuantos días se han perdido de cada 100.
- **ÍNDICE DE FRECUENCIA:** representa el número de accidentes ocurridos por cada millón de horas trabajadas.
- **ÍNDICE DE GRAVEDAD:** representa el número de días perdidos por cada 1.000 horas de trabajo.
- **MUERTE POR ACCIDENTE LABORAL:** representa el número de muertes producidas como consecuencia de un accidente de trabajo por cada millón de horas trabajadas.
- **MUERTE POR ENFERMEDAD PROFESIONAL:** representa el número de muertes producidas como consecuencia de una enfermedad profesional por cada millón de horas trabajadas.

Nota 10. Marco para identificar la contribución de MAPFRE a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Ambiental	11. Ciudades Sostenibles	<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 apartado 4.2 "Protegiendo al cliente. Nuestros Productos" 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, 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 5 "Comprometidos con el medio ambiente. Las catástrofes naturales. Ejemplo de ello son los siniestros catastróficos como son las tormentas Uri, Volker y Bernd, así como el huracán Ida, siendo lo más destacable la tormenta europea "Bernd" en julio, que ha tenido un impacto neto atribuido sobre el resultado de 92,8 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 (ver 6.3 Nota 12 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</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 (ver Apartado 6.3 - Nota 6)</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, 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 6.3. Nota 6 - Productos y servicios sociales)</p> <p>Los voluntarios de MAPFRE y el programa de donaciones vinculado a este (ver 4.6 Nuestra huella, valor compartido) 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 (ver 4.4. Desarrollando a los empleados. Conciliación 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 (ver 6.3. Nota 6 - Productos y servicios sociales) 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 (ver apartado 4.2 "Protegiendo al cliente. Nuestros productos") 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 (ver 4.4. Desarrollando a los empleados. Diversidad 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 (ver 6.3. Nota 8 – Información sobre remuneración) (meta 8.5); empleando en 2021 a 32.341 personas</p> <p>En cuanto al empleo indirecto, MAPFRE promueve entre sus más de 150.000 proveedores (ver 4.5. 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 77.754 agentes.(ver apartado 4.2 "Protegiendo al cliente)</p>
Gobernanza	16. Instituciones Solidas	<p>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 435 proveedores de seguridad. Así mismo, mantiene una política de tolerancia cero con la corrupción y el soborno (meta 16.5).</p> <p>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) (ver 2.4.2. Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención)</p>
	17. Alianzas	<p>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) (ver 6.3. Nota 4 – Grupos de Interés)</p> <p>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/)</p>

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
<p>Meta 11.2</p> <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.</p> <p>Teoría del cambio</p> <p>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 siniestrabilidad 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 siniestrabilidad o desarrollar técnicas de reparación con menor impacto ambiental.</p> <p>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.</p>	<p>En la nota 6 Productos Sostenibles se recogen aquellos productos y servicios que responden a desafíos de la movilidad sostenible</p>	<p>En 2021 se trataron 38.819 vehículos, de los que se han recuperado un total de 156.948 piezas para reutilización en diferentes mercados.</p>

Contribución y Teoría del Cambio	KPI Financiero	KPI Ambiental
<p>Meta 11.5</p> <p>La actuación ante catástrofes y la mitigación del impacto que estas producen en las personas es inherente a la actividad aseguradora de MAPFRE.</p> <p>Teoría del cambio</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>En la nota 6 Productos Sostenibles se recogen aquellos productos de seguro que evitan y/o reparan los daños ocasionados en el medio ambiente</p>	<p>En la nota 6 Productos Sostenibles se recogen aquellos productos de seguro que evitan y/o reparan los daños ocasionados en el medio ambiente</p>

Contribución y Teoría del Cambio	KPI Financiero	KPI Ambiental
<p>Meta 13.1</p> <p>MAPFRE contribuye a reforzar la resiliencia y la capacidad de adaptación frente a los riesgos climáticos y las catástrofes naturales relacionadas con el clima.</p> <p>Teoría del cambio</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>En esta línea las metas de sostenibilidad de Europa, son uno de los marcos de referencia para guiar la actividad del Grupo.</p>	<p>La exposición de las primas de seguros de no vida a actividades económicas elegibles por la Taxonomía es de un 43,51%</p>	<p>NA/ND</p>
<p>Meta 13.2 y 13.3</p> <p>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.</p> <p>Teoría del cambio</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>Durante 2021, el consumo de energía se redujo en 23.064.812 kWh respecto al 2019, lo que supone un 15,3% de reducción, que supera el objetivo previsto de reducción del 2 % y 2.950.124 kWh para el año 2021</p> <p>Se ha evitado el consumo de 1.132 toneladas de papel gracias a la firma electrónica biométrica, evitando la emisión de 1.040,76 TonCO₂e en España y Portugal</p>	<p>El total de generación fotovoltaica en 2021 ha supuesto 586.322 kWh lo que equivale a un 5 % de electricidad consumida proveniente de generación propia.</p> <p>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 Chile, Costa Rica, El Salvador, Honduras, Puerto Rico y Uruguay.</p>

Contribución y Teoría del Cambio	KPI Financiero	KPI Social
<p>(Metas 1.1 y 1.2)</p> <p>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.</p> <p>Teoría del Cambio</p> <p>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.</p> <p>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).</p> <p>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.</p>	<p>En 2021, se han destinados recursos por valor de 423.508,05 euros para el desarrollo del programa de voluntariado.</p>	<p>Durante el 2021 han participado 4.247 voluntarios, entre empleados y familiares, y se han desarrollado 1.391 actividades en todo el mundo, impactando directamente en más de 169.000 personas. Más del 12 % de la plantilla global ha tenido una experiencia de voluntariado.</p> <p>El impacto global de las acciones de voluntariado orientadas directamente a poner fin a la pobreza fue en 2021 del 24 %; generando el 17% de los fondos recaudados en colectas y alcanzando al 68 % de los beneficiarios directos del programa</p>
<p>(Metas 1.3; 1.4 y 1.5)</p> <p>MAPFRE contribuye a proveer un escudo de protección económica a todas las personas</p> <p>Teoría del Cambio</p> <p>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)</p> <p>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 6. Productos sostenibles / A. Productos y servicios sociales)</p>	<p>En la nota 6 Productos Sostenibles se recogen aquellos productos y servicios que responden a desafíos sociales y los problemas que enfrentan los grupos socialmente desfavorecidos</p>	<p>En la nota 6 Productos Sostenibles se recogen aquellos productos y servicios que responden a desafíos sociales y los problemas que enfrentan los grupos socialmente desfavorecidos</p>

Contribución y Teoría del Cambio	KPI Financiero	KPI Social
<p>Meta 3.4</p> <p>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</p> <p>Teoría del Cambio</p> <p>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:</p> <p>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.</p> <p>Mientras que 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.</p> <p>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)</p>	<p>En 2021, se han invertido 1,4 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.</p>	<p>MAPFRE promueve el cuidado de la salud a nivel global manteniendo acuerdos de colaboración con 17.889 clínicas en 18 países.</p> <p>Un total de 28.307 empleados, un 87 % 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.</p> <p>1,7 MM horas perdidas por absentismo derivado de accidentes no laborales y enfermedades comunes. Reducción de 0,08 pps en el ratio de absentismo respecto a año base (2019)</p>

Contribución y Teoría del Cambio	KPI Financiero	KPI Social
<p>Meta 3.6</p> <p>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.</p> <p>Teoría del cambio</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>Más de 212.000 euros destinados a investigar accidentes de tráfico y reducir siniestralidad</p>	<p>CESVIMAP ha evaluado los sistemas ADAS de 77 modelos de vehículos diferentes, extrapolar resultados a múltiples versiones diferentes. Se cubre el 87 % de los modelos presentes en el catálogo MAPFRE España</p>

Contribución y Teoría del Cambio	KPI Financiero	KPI Social
<p>Meta 3.8</p> <p>MAPFRE contribuye a la cobertura sanitaria universal, mediante el acceso a servicios de salud esenciales de calidad</p> <p>Teoría del Cambio</p> <p>Los seguros de salud y enfermedad junto con los sistemas de previsión social tienen un papel complementario hasta lograr una cobertura universal efectiva.</p> <p>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)</p> <p>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.</p> <p>(http://www.impactinsurance.org/sites/default/files/repaper11.pdf)</p>	<p>En la nota 6 Productos Sostenibles se recogen aquellos productos y servicios que responden a desafíos sociales y los problemas que enfrentan los grupos socialmente desfavorecidos en relación a la cobertura sanitaria.</p>	<p>En la nota 6 Productos Sostenibles se recogen aquellos productos y servicios que responden a desafíos sociales y los problemas que enfrentan los grupos socialmente desfavorecidos en relación a la cobertura sanitaria.</p>

Contribución y Teoría del Cambio	KPI Financiero	KPI Social
<p>Meta 8.5</p> <p>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</p> <p>Teoría del cambio</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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).</p>	<p>El importe de sueldos y salarios ascendió a 1.214 millones de euros en 2021</p>	<p>La media de la brecha ajustada global sobre retribución fija del Grupo, considerando un 99 % de la plantilla, es de un 2,93 %, porcentaje equivalente al del año anterior</p> <p>Para 2021, en España donde el Grupo emplea al 29% de la plantilla, el ratio del salario de categoría inicial es de 1,20</p> <p>En este ejercicio, 27.591 personas tienen asignados sistemas de retribución variable anual, lo que supone un 85,31 % de la plantilla mundial.</p>

Contribución y Teoría del Cambio	KPI Financiero	KPI Social
<p>Metas 8.7 y 8.8</p> <p>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</p> <p>Teoría del cambio</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>El gasto en proveedores homologados representa el 66,7 % sobre el gasto total en proveedores de servicio.</p>	<p>Desde el inicio del proyecto de Homologación de Proveedores en 2019, son 4.325 los proveedores que han participado en el mismo. El 100% está homologado.</p>
	<p>Promoción de empleo indirecto a través de contrataciones con centros especiales de empleo o empresas de similares características por importe de 67.670,11. euros.</p>	<p>El 100 % de los proveedores incluidos en la homologación en 2021 (757) ya han recibido programas de sensibilización en derechos humanos</p>

Contribución	KPI Financiero	KPI Gobernanza
<p>Meta 16.1</p> <p>Reducir significativamente todas las formas de violencia y promover la protección de los derechos fundamentales</p>	<p>NA/ND</p>	<p>Se han formado en esta materia de derechos humanos 435 proveedores de seguridad, lo que representa un 89% del total de este tipo de proveedores</p>
<p>Meta 17.6 y 17.7</p> <p>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.</p>	<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 2,8 millones de euros en 2021</p>	<p>Grupo MAPFRE desarrolla su actividad institucional, principalmente, a través de 31 asociaciones empresariales y sectoriales, fundaciones, cámaras de comercio, y otras organizaciones sin ánimo de lucro.</p>

Nota 11. Principales datos fiscales por países

Principales datos por países:

PAÍS	TOTAL INGRESOS	RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	IMPUESTO SOBRE BENEFICIO		NÚMERO EMPLEADOS
			PAGADO	DEVENGADO	CIERRE EJERCICIO
ALEMANIA	652.111.431	-51.237.705	-699.200	16.805.128	568
ARGELIA	4.438.045	2.127.926	-1.559.808	-615.897	58
ARGENTINA	406.929.784	13.079.356	-6.281.653	-4.852.638	1.025

PAÍS	TOTAL INGRESOS	RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	IMPUESTO SOBRE BENEFICIO		NÚMERO EMPLEADOS
			PAGADO	DEVENGADO	CIERRE EJERCICIO
AUSTRALIA	230.871	-2.264.881	0	0	19
BAHREIN	3.701.546	-189.622	0	-27.247	22
BELGICA	133.850.874	-6.405.450	788.000	1.512.413	10
BRASIL	3.753.377.094	309.474.094	-80.060.558	-73.471.229	5.024
CANADA	292	148.548	-53.473	0	1
CHILE	342.090.624	11.813.137	-904.851	-1.329.229	455
CHINA	449.097	124.289	0	0	22
COLOMBIA	448.506.929	10.348.964	-5.807.513	-4.866.226	910
COSTA RICA	45.387.126	2.778.094	-456.958	-845.882	70
ECUADOR	71.373.041	203.712	0	-591.924	256
EE.UU.	2.336.294.541	87.562.374	-32.016.608	-18.775.744	2.175
EGIPTO	61.921	67.540	0	0	0
EL SALVADOR	91.108.931	5.319.682	-1.482.592	-1.390.203	177
ESPAÑA	12.693.032.732	831.115.039	-171.346.548	-186.018.657	11.150
FILIPINAS	26.164.049	893.126	0	-448.688	249
FRANCIA	523.605.252	-6.812.700	1.381.000	1.111.010	20
GRECIA	16.251.418	-242.889	-14.237	31.439	109
GUATEMALA	85.547.134	6.122.817	-283.320	-1.286.306	184
HONDURAS	82.851.182	-5.319.919	-2.194.560	-1.529.000	204
HUNGRÍA	2.104.337	114.169	-2.737	-9.878	7
INDIA	1.989.531	2.052.896	0	0	1
INDONESIA	45.920.497	12.839.231	-4.376.594	-2.350.902	482
IRLANDA	24.902.753	3.621.274	-638.953	-530.704	100
ITALIA	413.740.455	-50.410.194	-671.000	9.615.943	871
JORDANIA	44.905	-1.133.733	0	-127.822	55
LUXEMBURGO	0	-78.000	0	19.000	0
MALASIA	8.960.351	2.348.772	0	-565.564	0
MALTA	623.519.949	21.092.906	-2.524.466	-7.281.190	334
MEXICO	1.435.010.156	25.572.772	-11.879.995	-6.346.062	1.881
NICARAGUA	17.933.155	1.464.207	-343.141	-541.102	113
PANAMA	237.392.931	-3.617.378	0	-738.299	482
PARAGUAY	69.663.828	4.475.440	-921.387	-545.422	184
PERU	586.118.487	26.694.381	12.373.713	-4.510.349	1.433
PORTUGAL	159.971.385	9.071.621	-1.946.128	-2.461.476	419
PUERTO RICO	344.859.709	28.288.183	-173.250	-12.168.046	548
REINO UNIDO	517.507.859	23.037.133	0	-7.349.413	83
REPUBLICA DOMINICANA	386.420.912	22.118.965	-33.653.507	-2.334.941	1.101
SINGAPUR	87.504.769	5.429.336	-223.000	-920.272	10
TAIWAN	0	-152	0	-15.214	1
TUNEZ	13.194.525	851.804	-438.061	-807.334	63
TURQUIA	413.440.213	3.503.661	-900.930	-1.755.919	922
URUGUAY	111.860.617	7.791.747	-1.843.100	-1.061.955	164
VENEZUELA	37.819.200	1.219.731	-18.301	-84.677	379
TOTAL	27.257.244.440	1.355.054.302	-349.173.718	-319.460.479	32.341

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.

Nota 12. Indicadores ambientales

Tabla I. Contexto medioambiental

	UNIDADES	2021	2020	2019
Empleados bajo reporte ambiental (Informe Integrado) *	empleados	31.243	31.906	32.256
	%	96,60	94,59	93,98
Empleados bajo certificación de gestión ambiental (ISO 14001)	empleados	15.140	12.351	11.759
	%	46,81	36,62	34,26
Empleados bajo certificación de gestión de energía (ISO 50001)	empleados	7.864	7.405	6.730
	%	24,32	21,95	19,61
Empleados bajo certificación de huella de carbono (ISO 14064)	empleados	26.344	21.922	16.945
	%	81,46	64,99	49,37
Cobertura SIGMAYEC³ respecto al volumen de primas	%	92,46	80,64	64,18

* Datos de España, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, EE.UU., Italia, México, Puerto Rico, Turquía, Costa Rica, El Salvador, Nicaragua, Honduras, Panamá, Guatemala, Ecuador, República Dominicana, Paraguay, Uruguay, Perú, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta y Alemania.

Tabla II. Control del SIGMAYEC3

	GRI	UNIDADES	2021	2020	2019
Diagnóstico y supervisiones medioambientales	FS9	Uds.	12	3	20
Auditorías medioambientales internas	FS9	Uds.	54	50	50
Auditorías medioambientales de certificación	FS9	Uds.	38	30	28
Activos sujetos a controles medioambientales	FS9	%	46,81 %	36,62 %	34,26 %

Cumplimiento ambiental: En relación a multas de carácter ambiental, en 2021 no se tiene constancia de haber recibido ninguna multa significativa.

Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales: 1,04 Mill. €

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.

	GRI	UNIDADES	2021	2020*	2019*
Huella de carbono (emisiones GEI)					
Alcance 1	305-1	TmCO ₂ eq	10.035,33	8.400,45	12.239,26
	305-5				
Alcance 2 (market based)	305-1	TmCO ₂ eq	11.144,46	11.197,17	14.639,01
	305-5				
Alcance 2 (location based)	305-1	TmCO ₂ eq	24.860,21	25.037,22	35.911,94
	305-5				
Alcance 3	305-1	TmCO ₂ eq	29.276,65	24.732,78	56.569,26
	305-5				
Total emisiones GEI (Alcance 1 + 2 (market based))	305-1	TmCO ₂ eq	21.179,80	19.597,62	26.878,27
	305-5				
Total emisiones GEI (Alcance 1 + 2 (market based)+3)	305-1	TmCO ₂ eq	50.456,44	44.330,40	83.447,53
	305-5				
Indicadores Huella de carbono					
Emisiones por empleado	305-4	TmCO ₂ eq/ empleado	1,61	1,39	2,58
Emisiones por primas	305-4	TmCO ₂ eq/ prima	2,28	2,19	3,69
Cobertura de la huella de carbono respecto al número de empleados		%	96,60	94,59	93,98
*Los datos de emisiones de GEI de los años 2019, 2020 se han recalculado adaptándolos a la metodología de cálculo de huella de carbono del Grupo.					
Datos de España, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, EE.UU., Italia, México, Puerto Rico, Turquía, Costa Rica, El Salvador, Nicaragua, Honduras, Panamá, Guatemala, Ecuador, República Dominicana, Paraguay, Uruguay, Perú, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta y Alemania.					

Tabla IV. Desglose de huella de carbono y categorías incluidas en los diferentes alcances.

	GRI	UNIDADES	2021	2020*	2019*
Alcance 1		TmCO2eq	10.035,33	8.400,45	12.239,26
Gas natural	302-1	TmCO2eq	2.726,27	2.060,88	2.528,33
	302-4				
	305-1	m3	1.442.049,33	1.072.477,62	1.227629,61
Combustibles instalaciones fijas	302-1	TmCO2eq	1.388,14	1.038,49	793,26
	302-4				
	305-1	l	458.673,95	477.093,71	292.188,92
Gases refrigerantes	302-1	TmCO2eq	1.478,70	1.742,74	2.854,96
	302-4				
	305-1	kg	752,80	1.016,59	1.489,58
Combustibles en vehículos propios	302-1	TmCO2eq	4.685,84	3.558,34	6.062,71
	302-4				
	305-1	l	1.969.118,07	1.475.009,22	1.550.376,89
Alcance 2		TmCO2eq	11.144,46	11.197,17	14.639,01
Energía eléctrica	302-1	GWh	92,18	91,44	112,93
	302-4				
	305-2				
Alcance 3		TmCO2eq	29.276,64	24.732,78	56.569,26
Viajes de empresa (avión, tren y autobús)	302-4	TmCO2eq	2.494,41	2.970,87	13.642,90
Viajes de empresa (vehículos)	305-3	km	14.506.837,52	17.263.105,00	47.380.622,27
Consumo de papel	302-4	TmCO2eq	1.332,90	2.376,39	1.492,50
	305-3				
Residuo de papel	302-4	TmCO2eq	10,86	10,07	18,70
	305-3				
Consumo de tóner	302-4	TmCO2eq	74,73	69,43	75,40
	305-3				
Residuo de tóner	302-4	TmCO2eq	94,75	86,44	129,90
	305-3				
Residuo fluorescente	302-4	TmCO2eq	0,31	0,23	0,34
	305-3				
Commuting	302-4	TmCO2eq	24.150,04	18.374,88	39.509,90
	305-3				

2019: Datos de España, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, EE.UU., Italia, México, Puerto Rico, Turquía, Costa Rica, El Salvador, Nicaragua, Honduras, Panamá, Guatemala, Ecuador, República Dominicana, Paraguay, Uruguay, Perú, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta y Alemania.

2020: Datos de España, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, EE.UU., Italia, México, Puerto Rico, Turquía, Costa Rica, El Salvador, Nicaragua, Honduras, Panamá, Guatemala, República Dominicana, Paraguay, Uruguay, Perú, Venezuela, Portugal, Malta y Alemania. *En 2020 los datos de alcance 3 no incluyen consumo de papel de EE.UU.

2021: Datos de España, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, EE.UU., Italia, México, Puerto Rico, Turquía, Costa Rica, El Salvador, Nicaragua, Honduras, Panamá, Guatemala, Ecuador, República Dominicana, Paraguay, Uruguay, Perú, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta y Alemania.

*Los datos de emisiones de GEI de los años 2019, 2020 se han recalculado adaptándolos a la metodología de cálculo de huella de carbono del Grupo.

Tabla V. Consumo de recursos.

	GRI	UNIDADES	2021	2020	2019
ENERGÍA					
Consumo de energía total	302-1	GWh	127,99	122,44	150,73
	302-4				
Consumo de gas natural	302-1	GWh	14,56	11,52	12,89
	302-4				
Consumo de combustible instalaciones fijas	302-1	GWh	1,33	4,26	2,85
	302-4				
Consumo de combustibles instalaciones móviles	302-1	GWh	19,93	15,22	15,50
	302-4				
Consumo de electricidad convencional	302-1	GWh	31,79	33,92	46,10
	302-4				
Consumo de electricidad renovable	302-1	GWh	60,39	57,52	66,83
	302-4				
Energía consumida/ empleado	302-3	kWh / empleado año	4.093,89	3.838,00	4.672,96
Energía consumida/prima	302-3	kWh/prima (miles€)	5,77	6,05	6,67
<p>2019: Datos de España, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, EE.UU., Italia, México, Puerto Rico, Turquía, Costa Rica, El Salvador, Nicaragua, Honduras, Panamá, Guatemala, Ecuador, República Dominicana, Paraguay, Uruguay, Perú, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta y Alemania.</p> <p>2020: Datos de España, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, EE.UU., Italia, México, Puerto Rico, Turquía, Costa Rica, El Salvador, Nicaragua, Honduras, Panamá, Guatemala, República Dominicana, Paraguay, Uruguay, Perú, Venezuela, Portugal, Malta y Alemania.</p> <p>2021: Datos de España, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, EE.UU., Italia, México, Puerto Rico, Turquía, Costa Rica, El Salvador, Nicaragua, Honduras, Panamá, Guatemala, Ecuador, República Dominicana, Paraguay, Uruguay, Perú, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta y Alemania</p>					
RESIDUOS					
Reciclaje*	GRI	Tm	2.960,13	2.524,63	3.397,84
Papel	306-2	Tm	453,70	427,40	929,05
Tóner y cartuchos	306-2	Tm	7,90	7,23	9,61
Aparatos eléctricos	306-2	Tm	52,10	44,80	33,14
Aparatos eléctricos donados	306-2	Tm	41,10	13,49	16,24
Pilas y baterías	306-2	Tm	6,20	1,57	1,69
Soporte informático	306-2	Tm	1,00	1,55	0,14
Teléfonos móviles	306-2	Tm	0,14	0,14	0,30
Bombillas y fluorescentes	306-2	Tm	2,34	1,54	2,26
Radiografías	306-2	Tm	0,54	0,37	0,09
Talleres y mantenimiento	306-2	Tm	1.800,17	1.215,00	1.699,14
Urbanos	306-2	Tm	594,87	765,74	706,09
Vertedero	306-2	Tm	151,46	490,04	1.282,74
Urbanos	306-2	Tm	116,40	476,65	1.241,85

Residuos sanitarios	306-2	Tm	23,02	8,98	3,57
Medicamentos caducados	306-2	Tm	0,21	0,14	0,09
Talleres y mantenimiento	306-2	Tm	11,80	4,00	36,66
Otros	306-2	Tm	0,05	0,26	0,66
Residuo total generado	306-2	Tm	3.111,59	3.014,66	4.680,58
<p>2019: Datos de España, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, EE.UU., Italia, México, Puerto Rico, Turquía, Costa Rica, El Salvador, Nicaragua, Honduras, Panamá, Guatemala, Ecuador, República Dominicana, Paraguay, Uruguay, Perú, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta y Alemania.</p> <p>2020: Datos de España, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, EE.UU., Italia, México, Puerto Rico, Turquía, Costa Rica, El Salvador, Nicaragua, Honduras, Panamá, Guatemala, República Dominicana, Paraguay, Uruguay, Perú, Venezuela, Portugal, Malta y Alemania.</p> <p>2021: Datos de España, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, EE.UU., Italia, México, Puerto Rico, Turquía, Costa Rica, El Salvador, Nicaragua, Honduras, Panamá, Guatemala, Ecuador, República Dominicana, Paraguay, Uruguay, Perú, Venezuela, Portugal, Malta, Filipinas y Alemania.</p> <p>*Referente a operaciones de valorización: reutilización, reciclaje y generación de energía.</p>					
AGUA*					
Consumo de agua total	303-5	m3	585.781,98	660.626,00	711.795,00
Consumo de agua por empleado	303-5	m3 / empleado	18,73	20,71	22,07
<p>2019: Datos de España, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, EE.UU., Italia, México, Puerto Rico, Turquía, Costa Rica, El Salvador, Nicaragua, Honduras, Panamá, Guatemala, Ecuador, República Dominicana, Paraguay, Uruguay, Perú, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta y Alemania.</p> <p>2020: Datos de España, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, EE.UU., Italia, México, Puerto Rico, Turquía, Costa Rica, El Salvador, Nicaragua, Honduras, Panamá, Guatemala, República Dominicana, Paraguay, Uruguay, Perú, Venezuela, Portugal, Malta y Alemania.</p> <p>2021: Datos de España, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, EE.UU., Italia, México, Puerto Rico, Turquía, Costa Rica, El Salvador, Nicaragua, Honduras, Panamá, Guatemala, Ecuador, República Dominicana, Paraguay, Uruguay, Perú, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta y Alemania.</p> <p>*Consumo de agua de la red pública adecuado a las limitaciones locales</p>					
PAPEL					
Consumo de papel total	301-1	Tm	1.456,83	2.583,00	1.513,00
Consumo de papel con etiqueta	301-1	Tm	725,94	391,00	1.269,00
<p>2019: Datos de España, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, EE.UU., Italia, México, Puerto Rico, Turquía, Costa Rica, El Salvador, Nicaragua, Honduras, Panamá, Guatemala, Ecuador, República Dominicana, Paraguay, Uruguay, Perú, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta y Alemania.</p> <p>2020: Datos de España, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Italia, México, Puerto Rico, Turquía, Costa Rica, El Salvador, Nicaragua, Honduras, Panamá, Guatemala, República Dominicana, Paraguay, Uruguay, Perú, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta y Alemania.</p> <p>2021: Datos de España, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, EE.UU., Italia, México, Puerto Rico, Turquía, Costa Rica, El Salvador, Nicaragua, Honduras, Panamá, Guatemala, Ecuador, República Dominicana, Paraguay, Uruguay, Perú, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta y Alemania.</p>					
TÓNER					
Consumo tóner	301-1	uds	7.897	7.352	9.628
<p>2019: Datos para España</p> <p>2020: Datos para España, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, EE.UU., Italia, México, Puerto Rico, Turquía, Costa Rica, El Salvador, Nicaragua, Honduras, Panamá, Guatemala, República Dominicana, Paraguay, Uruguay, Perú, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta y Alemania.</p> <p>2021: Datos para España, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, EE.UU., Italia, México, Puerto Rico, Turquía, Costa Rica, El Salvador, Ecuador, Nicaragua, Honduras, Panamá, Guatemala, República Dominicana, Paraguay, Uruguay, Perú, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta y Alemania.</p>					

6.4. Índice de Contenidos GRI

Estándar y Contenido	Nº PÁGINA (P) / INFORMACIÓN	Otras Referencias
GRI 101. Fundamentos 2016		
GRI 102. Contenidos generales 2016		
1. Perfil de la organización		
102-1. Nombre de la organización	MAPFRE	
102-2. Actividades, marcas, productos y servicios	2.1. Sobre nosotros 2.3. Estructura funcional 3.2. Principales magnitudes económicas de MAPFRE 4.2. Protegiendo al cliente. Nuestros productos 6.3. Nota 6 - Productos Sostenibles	ODS 12
102-3. Ubicación de la sede	2.1. Sobre nosotros Madrid (España)	
102-4. Ubicación de las operaciones	2.1.3. Huella geográfica (implantación)	
102-5. Propiedad y forma jurídica	2.3. Estructura accionarial y funcional	
102-6. Mercados servidos	2.1. Sobre nosotros: huella geográfica 3.2. Principales magnitudes económicas de MAPFRE	ODS 8, 17
102-7. Tamaño de la organización	2.1. Sobre nosotros: huella geográfica 3.2. Principales magnitudes económicas de MAPFRE	ODS 8, 17
102-8. Información sobre empleados y otros trabajadores	4.4. Desarrollando a los empleados /diversidad e inclusión	ODS 8, 10. Principio 6 Pacto Mundial
102-9. Cadena de suministro	4.5. Generando negocio a los proveedores	ODS 8 / Principios 1-10 Pacto Mundial
102-10. Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	3.2. Principales magnitudes económicas de MAPFRE – Hechos relevantes ocurridos en el ejercicio que han impactado en las magnitudes económicas 4.5. Generando negocio a los proveedores	ODS 8 / Principios 1-10 Pacto Mundial
102-11. Principio o enfoque de precaución	2.4.2. Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención 3.3. Gestión de riesgos y sostenibilidad en el negocio 5. Comprometidos con el medio ambiente 6.1. Bases de preparación y presentación del informe	ODS 13, 16 Principios 1-10 Pacto Mundial
102-12. Iniciativas externas	https://www.mapfre.com/compromisos-globales/	ODS 16 y 17 Principios 1-10 Pacto Mundial
102-13. Afiliación a asociaciones	6.3. Nota 4 - Grupos de interés https://www.mapfre.com/compromisos-globales/	ODS 17
2. Estrategia		
102-14. Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	1. Carta del presidente 2.4.1. Sistema de Gobierno Corporativo	Principios 1-10 Pacto Mundial
102-15. Impactos, riesgos y oportunidades principales	2.1. Sobre nosotros: misión, visión y valores 3.1. Marco regulatorio y entorno global 3.3. Gestión de riesgos y sostenibilidad en el negocio 5. Comprometidos con el Medio Ambiente 6.2 Materialidad	ODS. 8, 16, 17
3. Ética e integridad		
102-16. Valores, principios, estándares y normas de conducta	2.1. Sobre nosotros: misión, visión y valores 2.4. Buen Gobierno 2.4.2. Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención	Principios 1-10 Pacto Mundial ODS 16, 17

Estándar y Contenido	Nº PÁGINA (P) / INFORMACIÓN	Otras Referencias
102-17. Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	2.4.2. Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención	ODS 16 y 17
	6.3. Nota 1. Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos	Principios 1-10 Pacto Mundial
	https://www.mapfre.com/etica-canales-de-denuncia/	
4. Gobernanza		
102-18. Estructura de gobernanza	2.4. Buen Gobierno - 2.4.1 Sistema de Gobierno Corporativo 2.2. Estrategia - Sostenibilidad	ODS 16
102-19. Delegación de autoridad	2.4. Buen Gobierno - 2.4.1 Sistema de Gobierno Corporativo 2.2. Estrategia - Sostenibilidad Apartado C.2.1.del Informe Anual de Gobierno Corporativo (IAGC).	Principios 1-10 Pacto Mundial
102-20. Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	2.4. Buen Gobierno - 2.4.1 Sistema de Gobierno Corporativo 2.2. Estrategia - Sostenibilidad Apartado C.2.1. y G, Recomendación 53 del Informe Anual de Gobierno Corporativo (IAGC).	Principios 1-10 Pacto Mundial
102-21. Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	6.2. Materialidad	Principios 1-10 Pacto Mundial ODS 16
102-22. Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	2.4. Buen Gobierno - 2.4.1 Sistema de Gobierno Corporativo	ODS 5, 16
102-23. Presidente del máximo órgano de gobierno	2.4. Buen Gobierno - 2.4.1 Sistema de Gobierno Corporativo	ODS 16
102-24. Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Apartados C.1.5., C.1.6. y C1.1.16 del Informe Anual de Gobierno Corporativo (IAGC).	ODS 5, 16
102-25. Conflictos de intereses	Apartado D.1. y D.6. del Informe Anual de Gobierno Corporativo (IAGC).	ODS 16
102-26. Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	2.4.1 Sistema de Gobierno Corporativo Apartado C.2.1. del Informe Anual de Gobierno Corporativo (IAGC). Título I, Capítulo I del Reglamento del Consejo de Administración de MAPFRE : "Funciones y Competencias"	ODS 16
102-27. Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Apartado C.1.5 del Informe Anual de Gobierno Corporativo (IAGC).	
102-28. Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Apartado C.1.17. del Informe Anual de Gobierno Corporativo (IAGC). Por su relevancia, remitimos al Reglamento del Consejo de Administración de MAPFRE publicado en la web Corporativa. Título I. "Consejo de Administración" y Título II. "Comisión y Comités Delegados".	ODS 16
102-29. Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	3.3. Gestión de riesgos y sostenibilidad en el negocio	Principios 1-10 Pacto Mundial
	6.2 Materialidad Apartado E.1. y E.6 del Informe Anual de Gobierno Corporativo (IAGC). Por su relevancia, remitimos al Reglamento del Consejo de Administración publicado en la web Corporativa. Título II, Capítulo IV: "Comité de Riesgos"	ODS 16
102-30. Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	3.3. Gestión de riesgos y sostenibilidad en el negocio Apartados E.2. y E.6. del Informe Anual de Gobierno Corporativo (IAGC). Por su relevancia, remitimos al Reglamento del Consejo de Administración publicado en la web Corporativa. Título II, Capítulo IV: "Comité de Riesgos"	Principios 1-10 Pacto Mundial

Estándar y Contenido	Nº PÁGINA (P) / INFORMACIÓN	Otras Referencias
102-31. Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	3.3. Gestión de riesgos y sostenibilidad en el negocio	Principios 1-10 Pacto Mundial
	6.2 Materialidad 6.3. Nota 5 - Factores ASG en el negocio	
102-32. Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Apartado E.1. y E.6 del Informe Anual de Gobierno Corporativo (IAGC). Por su relevancia, remitimos al Reglamento del Consejo de Administración publicado en la web Corporativa. Título II, Capítulo IV: "Comité de Riesgos".	Principios 1-10 Pacto Mundial
	6.1 Bases de preparación y presentación del informe Apartado C.2.1 y G, Recomendación 53, del Informe Anual de Gobierno Corporativo (IAGC). Por su relevancia, remitimos al Reglamento del Consejo de Administración publicado en la web Corporativa. Título I, Capítulo I: "Funciones y Competencias del Consejo".	
102-33. Comunicación de preocupaciones críticas	2.4.2. Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención	Principios 1-10 Pacto Mundial
	4.2.1. Quejas y reclamaciones Código de ética y de conducta: https://www.mapfre.com/etica-canales-de-denuncia/	
102-34. Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	Por su relevancia, remitimos al Reglamento del Consejo de Administración publicado en la web Corporativa. Título I, Capítulo I: "Funciones y Competencias"	
102-35. Políticas de remuneración	4.4. Desarrollando a las personas - Retribución y reconocimiento	Principios 1,2, 3, 4,6 y 10 Pacto Mundial
102-36. Proceso para determinar la remuneración	https://www.mapfre.com/gobierno-corporativo/ - Políticas y normas Corporativas.	ODS 16
102-37. Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	Política de Remuneraciones de los consejeros e Informe anual sobre retribuciones de los consejeros - https://www.mapfre.com/gobierno-corporativo/	
102-38. Ratio de compensación total anual	6.3. Nota 8 - Información sobre remuneración	Principios 1,2, 3, 4,6 y 10 Pacto Mundial
102-39. Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	6.3. Nota 8 - Información sobre remuneración	Principios 1,2, 3, 4,6 y 10 Pacto Mundial
5. Participación de los grupos de interés		
102-40. Lista de grupos de interés	6.3. Nota 4 - Grupos de interés	ODS 17
	Grupos de interés https://www.mapfre.com/nuestros-grupos-de-interes	Principios 1-10 del Pacto Mundial
102-41. Acuerdos de negociación colectiva	4.4. Desarrollando a las personas - Experiencia empleado: representación legal de los trabajadores	Principios 1,2, 3, 4 y 6 Pacto Mundial ODS 8
102-42. Identificación y selección de grupos de interés	6.3. Nota 4 - Grupos de interés	
	Grupos de interés https://www.mapfre.com/nuestros-grupos-de-interes	
102-43. Enfoque para la participación de los grupos de interés	6.2. Materialidad	ODS 17 Principios 1-10 del Pacto Mundial
	4.4. Desarrollando a las personas - Experiencia empleado: representación legal de los trabajadores	
102-44. Temas y preocupaciones clave mencionados	6.2. Materialidad	Principios 1-10 del Pacto Mundial
	4.4. Desarrollando a las personas - Experiencia empleado: representación legal de los trabajadores	
6. Prácticas para la elaboración de informes		
102-45. Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	6.1. Bases de preparación y presentación del informe Cuentas anuales e informe de gestión consolidados 2021 https://www.mapfre.com/corporativo-es/accionistas-inversores/informacion-financiera/informes-anuales/	
102-46. Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	6.1 Bases de preparación y presentación del informe	

Estándar y Contenido	Nº PÁGINA (P) / INFORMACIÓN	Otras Referencias
102-47. Lista de temas materiales	6.2. Materialidad	Principios 1-10 del Pacto Mundial
102-48. Reexpresión de la información	6.1 Bases de preparación y presentación del informe Informe de verificación externa.	
	No se ha reexpresado información de informes anteriores.	
102-49. Cambios en la elaboración de informes	6.1 Bases de preparación y presentación del informe Informe de verificación externa.	
	No ha habido cambios con respecto a los periodos objeto del informe.	
102-50. Periodo objeto del informe	6.1 Bases de preparación y presentación del informe	
102-51. Fecha del último informe	6.1 Bases de preparación y presentación del informe	
	Fecha último informe https://www.mapfre.com/corporativo-es/negocio-responsable/informes-anuales/	
102-52. Ciclo de elaboración de informes	Anual	
102-53. Punto de contacto para preguntas sobre el informe		
102-54. Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	6.1 Bases de preparación y presentación del informe	
102-55. Índice de contenidos GRI	6.4. Índice de contenidos GRI	
102-56. Verificación externa	Informe de verificación externa	
GRI 103. Enfoque de gestión 2016		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	6.2. Materialidad	Principios 1-10 del Pacto Mundial
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	3.3. Gestión de riesgos y sostenibilidad en el negocio 2.2.1 Plan estratégico	ODS 16
	6.2. Materialidad	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3.3. Gestión de riesgos y sostenibilidad en el negocio	
	2.2.1 Plan estratégico	
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
	4.6. Nuestra huella, valor compartido Informe Anual Consolidado 2021 https://www.mapfre.com/corporativo-es/accionistas-inversores/junta-general/	ODS 1, 2, 5, 7, 8 y 9
201-2-Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	3.3. Gestión de riesgos y sostenibilidad en el negocio	Principios 7,8 y 9 del Pacto Mundial
	5. Comprometidos con el medio ambiente: estrategia de acción frente al cambio climático 6.3. Nota 6 - Productos Sostenibles Informe Anual Consolidado 2021 https://www.mapfre.com/corporativo-es/accionistas-inversores/junta-general/	ODS 13
	4.4. Desarrollando las personas. Conciliación y bienestar / Retribución y reconocimiento.	
201-3- obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	MAPFRE tiene establecido un plan de previsión social para empleados que incluye un plan de pensiones con un patrimonio que en 2021 se situó en 492 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. Nota 8 - Información sobre remuneración	ODS 8

Estándar y Contenido	Nº PÁGINA (P) / INFORMACIÓN	Otras Referencias
202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	4.4. Desarrollando a las personas – Diversidad cultural	ODS 8
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016		
203-2 Impactos económicos indirectos significativos	3.2. Principales magnitudes - Hechos relevantes ocurridos en el ejercicio que han impactado en las magnitudes económicas 3.3. Gestión de riesgos y sostenibilidad en el negocio 6.3. Nota 5 - Factores ASG en el negocio 6.3. Nota 6 - Productos Sostenibles	ODS 1, 8
GRI 204. Prácticas de adquisición 2016		
204-1 Proporción del gasto en proveedores locales	4.5. Generando negocio a los proveedores - Gestión sostenible de proveedores	Principio 10 del Pacto Mundial ODS 1, 5, 8
GRI 205. Anticorrupción 2016		
205-1- Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	2.4.2 Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención 3.3. Gestión de riesgos y sostenibilidad en el negocio	Principio 10 del Pacto Mundial ODS 16
205-2- Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	6.4 Nota 1– Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de DDHH de MAPFRE.	
205-3- Casos de corrupción confirmados y medidas adoptadas	En 2021, 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 monopólicas y contra la libre competencia	En 2021, no se han producido demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia.	Principio 10 del Pacto Mundial ODS 16
GRI 207. Fiscalidad 2019		
207-1- Enfoque fiscal (Versión 2019)	4.6. Nuestra huella, valor compartido - huella económica Informe Anual de Gobierno Corporativo 2021 (IAGC). - Apartado E - Sistemas de control y gestión de riesgos. https://www.mapfre.com/gobierno-corporativo/ - Políticas y normas Corporativas - Política Fiscal 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)	2.4.2. Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención - Canal de Denuncias Financieras y Contables. 3.3. Gestión de riesgos y sostenibilidad en el negocio Apartado E - Sistemas de control y gestión de riesgos - del Informe Anual de Gobierno Corporativo 2021 (IAGC).	
207-3- Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal (Versión 2019)	6.2 Materialidad https://www.mapfre.com/gobierno-corporativo/ - Políticas y normas Corporativas - Política Fiscal	
207-4- Presentación de informes país por país (Versión 2019): en lo relativo a los siguientes apartados: a, b.i, b.ii, b.iii, b.vi, b.viii, c	6.3. Nota 11 - Principales datos fiscales por países Cuentas Anuales e Informe de Gestión Consolidado 2021 - Anexo I - Cuadro de sociedades dependientes, asociadas y negocios conjuntos	
GRI 301. Materiales 2016		
301-1 - Materiales utilizados por peso y volumen	6.3. Nota 12 – Indicadores ambientales / papel / tóner	Principios 7,8 y 9 del Pacto Mundial ODS 8 12
GRI 302. Energía 2016		

Estándar y Contenido	Nº PÁGINA (P) / INFORMACIÓN	Otras Referencias
302-1 - Consumo energético dentro de la organización	6.3. Nota 12 – Indicadores ambientales / Tabla V. Consumo de recursos.	Principios 7,8 y 9 del Pacto Mundial ODS 7 8 12 13
302-3 - Intensidad energética	6.3. Nota 12 – Indicadores ambientales / Tabla V. Consumo de recursos.	Principios 7,8 y 9 del Pacto Mundial ODS 7 8 12 13
302-4 - Reducción del consumo energético	6.3. Nota 12 – Indicadores ambientales / Tabla V. Consumo de recursos.	Principios 7,8 y 9 del Pacto Mundial ODS 7 8 12 13
GRI 303. Agua 2018		
303-5 – Consumo de agua	6.3. Nota 12– Indicadores ambientales / Tabla V. Consumo de recursos.	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
305-2 – Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	6.3. Nota 12 – Indicadores ambientales / Tabla III. Huella de carbono desglosada según alcances.	ODS 2 3 12 13 14 15
305-3- Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)		
305-4 - Intensidad de las emisiones de GEI		
305-5- Reducción de las emisiones de GEI	5. Comprometidos con el medio ambiente: estrategia de acción frente al cambio climático 6.3 Nota 12– Indicadores ambientales. Tabla III. Huella de carbono desglosada según alcances.	Principios 7,8 y 9 del Pacto Mundial ODS 13 14 15
GRI 306. Residuos 2020		
306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	5. Comprometidos con el medio ambiente: 6.3 Nota 12– Indicadores ambientales / Tabla V. Consumo de recursos.	Principios 7,8 y 9 del Pacto Mundial
306-3 - Residuos generados	6.3. Nota 12– Indicadores ambientales / Tabla V. Consumo de recursos.	Principios 7,8 y 9 del Pacto Mundial
GRI 307. Cumplimiento ambiental 2016		
307-1-Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	En relación a multas de carácter ambiental, en 2021, no se tiene constancia de haber recibido ninguna multa de carácter significativo.	Principios 7,8 ,9 y 10 del Pacto Mundial ODS 16
GRI 308. Evaluación ambiental de proveedores 2016		
308-1. Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	4.5. Generando negocio a los proveedores / 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.		Principios 7,8 ,9 y 10 del Pacto Mundial
GRI 401. Empleo 2016		
401-1 - Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	4.4. Desarrollando a las personas – Datos generales 6.3. Nota 7 – Altas y Bajas de 2021 y despidos por nivel de puesto Para más información, ver informe “Personas y Organización 2021”	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	4.4. Desarrollando a las personas – Experiencia empleado: Conciliación y bienestar Para más información, ver informe “Personas y Organización 2021”	ODS 3, 5, 8

Estándar y Contenido	Nº PÁGINA (P) / INFORMACIÓN	Otras Referencias
401-3- Permiso parental	4.4. Desarrollando a las personas – Experiencia empleado: Conciliación y bienestar Para más información, ver informe “Personas y Organización 2021”	Principios 1,2,3, 6 y 10 del Pacto Mundial ODS 5, 8
GRI 402. Relaciones trabajador-empresa 2016		
402-1 – Plazos de preaviso mínimos sobre cambios operacionales	4.4. Desarrollando a las personas - Experiencia empleado: representación legal de los trabajadores 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 y 6 del Pacto Mundial ODS 8
GRI 403. Salud y seguridad en el trabajo 2018		
403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo		Principios 1,2,3 y 6 del Pacto Mundial ODS 3 8
403-2 – Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes		Principios 1,2,3,4 y 6 del Pacto Mundial ODS 3 8
403-3- Servicios de salud en el trabajo		Principios 1,2,3,4 y 6 del Pacto Mundial ODS 3 8
403-4- Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	4.4. Desarrollando a las personas – Experiencia empleado	Principios 1,2,3,4 y 6 del Pacto Mundial ODS 3 8
403-5- Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo		Principios 1,2,3,4 y 6 del Pacto Mundial ODS 3 8
403-6- Fomento de la salud de los trabajadores		Principios 1,2,3,4 y 6 del Pacto Mundial ODS 3 8
403-7- Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	4.5. Generando negocio a los proveedores / Gestión sostenible de proveedores	Principios 1,2,3,4 y 6 del Pacto Mundial ODS 3 8
403-8- Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	4.4. Desarrollando a las personas – Experiencia empleado: salud y bienestar Para más información, ver informe “Personas y Organización 2021”	Principios 1,2,3,4 y 6 del Pacto Mundial ODS 3 8
403-9- Lesiones por accidente laboral	4.4. Desarrollando a las personas – Experiencia empleado: Conciliación y bienestar Para más información, ver informe “Personas y Organización 2021”	Principios 1,2,3,4 y 6 del Pacto Mundial ODS 3 8
403-10- Dolencias y enfermedades laborales	4.4. Desarrollando a las personas – Experiencia empleado: Conciliación y bienestar Para más información, ver informe “Personas y Organización 2021”	Principios 1,2,3,4 y 6 del Pacto Mundial ODS 3 8
GRI 404. Formación y enseñanza 2016		
404-1- Media de horas de formación al año por empleado	4.4. Desarrollando a las personas– Talento Para más información, ver informe “Personas y Organización 2021”	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	4.4. Desarrollando a las personas– Talento Para más información, ver informe “Personas y Organización 2021”	Principios 1,2,3,4,6 y 8 del Pacto Mundial ODS 8

Estándar y Contenido	Nº PÁGINA (P) / INFORMACIÓN	Otras Referencias
404-3- Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	4.4. Desarrollando a las personas- Retribución y reconocimiento Para más información, ver informe "Personas y Organización 2021"	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. Buen Gobierno: Sistema de Gobierno Corporativo - Diversidad y experiencia. 4.4. Desarrollando a las personas. Diversidad Para más información, ver informe "Personas y Organización 2021"	Principios 1,2,3,4 y 6 del Pacto Mundial ODS 5 8
405-2 - Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	4.4. Desarrollando a las personas - Gestión de la Diversidad / Retribución y reconocimiento. 6.3. Nota 8 - Información sobre remuneración Para más información, ver informe "Personas y Organización 2021"	Principios 1,2,3,4 y 6 del Pacto Mundial ODS 5 8 10
GRI 406. No discriminación 2016		
406-1 - Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	2.4.2 Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención. 6.3 Nota 1 - Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos de MAPFRE.	Principios 1,2,3,4,6 y 10 del Pacto Mundial ODS 5 8 16
GRI 407. Libertad de asociación y negociación colectiva 2016		
407-1- Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	2.4.2. Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención 4.4. Desarrollando a las personas: Experiencia empleado 4.5. Generando negocio a proveedores: Gestión sostenible de proveedores 6.3. Nota 1 - Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos de MAPFRE	Principios 1,2,3,4,6 y 10 del Pacto Mundial ODS 8
GRI 408. Trabajo Infantil 2016		
408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	2.4.2. Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención 4.4. Desarrollando a las personas 4.5. Generando negocio a proveedores: Gestión sostenible de proveedores 6.3. Nota 1 - Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos de MAPFRE	Principios 1,2,3,5,6 y 10 del Pacto Mundial ODS 8 16
GRI 409. Trabajo forzoso u obligatorio 2016		
409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	2.4.2. Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención 4.4. Desarrollando a las personas 4.5. Generando negocio a proveedores / Gestión sostenible de proveedores 6.3. Nota 1 - Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos de MAPFRE	Principios 1,2,3,4,6 y 10 del Pacto Mundial ODS 8 16
GRI 410. Prácticas en materia de seguridad 2016		
410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	2.4.2 Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención 6.3 Nota 1 - Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos de MAPFRE	Principios 1,2,3 y 10 del Pacto Mundial ODS 16

Estándar y 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	2.4.2 Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención	Principios 1,2,3 y 10 del Pacto Mundial
	6.3 Nota 1 – Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos de MAPFRE	ODS 2, 15, 16
	No se tiene constancia de haber recibido ninguna denuncia por violación de derechos de los pueblos indígenas.	
GRI 412. Evaluación de Derechos Humanos 2016		
412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	6.3. Nota 1 – Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos de MAPFRE	ODS 16
	https://www.mapfre.com/gobierno-corporativo/ - Políticas y Normas Corporativas	Principios 1-10 del Pacto Mundial
412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	2.4.2 Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención.	ODS 16
	6.3. Nota 1 – Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos de MAPFRE	Principios 1-10 del Pacto Mundial
	https://www.mapfre.com/gobierno-corporativo/ - Políticas y Normas Corporativas	
412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre Derechos Humanos	2.4.2. Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención.	
	4.5. Generando negocio a proveedores - Gestión sostenible de proveedores	
	6.2. Materialidad	
	6.3. Nota 1 – Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos de MAPFRE	ODS 16
	Durante el año 2021 se ha llevado una única operación que se considere relevante (con comunicación a la CNMV) a los efectos indicados, se trata de la adquisición de un paquete de acciones de MAPFRE PERÚ VIDA Compañía de Seguros y Reaseguros de la que ya se contaba con mayoría en el capital. Al ser ya previamente parte del Grupo, ya se trasladan los mismos estándares de derechos humanos que en resto de MAPFRE.	Principios 1,2,3,4,5,6, 7 y 10 del Pacto Mundial
	https://www.mapfre.com/gobierno-corporativo/ - Políticas y Normas Corporativas	
GRI 413. Comunidades locales 2016		
413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	4.4. Desarrollando a las personas	ODS 1, 10
	4.6. Nuestra huella, valor compartido.	
	6.3. Nota 10 - Contribución Agenda 2030 "Informe Personas y Organización 2021" www.fundacionmapfre.org	Principios 1,2,3,4,5,6, 7 y 10 del Pacto Mundial
413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales	4.4. Desarrollando a las personas	Principios 1,2,3,4,5,6, 7 y 10 del Pacto Mundial
	4.6. Nuestra huella, valor compartido.	
	6.3 Nota 1 – Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos de MAPFRE	ODS 1, 10
	6.3. Nota 10 - Contribución Agenda 2030 www.fundacionmapfre.org	
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016		
414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	4.5. Generando negocio a proveedores - Gestión sostenible de proveedores	Principios 1- 10 del Pacto Mundial ODS 5 8 16

Estándar y Contenido	Nº PÁGINA (P) / INFORMACIÓN	Otras Referencias
414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	2.4.2 Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención.	Principios 1- 10 del Pacto Mundial
	4.5. Generando negocio a proveedores - Gestión sostenible de proveedores	ODS 5 8 16
GRI 415. Política pública 2016		
415-1 Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	2.4.2 Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención	Principio 10 del Pacto Mundial
	6.3. Nota 4 - Grupos 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/	ODS 16
GRI 417. Marketing y etiquetado 2016		
417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	4.2. 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	2.4.2 Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención. Quejas y reclamaciones	Principio 10 del Pacto Mundial
	El documento descriptivo del producto es en si mismo el contrato de la póliza y se cumple de acuerdo la regulación local vigente.	ODS 16
417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Durante el ejercicio 2021, 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	6.3. Nota 3 - Privacidad de datos	Principio 1,2,3 y 10 del Pacto Mundial ODS 16
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016		
419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	2.4.2 Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención.	Principio 1,2,3 y 10 del Pacto Mundial ODS 16

INDICADORES GRI SUPLEMENTO FINANCIERO		
Indicadores GRI		Página / Información
Impacto de productos y servicios		
FS1	Políticas con componentes específicos sociales y ambientales aplicados a las líneas de negocio.	2.2.2 Sostenibilidad 2.4. Buen Gobierno. Sistema de Gobierno Corporativo. 4.1. MAPFRE y la COVID 19 4.4. Desarrollando a las personas 5. Comprometidos con el medio ambiente 6.3. Nota 6 – Productos sostenibles
FS2	Procedimientos para evaluar y proteger las líneas de negocio en cuanto a riesgos ambientales y sociales.	2.4. Buen Gobierno. Sistema de Gobierno Corporativo 3.3. Gestión de riesgos y sostenibilidad en el negocio 5. Comprometidos con el Medio Ambiente 6.3. Nota 6 – Productos sostenibles
FS3	Procesos para monitorizar la implementación y el cumplimiento de los requerimientos ambientales y sociales incluidos en acuerdos y transacciones con clientes.	2.4. Buen Gobierno. Sistema de Gobierno Corporativo. 3.3. Gestión de riesgos y sostenibilidad en el negocio 4.2. Protegiendo al cliente 5. Comprometidos con el Medio Ambiente 6.3. Nota 6 – Productos sostenibles .
FS4	Procesos para mejorar la competencia de la plantilla a la hora de implementar las políticas y procedimientos sociales y ambientales aplicables a las líneas de negocio.	2.2.2. Sostenibilidad 2.4. Buen Gobierno. Sistema de Gobierno Corporativo. 3.3. Gestión de riesgos y sostenibilidad en el negocio 4.3. Desarrollando a las personas 5. Comprometidos con el Medio Ambiente
FS5	Interacciones con clientes, inversores y socios en cuanto a los riesgos y oportunidades en temas sociales y de medio ambiente.	3.3. Gestión de riesgos y sostenibilidad en el negocio 5. Comprometidos con el Medio Ambiente 6.2 Materialidad.
Cartera de producto		
FS6	Desglose de la cartera para cada línea de negocio, por región específica, tamaño y sector.	3.2. Principales magnitudes económicas de MAPFRE. Información unidades de negocio. 4.2. Protegiendo al cliente
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.	
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio medioambiental específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.	3.3.2. Sostenibilidad en el negocio 6.3. Nota 6 – Productos sostenibles
Auditoría		
FS9	Cobertura y frecuencia de las auditorías para evaluar la implementación de las políticas ambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	6.1. Bases de preparación y presentación del informe. 6.3. Nota 12- Indicadores ambientales.
Gestión activa de la propiedad		
FS10	Porcentaje y número de compañías en la cartera con las que se ha interactuado en asuntos sociales o medioambientales.	3.3.2. Sostenibilidad en el negocio
FS11	Porcentaje de activos sujetos a análisis positivo o negativo social o ambiental.	
Comunidad		
FS13	Accesibilidad en zonas de baja densidad de población o lugares desfavorecidos.	6.3. Nota 6 – Productos sostenibles Ver informe de MAPFRE Economics “Inclusión financiera en seguros” - https://www.mapfre.com/informes/ Informe anual de Fundación MAPFRE 2021
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso de los colectivos desfavorecidos a los servicios financieros	
Salud y seguridad del cliente - Material - Relacionado con el tema material Ciberseguridad y privacidad de datos		
FS15	Políticas para el diseño y venta de productos y servicios financieros, de manera razonable y justa	2.2. Sostenibilidad 3.3.2. Sostenibilidad en el negocio 4.1. MAPFRE y la COVID.19 6.3. Nota 6 – Productos sostenibles
Comunicaciones de marketing		

FS16

Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario

4.6. Nuestra huella, valor compartido
Informe anual de Fundación MAPFRE 2021

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 102-2 (2016) GRI 102-7 (2016)	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 102-3 (2016) GRI 102-4 (2016) GRI 102-6 (2016)	2.1.3 Huella geográfica (implantación) 3.2.2 Información de Unidades de Negocio
Objetivos y estrategias de la organización	GRI 103-2 (2016) GRI 102-14 (2016)	2.2 Estrategia
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	GRI 102-14 (2016) GRI 102-15 (2016)	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 102-54 (2016)	6.1. Bases de preparación y presentación del informe
Principio de materialidad	GRI 102-46 (2016) GRI 102-47 (2016)	6.1. Bases de preparación y presentación del informe 6.2 Materialidad
CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES		
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	GRI 102-15 (2016) GRI 103-2 (2016)	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 102-15 (2016)	3.3.1. Gestión de riesgos 5. Comprometidos con el medio ambiente
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	GRI 103-2 (2016)	5. Comprometidos con el medio ambiente / Estrategia de acción frente al cambio climático 6.3 Nota 12 - Indicadores medioambientales / Tabla I. Contexto medioambiental / Tabla II. Control del SIGMAYEC3
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	GRI 103-2 (2016)	3.3 Gestión de riesgos 5. Comprometidos con el medio ambiente 6.3 Nota 12 - Indicadores medioambientales / Tabla II. Control del SIGMAYEC3
Aplicación del principio de precaución	GRI 102-11 (2016)	5. Comprometidos con el medio ambiente
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	GRI 103-2 (2016)	3.3 Gestión de riesgos 5. Comprometidos con el medio ambiente 6.3 Nota 12 - Indicadores medioambientales / Tabla II. Control del SIGMAYEC3
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	NA	Aspecto no material

ECONOMÍA CIRCULAR Y PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS

Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	GRI 306-2 (2020) GRI 306-3 (2020)	5. Comprometidos con el medio ambiente 6.3 Nota 12 - Indicadores medioambientales / Tabla V. Consumo de recursos.
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	NA	Aspecto no material

USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS

Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	GRI 303-5	5. Comprometidos con el medio ambiente 6.3 Nota 12 - Indicadores medioambientales / Tabla V. Consumo de recursos.
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	GRI 301-1 GRI 301-2	5. Comprometidos con el medio ambiente 6.3 Nota 12 - Indicadores medioambientales / Tabla V. Consumo de recursos.
Consumo, directo e indirecto, de energía	GRI 302-1	5. Comprometidos con el medio ambiente 6.3 Nota 12 - Indicadores medioambientales / Tabla V. Consumo de recursos.
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	GRI 103-2 (2016)	5. Comprometidos con el medio ambiente 6.3 Nota 12 - Indicadores medioambientales / Tabla V. Consumo de recursos.
Uso de energías renovables	GRI 302-1	5. Comprometidos con el medio ambiente 6.3 Nota 12 - Indicadores medioambientales / Tabla V. Consumo de recursos.

CAMBIO CLIMÁTICO

Emisiones de gases de efecto invernadero generadas como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3 GRI 305-4	5. Comprometidos con el medio ambiente 6.3 Nota 12 - Indicadores medioambientales / Tabla IV. Desglose de huella de carbono y categorías incluidas en los diferentes alcances.
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	GRI 103-2 (2016)	5. Comprometidos con el medio ambiente 6.3 Nota 12 - Indicadores medioambientales / Tabla IV. Desglose de huella de carbono y categorías incluidas en los diferentes alcances.
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 103-2 (2016) GRI 305-5	5. Comprometidos con el medio ambiente 6.3 Nota 12 - Indicadores medioambientales / Tabla IV. Desglose de huella de carbono y categorías incluidas en los diferentes alcances.

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	GRI 103-2 (2016)	5. Comprometidos con el medio ambiente / Plan Corporativo de Huella Ambiental
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	GRI 103-2 (2016)	5. Comprometidos con el medio ambiente 6.3 Nota 12 - Indicadores medioambientales 6.3 Nota 6 - Productos sostenibles

CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL

Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	GRI 102-15 GRI 103-2	4.4 Desarrollando a las personas
--	-------------------------	----------------------------------

EMPLEO

Número total y distribución de empleados por país, sexo, edad y clasificación profesional	GRI 102-15 (2016) GRI 103-2 (2016) GRI 405-1 (2016)	4.4 Desarrollando a las personas
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo y promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 102-8 (2016)	4.4 Desarrollando a las personas 6.3 Nota 7. Altas y Bajas de 2021 y despidos por nivel de puesto

Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 103-2 (2016) GRI 401-1 (2016)	4.4 Desarrollando a las personas 6.3 Nota 7 - Altas y bajas de 2021 y despidos por nivel de puesto
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	GRI 103-2 (2016)	4.4 Desarrollando a las personas - retribución y reconocimiento 6.3 Nota 8 - Información sobre remuneración
Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	GRI 103-2 (2016) GRI 405-2	4.4 Desarrollando a las personas - retribución y reconocimiento 6.3 Nota 8 - Información sobre remuneración
Remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	GRI 103-2 (2016)	4.4 Desarrollando a las personas - Retribución y reconocimiento 6.3 Nota 8 - Información sobre remuneración
Implantación de políticas de desconexión laboral	GRI 103-2 (2016)	4.4 Desarrollando a las personas - Conciliación y Bienestar
Número de empleados con discapacidad	GRI 103-2 (2016) GRI 405-1	4.4 Desarrollando a las personas - Diversidad e inclusión

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

Organización del tiempo de trabajo	GRI 103-2 (2016)	4.4 Desarrollando a las personas
Número de horas de absentismo	GRI 103-2 (2016) GRI 403-9	4.4 Desarrollando a las personas - Conciliación y Bienestar 6.3 Nota 9 - Datos de siniestralidad laboral
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	GRI 103-2 (2016) GRI 401-3	4.4 Desarrollando a las personas - Conciliación y Bienestar

SALUD Y SEGURIDAD

Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	GRI 103-2 (2016) GRI 403-1 GRI 403-2 GRI 403-3 GRI 403-4 GRI 403-5 GRI 403-6 GRI 403-7 GRI 403-8	4.4 Desarrollando a las personas - Conciliación y Bienestar 6.3 Nota 9 - Datos de siniestralidad laboral
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo	GRI 403-9 GRI 403-10	4.4 Desarrollando a las personas - Conciliación y Bienestar 6.3 Nota 9 - Datos de siniestralidad laboral

RELACIONES SOCIALES

Organización del diálogo social incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	GRI 103-2 (2016)	4.4 Desarrollando a las personas - Representación legal de los trabajadores
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	GRI 102-41 (2016)	4.4 Desarrollando a las personas - Representación legal de los trabajadores
Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	GRI 103-2 (2016) 403-4	4.4 Desarrollando a las personas - Representación legal de los trabajadores

FORMACIÓN

Políticas implementadas en el campo de la formación	GRI 404-2	4.4 Desarrollando a las personas - talento
Cantidad total de horas de formación por categoría profesional	GRI 103-2 (2016) GRI 404-1	4.4 Desarrollando a las personas - talento

ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 103-2 (2016)	4.4 Desarrollando a las personas - Diversidad e inclusión
IGUALDAD		
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	GRI 103-2 (2016)	4.4 Desarrollando a las personas- Diversidad e inclusión
Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	GRI 103-2 (2016)	4.4 Desarrollando a las personas - Diversidad e inclusión
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	GRI 103-2 (2016)	4.4 Desarrollando a las personas - Diversidad e inclusión
RESPECTO DE LOS DERECHOS HUMANOS		
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	GRI 102-15 (2016) GRI 103-2 (2016)	2.4.2. Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención - derechos humanos
APLICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE DEBIDA DILIGENCIA		
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos y prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	GRI 102-16 (2016) GRI 102-17 (2016) GRI 412-1 a 412-3	2.4.2. Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención - derechos humanos 6.3. Nota 1 - Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos (DDHH) de MAPFRE
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	GRI 103-2 (2016) GRI 406-1	2.4.2. Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención
Medidas implementadas para la promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil	GRI 103-2 (2016)	2.4.2. Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención - derechos humanos 6.3. Nota 1 - Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos (DDHH) de MAPFRE
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO		
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	GRI 102-15 (2016) GRI 103-2 (2016)	2.4.2. Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	GRI 103-2 (2016) GRI 102-16 (2016) GRI 102-17 (2016) GRI 205-1 a 205-3	2.4.2. Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	GRI 103-2 (2016) GRI 102-16 (2016) GRI 102-17 (2016) GRI 205-1 a 205-3	2.4.2. Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención
Las acciones de asociación o patrocinio	GRI 102-13 (2016)	2.4.2. Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención 6.3. Nota 4 - Grupos de interés
INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD		
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	GRI 102-15 (2016) GRI 103-2 (2016)	2.2.2 Sostenibilidad 2.4.2. Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención
COMPROMISOS DE LA EMPRESA CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE		

El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	GRI 103-2 (2016)	2.2.2 Sostenibilidad 4.6. Nuestra huella, valor compartido
El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	GRI 103-2 (2016) GRI 411-1	2.2.2 Sostenibilidad 4.6. Nuestra huella, valor compartido
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	GRI 102-43 (2016)	2.2.2 Sostenibilidad 4.6. Nuestra huella, valor compartido
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	GRI 103-2 (2016)	2.4.2. Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención 6.3. Nota 4 - Grupos de interés

SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES

Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	GRI 103-2 (2016)	4.5 Generando negocio a nuestros proveedores / Gestión sostenible de proveedores
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	GRI 102-9 (2016)	4.5 Generando negocio a nuestros proveedores / Gestión sostenible de proveedores
Sistemas de supervisión y auditorias y resultados de las mismas	GRI 102-9 (2016)	4.5 Generando negocio a nuestros proveedores / Gestión sostenible de proveedores

CONSUMIDORES

Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	GRI 103-2 (2016)	2.2.2 Sostenibilidad 4.2 Protegiendo al cliente
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	GRI 103-2 (2016) GRI 418-1	2.4.2. Comportamiento ético: principales medidas / Quejas y reclamaciones de cumplimiento y prevención 4.2 Protegiendo al cliente / Quejas y Reclamaciones

INFORMACIÓN FISCAL

Los beneficios obtenidos país por país	GRI 103-2 (2016) GRI 207-4 vi	4.6. Nuestra huella, valor compartido /Huella Económica 6.3. Nota 11- Principales datos fiscales por países
Los impuestos sobre beneficios pagados	GRI 103-2 (2016) GRI 201-1 GRI 207-4 viii	4.6. Nuestra huella, valor compartido /Huella Económica 6.3. Nota 11- Principales datos fiscales por países
Las subvenciones públicas recibidas	GRI 201-4	4.6. Nuestra huella, valor compartido / Huella Económica 6.3. Nota 11- 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
-------------------------------	--	-------------------------------------

El Informe Integrado de MAPFRE, S.A. correspondiente al ejercicio 2021, contenido en las páginas 1 y 183 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 9 de febrero de 2022.

D. Antonio Huertas Mejías
Presidente

D. Antonio Gómez Ciria
Vocal

D. Ignacio Baeza Gómez
Vicepresidente 1º

D. Luis Hernando de Larramendi Martínez
Vocal

D.ª Catalina Miñarro Brugarolas
Vicepresidenta 2ª

D. Francisco J. Marco Orenes
Vocal

D. José Manuel Inchausti Pérez
Vicepresidente 3º

D. Fernando Mata Verdejo
Vocal

D. José Antonio Colomer Guiu
Vocal

D. Antonio Miguel-Romero de Olano
Vocal

D.ª María Leticia de Freitas Costa
Vocal

D.ª Pilar Perales Viscasillas
Vocal

D.ª Ana Isabel Fernández Alvarez
Vocal

D. Alfonso Rebuelta Badías
Vocal

D.ª Rosa M.ª García García
Vocal

D. Ángel Luis Dávila Bermejo
Secretario no Consejero

DILIGENCIA para hacer constar, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 253.2 de la Ley de Sociedades de Capital y 366.1º.2 del Reglamento del Registro Mercantil, que (i) D.ª María Leticia de Freitas Costa y D.ª Rosa María García García han aprobado el Informe Integrado de MAPFRE S.A. correspondiente al ejercicio 2021 pero no han firmado el mismo, ni de forma manuscrita ni mediante firma electrónica, por imposibilidad material al haber asistido a la reunión a través de medios telemáticos; y (ii) D. Luis Hernando de Larramendi ha excusado su asistencia ante su imposibilidad de asistir a la reunión, delegando expresamente su representación y voto en D.ª Catalina Miñarro Brugarolas.

En Madrid, a 9 de febrero de 2022.

Ángel Luis Dávila Bermejo – Secretario del Consejo de Administración



KPMG Asesores, S.L.
Pº de la Castellana, 259 C
28046 Madrid

Informe de Verificación Independiente del Informe Integrado de MAPFRE, S.A. y sociedades dependientes del ejercicio 2021

A los Accionistas de MAPFRE, S.A.:

Hemos sido requeridos por la Dirección de MAPFRE, S.A. para realizar la verificación, con alcance de seguridad limitada, del Informe Integrado adjunto correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2021 de MAPFRE, S.A. (en adelante, la Sociedad dominante) y sociedades dependientes (en adelante el Grupo), preparado de conformidad con los *Sustainability Reporting Standards* en su opción exhaustiva y el Suplemento Sectorial Financiero de Global Reporting Initiative (estándares GRI) (en adelante, "el Informe").

Asimismo, de acuerdo con artículo 49 del Código de Comercio, hemos realizado la verificación, con alcance de seguridad limitada, de que el Estado de Información No Financiera Consolidado (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2021 del Grupo incluido en el Informe, ha sido preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente.

El contenido del Informe incluye información adicional a la requerida por los estándares GRI en su opción exhaustiva y por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en las tablas presentes en los apartados "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, en su opción exhaustiva, de acuerdo con lo mencionado para cada materia en la tabla presente en el apartado "Índice de contenidos GRI" del Informe.

Asimismo, los Administradores de la Sociedad dominante son responsables de la formulación del EINF incluido en el Informe, así como del contenido del mismo. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados de acuerdo con lo mencionado para cada materia en la tabla presente en el apartado "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 control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluyendo las normas internacionales de independencia) emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia profesional, diligencia, confidencialidad y profesionalidad.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información No Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado.

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica" (ISAE 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de aseguramiento limitado los procedimientos llevados a cabo varían en naturaleza y momento, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de aseguramiento razonable y, por lo tanto, la seguridad proporcionada es también menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades y áreas responsables del Grupo que han participado en la elaboración del Informe, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el Informe y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal del Grupo para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el Informe en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito en el apartado 6.2 Materialidad, considerando los contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.



- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el Informe del ejercicio 2021.
- 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 2021.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el Informe del ejercicio 2021 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que:

- a) El Informe Integrado de MAPFRE, S.A. y sus sociedades dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2021, no haya sido preparado, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con los estándares GRI, en su opción exhaustiva, según lo detallado en el punto 102-54 del Índice de contenidos GRI del Informe.
- b) El EINF de MAPFRE, S.A. y sus sociedades dependientes, correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2021, no haya sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados, de acuerdo con lo mencionado para cada materia en la tabla presente en el apartado “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 por primera vez para el ejercicio 2021 siempre que el estado de información no financiera se publique a partir del 1 de enero de 2022. En consecuencia, en el Informe Integrado 2021 adjunto no se ha incluido información comparativa sobre esta cuestión. Adicionalmente se ha incorporado información para la que a la fecha de formulación del Informe Integrado 2021 adjunto, los administradores de la Sociedad dominante han optado por aplicar los criterios que, en su opinión, mejor permiten dar cumplimiento a la nueva obligación y que están definidos en el apartado “3.3.2. Sostenibilidad en el negocio” del Informe Integrado 2021 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 2021 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
9 de febrero de 2022

