

90 AÑOS **MAPFRE**

INFORME
INTEGRADO
2023

ÍNDICE

1	SOMOS MAPFRE 7	CARTA DEL PRESIDENTE	3
		1.1. Nuestra actividad	8
		1.2. Nuestra visión, propósito y valores	10
		1.3. Modelo de negocio y presencia	11
		1.4. Nuestra estructura	12
		1.5. Una marca reconocida	14
		1.6. Estrategia	16
		1.7. Hitos principales y cifras destacadas	18
2	GOBIERNO CORPORATIVO 35	2.1. Estructura del gobierno	36
		2.2. Diversidad y experiencia	39
		2.3. Sistema retributivo	41
3	GESTIÓN DE RIESGOS 44	3.1. Modelo integrado de gestión	45
		3.2. Identificación de los riesgos	49
		3.3. Riesgos y oportunidades ESG	54
		3.4. Riesgos y oportunidades del cambio climático	55
4	COMPROMETIDOS CON LA SOSTENIBILIDAD 61	4.1. Nuestros destacados ESG	62
		4.2. Materialidad: nuestras prioridades	63
		4.3. Estrategia de sostenibilidad	70
		4.4. Gobierno de la sostenibilidad	75
		4.5. Nuestro negocio y la sostenibilidad	77
5	COMPROMETIDOS CON LOS GRUPOS DE INTERÉS 90	5.1. Desarrollamos a nuestras personas	92
		5.2. Generamos negocio a nuestros proveedores	121
		5.3. Protegemos a nuestros clientes	129
		5.4. Creamos valor para nuestros accionistas	142
		5.5. Innovación y digitalización en productos, servicios y procesos	144
		5.6. Nuestra huella social, valor compartido	147
6	COMPROMETIDOS CON EL MEDIOAMBIENTE 156	6.1. Nuestra estrategia de acción frente al cambio climático	157
		6.2. Nuestro plan de huella ambiental	159
		6.3. Estrategia corporativa de compensación de emisiones de gases de efecto invernadero	169
7	COMPROMETIDOS CON EL BUEN GOBIERNO Y LA TRANSPARENCIA 170	7.1. Nuestros principios: debida diligencia, control y cumplimiento	171
		7.2. Velamos por un comportamiento ético	179
		7.3. Promovemos la ciberseguridad y protegemos la privacidad de los datos	186
		7.4. Responsables y transparentes con la fiscalidad	191
8	INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA 194	8.1. Bases de preparación y presentación del informe	195
		8.2. Notas de información complementaria	197
		8.3. Índice de contenidos GRI	261
		8.4. Correspondencia contenidos GRI y estado de información no financiera	286

Carta del presidente



Estimado lector,

La publicación de nuestra memoria anual es un momento significativo que nos brinda la oportunidad de reflexionar sobre el camino recorrido y compartir perspectivas sobre el futuro de nuestra compañía.

En mayo de 2023, MAPFRE conmemoró con orgullo sus primeros 90 años de existencia. Durante este periodo, hemos enfrentado múltiples retos y situaciones económicas y políticas cambiantes en los distintos rincones del planeta en los que hemos tenido el privilegio de estar presentes. Es fundamental destacar los últimos quince años, marcados por la superación de la profunda crisis sistémica posterior a la caída de Lehman Brothers, la impactante pandemia global y los conflictos bélicos en las puertas de Europa que han agravado los desequilibrios económicos, fiscales y sociales en la mayoría de los países.

En este contexto desafiante, MAPFRE sigue ocupando posiciones de liderazgo en la mayoría de los mercados. Contamos con un modelo de negocio sólido y rentable que nos permite crecer de manera constante, respaldados por una sólida situación financiera y un bajo nivel de endeudamiento.

El año 2023 presentó desafíos notables, especialmente en la gestión de costes debido al abrupto aumento de la inflación. El desarrollo de las prestaciones de calidad a los clientes en los seguros no vida y salud en un grupo como MAPFRE precisa de infraestructura y logística material y humana muy potente que, en situaciones inflacionarias, pueden soportar incrementos repentinos de costes que no fueron incluidos en las tarifas, al ser el cálculo de estas muy anterior a la prestación de los servicios, y que se traducen en desviaciones relevantes de siniestralidad si la inflación es persistente. Esto es lo que ha ocurrido en el año 2023, que hemos tenido que afrontar la situación con firmeza y determinación, aplicando estrategias para contener costes y ajustar tarifas, con diferente velocidad en cada país, dependiendo de nuestro posicionamiento en cada mercado, del tipo de producto y distribución, y también de la propia necesidad de aprobación parte por parte de los supervisores, como ocurre en los Estados Unidos. Por ello, los resultados han presentado un nivel de éxito diferente, destacando la mejoría sustancial en Brasil, la buena dirección en la que caminamos en España y la mejoría, cercana al equilibrio, en Estados Unidos. Estos, al ser nuestros mayores mercados en ramos no vida y específicamente en el seguro del automóvil, condicionan el resultado del grupo en estos ramos. Además, Italia y Alemania han sido otros dos países en los que mayores dificultades estamos confrontado en el ramo de automóviles.

Pero la diversificación de MAPFRE, de la que siempre presumimos y que es vital en el negocio asegurador, nos ha ayudado tanto desde el punto de vista geográfico como de producto. Así, los ramos de Vida, principalmente Riesgo, y los Seguros Generales, específicamente los seguros de empresas, y el negocio de Reaseguro, han aportado importantes resultados al Grupo, compensando en gran parte las pérdidas de los seguros de automóviles.

Y, además, al poner gran parte del foco estratégico en el crecimiento, hemos cerrado el ejercicio con cerca de 27.000 millones de euros en primas, la cifra más alta en la historia de MAPFRE. Destacamos un excelente comportamiento del ramo de Vida, impulsado sin duda por los tipos de interés, que nos permite ofrecer productos más competitivos en nuestras redes comerciales y socios bancarios, y un buen comportamiento general en el resto de los ramos en la mayoría de los mercados.

También estamos avanzando en nuestra oferta de gestión de activos para clientes, que reforzamos hace unos años con la creación de MAPFRE AM. Hemos superado ya los 10.000 millones de euros de patrimonio gestionado, lo que nos sitúa entre las firmas líderes no bancarias del sector.

En cuanto a los resultados económicos de nuestras actividades, siendo mejorable, el beneficio neto, que es muy relevante dadas las circunstancias complejas en las que se ha obtenido, se elevó a 677 millones de euros. Y adoptamos una posición prudente para el futuro, realizando una amortización del fondo de comercio en Estados Unidos, por valor de 75 millones de euros, reafirmando así nuestra solidez financiera, solvencia y gestión responsable. Con el último dato disponible, al cierre del tercer trimestre de 2023, MAPFRE goza de un excelente nivel de solvencia, superior al 198%, es decir, en el centro de la banda aprobada por el Consejo de Administración.

En 2023, también es destacable el incremento de la frecuencia e intensidad de los eventos naturales, como el terremoto en Turquía ocurrido en febrero del pasado año, donde no solo asumimos un impacto económico elevado, sino que, desde el primer momento desplegamos programas de ayuda de emergencia para la población en coherencia con nuestro intenso compromiso social

Además del crecimiento rentable, la transformación y la mejora de la eficiencia siguen siendo pilares fundamentales de nuestro plan estratégico. Entre muchas iniciativas tecnológicas y operacionales desplegadas en el corto y medio plazo, creo reseñable destacar nuestra inmersión en el uso de la inteligencia artificial, también la generativa, con más de 80 casos de uso, mejorando la experiencia del cliente y haciendo más eficiente la gestión aseguradora y la prestación de servicios.

En cuanto al desarrollo empresarial, hemos alcanzado nuevos acuerdos de distribución, nuevos socios de negocio en algunos países, siendo significativa la adquisición en México de la compañía especializada en seguros de vida riesgo Insignia Life, fortaleciendo así nuestra presencia en un país que es estratégico para MAPFRE y en unos productos muy rentables, con una red propia muy desarrollada por todo el país.

Y en cuanto a nuestro Plan de Sostenibilidad, hemos cerrado 2023 con un cumplimiento del 99,4% de nuestros objetivos. Hemos incorporado este año un estudio de doble materialidad, de impacto y financiera, para alinear nuestra estrategia con las prioridades de nuestros grupos de interés. Las conclusiones de este trabajo están recogidas en el capítulo correspondiente de esta publicación.

En el ejercicio 2023, hemos cumplido con nuestros compromisos ambientales, de transparencia y buen gobierno corporativo, y hemos seguido avanzando en la sostenibilidad social para reducir todo tipo de brechas de desigualdad, incluyendo la salarial de género, tanto interna como externamente, elevando los programas de educación financiera, impulsando el conocimiento sobre el sector y sobre el desarrollo que produce, en términos económicos y sociales, una sociedad altamente asegurada. Y hemos continuado diseñando productos para colectivos más vulnerables o con necesidades más específicas, además de cualificar la mayor parte de nuestra cartera de inversión responsable, amparada dentro de criterios de cuidado del medio ambiente, sociales o de buena gobernanza (ESG). Asimismo, hemos avanzado en la categorización de varios fondos de inversión como productos que, amparados bajo estos mismos criterios, reflejan nuestro compromiso con la inversión en actividades y empresas que invierten y desarrollan sus actividades creando valor social, además del económico, con una adecuada rentabilidad. Y hemos progresado enormemente también con el enorme colectivo de proveedores que trabajan para nuestro grupo en la prestación de servicios, validando sus operaciones con criterios ESG.

El avance de todos estos temas ratifica el compromiso continuo de MAPFRE con el desarrollo sostenible y la Agenda 2030.

Mantenemos firme también nuestro compromiso con nuestros accionistas. Hemos distribuido dividendos con regularidad, siendo una de las compañías del IBEX 35 con mayor retorno a los accionistas. En el mes de noviembre de 2023 ya se abonó un dividendo a cuenta del ejercicio 2023 de 6 céntimos por acción, la misma cuantía que el año anterior, con lo que el importe total de los dividendos cobrados por los accionistas de MAPFRE en el año natural 2023 ha sido de 447 millones de euros, con una rentabilidad por dividendo, sobre la cotización media de los últimos años, del 8%. Sólo en los últimos cinco ejercicios, MAPFRE ha destinado a retribuir la confianza de sus accionistas, a través del pago de dividendos, un importe superior a los 2.100 millones de euros.

El resto de los indicadores económicos de nuestro desempeño está profusamente recogido en esta publicación. Simplemente me gustaría añadir que, tal y como estaba previsto, 2023 ha sido el año de introducción de nuevas normas internacionales de información financiera (NIIF 9 y 17) sobre Instrumentos Financieros y Contratos de Seguros respectivamente, que también son aplicables a MAPFRE, por ser grupo internacional cotizado en Bolsa. Tal y como preveíamos, la implantación ha supuesto un importante reto tanto por la complejidad de la norma como por la dimensión y ámbito de actuación del Grupo, pero hemos podido cumplir muy satisfactoriamente con los hitos establecidos y las obligaciones legales.

Con el cierre de 2023, marcamos el fin de un ciclo y el comienzo de otro. En 2024, hemos implementado cambios estructurales para simplificar y mejorar la eficiencia de la compañía, renovando liderazgos y preparándonos para una nueva etapa, que implicará seguir poniendo foco en el crecimiento y la mejora de resultados, así como el afianzamiento de nuestras mejores prácticas de negocio en los principales países, aprovechando mejor las nuevas oportunidades, que de seguro se nos harán muy evidentes. Asimismo, fruto también de esta reflexión sobre el entorno y el potencial de MAPFRE, hemos revisado anticipadamente el Plan Estratégico en curso que, aunque ha permitido cumplir con la mayoría de nuestros compromisos, claramente precisaba de unas ligeras modificaciones para adaptarlo a la realidad cambiante de nuestro entorno. Será en la Junta General de Accionistas de marzo de 2024 cuando presentaremos este Plan revisado, que volverá a tener una vigencia trienal 2024-2026, y que, con ilusiones renovadas y un elevado nivel de exigencia y ambición, nos permita ganar eficiencia técnica y productividad, mejorando en flexibilidad y adaptabilidad al entorno, y llevar al máximo todo el potencial de MAPFRE en todos los países y negocios donde estamos.

Los 90 años de nuestra historia han sido a su vez nueve décadas de un desarrollo empresarial ejemplar, superando todo tipo de vicisitudes y aprovechando todas las oportunidades posibles, gracias a varias generaciones de empleados, directivos y consejeros que han sabido traernos hasta aquí, siempre en posiciones de liderazgo y con un modelo de negocio muy sólido, muy solvente y altamente diversificado. Y hacerlo además desarrollando una cultura propia muy fuerte, que implica un alto sentido de pertenencia y un gran compromiso, no solo con clientes, mediadores, socios o accionistas, sino también con el resto de los grupos de interés, especialmente en los ámbitos sociales, medioambientales y de buena gobernanza. Pero no somos conformistas, aspiramos a más y, para ello, hemos sentado las bases para aprovechar al máximo el crecimiento en la próxima década. Vemos el futuro con la ilusión de un gran grupo internacional, capaz de conseguir las metas que se proponga, con un modelo de negocio rentable que piensa fundamentalmente en el cliente, orientando todos los procesos hacia la excelencia en el servicio y que cuenta con un enorme equipo de profesionales que acumula talento de cerca de 90 nacionalidades. Nuestros más de 30 millones de clientes en todo el mundo confían en nosotros para que cuidemos de ellos y de lo que a ellos les importa. Y nos sentimos agradecidos por el respaldo de más de 200.000 accionistas, principalmente pequeños ahorradores e inversores, que confían en MAPFRE como una de sus alternativas de inversión a medio y largo plazo.

Les invito a profundizar en el conocimiento de nuestro Grupo, a través de la lectura de esta memoria, para que puedan verificar que, además de ser una compañía sólida y rentable, somos también una empresa con alma que cree en las personas y que trabaja con el objetivo de crear riqueza social, que contribuya al desarrollo de una sociedad más inclusiva, justa, solidaria y sostenible.

Agradeciendo su confianza, les saludo muy atentamente,



Antonio Huertas, Presidente de MAPFRE



Índice

1. SOMOS MAPFRE



1

SOMOS MAPFRE

1.1. Nuestra actividad

MAPFRE es un grupo multinacional con actividad en más de 100 países del mundo y con presencia en 38 de ellos mediante una red de 12.282 oficinas y 81.000 mediadores. Somos la aseguradora española de referencia en el mundo y líder en Latinoamérica, con posiciones relevantes y/o de liderazgo en la mayoría de los países donde estamos presentes.

Desarrollamos

principalmente, actividades aseguradoras, reaseguradoras y financieras y disponemos de un amplio catálogo global de productos y servicios para proteger de riesgos a personas, profesionales y empresas de forma que les permitan gestionar sus necesidades presentes y futuras. Contamos con una estructura societaria adaptada a la evolución de los negocios y a las necesidades de nuestros clientes.

Ofrecemos

una amplia oferta reaseguradora que complementa la actividad aseguradora.

Nos adaptamos

a las nuevas tendencias digitales, ofreciendo a nuestros clientes una experiencia digital, sencilla y completa en todos los momentos de relación con MAPFRE.

Protegemos

a nuestros clientes con una gama de productos y servicios adaptada a sus diferentes perfiles y a la realidad de cada país.

- Particulares: seguros de vida, salud, accidentes, protección del patrimonio (hogar, automóviles, responsabilidad civil y patrimonial, etc.) ciberriesgos, ahorro e inversión, jubilación, decesos, viajes y ocio.
- Profesionales, autónomos y emprendedores: les ayudamos a desarrollar sus proyectos con un amplio porfolio de productos y servicios que les permite concentrarse en su actividad profesional. Ofrecemos soluciones dirigidas a vehículos, responsabilidad civil y patrimonio, agricultura, ganadería, comercios, ciberriesgos, etc.
- PYMES y grandes corporaciones: MAPFRE es la única aseguradora española con capacidad de gestionar grandes riesgos empresariales en cualquier lugar del mundo. Nuestra oferta se adecúa a la actividad de cada organización, su ámbito (local, nacional o global) y su modelo de gestión. Contamos con productos y servicios para ingeniería y construcción, cascos y aviación, transporte de mercancías, industrias agropecuarias, caución y crédito o seguros colectivos de salud, accidentes, vida y jubilación entre otros.

Contribuimos

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



38

PAÍSES

33.391
M€INGRESOS¹

30.873

EMPLEADOS



81.000

MEDIADORES

9.656
M€FONDOS PROPIOS¹677
M€RESULTADO
ATRIBUIDO¹

12.282

OFICINAS

¹ Bajo normas internacionales de información financiera aplicables al Grupo MAPFRE.



1.2. Nuestra visión, propósito y valores

Nuestra visión es ser LA ASEGURADORA DE CONFIANZA de todos nuestros clientes en el mundo, mediante una presencia global y con un amplio rango de productos aseguradores, reaseguradores y de servicios.

Aspiramos a liderar los mercados en los que operamos a través de un modelo de gestión propio y diferenciado, sostenible y basado en la transformación e innovación para lograr un crecimiento rentable, con una clara y decidida orientación al cliente, tanto particular como empresarial, creando relaciones de equidad y transparencia, y con un enfoque multicanal y una profunda vocación de servicio.

Nuestro propósito corporativo, la razón de ser de la compañía en su día a día, se define cuando le decimos al cliente que **"estamos a tu lado, acompañándote para que avances con tranquilidad, contribuyendo al desarrollo de una sociedad más sostenible y solidaria"**. Es decir, estamos a su lado, les ayudamos en el presente y también en el futuro, porque estamos preparados para apoyarles y ofrecer lo que necesitan hoy, y lo que puedan necesitar mañana, tal y como venimos haciendo desde hace muchos años. Porque, en un mundo incierto, nos define la capacidad de más de 250.000 empleados, colaboradores y proveedores prestando el mejor servicio, innovando, adaptándonos a las necesidades de los clientes y estando ahí cuando nos necesita.

Desarrollamos este compromiso apoyados en los siguientes valores, que nos ayudan a cumplir con nuestro propósito corporativo y a alcanzar la visión de la compañía:

Solvencia

Fortaleza financiera, técnica y profesional para responder a los compromisos adquiridos con resultados sostenibles

Integridad

Ética, respeto a los derechos humanos y honestidad de los profesionales de MAPFRE en las relaciones con todos nuestros grupos de interés.

Servicio

Mejora continua en el desarrollo de todas nuestras actividades para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

Equipo multicultural y diverso

Las personas MAPFRE sumamos talento diverso e inclusivo, contribuyendo todos a nuestro propósito.

Innovación

Palanca para la transformación y diferenciación, ofreciendo soluciones a nuestros clientes anticipándonos a sus necesidades.

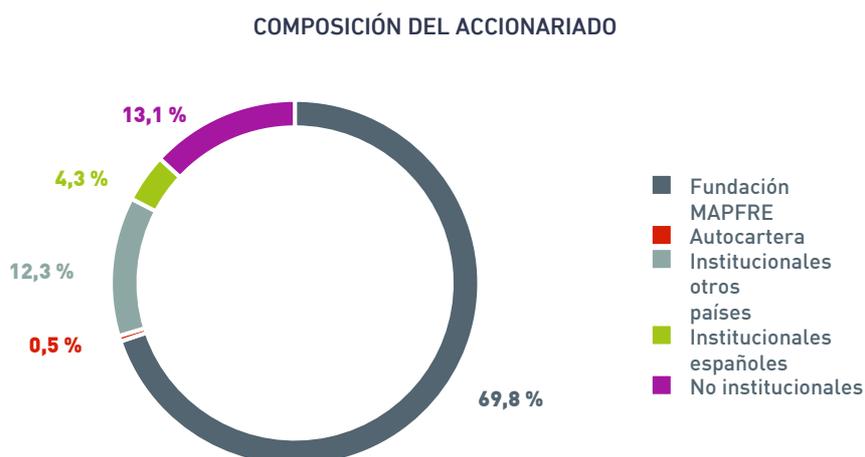
1.4. Nuestra estructura

1.4.1. Estructura accionarial

La matriz del Grupo es la sociedad holding MAPFRE S.A. cuyas acciones cotizan en Bolsa. Al cierre del ejercicio, la compañía formaba parte de los índices IBEX 35, IBEX Top Dividend, FTSE All-World, FTSE Developed Europe, MSCI World Small Cap Index, Bloomberg Europe 500 Insurance Index y Dow Jones Spain Titans 30 Index Euro, así como de los índices de sostenibilidad FTSE4Good, FTSE4Good IBEX, Bloomberg Gender Equality e IBEX Gender Equality.

MAPFRE S.A. es filial de CARTERA MAPFRE S.L. Sociedad Unipersonal controlada al 100% por Fundación MAPFRE. Fundación MAPFRE es titular del 69,8% del capital social de MAPFRE S.A., 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 15.129.098 acciones propias, representativas del 0,5% del capital.



1.4.2. Estructura funcional

Durante el ejercicio 2023, 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 cinco Áreas Regionales² (Iberia -España y Portugal-, Brasil, LATAM Sur-Centro -la subregión de América Central y República Dominicana, Argentina, Chile, Colombia, Ecuador, Paraguay, Perú, Uruguay y Venezuela-, Norteamérica -Estados Unidos y Puerto Rico- y EMEA -Italia, Alemania, Turquía y Malta-) y México, que se considera país estratégico.

La Unidad de Negocio de Seguros se organiza según las Áreas Regionales de MAPFRE, 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.

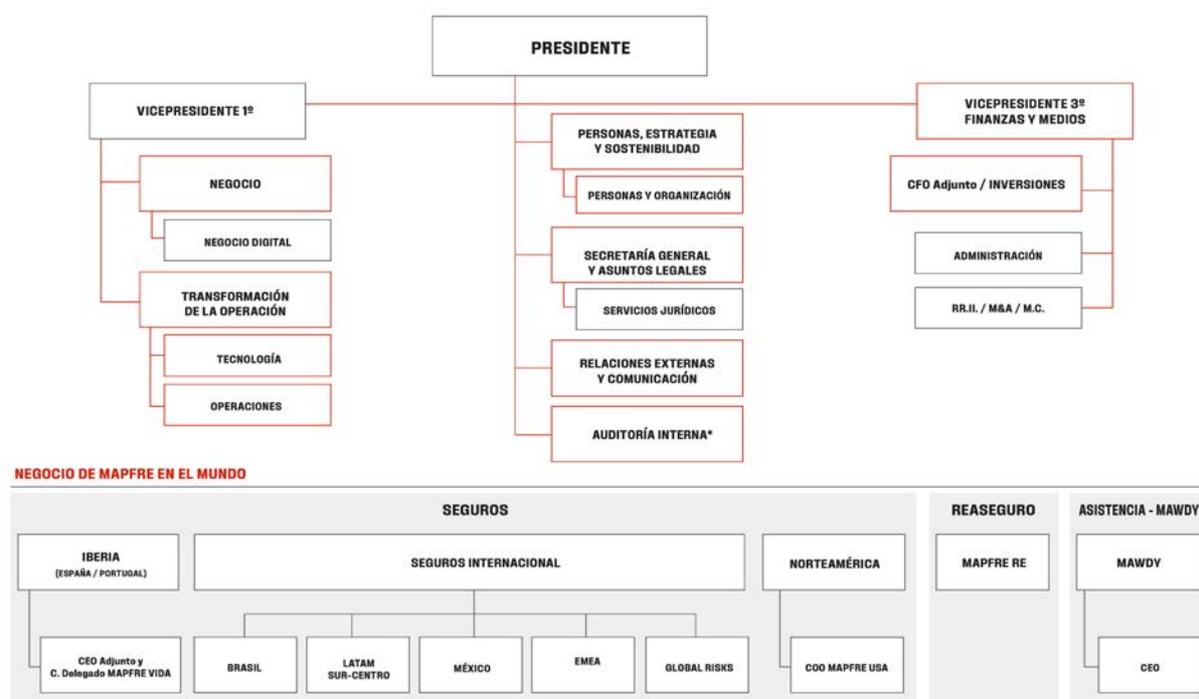
² A partir de enero de 2024, todo el negocio de seguros se configura en tres áreas geográficas: Iberia (España y Portugal), Internacional (Brasil, Latam Sur-Centro, México, EMEA y Global Risks) y Norteamérica (Estados Unidos y Puerto Rico).

En 2023 la Unidad de Asistencia ha unificado su marca como MAWDY en todos los mercados.

La actividad de las distintas Unidades de Negocio se completa con la de las Áreas Corporativas³ (Auditoría Interna, Estrategia y M&A, Finanzas y Medios, Inversiones, Negocio, 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 definición, desarrollo, implantación 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 a partir de 2024:



*Con dependencia funcional del comité de Auditoría y Cumplimiento

En el siguiente código QR se accede a información ampliada sobre el organigrama, actualizada en el momento de la consulta.



³ A partir de enero de 2024, las áreas corporativas son: Auditoría Interna; Finanzas y Medios; Inversiones; Negocio; Estrategia y Sostenibilidad; Personas y Organización; Relaciones Externas y Comunicación; Secretaría General y Asuntos Legales; Transformación de la Operación; Tecnología; y Operaciones.

1.5. Una marca reconocida

Hoy en día, las marcas más valoradas por la sociedad son las que se adaptan a sus necesidades, comparten sus valores y se comprometen a cuidar y mejorar aquello que para ellos es importante. Y esto es lo que MAPFRE cumple desde hace 90 años.

Nuestra marca se asienta sobre unos valores sólidos y un propósito bien definido que nos guían en el camino a seguir:

- **Nuestra razón de ser** es trabajar cada día, dando lo mejor de nosotros mismos para estar al lado de nuestros clientes, acompañándoles. Nos preparamos para apoyarles y ofrecerles lo que necesitan hoy y lo que está por venir mañana.
- **Nuestra intención** es aportar confianza a las personas para que tengan seguridad y fortaleza para cumplir sus metas. Para nosotros la confianza es la base de la relación con nuestros clientes y el resto de grupos de interés. Nuestra marca y nuestro trabajo aportan a las personas confianza, seguridad y capacidad para cumplir sus objetivos. Ponemos todo nuestro conocimiento, experiencia, innovación y capacidad de servicio para que ningún imprevisto pueda detener a nuestros clientes a lo largo de su vida.
- **Nuestro compromiso y nuestros valores** se traducen en una preocupación permanente por el desarrollo de las comunidades donde operamos. Contribuimos al desarrollo de una sociedad más sostenible y solidaria. El sentido último de nuestra empresa es generar un valor compartido con la sociedad.

Con este propósito, **Cuidamos lo que te importa** es el *claim* con el que reformamos la confianza que los ciudadanos depositan cada año en nosotros.

Por otra parte, una buena reputación de la marca MAPFRE genera confianza, un valor intangible que puede traducirse en una ventaja competitiva. Fideliza a los empleados, atrae nuevos clientes e inversores y legitima a la compañía. Por ello somos conscientes de la importancia de gestionar este valor adecuadamente.

Nuestro Indicador Estratégico de Relevancia Reputacional, que mide la percepción de la compañía entre sus grupos de interés, nos sitúa de nuevo en una reputación buena durante 2023. Es reflejo de la confianza, el apoyo y el respeto de nuestros clientes, empleados y de la sociedad. Se basa en nuestros objetivos estratégicos y tiene en cuenta su impacto en el negocio. Gracias a él hemos construido y reforzado métricas útiles y adecuadas para la gestión transversal de la marca MAPFRE.

Nuestra monitorización interna se completa con las valoraciones externas sobre nuestra compañía por destacadas instituciones nacionales y globales. Estas son las más destacadas:

- **MERCO**, Monitor Empresarial de Reputación Corporativa, reconoce a MAPFRE en España en la quinta posición del ranking 100 Empresas con Mejor Reputación y la primera del sector asegurador. En 2023 en Perú MAPFRE se coloca en la posición 35 entre las empresas mejor valoradas en esta clasificación. Además, en el indicador MERCO Talento, MAPFRE en España se sitúa en la 9ª posición, siendo un año más la líder en su sector, y en Perú se sitúa entre las 40 empresas que mejor atraen y retienen talento en el país.
- **Brand Finance** reconoce a MAPFRE en 2023 como la 10ª compañía más valiosa de España. Hemos

escalado tres puestos en el ranking de las 100 Marcas Aseguradoras más Valiosas del Mundo, hasta alcanzar el puesto 37. Según este estudio, MAPFRE ha sido líder en reconocimiento, familiaridad, consideración y reputación.

- **En México, Great Place to Work** ha reconocido a MAPFRE por decimosexto año consecutivo como una de las mejores empresas para trabajar.
- MAPFRE ha sido incluida un año más en el **Sustainability Yearbook 2023**, que reconoce a las compañías más responsables con la sociedad y el planeta.
- En 2023 hemos aumentado nuestra puntuación un 8,3% respecto a 2022 en el **índice FTSE4Good**, manteniéndonos en este importante baremo internacional, que mide las empresas más responsables en España en términos ESG (*Environmental, Social and Governance*).
- El informe **MERCO** sitúa a MAPFRE, en el ranking general de España, como la quinta empresa más responsable en términos ESG y la primera en el sector asegurador.
- La compañía ha sido incluida por tercer año consecutivo en el **Gender Equality Index** de Bloomberg que mide la igualdad de género en diferentes aspectos. También ha sido reconocida por su compromiso en esta materia y en el liderazgo femenino en Turquía y Ecuador.

1.6. Estrategia

El ciclo estratégico 2022–2024 en el que nos encontramos, aprobado por el Comité Ejecutivo y el Consejo de Administración de MAPFRE S.A., cuyas métricas han sido calculadas según los principios contables vigentes en cada país, se somete de manera continua a un ejercicio de revisión, permitiendo así gestionar el entorno de incertidumbre en el que nos encontramos.

A continuación, detallamos los **avances más relevantes del Plan Estratégico en 2023 y las perspectivas para los próximos años.**

Avances del Plan en 2023

La evolución de nuestra ambición se refleja en los **objetivos aspiracionales** cuya evolución a cierre de 2023 mostramos a continuación:

- ROE: 9,9% (sin extraordinarios operativos) frente a una aspiración inicial para el trienio 2022-2024 de 9% - 10% (ratio promedio).
- Crecimiento Primas: 9,7% frente a una aspiración inicial para el trienio 2022-2024 de 5% - 6% (crecimiento promedio a perímetro constante).
- Ratio combinado No Vida: 97,24% frente a una aspiración para el período 2023-2024 de en torno al 96% (ratio promedio).
- Brecha salarial de género: 0,90% frente a una aspiración inicial al 2024 de +/-1%.
- ESG inversiones: 96,6% de la cartera de inversión (gestionada por MAPFRE AM, Brasil y USA) calificada con criterios ESG, frente a una aspiración al 2024 de 90% (de la cartera global).

En 2023 hemos actualizado y aprobado la Norma de Planificación Estratégica, que nos ayuda a adaptarnos, no sólo a nuevas maneras de trabajar, sino también de pensar, para afrontar satisfactoriamente los retos del futuro y seguir trabajando en la modernización de nuestra empresa.

Esta Norma recoge nuevos enfoques para afrontar los desafíos actuales y lograr **competir en un entorno empresarial cada vez más dinámico.**

En 2023 hemos llevado a cabo una renovación profunda de nuestra estructura, con entrada en vigor en 2024, para aprovechar el recorrido que tenemos por delante.

Nuestro modelo de negocio responderá a las necesidades de todos nuestros grupos de interés, apoyando el crecimiento a nivel global y aprovechando la fortaleza de nuestra empresa.

Nuestra hoja de ruta para los próximos años continuará centrada en la accesibilidad, la diferenciación y la escalabilidad. Todo ello con la digitalización acompañando nuestra actividad. Nuestro talento y experiencia nos permitirán alcanzar los objetivos que nos marquemos.



Nos seguiremos apoyando en nuestros **pilares estratégicos** de crecimiento y rentabilidad, eficiencia y productividad, y transformación, que, además, reforzaremos con el amplio y positivo proyecto de sostenibilidad que tenemos desplegado. El compromiso del equipo humano con el negocio contribuirá a la estabilidad de estos pilares.



Queremos trabajar con mayor profundidad el potencial de un **crecimiento disciplinado** enfocado a:

- la priorización.
- el desarrollo de nuevas líneas de negocio.
- el enriquecimiento de los negocios actuales.
- la asignación adecuada de recursos.

Nuestro objetivo es llegar a los clientes y hacer más efectiva la presencia que tenemos en los mercados, afrontando las circunstancias externas y respondiendo a los desafíos internos. La flexibilidad nos permitirá evolucionar nuestro plan y centrarlo en la consecución de los objetivos, además de generar valor social.

1.7. Hitos principales y cifras destacadas

1.7.1. Marco regulatorio y entorno global

1.7.1.1. Marco regulatorio

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

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

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

Entre las novedades legislativas de aplicación a partir del ejercicio 2023, cabe destacar la entrada en vigor de la NIIF-UE 17 "Contratos de Seguro" y la NIIF-UE 9 "Instrumentos Financieros", que introducen cambios significativos en la valoración y presentación de los estados financieros.



Más información: [3.2. Identificación de los riesgos, página 49](#)

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.

1.7.1.2. Entorno económico y asegurador

Entorno económico

A principios de 2023, el contexto era de una incertidumbre elevada, la transición inequívoca hacia una fase marcada por la desaceleración del crecimiento económico y la generalización de eventos de riesgo que podrían conducir a escenarios de "aterrizaje duro" en economías desarrolladas y emergentes. Respecto a la dinámica de los precios, las cifras de inflación seguían mostrando una persistencia no anticipada y, en cierta forma, incompatible con la relativa pasividad de los bancos centrales. Sin embargo, y a pesar de las renovadas preocupaciones en el sector financiero, el desarrollo del comienzo del año fue tamizando la visión pesimista, dando paso a un moderado optimismo, pero "con cautelas", en la medida en que la inestabilidad financiera persistía.

A lo largo de los siguientes trimestres, se extendió el tono positivo a medida que la actividad económica demostraba ser más resiliente de lo inicialmente anticipado, en un contexto inflacionario más benigno, en buena medida gracias a la normalización de los precios de la energía y la caída del precio de las materias primas. Todo ello, a pesar de tratarse de un escenario no exento de catalizadores de riesgo, como las crisis bancarias, las rebajas del rating de Estados Unidos, las tensiones en Oriente Medio y la continuación de la guerra de Ucrania, entre otros.

En suma, 2023 se caracterizó por ser un año desafiante en términos de predicción, con riesgos de toda índole (macro-financieros, geopolíticos, tecnológicos, etc.), y sometido a un reequilibrio constante de incertidumbres, con shocks que se desvanecen, conflictos que se cristalizan y tensiones que emergen.

Ahora bien, en 2024, se prevé que las dificultades geopolíticas y otros riesgos clave del pasado se mantengan, mientras que la política monetaria entra en una etapa de moderación a la espera de convalidar la efectividad de las medidas tomadas hasta el momento, y se espera que la política fiscal deje de ser un soporte adicional como lo ha sido en el pasado. Hasta ahora, las incertidumbres geopolíticas parecen estar contenidas, aunque la complejidad de las cadenas de suministro y su interconexión, así como la presencia de riesgos de cola que no se manifestaron en 2023, pueden hacerlas resurgir y poner a prueba la resiliencia del comercio mundial tras las reordenaciones económicas globales (*nearshoring/friendshoring*).

Por lo que toca a la actividad económica, el desempeño global se espera más débil, con una gradual desaceleración del crecimiento que podría tocar fondo de cara a la recta final de 2024 o a principios de 2025. Y por lo que respecta a la inflación, aún es necesario controlarla, además de que se reaviva el riesgo de que, a corto plazo, vuelva a repuntar como resultado de los problemas geopolíticos y de efectos base menos favorables.

En síntesis, la economía global se encamina hacia un ajuste a corto plazo, buscando un equilibrio entre la oferta y una demanda menos activa, con nuevos precios aún por definir. Este escenario sugiere un ajuste de mitad de ciclo, en donde los avances en la oferta continúan de manera gradual y positiva, mientras que la demanda se mantiene en niveles más débiles o estancados. Los bancos centrales de todo el mundo están a la espera de este proceso, buscando establecer una nueva tasa de equilibrio o tipo de interés neutral que se adapte a los nuevos niveles de precios. Las decisiones de los bancos centrales jugarán un papel crucial en determinar si el ajuste ha sido lo suficientemente preciso para prolongar el actual ciclo de expansión, o si, por el contrario, los efectos acumulados de la política monetaria indican una ruptura clásica de final de ciclo.

Como resultado, la política monetaria presenta una hoja de ruta aún poco clara y diversa. La inflación no ha disminuido lo suficiente como para cerrar el capítulo, por lo que los mercados seguirán atentos a las decisiones de los bancos centrales. En cuanto a la política fiscal, a medida que las opciones de gasto comienzan a verse restringidas en muchas economías y los ingresos se ven más limitados, la moderación surge como escenario central.

De esta forma, se prevé cierto declive en el crecimiento económico durante 2024, seguido de una moderada recuperación en 2025. En el escenario base, se observa un escenario de actividad global al alza (2,3% y 2,6% en 2024 y 2025), mientras que, en materia de precios, se prevé una inflación media para estos años del 4,4% y 3,3%, respectivamente. Por su parte, en el escenario estresado (de naturaleza alternativa) se prevé un más débil crecimiento económico global que se situaría en el 1,4% y 1,5% en 2024 y 2025, y una inflación promedio en el entorno del 4,8% y 2,9% para cada uno de esos años.

Las previsiones sobre la evolución de datos macroeconómicos de los principales mercados donde

MAPFRE opera son las siguientes:

CONCEPTO	Brasil		España		Estados Unidos		México	
	2023 (E)	2024 (P)	2023 (E)	2024 (P)	2023 (E)	2024 (P)	2023 (E)	2024 (P)
PIB	3,1 %	1,6 %	2,5 %	1,4 %	2,5 %	1,1 %	3,3 %	2,0 %
(% a/a, media)								
Inflación IPC	4,6 %	4,0 %	3,1 %	2,4 %	3,4 %	2,7 %	4,7 %	4,2 %
(% a/a, media)								
Tipo de interés oficial	11,80 %	9,50 %	4,50 %	3,00 %	5,50 %	4,00 %	11,25 %	9,25 %
Población	217,2	218,3	47,9	48,0	335,1	336,7	129,1	129,0

(Millones de personas)

Fuente: MAPFRE Economics . Informe "Panorama económico y sectorial 2023". Datos 2023 estimados y 2024 previstos.

Entorno asegurador

Los efectos sobre el nivel de actividad económica de unas condiciones de financiación endurecidas y de la contracción del crédito en gran parte de las economías seguirán trasladándose a la economía real en forma de menores crecimientos, dibujando un panorama para la actividad aseguradora de crecimientos moderados en el volumen de negocio, especialmente para aquellos segmentos más vinculados al ciclo económico y al volumen de crédito, como son el seguro de Autos, los relacionados con la construcción y la inversión empresarial o los seguros de Vida riesgo.

Por otro lado, las expectativas de futuros recortes de tipos de interés por parte de los principales bancos centrales están generando movimientos en las curvas de tipos de interés con tendencia a la baja. No obstante, los altos niveles de los tipos de interés comparados con los de la última década, así como la expectativa de que puedan continuar bajando, seguirá favoreciendo el negocio de los seguros de Vida vinculados al ahorro. El entorno sigue marcado por unas curvas de tipos de interés libres de riesgo invertidas en los principales mercados, particularmente en Estados Unidos y en la Eurozona, lo que obliga a adaptar la oferta a una situación en la que no se puede ofrecer una prima por plazo positiva en los productos de mayor duración, por la pendiente negativa de la curva de tipos de interés.

En cuanto al riesgo de crédito, el encarecimiento del coste de financiación en un entorno de altos niveles de endeudamiento y de elevados déficits fiscales de los gobiernos, muchos de ellos en procesos electorales, podría tensionar las primas de riesgo en los próximos meses. La renta variable, por su parte, tuvo un buen comportamiento en 2023 con la ayuda de las expectativas de bajadas de tipos de interés. Este entorno sigue favoreciendo el desarrollo de los productos de seguros de Vida en los que el tomador asume el riesgo de la inversión, que pueden ampliar la composición de los activos de referencia hacia un mayor peso de la renta fija en la combinación de productos que se ofrezcan en el mercado.

Por último, en cuanto a la rentabilidad del sector asegurador, que ha sufrido en los dos últimos años por el fuerte repunte de la inflación, se espera una mejoría por las revisiones al alza de las primas de seguros y la moderación en el crecimiento de los costes de las aseguradoras, a medida que se modera el aumento de los precios. Por otro lado, los mayores ingresos financieros de las carteras de inversiones de las entidades aseguradoras contribuirán también a esta previsible mejora de la rentabilidad. Sin embargo, el aumento en la frecuencia y severidad de los eventos catastróficos de la naturaleza a consecuencia del cambio climático y, en algunos mercados, la mayor litigiosidad en las reclamaciones, podrían actuar en sentido contrario, presionando la rentabilidad y la oferta de coberturas, y ampliando gradualmente la brecha de aseguramiento.

1.7.2. Principales magnitudes económicas de MAPFRE

1.7.2.1. Principales magnitudes bajo criterios internacionales⁴

Concepto	Diciembre 2023	Diciembre 2022	Var. % 23/22
RESULTADOS			
Ingresos Totales	33.391,0	30.631,7	9,0 %
Ingresos de seguros y reaseguros	24.781,0	22.717,2	9,1 %
1.- Liberación de pasivos por cobertura restante	20.478,1	19.162,8	6,9 %
2.- Liberación de los gastos de adquisición asignados al periodo	4.302,8	3.554,3	21,1 %
Resultado neto atribuido	677,2	563,6	20,2 %
Ratio de Siniestralidad No Vida	66,0 %	66,0 %	0,0 p.p.
Ratio de Gastos No Vida	30,7 %	30,6 %	0,1 p.p.
Ratio Combinado No Vida	96,6 %	96,5 %	0,1 p.p.
Beneficio por acción (euros)	0,22	0,18	20,2 %
BALANCE			
Activos totales	54.947,1	52.197,1	5,3 %
Activos bajo gestión	56.968,2	52.512,8	8,5 %
Patrimonio atribuido a la Sociedad dominante	8.466,6	7.797,1	8,6 %
Margen de servicio contractual	2.580,4	2.289,0	12,7 %
Deuda	2.743,2	2.934,7	-6,5 %
ROE	8,3 %	7,0 %	1,3 p.p.
EMPLEADOS AL CIERRE DEL PERIODO			
Total	30.873	31.293	-1,3 %
- España	11.493	11.716	-1,9 %
- Otros países	19.380	19.577	-1,0 %
ACCIÓN MAPFRE			
Capitalización bursátil	5.983,6	5.574,0	7,3 %
Valor acción (euros)	1,943	1,810	7,3 %
SOLVENCIA			
Ratio de solvencia	198,1 %	201,2 %	-3,1 p.p.

Cifras en millones de euros

Los ingresos consolidados del Grupo alcanzaron los 33.391 millones de euros, con una mejora del 9%.

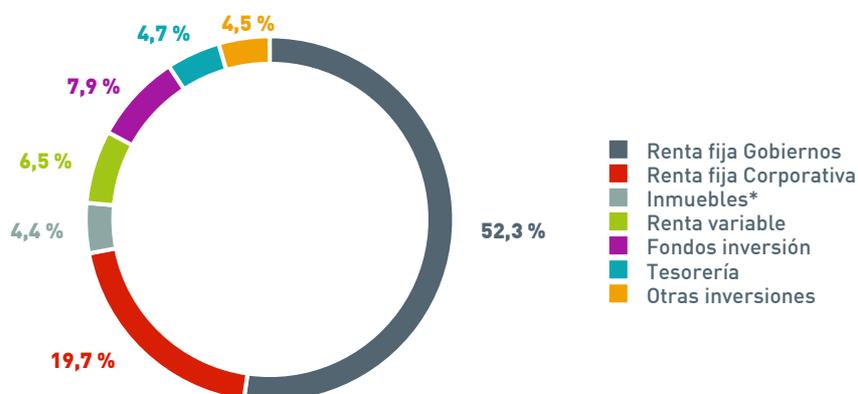
Los ingresos del servicio de seguro ascendieron a 24.781 millones de euros, con un aumento del 9,1%.

El beneficio atribuible a diciembre de 2023 ascendió a 677,2 millones de euros, con un crecimiento del 20,2%.

⁴ Según las normas internacionales de información financiera aplicables al Grupo MAPFRE

CARTERA DE INVERSIÓN

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



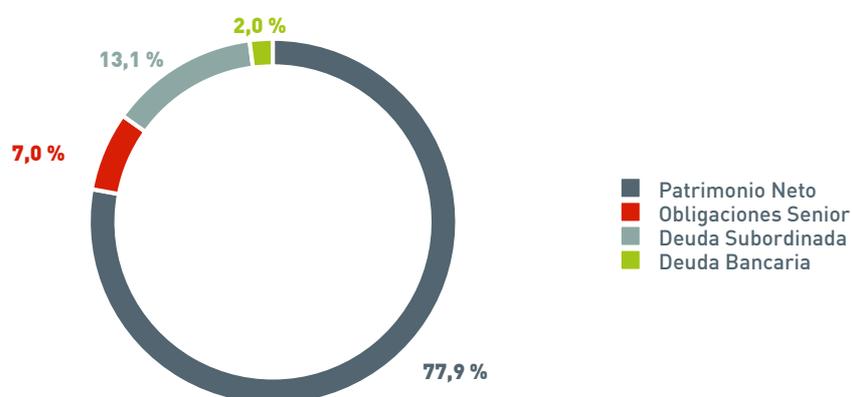
*"Inmuebles" incluye tanto inversiones inmobiliarias como inmuebles de uso propio

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

Concepto	Deuda		Total
	Gobiernos	Corporativa	
España	9.612,4	1.572,9	11.185,2
Resto de Europa	4.104,4	3.969,4	8.073,8
Estados Unidos	1.741,7	1.985,1	3.726,8
Brasil	3.765,6	1,2	3.766,8
Latinoamérica - Resto	2.658,8	722,0	3.380,8
Otros países	1.121,1	436,6	1.557,7
TOTAL	23.003,9	8.687,2	31.691,1

Cifras en millones de euros

ESTRUCTURA DE CAPITAL



La estructura de capital asciende a 12.286 millones de euros, de los cuales el 78% corresponde a patrimonio neto.

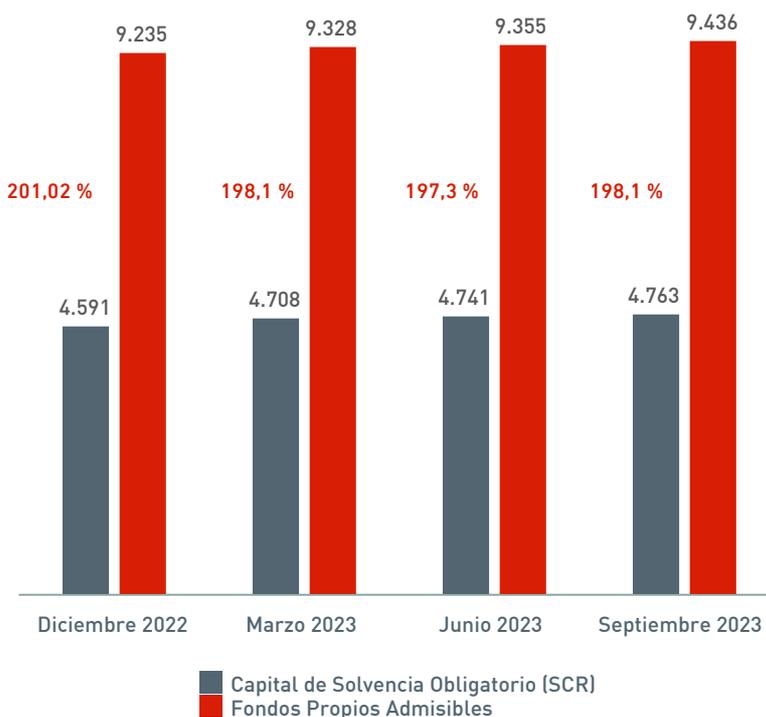
El patrimonio neto consolidado ha alcanzado la cifra de 9.656,3 millones de euros a 31 de diciembre de 2023, frente a 8.869,7 millones de euros a 31 de diciembre de 2022. A 31 de diciembre de 2023 la participación de los accionistas minoritarios en las sociedades filiales es de 1.189,7 millones de euros 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 2023 (2,53 euros a 31 de diciembre de 2022).

Solvencia y niveles de capitalización

El ratio de Solvencia II del Grupo MAPFRE se situó en el 198,1% a septiembre de 2023, frente al 201,2% al cierre de diciembre 2022, incluyendo medidas transitorias. Este ratio sería el 189,7%, excluyendo los efectos de dichas medidas. Los fondos propios admisibles alcanzaron 9.436 millones de euros durante el mismo periodo, de los cuales el 83,5% 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.

SOLVENCIA II (Millones de euros)



LA ACCIÓN DE MAPFRE

DESEMPEÑO / ACCIÓN DE MAPFRE

Resultado atribuible a la Sociedad dominante	677,2
Beneficio por acción (euros)	0,22

Cifras en millones de euros salvo Beneficio por acción

Concepto	31/12/2023
Total acciones en circulación	3.079.553.273
Capitalización (millones de euros)	5.984
Valor acción (euros)	1,943
Valor contable por acción (euros)	2,749
Precio/Valor contable	70,7 %
Dividendo por acción (12 meses - euros)	14,5
Valor nominal por acción (euros)	0,1

A continuación, se detalla la evolución de la acción MAPFRE en el año 2023:



Fuente: Bloomberg y cálculos propios

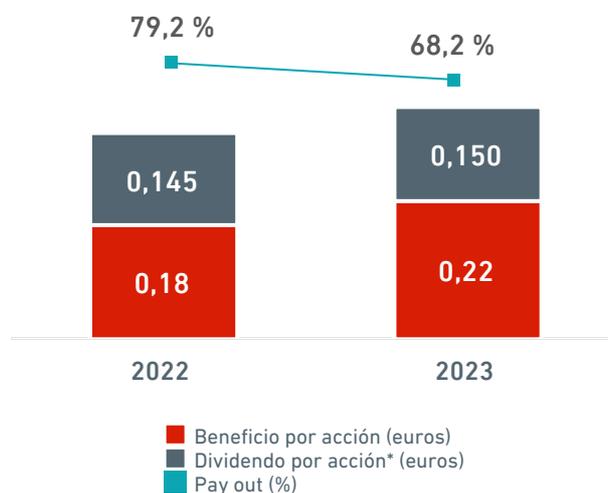
Bancos españoles: aquellos bancos que coticen y forman parte del IBEX 35

Dividendo y pay-out

El día 30 de noviembre se abonó el dividendo a cuenta del ejercicio 2023 de 0,0603 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 2023 es

de 0,09 euros brutos por acción. Por lo tanto, el dividendo total con cargo a los resultados del ejercicio 2023 asciende a 0,15 euros brutos por acción, lo que supone un ratio de pay-out del 68,2%.



*Dividendos pagados con cargo al ejercicio

Cobertura de analistas

A partir de los informes de los analistas que cubren la acción MAPFRE, el precio medio objetivo de la acción MAPFRE se sitúa en 2,30 euros a fecha de este informe. A 31 de diciembre de 2022, el precio medio objetivo se situaba en 2,10 euros.

La mayoría de los analistas recomiendan comprar (54%), mientras que el resto de analistas recomiendan mantener (23%) o vender (23%).

Calificaciones crediticias

Se desglosan en la siguiente tabla las calificaciones crediticias actualmente otorgados por las

principales agencias de rating.

ENTIDADES DOMICILIADAS EN ESPAÑA	S&P	FITCH	A.M. BEST
MAPFRE S.A. - Emisor de deuda	A- (Estable)	A- (Estable)	
MAPFRE S.A. - Deuda senior	A-	BBB+	
MAPFRE S.A. - Deuda subordinada	BBB	BBB-	
Fortaleza financiera			
MAPFRE RE	A+ (Estable)		A (Estable)
MAPFRE ESPAÑA			A (Estable)
MAPFRE ASISTENCIA		A+ (Estable)	
ENTIDADES PRINCIPALES DOMICILIADAS FUERA DE ESPAÑA	S&P	FITCH	A.M. BEST
Fortaleza financiera			
MAPFRE SIGORTA A.S. (Turquía)		AA+ tur (Estable)	
MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA		AA col (Estable)	
MAPFRE BHD COMPAÑIA DE SEGUROS (República Dominicana)		AAA dom (Estable)	
MAPFRE U.S.A. Group			A (Estable)
MAPFRE PRAICO (Puerto Rico)			A (Estable)
MAPFRE MÉXICO			A (Estable)
MAPFRE PANAMÁ			A (Estable)

1.7.2.2. Información bajo criterios locales

MAPFRE obtiene un resultado neto de 692 millones (+7,7%) y alcanza un ROE ajustado cercano al 10% .

- El resultado neto habría superado los 767 millones de euros (+19,4%) sin el deterioro de 75 millones de euros del fondo de comercio de Estados Unidos.
- Las primas crecen un 9,7% alcanzando los 26.917 millones, la cifra más alta de la historia, mientras los ingresos aumentan un 9,2% y se sitúan en 32.239 millones.
- IBERIA es el negocio que más crece en primas, con un aumento del 15,8%.
- LATAM dispara su resultado neto hasta los 373 millones de euros y es el principal contribuidor al beneficio, con un aumento del 24%.
- MAPFRE RE, con un sólido crecimiento del negocio, aumenta su contribución al resultado, alcanzando los 245 millones de euros (+71%).
- El ROE excluyendo el deterioro del fondo de comercio de Estados Unidos se sitúa en el 9,9% (9% sin excluir este impacto).
- Los fondos propios crecen por encima del 10%.
- El Consejo de Administración ha acordado proponer a la Junta General un dividendo complementario con cargo al ejercicio de 2023 de 9 céntimos por acción, un 5,9% más que el del año anterior.

PRINCIPALES MAGNITUDES⁵

Concepto	Diciembre 2023	Diciembre 2022	Var. %
Ingresos	32.239,2	29.509,7	9,2 %
Primas emitidas y aceptadas totales	26.917,2	24.540,3	9,7 %
No Vida	20.961,1	19.341,8	8,4 %
de las cuales:			
Autos	6.109,3	5.912,4	3,3 %
Seguros Generales	8.491,4	7.658,2	10,9 %
Salud & Accidentes	1.996,4	1.822,6	9,5 %
Reaseguro - No Vida	7.368,6	6.581,6	12,0 %
Vida	5.956,1	5.198,5	14,6 %
de las cuales:			
Vida Riesgo	2.664,7	2.481,3	7,4 %
Vida Ahorro	2.728,8	2.024,7	34,8 %
Reaseguro - Vida	562,6	692,5	-18,8 %
Resultado Neto	691,8	642,1	7,7 %
Resultado Neto sin deterioro del Fondo de Comercio	766,8	642,1	19,4 %
Ratios			
Ratio de Siniestralidad No Vida	69,6 %	70,6 %	-1,0 p.p
Ratio de Gastos No Vida	27,6 %	27,4 %	0,2 p.p
Ratio Combinado No Vida	97,2 %	98,0 %	-0,8 p.p
Ratio Combinado Vida Riesgo	82,7 %	83,1 %	-0,4 p.p
Fondos propios	8.070,8	7.289,3	10,7 %
ROE	9,0 %	8,2 %	0,9 p.p
ROE sin deterioro del Fondo de Comercio	9,9 %	8,2 %	1,8 p.p

Cifras en millones de euros

El incremento de los ingresos del 9,2% consolida la tendencia de los últimos trimestres y refleja, tanto un aumento significativo de los volúmenes de negocio, como una mejora de los ingresos financieros.

Las primas avanzan un 9,7%, sin impacto relevante de los tipos de cambio. Este crecimiento refleja una mejora generalizada del negocio, con incrementos del 8,4% en No Vida y del 14,6% en Vida. Contribuyen positivamente IBERIA, LATAM y el negocio del Reaseguro.

El resultado neto, que asciende a 692 millones, incluye los siguientes hechos singulares durante el año:

- La ocurrencia de dos eventos catastróficos relevantes, el terremoto en Turquía y el huracán Otis en México, con un impacto agregado de 159 millones de euros. En 2022 hubo una sequía en la cuenca del río Paraná con un impacto de 113 millones. Adicionalmente, la mayor frecuencia de eventos atmosféricos en Europa ha tenido un impacto neto de más de 115 millones superior al 2022.

⁵Según criterios contables locales homogeneizados

- El ingreso neto de 46,5 millones como consecuencia del arbitraje por la ruptura de la alianza con Bankia.
- El deterioro de 75 millones del fondo de comercio de las operaciones de seguros en los Estados Unidos. Este hecho no ha tenido ningún impacto en la generación de tesorería, ni en la solvencia ni en la capacidad de pago de dividendos del Grupo.
- La hiperinflación en Venezuela, Argentina y Turquía ha tenido un impacto negativo de 47 millones de euros (41 millones en 2022).

El resultado neto y el ROE excluyendo el impacto de este deterioro se sitúan en 767 millones y el 9,9% respectivamente.

Respecto al negocio de No Vida, las primas se incrementan en más de 1.600 millones de euros en el año, con aumentos del 10,9% en Seguros Generales, 9,5% en Salud y Accidentes y 3,3% en Autos. El ratio combinado se sitúa en el 97,2% (-0,8 p.p.) y se mantienen la volatilidad y dispersión de periodos anteriores. Seguros Generales mantiene un ratio sólido (87,6%) con una mejora de -0,3 p.p., lo que ha compensado la alta siniestralidad que todavía experimenta el negocio de Automóviles. El ratio combinado de este último ha alcanzado el 106% (-0,1 p.p.), a causa de las tensiones inflacionistas. Por su parte, el ratio combinado de Salud y Accidentes se sitúa en el 98,9% y presenta una mejora respecto el año anterior (-1,2 p.p.). El resultado financiero bruto, excluyendo el deterioro del fondo de comercio, alcanza los 767 millones, con un aumento de cerca de 160 millones y un crecimiento del 26,2%.

En cuanto al negocio de Vida, las primas suben cerca de 760 millones impulsadas por Vida Ahorro en España. El resultado refleja tanto un buen comportamiento técnico en todas las geografías como los fuertes ingresos financieros, especialmente en Latinoamérica. El ratio combinado de Vida Riesgo se sitúa en un nivel excelente (82,7%) con una mejora de 0,4 p.p. en el año. Todo ello produce un crecimiento del resultado técnico financiero de Vida del 12%.

INFORMACIÓN DE REGIONES Y UNIDADES⁶

	Primas			Resultado atribuible			Ratio combinado	
	2023	2022	Var.% 23/22	2023	2022	Var.% 23/22	2023	2022
IBERIA	8.832,6	7.625,6	15,8 %	361,0	375,5	-3,9 %	99,9 %	96,8 %
BRASIL	5.136,0	4.851,5	5,9 %	233,0	143,7	62,1 %	78,6 %	86,9 %
OTROS LATAM*	4.672,1	4.123,9	13,3 %	140,5	157,1	-10,6 %	101,8 %	100,8 %
NORTEAMÉRICA	2.682,1	2.589,5	3,6 %	(1,8)	(16,8)	89,3 %	105,4 %	108,2 %
EMEA	1.290,9	1.317,2	-2,0 %	(46,6)	(29,6)	-57,4 %	116,4 %	112,2 %
TOTAL SEGUROS	22.613,8	20.507,8	10,3 %	686,1	629,3	9,0 %	97,9 %	98,5 %
NEGOCIO REASEGURO	6.115,5	5.670,7	7,8 %	215,4	122,6	75,7 %	96,0 %	97,4 %
NEGOCIO GLOBAL RISKS	1.740,4	1.550,6	12,2 %	29,2	20,8	40,3 %	90,4 %	90,0 %
ASISTENCIA - MAWDY	213,7	213,7	0,0 %	5,4	6,9	-20,7 %	97,9 %	97,1 %
Holding, eliminaciones y otros	(3.766,2)	(3.402,5)	-10,7 %	(244,4)	(137,4)	-77,9 %	—	—
MAPFRE S.A.	26.917,2	24.540,3	9,7 %	691,8	642,1	7,7 %	97,2 %	98,0 %

Cifras en millones de euros

*Incluye México y LATAM SUR-CENTRO

⁶ Bajo los principios contables vigentes en cada país.

IBERIA

Las primas en IBERIA superan los 8.800 millones (+15,8%), destacando España con 8.525 millones (+15,7%). Las primas de Portugal ascienden a 307 millones (+18,8%).

El negocio de Vida multiplica su volumen por 1,4 veces frente al año anterior, alcanzando los 2.679 millones, de los que 2.340 corresponden a Vida Ahorro (1.562 millones en 2022).

Las primas del negocio de No Vida crecen un 7,8% y reflejan la buena evolución del negocio de Seguros Generales (+9,5%) impulsado por el ramo de Empresas, y los ramos de Salud y Accidentes (+8,0%).

En Automóvil, las primas crecen un 5,3% debido a la progresiva adaptación de tarifas al contexto inflacionario. La cartera alcanza más de 6,1 millones de vehículos asegurados, con una ligera reducción fundamentada en medidas de selección de riesgos.

El resultado y el ratio combinado de No Vida se ven impactados por el negocio de Automóviles, cuyo ratio combinado asciende a 103,6% (+2,6 p.p.). Este ramo está afectado por la recuperación de la movilidad a niveles pre-pandemia, el escenario de alta inflación, la actualización del Baremo y una mayor incidencia de siniestros atmosféricos. La tarifa se continuará adaptando en base a la evolución de los costes esperados.

El negocio de Seguros Generales, se ha visto igualmente afectado por los eventos atmosféricos, sobre todo las fuertes tormentas en España en la segunda mitad del año, que han afectado a los ramos de Hogar, Comunidades y Empresas. El ratio combinado se sitúa en el 100% (+6,2 p.p.).

El negocio de Vida continúa contribuyendo fuertemente al resultado, tanto por el segmento de Ahorro como de Riesgo, este último con un ratio combinado del 69,1%.

El resultado financiero sigue mejorando en un entorno más favorable, con una aportación bruta al resultado de No Vida de 177,9 millones (117,4 millones en 2022).

El resultado neto alcanza los 361 millones, de los cuales España aporta 345,7 millones y Portugal 15,4 millones. Las plusvalías netas realizadas han tenido un impacto en el resultado neto de 73,5 millones (70,3 millones en 2022). El resultado también incluye el impacto positivo de 46,5 millones como consecuencia del arbitraje por la ruptura de la alianza con Bankia (29,4 y 17,1 millones en Vida y No Vida, respectivamente).

BRASIL

En Brasil las primas ascendieron a 5.136 millones (+5,9%), con un real brasileño estable. Esta mejora en la emisión se debe sobre todo a la positiva evolución de los negocios de Seguros Agrarios y Vida Riesgo, que crecen en euros un 7,4% y un 5,6% respectivamente.

El negocio de Automóviles registra un incremento del 0,9%, y continúa la rápida adaptación de las tarifas a la inflación. La cartera de vehículos asegurados se sigue reduciendo durante el año debido a medidas de selección de riesgos.

El ratio combinado de No Vida disminuye de forma significativa hasta el 78,6%, gracias a una mejora de más de 12 puntos en el ratio de Automóviles, que alcanza 102,5% por las actualizaciones de tarifas. El ratio combinado de Seguros Generales presenta un excelente 69,8%, apoyado en el negocio agrario.

El resultado financiero de No Vida sigue evolucionando muy positivamente, con una aportación bruta de 92,3 millones (80,8 millones en 2022).

Por su parte, el negocio de Vida Riesgo también registra un ratio combinado sólido, situándose en el 79%. El resultado financiero de Vida también aumenta apoyado en las altas tasas de interés del país.

OTROS LATAM

Las primas de la región crecen un 13,3%, mientras que el resultado neto se sitúa en 140,5 millones, con contribuciones relevantes de México y Perú. La emisión en moneda local crece en todos los países, destacando los crecimientos en México (28%), Colombia (10%), República Dominicana (9%) y Perú (8%).

El ratio combinado aumenta hasta el 101,8% a causa de un repunte en Seguros Generales que se ve parcialmente compensado por una mejora en el negocio de Automóviles.

El negocio de Vida y los ingresos financieros continúan mejorando y contribuyendo muy positivamente al resultado.

En México, las primas ascienden a 1.466 millones, con un crecimiento del 43,4%, impulsado por la emisión de una póliza relevante de riesgos industriales en el segundo trimestre (aporta 30 puntos al crecimiento), junto con la favorable evolución del peso mexicano (+11,8%). Además, tanto el ramo de Automóviles como Vida han experimentado fuertes crecimientos. El resultado neto alcanzó los 44,3 millones, mejorando un 43% frente al de diciembre 2022. El ratio combinado se sitúa en 98,2% y aumenta 1,5 p.p., con una mejora en el ratio de Autos compensado por un repunte en las otras líneas de negocio.

En Perú las primas alcanzan los 760 millones, con un crecimiento del 7,5%, mientras su resultado neto se situó en 38 millones, muy condicionado por los efectos derivados del Niño Costero que han tenido una incidencia especial en los ramos de No Vida.

NORTEAMÉRICA

Las primas alcanzaron los 2.682 millones de euros en diciembre, creciendo un 3,6%, a pesar de la ligera depreciación del dólar (-3,3%). El mayor contribuidor ha sido Estados Unidos con cerca de 2.280 millones y un crecimiento del 2,4%.

El ratio combinado de No Vida se sitúa en el 105,4%, todavía afectado por el entorno inflacionario, pero con una mejora de 2,9 p.p. en el año.

El ratio combinado de Automóviles se sitúa en 107,1% (-2,5 p.p.), con mejor comportamiento durante la segunda mitad del año. La frecuencia siniestral se muestra estable, y los aumentos de tarifa ya implementados en Estados Unidos (más de un 29% desde enero 2022) deberían compensar el aumento esperado de los costes de siniestros.

En Seguros Generales el ratio combinado alcanza el 100,8%, afectado por varios eventos climatológicos durante el año, así como el importante aumento del coste de las protecciones catastróficas del reaseguro. En el Seguro de Hogar continúa la tendencia de aumentos de tarifas.

Las plusvalías realizadas netas han tenido un impacto en el resultado neto de 5,2 millones de euros (27,7 millones en 2022).

Puerto Rico, por su parte, ha registrado un incremento del 10,8% superando los 400 millones de primas con un resultado de 27,9 millones de euros.

A pesar del excelente resultado en Puerto Rico, la región de NORTEAMÉRICA ha registrado unas pérdidas de 1,8 millones de euros.

EMEA

Las primas se sitúan en más de 1.290 millones, lo que representa un decrecimiento del 2% y refleja la caída del negocio de Vida en Malta.

La región registra unas pérdidas de 47 millones, concentradas en Italia y en Alemania, como consecuencia del complicado entorno de automóviles y las fuertes tormentas en Europa.

En Turquía, el buen comportamiento de las inversiones financieras denominadas en euros, han compensado tanto el efecto de la inflación como el impacto del terremoto del primer trimestre, permitiendo este país reportar beneficios durante 2023. Por último, Malta mantiene una contribución recurrente al beneficio.

MAPFRE RE

Las primas de MAPFRE RE, que incluye el negocio de Reaseguro y el de Riesgos Globales, se incrementaron un 8,8%, alcanzando los 7.856 millones.

El negocio de Reaseguro crece un 7,8%, mientras que el de Riesgos Globales aumenta un 12,2%.

El ratio combinado mejora significativamente en el año hasta el 95,6% (-1,2 p.p.), apoyado en la recuperación de tarifas en el mercado de reaseguro, especialmente la cobertura catastrófica.

Dos eventos catastróficos relevantes, el terremoto en Turquía y el Huracán Otis en México, han tenido un impacto combinado de 153 millones de euros. Otros eventos de frecuencia, entre ellos las tormentas en Europa, se han visto compensados por la ausencia de eventos en el Atlántico.

El resultado financiero también crece, con una aportación bruta al resultado de No Vida de 128,2 millones (79,5 millones en 2022). Las plusvalías realizadas netas han tenido un impacto en el resultado de 12,3 millones (2,4 millones en 2022).

El beneficio neto ha alcanzado los 244,6 millones, lo que supone un crecimiento del 70,6%.

MAPFRE ASISTENCIA - MAWDY

Los ingresos ascendieron a 472 millones, lo que representa un crecimiento del 9,2% y registra un beneficio neto de 5,4 millones de euros.

CONCILIACIÓN CRITERIOS LOCALES Y NORMAS INTERNACIONALES - Ejercicio 2023

Fondos Propios

FONDOS PROPIOS ATRIBUIDOS LOCAL HOMOGENEIZADO	8.071
Ajuste por aplicación NIIF 17	301
Diferencia de criterios de reconocimiento de resultados y descuento de provisiones	769
Nuevos pasivos aseguradores	
Margen de riesgo	-256
Componente de pérdida	-212
Ajuste por aplicación NIIF 9	32
Diferencias de conversión	63
Total ajustes NIIF 9-17	396
FONDOS PROPIOS ATRIBUIDOS NIIF 9-17	8.467

Cifras en millones de euros

Resultados

RESULTADO ATRIBUIDO LOCAL HOMOGENEIZADO	692
Ajuste por aplicación NIIF 17	-45
Descuento y acreditación Pasivos Siniestros Incurridos PAA	28
Margen de riesgo PAA	-33
Componente de pérdida PAA/BBA/VFA	-52
Diferencias criterios valoración NIIF 4 vs NIIF 17 BBA/VFA	12
Ajuste por aplicación NIIF 9	30
Renta variable	-65
Fondos de inversión	80
Renta Fija y Deterioro	15
Total ajustes NIIF 9-17	-15
RESULTADO ATRIBUIDO NIIF 9-17	677

Cifras en millones de euros

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

Entre los hechos relevantes del ejercicio 2023 cabe destacar los siguientes:

Hechos económicos relevantes

Impactos de la inflación en operaciones de seguro y reaseguro

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

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

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

Asimismo, MAPFRE optó también por la sustitución de parte de sus bonos y deuda a tipo fijo por títulos cuyo interés está vinculado bien a la inflación, o bien a la tasa de interés de los bancos centrales, lo que supone una protección para el entorno inflacionario.

Economías hiperinflacionarias

En el ejercicio 2023, tanto Venezuela como Argentina y Turquía se siguen considerando economías hiperinflacionarias, con un impacto negativo en el resultado del periodo de 70,2 millones de euros, recogido en la línea de "Resultado por Reexpresión de Estado Financieros".

Eventos catastróficos

Terremoto en Turquía / Huracán Otis

El terremoto de Turquía de principios de año y el huracán acaecido en México en Octubre de 2023, denominado como Otis, han impactado en los resultados de MAPFRE RE y en la compañía aseguradora local con un impacto agregado de 159 millones de euros.

Eventos Atmosféricos Adversos en Europa

La mayor frecuencia de eventos atmosféricos en Europa, principalmente en Iberia, Italia y Alemania, ha tenido un impacto neto adicional de 115 millones de euros sobre los siniestros registrados en el ejercicio 2022.

Hechos Corporativos Relevantes

Adquisición de INSIGNIA LIFE

Con fecha 27 de julio de 2023, MAPFRE informó del acuerdo para adquirir el 94% de las acciones representativas del capital social de la entidad mexicana PROYECTO INSIGNIA, S.A.P.I. DE C.V., entidad titular de la totalidad del capital social de INSIGNIA LIFE, S.A. DE C.V., sociedad aseguradora de Vida que opera en dicho país.

El precio de la operación incluye un pago inicial de 1.606.160.000 pesos mexicanos, y un pago adicional variable, en función de la consecución de objetivos en los tres años siguientes a la adquisición.

El cierre definitivo de la operación queda sometido a su aprobación por las autoridades correspondientes.

Terminación Alianza de Bancaseguros con BANKIA

En el proceso de resolución de los acuerdos de bancaseguros entre MAPFRE y BANKIA (sociedad absorbida por CAIXABANK) se sometió a arbitraje el derecho de MAPFRE a percibir, y la obligación de CAIXABANK de pagar, un 120%, en lugar del 110% ya abonado, del valor de mercado de los negocios de seguros objeto de dichos acuerdos.

Con fecha 28 de julio de 2023 se informó sobre el laudo que resuelve el procedimiento arbitral, estimando la demanda de MAPFRE y reconociendo su derecho a percibir el 120% del valor de mercado.

Dicho laudo conllevó la obligación de CAIXABANK de abonar a MAPFRE un importe de 53 millones de euros, con un efecto neto en resultados de 47 millones de euros.

Deterioro Fondo de Comercio Estados Unidos

En septiembre de este ejercicio, el Grupo ha procedido a deteriorar 75 millones de euros del fondo de comercio de las operaciones de seguros en los Estados Unidos. Este hecho no ha tenido ningún impacto en la generación de tesorería, ni en la solvencia ni en la capacidad de pago de dividendos del Grupo.



2

GOBIERNO CORPORATIVO

2.1. Estructura del gobierno

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

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

El Presidente del Consejo de Administración tiene la condición de máximo responsable ejecutivo de la Sociedad, si bien no goza de delegación permanente de facultades a su favor, recayendo dicha delegación en la Comisión Delegada que actúa como órgano delegado del Consejo de Administración, con todas sus facultades excepto aquellas que sean indelegables por imperativo legal o, en su caso, por previsión expresa en los Estatutos Sociales o en el Reglamento del Consejo de Administración.

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

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

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

- **Comisión Delegada.** Tiene como funciones la alta dirección y supervisión permanente de la gestión ordinaria de la Sociedad y sus filiales en sus aspectos estratégicos y operativos. Está integrada por un máximo de diez miembros, todos ellos componentes del Consejo de Administración.
- **Comité de Auditoría y Cumplimiento.** Tiene como funciones, entre otras, informar a la Junta General de Accionistas sobre las cuestiones que se planteen en relación con materias de su competencia, supervisar la eficacia del control interno y el proceso de elaboración y presentación de la información financiera y no financiera, elevar al Consejo de Administración la propuesta de nombramiento de auditor externo y establecer las oportunas relaciones con éste, y velar por la independencia y eficacia de la función de Auditoría Interna. Además, es el órgano encargado de la supervisión de la correcta aplicación en la Sociedad y en el Grupo de las normas de buen gobierno y de la normativa externa e interna. Está integrado por un mínimo de tres y un máximo de cinco consejeros, todos ellos no ejecutivos, la mayoría de los cuales, al menos, serán consejeros independientes.
- **Comité de Nombramientos y Retribuciones.** Desarrolla coordinadamente la política de designación y retribución de los consejeros y altos directivos del Grupo. Está integrado por un mínimo de tres y un máximo de cinco consejeros, todos ellos no ejecutivos y dos de los cuales, al menos, serán consejeros independientes.
- **Comité de Riesgos y Sostenibilidad.** Realiza funciones de apoyo y asesoramiento al Consejo de Administración en la definición y evaluación de las políticas de gestión de riesgos, en la determinación de la propensión al riesgo y de la estrategia de riesgos así como en la definición y supervisión de la política de sostenibilidad corporativa y de la estrategia de sostenibilidad. Está

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

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

Asimismo, el Consejo de Administración cuenta con una Consejera Independiente Coordinadora especialmente facultada para solicitar la convocatoria del Consejo de Administración o la inclusión de nuevos puntos en el orden del día de un Consejo ya convocado, coordinar y reunir a los Consejeros no ejecutivos y dirigir, en su caso, la evaluación periódica del Presidente del Consejo de Administración.

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

La composición de los órganos de gobierno resultante de los acuerdos que previsiblemente se adoptarán el día 15 de marzo de 2024 es la siguiente⁷:

Consejo de Administración	Comisión Delegada	Comité de Auditoría y Cumplimiento	Comité de Nombramientos y Retribuciones	Comité de Riesgos y Sostenibilidad
Presidente	Presidente			
Antonio Huertas Mejías ⁽¹⁾				
Vicepresidente 1º	Vicepresidente 1º			
José Manuel Inchausti Pérez ⁽¹⁾				
Vicepresidenta 2ª	Vicepresidenta 2ª		Presidenta	
Catalina Miñarro Brugarolas ^{(3) (4)}				
Vicepresidente 3º				
Fernando Mata Verdejo ⁽¹⁾				
Vocales				
Ana Isabel Fernández Álvarez ⁽³⁾	Vocal	Vocal		Vocal
María Leticia de Freitas Costa ⁽³⁾				
Rosa María García García ⁽³⁾			Vocal	
Antonio Gómez Ciria ⁽³⁾		Vocal		Presidente
María Amparo Jiménez Urgal ⁽³⁾			Vocal	
Francisco José Marco Orenes ⁽²⁾	Vocal			Vocal
Antonio Miguel-Romero de Olano ⁽²⁾	Vocal	Vocal	Vocal	Vocal
María del Pilar Perales Viscasillas ⁽³⁾		Vocal	Vocal	Vocal
Eduardo Pérez de Lema Holweg ⁽¹⁾				
María Elena Sanz Isla ⁽¹⁾				
Francesco Paolo Vanni d'Archirafi ⁽³⁾		Presidente		
Secretario no consejero				
Angel L. Dávila Bermejo	Secretario	Secretario	Secretario	
Vicesecretario no consejero				
Jaime Álvarez de las Asturias Bohorques Rumeu	Vicesecretario	Vicesecretario	Vicesecretario	Secretario

(1) Consejeros ejecutivos

(2) Consejeros externos dominicales

(3) Consejeros externos independientes

(4) Consejera Independiente Coordinadora

⁷ D. Ignacio Baeza Gómez cesó como vocal y Vicepresidente 1º del Consejo de Administración con motivo de su jubilación el pasado 31 de diciembre de 2023. Asimismo, el Consejo de Administración acordó la designación de D. Eduardo Pérez de Lema Holweg como vocal del Consejo de Administración, en calidad de consejero ejecutivo, por el procedimiento de cooptación, en sustitución de D. Ignacio Baeza Gómez, con efectos del 1 de enero de 2024.

PRESIDENCIA DE HONOR

Presidente de Honor

José Manuel Martínez Martínez

COMITÉ EJECUTIVO

Comité Ejecutivo

Presidente

Antonio Huertas Mejías

Vicepresidente

José Manuel Inchausti Pérez

Vicepresidente

Fernando Mata Verdejo

Vocales

José Antonio Arias Bermúdez

Alfredo Castelo Marín

Jesús Martínez Castellanos

Felipe Costa da Silveira Nascimento

Eduardo Pérez de Lema Holweg

Miguel Ángel Rosa Gámez

María Elena Sanz Isla

Jaime Tamayo Ibáñez

Vocal - Secretario

Ángel L. Dávila Bermejo

2.2. 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 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 46,7 % 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: vocal de la Comisión Delegada, del Comité de Auditoría y Cumplimiento y del Comité de Riesgos y Sostenibilidad.
- Rosa María García García: vocal del Comité de Nombramientos y Retribuciones.
- María Amparo Jiménez Urgal: vocal del Comité de Nombramientos y Retribuciones.
- María del Pilar Perales Viscasillas: vocal del Comité de Nombramientos y Retribuciones⁸, del Comité de Auditoría y Cumplimiento y del Comité de Riesgos y Sostenibilidad.

Concepto	2023	2022	2021	2020
% Mujeres sobre el total Consejo	46,7 %	42,9 %	33,3 %	33,3 %

A continuación, se presenta la composición de la Comisión Delegada y de los diferentes Comités Delegados del Consejo de la Sociedad por sexo a 31 de diciembre de 2023.

Concepto	Comisión Delegada		Comité de Auditoría y Cumplimiento		Comité de Nombramientos y Retribuciones		Comité de Riesgos y sostenibilidad	
	H	M	H	M	H	M	H	M
Número de consejeros	3	2	3	2	1	3	3	2
% sobre el total	60 %	40 %	60 %	40 %	25 %	75 %	60 %	40 %

H: Hombres; M: Mujeres

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 y que se actualiza con ocasión de cada nombramiento y cese, habiéndose actualizado por última vez en el ejercicio 2023.

A 31 de diciembre de 2023, dicho órgano estaba compuesto por 15 miembros que, en su conjunto, poseen conocimientos, cualificación y experiencia en relación, entre otros, con las siguientes

⁸ Desde el 1 de enero de 2024.

materias: seguros y mercados financieros, estrategia empresarial y modelo de empresa, sistema de gobierno, análisis financiero y actuarial, marco regulador, auditoría/contabilidad, sostenibilidad, consultoría estratégica, legal/fiscal, tecnología y transformación digital, industria, sanidad, recursos humanos y docencia e investigación.

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

OTROS INDICADORES DE GOBIERNO CORPORATIVO

Concepto	2023	2022	2021	2020
% Quorum de la Junta General de Accionistas	80,64 %	82,11 %	81,58 %	86,85 %
Consejeros	15	14	15	15
- Hombres	8	8	10	10
- Mujeres	7	6	5	5
Consejeros ejecutivos	5	4	5	5
Consejeros externos independientes	8	7	7	7
Consejeros externos dominicales	2	3	3	3
Reuniones del Consejo (*)	10	11	11	11
% Asistencia al Consejo de Administración ⁽¹⁾	98,65 %	99,35 %	100 %	100 %
Reuniones de la Comisión Delegada	3	3	4	2
% Asistencia a la Comisión Delegada ⁽¹⁾	100 %	100 %	100 %	100 %
Reuniones del Comité de Auditoría y Cumplimiento	14	11	11	11
% Asistencia al Comité de Auditoría y Cumplimiento ⁽¹⁾	98,51 %	100 %	100 %	100 %
Reuniones del Comité de Nombramientos y Retribuciones	4	3	5	5
% Asistencia al Comité de Nombramientos y Retribuciones ⁽¹⁾	100 %	100 %	99,80 %	99,80 %
Reuniones del Comité de Riesgos y Sostenibilidad	6	7	7	9
% Asistencia al Comité de Riesgos y Sostenibilidad ^{(1)(*)}	100 %	100 %	100 %	100 %

Datos en número

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

^(*) Con independencia de las reuniones mencionadas, el Consejo de Administración y el Comité de Riesgos y Sostenibilidad han adoptado acuerdos por el procedimiento escrito, sin reunión, en una ocasión, respectivamente.

2.3. 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 2023 ha sido la siguiente:

Concepto	2023
Número de consejeros	16
Retribución devengada en la Sociedad	9.027
Retribución devengada en sociedades del Grupo	1.950
TOTAL	10.977
Aportaciones a sistemas de ahorro con derechos consolidados y como importe de los fondos acumulados	2.298

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 10 de marzo de 2023 aprobó la Política de Remuneraciones de los Consejeros para el periodo 2023-2025, en vigor desde el 1 de enero de 2023. Dicha política incluye los distintos componentes del paquete retributivo de los consejeros que han sido establecidos en base a los siguientes principios y fundamentos generales:

- Priorización de la creación de valor y la rentabilidad a medio y largo plazo sobre la consecución de resultados a corto plazo.
- Proporcionalidad razonable con la situación económica de la Sociedad y con los estándares de mercado de empresas comparables.
- Consonancia con la estrategia comercial y de gestión de riesgos, su perfil de riesgo, sus objetivos y sus prácticas de gestión de riesgos.
- Gestión adecuada y eficaz de los riesgos, sin rebasar los límites establecidos de tolerancia al riesgo.
- Atracción y retención de talento.
- Compensación adecuada de la dedicación, cualificación y responsabilidad.
- Adecuada proporción de los componentes fijos y variables, que evite una excesiva dependencia de los componentes variables.
- Diferimiento del pago de una parte sustancial de la retribución variable.
- Posibilidad de ajustes *ex post* de la retribución variable.
- Elusión de conflictos de intereses.
- Alineación del sistema retributivo de los consejeros ejecutivos con el del conjunto de directivos de la Sociedad.
- No discriminación por razón de sexo, raza o ideología, e igualdad de remuneración para

puestos de igual valor.

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

2.3.1. Retribución de los consejeros en su condición de tales

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

- Es transparente en la información de las retribuciones de los consejeros.
- Es incentivador para retribuir su dedicación, cualificación y responsabilidad, sin que constituya un obstáculo para su deber de lealtad.
- Consiste en una asignación fija por pertenencia al Consejo de Administración y, en su caso, a la Comisión y Comités Delegados, pudiendo ser superiores para las personas que ocupen cargos en el seno del propio consejo o desempeñen la presidencia de los Comités Delegados. Los miembros de la Comisión Delegada percibirán además una dieta por asistencia a sus reuniones. Esta remuneración se podrá complementar con compensaciones no dinerarias tales como seguros de vida para caso de fallecimiento, seguros de salud, bonificaciones en productos comercializados por empresas del Grupo MAPFRE y otras en línea con las establecidas con carácter general para el personal de la Sociedad.
- No incorpora componentes variables o vinculados al valor de la acción.
- Se compensa a los consejeros los gastos de viaje, desplazamiento y otros que realicen para asistir a las reuniones de la Sociedad o para el desempeño de sus funciones.

2.3.2. Retribución de los consejeros ejecutivos

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

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

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

Los consejeros ejecutivos tienen derecho a los beneficios sociales y prestaciones establecidas con

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

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

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

(ii) Retribución variable a medio y largo plazo, que corresponde a un Plan de Incentivos a Medio y Largo plazo 2022-2026 de carácter extraordinario, no consolidable y plurianual, compuesto por tres ciclos solapados con un periodo de medición de objetivos de tres años de duración cada uno (2022-2024, 2023-2025 y 2024-2026), y sujeto, asimismo, a reglas de diferimiento, del que forman parte los consejeros ejecutivos en su condición de altos directivos.

El abono de los incentivos del Plan está supeditado al cumplimiento de los objetivos, tanto financieros como no financieros, establecidos para cada uno de los ciclos en que se divide el Plan, así como a su permanencia en el Grupo, en los términos establecidos en dicho Plan. El incentivo correspondiente a cada ciclo consta de un incentivo en efectivo y de un incentivo en acciones de MAPFRE S.A. y está sujeto a cláusulas de reducción y recobro.

Más información sobre el sistema retributivo de los consejeros se recoge en la Política de Remuneraciones de los Consejeros para el periodo 2023-2025 y en el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros correspondiente al ejercicio 2023, disponibles en la página web www.mapfre.com.

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: [5.1. Desarrollamos a las personas, página 92](#)

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

Más información sobre la estructura organizativa y buen gobierno se refleja en el [Informe de Gestión Consolidado 2023 en la web corporativa \[www.mapfre.com\]\(http://www.mapfre.com\)](#).



3

GESTIÓN DE RIESGOS

3.1. Modelo integrado de gestión

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

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

- **El Sistema de Control Interno** desarrolla el conjunto de procesos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos respecto a la eficacia y eficiencia en las operaciones, la confiabilidad de la información y el cumplimiento estricto de las leyes y regulaciones aplicables. El mismo se integra en la estructura organizativa bajo el modelo de tres líneas de defensa, consta de mecanismos y controles que están presentes en todas las actividades de la organización (encontrándose plenamente integrado en la estructura organizativa del Grupo) y se organiza en torno a cinco componentes (Entorno de Control, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación, y Actividades de Supervisión).
- **El Sistema de Gestión de Riesgos** tiene como objetivos principales promover una sólida cultura y un sistema eficaz de gestión de riesgos, asegurar que el análisis de los posibles riesgos forme parte del proceso de toma de decisiones, y preservar la solvencia y la fortaleza financiera del Grupo, contribuyendo a su posicionamiento como aseguradora de confianza. Para ello, promueve actuaciones para el adecuado gobierno de los riesgos a los que se enfrentan las entidades en el Grupo, considerando, a su vez, los de carácter potencial o emergente y los riesgos de sostenibilidad. Este sistema se basa en una gestión continua e integrada de todos y cada uno de los procesos de negocio garantizando que el nivel de riesgo asumido se adecúa a los objetivos estratégicos; establece los procesos y procedimientos dirigidos a la identificación, medición, vigilancia, gestión y notificación de los riesgos; así como la formación y la divulgación de la cultura de riesgos en la organización.

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

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



Más información: [7.1.2. El sistema de control interno, página 176](#)

3.1.1. Gobierno del Sistema de Gestión de Riesgos

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

control de riesgos, incluidos los fiscales, y la supervisión de los sistemas internos de información y control.

El Consejo de Administración cuenta con el Comité de Riesgos y Sostenibilidad y Comité de Auditoría y Cumplimiento como órganos delegados para el desarrollo de sus funciones respecto al Sistema de Gestión de Riesgos. Concretamente:

- **Comité de Riesgos y Sostenibilidad:** 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.
 - Apoya y asesora en la definición y evaluación de la estrategia y política de sostenibilidad del Grupo.
 - Asiste en la vigilancia del desempeño de la Sociedad en materia de sostenibilidad.
 - Impulsa, orienta y supervisa los principios, compromisos, objetivos y estrategia del Grupo en materia de sostenibilidad.
- **Comité de Auditoría y Cumplimiento:** supervisa la eficacia del control interno del Grupo, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos.

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

- **El Comité de Seguridad, Crisis y Resiliencia:** vela para que la consecución de los objetivos y necesidades empresariales del Grupo se logre mediante una correcta gestión de los riesgos de seguridad y medioambiente.
- **El Comité de Security:** revisa las principales exposiciones frente a contrapartes aseguradoras y reaseguradoras.
- **El Comité de Riesgos de Inversiones:** realiza el seguimiento y control de las principales exposiciones en activos e instrumentos de inversión, velando por el respeto a los principios establecidos en la Política de Inversiones.

Desde la Dirección Corporativa de Riesgos se marcan directrices relativas a la gestión de riesgos que se asumen por los órganos de gobierno de las entidades individuales con las adaptaciones que sean necesarias. En el desarrollo de sus funciones coordina el conjunto de estrategias, procesos y procedimientos necesarios para identificar, medir, vigilar, gestionar y notificar de forma continua los riesgos a los que el Grupo y sus entidades filiales y dependientes estén o puedan estar expuestas, así como sus interdependencias.

El Director Corporativo de Riesgos reporta al Consejo de Administración de MAPFRE S.A. a través del Comité de Riesgos y Sostenibilidad y del Presidente Ejecutivo del Grupo.

La actuación de la Dirección Corporativa de Riesgos es supervisada por el Consejero-Director General Financiero (CFO) por delegación del Consejo de Administración de MAPFRE S.A. y sus comités delegados. Los Responsables de Riesgos de las entidades mantienen una doble dependencia, jerárquica de su superior jerárquico en la entidad y funcional de la Dirección Corporativa de Riesgos.

Los órganos de gobierno de MAPFRE reciben trimestralmente información relativa a la cuantificación

de los principales riesgos a los que el Grupo está expuesto y de los recursos de capital disponible para hacer frente a ellos, así como información relativa al cumplimiento de los límites fijados en el apetito de riesgo.

El Consejo de Administración decide las acciones a adoptar ante los riesgos identificados y es informado inmediatamente acerca de cualquier riesgo que:

- Por su evolución supere los límites de riesgo establecidos.
- Pueda dar lugar a pérdidas iguales o superiores a los límites establecidos.
- Pueda poner en peligro el cumplimiento de los requerimientos de solvencia o la continuidad de funcionamiento de alguna de las entidades que forma parte del Grupo.

Para mayor detalle sobre los sistemas de Control Interno y de Gestión de Riesgos y su marco de gobierno, se puede consultar el informe sobre la Situación Financiera y de Solvencia de MAPFRE S.A. y sociedades dependientes (SFCR) en su web corporativa (ver apartados B.3.1 B.3.2, B.4.1 respectivamente respecto al Sistema de Control Interno y Sistema de Gestión de Riesgos en <https://www.mapfre.com/solvencia/>).

3.1.2. Participación de los grupos de interés en la identificación de riesgos

El Grupo promueve el desarrollo de diferentes procedimientos orientados a garantizar que se consideren los principales riesgos que le pudieran afectar, contemplando asimismo las preocupaciones de los grupos de interés en el ámbito medioambiental, social y de gobierno.

La priorización de los asuntos en sostenibilidad que son relevantes, tanto para los grupos de interés (empleados, clientes, proveedores, distribuidores, analistas, accionistas e inversores, organismos reguladores y supervisores, medios de comunicación y sociedad en general) como para MAPFRE, se realiza regularmente a través del estudio de doble materialidad.



Más información: [4.2. Materialidad: nuestras prioridades, página 63](#)

Por otro lado, la participación proactiva de los empleados en la identificación, control y reporte de los riesgos, y en transmitir su opinión sobre los sistemas de control interno y de gestión de riesgos internos se complementa con los siguientes procedimientos:

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

Los incidentes o eventos operacionales se clasifican siguiendo estándares internacionales de

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

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

3.1.3. Formación en riesgos

A lo largo de 2023, 10.636 personas han recibido 21.339,37 horas de formación en gestión de riesgos. El 34% 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 y dirección experta	483
Mandos intermedios y expertos	1.780
Técnicos	5.468
Administrativos	2.905
Total	10.636

Así mismo, todos los miembros del Consejo de Administración reciben, durante todo el año, formación continua de acuerdo con el plan de formación para consejeros previamente definido. Para todos los consejeros externos (no ejecutivos) en 2023 se han celebrado dos jornadas formativas presenciales específica en materia de riesgos con los siguientes contenidos: Introducción a la gestión de Riesgos en MAPFRE, Riesgo operacional, Riesgos en materia de Ciberseguridad, Normativa de debida diligencia (Sostenibilidad ESG-B); así como, en otros temas relativos al uso de la Inteligencia Artificial en MAPFRE, Contratos de Reaseguro y principales indicadores, el Negocio Digital, las normativas de sostenibilidad, los objetivos de sostenibilidad del Grupo, las Nuevas Normas NIIF y el esquema retributivo de la dirección.

Como complemento a esta formación presencial, todos los consejeros disponen de un amplio catálogo de contenidos online sobre “capacidades digitales” además de un itinerario específico para ellos sobre diferentes materias y políticas corporativas como: Prevención de Blanqueo de Capitales, Blanqueo y Financiación del terrorismo (responsabilidades de los consejeros), Cultura MAPFRE, Cultura del Dato, Cultura Digital, Seguridad integral, Control interno, Cumplimiento normativo, Solvencia, Código ético y de conducta, Sostenibilidad, Discapacidad, Igualdad, Innovación, Protección de datos, Riesgos penales y Programa global de seguros.

A lo largo de este año, el 100% de los consejeros no ejecutivos, han recibido, en conjunto, un total de 100 horas de formación en riesgos.

3.2. Identificación de riesgos

Al inicio de cada año, la Dirección Corporativa de Riesgos promueve la identificación de los riesgos materiales que pueden afectar a la marcha del Grupo a lo largo del plan de negocio, así como otros riesgos emergentes a más largo plazo (5-10 años).

Esta información se ha actualizado a lo largo del año incluyendo, en caso de que fuera necesario, algún otro riesgo que se hubiera acentuado en los últimos meses, analizando diversos informes de riesgos externos y considerando la perspectiva supervisora. En la identificación de riesgos materiales promovida en enero de 2023 participaron más de 300 empleados relevantes de entidades presentes en 25 países en los que el Grupo opera.

El proceso tiene en consideración los resultados obtenidos del estudio de doble materialidad, promovido con objeto de identificar aquellos temas en el ámbito medioambiental, social y de gobierno que son relevantes tanto para MAPFRE como para los grupos de interés.



Más información: [4.2. Materialidad: nuestras prioridades, página 63](#)

3.2.1. Riesgos materiales

Respecto a los principales asuntos que han sido identificados como riesgos, y que el Grupo enfrenta en el periodo contemplado en el plan de negocio, destacan los siguientes por orden de relevancia:

- Inflación

El actual periodo de alta inflación comenzó en la primavera de 2021 como consecuencia de tensiones por el lado de la oferta derivado del periodo post-covid (con especial mención al impacto directo a través del componente energético y de la falta de componentes que retroalimenta el problema de producción, así como por políticas fiscales expansivas), acentuándose posteriormente a raíz del conflicto de Ucrania.

El traslado de los costes de producción a los precios y a los salarios produce efectos de segundo orden, provocando un nivel de inflación no visto en los últimos 30 años, así como un prolongamiento del periodo inflacionista cuya intensidad y duración son todavía inciertos, provocando una resistencia a la bajada en la inflación subyacente.

Desde un punto de vista de sector (re)asegurador, el riesgo de inflación procede de niveles no anticipados que impactan a través de un aumento de los gastos de gestión necesarios y aumentos en los gastos de siniestralidad de productos de no vida, provocando que la prima cobrada no sea suficiente para atender los siniestros y gastos vinculados. En algunas líneas de negocio y mercados el proceso de adaptación de la prima es más lento, por lo que se requiere un cierto tiempo para recuperar la rentabilidad técnica de los productos.

Por otro lado, un aumento de la inflación supone una pérdida de la capacidad de compra de las familias, con lo que su impacto podría afectar a la suscripción de nuevos productos, tanto de vida como de no vida.

Para contrarrestar esta situación, MAPFRE aplica una selección y tarificación de riesgos prudentes y

una política de inversiones caracterizada por una proporción de renta fija con rentabilidad vinculada a la inflación local o la tasa de rentabilidad de los bancos centrales que permiten contar con recursos suficientes para atender a los asegurados incluso en situaciones de inflación no previstas.

Si bien el riesgo de inflación e insuficiencia de prima se ha reducido frente a la alta incertidumbre a comienzos del año, este riesgo se mantiene elevado por factores como la incertidumbre sobre el coste de inflación en nuevas coberturas (como vehículos eléctricos o instalaciones de paneles solares), el componente de la inflación social o el aumento en los costes de las protecciones de reaseguro.

- Riesgo de ciberseguridad y fallos en sistemas TIC⁹

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

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

Adicionalmente, el cambio en los usos y hábitos de los clientes, la digitalización y modelos autoservicio han incrementado la demanda de sistemas de identificación y autenticación, el uso de identificadores biométricos y los múltiples usos de identificadores que a su vez aumentan el riesgo de fraude de suplantación de identidad o incluso robo de datos.

Al mismo tiempo, hay un aumento de la amenaza de ciberataques organizadas desde países o naciones, especialmente en el convulso entorno geopolítico actual, en los que grupos de hackers organizados atacan a infraestructuras críticas, roban datos valiosos o información confidencial de las compañías. Estos tienen cada vez una mayor complejidad y el posible uso de la Inteligencia Artificial incrementa la preocupación. La materialización del riesgo podría afectar la continuidad del negocio y el robo de datos sensibles (particularmente en salud), que pudieran provocar consecuencias negativas sobre la reputación no sólo en la entidad sino del conjunto del sector.

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

- Entorno macroeconómico

El periodo de alta inflación iniciado en 2022 ha obligado a los bancos centrales a reaccionar mediante un movimiento abrupto de subidas de tipos de interés hasta alcanzar niveles no vistos desde hace 15 años. Estos aumentos en los tipos de interés han provocado una disminución en la valoración de las inversiones, no sólo en renta fija, sino también a través de un aumento de la volatilidad de los mercados.

Por otro lado, los progresivos aumentos de tipos de interés están incrementando los costes de financiación de las empresas y de las familias, afectando negativamente a las perspectivas económicas.

El 14 de septiembre de 2023, el consejo de gobierno del BCE decidió subir los tres tipos de interés oficiales del BCE en 25 puntos básicos. En consecuencia, el tipo de interés de las operaciones principales de financiación y los tipos de interés de la facilidad marginal de crédito y de la facilidad de

⁹ Tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC).

depósito aumentaron con efectos a partir del 20 de septiembre de 2023 hasta el 4,50 %, el 4,75 % y el 4,00 %, respectivamente.

Ahora bien, las señales enviadas reducen las posibilidades de próximas subidas a corto plazo, si bien no se esperan recortes en los tipos hasta bien entrado el 2024.

Ante estos mensajes, las incertidumbres a movimientos en los tipos se han reducido respecto a la situación de comienzos de año, disminuyendo las posibilidades de nuevas reducciones en las valoraciones de la renta fija mantenida.

Para contrarrestar esta situación, y como se ha comentado en el riesgo de inflación, MAPFRE aplica una prudente selección y tarificación de riesgos prudentes, así como una política de inversiones caracterizada por una proporción de renta fija con rentabilidad vinculada a la inflación local o la tasa oficial de rentabilidad de los bancos centrales que permiten contar con recursos suficientes para atender a los asegurados incluso en situaciones de inflación no previstas.

- Riesgo socio-político

En los últimos años se ha producido un aumento de tensiones geopolíticas. La invasión de Ucrania por Rusia, las tensiones comerciales entre Estados Unidos y China, el conflicto entre Israel y Palestina o el aumento de ciberataques son ejemplos de ello. Las tensiones geopolíticas afectan al comercio internacional, a la situación económica, a la fragmentación financiera y al movimiento de capitales, lo que puede ocasionar una disminución de las valoraciones de activos financieros y de la actividad aseguradora en las zonas geográficas afectadas.

MAPFRE opera en un gran número de países, por lo que no es descartable que la actividad aseguradora y la valoración de las inversiones financieras que las respaldan pudieran verse alteradas como consecuencia de tensiones socio-políticas. Entre los eventos geopolíticos que podrían afectarle se incluye el agravamiento del conflicto entre Rusia y los países de la OTAN, el aumento de ciberataques de grupos organizados con apoyo gubernamental (afectando tanto a gobiernos como a instituciones públicas y privadas) o la fragmentación de la Unión Europea a raíz de la actualización de las reglas fiscales.

Una selección de inversiones prudente, localizada en países donde se suscriben los riesgos, y una gestión eficiente de los excesos de capital son herramientas adecuadas que ayudan a mitigar los efectos financieros de este riesgo.

- Gestión del personal y organización

El riesgo de personal considera las posibles pérdidas motivadas a la inadecuación o a fallos con origen en:

- i) la falta de formación, experiencia y capacitación de los empleados de la compañía;
- ii) no adaptabilidad del personal a la visión, propósito y valores de la entidad;
- iii) aspectos relacionados al dimensionamiento de los departamentos o estructura;
- iv) que afecten a la salud y seguridad de los empleados.

La gestión del talento es siempre una preocupación en MAPFRE. En entornos como los actuales de continua transformación es necesario dotar a la organización de una mayor flexibilidad y conocimientos técnicos para afrontar una sociedad cambiante. Las bajas y la elevada rotación se han aumentado en los últimos años, afectando también a la implementación de los cambios regulatorios.

Las personas que forman la organización están en el centro de la estrategia de gestión de personas cuyos pilares son desarrollo, promoción y bienestar. Para alcanzarla, las entidades del Grupo se apoyan en las necesidades estratégicas del negocio, la escucha activa hacia empleados, un ambiente laboral de bienestar, inclusivo y diverso que permita a las personas expresarse en libertad, el

desarrollo de capacidades a través del aprendizaje continuo, el autodesarrollo y la movilidad, la formación en capacidades digitales y nuevas metodologías de trabajo, así como el impulso a la sostenibilidad social a través de la mejora constante en la calidad del empleo y la empleabilidad.

- Catástrofes naturales o provocadas por el hombre

Es el riesgo derivado del posible impacto en los resultados de concentraciones inusuales de siniestros derivados de catástrofes naturales (terremotos, tsunamis, erupciones volcánicas, corrimientos de tierras, tormentas electromagnéticas, etc.) o eventos climatológicos extremos (inundaciones, tormentas, etc.) que provocan un incremento en la tramitación de las prestaciones asociadas, así como de los recursos y capacidades necesarias para su gestión.

Este riesgo incluye las catástrofes naturales provocadas por eventos originados por el cambio climático. A lo largo del año destacan los efectos de i) la mayor frecuencia de eventos atmosféricos en Europa, principalmente en Iberia, Italia y Alemania, con un impacto neto adicional de 115 millones de euros sobre los siniestros registrados en el ejercicio 2022, ii) el terremoto de Turquía de principios de año y el huracán acaecido en México en octubre de 2023 han impactado en los resultados de MAPFRE RE y en las compañías aseguradoras locales por un importe neto agregado atribuido de 159 millones de euros.

Alguno de los países en los que MAPFRE está presente tiene una alta exposición a catástrofes naturales o eventos climatológicos extremos. Los daños causados por las catástrofes naturales dan lugar al pago de indemnizaciones, que, dependiendo de su cuantía, pueden tener un efecto significativo en el balance. Además, MAPFRE cuenta con edificios, oficinas y empleados en todo el mundo que también pueden verse afectados por el aumento de la frecuencia e intensidad de las catástrofes naturales.

MAPFRE identifica los riesgos naturales como criterios significativos para definir las estrategias de suscripción, utilizando métodos basados en el rigor técnico, destacando la selección de riesgos y el control de cúmulos y la adecuación de las tarifas.

La suscripción de los riesgos catastróficos se basa en informes especializados sobre la exposición catastrófica, que estiman la magnitud de las pérdidas en caso de que se produzca una catástrofe. Además, el Grupo cuenta con sistemas de procedimientos y límites que le permiten controlar el nivel de riesgo de seguro concentrado.

MAPFRE RE (la compañía reaseguradora del Grupo) asume el asesoramiento y colocación de protecciones de reaseguro y la retrocesión de los riesgos catastróficos y de severidad del Grupo. No obstante, el mercado reasegurador se ha endurecido, lo que ha provocado que el coste de las protecciones catastróficas haya subido con una intensidad sin precedente cercano, lo que requiere un control adicional sobre la suscripción y tarificación de riesgos catastróficos.

MAPFRE desarrolla, implanta, prueba, actualiza y certifica planes de continuidad de negocio, destinados a garantizar, además de la seguridad personal de los empleados y colaboradores, la resiliencia operativa de las entidades, cumpliendo así sus obligaciones con los clientes y el resto de los grupos de interés.

Para llevar a cabo estas, MAPFRE dispone de capacidades específicas que permiten una respuesta coherente y adecuada a las necesidades en cada momento y lugar.

3.2.2. Riesgos emergentes

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

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



Más información: [3.4 Riesgos y oportunidades del cambio climático, página 55.](#) y [8.2. Notas de información complementaria, Nota 1. Riesgos emergentes, página 197](#)

3.3. Riesgos y oportunidades ESG

MAPFRE analiza de forma permanente, aquellos factores que, de materializarse, pueden tener un impacto en el negocio (referido a nuestras actividades de inversión y suscripción) o podrían tenerlo. En ese análisis se tienen en cuenta los factores ambientales, sociales y de gobierno (ESG), ya que permiten obtener información adicional sobre los movimientos y transformaciones sociales, las expectativas de los grupos de interés y también del mercado que afectan a la organización.

Del mismo modo, como compañía aseguradora global, MAPFRE tiene un importante papel que jugar a la hora de ayudar a la sociedad identificando oportunidades de desarrollo sostenible para el negocio asegurador y ofreciendo a los clientes productos y servicios que contribuyan a la transición a una economía baja en carbono.



Más información: [4.5.1.4. Productos de inversión sostenible, página 81](#) y [4.5.2.4. Productos y servicios de suscripción sostenible, página 86](#).

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



Más información: [4.2. Materialidad: nuestras prioridades, página 63](#) y [8.2. Notas de información complementaria / Nota 2. Temas Materiales, página 199](#).

3.4. Riesgos y oportunidades del cambio climático

3.4.1. Adaptación del negocio al cambio climático

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

El sector asegurador tiene un importante papel en la adaptación al cambio climático como herramienta de gestión de riesgos climáticos, que permite a la sociedad mitigar las pérdidas ocasionadas a través de la ocurrencia de eventos climáticos extremos. Además, como inversores institucionales MAPFRE desempeña un papel fundamental para ayudar a financiar la transición a una economía baja en carbono.

MAPFRE ha fijado la sostenibilidad como una de sus prioridades estratégicas, con especial foco en la lucha contra el cambio climático, integrando en la misma sus compromisos para alinear sus carteras de suscripción, inversión y la propia operativa con escenarios compatibles con el Acuerdo de París y mejorar la resiliencia climática mediante un modelo de negocio sostenible.

Estamos trabajando en medir el impacto de los distintos escenarios sobre nuestra estrategia y negocio, además de la exclusión de determinados riesgos en nuestra cartera de inversión y suscripción, la promoción de las finanzas sostenibles, la creación de productos y servicios ambientales, el aumento de las primas en determinados ramos o el fomento de medidas de adaptación frente a los impactos del cambio climático.



Más información: [4.5. Nuestro negocio y la sostenibilidad, página 77](#) y el informe TCFD en la web corporativa www.mapfre.com

Además, hemos establecido objetivos net zero en nuestra cartera de inversión (somos miembros de Net Zero Asset Owner Alliance (NZAOA)) y en nuestra cartera de suscripción para el año 2050. Para ello hemos establecido objetivos intermedios de neutralidad para nuestra operativa a 2030 y en el contexto de la NZAOA hemos establecido objetivos intermedios de descarbonización a 2030.



Más información: [4.5.1.3. Métricas y objetivos, página 79](#) y [6.2. Nuestro Plan de Huella Ambiental, página 159](#)

Además, debido a la naturaleza del negocio de MAPFRE, es fundamental para la empresa contar con soluciones y procedimientos para salvaguardar la salud y la vida de las personas, pero también para reanudar los procesos y servicios con el fin de reducir el impacto en los clientes y en el negocio en caso de un desastre natural.

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

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

garantizando el mantenimiento de los servicios prestados a los clientes.



Más información: [8.2. Notas de información complementaria, Nota 10. Ciberseguridad y continuidad del negocio, página 255](#)

3.4.2. Gestión de riesgos y oportunidades relacionadas con el cambio climático (TCFD)

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

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

MAPFRE incorpora dentro de los objetivos del Plan de Sostenibilidad 22-24 la implementación de las recomendaciones de la Task Force on Climate-related Financial Disclosure (TCFD) y ha establecido un plan de acción para su cumplimiento a cierre de 2024.

Gobierno



El Consejo de Administración de MAPFRE S.A. es el órgano encargado de decisión y supervisión del Grupo MAPFRE y de supervisión del conjunto de sus entidades filiales, siendo el órgano responsable de establecer y supervisar la política y estrategia de sostenibilidad del Grupo. Las responsabilidades del Consejo de Administración de MAPFRE relacionadas con la sostenibilidad y, en concreto, en materia de cambio climático se pueden clasificar en funciones estratégicas y de seguimiento::

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

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

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

Estrategia

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

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

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

El Grupo identifica los riesgos (riesgos físicos y riesgos de transición) y las oportunidades derivadas del cambio climático que puedan tener un impacto en la compañía. Para el análisis y evaluación del impacto generado por los riesgos y oportunidades derivados del cambio climático, la Compañía utiliza diferentes horizontes temporales en función de los distintos procesos de evaluación de riesgos y oportunidades implementados. MAPFRE plantea enfoques cuantitativos y cualitativos teniendo en cuenta horizontes a mediano y largo plazo en los que puede desarrollarse el cambio climático. Además, en casos puntuales lleva a cabo *stress test* de cambio climático.

El horizonte de corto plazo se utiliza en la identificación de riesgos materiales, proceso alineado con la planificación estratégica. El horizonte de medio plazo se utiliza en la identificación de los riesgos emergentes, cuyo horizonte temporal va más allá del plazo de planificación estratégica. También se utiliza para la evaluación del riesgo de transición. Los horizontes de largo plazo se manejan en los escenarios de cambio climático para la evaluación del riesgo físico, con horizontes temporales hasta 2080.

El desarrollo y análisis de diferentes escenarios de cambio climático permitirán evaluar las posibles pérdidas procedentes de los riesgos derivados del cambio climático. El objetivo es prepararse para las consecuencias del cambio climático mediante la identificación de los riesgos asociados y la toma de medidas para la mitigación de los impactos derivados.

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

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

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

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

Alineación del negocio con el escenario a 1.5°C

- Suscripción: MAPFRE incorpora en su política de suscripción una serie de compromisos ambientales para la alineación de las actividades de suscripción con base en el escenario del Acuerdo de París, reforzando el compromiso asumido de ser una compañía cero emisiones en 2050.
- Inversión: Tal y como se define en el Marco de Inversión Responsable y en la Política de Integración de MAPFRE AM, se lleva a cabo la integración de criterios ESG en todos los procesos de inversión, teniendo en cuenta los criterios definidos por la normativa aplicable, las tendencias de mercado y aplicando criterios de prudencia en la inversión, buscando la creación de valor a largo plazo e incorporando, de forma complementaria a la información tradicional, los factores ESG, reforzando el compromiso asumido de ser una compañía cero emisiones en 2050. La compañía mantiene los compromisos ambientales de exclusión en inversión.

Gestión de Riesgos

MAPFRE tiene implementados procesos de control interno y un sistema efectivo de gestión de riesgos que cumple con las regulaciones locales y promueve actuaciones para el gobierno de los riesgos, la identificación de los riesgos emergentes, la formación y la divulgación de la cultura de riesgos en la organización. La compañía establece un procedimiento para la mitigación y adaptación a los riesgos derivados del cambio climático. Este procedimiento está compuesto por:

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

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

MAPFRE cuenta con procesos de control interno y un sistema efectivo de gestión de riesgos que cumple con las regulaciones locales y promueve actuaciones para el gobierno de los riesgos, la identificación y evaluación de riesgos, incluidos los emergentes y de sostenibilidad, así como la formación y la divulgación de la cultura de riesgos en la organización.

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

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

En MAPFRE se ha implementado un proceso de identificación de riesgos de cambio climático que permite realizar un análisis de materialidad de los peligros vinculados a los riesgos físicos y de transición a los que podría estar expuesto. Este proceso cubre los riesgos físicos por cambio climático asociados a la cartera de pasivos, tanto del negocio de No Vida como del negocio de Vida, así como los riesgos de transición de la cartera de inversiones. Adicionalmente, también se consideran los riesgos físicos para la cartera de inmuebles

- Integración del riesgo de cambio climático en el resto de las categorías de riesgos generales: La integración de los riesgos ESG en los riesgos tradicionales se realiza de forma natural en los procesos de gestión y control, empleando el Sistema de Gestión de Riesgos y una taxonomía que incorpora los riesgos de cambio climático. La Dirección Corporativa de Riesgos de MAPFRE anualmente, y con el objetivo de identificar los riesgos materiales que pueden impactar a las diferentes entidades, realiza el mapa de riesgos para el Grupo, basándose en las respuestas a unos cuestionarios de evaluación. En estos cuestionarios se recoge una perspectiva sobre la probabilidad de ocurrencia y el impacto de los riesgos de acuerdo con la clasificación de categorías de riesgos generales, entre los que se considera el riesgo de cambio climático.
- Exposición agregada y pérdidas atribuibles al riesgo por catástrofes: el Grupo dispone de análisis especializados de exposición catastrófica que estiman el alcance de las pérdidas en caso de ocurrencia de un evento catastrófico y periódicamente se realizan pruebas de resistencia y análisis de escenarios en los que se evalúa el impacto que este riesgo pudiera tener para el Grupo.

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

- Gestión de los riesgos y oportunidades derivadas del cambio climático: la gestión de los riesgos derivados del cambio climático se centra, fundamentalmente, en aumentar la comprensión sobre la mayor peligrosidad catastrófica derivada del cambio climático y mejorar la gestión de las exposiciones mediante:
 - Incorporación del cambio climático en la toma de decisiones de la estrategia comercial.
 - Un detallado conocimiento de los riesgos asegurados (tal como su geolocalización y la característica de sus activos), a fin de realizar una correcta cobertura y selección de la protección catastrófica.
 - Una adecuada gestión y control de los cúmulos para optimizar el uso del capital.

- Máxima colaboración y transparencia entre asegurado y asegurador para facilitar la mejor evaluación y tarificación.
- Contratación de coberturas de reaseguro.
- Aplicación de escenarios para las combinaciones de país/exposición/ramo/peligro que sean materiales.

Métricas y objetivos

Objetivos

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

SUSCRIPCIÓN	INVERSIÓN	PARTE OPERATIVA
Net Zero en 2050	Net Zero en 2050	Plan Corporativo de Huella Ambiental 2021-2030:
Expansión del modelo de análisis ESG a las carteras de suscripción de España, Brasil y reaseguro facultativo	Alianza de propietarios de activos para las Emisiones Netas Cero (NZA0A, por sus siglas en inglés)	Neutralidad en 2030
	Objetivos Intermedios a 2030 en el Marco de la NZA0A	Reducción del 50% de la huella de carbono en 2030*
	Calificación del 90% de la cartera de inversión con criterios ESG a nivel global en 2024	100% de energía renovable en 2030
	Reducción de las emisiones de la cartera de inversión de MAPFRE AM en un 10%* a 2024.	Reducción del consumo energético total en un 40% a 2030*

*Respecto a la línea base 2019.

Métricas

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

Además del reporte de las métricas de la operativa interna, hemos ampliado el alcance del cálculo de la huella de la cartera de inversión a otros centros de gestión, gracias a lo cual se conocen las emisiones del 85% de los activos bajo gestión del Grupo MAPFRE. Durante 2023 seguimos avanzando en el cálculo de la huella de carbono de nuestra cartera de seguros y reaseguros.

Se puede encontrar una lista detallada de los indicadores relacionados con el clima en las secciones [4.5.1. Integración de los aspectos ASG en los procesos de inversión de MAPFRE, página 77](#) y [4.5.2. Integración de los aspectos ASG en los procesos de suscripción de MAPFRE, página 84](#) y en el capítulo [6. Comprometidos con el medio ambiente, página 156](#).

Para más información sobre la actividad de MAPFRE en relación a los riesgos y oportunidades asociados al cambio climático, ver Informe [TCFD MAPFRE 2023](#) en <https://www.mapfre.com/sostenibilidad/negocio/>



4

COMPROMETIDOS CON LA SOSTENIBILIDAD

4.1. Nuestros destacados en sostenibilidad



0,90 %

Brecha salarial de género



33.938 M€

Inversión calificada con criterios ESG



25 %

Reducción de la huella de carbono del Grupo.



10.813

Proveedores homologados ESG



98 %

Asesores financieros formados en ESG Essentials



4.191

Gruistas, peritos y talleres sensibilizados en economía circular



Marco ético digital

Para la utilización Ética y socialmente responsable de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs)



57 toneladas

De piezas recuperadas de vehículos siniestrados para su reutilización.

4.2. Materialidad: nuestras prioridades

El análisis de Materialidad que realizamos cada año es clave para avanzar en nuestro Plan Estratégico 2022-2024 y para reforzar nuestro compromiso con la Sostenibilidad. Sus resultados identifican nuestros principales Impactos, Riesgos y Oportunidades. Integrados en los procesos de decisión y gestión de la compañía, adecúan y orientan la estrategia del Grupo para avanzar responsablemente en la dirección correcta. Lo llevamos a cabo de forma participativa, escuchando activamente a todos nuestros grupos de interés y las unidades de negocio.

En 2023 hemos mejorado la metodología al incorporar el concepto de materialidad financiera que, unido al de materialidad de impacto usado ya en años anteriores, nos permite analizar con mayor precisión todos los temas y determinar los más relevantes. De esta forma establecemos las prioridades tanto para los grupos de interés (hacia afuera) como para MAPFRE (hacia adentro).

Nuestro estudio de doble materialidad ha sido realizado de acuerdo con los requisitos del estándar GRI 3. Temas Materiales. Para ello se han evaluado e integrado los impactos reales y potenciales sobre la economía, el medio ambiente y las personas, incluyendo los impactos en los derechos humanos.

Hemos desarrollado el estudio de doble materialidad teniendo en cuenta el carácter global de la compañía. Así, en todas las actividades y relaciones comerciales de la organización hemos analizado los impactos:

- negativos y positivos,
- a corto, medio y largo plazo,
- reales y los potenciales,
- intencionados y no intencionados,
- reversibles e irreversibles.

Para identificarlos y atender a las preocupaciones de los principales grupos de interés, la organización ha consultado tanto fuentes internas como externas y a todos los grupos de interés identificados por MAPFRE.

Análisis de materialidad

El análisis de materialidad se ha desplegado a nivel global en las unidades de Reaseguro, Global Risks y MAWDY y en las unidades de seguro de los principales países en los que operamos (España, Brasil, Estados Unidos, México, Perú, Puerto Rico, y Alemania), lo que nos han permitido alcanzar una visión global del grupo con una cobertura del estudio que supone el 87,5% del volumen de negocio del Grupo.

Gobierno e integración estratégica

El Comité operativo de Sostenibilidad y el Comité de Riesgos y Sostenibilidad, este último, delegado del Consejo de Administración, revisan anualmente el proceso de materialidad y su matriz de resultados y supervisan la evolución de los temas materiales. En 2023, una vez finalizada la consulta a

los grupos de interés y estructurada la matriz de doble materialidad, ambos comités, validaron el proceso y su resultado. Desde su aprobación, la priorización de los asuntos materiales queda integrada en los procesos de gestión y decisión de la compañía y, por tanto, en su estrategia.

4.2.1. Enfoque, proceso y metodología

Este nuevo enfoque de doble materialidad, evalúa los asuntos materiales en relación con dos ejes principales:

- **Materialidad financiera:** recoge el impacto de los riesgos y oportunidades asociadas a las actividades de la compañía en carácter económico y financiero.
- **Materialidad de impacto:** recoge el impacto de las actividades de la compañía en el entorno y como estos impactos afectan a los grupos de interés.

Este análisis nos permite:

1. Capturar las preocupaciones de los grupos de interés, identificar iniciativas y establecer prioridades.
2. Medir el potencial impacto financiero para el negocio y definir tanto medidas de control y mitigación de los riesgos, como iniciativas para aprovechar las oportunidades que se generan.
3. Ayudar a priorizar las iniciativas en materia de sostenibilidad y alinearlas con las iniciativas estratégicas del Grupo.
4. Identificar cómo impacta cada tema material del análisis de materialidad a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
5. Utilizar su resultado en los procesos de identificación de riesgos del Grupo.



Más información: [3. Gestión de Riesgos, página 44](#)

4.2.2. Fases y resultado: Matriz de doble materialidad

FASES DEL PROCESO DE ESTUDIO DE DOBLE MATERIALIDAD



1. **Definición** del perímetro de análisis contemplando principalmente los asuntos materiales y los grupos de interés:
 - i. **Asuntos materiales:** Identificación de una lista de asuntos materiales a partir un levantamiento interno, análisis de regulación y tendencias, escucha de los grupos de interés y un análisis comparado de las prácticas de aseguradoras líderes.
 - ii. **Grupos de interés:** Identificación de los grupos de interés más relevantes para MAPFRE.
 - iii. **Canales de escucha:** definición de los diferentes canales de escucha adaptado a cada grupo de interés (cuestionarios, entrevistas, *focus group*, análisis internos, etc.).
2. **Evaluación** de materialidad contemplando la materialidad de impacto y la materialidad financiera:
 - i. **Materialidad de impacto:** Recopilación del resultado de los canales de escucha para evaluar la relevancia de los temas para los grupos de interés y evaluación del alcance y el carácter remediable de los impactos negativos. Posteriormente, también se ha evaluado la probabilidad para los impactos potenciales y los impactos negativos que no afectan a los derechos humanos.
 - ii. **Materialidad financiera:** Evaluación de severidad y probabilidad para los riesgos y oportunidades considerando el corto, medio y largo plazo.
3. Elaboración del **reporte** del estudio consolidando los resultados de la materialidad de impacto y la materialidad financiera.
4. **Integración** y vinculación de los resultados con el plan estratégico, el plan de sostenibilidad y los objetivos de desarrollo sostenible (ODS), así como, para preparar la información sobre el estado de sostenibilidad del Grupo.

A continuación, se detallan las acciones realizadas en cada una de las fases del proceso y los resultados obtenidos:

Fase 1. Definición de asuntos sostenibles, grupos de interés y canales de escucha.

Tomando como punto de partida los temas de sostenibilidad analizados en el ejercicio de materialidad de MAPFRE en 2022, se complementó con el estudio de los temas contemplados en fuentes externas, principalmente las Normas Europeas de Información sobre Sostenibilidad (NEIS) que completan a la Directiva de Informes de Sostenibilidad Corporativa (CSRD), la propuesta de Directiva de la UE sobre la Diligencia Debida de las empresas en materia de sostenibilidad, los estándares GRI y SASB, las recomendaciones y guías de TCFD y CDP, las certificaciones ISO 50.001, ISO 14.001, el informe The Global Risk Report 2023 publicado por el World Economic Forum, el informe Mind the Sustainability Gap del CRO Forum, el Financial Stability Report de diciembre de 2022 desarrollado por EIOPA, y un benchmark respecto a pares de mercado; y fuentes internas como la matriz de riesgos de MAPFRE.

Como resultado de lo anterior, se definió una lista de veintiún temas para el estudio de 2023 agrupados en cuatro categorías: medio ambiente, social, gobierno y negocio sostenible.

RELACION DE LOS TEMAS DE SOSTENIBILIDAD INCLUIDOS EN EL ESTUDIO DE DOBLE MATERIALIDAD

Medio ambiente	<p>Cambio Climático Adaptación del negocio al cambio climático Mejora del control de los riesgos asociados al cambio climático</p>	<p>Eficiencia operativa Economía circular y gestión de recursos Reducción del consumo de recursos, reutilización y reciclado</p>
	<p>Naturaleza Protección de la biodiversidad Aseguramiento de proyectos que garanticen la conservación del ecosistema</p>	<p>Eficiencia energética Implementación de medidas para el uso eficiente de la energía</p>
Social	<p>Capital humano Diversidad e inclusión Mayor presencia de diferentes colectivos a través de políticas de igualdad</p>	<p>Impacto en comunidades Contribución económica en la sociedad Crecimiento de las comunidades a través del pago responsable de impuestos</p>
	<p>Gestión del talento Conocimiento profesional a través de programas de atracción y retención de talento</p>	<p>Contribución social Incremento en la generación empleo directo e indirecto</p>
	<p>Salud y bienestar de los empleados Mejora de la salud y el bienestar de los empleados a través de medidas específicas</p>	<p>Colaboración con comunidades Asistencia social en las comunidades a través de programas de voluntariado</p>
Social	Relación con los clientes	
	<p>Orientación y satisfacción del cliente Accesibilidad de los canales de comunicación con los clientes de distintos colectivos</p>	<p>Adaptación del negocio a los cambios demográficos Atención a los colectivos vulnerables con productos que respondan a sus necesidades</p>
	<p>Protección a los clientes Cobertura del riesgo de los clientes con productos acordes a sus necesidades</p>	
Gobierno	<p>Liderazgo responsable</p> <p>Buen Gobierno y cumplimiento Transparencia y cumplimiento ético y riguroso de las obligaciones con terceros</p>	<p>Digitalización y buen uso de las tecnologías</p> <p>Ciberseguridad y privacidad Protección de la intimidad y uso responsable de los datos de clientes y empleados</p>
	<p>Innovación y digitalización Mayor eficiencia en procesos e interacción con cliente con la incorporación de tecnología</p>	
Negocio Sostenible	<p>Productos ESG</p> <p>Productos y servicios sostenibles Aceleración de la transición para una economía sostenible via el desarrollo de nuevos productos</p>	<p>Inversiones ESG</p> <p>Inclusión financiera Mayor número de personas protegidas al desarrollar productos asequibles, educación financiera</p>
	<p>Suscripción con base en criterios sostenibles Definición de criterios de suscripción responsable</p>	
<p>Inversiones sostenibles Definición de criterios de financiación a empresas responsables</p>		

En lo que respecta a los grupos de interés, se identificaron teniendo en cuenta a los ya definidos por MAPFRE en su estrategia de relación con los grupos de interés, junto a un análisis de los identificados en fuentes externas.



Más información: [5. Comprometidos con los grupos de interés, página 90](#)

Una vez identificados los grupos de interés, se concretaron los canales de escucha más adecuados para adaptar la consulta a las necesidades de cada grupo y facilitar su participación.

1. Cuestionarios vía online para aumentar la capacidad de llegada.
2. Grupos focales (*focus groups*), donde se involucra a un grupo de participantes en una discusión sobre un conjunto de cuestiones. El objetivo es profundizar en determinadas preocupaciones que puedan identificar en relación con los veintiún temas de sostenibilidad en estudio.
3. Entrevistas con grupos de interés clave, donde se mantienen interacciones más individualizadas con el objetivo de recopilar conocimientos, información y perspectivas de primera mano y que permiten profundizar más en los distintos temas de sostenibilidad.

Fase 2. Evaluación de la materialidad de impacto y materialidad financiera

Para la evaluación de la materialidad de impacto se recogieron las opiniones de los grupos de interés (recibidas a través de los cuestionarios) y se complementaron con las recibidas en las entrevistas y *focus group*.

Los resultados de las respuestas recibidas a través de los cuestionarios, el principal canal de escucha cuantitativamente hablando, son los siguientes:

Grupo de interés	Nº de respuestas	Porcentaje
Empleados	7.230	35,87 %
Clientes	5.550	27,53 %
Proveedores	2.578	12,79 %
Distribuidores y colaboradores	4.741	23,52 %
Sociedad	39	0,19 %
Comunidad financiera	17	0,08 %
Organismos e instituciones	3	0,01 %
Total	20.158	100 %

Tras la recogida de las opiniones, se determinó la severidad de cada tema teniendo en cuenta:

- Su relevancia según la opinión de los Grupos de Interés.
- El alcance geográfico de su impacto, positivo o negativo, evaluado por un análisis interno.
- La capacidad para remediarlo, para los impactos negativos.
- La probabilidad de ocurrencias, para los impactos potenciales.

Sumando todos estos criterios se obtuvo la puntuación de la materialidad de impacto para cada uno de los 21 asuntos de sostenibilidad.

Para la evaluación de la materialidad financiera, se utilizaron tres fuentes: el mapa de riesgos de la compañía, el análisis de oportunidades recogido en el informe TCFD y el criterio experto de la Dirección de Sostenibilidad que, contrastadas con la evaluación y perspectiva de los ejecutivos del Comité Operativo de Sostenibilidad, permitieron estimar la severidad de los impactos positivos y

negativos de cada uno de los asuntos de sostenibilidad en el corto, medio y largo plazo. Resultado de toda esta evaluación se obtuvo la puntuación de materialidad financiera para cada uno de los veintinueve asuntos de sostenibilidad.

Fase 3. Reporte de resultados.

A continuación, se muestra **la matriz de doble materialidad del Grupo MAPFRE 2023**, resultado de la consolidación de los resultados de las fases anteriores y donde se muestran los temas materiales y no materiales:



Como se puede observar, se han identificado los siguientes siete temas materiales:

1. Adaptación del negocio al cambio climático
2. Innovación y digitalización
3. Ciberseguridad y privacidad
4. Gestión del talento
5. Protección a los clientes
6. Inversiones sostenibles
7. Productos y servicios sostenibles

Cambios con respecto a la matriz de materialidad 2022

Los cambios más destacados se aprecian en la priorización de determinados temas como, por ejemplo, en Buen Gobierno y Cumplimiento y en Calidad en el servicio de satisfacción del cliente. Estos cambios se deben principalmente a la nueva metodología empleada que ha incorporado el eje de materialidad financiera y nuevos parámetros en la evaluación de la materialidad de impacto como el alcance, la capacidad de remediar los impactos negativos y la probabilidad.



Más información: [8.2. Notas de información complementaria , Nota 2. Temas Materiales, página 199](#)

Fase 4. Integración y vinculación de los resultados

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.

Tema	Conexión con los ejes de la estrategia del grupo	Conexión con el Plan de sostenibilidad 2022 – 2024	Localización en este informe
Adaptación del negocio al cambio climático	Transformación + Crecimiento y Rentabilidad	Suscripción sostenible + Inversión sostenible	3.2 Identificación de los riesgos 3.4. Riesgos y oportunidades del cambio climático 6.1 Nuestra estrategia frente al cambio climático 6.2 Nuestro Plan de Huella Ambiental
Innovación y digitalización	Transformación + Eficiencia y Productividad + Crecimiento y Rentabilidad	Productos y servicios sostenibles + Economía Circular + Inclusión	3.2 Identificación de los riesgos 5.5. Innovación y digitalización en productos, servicios y procesos
Ciberseguridad y privacidad	Eficiencia y Productividad + Transformación	Transparencia	3.2 Identificación de los riesgos 7.3. Promovemos la ciberseguridad y protegemos la privacidad de los
Gestión del talento	Transformación + Eficiencia y Productividad + Crecimiento y Rentabilidad	Empleo + Inclusión	3.2 Identificación de los riesgos 5.1. Desarrollamos a nuestras personas
Protección a los clientes	Transformación	Accesibilidad al seguro + Productos y servicios sostenibles + Suscripción sostenible + Inversión sostenible	3.2 Identificación de los riesgos 5.3. Protegemos a nuestros clientes 5.5. Innovación y digitalización en productos, servicios y procesos
Inversiones sostenibles	Transformación + Crecimiento y Rentabilidad	Inversión Sostenible	3.2 Identificación de los riesgos 4.5. Nuestro negocio y la sostenibilidad
Productos y servicios sostenibles	Transformación + Crecimiento y Rentabilidad	Productos y servicios sostenibles Suscripción sostenible Inversión sostenible	3.2 Identificación de los riesgos 4.5. Nuestro negocio y la sostenibilidad

4.3. Estrategia de sostenibilidad

A medida que pasan los años, la sostenibilidad adquiere mayor protagonismo en nuestro mundo. Hace veinte años era un mero ejercicio académico y voluntario; hoy es clave en el éxito de una organización, generando una conexión sólida con sus grupos de interés.

En sus inicios la sostenibilidad se reducía al aspecto ambiental pero los acontecimientos mundiales nos han reclamado cada vez más atención en el aspecto social. De hecho, la sociedad, para sanarse y avanzar, precisa nuestra colaboración tanto o más que el planeta.

Todos debemos participar en este proceso y por eso en MAPFRE promovemos las acciones de sostenibilidad con el lema #LaParteQueNosToca. Nuestro negocio es de personas para personas y, por ello, el aspecto social de la sostenibilidad permea en todos los estamentos de nuestra organización.

4.3.1. La sostenibilidad estratégica para MAPFRE

Un proceso exitoso de sostenibilidad parte del compromiso de la alta dirección, se integra en la visión estratégica de la empresa y es determinante en el propósito de la compañía. En MAPFRE, la integración de la sostenibilidad en la estrategia, el negocio y los procesos es un sistema continuo y dinámico que responde a las diferentes tendencias riesgos que presenta el entorno actual.

Creemos firmemente que el cambio es posible. Queremos ser parte de esta transformación y construir una sociedad más justa, diversa e inclusiva que garantice la igualdad de oportunidades. Por eso, hemos adoptado unos compromisos exigentes y rotundos con los que queremos generar un impacto social y medioambiental positivo a través de nuestro rol natural como aseguradores, inversores y gestores de activos. Con nuestro conocimiento, experiencia y presencia mundial, tenemos la ambición de ser un motor del crecimiento sostenible para la sociedad.

Ante los desafíos globales, la respuesta solo puede ser colectiva. Por eso trabajamos en colaboración con entidades gubernamentales, organismos multilaterales y organizaciones no gubernamentales para desarrollar productos y servicios que cubran los riesgos a los que nos enfrentamos y nos permitan capturar las oportunidades que ofrece este mundo en desarrollo.

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

Esta estrategia está organizada mediante cuatro ejes y doce líneas de actuación con objetivos que pretenden generar oportunidades para el negocio, y prevenir los impactos negativos y potenciar los positivos sobre la economía, el medio ambiente y la sociedad.

EJES DEL PLAN



LINEAS DE ACTUACIÓN



4.3.2. Avances principales en los objetivos del plan

de sostenibilidad 2022-2024

Durante el 2023, segundo año del plan de sostenibilidad, todos los países, unidades de negocio y áreas corporativas han avanzado en el cumplimiento de los objetivos marcados, dando un nuevo impulso a los proyectos y acciones definidos en las 12 líneas del plan.

- Los principales países en los que MAPFRE opera (que representan el 74,25 % de las primas emitidas) serán neutros en carbono en 2024 y, en el resto de los países en 2030. → Hemos reducido la huella operativa de estos países un 30% respecto a la línea base de 2019 y neutralizado la huella de España y Portugal.
- En el año 2024, al menos el 3,5% de la plantilla de MAPFRE en el mundo serán personas con discapacidad. → En 2023, porcentaje de personas con discapacidad en la plantilla llegó a un 3,9%.
- En 2024 el objetivo de brecha salarial por género (Equal Pay Gap) será +/-1% a nivel global. → La mediana de la brecha salarial ajustada fue de 0,9%.
- El 100% de proveedores de la red MAPFRE de hogar, autos, salud y compras estarán homologados en criterios ESG en los principales países. → En 2023, se homologaron 9.728 proveedores en Alemania, Brasil, España, México, Perú y Puerto Rico, lo que representa un 72% de los proveedores objetivo.
- El 90% de la cartera de inversión a nivel global calificada con criterios ESG en 2024. → El 96,6% de la cartera de inversión de MAPFRE Asset Management, Estados Unidos y Brasil fue calificada con criterios ESG.

4.3.3. Principales logros del plan de sostenibilidad en 2023

En 2023 nuestros equipos han avanzado en los cuatro ejes de la estrategia consiguiendo mejoras como la reducción del consumo de energía, reciclaje de baterías, empleabilidad y sensibilización entre otras.

Eje Ambiental

Línea Gestión de la huella ambiental

En 2023 hemos avanzado en el Plan de huella ambiental 2021-2030 mediante:

- Reducción del consumo de energía
- Instalación de placas fotovoltaicas
- Adquisición de energía renovable
- Trabajo en movilidad
- Uso de vehículos eléctricos o híbridos
- Reducción de los viajes de negocio
- Reducción del consumo de papel y agua

También hemos avanzado para alinear con la ciencia nuestros objetivos corporativos de reducción de emisiones. Asimismo, hemos realizado un análisis para ampliar el reporte de las categorías de alcance 3 según el protocolo GHG. El detalle de las acciones realizadas en la gestión de la huella ambiental se puede consultar en el Capítulo [6. Comprometidos con el medio ambiente](#), página [156](#) y en el Informe TCFD del Grupo MAPFRE, apartado 6. Métricas y objetivos, en la web www.mapfre.com.

Línea Economía Circular

- **Second Life:** proyecto en el que recuperamos, reutilizamos y reciclamos las baterías de los vehículos siniestrados. Ha evolucionado positivamente con la adaptación del battery pack para asistencia de vehículos eléctricos descargados. Por otro lado, también se ha demostrado la eficacia de la reconversión de las baterías en acumuladores de energía con su implantación en el centro de CESVIrecambios en Vicolozano (Ávila, España), al haber ahorrado 75.260,51 kWh en el año 2023, más de 12,58 toneladas de CO₂e.
- **BATRAW 2022-2026:** CESVIMAP participa en este proyecto europeo de investigación para automatizar el aprovechamiento máximo de los minerales críticos de las baterías en mal estado o que han finalizado su vida útil.
- **Yo Reparo:** proyecto en el que se están formando a proveedores en técnicas y métodos de reparación. En 2023 se han formado, entre España, Brasil y USA, a 491 peritos, 2.160 gruistas y a 1.540 talleres.
- **Certificación en Residuo Cero:** Se mantiene el certificado Residuo Cero en el complejo que la Compañía tiene en Majadahonda (Madrid, España) y se certifica por primer año el Campus Universitario Monte del Pilar (Madrid, España), donde hemos conseguido valorizar el 98,95% de las 380 toneladas de residuos generados, también se ha implantado el modelo en el edificio Sede de MAPFRE en México.

Eje Social

Línea empleo

En 2023 hemos fomentado la **empleabilidad interna y externa**, impulsando la ejecución de planes de desarrollo y de transformación de capacidades que han permitido, en 2023, promocionar el 71,2% de personas y lograr una satisfacción de los empleados del 70% (*Employee Satisfaction Index*). El detalle de las acciones realizadas se puede consultar en el Capítulo 5.1 [Desarrollando a nuestras personas](#), página 92.

Línea inclusión

Hemos impulsado el **empleo de personas con discapacidad** logrando que sean el 3,9% de la plantilla a nivel global. En relación con la igualdad de género, el **plan de reducción de brecha salarial** avanza en su objetivo de equidad salarial para reducir la brecha ajustada por género a +/-1% para 2024.

Adicionalmente, desde la perspectiva de los clientes, se ha avanzado en España en el desarrollo de **productos y servicios dirigidos al colectivo senior** para mejorar la calidad de vida de las personas mayores, impactando alrededor de 387.585 personas con acciones comerciales, creciendo en 2023 un 82% en primas de nueva producción en este colectivo con respecto a 2022. En Brasil, hemos desarrollado el proyecto MAPFRE Senior, “Replanteando el valor del ramo residencial para el público mayor de 60 años”, que ha obtenido el reconocimiento de la Confederación Brasileña de Aseguradoras.

Hemos creado contenidos para **promover la educación y cultura financiera** y de seguros para los diferentes grupos de interés, que se han puesto a su disposición a través de las redes sociales, web y los podcasts Economics Café y La Bolsa del Deporte, entre otros canales.

Para los empleados, hemos lanzado el **programa global "Bienestar Financiero"** en el que, hasta el 31 de diciembre, ha habido 3.498 inscripciones finalizadas, además, hemos realizado talleres y sesiones durante la Semana MAPFRE de la Sostenibilidad, celebrada en todos los países, y hemos publicado *quick learning* y artículos a través de la intranet y la app Personas con 2.605 visualizaciones de los empleados.

Línea de accesibilidad al seguro

MAPFRE desarrolla productos y servicios que fomenten el **acceso a los seguros en los segmentos de la población con menores ingresos**. Destacamos como ejemplo el piloto del **proyecto "MAPFRE na**

Favela” realizado en Brasil en colaboración con la organización social Gerando Falcões. Se trata de un ecosistema de desarrollo social que actúa en periferias y favelas de todo Brasil. Para ello se han creado tres productos con servicios y soluciones a medida para satisfacer las demandas de los residentes y pequeños empresarios de esas comunidades.

Están dirigidos a la población de bajos ingresos y adaptados a sus necesidades, tanto en la forma de distribución como en las coberturas y servicios ofrecidos. Con este proyecto, MAPFRE refuerza su cultura de protección y planificación financiera, poniendo en práctica un vector más de sostenibilidad como empresa que piensa en el mañana y diseña estrategias para atender y garantizar la inclusión de todos los públicos en su segmento de negocio.

Línea Gestión de la cadena de valor

Durante 2023, hemos revisado y actualizado la **metodología interna para evaluación de los proveedores** de acuerdo con criterios ambientales, sociales y de gobernanza, lanzando este nuevo proceso de homologación para los proveedores de negocio y soporte de Alemania, España, Brasil, Perú, Puerto Rico y Estados Unidos.



Más información: [5.2.3. Gestión sostenible de proveedores, página 124](#)

Eje de transparencia

Línea Transparencia

Hemos desarrollado un **plan de divulgación y sensibilización** con acciones internas y externas con temas como la inclusión, la movilidad sostenible, el cambio climático, el impacto social del seguro, el negocio sostenible y la digitalización. Así, trasladamos a nuestros principales grupos de interés los compromisos y las acciones que estamos desarrollando en torno a la Estrategia de Sostenibilidad 2022-2024. Con estas acciones impulsamos el cambio hacia un futuro sostenible.

Así mismo, hemos lanzado para todos los empleados el **curso online LaParteQueNosToca**. Describe el Plan de Sostenibilidad, explica los conceptos ambiental, social y gobernanza, y detalla las diferentes acciones que MAPFRE está desarrollando en estas materias. En 2023, 3.317 empleados realizaron el curso.

Como refuerzo de la transparencia, este año se han **revisado y actualizado los procedimientos y el acceso a los canales de denuncia** y se ha establecido un Marco ético de Gobernanza digital. Para más información ver la web corporativa: <https://app.mapfre.com/buzones/canaldenuncias/inicio/es.html>

Línea Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y huella social

En 2023 se ha desarrollado, publicado e implantado una **metodología para medir el impacto en los ODS** de las acciones que MAPFRE lleva a cabo en materia de gestión de personas.

Eje negocio

Conscientes del rol que tenemos como inversores y aseguradores para movilizar recursos económicos que fomenten un mundo más igualitario y sostenible, tenemos como objetivo desarrollar soluciones, servicios y productos aseguradores y financieros que den respuesta a los riesgos y oportunidades en materia social, ambiental y de gobierno corporativo.



Más información: [3.3. Riesgos y oportunidades ESG, página 54](#) y [4.5 Nuestro negocio y la sostenibilidad, página 77](#)

Con el objetivo de impulsar el conocimiento de los equipos de inversión de todo el mundo en temas de sostenibilidad, a cierre de 2023, se han certificado 83 personas en CESGA, que representan el 50% de los empleados del área de inversión, y 533 asesores financieros en ESG Essentials, que suponen el 98% del total.

4.4. Gobierno de la sostenibilidad

La Política de Sostenibilidad de MAPFRE establece el marco de referencia para que cualquier entidad del Grupo pueda desarrollar y potenciar un comportamiento socialmente responsable y sostenible que incluya los principios y compromisos que MAPFRE tiene en temas ambientales, sociales y de gobierno corporativo, así como, su estrategia de actuación relacionada con los grupos de interés. La aplicación efectiva de esta política y el seguimiento y control de su cumplimiento son supervisados por el Comité de Riesgos y Sostenibilidad del Grupo, órgano encargado de apoyar y asesorar al Consejo de Administración.

- **El Consejo de Administración de MAPFRE** es el órgano responsable de la aprobación de la Política de Sostenibilidad Corporativa y de la estrategia de sostenibilidad del Grupo, además, del seguimiento del desarrollo y cumplimiento del Plan de Sostenibilidad, a cuyos efectos es informado periódicamente de los avances y el nivel de consecución de los compromisos del Grupo recogidos en dicho Plan. El Consejo de Administración ha tratado en cinco ocasiones durante el año 2023 asuntos relevantes sobre sostenibilidad, entre los que se encuentra el cambio climático.
- **El Comité de Riesgos y Sostenibilidad** supervisa la estrategia y de la política de sostenibilidad del Grupo, vela por su aplicación y cumplimiento, y monitoriza las incidencias, riesgos y oportunidades relacionadas con los aspectos medioambientales, sociales y de gobierno. Este comité se ha reunido seis veces en 2023 abordándose los distintos asuntos relacionados con estas materias.



Más información: [2.1. Estructura de gobierno, página 36](#) y [2.2. Diversidad y experiencia, página 39](#)

- **El Comité Operativo de Sostenibilidad** es un órgano de máximo nivel ejecutivo cuyos miembros son designados por el Comité Ejecutivo. Entre sus funciones destacan: proponer al Comité de Riesgos y Sostenibilidad la estrategia de sostenibilidad, promover el avance del plan de sostenibilidad y tratar los asuntos relevantes para el Grupo en este ámbito como, por ejemplo, el seguimiento de los riesgos y oportunidades asociados a la sostenibilidad. Este comité se ha reunido en cinco ocasiones para supervisar a cada uno de los proyectos del Plan 2022-2024, establecer nuevos objetivos, identificar las tendencias, oportunidades y requerimientos regulatorios relacionados con la sostenibilidad, y establecer los planes de acción para cumplirlos.
- **La Dirección Corporativa de Sostenibilidad** es la encargada de la supervisión y apoyo a la ejecución del plan, del diseño del plan de sostenibilidad y del seguimiento de nuevas normativas y su impacto en la empresa, además, participa en comités internos y en foros externos para el desarrollo de temas de sostenibilidad.



Modelo de gobierno de sostenibilidad

4.5. Nuestro negocio y la sostenibilidad

Para que el mundo pueda alcanzar las metas recogidas en la Agenda 2030, cada empresa ha de abordar los retos comunes y hacerlos propios, integrándolos en el negocio. En MAPFRE adquirimos compromisos públicos exigentes y rotundos en materia social y ambiental, desarrollamos productos y servicios alineados con ellos, y apostamos por la inversión socialmente responsable y una suscripción sostenible.

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

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

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

4.5.1.1. Gobierno y estrategia

En relación con los procesos de inversión, desde 2017 MAPFRE está adherida a los Principios de Inversión Responsable de la Organización de Naciones Unidas (PRI, por sus siglas en inglés) y cuenta con un Marco de actuación en Inversión Responsable, de carácter global y actualizado en 2023 que viene determinado por los PRI. Acceso Marco Inversión Responsable: <https://www.mapfre.com/media/Marco-de-Inversion-Responsable-2023-ES-2.pdf>

Los PRI de Naciones Unidas, cuyo objetivo es reflejar la creciente relevancia de las temáticas ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ESG) en los procesos de inversión, conviven con la obligación que asume la compañía como custodio del ahorro y de las inversiones de los clientes y de la solidez de su propio balance. Por ello, se aplican criterios de prudencia en la inversión, buscando la creación de valor a largo plazo e incorporando, de forma complementaria a la información tradicional, los factores ESG.

MAPFRE cuenta con una Política de Inversiones, aprobada por el Consejo de Administración de MAPFRE 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. A través de los Comités de Riesgos de los diferentes centros de Gestión se analiza periódicamente la composición de las carteras gestionadas, su evaluación ESG y las controversias que puedan surgir por la aplicación de las causas de exclusión aprobadas por MAPFRE, así como la huella de carbono de la cartera de inversión.

Compromisos en materia ambiental y de derechos humanos en inversión

La compañía mantiene los compromisos ambientales en el negocio de inversión para contribuir, desde la parte que nos toca, a la transición hacia una economía baja en carbono, reforzando, de esta manera, nuestro compromiso de ser una compañía cero emisiones en 2050. Estos compromisos fueron aprobados por el Consejo de Administración en 2019. Para más detalle sobre los compromisos del grupo MAPFRE en inversión: <https://www.mapfre.com/media/COMPROMISOS-AMBIENTALES-INVERSION-Y-SUSCRIPCION.pdf>

Durante el año 2023, la compañía ha cumplido con los compromisos ambientales establecidos en 2019 y actualizados en 2022.

4.5.1.2. Gestión de riesgos y oportunidades ESG

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

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

Tal y como se define en el Marco de Inversión Responsable y en la Política de Integración de MAPFRE AM, se lleva a cabo la integración de criterios ambientales, sociales y de buen gobierno (ESG) en todos los procesos de inversión, tanto de carteras propias como de terceros, teniendo en cuenta los aspectos definidos por la normativa aplicable y las tendencias de mercado, entre otros, así como, la aproximación transversal aplicada a todos los productos gestionados por MAPFRE AM, atendiendo a un doble enfoque (1) Best in class con rating mínimo y (2) una política de exclusiones, alineada con los compromisos ambientales y sociales que asume el Grupo MAPFRE.

Sin embargo, MAPFRE AM aplica aproximaciones específicas por producto en caso de que éstos incorporen criterios de sostenibilidad concretos, como es el caso de los fondos Artículo 8 SFDR, MAPFRE AM Inclusión Responsable y MAPFRE AM Capital Responsable.

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

Por otro lado, se está avanzando en el establecimiento de procesos de diálogo con las compañías como mecanismo para influir en su desempeño en términos de sostenibilidad. Para ello se ha creado un Grupo de Trabajo en MAPFRE AM donde se ha establecido un procedimiento y se está trabajando en definir líneas de actuación concretas.

MAPFRE AM ejerce de forma responsable sus obligaciones fiduciarias, incluyendo el ejercicio del derecho del voto en todos los valores que componen sus carteras, constituyendo el instrumento principal de sus actividades de implicación con las compañías. La decisión sobre el sentido del voto será tomada a la política de voto y las directrices definidas por la entidad gestora. La participación en la Junta General de Accionistas a través del voto se realizará de forma coherente con la política y los objetivos de inversión, así como los principios generales de transparencia y buen gobierno, analizando las propuestas del consejo en el orden del día y las presentadas por otros accionistas, en su caso.

Para ello se contará con toda la información pública disponible. Además, en los valores más significativos en las carteras e Instituciones de Inversión Colectiva (IIC) se contará con las recomendaciones de un asesor de voto.

MAPFRE AM prestará especial atención al punto del orden del día sobre información no financiera y diversidad, donde las compañías explican el desempeño en aspectos medioambientales, sociales, referentes a la plantilla, proveedores, comunidades y otros grupos de interés.

Para las resoluciones relacionadas con aspectos sociales y ambientales, se hará un análisis interno, con el fin de actuar de acuerdo con las políticas de inversión sostenible y responsable de MAPFRE AM y proteger el interés de los partícipes/clientes. MAPFRE AM pone especial atención al voto en resoluciones relacionadas con aspectos sociales y ambientales en aquellos productos gestionados bajo criterios de sostenibilidad.

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

Durante el ejercicio 2023 se ha publicado, dentro de los plazos legales, el informe de Voto y el informe de las Actividades de Implicación de MAPFRE AM. Adicionalmente, y dadas las características de los fondos MAPFRE Inclusión Responsable y MAPFRE AM Capital Responsable, se ha elaborado y publicado un informe de Implicación específicos de ambos fondos.

- Informe de Voto 2022 de MAPFRE AM
https://www.mapfre.com/media/ES_Informe_Anual_Ejercicio_Derechos_Voto_122022.pdf
- Informe de Actividades de Implicación 2022 de MAPFRE AM
https://www.mapfre.com/media/ES_-Informe_actividades_implicacion_2022.pdf
- Informe de Implicación 2022 de MAPFRE AM Capital Responsable
<https://www.mapfre.es/ahorro-inversion/inversion/mapfre-am-capital-responsable-fund/>
- Informe de Implicación 2022 de MAPFRE AM Inclusión responsable
<https://www.mapfre.es/ahorro-inversion/inversion/mapfre-am-inclusion-responsable-fund/>

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 Corporativo de Huella Ambiental 2021-2030, este último desarrolla aspectos concretos del primero.



Más información: [6. Comprometidos con el medio ambiente, página 156](#)

4.5.1.3. Métricas y objetivos

Aplicando los compromisos de la Política de Integración de Riesgos de Sostenibilidad, a cierre del ejercicio el 96 % de la cartera de inversión gestionada por MAPFRE AM está analizada con parámetros ESG, lo que corresponde a una inversión de más de 33.938 millones de euros. Del total de la cartera, más del 96 % de los activos cuentan con calificación ESG, de ellos el 91 % tiene una calificación elevada, por encima del umbral mínimo exigible establecido por la entidad.

En 2023, cumpliendo con los compromisos establecidos en el Plan de Sostenibilidad 2022-2024, se ha llevado el análisis de las carteras de Brasil y Estados Unidos, lo que corresponde a una inversión de más de 39.140 millones de euros. De este volumen total, el 96,6% cuenta con calificación ASG,

estando el 82,5% por encima del umbral mínimo exigible establecido por la entidad.

Respecto a las acciones relacionadas con la inversión inmobiliaria de MAPFRE, cabe destacar la iniciativa de certificación de edificación sostenible. Durante 2023 se han obtenido 3 nuevas certificaciones con sello LEED, por lo que se dispone de 16 a nivel global. 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.

Medición de la huella de carbono de la cartera de inversión

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

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

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

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

MAPFRE AM	2023	2022	2021	2019 (línea base)
Huella de carbono total (tCO₂e)	3.671.197,86	3.354.390,96	4.266.833,45	5.434.315,95
Huella de carbono por M€ invertido (tCO₂e/ Millón €)	137,67	138,71	153,47	211,54

En 2023, debido al compromiso que ha asumido la compañía de ser una compañía net zero en 2050, en el marco de la NZAOA, se ha ampliado el alcance de la huella de carbono de la cartera de inversión (renta variable y deuda corporativa y renta fija gubernamental). A las emisiones de gases de efecto invernadero de la cartera de MAPFRE AM, reportadas con anterioridad, se suman las emisiones de las carteras del resto de centros de gestión incluidos en el balance del Grupo.

Además, se ha revisado la metodología de cálculo empleada para el cálculo de las emisiones de la cartera de activos. La nueva metodología de cálculo para la Huella de Carbono utilizada por MAPFRE está basada en la desarrollada por Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF). Las modificaciones introducidas respecto a los cálculos reportados en el año anterior han supuesto:

- (1) incorporación de las compañías financieras;
- (2) la modificación del factor de atribución para los soberanos, en línea con la actualización de PCAF;
- (3) la incorporación de los fondos de terceras gestoras y;
- (4) la transparencia de los productos estructurados.

Así, los únicos activos que no se va a tener en cuenta bajo la metodología son los derivados.

Con ello se ha conseguido incrementar el alcance de los activos cubiertos, pasando de un 68% a un 85%. en el cálculo de la huella.

Grupo MAPFRE	2023	2022 (línea base)
Huella de carbono total (tCO ₂ e)	4.113.456,43	4.127.326,63
Renta Variable + Renta fija corporativa (tCO ₂ e)	775.663,29	902.048,74
Renta fija (Soberanos + Supra + Agencias) (tCO ₂ e)	2.629.508,89	2.441.555,61
Otros (tCO ₂ e)	708.284,25	783.722,28
Huella de carbono por M€ invertido (tCO ₂ e/Millón €)	103,13	113,97
Renta Variable + Renta fija corporativa (tCO ₂ e/Millón €)	65,71	81,53
Renta fija (Soberanos + Supra + Agencias) (tCO ₂ e/Millón €)	114,91	122,30
Otros (tCO ₂ e/Millón €)	157,66	219,51

En línea con su compromiso con la Agenda 2030 de Naciones Unidas, en 2023 MAPFRE ha medido el impacto de las carteras del balance sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible, utilizando la metodología desarrollada en 2019 con la Universidad de Siena. Se continúa trabajando en ampliar la metodología e integrarla con el resto de las herramientas utilizadas en la inversión con criterios ESG.

Dentro de los objetivos del Plan de Sostenibilidad 2022-2024 se ha establecido:

- La calificación del 90 % de la cartera de inversión con criterios ESG a nivel global para el año 2024. A cierre de 2023 se han calificado con criterios ESG más del 96% de las carteras.
- La reducción de las emisiones de la cartera de inversión de MAPFRE AM en un 10 % a cierre de 2024 (línea base 2019 sobre el indicador relativo: tCO₂e/Millón €). A cierre de 2023 la reducción de las emisiones de GEI de la cartera de inversión de MAPFRE AM es del 35%.

Además, como parte de nuestro compromiso de ser una compañía net zero en 2050, MAPFRE se ha adherido a la Net Zero Asset Owner definiendo objetivos intermedios para alinear nuestras carteras con el escenario 1,5°C¹⁰.

- Reducir la intensidad de emisiones de gases de efecto invernadero (alcance 1 y 2) de la cartera de inversiones del Grupo (renta fija corporativa y renta variable) en un 43% a 2030, empleando como línea base el año 2022
- Incrementar la inversión en soluciones que favorezcan la transición a una economía baja en carbono.
- Establecer dialogo activo con al menos 20 compañías con las mayores emisiones de gases de efecto invernadero.

4.5.1.4. Productos de inversión sostenible

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

MAPFRE AM, la gestora de activos de MAPFRE, cuenta con dos fondos sostenibles, que están calificados bajo el Label ISR que promueve el Ministerio de Finanzas francés y como artículo 8 según el nuevo reglamento europeo sobre divulgación de finanzas sostenibles (SFDR, por sus siglas en

¹⁰ Estos nuevos objetivos intermedios definidos en el marco de la NZAOA sustituirán al objetivo definido con anterioridad en el Plan de Sostenibilidad 22-24: reducción de las emisiones de la cartera de inversión de MAPFRE AM en un 10 % a cierre de 2024 (línea base 2019 sobre el indicador relativo: tCO₂e/Millón €), que se da concluido.

inglés). Además, tienen en consideración las Principales Incidencias Adversas.



Más información: [8.2. Notas de información complementaria, Nota 3. Productos sostenibles, página 203](#)

En concreto, el fondo MAPFRE AM - Inclusión Responsable, calificado de “Inversión Socialmente Responsable”, invierte en los mercados de renta variable europea, el fondo sigue una novedosa metodología que busca identificar aquellas empresas financieramente rentables que a su vez se encuentran comprometidas en la integración al mercado laboral de personas con discapacidad. La finalidad última del fondo será generar un impacto positivo en la integración social de este colectivo de personas a la par que se obtiene una alta rentabilidad en un horizonte temporal de largo plazo. Y MAPFRE AM- Capital Responsable Fondo de Inversión que se beneficia de las altas rentabilidades del mercado de renta variable asumiendo un riesgo bajo. El fondo invierte en activos que cumplan con los criterios ESG de “Inversión Socialmente Responsable”, de esta forma se pretende contribuir al crecimiento y desarrollo sostenible de la sociedad en la que vivimos al mismo tiempo que generamos rentabilidad.

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 energías renovables junto a Iberdrola.

En el año 2023, MAPFRE ha lanzado el primer fondo de inversión de biometano en Europa (MAPFRE Energías Renovables II), cuyo objetivo es invertir en la construcción y desarrollo de entre 20 y 25 plantas de producción de esta energía en España en cinco años. Este fondo es el primero de MAPFRE que se cataloga como artículo 9 según el reciente Reglamento de Divulgación de Finanzas Sostenibles (SFDR).



Más información: [8.2. Notas de información complementaria, Nota 3 Productos Sostenibles, página 203 e Informe TFCD Grupo MAPFRE en <http://www.mapfre.com>](#)

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

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.

4.5.1.5. Alineamiento del Activo según Taxonomía de la UE

La taxonomía de la UE es un sistema de clasificación que establece una lista de actividades económicas sostenibles desde el punto de vista medioambiental, incluida la adaptación al cambio climático. De conformidad con el Reglamento Europeo de Taxonomía 2020/852, relativo al establecimiento de un marco para facilitar la clasificación de las inversiones sostenibles, las compañías Aseguradoras y Reaseguradoras deberán reportar al mercado indicadores de elegibilidad y alineamiento vinculados a sus Inversiones /Activos en balance.

Una actividad económica es ambientalmente sostenible cuando se encuentra recogida en los sectores de actividad referidos y cumpla tres requisitos: (1) contribuir de forma sustancial a al menos uno de los 6 objetivos ambientales identificados por la normativa (mitigación del cambio climático, adaptación al cambio climático, uso sostenible y la protección de los recursos hídricos y marinos, transición hacia una economía circular, prevención y control de la contaminación y la protección y restauración de la

diversidad biológica y los ecosistemas); (2) no causar un perjuicio a ninguno de los demás objetivos (principio DNSH, acrónimo de la expresión inglesa Do No Significant Harm); y (3) cumplir con las salvaguardas mínimas sociales.

Contexto Normativo

En el Reglamento Delegado (UE) 2021/2178 se detallan las consideraciones, así como tipología de activos a considerar en el cálculo de los KPI`s de la taxonomía de la UE.

De acuerdo dentro el Artículo 7 de Reglamento Delegado (UE) 2021/2178 se hacen las siguientes aclaraciones en relación con el perímetro de activos a considerar en los KPI`s:

- a. Las exposiciones a administraciones centrales, bancos centrales y emisores supranacionales se excluirán del cálculo del numerador y el denominador de los indicadores clave de resultados de las empresas financieras.
- b. Los derivados se excluirán del numerador de los indicadores clave de resultados de las empresas financieras.
- c. Las exposiciones de las empresas que no están obligadas a publicar información no financiera de conformidad con el artículo 19 bis o 29 bis de la Directiva 2013/34/UE (NFRD) se excluirán del numerador de los indicadores clave de resultados de las empresas financieras.

En base a la tipología de activos en el balance del Grupo MAPFRE, cuya actividad significativa es la aseguradora y reaseguradora, se han marcado aquellos con afectación en:

- i. Denominador: activos que se considerarán dentro del perímetro del indicador de activos cubiertos de la taxonomía.
- ii. Numerador: activos que se considerarán y serán analizados de cara a entender si están o no alineados con la taxonomía.

Información cuantitativa

Para dar cumplimiento a lo establecido en el Reglamento delegado (UE) 2021/2178 y modificaciones del mismo (publicadas en junio y noviembre de 2023) se reportan los principales resultados en relación con la taxonomía UE de las tablas cuantitativas son:

- i. Activos no elegibles (con el importe 18.343.060.623,76 € y el porcentaje 74,74 % en relación a los activos cubiertos)
- ii. Activos elegibles pero no alineados (con el importe 2.749.465.885,67 € y el porcentaje 11,20 % en relación a los activos cubiertos)
- iii. Los activos alineados (con el importe 3.450.723.490,57 € y el porcentaje 14,06 % en relación a los activos cubiertos).

La suma de estos tres indicadores da como resultado el total de los activos cubiertos.

En el apartado [8.2. Notas de información complementaria](#), [Nota 4. Alineamiento de la Taxonomía según UE](#), página 197, se detallan los KPI`s de las actividades de inversión / activos y los cuadros de información a reportar al mercado.

Información cualitativa

Conforme al anexo XI del Reglamento Delegado (UE) 2021/2178, adicional al reporte de los datos cuantitativos, en el apartado [8.2. Notas de información complementaria](#), [Nota 4. Alineamiento de la Taxonomía según UE](#), página 197, se detalla una explicación cualitativa de la información, para apoyar la comprensión de los resultados: en ella se detalla: información contextual de soporte para los indicadores cuantitativos, incluyendo el alcance de los activos y actividades cubiertos por los indicadores, información sobre las fuentes de datos y sus limitaciones; una explicación de la

naturaleza y los objetivos de las actividades económicas alineadas con la taxonomía y su evolución a lo largo del tiempo; la descripción del cumplimiento del Reglamento de Taxonomía en la estrategia comercial de la entidad, los procesos de diseño de productos y el compromiso con clientes y contrapartes; Información adicional o complementaria para soportar las estrategias de la entidad, y el peso de la financiación de actividades económicas alineadas con la taxonomía en su actividad global.

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

4.5.2.1. Gobierno y estrategia

En 2012, MAPFRE se adhirió a los Principios para la Sostenibilidad en Seguros (PSI) (<https://www.unepfi.org/psi/signatory-companies/>) promovidos por la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEPFI), comprometiéndose a integrar en sus procesos de toma de decisiones las cuestiones ambientales, sociales y de gobierno (ESG) en los procesos de suscripción de las operaciones de seguros del Grupo.

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

Compromisos en materia ambiental en suscripción:

El grupo MAPFRE mantiene los compromisos ambientales en el negocio de suscripción de seguros y reaseguros para contribuir, desde la parte que nos toca, a la transición hacia una economía baja en carbono, reforzando nuestro compromiso de ser una compañía cero emisiones en 2050. Estos compromisos han sido aprobados por el Consejo de Administración.

Durante el año 2023, la compañía ha cumplido con los compromisos establecidos con anterioridad en materia de carbón, petróleo y gas y no ha aprobado ninguna excepción en la materia. Para más detalle sobre los compromisos ambientales del grupo MAPFRE en suscripción: <https://www.mapfre.com/media/COMPROMISOS-AMBIENTALES-INVERSION-Y-SUSCRIPCION.pdf>

4.5.2.2. Gestión de riesgos y oportunidades ESG

MAPFRE analiza de forma permanente aquellos factores que, de materializarse, pueden tener un impacto en el negocio, o podrían tenerlo. En ese análisis, se tienen en cuenta los factores ESG, ya que permiten obtener información adicional sobre los movimientos y transformaciones sociales, las expectativas de los grupos de interés y también del mercado que afectan a la organización.

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

MAPFRE ha desarrollado un modelo interno de evaluación ESG que, apoyándose en herramientas especializadas, evalúa y cuantifica el impacto ambiental, social y de gobierno de la actividad desarrollada por un grupo empresarial, teniendo en cuenta el sector y los países donde opera. Esta metodología se ha implantado en el negocio de riesgos globales, en el negocio de España y de Brasil y en el negocio de Reaseguro facultativo.

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 cada país o unidad de negocio 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 las exposiciones catastróficas que tengan las entidades y que puedan ser afectadas por una catástrofe natural. En este capítulo, se implantó a nivel corporativo durante 2021, la herramienta ExpoCat para el reporte y georreferenciación de las exposiciones catastróficas de las entidades de MAPFRE para sus carteras de Daños, 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 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. Por ello, se deberá 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. El Consejo de Administración de MAPFRE S.A. establece el nivel de riesgo que el Grupo está dispuesto a asumir para alcanzar sus objetivos de negocio sin desviaciones significativas, incluso en situaciones adversas. Esta estrategia permite gestionar el riesgo y adaptar el proceso de planificación financiera de MAPFRE al cambio climático.
- **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 2023 - Hechos económicos y corporativos relevantes, en la web corporativa www.mapfre.com

4.5.2.3. Métricas y objetivos

Hasta el año 2023 la herramienta para el análisis ESG ha servido para ofrecer un *scoring* para los clientes de riesgos globales, los clientes de España y Brasil y de Reaseguro facultativo.

De acuerdo con el modelo de análisis de riesgos ESG, al cierre del 2023 el 90 % de las carteras de suscripción, anteriormente mencionadas, ha sido analizada con criterios ambientales, sociales y de buen gobierno (ESG).

En el año 2022 MAPFRE establece el objetivo de ser una compañía cero emisiones netas en sus carteras de suscripción de seguros y reaseguros en 2050. Dicho compromiso eleva la exigencia de sostenibilidad de MAPFRE, por lo que la compañía está trabajando para establecer a corto plazo criterios de suscripción donde pueda tener un impacto significativo en términos de emisiones, así como definir compromisos de descarbonización con los clientes más relevantes, promoviendo acuerdos y el desarrollo de productos y servicios que fomenten la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero de nuestra cartera.

4.5.2.4. Productos y servicios de suscripción sostenible

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

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

- a. Productos y servicios medioambientales: son aquellos productos aseguradores o servicios dirigidos a adaptar y/o mitigar de manera específica un riesgo u oportunidad medioambiental y/o relacionado con el cambio climático.
 - i. Mitigación del cambio climático
 - ii. Adaptación al cambio climático
 - iii. Transición a una economía circular
 - iv. Prevención y control de la contaminación
 - v. Recuperación de la biodiversidad y ecosistemas
- b. Productos y servicios sociales: son aquellos productos aseguradores o servicios dirigidos a cubrir de manera específica las necesidades básicas de la población, productos o servicios relacionados con la protección de la vida, la salud y educación en comunidades desfavorecidas y/o colectivos de bajos ingresos (salarios mínimos o menos), así como aspectos relacionados con la protección de los derechos humanos, la no discriminación, la inclusión y la diversidad.
 - i. Microseguros
 - ii. Seguros para el colectivo senior

iii. Seguros para otros colectivos vulnerables

c. Productos y servicios de buen gobierno: son aquellos productos dirigidos a proteger los negocios de una de las principales vulnerabilidades actuales: los ciberataques.

Productos y servicios de suscripción sostenible	2023	
	Nº pólizas aseguradas	Primas emitidas
Productos y servicios medioambientales	3.197.914	1.033.654.759,74
Productos y servicios sociales	13.418	23.338.040,44
Productos y servicios de buen gobierno	12.729.699	338.422.074,05
Total	15.941.031	1.395.414.874,22 €



Más información: [8.2. Notas de información complementaria, Nota 3. Productos Sostenibles, página 203](#)

4.5.2.5. Alineamiento de las primas según Taxonomía de la UE

La Taxonomía de la UE es un sistema de clasificación que establece una lista de actividades económicas sostenibles desde el punto de vista medioambiental, incluida la adaptación al cambio climático. De conformidad con el Reglamento Europeo de Taxonomía 2020/852, relativo al establecimiento de un marco para facilitar la clasificación de las inversiones sostenibles, las compañías Aseguradoras y Reaseguradoras deberán reportar al mercado indicadores de elegibilidad y alineamiento vinculados a sus actividades de Suscripción No Vida/Reaseguro.

Una actividad económica es ambientalmente sostenible cuando se encuentra recogida en los sectores de actividad referidos y cumpla tres requisitos: (1) contribuir de forma sustancial a al menos uno de los 6 objetivos ambientales identificados por la normativa (mitigación del cambio climático, adaptación al cambio climático, uso sostenible y la protección de los recursos hídricos y marinos, transición hacia una economía circular, prevención y control de la contaminación y la protección y restauración de la diversidad biológica y los ecosistemas); (2) no causar un perjuicio a ninguno de los demás objetivos (principio DNSH, acrónimo de la expresión inglesa Do No Significant Harm); y (3) cumplir con las salvaguardas mínimas sociales.

Contexto Normativo

En el Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 se definen las actividades que contribuyen a mitigar y adaptarse al cambio climático. Además, se establecen los criterios técnicos de selección para determinar las condiciones en las que puede considerarse que una actividad económica específica contribuye sustancialmente a la mitigación del cambio climático o a la adaptación al mismo. De este reglamento delegado será aplicable únicamente lo referido al ámbito de Seguros que pertenece al artículo 10 del Anexo II, Actividades financieras y de seguros.

Los ramos que se han considerado dentro del estudio son los indicados en el punto 10.1. Seguros distintos de los de Vida: aseguramiento contra los riesgos relacionados con el clima.

- 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.

Información cuantitativa

Para dar cumplimiento a lo establecido en el Reglamento delegado (UE) 2021/2178 y modificaciones del mismo (publicadas en junio de 2023) las compañías aseguradoras deben informar de los siguientes indicadores de sus actividades de suscripción No Vida y reaseguro:

Actividades económicas	Ingresos de seguros totales año t (2) Euros	Proporción de ingresos de seguros, año t (3) %	Proporción de ingresos de seguros, año t-1(4) %	Mitigación del cambio climático (5) S/N	Recursos hídricos y marinos (6) S/N	Economía circular (7) S/N	Contaminación (8) S/N	Biodiversidad y ecosistemas (9) S/N	Garantías mínimas (10) S/N
A.1. Actividades de suscripción de seguros y reaseguros de no vida que se ajustan a la taxonomía (medioambientalmente sostenibles)	465.971.550,62	2,62 %	A partir del año fiscal 2024	S	S	S	S	S	S
A.1.1. De las cuales, reaseguradas	0,00	0,00 %	A partir del año fiscal 2024	S	S	S	S	S	S
A.1.2. De las cuales, derivadas de la actividades de reaseguros	0,00	0,00 %	A partir del año fiscal 2024	S	S	S	S	S	S
A.1.2.1 De las cuales reaseguradas (retrocesión)	0,00	0,00 %	A partir del año fiscal 2024	S	S	S	S	S	S
A.2. Actividades de seguro y reaseguro de no vida elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía)	836.821.828,48	4,705 %	A partir del año fiscal 2024						
B. Actividades de seguros y reaseguros de no vida no elegibles según la taxonomía	16.481.358.455,26	92,674 %	A partir del año fiscal 2024						
Total (A.1+A.2+B)	17.784.151.834,37	100 %	100 %						

En relación con el alcance definido para el cálculo de los indicadores, el Grupo MAPFRE ha establecido, previa decisión del Comité Operativo de Sostenibilidad, reportar, por considerarse materiales en este ámbito, los datos correspondientes a las entidades que suponen más del 95% en resultado atribuido bajo la Norma Internacional de Información Financiera adoptada por la Unión Europea (NIIF-UE 4) a cierre de septiembre de 2023.

Por tanto, los datos reflejados en Taxonomía corresponden a este alcance previamente definido, no teniendo en cuenta el 100% de los ingresos totales No Vida del Grupo MAPFRE reflejados en las cuentas anuales consolidadas del Grupo (26.897,08 millones de euros) publicados bajo la Norma NIIF-UE 17 sobre Contratos de Seguros.

En próximos ejercicios, se irá ampliando paulatinamente el alcance para el cálculo de los indicadores hasta el cubrir el 100% de los ingresos del Grupo MAPFRE.

En el Reglamento Delegado (UE) 2021/2178 se detallan los indicadores a desarrollar por las empresas de seguro y reaseguro. Para el cálculo de estos indicadores, ha sido necesario extraer información de la actividad de seguros distintos de los de vida y de la actividad de reaseguro.

Información cualitativa

Conforme al anexo XI del Reglamento Delegado (UE) 2021/2178), adicional al reporte de los datos cuantitativos, en el capítulo [8.2. Notas de información complementaria](#), [Nota 4. Alineamiento de la Taxonomía según UE](#), página [205](#), se detalla una explicación cualitativa de la información, para apoyar la comprensión de los resultados. En ella se detalla: información contextual de soporte para los indicadores cuantitativos, incluyendo el alcance de los activos y actividades cubiertos por los indicadores, información sobre las fuentes de datos y sus limitaciones; una explicación de la naturaleza y los objetivos de las actividades económicas alineadas con la taxonomía y su evolución a lo largo del tiempo; la descripción del cumplimiento del Reglamento de Taxonomía en la estrategia comercial de la entidad, los procesos de diseño de productos y el compromiso con clientes y contrapartes; información adicional o complementaria para soportar las estrategias de la entidad y el peso de la financiación de actividades económicas alineadas con la taxonomía en su actividad global.



5

COMPROMETIDOS CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

El crecimiento rentable no se puede entender solo desde el punto de vista financiero. Somos una empresa comprometida que aspira también a la creación y distribución de valor para todos los grupos de interés.

La estrategia de MAPFRE con los diferentes grupos de interés consiste en construir relaciones de confianza a largo plazo basadas en el compromiso y el diálogo y desarrolladas desde la integridad, la responsabilidad y la transparencia, contribuyendo con todo ello al modelo de creación de valor sostenible que persigue el Grupo y actuando de conformidad con lo dispuesto en el Código Ético y de Conducta de MAPFRE y con la Política de Sostenibilidad de MAPFRE.

En la siguiente imagen se muestran los principales grupos de interés para MAPFRE:



Este capítulo 5 está dedicado a destacar los aspectos más relevantes de la estrategia y gestión con los diferentes grupos de interés: empleados, clientes y asegurados, distribuidores, mediadores y colaboradores, proveedores y accionistas.

5.1. Desarrollamos a nuestras personas

MAPFRE es una empresa global que construyen, cada día, 30.873 personas. Todos ellos están en el centro de nuestra estrategia de gestión de personas cuyos pilares son desarrollo, promoción y bienestar.

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

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

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

Esta dimensión se complementa con el Informe Personas y Organización 2023, verificado y publicado en la web corporativa www.mapfre.com/talento.

MAPFRE *Donde tu tiempo cobra sentido*

Plantilla total	2023	2022
Plantilla a diciembre	30.873	31.293
Plantilla media	30.920	32.187



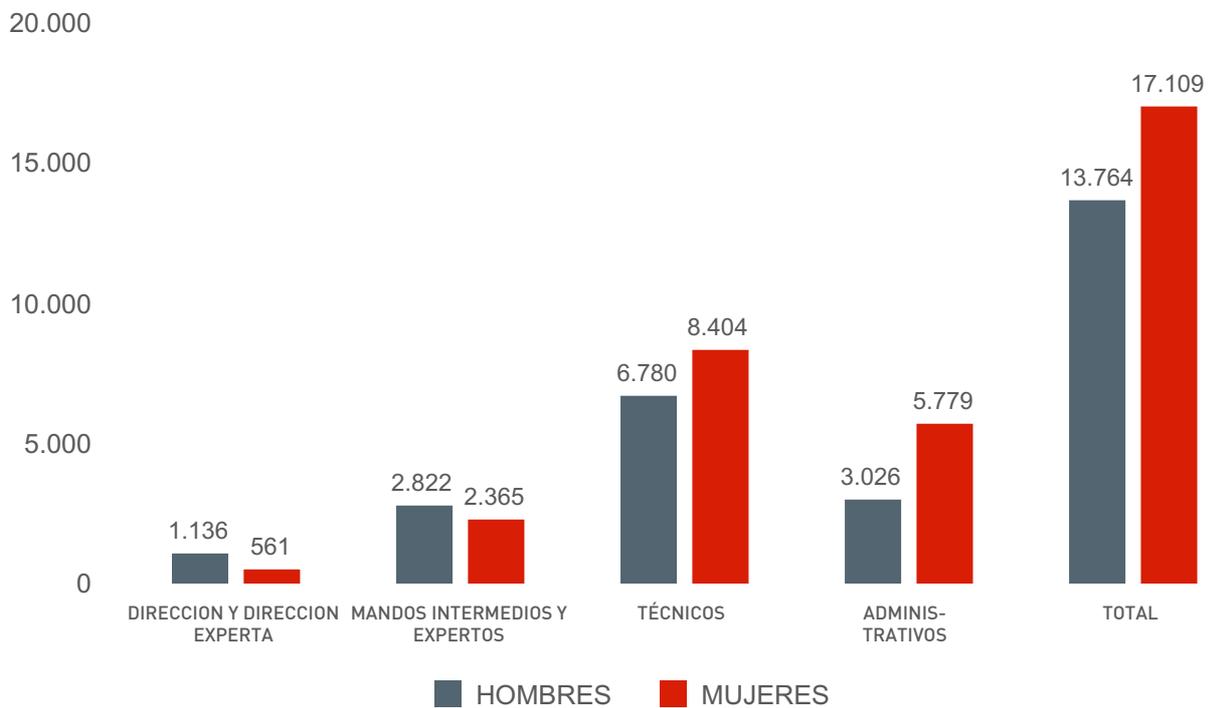
NÚMERO TOTAL DE EMPLEADOS POR CONTRATO LABORAL/TIPO DE JORNADA/SEXO
 (según estructura del Grupo MAPFRE: Áreas Regionales, Unidades de Negocio y Servicios Centrales)

Distribución organizativa	Fijos				Temporales				Total	
	Completa		Parcial		Completa		Parcial			
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Áreas corporativas / Servicios centrales	793	625	0	3	5	8	0	0	798	636
IBERIA	4.539	4.945	88	383	96	124	13	44	4.736	5.496
BRASIL	1.885	2.997	3	2	1	7	0	0	1.889	3.006
LATAM SUR-CENTRO	2.890	3.538	47	92	133	158	87	143	3.157	3.931
MÉXICO	906	908	0	0	16	17	0	0	922	925
NORTEAMÉRICA	974	1.564	3	32	0	1	0	0	977	1.597
EMEA	943	941	31	230	68	78	16	28	1.058	1.277
REASEGURO	226	234	0	3	1	4	0	0	227	241
TOTAL	13.156	15.752	172	745	320	397	116	215	13.764	17.109

NÚMERO MEDIO DE EMPLEADOS POR CONTRATO LABORAL/TIPO DE JORNADA/SEXO
 (según estructura del Grupo MAPFRE: Áreas Regionales, Unidades de Negocio y Servicios Centrales)

Distribución organizativa	Fijos				Temporales				Total	
	Completa		Parcial		Completa		Parcial			
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Áreas corporativas / Servicios centrales	776	618	0	3	5	6	0	0	781	627
IBERIA	4.540	4.922	90	389	109	134	14	38	4.753	5.483
BRASIL	1.880	3.052	4	2	3	6	3	0	1.890	3.060
LATAM SUR-CENTRO	2.889	3.546	53	106	129	137	58	106	3.129	3.895
MÉXICO	929	902	0	0	13	16	0	0	942	918
NORTEAMÉRICA	983	1.600	3	34	0	2	0	0	986	1.636
EMEA	871	877	117	313	65	80	13	22	1.066	1.292
REASEGURO	222	229	0	6	1	4	0	0	223	239
TOTAL	13.090	15.746	267	853	325	385	88	166	13.770	17.150

NÚMERO DE EMPLEADOS POR NIVEL DE PUESTO A DICIEMBRE 2023



5.1.1. Talento

Contar con una adecuada gestión del talento es clave en una empresa. Es su verdadero compromiso con los clientes, empleados, accionistas, proveedores y con la sociedad en general. En MAPFRE velamos porque los empleados dispongan de los conocimientos y habilidades necesarios para garantizar el mejor servicio y los mejores productos, cumpliendo con nuestros estándares no solo de calidad sino de sostenibilidad. Y con visión no solo en el escenario actual, sino también en el medio y largo plazo.

Es de suma importancia la empleabilidad futura de nuestros profesionales y la actualización constante de sus capacidades. Por ello invertimos en planes de desarrollo que les aporten esos conocimientos críticos con los que enfrentarán mejor los nuevos retos de un entorno cada vez más cambiante. Contamos con la política de promoción, movilidad y selección para potenciar el compromiso de los empleados con los valores de MAPFRE y para desarrollar a las personas con habilidades y capacidades globales, identificando y formando adecuadamente a los líderes actuales y futuros. Creemos que es clave poner el foco tanto en la cobertura futura interna como en la externa.

Tenemos numerosas iniciativas en curso para que, los países en los que estamos presentes, se desarrollen en el ecosistema profesional las capacidades que requerimos. Muestra de ello es nuestro plan de becarios y una permanente y bidireccional conexión activa con las universidades y escuelas de negocio.

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

5.1.1.1. Planes de desarrollo

MAPFRE cuenta con un modelo de transformación de ámbito global. En la empresa se han identificado 60 agrupaciones de puestos en base a sus conocimientos, que se desglosan por los distintos niveles de la carrera técnica y de gestión. De entre ellos se han identificado 64 perfiles estratégicos en 38 de estas agrupaciones. Además, cada país define anualmente matrices de cobertura de puesto y matrices de polivalencia de las cuales derivan los planes de desarrollo globales y locales, los planes de *upskilling* y *reskilling* y los planes de captación externa.

Concretamente, por su criticidad en la transformación de la compañía, se ha llevado a cabo un proyecto específico y global para la transformación de capacidades de las funciones de Tecnología, Operaciones, Data y Seguridad. En el mismo se han identificado 25 perfiles, donde fueron propuestos planes de desarrollo de Upskilling y Reskilling para cubrirlos que se ejecutarán durante el año 2024.

En el año 2023, 2.209 empleados/as ocupan los perfiles estratégicos en la organización, contando cada uno de ellos con un plan de desarrollo individualizado. La rotación no deseada de estos perfiles en 2023 es del 7 %.

Desarrollo Función Técnica

Desde el año 2023 contamos con un plan global de desarrollo de la función técnica con 13 directivos en carrera internacional y planes locales implantados en 31 países que afecta a 4.315 empleados de la función técnica. Este año este colectivo ha participado en el Programa de formación global de Directores Técnicos, cuyos objetivos han sido ampliar la visión global de MAPFRE, reforzar nuestra cultura y fortalecer aún más su conocimiento técnico.

Para garantizar la cobertura de los perfiles críticos de esta función en todos los países, este año se han actualizado las necesidades de la misma identificándose 23 perfiles estratégicos en los ramos de Salud, Autos, Vida y Empresas.

Este año se ha desarrollado el plan de *trainees* de actuarios/as con la incorporación de 14 actuarios y actuarios, que se suman a los 53 incorporados en años anteriores.

En MAPFRE hay planes de carrera para funciones específicas como suscriptores, tramitadores, técnicos comerciales o auditores internos, entre otros, estos planes en el año 2023 integraban a 4.521 personas.

Se ha desplegado el plan de progresión técnica a nivel global pasando de 1.076 empleados en puestos de la carrera técnica (especialistas, expertos, adjuntos a la dirección y directores expertos) a 1.856 en los dos últimos años.

Todos los países cuentan con planes de sucesión hasta el tercer nivel organizativo. Estos planes cuentan con una metodología común que define el reemplazo inmediato, a corto y medio plazo, así como las rutas profesionales a definir para poder tener a los sucesores potenciales preparados.

En el año 2023 el porcentaje de cobertura de vacantes internas ha sido del 37,3 %, con una meta aspiracional a alcanzar al final de este ciclo estratégico del 45 %. El porcentaje de promoción interna es del 71,2 % y la rotación total no deseada es del 7,6 %.

En el año 2023 se han publicado 1.758 vacantes en la web interna a la que han accedido 1.002.368 personas.

5.1.1.2. Autodesarrollo

La empresa ofrece a los empleados/as un amplio catálogo de formación para que se desarrollen de forma activa. En el año 2023 ha habido 11.379 empleados/as que han accedido a este catálogo registrándose 85.974 auto-inscripciones finalizadas a programas de formación. La organización, ha puesto en marcha durante el año 2023 un motor de recomendaciones de aprendizaje automatizadas que ofrece, cursos recomendados a los empleados en función de sus intereses y su actividad de aprendizaje, mediante la aplicación de algoritmos. Se han realizado recomendaciones a 27.872

empleados. En 2023 se ha incrementado un 39 % el nº de horas de autoaprendizaje.

Durante el presente año se ha desplegado a 6.942 empleados de distintos países (México, Perú, Brasil, Chile y Puerto Rico) una funcionalidad que permite que el empleado evalúe sus conocimientos y su responsable pueda evaluarlos igualmente y darle *feedback*.

Se ha puesto a disposición de 28.072 empleados de 38 países el Plan de Desarrollo Individual para que tanto el empleado, como su responsable y como los equipos de RRHH puedan incluir acciones de desarrollo (formación, mentorización, participación en proyecto, entre otras) de manera que ordene los focos a desarrollar y facilite su consecución.

5.1.1.3. Formación y gestión del conocimiento

MAPFRE promueve el aprendizaje de los empleados a través de su Universidad Corporativa, y todas las acciones formativas se diseñan de acuerdo a la estrategia y objetivos del negocio. La Universidad Corporativa cuenta con 16 escuelas, 13 aulas de conocimiento y un InnoLAB, y está presente en todos los países en los que MAPFRE opera. Además de los contenidos y conocimientos obligatorios para todos los empleados (como contenidos relacionados con requerimientos legales, prevención de riesgos laborales, políticas corporativas y cultura), se desarrollan contenidos técnicos para mejorar las capacidades de los empleados en sus respectivos puestos. Asimismo, también se promueve la formación en habilidades, con especial foco en el liderazgo, en idiomas y en capacidades digitales.

A lo largo del año 2023 se han desarrollado los siguientes programas de desarrollo corporativo, con participantes procedentes de todos los países:

1. Global Development & Leadership Program (18 empleados)
2. Programa Global de Liderazgo Femenino (15 empleadas)
3. Executive Avanza Program (18 empleados)

Durante este año se ha impartido formación al 100 % de la plantilla, a través de 984.622 horas de formación, lo que supone 31,84 horas de formación media por empleado.

Nivel de puesto	Horas de formación	
	Hombres	Mujeres
Dirección y dirección experta	39.039,76	22.580,71
Mandos intermedios y expertos	95.020,23	77.119,13
Técnicos	218.505,34	250.320,23
Administrativos	91.755,56	190.280,98
TOTAL	444.320,89	540.301,05

- La formación técnico-comercial representa el 81 % del total de la formación impartida y está totalmente alineada con las necesidades del negocio.
- Se han invertido 353,3 euros de inversión media por empleado.
- Se han realizado 134 programas de carácter técnico y transversal con ámbito global.
- Se han desarrollado 36 programas en materia de prevención y procedimientos anti acoso y ha habido 5.950 matriculaciones completadas en estos programas por parte de 5.082 empleados.
- Se han llevado a cabo 145 programas en materia de anticorrupción y ha habido un total de 44.275 matriculaciones completadas por parte de 18.255 empleados en estos contenidos.
- Durante el año 2023, se ha continuado con el despliegue formativo en ciberseguridad “The firewall Mindset”, que se lanzó en el año 2021, habiendo completado este contenido hasta final de año un

total de 19.332 empleados a nivel global. Además, se ha realizado el Programa Global de Ciberseguridad, enfocado a los colectivos de Tecnología y Seguridad de MAPFRE, que consta de un módulo transversal común para todos y de otro módulo específico, dependiendo de la función desempeñada por cada empleado de estos colectivos. Las asistencias a las sesiones del primer módulo han sido de 1.593, y a las sesiones del segundo módulo han sido 2.525.

- Se han desarrollado 126 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 11.948 matriculaciones completadas por parte de 7.485 empleados en estos programas.

Indicadores de formación	2023	2022	2021
Inversión en formación	10.907.192 €	10.052.146 €	8.120.763 €
Inversión media por empleado	353,3 €	327,34 €	251,00 €
Total horas de formación	984.622	961.415,92	991.210
Horas de formación por empleado	31,84	30,44	30,00
Total asistencias a acciones formativas	374.635	309.648	384.095
% plantilla formada	100 %	100 %	100 %

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

Nivel de puesto	2023		2022		2021	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Dirección y dirección experta	13.148	6.944	8.399	4.227	11.173	5.713
Mandos intermedios y expertos	38.068	30.671	25.036	21.209	29.995	23.248
Técnicos	79.765	93.006	71.236	90.813	94.638	115.508
Administrativos	37.736	75.297	28.753	59.975	31.919	71.901
TOTAL	168.717	205.918	133.424	176.224	167.725	216.370

- Para evaluar la transferencia de conocimientos al puesto, a nivel global en el año 2023 se cumplieron 2.135 cuestionarios por parte de responsables de los empleados asistentes a los programas, obteniéndose un porcentaje de respuestas con valoración de, al menos 4 sobre 6 (alto o muy alto nivel de transferencia) del 88 %.
- Se ha realizado a nivel global un Programa online de Cultura MAPFRE que tiene como principal objetivo, que todos los empleados y colaboradores del Grupo MAPFRE en el mundo puedan conocer e interiorizar el propósito de MAPFRE. En 2023 23.430 empleados de todo el mundo han sido invitados a realizar este programa.

Además de la formación descrita en este apartado, se puede consultar el detalle de la formación específica en materias como buen gobierno, riesgos y sostenibilidad en los siguientes apartados de este informe: [3.1.3. Formación en riesgos](#), página 48; [4.3.3. Principales logros del plan de sostenibilidad en 2023](#), página 72; [5.1.5.2. Discapacidad](#), página 114; [7.2.2. Respeto a los derechos humanos](#), página 180; [7.2.3.1. Prevención de toda forma de corrupción](#), página 183; [7.3. Promovemos la ciberseguridad y protegemos la privacidad de los datos](#), página 186; así como, en la Nota 1. Formación de temas materiales, del Informe Personas y Organización 2023 en la web corporativa www.mapfre.com, y en el apartado 2.5. Programas de formación de cambio climático a empleados, del Informe TFCD 2023, en la web corporativa www.mapfre.com.

5.1.1.4. Programas de mentorización

A lo largo del año 2023 se ha continuado desarrollando el programa de mentorización tanto tradicional como digital, como forma de desarrollo, colaboración y transmisión de conocimiento entre

los equipos. En los procesos de *mentoring* tradicional, el mentor transmite su conocimiento, experiencia y cultura al *mentee*. En el año 2023 se ha contado con 120 mentores y 145 *mentees* de 8 países.

En el *mentoring* digital, el mentor (perfil digital) apoya al *mentee* en el desarrollo de habilidades digitales, uso de herramientas tecnológicas, plataformas colaborativas y redes sociales, así como en la adquisición de conocimientos en tendencias digitales. En el año 2023 se ha contado con 80 mentores de perfil digital y 348 *mentees* de 4 países.

5.1.1.5. 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 4.000 piezas de conocimiento contribuidas de las 15 materias de conocimiento de la empresa, y hay más de 1.380 empleados identificados como referentes en conocimiento en todo el mundo, que son quienes principalmente lo divulgan.

5.1.1.6. Plan de Universidades

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

En la organización contamos con 473 acuerdos con universidades, escuelas de negocio e instituciones académicas de todo el mundo, con el objetivo de difundir la cultura aseguradora, desarrollar el talento joven y compartir conocimiento.

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

- Potenciar el conocimiento de la actividad aseguradora y la Cultura MAPFRE. Se han realizado 66 sesiones a nivel mundial sobre actividad aseguradora y su impacto social.
- Desarrollar el talento joven: se ha participado activamente en 126 Foros de Empleo a nivel mundial para dar a conocer la marca empleadora y difundir las vacantes.

El Plan Becarios MAPFRE “Crece con Nosotros” tiene como objetivo ofrecer a los estudiantes la oportunidad de adquirir conocimientos y habilidades en MAPFRE, para construir su carrera profesional y seguir impulsando su formación como persona y como profesional. En el año 2023 más de 900 estudiantes han realizado sus prácticas en MAPFRE en 26 países.

- Compartimos y sumamos conocimiento a través de una doble relación de colaboración, innovación y transmisión de conocimiento:
 - Aportamos a la Universidad y a los estudiantes el conocimiento a través de: sesiones, webinars, Master Class, Business Game MAPFRE.
 - Se han realizado 82 ponencias y sesiones, de directivos y empleados de MAPFRE.

5.1.1.7. Movilidad funcional y geográfica

En MAPFRE la movilidad es clave en el desarrollo de los empleados y en su empleabilidad. En el año 2023 el 14,9 % de los empleados han tenido una movilidad, lo que supone 4.183 empleados.

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

A través de la movilidad geográfica internacional tanto en carreras internacionales, movilidad global, como traslados temporales, se han movido 67 empleados y 17 países han podido contar con

profesionales de otros 18 países, lo que ha enriquecido el desarrollo estratégico, la ejecución de proyectos y la innovación.

Actualmente, hay 230 directivos y empleados trabajando fuera de su país de origen.

5.1.1.8. Liderazgo

Se ha desplegado un Plan de Liderazgo en todo el mundo llegando a casi 5.000 líderes de la organización para desarrollar a través de él las seis características del líder MAPFRE: líder digital, líder de valores, líder estratégico, líder transparente, líder que aprende y líder de conocimiento, y ayudarles a liderar en un entorno de cambio a través de nuevas formas de trabajo. Para ello el plan va a trabajar en cuatro líneas.

- Entorno externo.
- Contexto MAPFRE.
- Desarrollo de equipos.
- Desarrollo del propio líder.

Un año después de su lanzamiento, el 94 % de los líderes han participado en el Plan de Liderazgo, realizando el “autodiagnóstico” un 80 %, y de estos el 90 % ha elegido “rutas de aprendizaje”.

Por otro lado, y como novedad, con el fin de mejorar la evaluación y desarrollo de los líderes en 2023, se ha incorporado un “cuestionario en la evaluación” con el objetivo de evaluar 3 factores clave de los líderes: su visión estratégica, su capacidad para lograr resultados y su liderazgo de personas.

En relación a la formación del Top Management de la empresa, se ha diseñado un programa específico llamado “Liderazgo Transformador”, dirigido a 53 CEOs y miembros de comités de dirección.

5.1.1.9. Evaluación del desempeño

MAPFRE cuenta con un proceso global y estandarizado de evaluación del desempeño 360°, que está disponible para el 98 % de la plantilla. Se aplica a través de una plataforma global permitiendo que las evaluaciones puedan ser realizadas entre los empleados de todos los países. El proceso cumple con las premisas de agilidad y *feedback* continuo, tanto cualitativamente como cuantitativamente entre todos los perfiles y niveles y en todas las etapas del proceso de desempeño.

Concretamente, parte de la definición de objetivos y metas a través de la Dirección por Objetivos, continúa durante el año con el seguimiento de las mismas con *feedback* continuo y finaliza el proceso con la evaluación final que incluye una evaluación 360° (con formato multifuente: autoevaluación, del jefe, de pares y clientes y colaboradores), y una evaluación Global tanto del desempeño como del potencial (y el riesgo e impacto de pérdida). Es una evaluación que valora al empleado tanto en su desempeño individual como en su desempeño en la consecución de objetivos como parte de un equipo o en el ámbito de un proyecto, permitiendo hacer un *assessment* de sus habilidades relacionadas con el trabajo en equipo.

El cierre del proceso culmina con una sesión de *feedback* donde se alinean las expectativas de desarrollo. Durante el año 2023 fueron implementadas nuevas funcionalidades y evolutivos en el proceso como el Team Rater que permite evaluar de forma simultánea a un grupo de personas. En 2023, han participado en el proceso un total de 27.552 empleados, lo que representa el 98 % de la plantilla.

5.1.1.10. Estrategia de atracción de nuevo talento

A través de la captación externa nos adelantamos a las necesidades de nuestra compañía para contar internamente con el talento y las capacidades que se requieren en cada momento. Esta captación se realiza a través de acciones de *employer branding*, proveedores y canales externos, redes sociales y acuerdos con universidades.

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

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

 NECESIDADES Identificar los perfiles digitales más necesarios para MAPFRE	 FUENTES Identificar las fuentes más adecuadas para cada perfil y activarlas	 CANALES Llevar a cabo la selección utilizando el canal más efectivo para ellos	 BRANDING Impulsar el employer branding para promover el atractivo de nuestra marca en los colectivos clave	 MARKETING Activar contenidos específicos para audiencias determinadas	 SELECCIÓN E INCORPORACIÓN Seleccionar los perfiles con rigor velando por su experiencia como candidato
¿Qué necesitamos?	¿Con qué aliados contamos?	¿Dónde están?	¿Cómo los atraemos?	¿Cómo nos comunicamos con ellos?	¿Cómo elegir los mejores?

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 60.403 candidatos, interesados en trabajar con nosotros. A través del plan de *referrals*, los empleados han propuesto 376 candidatos.

Este año se ha llegado a un acuerdo *Enterprise* con LinkedIn con el fin de fortalecer esta plataforma en nuestra estrategia de impacto y de captación de perfiles. Mediante el mismo, MAPFRE cuenta con licencias de reclutamiento y ofertas ilimitadas, lo que ha contribuido a aumentar la cantidad de candidaturas recibidas de 154.880 a 618.705 y los seguidores de 611.604 a 759.880.

Hemos mejorado igualmente nuestra captación en varios indicadores como *Influenced hires* (perfiles incorporados que han sido “influidos” por algunas de las acciones de atracción realizadas) de 18,5% en 2022 a 26,1% en 2023, y *Job and Life pages view* (visualizaciones de la *career page* y la página específica de *employer branding* de MAPFRE) de 136.100 en 2022 a 219.800 en 2023.

Se han activado nuevos acuerdos con consultoras de selección para asegurar la captación externa y global de los perfiles estratégicos, con especial foco en las funciones *core* de seguros (actuarial y suscripción) y en las funciones críticas de transformación de tecnología, seguridad y data.

Para atraer y fidelizar el talento que necesitamos debemos verbalizar y comunicar de manera efectiva nuestra propuesta de valor para los empleados y nuestros atributos diferenciales. Con este propósito contamos con el *claim* ‘MAPFRE donde tu tiempo cobra sentido’ que habla de cómo las personas buscamos invertir nuestro tiempo en algo que merezca la pena, que nos haga felices. Y a la hora de elegir dónde invertir el tiempo profesional, queremos hacerlo en un lugar que tenga un propósito claro, saber que nuestro trabajo tiene un significado.



MAPFRE *Donde tu tiempo cobra sentido*

EN MAPFRE CADA MINUTO QUE INViertes COBRA SENTIDO **PORQUE...**

SOMOS TALENTO

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

SOMOS COMPROMISO

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

INNOVAMOS CON PROPÓSITO

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

jobs.mapfre.com

MAPFRE *Donde tu tiempo cobra sentido*

5.1.2. Flexibilidad y Agilidad

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

5.1.2.1. Organización

Para entender las necesidades del negocio y adaptar nuestra estructura organizativa en los países, contamos con una metodología global, el Protocolo de Evolución de plantilla, que nos permite identificar la relación de las personas dedicadas a una actividad concreta con la evolución de dicha actividad y la tipología de negocio. A nivel global trabajamos con una metodología *global workforce planning* que acerca las necesidades del negocio a las capacidades requeridas y que nos permite adaptarnos con mayor flexibilidad.

Asimismo, con el fin de favorecer una estructura organizativa más eficiente y una toma de decisiones más ágil en MAPFRE se busca optimizar el número de empleados con mando existentes, entendiendo por mando aquellos que gestionan a otros empleados. El índice de jerarquización a cierre de 2023 es 16,5 %

5.1.2.2. Nuevas formas de trabajar

El despliegue de herramientas colaborativas utilizadas para la implantación de las nuevas formas de trabajar ha alcanzado a 26.557 empleados y 37 países. Se incluyen ahí soluciones de correo electrónico, audio y videoconferencia, chat y trabajo en equipo, gestión de tareas personales y grupales, gestores documentales y de conocimiento, entre otras.

Para garantizar la eficacia de la gestión del cambio disponemos de un *site* que divulga consejos, novedades, buenas prácticas y consultas habituales ligadas a nuestras herramientas y escenarios de

productividad. Como parte de la estrategia de adopción, se ha facilitado a los empleados una herramienta que semanalmente les informa de sus hábitos de trabajo (tiempo destinado a las reuniones, al foco y concentración, a los canales usados para comunicarse, red de contactos frecuente...) de manera que puedan reflexionar sobre ellos, y adoptar acciones correctivas.

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

El porcentaje de digitalización del puesto de trabajo es del 85,87 %, lo que permite que el empleado pueda trabajar desde cualquier ubicación.

5.1.2.3. Gestión por proyectos

El modelo de gestión por proyectos contempla la personalización de algunos procesos de gestión de personas para el colectivo participante de proyectos: formación específica, metodologías de trabajo, responsabilidades y roles de los diferentes miembros de un equipo de trabajo de proyecto, así como evaluación de actividades asociadas a proyecto.

El modelo se ha desplegado en 7 países, con un total de 501 proyectos y 1.475 empleados asignados, y desde que se inició el proyecto en 2021 han recibido formación asociada a proyectos un total de 6.783 empleados.

5.1.2.4. Modelo híbrido global de trabajo en remoto

MAPFRE cuenta con un modelo flexible global de trabajo híbrido, que combina el trabajo presencial y el trabajo en remoto. Este modelo combina diferentes modalidades de trabajo: trabajo presencial, trabajo en remoto algunos días a la semana, y teletrabajo todos los días de la semana. A día de hoy 16 países han definido un modelo local de trabajo híbrido.

En MAPFRE 18.423 empleados cuentan con sistemas de flexibilidad horaria.

5.1.2.5. Código Telemático

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

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

En el 2023 Código Telemático se encuentra implantado en todos los países de MAPFRE.

5.1.2.6. Política Reguladora de Desconexión Digital

La Política reguladora de la desconexión digital de las personas trabajadoras de MAPFRE, a través de la cual se establece una cultura de respeto al tiempo de los demás, reconoce expresamente el derecho de las personas trabajadoras a desconectarse de las herramientas de trabajo y comunicación provistas por la empresa fuera de la jornada de trabajo estableciendo medidas expresas para el ejercicio de dicho derecho. Tales medidas regulan horarios en los que no se deben enviar comunicaciones ni esperar respuesta a las mismas, salvo circunstancias excepcionales justificadas, así como pautas relativas a la planificación y realización de reuniones. Para asegurar su adecuada implantación e impulsar una cultura favorable al descanso, la política se completa con un plan de gestión del cambio al que se acompañan campañas de sensibilización relacionadas con la desconexión y el descanso, un uso razonable de los medios tecnológicos y de sensibilización en el respeto al tiempo de descanso personal.

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

5.1.3. Retribución, beneficios y reconocimiento

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

MAPFRE tiene implantada una Política de Remuneraciones transparente, que es conocida por todos los empleados, para que la retribución sea un elemento motivador y de satisfacción que permita alcanzar los objetivos marcados y cumplir con la estrategia en el marco de los intereses a largo plazo de la empresa. Esta Política promueve una adecuada y eficaz gestión del riesgo, desincentivando la asunción de riesgos que excedan de los límites de tolerancia de la entidad, incluidos los riesgos de sostenibilidad (ambientales, sociales y de gobernanza), así como los conflictos de intereses. En este sentido, se recoge el tratamiento específico de la remuneración de los colectivos de dirección y de aquellos con especial incidencia en el perfil de riesgo de la entidad.

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

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

En relación con la remuneración variable, MAPFRE cuenta con diferentes modalidades: retribución anual por objetivos, incentivos a medio y largo plazo, comisiones y bonus. En este ejercicio, 26.931 personas tienen asignados sistemas de retribución variable anual, lo que supone un 87,23 % de la plantilla mundial. Y 306 personas cuentan con sistemas plurianuales en 25 países.

Reconocimiento

MAPFRE cuenta con distintos programas de reconocimiento tanto globales como locales. Estos programas reconocen a los colaboradores por su contribución a la implantación de la estrategia, el logro de resultados extraordinarios, la resolución de eventos significativos, aportaciones innovadoras, su trayectoria profesional en MAPFRE y la aplicación de los comportamientos y valores de la compañía. En 2023, 19.990 empleados en 19 países han participado en los diferentes programas de reconocimiento locales y globales y más de 5.400 empleados han sido reconocidos en los diferentes programas.

Beneficios

MAPFRE ofrece a los empleados beneficios sociales, que forman parte del "salario emocional": son productos y servicios con los que la compañía remunera a sus empleados para facilitar su bienestar y ofrece ayudas adaptadas a sus necesidades personales y familiares de cada momento. Estos beneficios se definen y gestionan en cada país. Los beneficios se ofrecen a los empleados, con independencia de que su contrato sea fijo o temporal, y su jornada sea a tiempo completo o parcial. El importe destinado en 2023, a beneficios sociales ha sido de 183,85 millones de euros.

Tipo de beneficio social	% de empleados que han disfrutado el beneficio social respecto a los empleados con derecho
Seguro de salud	94,9 %
Sistemas de previsión social Plan de pensiones y Seguro de ahorro	69,6 %
Seguro de Vida	96,2 %
Bonificaciones en seguros	69,6 %
Premio de permanencia en la empresa	29,9 %
Ayuda escolar para guardería/escuela infantil/educación preescolar, educación obligatoria y mas alla de la obligatoria de los hijos	34,2 %
Premio de natalidad	3,3 %
Compensación por comida	92,3 %
Préstamos	15,3 %

Además de los beneficios antes indicados, se conceden otros de distinta naturaleza que ayudan a que los empleados puedan cubrir diversas necesidades: cobertura por incapacidad, discapacidad e invalidez, ayudas de estudios de empleados, ayuda para cónyuge e hijos con discapacidad, obsequio de navidad, premios, anticipos, participación accionarial, y otros.

De manera especial, MAPFRE promueve además de educación financiera para todos los empleados, sistemas de previsión social, incentivando el ahorro a largo plazo y garantizando así un complemento a la jubilación por medio de diversos planes.

También se facilitan ayudas económicas a empleados para situaciones especiales, normalmente derivadas de problemas de salud. En 2023, el importe de estas ayudas ha ascendido a 572 miles de euros. Asimismo, se han concedido ayudas económicas a empleados jubilados por importe de 1,1 millones de euros, de los cuales 1.101.282 euros son bonificaciones para el seguro de salud de empleados jubilados.

5.1.3.1. Modelo de objetivos

Con el objetivo de comunicar y alinear a cada persona con los objetivos estratégicos, en MAPFRE existe un modelo de dirección por objetivos global, que determina para cada nivel de puesto el peso de las diferentes categorías de objetivos (los de MAPFRE en su conjunto, los de su región/país/negocio, área/departamento), asignando un peso ajustado a la responsabilidad del puesto.

Por otra parte, los puestos vinculados al área comercial disponen de un sistema propio de objetivos. De esta forma, MAPFRE orienta al 100 % de su plantilla a la gestión de su actividad por objetivos. En el año 2023 se ha sustituido el peso de los objetivos individuales en los puestos que hasta ahora los tenían por un aumento en el peso de los objetivos grupales, fomentando así la integración de los equipos y la colaboración en torno a sus objetivos comunes, y una mayor vinculación del empleado con la compañía. MAPFRE seguirá desarrollando ese modelo de dirección por objetivos global mediante otros sistemas específicos adaptados a la actividad desarrollada, como los bonos por proyectos, OKR's (Objectives and Key Results), que responden a las nuevas metodologías y entornos de trabajo.

Existe una matriz de pesos de objetivos por nivel jerárquico que aplica mayor peso en objetivos de empresa a mayor nivel jerárquico y objetivos más cercanos a la función para niveles jerárquicos inferiores.

5.1.3.2. Planes de retribución flexible en acciones en España

Al igual que en el año 2023, MAPFRE ha lanzado para el año 2024 un nuevo Plan de retribución flexible para empleados del Grupo MAPFRE en España, con el objetivo de aumentar su vinculación con la estrategia y el beneficio futuro de la Compañía.

El Plan, al igual que el anterior, ofrece la posibilidad de destinar de manera voluntaria una cantidad anual de la retribución a la compra de acciones de MAPFRE S.A. (entre 300 y 12.000 euros anuales). Estas acciones se irán entregando mensualmente a lo largo de 2024, libre de costes para el empleado, a través de MAPFRE Inversión.

Las acciones recibidas darán derecho pleno a participar como accionistas en el dividendo futuro de la compañía, y a la aplicación del beneficio fiscal correspondiente (a excepción del territorio foral vasco).

Aunque esta edición, al igual que la anterior, no incluye la entrega de acciones adicionales, los solicitantes del nuevo Plan han sido un total de 1.805, un 17 % de la plantilla en España, lo que continúa reflejando un gran nivel de confianza por parte de los empleados en el futuro de MAPFRE.

En mayo de 2023, y en relación con el Plan de remuneración en acciones 2022, MAPFRE entregó a cada empleado acciones gratis en proporción a las que hubiera adquirido y mantenido hasta 31 de marzo del mismo año, con los límites previstos en dicho Plan.

5.1.3.3. Igualdad salarial

En cumplimiento del Plan de Sostenibilidad 2022-2024, MAPFRE se ha comprometido a eliminar su brecha salarial, reduciéndola hasta situarla en el +/-1% en 2024.

Por ello, este año 2023 se ha seguido aplicando la metodología de cálculo de la brecha salarial ajustada (*equal pay gap*, en terminología inglesa), verificada en 2018 por la consultora Ernst & Young (EY), que tiene en cuenta diversos factores para la creación de los grupos de comparación o clústeres, con el objetivo de obtener comparaciones retributivas más ajustadas, basadas en las funciones y responsabilidades asignadas por cada puesto.

La fórmula para calcular este tipo de brecha es la siguiente:

$$\text{Equal Pay Gap} = \sum_{n=1}^N \left(\frac{\text{Gender Pay Gap en cada clúster} \times \text{Número de empleados del clúster}}{\text{Número total de empleados analizados}} \right)$$

Con carácter general, las entidades del Grupo MAPFRE, siguen llevando a cabo diversas acciones para la reducción de la brecha salarial, entre las que destacan:

- Análisis retributivo de las incorporaciones a la compañía.
- Análisis con especial foco en las situaciones de promociones.
- Revisión permanente del mapa de puestos con el fin de verificar el correcto posicionamiento de las personas.
- Dotación de presupuesto para realizar los ajustes retributivos que correspondan.
- Acciones de sensibilización e información dirigidas a responsables sobre la brecha salarial con carácter general y, en particular, sobre casos detectados en sus respectivos ámbitos que deban ser atendidos.
- Creación de cuadros de mando y calculadoras de brecha salarial con avanzadas herramientas de

analítica y visualización de datos para realizar seguimientos más rápidos y eficientes.

La brecha ajustada global del grupo, considerando un 99% de la plantilla (se excluye BRASILSEG y Funespaña) es de:

Indicador	Diferencia entre hombres y mujeres (%)
Media brecha salarial ajustada en retribución fija	1,36
Mediana brecha salarial ajustada en retribución fija	0,90
Media brecha salarial ajustada en retribución variable	1,83
Mediana brecha salarial ajustada en retribución variable	2,33



Más información: [8.2. Notas de información complementaria, Nota 5.2. Información sobre remuneración, página 226](#)

5.1.3.4. Negociación colectiva

La negociación colectiva es también un instrumento para regular condiciones económicas, beneficios sociales, y otras condiciones laborales de las personas trabajadoras de MAPFRE.

Dado que la negociación colectiva no se estructura igual en todos los países, MAPFRE no cuenta con convenio colectivo aplicable en varios países por no darse las condiciones legales, sociales o de tipo de negocio o sector que permitan su implantación. Por ello, en MAPFRE hay un 62 % de empleados cubiertos por convenios colectivos en 10 países.

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

País	% empleados con convenio colectivo
ARGENTINA	78 %
BRASIL	100 %
ESPAÑA	100 %
PORTUGAL	98 %
ITALIA	98 %
MALTA	88 %
URUGUAY	99 %
VENEZUELA	99 %
TÚNEZ	99 %
FRANCIA	100 %

Adicionalmente, en el año 2023 los principales acuerdos de negociación colectiva alcanzados entre MAPFRE y la representación legal de las personas trabajadoras han sido:

- En España, el IV Plan de Igualdad, el Acuerdo de Derechos Sindicales y el Acuerdo de Teletrabajo de MAPFRE Grupo Asegurador.
- En Uruguay la adenda al Convenio Colectivo.
- En Perú y en Brasil sus respectivos Convenios Colectivos.
- En Argentina los acuerdos salariales del sector y las actualizaciones de la compensación de gastos de teletrabajo.

En total, se han suscrito 57 acuerdos con la representación de los trabajadores durante el año 2023.

5.1.4. Salud y Bienestar

En MAPFRE las personas son nuestro principal valor y cuidar de su salud física y psíquica, su seguridad y su bienestar es nuestra prioridad. Por eso, MAPFRE asume el compromiso de proporcionar entornos de trabajo seguros y saludables, garantizando el derecho de las personas a la protección de su salud e integridad más allá del propio entorno laboral. Asimismo, se compromete a integrar la prevención de riesgos laborales y la promoción de la salud y el bienestar en el conjunto de las actividades y decisiones de la empresa, en todos los niveles de la organización, y a seguir un Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo, Modelo Global de Gestión de Empresa Saludable, basado en la norma ISO 45001, con un alcance global y con una implantación local a través de actuaciones adaptadas a la realidad de cada país, sustentado en un proceso de mejora continua que se extiende a los principales grupos de interés.

MAPFRE cuenta con políticas aprobadas por el Consejo de Administración de MAPFRE que apoyan la seguridad, salud y bienestar: Código de ético y de Conducta, Política de Salud, Bienestar, y Prevención de Riesgos Laborales, Política Corporativa de Sostenibilidad y la Política de Diversidad e Igualdad de Oportunidades.

La identificación y priorización de los aspectos más relevantes (riesgos y oportunidades) dentro de la organización ha permitido establecer una Estrategia de Empresa Saludable, para el ciclo 2022-2024, a partir de la cual se han definido acciones y objetivos globales y locales cuantificados con una planificación anual, para abordar los riesgos de salud y seguridad en el trabajo, garantizando con ello una mejora continua. Los objetivos generales de nuestra estrategia de Empresa Saludable son los siguientes:

- Consolidar un ambiente de trabajo en seguridad, salud y bienestar que permite a todas las personas que se relacionan con MAPFRE desarrollar su trabajo en las mejores condiciones físicas, psíquicas y sociales.
- Promover y proteger la salud y el bienestar, físico y mental, de todas las personas que trabajan en MAPFRE y de sus familias, tanto en el ámbito personal como en el laboral.
- Minimizar los riesgos laborales, con el fin de que no se produzcan accidentes de trabajo y enfermedades profesionales y contribuye a reducir el absentismo por motivos de salud.
- Contribuir al compromiso de MAPFRE con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, especialmente al ODS 3 Salud y Bienestar, uno de los prioritarios para la compañía.
- Incrementar su posicionamiento como empresa saludable.

En esta estrategia, se ha priorizado la salud mental y la salud cardiovascular y se han establecido objetivos cuantificados en materia de absentismo. Asimismo, se han definido otros indicadores de Empresa Saludable, que son monitorizados como parte de la actividad regular de los equipos locales, para garantizar la mejora continua y el seguimiento adecuado del desempeño en Seguridad, Salud y Bienestar (Informe Personas y Organización 2023, apartado de Seguridad, salud y bienestar). Anualmente, con toda esta información se elabora un informe de Empresa Saludable que es presentado en el Comité de Riesgos y Sostenibilidad de MAPFRE.

MAPFRE garantiza la vigilancia periódica de la salud para identificar y eliminar los peligros y minimizar los riesgos en la salud de los empleados. Los Técnicos de Prevención de Riesgos Laborales y los Servicios Médicos de la empresa realizan evaluaciones periódicas de riesgos (psicosociales, salud, seguridad, ergonomía y otros ajenos a nuestras instalaciones, como los derivados del trabajo en movilidad, viajes y desplazamientos), así como la investigación y análisis de los accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y/o incidentes así como el absentismo por otros motivos de salud. Su principal objetivo es conocer las causas que generan los daños a la salud para planificar y organizar las medidas preventivas necesarias con el fin de eliminar o minimizar los riesgos y reducir el absentismo. 28 países cuentan con procedimientos para investigar lesiones, enfermedades e

incidentes relacionados con el trabajo.

Esta vigilancia periódica de la salud tiene en cuenta todas las particularidades de las personas (discapacidad física, psíquica o sensorial, maternidad, embarazo, trabajadores especialmente sensibles, ...), así como asistencia médica, psicológica y de cuidado de la salud no relacionados con el trabajo, a través de los servicios médicos propios o servicios ajenos contratados por la empresa.

Para fomentar el bienestar físico y mental de nuestros empleados, en todos los países realizan acciones con el fin de analizar las principales causas del estrés laboral, identificando soluciones efectivas y estableciendo medidas correctivas que mejoren la organización del trabajo, promuevan la conciliación y aumenten el bienestar de las personas.

Entre las diversas medidas llevadas a cabo para prevenir el estrés en el trabajo, mejorar la salud mental y el bienestar psicológico de las personas trabajadoras, y reducir los factores de riesgos psicosociales destacan:

- Evaluaciones de riesgos psicosociales.
- Servicios de asistencia psicológica que se prestan a través de profesionales de la compañía o profesionales externos.
- Contenidos relacionados con el “Bienestar Mental” alojados en un espacio en la Intranet a disposición de los empleados.
- Webinars para la gestión del estrés.
- Cursos de formación para gestionar el estrés como el Programa Global de entrenamiento para vencer el estrés.
- Celebración del Día Mundial de la Salud Mental.
- Medición del clima laboral, vinculado con el bienestar en el lugar de trabajo, sobre la satisfacción por el trabajo realizado, el sentido de propósito, la felicidad y el estrés.

MAPFRE facilita a todos los empleados una formación continua en materia de salud y seguridad en el trabajo y pone a disposición servicios de asistencia médica, psicológica y de cuidado de la salud no relacionados con el trabajo, a través de los servicios médicos propios o servicios ajenos contratados por la empresa.

La empresa cuenta con Comités de Salud y Seguridad que se reúnen periódicamente, en los que participan la dirección de la empresa, así como los representantes de los trabajadores especializados en prevención de riesgos laborales, y como invitados asesores asisten los profesionales de Prevención de Riesgos laborales de la empresa. Un total de 27.673 empleados y un 90 % de la plantilla están representados en dichos comités. Algunos de los principales asuntos tratados son:

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

- Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

5.1.4.1. Absentismo laboral

En el 2023, se ha llevado a cabo el seguimiento de absentismos laborales por motivos de salud, registrándose un total de 203 casos de accidentes laborales con baja médica, siendo los principales motivos caídas, golpes y accidentes *in itinere*. Se ha producido un fallecimiento por accidente laboral como consecuencia de un accidente cardiovascular. El número de días perdidos por absentismo derivado de accidentes no laborales y enfermedades comunes ha sido de 227.383. Así, el índice de gravedad se ha situado en 0,16 (0,18 hombres y 0,15 mujeres) y el índice de frecuencia en 3,95 (4,36 hombres y 3,62 mujeres).

Con el fin de asegurar el proceso de mejora continua, MAPFRE estableció, como principal objetivo cuantificado en materia de Salud y Seguridad, no superar en 2023 el 3,2 de ratio de absentismo laboral por motivos de salud. El ratio de absentismo en 2023 es de 3,10, lo que supone una reducción de 0,10 puntos respecto al objetivo. Para el año 2024, mantenemos el objetivo de no superar el 3,2.

Datos de absentismo (1,2,3)	2023			2022			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Nº accidentes de trabajo	100	103	203	92	93	185	102	86	188
Nº enfermedades profesionales	0	5	5	0	4	4	2	1	3
Nº de empleados fallecidos en accidente laboral	1	0	1	1	0	1	0	0	0
Nº de empleados fallecidos por enfermedad profesional	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nº total de días perdidos por absentismo derivado de accidente no laboral y enfermedad común	70.984	156.400	227.383	64.069	154.097	218.166	85.794	146.393	232.187

1. Se reportan las lesiones por accidente laboral registrables, no diferenciando aquellos casos con grandes consecuencias

2. Las horas trabajadas son horas teóricas.

3. Se incluyen accidentes *in itinere*

Tasas de absentismo	2023			2022			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Tasa de incidencia de accidentes de trabajo (TIAT)	726,48	600,9	656,83	659,88	527,18	585,76	691,99	471,03	569,73
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales (TIEP)	0	29,17	16,18	0	22,67	12,67	13,57	5,48	9,09
Tasa de absentismo laboral (TAL)	0,12	0,11	0,12	0,07	0,09	0,08	0,11	0,06	0,09
Tasa de frecuencia de accidentes (TFA)	29,41	24,37	26,62	27,51	21,93	24,39	28,75	19,37	23,53
Tasa de frecuencia de enfermedad profesional (TFEP)	0	1,18	0,66	0	0,94	0,53	0,56	0,23	0,38
Tasa de días perdidos (TDP)	1,22	1,12	1,17	0,73	0,86	0,85	1,14	0,63	0,86
Tasa de muertes por accidente laboral	0,29	0	0,13	0,3	0	0,13	0	0	0
Tasa de muertes por enfermedad profesional	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Índice de frecuencia	4,36	3,62	3,95	4,08	3,25	3,62	4,27	2,87	3,49
Índice de gravedad	0,18	0,15	0,16	0,11	0,13	0,12	0,16	0,09	0,12
Ratio de absentismo	2,21	3,81	3,1	1,99	3,73	2,96	2,53	3,36	2,99



Más información: [8.2. Notas de información complementaria, Nota 5.3. Siniestralidad laboral: métodos de cálculo, página 233](#)

La eficacia de las medidas, metas, objetivos e indicadores utilizados para evaluar el progreso en seguridad, salud y bienestar se recogen en el apartado de Salud y Bienestar del informe Personas y Organización 2023 (Apartado de Seguridad, salud y bienestar)

5.1.4.2. Medidas de conciliación

Para cuidar del empleado, MAPFRE cuenta con numerosas medidas que permiten una mejor conciliación entre la vida personal, familiar y laboral, con el objetivo de incrementar su satisfacción y el compromiso con la empresa. Es por tanto un compromiso bidireccional.

Medidas de conciliación de vida laboral y personal	Nº de empleados beneficiados
Horario laboral flexible	18.423
Trabajo a tiempo parcial	1.248
Jornada laboral reducida	1.381
Teletrabajo	19.866
Permisos retribuidos	13.763
Permisos no retribuidos	2.201
Permiso maternidad-paternidad	992
Excedencias por motivos personales o estudios	75
Programa de integración de empleados tras un permiso de larga duración	64

Contamos con la certificación del distintivo de Igualdad en la Empresa, otorgado por el Ministerio de Igualdad de España, el Certificado efr (Empresa Familiarmente Responsable) de la Fundación MásFamilia, estamos certificados como Top Employers España 2023, contamos con un Protocolo de Acoso Sexual y Moral acordado con la representación legal de las personas trabajadoras y formamos parte del Charter Europeo de la Diversidad de la Fundación Diversidad.

En el 2023 se ha firmado el IV Plan de Igualdad de MAPFRE en España que afecta a 10.094 trabajadores. Reúne un amplio número de medidas en materia de acceso al empleo, formación, promoción, retribución, comunicación, ejercicio corresponsable de los derechos a la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, violencia de género, prevención del acoso sexual y por razón de sexo, y salud laboral con perspectiva de género. Incorpora las siguientes novedades:

- Creación de un protocolo de actuación específico para la prevención del acoso sexual y por razón de sexo.
- Adaptación a las nuevas obligaciones de información y reporte de datos desagregados por sexos.
- Compromiso de la empresa de continuar con la formación y sensibilización en materia de igualdad y sesgos inconscientes.
- Creación de un apartado específico con medidas para víctimas de violencia de género.
- Realización de una encuesta a toda la plantilla para valorar la efectividad del plan y las áreas de mejora.

5.1.4.3. Maternidad y paternidad

Los empleados disponen de diversas medidas para el apoyo a la maternidad-paternidad, la lactancia y el cuidado de hijos menores, de acuerdo con la legislación vigente de cada país y más allá de lo previsto por ley.

MAPFRE ofrece un promedio de 119 días de permiso parental (maternidad-paternidad) retribuido para el cuidador principal por ley y un promedio de 5 días más allá de la ley. Para el cuidador no principal se ofrece un promedio de 35 días de permiso parental (maternidad-paternidad) retribuido por ley y un promedio de 2 días más allá de la ley.

El 66,7 % de las mujeres disfrutan de salas de lactancia en el lugar de trabajo, y 78 % disponen de otras medidas especiales en el periodo de lactancia como permisos especiales de jornada flexible o reducción de jornada.

Además, el 51,2 % de los empleados disponen de permisos retribuidos por cuidado de familiares, además del permiso parental, para ofrecer más apoyo a las familias que tienen que cuidar de personas dependientes con problemas de salud física o mental que requieren cuidados adicionales.

Bajas y reincorporaciones por maternidad/paternidad:

El 95,1 % de los hombres y el 79,7 % de las mujeres que disfrutaron de permisos de maternidad y paternidad regresaron al trabajo en el año 2023, por lo que la tasa de regreso total es de 86,9 %.

Además, el 83,2 % de los hombres y el 85,9 % de las mujeres que han disfrutado de un permiso por maternidad-paternidad durante el año 2022, continúan en plantilla, lo que supone una tasa de retención total del 84,7 %.

	2023	
	Hombres	Mujeres
Nº Empleados con derecho a permiso por maternidad-paternidad	13.684	17.109
% Empleados con derecho a permiso por maternidad-paternidad	99,4 %	100,0 %
Nº total de empleados que han disfrutado del permiso por maternidad-paternidad	466	526
Nº empleados que han regresado al trabajo tras el permiso maternidad-paternidad en el año actual	443	419
Nº de empleados que tras el permiso han abandonado definitivamente la compañía en el año actual	11	44
Nº total de empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso maternidad-paternidad y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo	377	517
Tasa de regreso al trabajo ¹	95,1 %	79,7 %
Tasa de retención ²	83,2 %	85,9 %

¹ Tasa de regreso al trabajo: (Nº de empleados que regresaron al trabajo después del permiso por maternidad-paternidad / Nº de empleados que deben regresar al trabajo después del permiso maternidad-paternidad) x 100

² Tasa de retención: (Nº de empleados retenidos 12 meses después de regresar al trabajo tras un periodo de permiso maternidad-paternidad / Nº total de empleados que regresaron del permiso de maternidad-paternidad en el (los) periodo(s) anterior(es)) x 100

5.1.5. Diversidad, igualdad e inclusión

Vivimos en una sociedad diversa, igualitaria e inclusiva y por eso entendemos que estos aspectos deben estar muy presente en la compañía, para estar conectados con la sociedad y dar el mejor servicio a los clientes. Más que ámbitos a gestionar, son una oportunidad para el crecimiento sostenible.

MAPFRE es una empresa diversa, igualitaria e inclusiva, que cuenta con una Política de Diversidad e Igualdad de Oportunidades a nivel global aprobada por el Consejo de Administración de MAPFRE con fecha 23 de julio de 2015 y una Estrategia de Diversidad, Inclusión y Equidad denominada “Inclusión para el crecimiento sostenible”.

Esta estrategia es de ámbito global y está implantada en todos los países en los que MAPFRE tiene presencia. Cuenta con acciones globales y locales, éstas se adaptan a las necesidades sociales de cada país. Todas las acciones están dirigidas a lograr los objetivos marcados en diversos ámbitos de la diversidad: género, discapacidad, generacional, orientación sexual, racial y cultural.

De acuerdo con la Estrategia de Diversidad, Inclusión y Equidad de MAPFRE para los años 2022-2024 los objetivos son los siguientes:

- Favorecer un entorno laboral inclusivo para todas las personas que trabajan en la compañía, con independencia de su género, discapacidad, edad, orientación sexual, procedencia, nacionalidad, creencias, etc.
- Posicionar a MAPFRE como empresa inclusiva en materia de Diversidad, Igualdad e Inclusión.

5.1.5.1. Diversidad de género

El objetivo de MAPFRE para el 2024 es contar con más del 40 % de mujeres en puestos de responsabilidad, con un 35 % de mujeres en los puestos de dirección y eliminar la brecha salarial (con un margen de un +/- 1%).

De acuerdo con la Estrategia de Diversidad, Inclusión y Equidad de MAPFRE para los años 2022-2024 los objetivos específicos en materia de diversidad de género son los siguientes:

- Incrementar el número de mujeres en puestos de responsabilidad y en especial en el nivel dirección.
- Corregir la brecha salarial en los colectivos en los que, en su caso, se produzca.

MAPFRE dispone de un Catálogo Global de Medidas en materia de diversidad de género, que abordan

los siguientes ámbitos:

- Desarrollo de talento.
- Retribución.
- Bienestar
- Sensibilización.
- Liderazgo.

	2023	2022	2021
Porcentaje de mujeres en puestos de responsabilidad*	42,5 %	42,0 %	41,6 %
Número de mujeres en puestos de responsabilidad*	2.926	2.761	2.620
Porcentaje de mujeres en puestos de dirección	33,1 %	31,7 %	31,3 %
Número de mujeres en puestos de dirección	561	532	519

*Puestos de responsabilidad: dirección y dirección experta y mandos intermedios y expertos.

Principales datos igualdad año 2023

El 54,8 % de las nuevas incorporaciones a la plantilla fueron mujeres.

- 104 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 7 mujeres, lo que representa el 46,7 % de los miembros a 31/12/2023. MAPFRE en su política de selección de consejeros se comprometió a contar con al menos el 40 % de mujeres en el Consejo de Administración a partir del año 2022.
- El 28,7 % de los empleados en puestos de responsabilidad considerados “Top Management” son mujeres, así como el 44,8 % de los puestos considerados “Junior Management”.
- El 43,5 % de los puestos de responsabilidad en áreas de negocio están desempeñados por mujeres.
- El 31,3 %¹¹ de los puestos STEM (Ciencias, Tecnología, Ingeniería, Matemáticas) están desempeñados por mujeres.

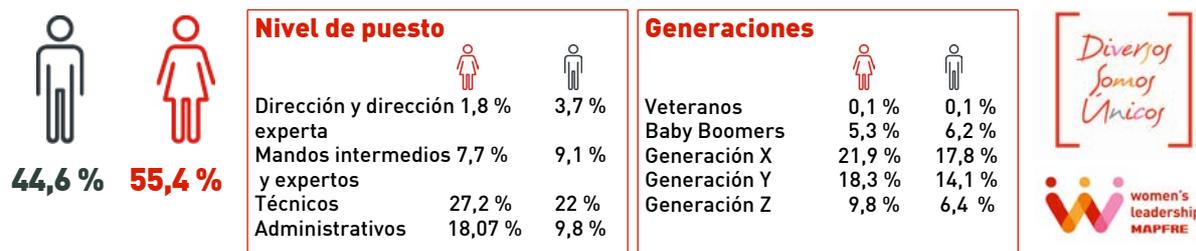
MAPFRE en España tiene un Plan de Igualdad de MAPFRE Grupo Asegurador desde el año 2010, acordado con la representación legal de los trabajadores, a través del cual se promueve el principio de igualdad de trato y oportunidades en el ámbito laboral, donde se reflejan todas las medidas dirigidas a garantizar la igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades y a evitar cualquier tipo de discriminación laboral entre mujeres y hombres.

MAPFRE cuenta con redes de Liderazgo Femenino en México, Estados Unidos, Brasil, Perú, Turquía y España para impulsar el liderazgo femenino. Son espacios inclusivos de diálogo cuyo objetivo es promover iniciativas en materia de diversidad de género. Tienen como misión principal impulsar iniciativas que contribuyan a avanzar en materia de igualdad en la empresa, y en concreto, para incrementar la presencia de mujeres en puestos de responsabilidad en los que se encuentren infrarrepresentadas y dar visibilidad al talento de las mujeres de nuestra compañía.

¹¹ Datos calculados sobre la base del número total de empleados de TI.



*Datos calculados sobre la base del número total de empleados de TI.



5.1.5.2. Discapacidad

MAPFRE se ha comprometido a contar en su plantilla con un 3,5 % de personas con discapacidad para el 2024. A cierre del año 2023 el porcentaje de personas con discapacidad en la compañía ha sido de un 3,9%.

Seguimos trabajado en mejorar la accesibilidad universal para todas las personas con discapacidad, de acuerdo con el principio de igualdad de oportunidades y no discriminación. Para ello, contamos con un programa global de discapacidad, implantado en todos los países en los que tenemos presencia, que contiene medidas para potenciar y garantizar la verdadera inclusión e integración de este colectivo en la empresa.

De acuerdo con la Estrategia de Diversidad, Inclusión y Equidad de MAPFRE para los años 2022-2024 los objetivos específicos en materia de discapacidad son los siguientes:

- Incrementar el número de personas con discapacidad en la empresa y velar por que el empleo sea de calidad y sostenible en el tiempo.
- Mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad, especialmente de nuestros empleados y de sus familiares, garantizando la accesibilidad universal en el entorno laboral.

Desde el año 2021 MAPFRE está adherida a la Red Internacional de Empresas y Discapacidad de la Organización Internacional del Trabajo. Esta red, 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.

	2023		2022	
	Nº	%	Nº	%
Personas con discapacidad en la plantilla*	1.090	3,9 %	992	3,5 %

*Datos de la plantilla de Funespaña y BRASILSEG excluidos.

Con el fin de consolidar entre los empleados una cultura de respeto a las personas y unos comportamientos favorables y abiertos a la discapacidad y la inclusión, se han realizado las siguientes acciones:

- Durante el 2023, 7.621 empleados de todo el mundo, han realizado el curso Programa Global de Discapacidad de MAPFRE "Miradas sin etiquetas".
- Se han desarrollado 224 actividades de voluntariado destinadas a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad.
- Se han celebrado 21 charlas y actividades de sensibilización en los centros de trabajo.
- Se han publicado 49 noticias en la intranet.
- Con el objetivo de dar visibilidad a las personas con discapacidad, se ha celebrado el Día Internacional de Personas con Discapacidad.

Con el fin de favorecer la integración laboral de las personas con discapacidad y favorecer entornos de trabajo inclusivos, se han realizado las siguientes acciones:

- En 2023 se incorporaron a la plantilla 88 personas con discapacidad, incluido BRASILSEG.
- Con el objetivo de ofrecer oportunidades laborales, 7 personas con discapacidad realizaron prácticas en MAPFRE.
- Se realizaron donaciones por importe de 171.150,42 euros, a centros que apoyan la inserción laboral de las personas con discapacidad.
- Contribuimos a la generación de empleos indirectos contratando servicios o productos a empresas que emplean a personas con discapacidad. Hemos destinado 46.072,95 euros a centros especiales de empleo o empresas de similares características.

Con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad y sus familias, garantizamos el principio de accesibilidad universal, impulsamos la movilidad accesible y utilizamos un lenguaje inclusivo para garantizar que la comunicación llegue a todas las personas de la organización.

5.1.5.3. Diversidad orientación sexual

En MAPFRE estamos comprometidos con el respeto y la protección de los derechos humanos, trabajamos para impulsar y fomentar un ambiente de trabajo inclusivo y respetuoso, en el que se valore el talento de las personas, sin importar su identidad, expresión de género u orientación sexual.

Estamos adheridos a las Normas de Conducta para Empresas de Naciones Unidas en materia LGBTI. Estas normas se fundamentan en los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos y en el Pacto Mundial. El compromiso con los derechos humanos está recogido en los Principios Institucionales, Empresariales y Organizativos de MAPFRE y, de forma expresa, en el Código Ético y de Conducta y en la Política de Responsabilidad Social Corporativa actual.

Además, MAPFRE en España está adherida a la Red Empresarial por la Diversidad y la Inclusión

(REDI), cuyo objetivo prioritario es contribuir a la normalización social y a la eliminación de sesgos y prejuicios socioculturales con las personas lesbianas, gais, bisexuales, transexuales e intersexuales (LGBTI) a través de la sensibilización, la formación y el asesoramiento a las empresas.

5.1.5.4. Diversidad cultural

Somos una compañía diversa, en MAPFRE favorecemos un entorno laboral inclusivo donde se respete a todas las personas con independencia de su cultura, procedencia, ideología, religión... Contamos entre nuestra plantilla con 81 nacionalidades distintas, lo que enriquece la diversidad, la creatividad y la innovación de la compañía. Promovemos la movilidad internacional, en 2023 67 empleados han cambiado su puesto de trabajo a otro país. Estos empleados tienen su origen en 18 países y han sido destinados a 17 países. El 81,9 % 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	35 %	41 %
Brasileña	16 %	7 %
Mexicana	6 %	3 %
Peruana	5 %	6 %
Dominicana	3 %	2 %
Colombiana	3 %	3 %
Argentina	3 %	3 %
Turca	2 %	4 %
Italiana	2 %	2 %
Estadounidense	1 %	2 %

5.1.5.5. Diversidad generacional

De acuerdo con la Estrategia de Diversidad, Inclusión y Equidad de MAPFRE para los años 2022-2024, MAPFRE favorece la colaboración de personas de diversas generaciones teniendo en cuenta las diferentes perspectivas para ofrecer el mejor servicio a nuestros clientes.

Realizamos una medición anual para identificar si se produce algún sesgo o discriminación por cuestiones de edad en las promociones y si fuera así, poner en marcha acciones correctivas.

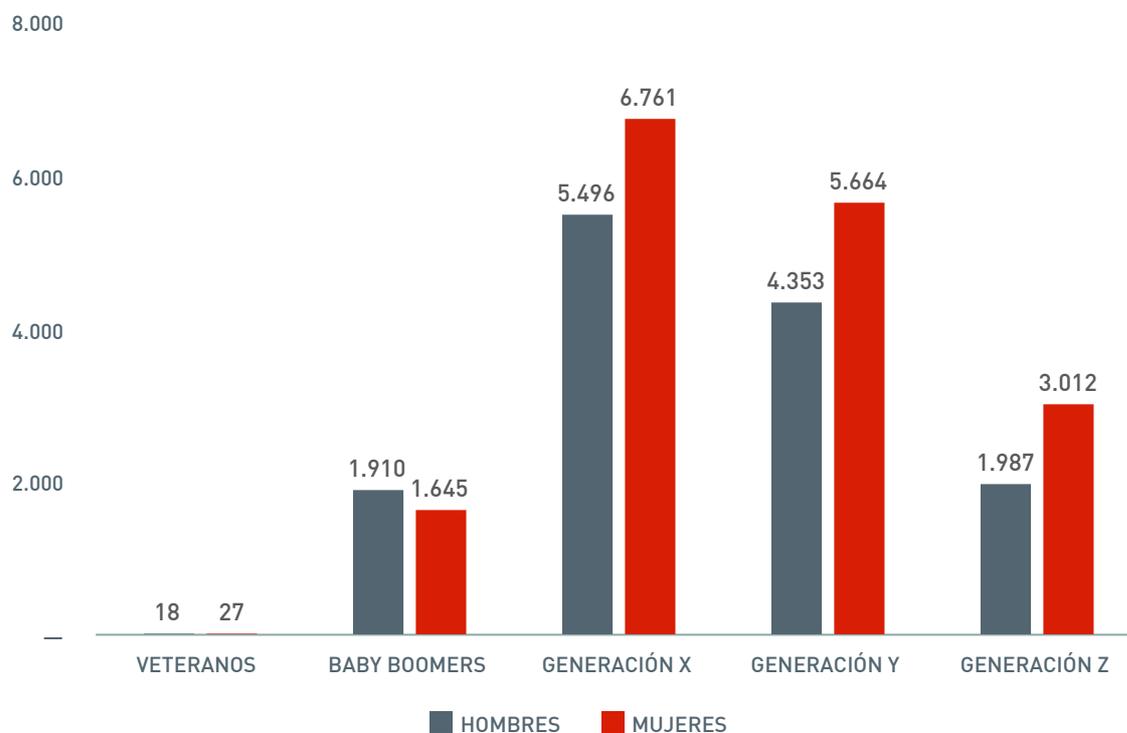
- El 5,4 % de los promocionados son veteranos y *baby boomers* (nacidos hasta 1967)
- El 42,7 % de los promocionados son de los promocionados de la Generación X (nacidos desde 1968 hasta 1981)
- El 37,2 % de los promocionados son de los promocionados de la Generación Y (nacidos desde 1982 hasta 1993)
- El 14,7 % de los promocionados son empleados promocionados Generación Z (nacidos a partir de 1994)

MAPFRE es firmante desde 2016 del Código de Principios sobre Diversidad Generacional del Observatorio Generación & Talento, cuyo objetivo es promover el desarrollo de la gestión de personas basada en la igualdad de oportunidades, independientemente de su edad, y fomentar el respeto a la diversidad generacional en España. Somos la única empresa del IBEX 35 que ha sido calificada como "transparente" en la edición del informe Carrera y Talento Sénior 2022 que analiza el nivel de transparencia y buen gobierno que realizan las empresas del selectivo español sobre la gestión del talento de las personas mayores de 50 años.

En MAPFRE conviven cinco generaciones diferentes y esto enriquece el intercambio

intergeneracional, la transmisión de conocimientos y valores y la innovación.

DIVERSIDAD GENERACIONAL



*Veteranos (Hasta 1955); Baby Boomers (de 1956 a 1967); Generación X (de 1968 a 1981); Generación Y (de 1982 a 1993); Generación Z (a partir de 1994).

En España, tenemos en marcha el Proyecto Ageing, una iniciativa que tiene el objetivo de trabajar en programas específicos para el colectivo de trabajadores sénior, atendiendo a tres líneas fundamentales: Fomento de Talento Sénior, Flexibilidad en las condiciones de trabajo y Preparación a la jubilación.

5.1.6. La voz de las personas MAPFRE

MAPFRE cuenta con un modelo de escucha activa y de medición de su experiencia que promueve la participación de los empleados y les permite tener una participación directa en la toma de decisión de los temas que les afectan. Este modelo se concreta en una medición continua del *employee journey* (ciclo de vida del empleado) de las personas, identificando los diferentes momentos de interacción del empleado con la empresa desde antes de incorporarse a la compañía hasta el momento en el que sale de ella y que se complementa con la medición continua de la satisfacción y compromisos de los empleados.

- Grupos de escucha y participación que conforman una muestra representativa de la plantilla con 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 complementan la escucha realizada en los *focus groups*.



La voz de los empleados/as se recoge también a través de la encuesta de recomendación, satisfacción y compromiso que se realiza anualmente.

Recomendación de la Empresa: eNPS® Relacional: es la probabilidad de que los empleados recomienden MAPFRE como empresa para trabajar. Un 86 % de empleados trabaja en países con un índice de recomendación muy bueno, por encima de 20 puntos, o excelente, por encima de 40 puntos.

- Causas raíz de nivel 1 y nivel 2: se profundiza en los motivos principales por los cuales un empleado recomienda en menor o mayor medida MAPFRE como empresa para trabajar. Destacan como motivos de mayor recomendación:

Las condiciones y beneficios que nos ofrece MAPFRE	Las posibilidades de desarrollo
La estabilidad	La mejora de la empleabilidad como profesional
Los beneficios sociales	Las posibilidades de promoción

- Compromiso: El índice ESI (Employee Satisfaction Index) se sitúa en el 70 %, que corresponde al porcentaje de empleados que han valorado con una puntuación media de entre 8 y 10 su satisfacción con estas diez variables: conocimiento de los objetivos, orgullo por el trabajo realizado, reconocimiento por el trabajo realizado, aportación a la compañía, recepción de *feedback* de calidad,

oportunidades de desarrollo, colaboración, herramientas de trabajo, cuidado a las personas, orgullo por la huella social.

En el año 2023 el índice de compromiso ha sido 70, alcanzando el objetivo de 70 establecido para 2023.

Índice de compromiso por género	
Hombres	74
Mujeres	71
Otro	41
Prefiero no indicarlo	50

Índice de compromiso por grupo de edad	
25 o menos	73
De 26 a 37	72
De 38 a 49	71
De 50 a 64	73
Más de 65	87
Prefiero no indicarlo	52

Índice de compromiso por nivel de puesto	
Administrativos	72
Técnicos	68
Mandos intermedios y expertos	80
Dirección y dirección Experta	89
Prefiero no indicarlo	58

- Índice de Recomendación del jefe: *Leader Index*. Mide el grado en que los empleados recomendarían a sus responsables. En el año 2023, en una escala de recomendación del 0 al 10, el 62 % de empleados dio una puntuación de 9 o 10.

La cobertura de esta medición alcanza a más del 97,5 % de los empleados.

- Satisfacción: El índice de satisfacción es del 68 %, que es el número de empleados que ha valorado con una puntuación entre 8 y 10 su nivel de satisfacción actual con la compañía.
- Reputación: Los empleados han valorado la reputación de MAPFRE con una puntuación de 8,3 sobre 10.

Nuestro modelo de medición nos permite conocer también el clima laboral a través de una serie de cuestiones que el Movimiento Mundial por el Bienestar vincula con el bienestar en el lugar de trabajo y que son la satisfacción por el trabajo realizado, el sentido de propósito, la felicidad de los empleados y el estrés y sobre las que consultamos a los empleados de manera periódica.

Satisfacción con el trabajo realizado	3,7
Felicidad en el trabajo	3,4
Estrés en el trabajo	3,4
Sentimiento de propósito	3,9
Conexión con el propósito de MAPFRE	3,7
Sentimiento de contribución al propósito de MAPFRE	4,0

Puntuación sobre 5

Asimismo, la escucha continua de la voz de las personas se realiza en la conversación continua que los líderes mantienen con sus equipos, así como a través de encuentros formales e informales de los órganos de dirección con los empleados y otras iniciativas de escucha, participación, innovación y cocreación que promueve la empresa. La información recogida en esta escucha continua de la experiencia se centraliza y se explota de manera anonimizada a través de cuadros de mando que permiten integrar esta voz en la toma de decisiones, así como devolver los resultados de la escucha de manera abierta al conjunto de la organización.

5.1.6.1. Representación Legal de las personas trabajadoras

Además de los mecanismos anteriores, MAPFRE mantiene un diálogo permanente y directo con su plantilla, reportando información sobre todos los aspectos relevantes, escuchando sus opiniones y solicitando su participación activa a través de distintos canales.

Uno de estos canales es sin duda la representación legal de las personas trabajadoras (sindicatos, comités de empresa). De este modo, en aquellos países en los que existe esta representación la interlocución sobre aquellas cuestiones que atañen a las relaciones laborales se canaliza a través de ésta.

MAPFRE garantiza y respeta la libertad sindical, de asociación y negociación colectiva de sus personas trabajadoras, si bien cabe señalar que la elección de representantes legales es un derecho que corresponde ejercer, voluntariamente, a la propia plantilla.

Actualmente, el 51 % de la plantilla está representada por representantes legales de los trabajadores. Cabe destacar que, países como Argentina, Alemania, Brasil, España, Francia, Malta, Túnez y Venezuela cuentan con un porcentaje de plantilla representada que alcanza entre el 45 % y el 100 % en cada uno de ellos.

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

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

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

5.2. Generamos negocio a nuestros proveedores

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

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

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

El Grupo trabaja con cerca de 125.000 proveedores con una facturación de más de 4.500 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).
- 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, dosieres formativos, procedimientos de actuación, herramientas y cursos online o presenciales, que facilitan su labor y aportan conocimientos sobre diversos temas como modificaciones legislativas, desarrollos tecnológicos, así como otros asuntos relevantes en el ámbito de la sostenibilidad.

5.2.1. Modelo Operativo de Gestión de Proveedores de Servicio

Los proveedores de servicio son la extensión de la compañía ante el cliente. Por ello, dada su relevancia, la empresa dispone de un Modelo Operativo de Gestión de Proveedores (MOP), siendo un evolutivo del precursor Modelo de Embajador de Marca, para los ramos de Autos y Patrimoniales, en el que su puesta en práctica se realiza mediante la definición de los distintos procesos, procedimientos y operativas que establecen la mejor forma de actuar, siempre conforme a la legislación vigente de cada país y, por tanto, cumpliendo los requisitos legales que impactan en nuestros servicios.

Asimismo, el Modelo Operativo de Proveedores se compone de un conjunto de principios generales de aplicación global que definen la disposición del modelo de gestión que son:

- el rigor técnico.
- la orientación y optimización del contacto con el cliente.
- la vocación de servicio.
- la eficiencia operativa.

- el control del riesgo y control interno.
- la innovación y mejora continua.
- la Política Corporativa de Sostenibilidad.

Se establece un sistema de contribución común que implica una continua retroalimentación de los compromisos entre MAPFRE y el proveedor, de manera que todo incremento de la relación en el modelo implica el establecimiento de nuevos compromisos por ambas partes. Estos compromisos permiten establecer diferentes categorías de proveedores, en función del grado de vinculación, cuyo máximo exponente es el “Embajador de Marca”, cuyos integrantes alcanzan los estándares más exigentes de servicio y profesionalidad.

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

En la actualidad, el Modelo Operativo de Proveedores (MOP) se ha desplegado en 19 países de cinco regiones para la unidad de Seguros de la compañía, así como en los países de México y Colombia para para la unidad de negocio de MAWDY.

Con la implementación de este modelo lo que se busca es la normalización y homogeneización de los procesos y subprocesos, generación de eficiencia, ahorro económico para la entidad y mejora de la calidad percibida por el cliente en todos los países en los que opera el Grupo.

Asimismo, este modelo es la referencia que establece las pautas a seguir y constituye la fuente básica para una correcta gestión y ejecución.

Y con la finalidad de alcanzar el objetivo definido, se desarrollan las siguientes funciones: levantamiento de los procesos adecuados, diseño de las estructuras más convenientes, velar por el cumplimiento de la normativa y reglas generales, monitorización de los resultados de los países/regiones, así como definición e implementación de un modelo de control interno operativo.

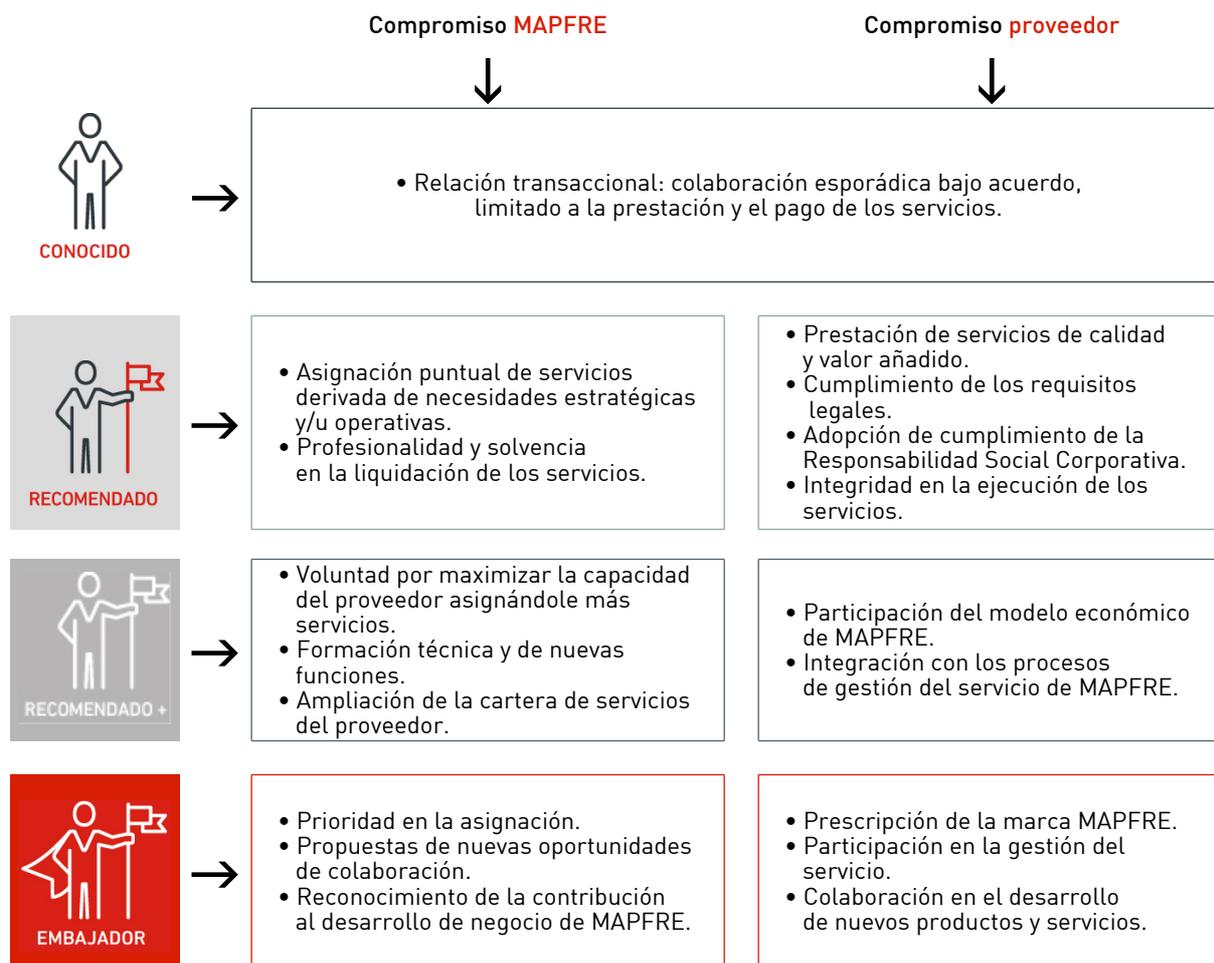
Destacar que en 2023 se ha reforzado el Modelo Específico de Gestión de Repuestos.

Los repuestos son una parte fundamental dentro de la reparación de un vehículo, es por ello que la empresa dispone de un Modelo Específico de Gestión de Repuestos que beneficia a todos: Clientes, Proveedores y la propia empresa. Dicho modelo nace con el propósito de lograr una actuación firme y eficiente en el proceso de gestión de compra de repuestos que nos permita generar eficiencia, ahorro económico para la empresa y lo más importante: mejorar la calidad percibida por el cliente.

Dicho modelo incluye también una apuesta clara de la empresa en Política de Sostenibilidad trazando unos objetivos y estrategias de actuación con relación a los proveedores, con tal de que cumplan con los principios establecidos a estos efectos con las políticas y normas internas definidas.

Asimismo, siendo conocedores de la importancia para la entidad del Control Interno con el fin de reducir el riesgo operacional, se ha incorporado este punto en el contenido del Modelo.

Actualmente, el Modelo Específico de Gestión de Repuestos se ha desplegado en 5 países (Colombia, Brasil, Ecuador, Paraguay y México).



5.2.2. Modelo Global de Compras. Proveedores de Soporte

La estrategia de compras se define de forma centralizada y es ejecutada de forma descentralizada por los países a través de sus grupos de compra con autonomía para contratar.

El modelo de compras se desarrolla en base a cinco aspectos fundamentales:

1. **Normativa y procedimientos:** Norma y Procedimiento General de Compra, además de los procedimientos locales de cada país/organización con las especificidades locales.
2. **Gobierno de la Función:** estrategia centralizada definida por la Dirección Corporativa de Medios y ejecutada con autonomía por los diferentes países y organizaciones.
3. **Proceso de Compra:** definido de forma global pero adaptado a las peculiaridades y tamaño de las organizaciones.
4. **Estructura Organizativa:** equipos de compra especializados y profesionales con apoyo de la Dirección Corporativa de Medios.
5. **Sistema de Compra:** sistema de compras global (SAP) con información consolidada a nivel grupo (cubriendo las entidades y países que suponen más del 90 % del gasto en el ámbito). Actualmente se está implementando la evolución de SAP (ARIBA) para la gestión de las compras en un proyecto a cinco años.

5.2.3. Gestión sostenible de proveedores

La gestión sostenible de proveedores es un tema crítico para MAPFRE y su consecución envuelve una multitud de políticas, procesos y procedimientos establecidos por la compañía.

Este enfoque integral está basado en medidas de control y supervisión, así como promoción de formación y sensibilización de los proveedores, que permitan reforzar que la conducta de los proveedores esté alineada con los principios de actuación de MAPFRE y que se cumplan los estándares definidos por la compañía en términos de gestión sostenible. Además, se desarrollan planes de mitigación y reparación para casos excepcionales, basado en la responsabilidad de la compañía de remediar incidencias negativas que puedan ocurrir en su cadena de suministro.

MAPFRE dispone desde 2019 de una metodología de homologación ESG de proveedores. Este proceso incluía la valoración de las prácticas de sostenibilidad del proveedor, la formación y sensibilización en derechos humanos y la Agenda 2030.

Atenta a su responsabilidad sobre su cadena de suministro y a un entorno dinámico y en constante cambio, MAPFRE evolucionó su proceso de homologación de proveedores creando más capacidad para supervisar sus principales proveedores de negocio y soporte, así como creando una plataforma para estimular cambios hacia una cadena de valor con un modelo de negocio más sostenible.

En 2023, se desplegó el nuevo proceso en España, Brasil, México, Alemania, Perú y Puerto Rico. En 2024 se empezará el proceso en EE.UU. y se definirán los próximos países a implementar la nueva metodología de homologación ESG de proveedores.

5.2.3.1. Proceso de homologación ESG

El nuevo proceso de homologación prioriza los ámbitos de intervención con mayor impacto, estableciendo una segmentación de proveedores en función del entendimiento de los riesgos ESG (Ambientales, Sociales y de Buen Gobierno, por sus siglas en inglés) y los impactos adversos detectados durante el procesado de la información recogida, además de acompañar a los proveedores en su proceso de mejora y desarrollo de sus propias medidas de promoción de la sostenibilidad mediante la definición de planes de prevención y mitigación. El proceso desarrollado por MAPFRE tiene como principios:

- a. **Integralidad:** el proceso tiene en cuenta tanto las dimensiones ambientales, sociales y de gobierno corporativo como las necesidades de negocio y sus elementos críticos. En este mismo sentido, el proceso facilita no solo la prevención de los impactos adversos potenciales o reales en las personas, el medioambiente o la economía que se pueden producir en la cadena de suministro de MAPFRE, sino también la mitigación o, cuando corresponda, la reparación de los mismos por parte del proveedor.
- b. **Dinamismo:** la metodología atiende a la realidad dinámica de los comportamientos ESG utilizando una tercera parte para capturar de forma periódica incidencias públicas a nivel de empresas, sector económico y geografías.
- c. **Simplificación:** la metodología prevé la posibilidad de incluir métodos abreviados de homologación para proveedores que dispongan de certificaciones en sostenibilidad o participen de evaluaciones ESG destacadas. Asimismo, el nivel de detalle en cuanto a información solicitada o número de preguntas difiere para aquellos proveedores con menor capacidad de influir en impactos adversos sistémicos como son los profesionales independientes o autónomos frente a los de grandes empresas o grupos empresariales.

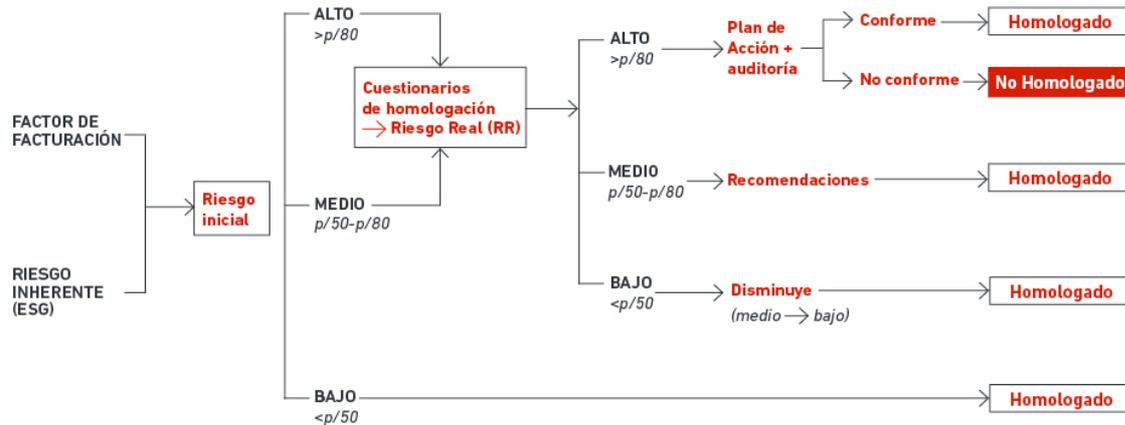
El proyecto tiene como objetivo inicial homologar proveedores a partir de un umbral que elimina del alcance proveedores que tienen una relación eventual con la compañía. Los siguientes son los criterios establecidos para que el proveedor sea incluido en el ámbito del proceso de homologación:

- Proveedores de Soporte: todos aquellos proveedores incluidos en el TIER1 (95 % de la facturación) de cada país.
- Proveedores de Servicio: todos aquellos proveedores de la red preferente definida en el Modelo Operativo de Proveedores para los negocios de Autos y Hogar; así como aquellos proveedores del negocio de Salud que representen el 80% de la facturación del ramo.

La metodología para la homologación se divide en dos grandes fases: en la primera fase se lleva a cabo un cálculo del Riesgo Inicial de los Proveedores (RI), basado en elementos de negocio (facturación, servicio, etc.) y datos relacionados con los asuntos, controversias e incidentes ESG tomados de un tercero especializado y en la segunda fase, teniendo como referencia ese riesgo inicial, se realiza el Proceso de Homologación propiamente dicho a través del cálculo del Riesgo Real (RR), respaldado por un cuestionario auto declarativo y auditado, contestados apenas por los proveedores cuyo Riesgo Inicial es clasificado como Medio y Alto (definidos por una Distribución de Gauss de los riesgos).

A partir de sus respuestas al cuestionario, respaldado por sus prácticas, se restan puntos, definiendo los proveedores que estarían homologados por haber disminuido sus niveles de riesgo a medio o bajo y a los que eventualmente permanezcan como riesgo alto se definen planes de acción para el cierre de las brechas.

FLUJO DE HOMOLOGACIÓN DE PROVEEDORES



Los siguientes son los factores de riesgo ESG que se analizan en el proceso de homologación:

ÁMBITO	ASUNTOS ESG
 <p>HUELLA AMBIENTAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> Cambio climático, emisiones de gases efecto invernadero y contaminación mundial Impactos sobre los países, los ecosistemas y la biodiversidad Medio ambiente y residuos (general) Contaminación del suelo y las aguas (subterráneas) Uso y disponibilidad del agua Otras cuestiones medioambientales
 <p>HUELLA SOCIAL Y LABORAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> Impacto en la comunidad Violaciones de los Derechos Humanos y complicidad empresarial Intereses de los consumidores y seguridad de los productos Influencia del Gobierno Trabajo infantil Discriminación en el empleo Trabajo forzado Libertad de asociación y negociación colectiva Cuestiones de salud y seguridad en el trabajo Malas condiciones de empleo
 <p>HUELLA DEL GOBIERNO CORPORATIVO</p>	<ul style="list-style-type: none"> Corrupción y fraude Fiscalidad Distorsión del mercado y competencia Cuestiones relativas a la retribución de los ejecutivos

Resultados 2023 de la homologación ESG

A efectos de resultados, debido a la actualización de la metodología de homologación, se considera que MAPFRE ha partido de cero este año. En el siguiente cuadro se muestra el número de proveedores homologados en 2023 en comparación con el periodo inmediatamente anterior, cuando todavía estaba vigente el anterior método de homologación, así como la meta a 2024.

Nº de Proveedores Homologados	2019-2022	2023	2024*
Soporte	2.680	776	1.534
Negocio	4.502	10.037	13.468

*Estimado

Los resultados logrados al cierre del 2023, ya sobre la nueva metodología, se muestra en las tablas a continuación:

Soporte

Homologación 2023	Proveedores Tier 1	% homologados Tier 1	% facturación de Tier 1 homologados sobre el total de proveedores de soporte
Brasil	227	97.4	74.5
España	391	100	88.5
Perú	158	98.8	83.8

Además de los tres países donde ya se empezó a homologar los proveedores de soporte a partir de la nueva metodología, se continúa homologando a los proveedores de soporte por medio del antiguo método en Honduras, Guatemala, Ecuador, Paraguay y Argentina.

Negocio

Homologación 2023	Proveedores Red Preferente	% homologados Red Preferentes	% facturación de homologados sobre el total de proveedores de negocio
Alemania	25	100	95
España	8.175	99	49,7
México	1.030	92	12,3
Perú	259	94	28,9
Puerto Rico	548	77	7,8

5.2.3.2. Otros procesos de supervisión, auditoría y control ESG de proveedores

Adicionalmente a la labor de supervisión y control realizada en el marco de la homologación ESG, en MAPFRE se llevan a cabo otras acciones que contribuyen a trasladar y asegurar que el comportamiento de los proveedores está alineado con los valores, políticas y normas de MAPFRE.

Aspecto medioambiental

Durante el proceso de auditoría interna asociada a las certificaciones ISO 14.001 e ISO 50.001, se ha verificado el cumplimiento de toda la normativa de seguridad industrial y ambiental de la actividad de mantenimiento general de instalaciones (realizada por un proveedor externo) en 11 edificios de MAPFRE ubicados en España.

La auditoría se ha llevado a cabo por un tercero especializado, habiendo participado en la misma el responsable técnico de la empresa mantenedora correspondiente.

Seguridad de la información

MAPFRE dispone de una metodología para la gestión del riesgo de seguridad de la información de terceros con la que se pretende asegurar que los proveedores cumplen con los estándares exigidos por la compañía en esta materia.

Siguiendo la metodología implantada, a lo largo del ejercicio 2023, se ha evaluado la seguridad de más de 78 proveedores diferentes, habiéndose aplicado en más de 344 licitaciones.

Adicionalmente, se está ejecutando un proceso específico de evaluación del nivel de seguridad de los proveedores que actualmente nos prestan servicios críticos en España, en el que se han incluido 17 proveedores. Se ha iniciado la expansión en entidades de otros países, iniciando el análisis de 25 proveedores de LATAM.

Fraude y anticorrupción

En el marco de la gestión de proveedores de soporte se ha realizado en 2023 una auditoría sobre corrupción en la capa máxima de gobierno para garantizar que ninguno de los beneficiarios últimos estén envueltos en procesos judiciales, tengan sanciones o estén en *blacklists* por estos temas. En total se han analizado 56 proveedores que representan el 75 % de la facturación de MAPFRE S.A. En ningún caso entre los beneficiarios últimos de las empresas solicitadas, tanto personas como empresas, no se ha encontrado existencia de ningún tipo de sanción o evidencia negativa en temas de corrupción.

Controles de actividad específicos para proveedores de servicio

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 regulatorio en materia fiscal y laboral. Estos son los principales datos de 2023:

- a. Patrimoniales/hogar: más de 529 proveedores revisados (11,4 % de la cartera), 13 proveedores dados de baja debido a resultados negativos en el control.
- b. Grúas y transporte de viajeros: 241 proveedores revisados, 19 desviaciones encontradas de las que 17 han sido resueltas con planes de acción o presentan mejoras considerables.

5.3. Protegemos a nuestros clientes

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

5.3.1. Principales datos de clientes y mediadores

INFORMACIÓN CUANTITATIVA DISPONIBLE DE CLIENTES PARTICULARES Y EMPRESAS 2023

Clientes

Clientes	
Particulares	28.935.057
Empresas	1.314.392
Total	30.249.449

INFORMACIÓN CUANTITATIVA DE OFICINAS Y MEDIADORES 2023

Oficinas		Mediadores	
Directas	590	IBERIA	16.532
Delegadas	4.151	LATAM SUR-CENTRO	22.931
BANCASEGUROS*	7.541	BRASIL	20.630
Total	12.282	MÉXICO	11.704
		NORTEAMÉRICA	6.331
		EMEA	2.872
		Total	81.000

* Cifra referida a acuerdos exclusivos

5.3.2. Fundamentos de la Experiencia de Cliente

En 2023, se agudiza el cambio en los hábitos y comportamientos de los consumidores, acelerado por el fin de la pandemia (Covid-19) y el entorno inflacionista. Es clave adaptarnos a los cambios en el estilo de vida de los clientes es clave. Para ello, las nuevas tecnologías nos abren numerosas posibilidades con el uso de la Inteligencia Artificial, permitiéndonos hiper-personalizar las relaciones con los clientes, realizar ofertas de seguros adaptadas a las necesidades de cada persona y crear experiencias con personalidad de nuestra marca.

Nuevo estilo de vida	Nuevas tecnologías y data	Nuevo entorno competitivo	Regulación
			
<p>El cliente tiene expectativas diferentes de su relación con los seguros y exige que se adecúen a sus necesidades.</p>	<p>La proliferación de datos y el acceso a la tecnología aceleran la digitalización del sector.</p>	<p>Reducción de barreras sectoriales. Los seguros ya no son una actividad exclusivamente de aseguradoras.</p>	<p>Los cambios normativos matizan el acceso a las tendencias y el uso de la información y la tecnología.</p>
<p>Envejecimiento de la población</p>	<p>Data everywhere</p>	<p>Compañías de IT que distribuyen seguros</p>	<p>Propiedad y uso del dato del cliente (Data Privacy).</p>
<p>Nuevas necesidades de consumo (sostenibilidad, retorno a corto plazo,...)</p>	<p>Arquitecturas abiertas, flexibles y descentralizadas (blockchain)</p>	<p>Aumento de seguros embebidos en la compra de productos y servicios.</p>	<p>Normativas que impactan en distribución.</p>
<p>Nuevas tecnologías y data</p>	<p>IA generativa en toda la cadena de valor</p>	<p>Otras industrias distribuyendo seguros</p>	<p>Regulación orientada a ESG</p>

En este sentido, la medición del NPS® y la satisfacción del cliente sigue siendo la base sobre la que diseñar e implementar acciones que nos permitan mejorar su experiencia y exceder sus expectativas en los diferentes momentos de la relación con nuestra compañía.

Además, frente a la nueva coyuntura que nos encontramos, vincular a los clientes es una necesidad. Para ello, el Grupo se ha focalizado en la retención de clientes desde el momento de la venta de la primera póliza. Esto implica la oferta de propuestas de valor adaptadas y personalizadas a cada perfil, como elementos de fidelización.

El objetivo es que los clientes sientan que MAPFRE es su aseguradora de confianza y esto implica ser excelentes en todas las interacciones que tengamos con ellos. La definición y puesta en marcha de un modelo de gobierno que orqueste y homogeneice todas las comunicaciones, ha sido un elemento fundamental en este proceso.

Seguimos trabajando para mejorar la calidad de los datos de nuestros clientes en todos los países en los que estamos presentes. Además, en 2023 hemos puesto especial interés en identificar nuevos clientes y en aquellos que generan más negocio para MAPFRE, con acciones como la adaptación de acuerdos comerciales, entre otros.

Otra línea importante ha sido la gestión del consentimiento de nuestros clientes para apoyar e impulsar la transformación en MAPFRE, posibilitando la explotación de los datos, además de adecuarnos a las modificaciones en materia de privacidad y protección de datos (GDPR).

Hemos trabajado con todos los países para determinar cuál es el Grado de Orientación al Cliente en MAPFRE y así establecer la hoja de ruta para los próximos años en base a la situación actual de cada país y al posicionamiento en el mercado en el que operamos.

En resumen, desplegar una estrategia en la que el cliente está en el centro nos permite incrementar

la satisfacción y vinculación de éstos a la marca, generando valor para el negocio al incrementar la venta y la fidelización.

5.3.3. Nuestros productos

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

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

5.3.3.1. Seguros para clientes particulares

Seguros de automóviles

Estos seguros ofrecen distintas modalidades de cobertura para todos los tipos de vehículos: responsabilidad civil, daños al propio vehículo, garantías de movilidad y asistencia a las personas, etc. Para conseguir el mejor servicio al cliente, contamos con una amplia red de proveedores y empresas colaboradoras, tales como talleres, peritos, grúas, abogados, etc, en todos los países en los que estamos presentes.

En MAPFRE monitorizamos e implantamos las principales tendencias en el seguro del automóvil a nivel mundial como son el pago de la prima en función del estilo de conducción o la 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 los ofertamos en ciertos mercados dada su creciente demanda. Para la oferta de este tipo de productos, en algunos casos, se obtiene la información directamente del coche conectado en tiempo real.

Seguros de hogar

Existen diversas modalidades de pólizas de hogar, desde la póliza básica para riesgos esenciales a la más completa, con coberturas y servicios adicionales. Entre las novedades incorporadas al seguro del hogar se encuentran las coberturas para la reparación de electrodomésticos, el servicio de bricolaje, la asistencia informática o los dispositivos de detección de fugas de agua.

Seguros de salud

Con esta póliza, el asegurado puede acceder a los servicios médicos contratados. Existen diferentes tipos de seguros: reembolso de gastos médicos, asistencia sanitaria, indemnización, dental, para enfermedades graves y el seguro internacional de salud. Para prestar este servicio MAPFRE de una extensa red de proveedores sanitarios.

La 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 desarrollando nuevas capacidades para satisfacer las nuevas necesidades de los clientes, además de un *hub* en el ecosistema de salud en el que destaca SAVIA.

Seguros de vida

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

MAPFRE complementa con soluciones específicas de planes de pensiones su oferta de soluciones

aseguradoras de vida diferenciadas, en los 22 países en los que opera de manera directa en este negocio.

En 2023 hemos lanzado en España, junto con el Banco Santander, la hipoteca inversa y en Brasil hemos incorporado el servicio de medicina de precisión oncológica a nuestros productos individuales de riesgo. Ambas iniciativas son ejemplo de soluciones innovadoras para promover el bienestar de nuestros clientes.

Fondos de inversión

En algunos países, 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, seguros para teléfonos móviles o dispositivos electrónicos, entre otros.

5.3.3.2. Seguros para empresas

Seguros de comercios

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

Seguros multirriesgo empresarial

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

Otros seguros para empresas

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

Por otra parte, las empresas también tienen necesidades de protección para sus empleados y colaboradores, donde MAPFRE ofrece una gama de productos y servicios para estos colectivos como productos de vida e incapacidad, salud, accidentes, decesos, compromisos por pensiones de las empresas, programas internacionales de beneficios de empleados, además de otros seguros de vida ahorro colectivos.

Asimismo, destacamos los seguros y servicios de la Unidad MAWDY, relacionados con viajes, salud, hogar, vehículos y protección de compras y bienes y asistencia en carretera.

5.3.4. Canales de distribución y negocio digital

En MAPFRE apostamos por una distribución multicanal, priorizando los canales más representativos en cada país.

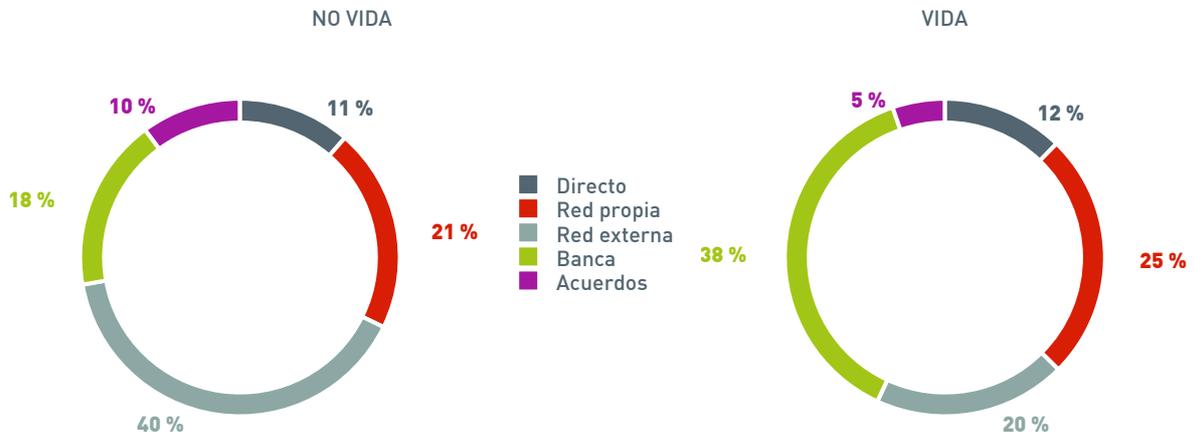
Con ello, conseguimos una distribución equilibrada entre el negocio de Vida y No Vida, con la excepción de Bancaseguros (en Vida) y Redes Externas (en No Vida).

Para potenciar el negocio de Vida se han iniciado proyectos de generación de valor para los clientes distribuidores, destacando la creación de una red específica multi-país de este negocio en seis mercados de Latam.

En todos los canales se realizan acciones continuadas para asegurar la máxima eficiencia en la venta

de los productos y transparencia hacia los clientes consumidores. Entre estas iniciativas se incluyen acciones formativas, información detallada de los productos en las webs de las compañías e información exhaustiva sobre los mismos en folletos, condicionados y *welcome packs*.

PESO POR DISTRIBUIDOR



Redes exclusivas

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

En 2023 hemos trabajado en fortalecer estas redes con foco en eficiencia y productividad.

Red agencial no exclusiva

Durante 2023 hemos priorizado implantar las bases estratégicas con los corredores globales con foco en LATAM. Los cuatro pilares de la estrategia han sido:

- a. Mejorar el modelo de relación en los países centrado en el crecimiento rentable.
- b. Optimizar el conocimiento del negocio que tenemos de los corredores globales.
- c. Incrementar la participación de MAPFRE en las carteras de los corredores.
- d. Optimizar las estructuras que interactúan con los corredores para lograr un balance técnico/comercial.

En los últimos tres años hemos crecido un 20,8 % en prima neta emitida con los corredores globales, que iguala el nivel de crecimiento en ingresos que ellos mismos han tenido en el mercado. Nuestra penetración en LATAM es de aproximadamente el 8 % de las primas de las seis principales corredurías para MAPFRE. La estrategia contribuirá a incrementar la participación en las líneas de negocio que sean de apetito de riesgo para MAPFRE.

Desde el punto de vista de los corredores locales y agentes independientes, dada la importancia de entender sus necesidades y nuestra posición operacional en los mercados respecto a nuestros competidores, en 2023 hemos implantado la encuesta NPS® en más operaciones: España, México y América Central.

Además, durante 2023 hemos trabajado en herramientas para incrementar la productividad de las Redes Agenciales en varios países, destacando Brasil, México y Perú, lo que posibilita:

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

- Tener una visión homogénea del negocio aportado.

Y, todo esto, adaptándonos a la casuística de cada país.

Bancaseguros

Los acuerdos en exclusividad más destacables son los del Banco Santander y Bankinter en España; Banco do Brasil en Brasil; Bank of Valletta en Malta; y BHD en República Dominicana. Por otro lado, en 2023 hemos trabajado en nuevos acuerdos, como LAFISE, y en el impulso de otros ya existentes, aprobándose un importante plan de crecimiento en Banco BHD.

Acuerdos de distribución

La distribución de seguros mediante acuerdos se está acelerando y si bien MAPFRE ya tiene amplia experiencia en este canal, es importante comprender y aprovechar las tendencias comerciales, técnicas y tecnológicas que se están produciendo. Para ello estamos trabajando en encontrar un modelo que sea escalable y de fácil réplica en los países permitiendo incrementar la participación en licitaciones, aproximación de socios potenciales y la firma y la explotación de acuerdos.

El 9,8 % de las primas de MAPFRE proviene de acuerdos de distribución y se espera que el mercado evolucione de modo que, aproximadamente, un 30% de las primas procedan de acuerdos.

5.3.4.1. Omnicanalidad en la relación con los clientes

Con una sólida estructura de 39 centros de contacto (*contact centers*), nuestra compañía sigue destacando al ofrecer a clientes, proveedores y demás usuarios de nuestra cadena de valor, un conjunto incomparable de capacidades técnicas y humanas. Estamos comprometidos a facilitar y enriquecer las comunicaciones que abarcan todas las etapas de la relación con los clientes con altos niveles de calidad. Muestra de ello es la implantación durante 2023 de la nueva plataforma de gestión integral en *cloud* de *contact center* en España, Estados Unidos y MAWDY.

Se está registrando un crecimiento continuo en las unidades de negocio en los países donde la implementación de estrategias de promoción y transformación está generando notables expansiones en los canales digitales. Las interacciones de los clientes en nuestros *contact centers* a través de plataformas como WhatsApp, Telegram y Facebook Messenger están experimentando un aumento significativo, gestionadas por un equipo cualificado que ofrece un servicio adaptado a las últimas tecnologías con eficiencia y eficacia. Estamos a la vanguardia, ofreciendo soluciones innovadoras para satisfacer las demandas cambiantes de nuestros clientes en el mundo digital, tales como el cumplimiento de óptimos estándares de calidad, adaptados al servicio ofrecido a través de los nuevos canales, así como una constante medición de la experiencia del cliente. Un ejemplo es la implantación en Puerto Rico de un modelo ROPO (*Research Online, Purchase Offline*) que se adapta a las preferencias de nuestros clientes a la hora de seleccionar el canal por el que buscan información y realizan su compra.

Estas claves han sido fundamentales para proporcionar, desde nuestros *contact centers*, una atención más accesible y rápida a nuestros clientes. Los contactos a través de canales no telefónicos han representado en 2023 ya un 18 % del total de interacciones entrantes de clientes y proveedores.

A pesar del crecimiento de canales digitales, el canal telefónico sigue siendo crucial en las preferencias de contacto de nuestros clientes. Por esta razón, seguimos implementando programas y modelos operacionales diseñados para fortalecer los niveles de calidad ofrecida y agilidad en la atención, con el objetivo de superar las expectativas de nuestros clientes. La solidez de nuestro modelo global de *contact center*, junto con su continua evolución y la creación de modelos específicos adicionales, nos permite incorporar las mejores prácticas de gestión.

Por otro lado, la implementación de nuevas herramientas tecnológicas para la gestión de contactos ha sido clave en el fortalecimiento de la relación con el cliente. Contamos con más información de los clientes, independientemente del canal de interacción. Esta estrategia omnicanal nos ha permitido adaptar dinámicamente nuestros modelos de atención para ofrecer experiencias más personalizadas

y eficientes.

Datos 2023 por área regional:

Región	% de cumplimiento de KPIs de nivel de atención		
	2021	2022	2023
IBERIA	94%	91%	93%
LATAM SUR-CENTRO	87%	88%	91%
BRASIL	94%	95%	95%
MÉXICO	93%	95%	92%
NORTEAMÉRICA	98%	97%	98%
EMEA	90%	92%	83%
TOTAL	92%	92%	92%

Sobre el Modelo de Autoservicio Cliente, continuamos evolucionando con el objetivo de ofrecer un conjunto de funcionalidades cada vez más amplio a las unidades de negocio, a la vez que se incentiva su uso en todos los países. En 2023 se ha implantado un chatbot en el autoservicio de clientes de Chile, un asistente virtual en la web de MAPFRE España y se ha desarrollado un modelo híbrido agente-chatbot en canal WhatsApp de atención al cliente con la posible implantación en otros países. Como consecuencia de estas implantaciones, en el 2023 se han incrementado un 40% los contactos de los clientes a través de los portales de autoservicio, confirmándose la tendencia creciente de los últimos años. Asimismo, continuamos mejorando otros modelos que forman parte del Ecosistema de Autoservicio, como es el caso del Autoservicio Proveedor, generando un producto más ajustado a las necesidades locales. Este producto básico está centrado en aquellas funcionalidades que nos permiten tener más información sobre los servicios solicitados a los proveedores con el objetivo de informar proactivamente a los clientes sobre el estado de dichos servicios.

Adicionalmente a las plataformas de autoservicio, en MAPFRE seguimos incrementando nuestra presencia en canales y medios digitales muy demandados por los clientes, como por ejemplo la incorporación de asistentes virtuales en WhatsApp que ayudan a gestionar aquellos contactos más sencillos. En 2023 el incremento de la gestión de los contactos de clientes a través de estos asistentes virtuales ha sido del 35%.

El indicador de digitalización del contacto de cliente se ha incrementado un 7.6 puntos porcentuales respecto al año 2022, gracias al aumento en los asistentes virtuales y al tráfico en los portales de autoservicio.

En MAPFRE impulsamos la transformación de los procesos mediante la implantación de soluciones tecnológicas que generen ventajas competitivas para incrementar la eficiencia y la calidad. Entre estas soluciones incorporamos tecnologías basadas en el aprendizaje automático. Por ejemplo, mediante el tratamiento cognitivo de imágenes hemos implantado la autoinspección de vehículos y la valoración de siniestros, la implementación de la herramienta para la verificación digital en la contratación en Autos en España (mercado de coches de segunda mano) o el proceso automatizado de correos electrónicos y documentos.

Adicionalmente, la evolución, modernización y *apifización* de los *cores* es una necesidad para poder aprovechar la digitalización y automatización. La nueva plataforma aseguradora en modalidad de uso como servicio aaS (as a Service) construida en *cloud* es ya una realidad y continuará aumentando su cobertura funcional, de activos y el uso por parte de los países en los próximos años.

Las ventajas principales que aportan este tipo de soluciones son disminución de los tiempos de operación, reducción de la carga operativa, aumento de la capacidad y mejora de la experiencia de cliente.

CENTROS DE SERVICIOS (información global)

Centros de Servicio	Número	Países
Nº de centros de peritación y pago rápido*	37	7
Nº de Centros de Servicio del Automóvil *	34	1
Unidades de Diagnóstico del automóvil *	1	1
Nº de talleres *	7	2
Nº de talleres con acuerdos para atender la reparación de vehículos	12.772	24
Policlínicos de Salud *	21	4
Clínicas dentales *	4	1
Clínicas con las que se tienen acuerdos	11.204	14
Nº de profesionales de prestación sanitaria con los que se tienen acuerdos	26.327	11
Centros de investigación y desarrollo	4	4

* Propiedad de MAPFRE

5.3.4.2. Negocio digital

MAPFRE continúa operando a través de tres marcas en negocio digital: MAPFRE, Verti y Savia. A cierre del 2023 el crecimiento ha sido del 7,1 %. Durante este periodo se ha conseguido incrementar el valor de las capacidades digitales existentes ganando madurez en los procesos y operativas de atracción digital, tarificaciones *online*, gestión digital de clientes y detección avanzada del fraude, entre otros. También se han proporcionado nuevas capacidades digitales escalables para el Grupo centradas fundamentalmente en la mejora de la adquisición y venta digital, el desarrollo de nuevos canales de distribución digital con foco en *partners* digitales y la mejora de la rentabilidad. Se ha prestado especial atención a la explotación y activación de los datos digitales y el conocimiento del cliente como ejes transversales, así como a la aplicación de las lógicas de negocio digital al resto de la estructura y modelos del Grupo.

Las principales líneas de acción en las que se avanzó en 2023, estructuradas en tres focos estratégicos:

Impulso del crecimiento disciplinado de negocio digital

- Hemos avanzado en la mejora de la atracción y conversión a partir del desarrollo de la solución corporativa multicanal de ROPO *Contact Center* (teléfono, chat y mensajería-WhatsApp) pilotado en Puerto Rico, y de la gestión de *leads* digitales por WhatsApp para asesores de vida, pilotado en Brasil. Asimismo, hemos desarrollado una nueva solución corporativa para generar, de forma masiva y personalizada, páginas en Internet para oficinas y redes comerciales, así como un buscador de oficinas, para nuestros portales comerciales.
- Con el objetivo de potenciar nuevos canales de distribución, hemos impulsado la gestión y el desarrollo del *partners* digitales, continuando con ocho países en la evolución del modelo ya implantado, con desarrollos específicos, como, por ejemplo, mejoras de experiencia de usuario en acuerdos en Brasil, o implantación de cuadros de mando de gestión de acuerdos en México y Perú. Además, hemos trabajado en su implantación en tres nuevos países (Alemania, Italia y Puerto Rico).
- Hemos impulsado la adopción de buenas prácticas de retención en directo en el Grupo, de la mano del área de Clientes, realizándose análisis específicos en materia de estrategia, mercado, y capacidades implantadas, generándose a partir de lo anterior, un plan de acción detallado con un componente transversal básico de mejora de la medición, y la toma de decisiones basadas en datos.
- Continuamos gestionando de forma integral el negocio de comparadores, con la construcción de una herramienta y su análisis y ejecución en cinco países, España (tanto en MAPFRE como en Verti), Italia, Alemania, México y Brasil. Además, hemos avanzado en la explotación de datos a partir del proyecto de multitarificadores en Brasil.

Consolidación de cimientos de negocio digital

- Hemos avanzado en la gestión del pasillo digital de usuarios y clientes a partir de la optimización continua de la experiencia digital de usuario. Contamos con un Sistema de diseño digital, que permite definir nuevos activos digitales y actualizar los ya desarrollados, garantizando la homogeneidad de marca y la aplicación de una experiencia digital avanzada y testada, generando eficiencias internas. Hemos desplegado una nueva plataforma para *testing* y personalización de procesos digitales, para la gestión directa por los equipos de Negocio para optimizar los resultados en diferentes puntos del pasillo digital del cliente.
- Hemos desarrollado los procesos de cotización digital de seguro de automóvil a través de WhatsApp.

Evolución del modelo analítico digital

- Durante el ejercicio 2023 se ha desplegado en todo el Grupo las soluciones necesarias para mantener los modelos de medición de actividad digital, ante la desaparición generalizada de las cookies en 2024.
- Hemos continuado potenciando capacidades de negocio digital para la analítica y data avanzada, con el desarrollo de pilotos del *Customer Data Platform* (CDP), una plataforma de datos del cliente que permite organizar los datos a través de diversos puntos de contacto, personalizando acciones y canales. Además, hemos desplegado en España y Alemania modelos predictivos de negocio digital basados en una solución de compra publicitaria selectiva en buscadores que toma en consideración el cálculo *online* del valor del cliente.
- Hemos impulsado la medición del negocio digital y la toma de decisiones basadas en datos, a través del resultado de negocio digital en los diferentes países y establecido acciones para el seguimiento mensual en 2024 de forma homogénea. Asimismo, hemos mejorado la activación y explotación de los indicadores de gestión de negocio digital en España, Brasil, USA, México, Alemania, Perú y Puerto Rico, lo que permitirá una asignación de recursos más objetiva.

5.3.5. Satisfacción de los clientes

Para nosotros, mejorar la calidad que perciben nuestros clientes y el resto de grupos de interés es una prioridad. Por ello desde 2015 se han ido definiendo modelos globales que permitan conocer la experiencia de los diferentes tipos de clientes.

Los modelos globales de medición de la experiencia del cliente se componen de elementos homogéneos para todos los países y negocios y cuentan con herramientas para priorizar las medidas con mayor impacto en la percepción de la calidad por parte del cliente. Así se pueden identificar las áreas de mejora y las fortalezas de la compañía.

El Observatorio de Calidad de MAPFRE es el responsable de definir los modelos y realizar las mediciones globales sobre la experiencia del cliente. Este observatorio garantiza que los resultados obtenidos son estadísticamente representativos y reflejan objetivamente el nivel de experiencia de los clientes para todo el Grupo. También realiza diagnósticos sobre los resultados de las mediciones, que ayudan a tomar decisiones a las distintas áreas de negocio.

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. Se basan en la metodología Net Promoter Score (NPS®), que mide la percepción del cliente a través de la probabilidad de recomendar la compañía a sus amigos o familiares. Este indicador permite medir al mismo tiempo la percepción objetiva del cliente sobre la compañía y su predisposición a renovar, recomendar y realizar venta cruzada.

El primer modelo de medición de la experiencia del cliente que se definió fue el de NPS® relacional que mide el nivel de percepción de una muestra representativa de los clientes de MAPFRE y sus principales competidores en cada país y ramo.

En 2023 se ha realizado nuevamente una oleada de medición del NPS® relacional, sobre una muestra

representativa de las carteras de MAPFRE. Esta oleada, con más de 75.000 encuestados, ha abarcado 18 países y ramos. En concreto se han analizado 88 compañías de todo el mundo. Al comparar los resultados de las compañías de MAPFRE en los últimos años se observa que el porcentaje de negocios cuyo NPS® supera la media del mercado es el siguiente:

2020	2021	2022	2023	OBL.2023	Meta 2024
82,30 %	88,74%	87,42%	92,94%	>= 70%	>= 70%

Y el grado de cobertura ponderado por el porcentaje de primas No Vida en el Grupo es el siguiente:

2020	2021	2022	2023
80,50 %	79,90 %	80,70 %	74,52 %

Para complementar estas mediciones de NPS® relacional, el Observatorio de Calidad definió un modelo global de NPS® transaccional que permite conocer, en tiempo real, la percepción del cliente que acaba de pasar por una interacción. Este modelo está ya implantado en Brasil, España, Estados Unidos, Puerto Rico, México, Perú, Panamá, Costa Rica, Nicaragua, Honduras, Salvador, Guatemala, República Dominicana, Alemania y en MAWDY en Italia.

Al analizar los resultados de las mediciones en los diferentes programas de NPS® relacional y transaccional se ha observado el papel importante que desempeña el cliente distribuidor en la experiencia del cliente final. Por ello, es esencial conocer la percepción que tiene este colectivo sobre MAPFRE. Para cumplir con ese objetivo, en 2022 se definió el modelo Global de NPS® relacional de cliente distribuidor; y en 2023 se ha medido la experiencia del corredor con MAPFRE y sus competidores en Brasil, España, México y República Dominicana. En concreto se ha evaluado la percepción de los corredores que colaboran con MAPFRE en aspectos como su relación con la compañía, las palancas de éxito, el soporte y asesoramiento de la compañía para la venta de pólizas y la gestión de la utilización de la póliza por el cliente final.

A partir de los resultados obtenidos en las encuestas, el área corporativa de Negocio coordina todas las acciones y planes de transformación cuyo objetivo principal es la mejora de la calidad percibida (relacional y/o transaccional). A través de estos planes y gracias a la información recogida en las encuestas, en MAPFRE somos capaces de conocer mejor a nuestros clientes y adaptar los procesos a sus necesidades, poniendo el foco en aquellas áreas de mejora y en las fortalezas. Todo este trabajo nos permitirá no solo la mejora del NPS® sino también reducir los riesgos sociales, económicos y personales derivados de una percepción no satisfactoria del servicio de MAPFRE. Adicionalmente, el impulso de estas fortalezas puede contribuir a atraer nueva cartera gracias al poder de recomendación de los promotores de MAPFRE.

Con el fin de seguir profundizando en las diferentes tipologías de nuestros clientes, en 2023 definimos un marco global para conocer la experiencia del cliente persona jurídica. Se comenzó por la mediana y pequeña empresa, describiendo las cuestiones que interesa conocer, en qué momentos medir la experiencia del cliente y a qué roles o posiciones hay que encuestar.

Asimismo, en 2023 el Observatorio de Calidad ha realizado la sexta medición de la experiencia de los clientes internos (eNPS®) y de los cedentes y brókeres de los servicios de reaseguro prestados por MAPFRE RE y ha llevado a cabo, por tercera vez, la encuesta sobre la percepción del servicio que MAPFRE Global Risks presta a las compañías del Grupo.

En MAPFRE RE, el NPS® de clientes externos (cedentes y corredores) se mantiene en valores positivos y estables, incrementándose la satisfacción general de los mismos. En cuanto a los clientes internos (empresas del grupo a las que reasegura), se mantiene en niveles muy elevados desde 2020.

La percepción de las compañías del Grupo sobre el servicio que les presta MAPFRE Global Risks ha mejorado en la segunda oleada de manera significativa, aunque todavía no puede analizarse la tendencia porque se ha medido por primera vez en 2023.

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

Más de 260 personas en MAPFRE se dedican 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 ISO 9001 en España y Turquía. MAWDY está certificada en dicha norma de calidad en Chile, Colombia, Ecuador, Italia, México, República Dominicana y Uruguay.

5.3.5.1. Prestación de servicios y volumen de expedientes gestionados

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

Para ello, el Grupo trabaja con cerca de 116.000 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).

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

Dada la importancia de los proveedores de servicio en la relación de MAPFRE con sus clientes, se cuenta con un modelo de gestión específico basado en la calidad del servicio, amplitud de la oferta de servicios y una propuesta de valor al cliente, que de la combinación de los distintos niveles de compromiso con el proveedor se obtiene la siguiente categorización de proveedores: Conocido, Recomendado, Recomendado+ y Embajador de Marca.



Más información: [5.2.1. Modelo Operativo de Gestión de Proveedores de Servicio, página 121](#)

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 16.362 millones de euros en 2023.

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

**Prestaciones pagadas Unidad de Seguros
(miles de euros)**

Región	2021	2022	2023
IBERIA	6.460.807	5.822.244	6.443.491
LATAM SUR-CENTRO	1.202.224	2.177.377	1.916.882
BRASIL	1.767.496	2.195.211	1.851.486
MÉXICO	727.544	621.385	1.498.219
NORTEAMÉRICA	1.235.469	1.672.942	1.599.473
EMEA	1.015.067	1.077.259	1.218.613
Total	12.408.608	13.566.418	14.528.164

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

	2021	2022	2023
% de países donde la satisfacción clientes MAPFRE en la reparación del vehículo en taller es mejor vs. clientes competencia	56%	63%	38,5%

5.3.5.2. 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.

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

Las principales magnitudes de quejas y reclamaciones tramitadas en el Grupo durante 2023 han sido las siguientes:

**PRINCIPALES
MAGNITUDES
DE QUEJAS Y
RECLAMACIONES
TRAMITADAS
EN EL GRUPO**

Quejas y resoluciones 2023



99,15

Índice de resolución

VOLUMEN

- Pendientes año anterior
- Inadmitidas
- Admitidas PE

RESUELTAS

- Otras soluciones
- Desestimadas
- No admitidas a trámite
- Estimadas

VOLUMEN



RESUELTAS



5.4. Creamos valor para nuestros accionistas

5.4.1. El valor de la comunicación

En el entorno actual y en el marco estratégico de transformación digital, MAPFRE continúa apostando por una comunicación multicanal aprovechando la combinación de los medios virtuales y el contacto en persona para garantizar la comunicación fluida con sus accionistas, analistas e inversores. En este contexto se ha mantenido la participación activa de la Alta Dirección en las conferencias, reuniones y presentaciones de resultados que han tenido lugar a lo largo del año. Entre las iniciativas desarrolladas en el año 2023 destacan:

- La presentación de resultados anuales con asistencia presencial, con la presencia del CEO, además de reuniones presenciales con analistas e inversores post-resultados tanto en Madrid como en Londres, lideradas por miembros de la Dirección. También se han celebrado reuniones grupales virtuales, tanto antes como después de la publicación de resultados.
- En el marco del plan 'MAPFRE ACCIONISTAS. Un Valor Único' se han celebrado dos reuniones híbridas (con opción presencial en Madrid/online), más dos exclusivamente presenciales en Barcelona y Bilbao, con accionistas no institucionales, una de ellas dirigida por el Director General Financiero (CFO) de la compañía y dos por el Director Corporativo de Mercados de Capitales y Tesorero. Además de comentar los resultados de la compañía, en la reunión del tercer trimestre se ha ofrecido una formación sobre conceptos del sector asegurador con el fin de mejorar la comprensión por parte de los asistentes.
- Además, a lo largo del año se han celebrado numerosas reuniones virtuales y presenciales con inversores y analistas, y la compañía ha participado en 24 conferencias organizadas por instituciones financieras, retomando la actividad en persona en la mayoría de ellas y las demás de manera virtual. En muchos de estos eventos también se ha contado con la presencia de otros miembros de la Alta Dirección.
- En línea con el foco estratégico de la compañía en la sostenibilidad y la creciente importancia de las cuestiones sostenibles en la sociedad, se han atendido peticiones específicas de información ESG por parte de los inversores, en la que se ha contado con la colaboración de la Directora Corporativa de Sostenibilidad de MAPFRE S.A.

Resumen de la actividad de comunicación con inversores, accionistas y analistas en 2023:

Canal de relación	Nº de acciones realizadas	Nº de participantes
Conferencias, reuniones y contactos con inversores institucionales y analistas	278	443
Reuniones con accionistas no institucionales	282	638
TOTAL CONTACTOS	560	1.081

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:

- Mejora continua de la accesibilidad a la información ofrecida en la sección Accionistas e Inversores de la página web corporativa, con la incorporación de la información sobre las nuevas NIIF.

- Envío de alertas a los accionistas pertenecientes al plan 'MAPFRE ACCIONISTAS. Un Valor Único' sobre información relevante comunicada al mercado y eventos específicos para este colectivo, así como el envío semanal de la Newsletter Financiera en colaboración con la dirección de Comunicación.
- Envío de alertas a 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 en la página web con información actualizada sobre MAPFRE, los resultados y las principales noticias corporativas.

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

Canal de relación	Nº de Interacciones
El servicio telefónico de accionistas [Número gratuito 900 10 35 33]	833
El buzón habilitado en la página web corporativa y las direcciones de correo electrónico IR@mapfre.com y oficinadelaccionista@mapfre.com	615
El foro electrónico de accionistas	201

5.4.2. Programa de fidelización

Dentro del plan 'MAPFRE ACCIONISTAS. Un Valor Único' estamos comprometidos a fortalecer la relación con este grupo de interés y por eso, además del dividendo y la comunicación permanente con nuestros accionistas, contamos con el programa de fidelización que, en colaboración con Club MAPFRE, permite a los accionistas con al menos 1.000 títulos beneficiarse de las ventajas de este programa, entre otras, una gran variedad de ofertas y servicios relacionados con:

- El ahorro en el día a día de una manera sencilla.
- Servicios en materia fiscal, salud, automóvil y hogar.
- Ofertas de ocio y agenda de actividades socioculturales de MAPFRE.
- Información actualizada y directa sobre MAPFRE.
- Acceso a noticias sobre MAPFRE y a promociones para el accionista.

5.4.3. Creación de valor sostenible

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

5.5. Innovación y digitalización en productos, servicios y procesos

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

MAPFRE Open Innovation 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, en MAPFRE Open Innovation creamos alianzas con otros actores y empleamos tecnologías emergentes. Para MAPFRE Open Innovation, incrementar el valor para MAPFRE es tan importante como contribuir al avance hacia una sociedad más próspera, justa e igualitaria. Así, desde 2019 más de 3 millones de clientes se han beneficiado de soluciones originadas dentro de este modelo, tanto por el lado de la operativa aseguradora (contratación o prestaciones) como por la parte relacional y aspiracional, abordando temáticas de gran calado social. Además, hemos analizado las propuestas de más de 2.500 *startups*, de las cuales más de 50 han pasado por nuestros programas de aceleración y adopción, consolidando así la relación de MAPFRE con emprendedores del sector asegurador y nuestro papel como referentes en el entorno *insurtech*.

Se ha conseguido atraer a los mejores en su categoría, firmando acuerdos con algunas de las *startups* más cotizadas y con mejores soluciones *insurtech* del mercado. Dentro de la apuesta por la inversión en capital riesgo asociada al sector de los seguros, MAPFRE participa como inversor principal en los fondos de capital riesgo Alma Mundi Insurtech, gestionados por Mundi Ventures. El Fondo I, con 100 millones de euros, ya ha entrado en fase de desinversión. El Fondo II, con un cierre de 172 millones de euros y tamaño previsto de 250 millones de euros, fue lanzado a principios de 2022 y ya han ejecutado diecisiete inversiones, siendo considerado uno de los mayores fondos de inversión *Insurtech* en Europa.

En 2023 se ha empezado a poner más foco y recursos en iniciativas de crecimiento, es decir, aquellas oportunidades que podrían representar una parte significativa del negocio asegurador en el futuro. Se atiende así a verticales ya habituales en los últimos años como salud y bienestar o la nueva movilidad, pero también riesgos emergentes como los asociados al cambio climático, a la ciberseguridad o a la inteligencia artificial, que tenemos que saber evaluar adecuadamente para poder ofrecer la mejor protección a nuestros clientes. Al mismo tiempo, en este año se ha mantenido la actividad en iniciativas de transformación que promueven la eficiencia en las operaciones y la mejora de experiencia del usuario, automatizando procesos como la tramitación de siniestros, la peritación mediante imágenes o la gestión de documentos e imágenes. En este ámbito, se ha seguido avanzando en el escalado a países MAPFRE de las soluciones más maduras y en la consecución del primer despliegue de las soluciones más pioneras.

Entrando con más detalle en alguna de las áreas mencionadas:

- En materia de ciberprotección se continúa evolucionando la propuesta de valor hacia las PYMES

orientada al ciclo de vida completo del ciberataque (prevención, detección, respuesta) y también se ha comenzado a explorar la oportunidad de la ciberprotección a menores, considerando tanto las soluciones tecnológicas disponibles como la perspectiva en primera persona de menores y familias.

- En materia de Riesgos Climáticos, por un lado, se siguen probando soluciones avanzadas que permiten una evaluación más precisa de riesgos y sus proyecciones a futuro en diferentes escenarios de cambio climático, y, por otro lado, se están explorando diferentes oportunidades como el asesoramiento a empresas o los seguros paramétricos de índice climático que puedan complementar al seguro tradicional.
- Los problemas de Salud Mental presentan cifras de crecimiento preocupantes en todas las geografías, en todas las franjas de edad y en todos los estratos sociales. En 2023 se ha realizado un descubrimiento de oportunidades poniendo especial foco en España. Una de estas oportunidades tiene que ver con la prevención, detección temprana y atención en trastornos de salud mental de adolescentes a través de los colegios. Se ha realizado una investigación de usuario y se están explorando propuestas de valor para atender esta necesidad.
- A través del Centro de Experimentación y Seguridad Vial MAPFRE (CESVIMAP), MAPFRE ha colaborado con la empresa Upstream en la categorización de los diferentes ciberriesgos y su impacto por marca de vehículos, buscando que en los próximos años este análisis se pueda sistematizar para cada nuevo modelo lanzado al mercado.
- En 2023, CESVIMAP ha continuado su iniciativa Second Life, dedicada a la reutilización de baterías provenientes de vehículos eléctricos siniestrados y evolucionando el punto de recarga móvil sobre una moto eléctrica de tres ruedas, dotado de un acumulador de energía basado 100% en baterías reutilizadas, hacia su incorporación a un micro coche eléctrico, que permite una mayor versatilidad de uso en entornos urbanos para la asistencia de MAPFRE. El modelo Second Life ha demostrado también su eficacia en su aplicación a la infraestructura fija, con un año de funcionamiento del sistema creado de almacenamiento local para energía fotovoltaica, también a partir de baterías reutilizadas, que ha convertido en autosuficiente energéticamente hasta cerca del 40% su Centro Autorizado de Tratamiento (CAT) de Vehículos Siniestrados de Vizcolozano, en Ávila (España). Ha reducido la huella de carbono de su actividad y abierto la puerta a un mejor aprovechamiento de los restos de las pérdidas totales. Este proyecto ha sido varias veces galardonado en 2023 por su contribución a la economía circular.
- Anticipándose a la notoriedad mediática alcanzada por los incendios de algunos vehículos eléctricos, CESVIMAP incorpora en sus planes de trabajo el estudio de diferentes protocolos de actuación ante estos siniestros para la mitigación de sus consecuencias, así como en la generación de entornos escaneados en 3D con los que hacer análisis forense de reconstrucción de incendios vinculados a este origen.
- Además, para afrontar el reto de suscribir y tarificar de una forma más precisa los riesgos asociados a la nueva movilidad, CESVIMAP ha empezado a trabajar con gemelos digitales, simulando entornos reales por los que circulan los microbuses autónomos de CTAG (Centro Tecnológico de Automoción de Galicia), e incluyendo diferentes escenarios climatológicos y de densidad de tráfico. Así se genera data sintética con la que puede trabajar el área actuarial, como alternativa a la data real histórica. De esta manera MAPFRE España ha sido la aseguradora de los diferentes proyectos piloto de despliegue de estos vehículos autónomos en varias ciudades españolas y trabaja de la mano de CESVIMAP en la creación de una metodología estandarizable para el análisis de este tipo de nuevos riesgos.

Además, 2023 ha sido un año importante en términos de comunicación para MAPFRE Open Innovation. Se ha continuado reforzando el posicionamiento de la marca MAPFRE en el territorio de la innovación y sus audiencias específicas, dando mayor visibilidad a proyectos de innovación y difundiendo informes relacionados con temas de actualidad y sobre el desempeño de MAPFRE en esta

materia.

En definitiva, con la consolidación de MAPFRE Open Innovation 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.

Asimismo, la actividad de MAPFRE Open Innovation está perfectamente alineada con el propósito del Grupo y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas. Además de existir iniciativas directamente emparentadas con los objetivos de Acción por el Clima y Salud y Bienestar, otras iniciativas contribuyen a las metas de igualdad de oportunidades y fin de la discriminación (proyecto IA Responsable), a la meta de reciclado (proyecto Second Life) o la meta de fomento de la pequeña y mediana empresa (proyecto ciber protección para PYMEs).

Datos acumulados para los ejercicios 2023, 2022 y 2021:

- Clientes que se han beneficiado de productos y servicios de MAPFRE Open Innovation: 3.090.274.
- Iniciativas desarrolladas en 15 países.

No podemos cerrar sin dedicar un apartado a la Inteligencia Artificial (IA), sobre la que existen numerosos y cada vez más frecuentes estudios que tratan sobre su impacto en la economía mundial. Su creciente uso en todos los sectores es un hecho indiscutible. Aunque la IA tiene un gran potencial para mejorar la eficiencia en los procesos y habilitar nuevas opciones, su uso no está exento de riesgos. A mayor uso, mayor exposición potencial a riesgos de carácter técnico (rendimiento y robustez, seguridad), ético (sesgos, explicabilidad) y regulatorio (cumplimiento y responsabilidad). Además, el lanzamiento de herramientas de Inteligencia Artificial Generativa accesibles a todo tipo de perfiles ha aumentado el debate incluyendo aspectos relacionados con la propiedad intelectual y la sostenibilidad de las soluciones.

En MAPFRE ya contamos con más de 90 casos en producción de Inteligencia Artificial / Analítica Avanzada (Machine Learning | Deep Learning). El 70% de los modelos están centrados en emisión y prestaciones Autos. Durante 2023, se han desarrollado y puesto en producción mas de media docena de casos de Inteligencia Artificial Generativa.

La coordinación del área de transformación de la Operación (Operaciones, Tecnología, Dato y Seguridad) incluido MAPFRE Open Innovation con los negocios de MAPFRE, ha llevado a cabo un ejercicio de descubrimiento de oportunidades de crecimiento asociadas a los riesgos de la IA. Se ha realizado un estudio sobre la oferta y la demanda de soluciones que permitan evaluar y mitigar los riesgos de la IA de manera responsable. Los resultados de este informe han sido publicados con objeto generar concienciación y destacar el papel de responsabilidad de las aseguradoras. Además, se ha realizado un *benchmark* de varias soluciones para gobernar la IA con intención, en primer lugar, de aplicarlas a nivel interno para gestionar la IA en MAPFRE, y de este modo asegurar a nuestros clientes que en MAPFRE se hace un uso responsable de la IA y en segundo lugar para aprender de estos riesgos y ser capaces de ofrecer protección en un futuro a los clientes que usan IA.

5.6. Nuestra huella social, valor compartido

MAPFRE está comprometido con los principios del desarrollo sostenible y los objetivos de la Agenda 2030.

La Compañía da seguimiento e informa a todos sus grupos de interés acerca de los impactos de su actividad sobre el medioambiente (ver apartado [4.5 Nuestro Negocio y la sostenibilidad](#), página [77](#) y capítulo [6. Comprometidos con el Medio Ambiente](#), página [156](#)), la economía (ver apartado [7.4 Responsables y Transparentes con la fiscalidad](#), página [191](#) y apartado [1.7.2. Principales magnitudes económicas](#), página [21](#)) y la sociedad, mediante la creación y distribución de valor social.

5.6.1. Creación y distribución de valor social

En MAPFRE creemos que nuestra actividad es un motor de transformación que contribuye a impulsar el cambio hacia una sociedad más justa e igualitaria. En cumplimiento de los compromisos públicos recogidos en los marcos internacionales suscritos en materia de derechos humanos y laborales, así como en los principios y políticas de la Compañía, MAPFRE orienta su estrategia corporativa a la creación y distribución de valor a todos sus grupos de interés.

La creación de valor social se fundamenta en la apuesta por la diversidad y el conocimiento, fomentando la innovación y las oportunidades laborales para todas las generaciones; la gestión sostenible de sus operaciones, especialmente mediante la gestión sostenible de sus proveedores y el fortalecimiento de la red comercial; y, en último término, la promoción de negocio sostenible, mediante el análisis de impacto en los Objetivos de Desarrollo Sostenible de su cartera de inversión y su contribución directa a la Agenda 2030.

En cuanto a la distribución de valor, además de los impactos positivos que todo lo anterior genera en la sociedad, MAPFRE comparte el valor social creado a través del ejercicio de su ciudadanía corporativa mediante, entre otros, las actividades de voluntariado corporativo y las donaciones o colaboraciones directas con actividades de especial interés público y social.

Adicionalmente, la huella social de la Compañía aumenta su impacto positivo mediante el abono de dividendos que le corresponden a su principal accionista, Fundación MAPFRE, en base a los resultados del ejercicio y la estructura accionarial. El desempeño económico de la Compañía se convierte, así, en una expresión más de su ciudadanía corporativa al contribuir, por este medio, al sostenimiento del fin social de la Fundación y a su independencia. (Para saber más ver Informe Anual 2023 de Fundación MAPFRE)

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

CREACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE VALOR EN MAPFRE

CREACIÓN DE VALOR

GARANTIAS MÍNIMAS



SALUD Y BIENESTAR

126 PROGRAMAS dedicados a la formación de los empleados en salud y bienestar.

90% de la plantilla está representada en comités conjuntos dirección-empleados.



EMPLEO

29.956 empleados con contrato fijo.

1.482,1 MME abonados en sueldos, salarios y otros.

37,3% de las vacantes publicadas se han cubierto por movilidad interna; mientras que el porcentaje de promoción interna es del 71,2 %



FLEXIBILIDAD Y CONCILIACIÓN

59,6 % de los empleados disfrutan de un horario flexible.

19.866 EMPLEADOS con contrato laboral de teletrabajo.

992 EMPLEADOS han disfrutado de permisos de maternidad y paternidad.

18,5 MME invertidos en beneficios sociales para los empleados.

DIVERSIDAD Y CONOCIMIENTO

OPORTUNIDADES PARA JÓVENES

473 acuerdos con universidades, escuelas de negocio e instituciones universitarias.

MÁS DE 900 estudiantes han realizado prácticas en el Grupo durante este año en 26 países.



INNOVACIÓN

Iniciativas de MAPFRE Open Innovation en **15 PAÍSES**

4 CENTROS DE INVESTIGACIÓN y desarrollo de CESVIMAP en 4 países (Argentina, Colombia, España y México).



DIVERSIDAD

55,4 % de la plantilla actual de empleados son mujeres y el 42,5 % de puestos de responsabilidad están ocupados por mujeres.

81 NACIONALIDADES y 5 generaciones conviven en MAPFRE

3,9 % de empleados con discapacidad forman parte de la plantilla.

693 PERSONAS participan en programa global de mentorización.

OPERACIONES SOSTENIBLES



PROVEEDORES

8.861,2 millones de euros en pago a proveedores incluido el pago por comisiones y otros servicios de la actividad

Cerca de **125MIL PROVEEDORES** con los que MAPFRE mantiene relación comercial y de servicios.

10.449 PROVEEDORES proveedores han sido homologados con criterios ambientales, sociales y de gobierno (ESG)

46.000 € en contrataciones con centros especiales de empleo o empresas análogas.

7,04 MME en pago a Proveedores y Red Comercial



RED COMERCIAL

81.000 agentes, delegados y corredores trabajan con MAPFRE.

7.541 oficinas de bancaseguros (de las que 3.984 se sitúan en Brasil, 3.341 en España, 120 en República Dominicana, 49 en México y 47 en Malta).

4.741 oficinas directas y delegadas.

NEGOCIO SOSTENIBLE



INVERSIÓN

56.891,4 MME en activos bajo gestión.

43.924,6 MME en inversiones financieras, inmobiliarias y otras inversiones



SUSCRIPCIÓN

3 MILLONES DE CLIENTES se han beneficiado de los nuevos productos y servicios desarrollados a través las iniciativas de MAPFRE Open Innovation.

Cerca de **27.000 MME** en primas.

DISTRIBUCIÓN DE VALOR



ACCIONISTAS

1.007,6 MME en pagos por dividendos, realizados en el ejercicio, a sus accionistas.



SOCIEDAD

17.785 MME destinados a prestaciones.

662,3 MME pagados a las Administraciones Públicas.

2 MME contribuciones a entidades sectoriales e institucionales.

171.000 € han sido donados a acciones de integración laboral.

5.6.2. Contribución a la Agenda 2030

La huella de MAPFRE se concreta en su contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible a través de su actividad, la ejecución de su plan de sostenibilidad y el ejercicio de su ciudadanía corporativa.

En particular, MAPFRE focaliza sus acciones en siete Objetivos de Desarrollo Sostenible, siendo consciente que al actuar sobre ellos genera impacto en los otros diez.



Más información: [8.2. Notas de información complementaria, Nota 6. Marco para identificar la contribución de MAPFRE a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, página 234](#)

5.6.2.1. Contribución desde la actividad de MAPFRE

Desde una visión general de gestión e impacto, la contribución del Grupo se orienta tanto hacia el exterior, desarrollando productos y servicios para todos sus grupos de interés, como hacia el interior de la compañía, mejorando sus procedimientos y desempeño ESG en relación con las personas que trabajan directa e indirectamente para la compañía y la gestión de su patrimonio.

La contribución del Grupo a la Agenda 2030 se materializa, principalmente, a través de la cobertura de riesgos, mediante las indemnizaciones o la prestación de servicios. Desde su creación MAPFRE ayuda a familias, empresas e instituciones a reponerse de los efectos de un siniestro. En 2023, se han destinado 17.785 millones de euros al pago de prestaciones.



Más información: [8.2. Notas de información complementaria, Nota 3. Productos sostenibles, página 203](#)

Asimismo, MAPFRE tiene capacidad contrastada para canalizar los recursos que le confían sus clientes, así como su propio patrimonio, hacia inversiones sostenibles y con un impacto social beneficioso en términos de la Agenda 2030. Al actuar como inversor en deuda pública, MAPFRE no solo crea valor para todos sus grupos de interés, sino que también contribuye al bienestar social y a la protección de la ciudadanía. En su faceta de comprador de deuda y otros activos corporativos favorece, entre otros, la creación de riqueza y empleo.



Más información: [4.5. Nuestro negocio y la sostenibilidad, página 77](#)

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.



Más información: [8.2. Notas de información complementaria, Nota 7. Colaboración y participación en organizaciones empresariales y sectoriales, página 242](#)

En línea con el cuarto pilar de la estrategia de inclusión financiera del Banco Mundial, MAPFRE busca promover la capacidad financiera de grupos generalmente desatendidos por el sector financiero como son las personas que residen en zonas rurales, las mujeres o las microempresas agropecuarias. La Compañía entiende la capacidad financiera de los grupos desatendidos como la capacidad interna de actuar en interés financiero propio, en unas condiciones socioeconómicas y ambientales adversas. El fortalecimiento de estas capacidades se concreta en promover aquellos conocimientos, actitudes, aptitudes o comportamientos en relación con la gestión de los recursos y la comprensión, selección y utilización de servicios financieros que se ajusten a las necesidades de los asegurados de MAPFRE o de los ahorradores que confían en sus productos de inversión.

En 2023, entre los proyectos de apoyo no financiero que contribuyen a la accesibilidad financiera a los que ha contribuido MAPFRE, destaca por su innovación el proyecto “Bit-Makers” con la entidad social Instituto Fútbol de Rua. El proyecto busca promover la inclusión tecnológica de niños y adolescentes en situación de vulnerabilidad social que redundará en facilitarles el acceso a los servicios de banca electrónica y seguros en su etapa adulta. Hasta el momento la iniciativa ha atendido a 40 niños y adolescentes de Curitiba y su impacto alcanza a 1.200 personas.

Adicionalmente, se recogen a continuación las principales contribuciones e impactos en el año 2023 de MAPFRE a la Agenda 2030 en los siete objetivos priorizados por la compañía con impacto en los otros diez ODS.

ODS	Principal Contribución
 <p>1 FIN DE LA POBREZA</p> <p>1.Fin de la Pobreza</p>	<p>Fomentamos la resiliencia de 28,9 millones de personas y la de sus familias, reduciendo su exposición y vulnerabilidad ante siniestros comunes y fenómenos extremos.</p>
 <p>3 SALUD Y BIENESTAR</p> <p>3. Salud y Bienestar</p>	<p>En 2023, se han invertido 1,7 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>227.383 días perdidos por absentismo derivado de accidente no laboral y enfermedad común. Reducción de 0,10 pps en el ratio de absentismo respecto al objetivo</p>
 <p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p> <p>8.Trabajo decente y crecimiento económico</p>	<p>Cerca de 112 mil personas trabajan directa o indirectamente para la empresa y cerca de 125 mil proveedores prestan servicios a MAPFRE.</p> <p>1.314.392 empresas se benefician de las coberturas de productos específicamente diseñados para proteger los riesgos de sus actividades económicas.</p> <p>27 personas formadas en las tres convocatorias del curso de automoción de CESVIMAP -subvencionado por ECyL (Empleo en Castilla y León)- de las que 16 consiguieron un puesto de trabajo.</p>
 <p>11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</p> <p>11.Ciudades y comunidades sostenibles</p>	<p>Más de 100 mil euros destinados a investigar accidentes de tráfico y reducir siniestralidad</p> <p>CESVIMAP ha evaluado los sistemas ADAS de 33 modelos de vehículos diferentes, extrapolando resultados a múltiples versiones diferentes. Se cubre el 86 % de los modelos presentes en el catálogo de MAPFRE España</p>
 <p>13 ACCIÓN POR EL CLIMA</p> <p>13.Acción por el clima</p>	<p>El total de generación fotovoltaica en 2023 ha supuesto 3,52 GWh, lo que equivale a un 9,3 % de electricidad consumida proveniente de generación propia.</p> <p>16 sedes internacionales disponen de certificación de edificación sostenible, lo que supone el 46 % de la superficie de edificios principales de MAPFRE.</p>
 <p>16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</p> <p>16.Paz, justicia e instituciones solidas</p>	<p>En 2023, 6.708 empleados han recibido 12.597,45 horas de formación en prevención de blanqueo de capitales.</p>
 <p>17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</p> <p>17.Alianzas para lograr los objetivos</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 millones de euros en 2023</p>

5.6.2.2. Contribución desde el Plan de Sostenibilidad

El Plan de Sostenibilidad de MAPFRE está alineado con las siguientes referencias empresariales del marco internacional SDG Ambition de Pacto Mundial:

- 1. Reducción de emisiones.** MAPFRE ha establecido sus propios objetivos de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, en consonancia con su estrategia y las operaciones de suscripción e inversión. Sus compromisos públicos para descarbonizar las carteras de inversión y suscripción buscan avanzar en una transición justa a una economía baja en carbono que contribuye a alcanzar

las metas previstas para adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos (ODS 13), lo que impacta en garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades (ODS 3)

Objetivo	KPI
Reducir la huella de carbono del grupo	Se ha reducido la huella de carbono en un 25% Intensidad en carbono medida como las emisiones totales (tCO ₂ e)/empleados es de 2,03
Lograr la neutralidad en carbono en las principales geografías	En España y Portugal la huella de carbono está neutralizada
Apoyar la economía baja en carbono	Las emisiones totales de la cartera se han reducido en un 35% respecto a la línea base 2019
Contribuir desde la suscripción al compromiso de MAPFRE por el desarrollo sostenible	El 100% de las operaciones cumplen con compromisos en materia de suscripción
Garantizar el análisis ESG en el proceso de suscripción.	90% de clientes están calificados con criterios ESG

2. Cero residuos. MAPFRE ha determinado la fuente, el tipo y las cantidades de residuos generados que le permiten establecer una línea de base e identificar las áreas de mejora en materia de gestión de residuos. Las certificaciones Residuo Cero de sus edificios, la formación en gestión de residuos a sus proveedores o el desarrollo de nuevos productos aseguradores, que incluyen esta ambición, son algunos de los pasos dados por la Compañía para contribuir a que se logren las metas establecidas en el objetivo 12.

Objetivo	KPI
Fomentar en los talleres la reparación frente a sustitución	78 % de la Red Preferente de grúas y talleres formada en residuos reparables y métodos de reparación
Implantar el modelo MAPFRE de Residuo Cero	2 edificios con modelo "Residuo Cero"

3. Percepción de un salario digno. En materia laboral MAPFRE centra su acción en la creación de empleo de calidad que contribuya a la consecución de distintos ODS, como el fin de la pobreza (ODS 1) especialmente en colectivos vulnerables o el trabajo decente y el crecimiento económico (ODS 8) para todos. El salario digno, la equidad retributiva, la formación continua o el acompañamiento previo a la jubilación son algunos de los componentes que se tienen en cuenta por la compañía en este ámbito.

Objetivo	KPI
Desarrollar las capacidades de las personas, incrementar la empleabilidad y ofrecer empleo de calidad.	El índice de movilidad funcional en los principales países donde opera la Compañía se eleva a 16,11
	El índice ESI (Employee Satisfaction Index) se sitúa en el 70%
	La promoción interna en MAPFRE es de 76,4
	37,3% vacantes han sido cubiertas de forma interna
Incrementar el número de personas con discapacidad integradas laboralmente (directa e indirectamente)	973 personas han tenido una primera experiencia profesional en MAPFRE
	Las personas con discapacidad representan el 3,9 % de la plantilla 12 familiares de empleados con discapacidad están integrados laboralmente gracias a alianzas y otros acuerdos de MAPFRE con entidades
Conseguir la equidad salarial, reduciendo la brecha salarial ajustada por género.	La mediana de la brecha ajustada global sobre retribución fija del Grupo, considerando un 99 % de la plantilla, es de un 0,9 %,

4. Cero incidencias de soborno. Las prácticas corruptas impiden el crecimiento, distorsionan la competencia y tienen un impacto desproporcionado en las personas vulnerables. MAPFRE tiene tolerancia cero a estas prácticas en cualquier punto de su cadena de valor. Homologando a los

proveedores y reforzando los canales de denuncia, la compañía contribuye a que las metas del Objetivo 16 (Paz, justicia e instituciones sólidas) sean alcanzadas.

Objetivo	KPI
Homologar con criterios de sostenibilidad a los proveedores de MAPFRE	9.728 Proveedores de Negocio de la Red Preferente están homologados con criterios ESG 771 Proveedores de Soporte homologados con criterios ESG
Mejorar la operativa y accesibilidad a los canales de denuncia y avanzar en la elaboración del marco ético de gobierno digital	MAPFRE ha aprobado en el 2023 el Marco Ético Digital donde, entre otros aspectos se recogen, los principios a seguir por el Grupo para que su actuación en el ámbito digital esté alineada con sus compromisos ESG

5.6.2.3. Ciudadanía Corporativa

La Compañía, asimismo, está comprometida con multiplicar su contribución a la Agenda 2030 a través su ciudadanía corporativa mediante: la colaboración con actividades de interés público y social, así como la promoción del voluntariado corporativo y la canalización del compromiso solidario de las personas que trabaja en MAPFRE. Más información: [Informe Personas y Organización 2023 en la web de MAPFRE, www.mapfre.com](#)

Actividades de interés público y social

Durante el año 2023, MAPFRE ha colaborado con diversas iniciativas culturales y sociales entre las que destacan:

1. En el ámbito cultural, en 2023, MAPFRE sumó su apoyo a Fundació del Gran Teatre del Liceu a la prórroga del convenio para el mecenazgo de las actividades del Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía o el patrocinio del espacio cultural Verti Music Hall. Estas iniciativas busca ayudar a mejorar el bienestar social y cultural de la población residente en la zona de influencia de esta infraestructura cultural y de todos sus visitantes.
2. El compromiso de MAPFRE con el fomento de la seguridad vial y ciudadana se ha materializado, en 2023, en la continuidad del programa 'MAPFRE Highway Assistance', resultado de la asociación entre MAPFRE Insurance y el departamento de Transporte de Massachusetts (MassDOT) y el apoyo al Bicentenario de la Policía Nacional en España declarado como Acontecimiento de Excepcional Interés Público.

Las contribuciones a actividades de interés público y social, en 2023, ascendieron a 6,84 millones de euros. De los cuales, 5,39 millones de euros se corresponden con aportaciones económicas de MAPFRE y 0,67 millones con otras contribuciones no económicas de la compañía a la sociedad, como el voluntariado en tiempo de trabajo. El monto restante, 0,78 millones de euros, se corresponden con las aportaciones monetarias y no monetarias de sus grupos de interés, principalmente las personas que trabajan en MAPFRE. Las contribuciones se distribuyen del siguiente modo:

% de contribuciones según su categoría	
Colaboraciones puntuales	16 %
Inversión en la Comunidad	56 %
Iniciativas Comerciales	28 %

Adicionalmente a estas contribuciones, Fundación MAPFRE (principal accionistas de MAPFRE SA) desarrolla actividades de interés general en las áreas de Acción Social, Seguro y Previsión Social, Cultura, Prevención y Seguridad Vial, y Promoción de la Salud; recogidas en su informe anual.

Promoción del voluntariado

El programa de voluntariado corporativo, cuya gestión está certificada por AENOR, ha movilizado

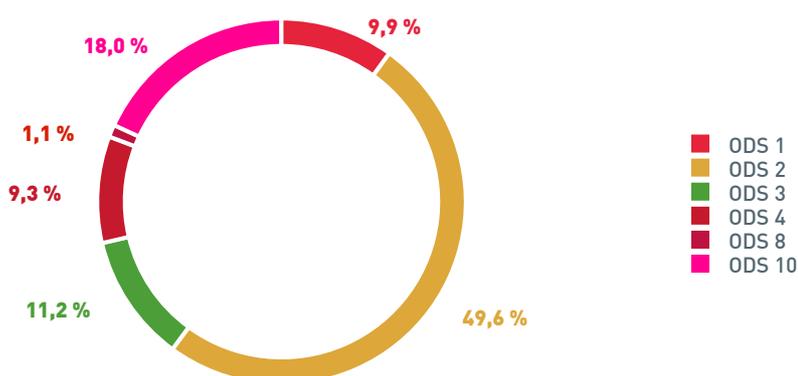
7.217 voluntarios, entre empleados y familiares durante 2023, desarrollando 1.997 actividades en todo el mundo relacionadas con educación, nutrición, salud, ayuda en emergencias, entre otras, impactando directamente en 127.281 personas en colaboración con más de 500 entidades. El 21,3 % de la plantilla global ha tenido una experiencia de voluntariado.

VOLUNTARIADO Y ODS; DISTRIBUCIÓN DEL IMPACTO DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL 2023



VOLUNTARIADO Y ODS; DISTRIBUCIÓN DEL IMPACTO DE LOS BENEFICIARIOS DIRECTOS EN ODS

Objetivo de desarrollo sostenible	Directos	De impacto
2. Hambre cero	63.151	49,6 %
10. Reducción de las desigualdades	22.858	18,0 %
3. Salud y bienestar	14.214	11,2 %
1. Fin de la pobreza	12.580	9,9 %
4. Educación de calidad	11.872	9,3 %
8. Trabajo decente y crecimiento económico	1.363	1,1 %
Otros	1.243	1,0 %
TOTAL	127.281	100,0 %



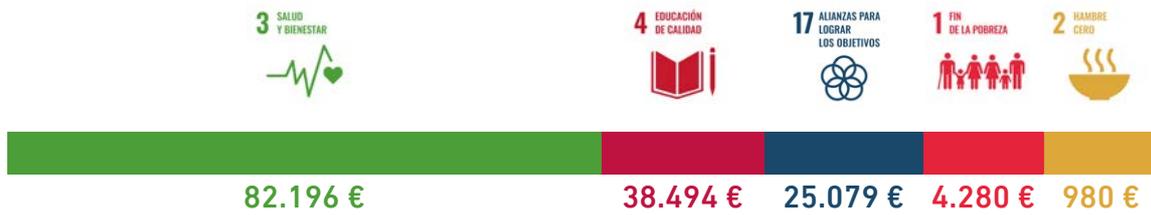
Canalización del compromiso solidario de las personas en MAPFRE

MAPFRE colabora, además, con otros proyectos sociales a través de colectas monetarias y programas como es el Euro Solidario en España o el Together We Give Program en Estados Unidos de América. Esta iniciativa ofrece la oportunidad de donar un euro/dólar mensual de la nómina a un proyecto social elegido por los empleados, con el compromiso de que, por cada euro/dólar donado, MAPFRE aporta otro más.

DISTRIBUCIÓN ECONÓMICA POR ODS DE LAS COLECTAS MONETARIAS

Objetivo de desarrollo sostenible	Total general en euros	Porcentaje
3. Salud y bienestar	82196,44 €	54,4 %
4. Educación de calidad	38494,63 €	25,5 %
17. Alianzas para lograr los objetivos	25079,91 €	16,6 %
1. Fin de la pobreza	4280 €	2,8 %
2. Hambre cero	980,42 €	0,6 %
TOTAL	151031,4 €	100 %

DISTRIBUCIÓN ECONÓMICA POR ODS





6

COMPROMETIDOS CON EL MEDIO AMBIENTE

6.1. Nuestra estrategia de acción frente al Cambio Climático

La reducción de nuestra huella ambiental constituye un elemento clave en la actuación de nuestra compañía en materia de responsabilidad ambiental. Nos encontramos ante una emergencia climática que nos sitúa en un momento decisivo si queremos evitar cambios irreversibles en el Planeta. Cada uno, en la parte que nos toca, podemos hacer frente a este gran desafío.

Con el objetivo de dar cumplimiento a los compromisos medioambientales recogidos en nuestra Política de Medio Ambiente y cumplir con el objetivo público de neutralidad de carbono del grupo en 2030, desarrollamos el Plan Corporativo de Huella Ambiental 2021-2030 para reducir y compensar nuestra huella ambiental en los países en los que operamos. Durante el año 2023 MAPFRE ha avanzado en el desarrollo de los diferentes proyectos estratégicos recogidos en dicho plan. Conforme a los objetivos definidos, un año más se ha compensado la huella de carbono de 2023 de las entidades MAPFRE ubicadas en España y Portugal¹².

6.1.1. Nuestro Modelo Estratégico, el SIGMAYEc³

La solidez de este sistema de gestión, basado en la mejora continua y el principio de prevención y precaución de riesgos, ha permitido al Grupo la expansión homogénea de los principios medioambientales asumidos por la Compañía. La Política de Medio Ambiente, que evoluciona permanentemente para asumir nuevos compromisos, es incorporada en las estrategias organizativas a través de procedimientos operativos y de gestión definidos en nuestro modelo estratégico, el SIGMAYEc³.

El SIGMAYEc³, iniciado en su vertiente medioambiental (ISO 14001), integra actualmente la gestión energética (ISO 50001), el inventario de huella de carbono (ISO 14064) y la economía circular a través del residuo cero (Reglamento AENOR). Su diseño transversal es, además, una garantía de éxito en el logro de los objetivos definidos, ya que incorpora a todas las áreas que tienen responsabilidad en los diferentes ámbitos que lo componen.

Además, este sistema se sustenta sobre el compromiso de mejora continua que evalúa de manera permanente la eficacia de las medidas adoptadas para lograr el cumplimiento de los objetivos definidos. Todas las acciones en este ámbito son verificadas anualmente por terceros acreditados siguiendo los principales estándares de referencia. En el contexto del Plan Corporativo de Huella Ambiental y gracias a la expansión del modelo SIGMAYEc³, el Grupo establece los siguientes objetivos:

Objetivos a 2024:

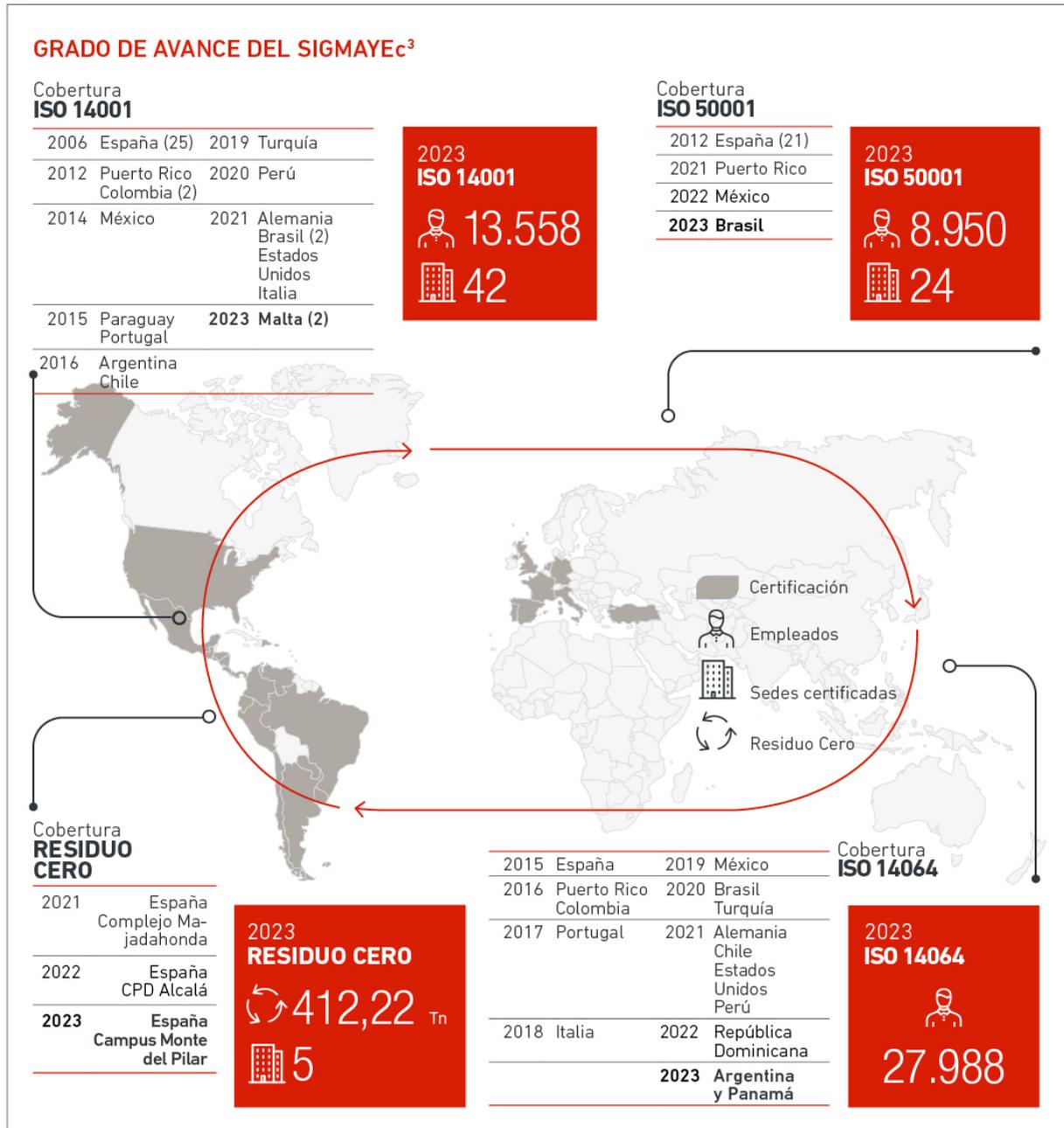
- Reducir la huella de carbono operativa del Grupo un 19% respecto a la línea base de 2019.
- Compensar la huella de carbono de MAPFRE en España, Portugal, Brasil, Estados Unidos, México, Perú, Puerto Rico, Alemania, Italia y Turquía.

¹² A fecha de cierre de este Informe, de la huella reportada se han compensado 17.867 tCO₂e. La compensación completa se realizará antes de la Junta General de Accionistas de marzo de 2024.

Objetivos a 2030:

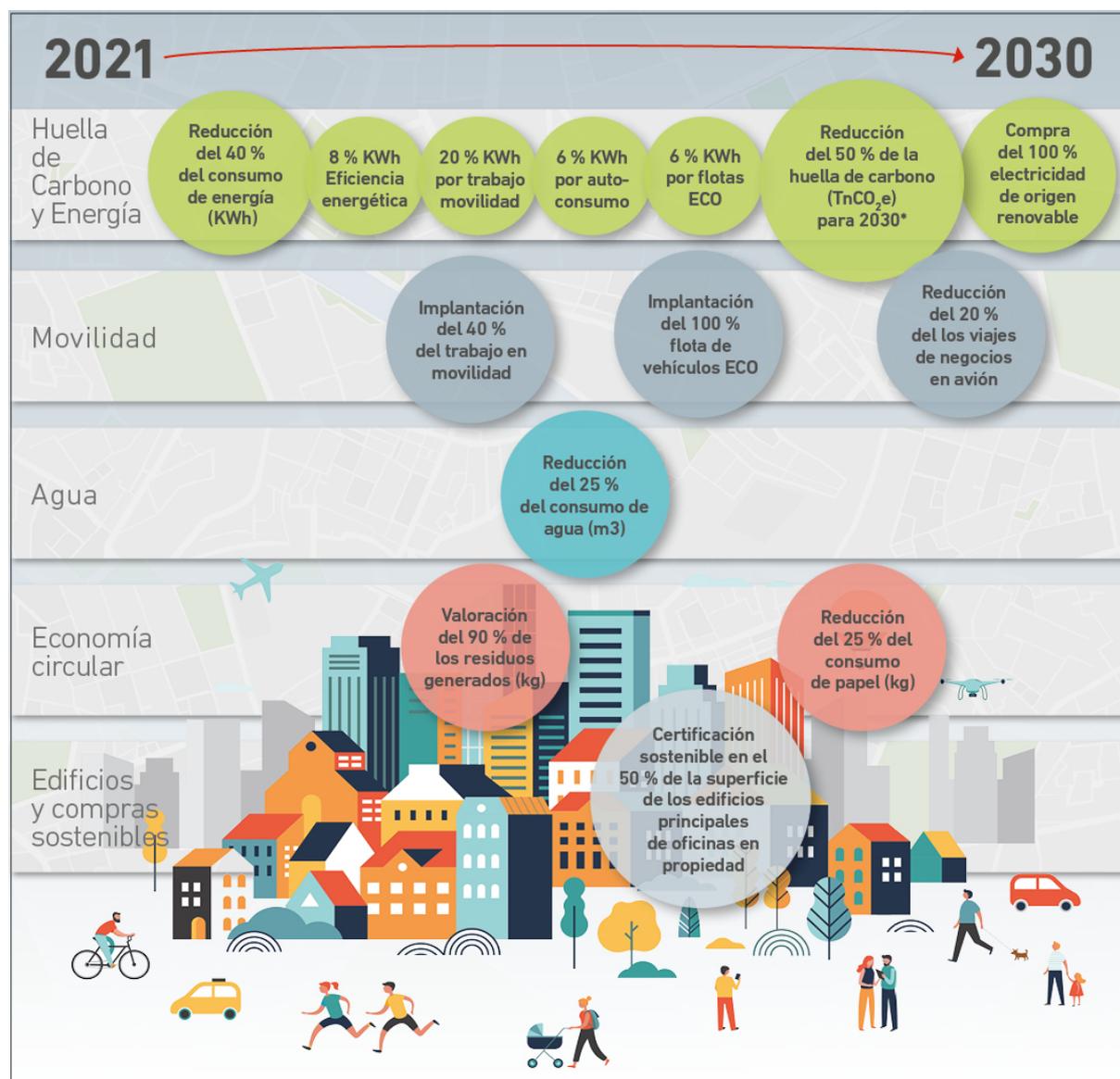
- Reducir la huella de carbono operativa del Grupo un 50% respecto a la línea base de 2019.
- Compensar la huella de carbono restante para el conjunto del Grupo.

A continuación, se muestra el avance del SIGMAYEc³ durante 2023:



6.2. Nuestro Plan de Huella Ambiental

El Plan Corporativo de Huella Ambiental 2021-2030 recoge todas las líneas de acción determinantes para lograr en 2030 la reducción de, al menos, el 50% de la huella de carbono de la operación del Grupo¹³. Estas líneas de actuación, que definen la hoja de ruta del Grupo en la lucha contra el cambio climático serán tratadas a lo largo de este capítulo.



¹³ Se establece como referencia del Plan los indicadores, alcance geográfico y de entidades de negocio que consolidaron datos medio ambientales en el año 2019.

6.2.1. Eficiencia energética

El uso de la energía en edificios es uno de los mayores contribuidores en cuanto al consumo energético global y de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI). Por este motivo, mejorar la eficiencia energética de los inmuebles es crucial para reducir el impacto ambiental y conseguir los objetivos establecidos por el Grupo.

El Plan de Huella Ambiental 2021-2030 establece los siguientes objetivos:

Plan de Huella Ambiental 2021-2030: Eficiencia Energética

Reducción del consumo energético del Grupo respecto a línea base	Línea Base (2019)	Desempeño 2021	Desempeño 2022	Desempeño 2023	Objetivo 2024	Objetivo 2030
Total GWh energía adquirida	155	128	136	122	130	93
Porcentaje de reducción respecto a línea base 2019		-18 %	-12 %	-22 %	-16 %	-40 %

Indicadores de eficiencia energética

Durante 2023, el consumo de energía se redujo en 33,29GWh respecto al 2019, lo que supone un -22 % menos, y supera el objetivo previsto de reducción del 11% establecido para el año 2023.

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 2023, MAPFRE ha visto reducida la energía eléctrica adquirida de la red en un 36,7% respecto a 2019 en el complejo de edificios Sede de Majadahonda gracias a la producción de energía fotovoltaica de los 4.700 paneles fotovoltaicos de última generación puestos en funcionamiento a mediados de 2022. Esta instalación generó 1,62 GWh durante el año 2023 y evitó la emisión a la atmósfera de 437 tCO₂e.
- El total de generación fotovoltaica en 2023 ha supuesto 3,52 GWh mediante el aporte de los anteriormente citados paneles de la sedes de Majadahonda (Madrid, España) y del resto de instalaciones con este tipo de equipos: Centro de Datos de Alcalá de Henares (Madrid, España), Valencia (España), Sant Cugat (España), CESVIMAP (Ávila, España), Sede SI24 Ávila (España), Valladolid (España), Mallorca (España), Torre C de Maria Tubau (España) sede de México, sede de República Dominicana, edificio de MAWDY en Italia y nueva sede de Perú.

Toda esta producción de energía eléctrica para autoconsumo supuso el 9,3% de ahorro de electricidad adquirida por el Grupo MAPFRE a los diferentes suministradores eléctricos para abastecer a estos inmuebles.

- Durante 2023 se han seguido desarrollando las campañas de sensibilización en relación con la climatización de los edificios, con el objetivo de adecuar las temperaturas de confort para una mayor eficiencia energética: Campaña Warm Biz en España y México (para el ahorro del consumo energético de climatización en invierno) y Campaña Cool Biz en España, Argentina, Paraguay y México, (para el ahorro del consumo energético de climatización en verano).

Ambas campañas tienen como objetivo el ajuste de un grado centígrado la temperatura de climatización, lo que se traduce en la estimación de un ahorro del 7% en el consumo energético.

- Durante 2023, el edificio sede de MAPFRE en Brasil se ha incorporado a las certificaciones de Gestión Energética del SIGMAYEC3 de MAPFRE, de manera que ya suman un total de 24 edificios certificados (situados en España, Puerto Rico, México y Brasil).
- Otras actuaciones relevantes encaminadas a mejorar la eficiencia energética durante 2023, han sido: sustitución de luminarias convencionales por LED en las Sedes de Mallorca, Las Palmas, Dr.

Esquermo, Valladolid y Sede de Majadahonda en España, Italia, México y Turquía con una previsión de ahorro de 194.161 kWh al año y mejoras en los sistemas de climatización de la Sede de Mallorca (España), México, Puerto Rico y USA, con un ahorro previsto de 308.947 kWh al año.



Más información: [8.2. Notas de información complementaria](#), [Nota 8. Indicadores ambientales](#), página [247](#)

6.2.2. Edificios sostenibles

El diseño y construcción de un edificio con criterios de máxima eficiencia supone importantes ahorros en múltiples aspectos ambientales como el consumo energético o de agua, reducción de huella de carbono, mejoras en el confort del ocupante por la optimización de las temperaturas o la calidad del aire.

Por ello MAPFRE tiene el compromiso de ejecutar todas las nuevas construcciones y grandes reformas con el objetivo de conseguir certificados de edificación sostenible LEED, BREEAM, ENERGY STAR u otras de similar naturaleza relevantes en el ámbito local. Adicionalmente los sistemas de gestión basados en la mejora continua, como la ISO 14001 o la ISO 50001, pretenden conseguir un control excelente del impacto ambiental de los inmuebles y requieren mejoras evidenciables de su desempeño ambiental.

Por ello, el Plan de Huella Ambiental a 2030 establece los siguientes objetivos en relación con los inmuebles del Grupo MAPFRE:

Plan de Huella Ambiental 2021-2030: Edificios sostenibles

Certificación de edificios	Línea Base [2019]	Desempeño 2021	Desempeño 2022	Desempeño 2023	Objetivo 2024	Objetivo 2030
Porcentaje de m ² certificados en edificación sostenible	15 %	35 %	36 %	46 %	39 %	50 %

Indicadores de edificios sostenibles

- En 2023 con la certificación LEED Gold de los edificios sede de Avda. de Burgos (Madrid), Coruña y Maria Tubau (Madrid), todos en España, son ya 16 sedes en todo el mundo las que disponen de certificación de edificación sostenible, lo que supone el 46 % de la superficie de edificios principales de MAPFRE.
- 42 sedes en todo el mundo operan bajo el SIGMAYEc³ en sus vertientes ambiental y energética.



Para mayor detalle de información sobre los indicadores de desempeño ambiental consultar el [Capítulo 8.2 Notas de información complementaria - Nota 8. Indicadores ambientales](#), página [247](#)

6.2.3. Huella de Carbono

El Grupo MAPFRE atiende a la agenda climática internacional buscando iniciativas y acciones tangibles que ofrezcan soluciones reales para afrontar los retos del Cambio Climático, persiguiendo el objetivo de limitar el aumento de la temperatura a 1,5° C y establece, dentro de su Plan de Huella Ambiental 2021-2030, un compromiso de reducción de la huella de carbono del Grupo del 50% a 2030 respecto al año 2019.

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

Plan de Huella Ambiental 2021-2030: Huella de Carbono Operativa

Reducción de toneladas de CO ₂ e	Línea Base (2019)	Desempeño 2021	Desempeño 2022	Desempeño 2023	Objetivo 2024	Objetivo 2030
Toneladas totales de CO ₂ e	83.448	50.456	61.727	62.250	67.570	41.327
Porcentaje de reducción respecto a línea base 2019		-40 %	-26 %	-25 %	-19 %	-50 %
Alcance 1 (tCO ₂ e)	12.239	10.035	9.939	8.475	11.474	8.687
Porcentaje de reducción respecto a línea base 2019		-18 %	-19 %	-31 %	-6 %	-29 %
Alcance 2 (tCO ₂ e)	14.639	11.144	11.830	7.678	6.841	0
Porcentaje de reducción respecto a línea base 2019		-24 %	-19 %	-48 %	-6 %	-29 %
Alcance 1+2 (tCO ₂ e)	26.878	21.180	21.770	16.152	18.315	8.687
Porcentaje de reducción respecto a línea base 2019		-21 %	-19 %	-40 %	-53 %	-100 %
Alcance 3 (tCO ₂ e)	56.569	29.277	39.957	46.098	49.255	32.641
Porcentaje de reducción respecto a línea base 2019		-48 %	-29 %	-19 %	-13 %	-42 %
Porcentaje de electricidad de fuentes renovables con Garantías de origen	59 %	66 %	65 %	-67 %	87 %	100 %

Debido a la exigencias normativas y para dar cumplimiento al compromiso de ser una compañía net zero en 2050, en 2023 la compañía ha iniciado un proceso de reflexión para la incorporación de la cadena de valor en el cálculo de la huella de carbono operativa del Grupo. La incorporación de las nuevas categorías de alcance 3 se hará progresiva en base a su materialidad y atendiendo a la relevancia de las emisiones, la disponibilidad del dato y el cumplimiento con las políticas internas del Grupo. Este incremento de las emisiones de alcance 3, junto con el resto de cambios de alcance acontecidos desde el año 2019, motivarán un recálculo de la línea base de referencia. Por ello, se revisará y actualizará el Plan de Huella Ambiental 21-30, en el que se incorporarán objetivos de descarbonización específicos para estas categorías, que nos permitan cumplir con nuestro compromisos de ser una compañía neutra en 2030 y net zero en 2050.

Indicadores de huella de carbono operativa

- Se compensa la huella de carbono de España y Portugal, por tercer año consecutivo, lo que supone 21.505 tCO₂e^{14,15}.
- Durante 2023, la huella de carbono del Grupo se redujo en 21.198 tCO₂e respecto al 2019, lo que supone un -25% de reducción. Esto supera el objetivo de reducción del 7,5% establecido para este año.

Por alcances, la reducción conseguida respecto a 2019 en comparación con el objetivo establecido fue la siguiente:

- Alcance 1: Reducción del -31 %, mejorando ampliamente el objetivo del 3% establecido, debido a los proyectos de descarbonización de la operación directa, Flota ECO y Calefacción ECO:
 - En 2023, la huella de carbono de las flotas se reduce un 12%, gracias a la transformación de las flotas a ECO lo que ha permitido evitar la combustión de 191.309 litros de combustible fósil en comparación con 2019. A cierre del año 2023, la flota de vehículos del Grupo MAPFRE ya se ha transformado al 22% a vehículos ECO.

¹⁴ 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.

¹⁵ A fecha de cierre de este Informe, de la huella reportada se han compensado 17.867 tCO₂e. La compensación completa se realizará antes de la Junta General de Accionistas de marzo de 2024.

- En 2023 se continúa con el proceso de transformación a sistemas de calefacción ECO mediante el proyecto Calderas ECO, con la sustitución de una caldera de gas natural en el edificio de General Perón 40 (España) por bombas de calor eléctricas, con lo que se reducen 102 tCO₂e las emisiones directas del alcance 1 al evitarse la combustión de 51.900 m³ de gas natural en esta sede.
- Alcance 2: Reducción del -48 % frente al 29% previsto gracias a la reducción del 18,90% de la energía eléctrica adquirida y la compra de electricidad verde:
 - Durante el año 2023 se incorporan importantes contratos de suministro eléctricos bajo garantías de origen renovable en Brasil, USA, Perú que se suman a los contratos 100% renovables en España, Alemania, Portugal e Italia. Esta compra de energía limpia ha evitado la emisión a la atmósfera de 19.170 tCO₂e en dichos países y ha supuesto que el -67 % del consumo eléctrico del Grupo a nivel global provenga de fuentes de origen renovable.
- Alcance 3: El alcance 3 se incrementa un +15% en 2023 respecto al año 2022, motivado principalmente por la recuperación de la movilidad tanto a los centros de trabajo como en viajes de negocio respecto a los años de pandemia. A pesar de este contexto de vuelta a la normalidad, en 2023 el alcance 3 se reduce un -19 % en comparación con la situación previa a la pandemia en 2019. El detalle de la evolución de las categorías relacionadas con la movilidad y que suponen el 97% del alcance 3 del Grupo, se exponen en el apartado específico 6.2.4. Movilidad Sostenible.
- En cuanto a las mejoras de la exigencia en el reporte, en 2023 Panamá y Argentina se incorporan al inventario de la huella de carbono bajo ISO 14064. Con la incorporación de estos nuevos países, el 90.35% de los empleados del Grupo ya se encuentran bajo este estándar internacional de reporte de emisiones de gases de efecto invernadero.



Para mayor detalle de información sobre los indicadores de desempeño ambiental consultar el Capítulo 8.2 Notas de información complementaria - Nota 8. Indicadores ambientales, página 247

6.2.4. Movilidad sostenible

El transporte de personas y bienes es el sector que más contribuye al cambio climático con un impacto de en torno a una cuarta parte de las emisiones globales de GEI.

En el caso de MAPFRE, el peso de este aspecto supone el 72% del total de la huella de carbono operativa y está motivado, principalmente, por los desplazamientos de los empleados entre el centro de trabajo y el domicilio (*commuting*) y los viajes de negocio (avión, tren y coche).

Por ello, MAPFRE ha establecido dos vías para la reducción del impacto de la huella de carbono relacionada con el transporte: la reducción del número de desplazamientos, fomentando métodos de trabajo que requieran menos presencia física y fomentando el uso de medios de transporte más ecológicos y colectivos.

El Plan de Huella Ambiental establece los siguientes compromisos:

Plan de Huella Ambiental 2021-2030: Movilidad Sostenible

Reducción de las emisiones de GEI derivadas de la movilidad	Línea Base (2019)	Desempeño 2021	Desempeño 2022	Desempeño 2023	Objetivo 2024	Objetivo 2030
Toneladas de CO ₂ e de commuting	39.510	24.150	33.649	38.434	32.890	23.706
Porcentaje de reducción respecto a línea base 2019 (commuting)		-39 %	-15 %	-3 %	-17 %	-40 %
Toneladas de CO ₂ e de los viajes de negocio	15.342	3.613	5.005	6.501	14.415	12.274
Porcentaje de reducción respecto a línea base 2019 (viajes de negocio)		-76 %	-67 %	-58 %	-8 %	-20 %

Indicadores de movilidad sostenible

Respecto a la operación directa, el compromiso del Grupo MAPFRE es alcanzar el 100% de la Flota ECO a 2030 para los vehículos utilizados en la operación 2030, Los resultados 2023 se indicaron en el apartado anterior 6.2.3. Huella de Carbono.

Además de este proyecto, destinado a la descarbonización de la operación directa, el Grupo MAPFRE dentro del Plan de Huella Ambiental 2021-2030 propone dos compromisos estratégicos para minimizar el impacto ambiental de la movilidad: Reducción de la huella de carbono de los viajes de negocio y la huella de carbono del *commuting*:

- **Viajes de negocio:** a finales de 2022 se aprobó una nueva política corporativa de viajes y durante 2023 se ha ido implantando progresivamente en las diferentes geografías dónde opera el Grupo. Esta nueva política incorpora criterios para reducir el número de desplazamientos y fomentar el uso de transporte sostenible como, por ejemplo, el uso del tren de alta velocidad frente al avión en España. En un contexto de movilidad ya sin restricciones, estos nuevos requisitos han facilitado que la huella de carbono de los viajes de negocio en 2023 sea un -58 % inferior a la situación de 2019. Esto supera ampliamente el objetivo previsto para el año 2023 del 4%.
- **Commuting:** durante el segundo semestre del año 2022 y el año 2023 se afianzan los modelos de trabajo híbrido en los países del Grupo MAPFRE (más información: [5.1.2 Flexibilidad y Agilidad](#), página 101). Esta implantación ha supuesto una reducción en los desplazamientos desde el domicilio al centro de trabajo y la consiguiente reducción de la huella de carbono en 2023, logrando reducir en 1.076 tCO₂e la huella total del Grupo y supone una huella de carbono del *commuting* un -3 % inferior a la de la situación de 2019, frente al objetivo establecido del -8% para el año 2023 para esta categoría.

Respecto a la cadena de valor del Grupo, caben destacar los siguientes hitos en 2023:

- **Empleados:** en España, el 100% de los vehículos asignados a los equipos directivos del Grupo ya tienen clasificación ECO.
- **Negocio:** en 2023 ya son 28 grúas híbridas y 42 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 2023 se atendieron 264.660 vehículos, cuya causa de inmovilización era la avería en su batería, evitando así la reiteración de averías por esta causa.
- **Proveedores:** en el ámbito de la norma ISO 14064 y con un alcance limitado a 15 países se comienza a consolidar información y verificar el proceso de cálculo acerca de la movilidad de los proveedores con más intensidad en carbono para incorporar en el corto plazo su huella de carbono al inventario de emisiones de GEI del Grupo: asistencia en carretera, uso de vehículos de alquiler, proveedores de taxi / VTC, desplazamiento de peritos y reparadores del hogar, desplazamiento de personal externo a las instalaciones propias.



Más información: [8.2. Notas de información complementaria, Nota 8. Indicadores ambientales](#), página 247

6.2.5. Gestión del agua

El agua dulce es un recurso escaso y hacer un uso eficiente de ella se ha convertido en una obligación para las empresas, especialmente en aquellos países y zonas con estrés hídrico.

El Plan de Huella Ambiental establece las siguientes actuaciones de ahorro:

Plan de Huella Ambiental 2021-2030: Gestión del Agua

Reducción del consumo de agua	Línea Base (2019)	Desempeño 2021	Desempeño 2022	Desempeño 2023	Objetivo 2024	Objetivo 2030
Volumen de agua adquirido (m ³)	711.795	585.782	680.777	614.811	620.079	540.083
Porcentaje de reducción respecto a línea base 2019		-19 %	-4 %	-14 %	-13 %	-24 %

Indicadores de gestión del agua

- Durante 2023, el consumo de agua se redujo en 96.984 m³ respecto al 2019, lo que supone un 14% de reducción, que supera el objetivo previsto de disminución del 6% para el año 2023.
- En muchos países donde el Grupo opera se han llevado a cabo actuaciones técnicas encaminadas a conseguir una reducción en el consumo de agua. Por ejemplo instalación de sensores de proximidad en grifería de la nueva Sede de Perú, instalación de equipos para reducir la presión o el corte de agua en grifos y sanitarios en Argentina, México, Portugal, Paraguay y Venezuela, instalación de depuradoras para tratamiento de aguas residuales para riego de zonas verdes en México y nueva sede de Perú, control de fugas y grifos abiertos en Panamá y sustitución de agua embotellada por la instalación de bidones con filtros de agua en Nicaragua y Venezuela.
- Campañas de concienciación para conseguir un uso más eficiente y responsable del agua sanitaria en los siguientes países: Argentina, Chile, Costa Rica, Honduras, Perú, Puerto Rico, El Salvador y Uruguay.



Más información: [8.2. Notas de información complementaria, Nota 8. Indicadores ambientales, página 247](#)

6.2.6. Economía Circular

La transición hacia una Economía Circular es uno de los principales retos globales. Por ello, en MAPFRE llevamos trabajando desde 2019 en el desarrollo de planes que abordan este modelo desde una perspectiva interna de gestión, haciendo hincapié en:

- Promover el consumo responsable de recursos.
- Reducir la generación de residuos, incrementando la reutilización y el reciclaje, reduciendo el depósito en vertedero y llevando a cabo acciones para combatir el desperdicio de alimentos.
- Contratar gestores con modelos de negocio que vayan en consonancia con los principios de circularidad, adecuándonos gradualmente al modelo de gestión residuo cero.
- Promover la participación en proyectos relacionados con la Economía Circular.
- Desarrollo de modelos de negocio sostenibles.

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.

CESVIrecambios ha adquirido una trituradora de cartón con el fin de reciclar envases de cartón y convertirlos en material de acolchado que se usará como material de protección y relleno en el envío de piezas. Además de reducir el consumo de materiales, disminuyendo tanto el coste de su generación como el coste que supone, el cliente recibirá las piezas que ha adquirido con mayor calidad y podrá apreciar nuestro esfuerzo en convertir su compra en una experiencia más sostenible. Esta iniciativa supone un avance más en nuestro compromiso con la economía circular, en el reciclaje

de parte de los residuos de nuestra actividad y en el mayor compromiso cada día con la sostenibilidad y el medio ambiente.

CESVIMAP también está llevando a cabo el proyecto Second Life, financiado por fondos CDTI, con el que se busca identificar, clasificar el estado y utilidad de los módulos de baterías usadas de vehículos eléctricos y reutilizar los módulos aún viables empleándolos en otros ámbitos. En el año 2023 se ha instalado una planta fotovoltaica de autoconsumo de CESVIrecambios cuya energía generada sobrante se almacena en baterías de segunda mano.

Así mismo, CESVIMAP participa en el proyecto BATRAW, subvencionado por la UE, que impulsa el reciclado de las baterías de vehículos eléctricos. Se quieren recuperar sus minerales como el litio, manganeso, níquel y cobalto, principalmente, junto con grafito de alta calidad, materiales escasos en la Unión Europea.

Otro proyecto previsto para el periodo 2022-2024, es el plan de formación Yo Reparo para talleres, gruietas y peritos en USA, Brasil y España sobre el impacto medioambiental de su actividad y las metodologías de reparación de plásticos y anagramas de los automóviles como alternativa a su sustitución y la consecuente generación de residuos. Actualmente, ya se ha formado a 3.017 personas en España, a 1.085 en Brasil y a 89 en USA.

El Plan de Huella Ambiental 2030 establece un objetivo de valorización de los residuos generados en la operación del Grupo a nivel global del 90% a 2030.

Plan de Huella Ambiental 2021-2030: Economía Circular

Reducción de residuos	Línea Base (2019)	Desempeño 2021	Desempeño 2022	Desempeño 2023	Objetivo 2024	Objetivo 2030
Porcentaje de residuos valorizados	73 %	95 %	93 %	92 %	83 %	90 %

Además, se ha planificado la expansión del modelo de residuo cero desde la sede corporativa a otras sedes a 2024 ubicadas en España, México, Brasil y Puerto Rico.

Indicadores de Economía Circular

- Se mantiene el certificado Residuo Cero (Reglamento AENOR) en el Complejo que la Compañía tiene en Majadahonda (Madrid, España), donde se ha logrado valorizar más del 98% de los residuos generados.
- Se certifica en Residuo Cero, por primer año, el Campus Universitario Monte del Pilar (Madrid, España) y se implanta el modelo en el edificio Sede de MAPFRE en México.
- Se mantiene la adhesión al Pacto por la Economía Circular.
- Se han gestionado 3.567 toneladas de residuos a nivel global, de las cuales 3.266 toneladas se han sometido a procesos de valorización: recuperación, reciclado o producción de energía, un 92 % del total.
- Se ha evitado el consumo de 276 toneladas de papel gracias a la firma electrónica biométrica, evitando la emisión de 251,75 tCO₂e en España y Portugal.
- Se han reacondicionado para reutilización el 23 % del total de los equipos informáticos gestionados en España lo que ha evitado 108 tCO₂e. También se ha reutilizado mediante donación 14.550,62 Kg de equipos informáticos en el Grupo.
- CESVIMAP ha recuperado 46.339 piezas para su reutilización tras el tratamiento de 1.887 vehículos siniestrados, en España y CESVIAUTO Argentina ha recuperado 11.133 piezas tras el tratamiento de 3.448 vehículos.

- CESVIMAP consigue el V premio BASF a la mejor práctica en economía circular, en la categoría de PYME, recibe el premio como mejor proyecto orientado a la movilidad sostenible en el eMobility Expo World Congress 2023, reconociendo el proyecto sobre recuperación de baterías BEV para una segunda vida como sistemas de almacenamiento de energía.
- Se continúa trabajando en los proyectos MAPFRE sin Plásticos, proyecto ECORAE, programas de sensibilización a empleados y Plan Residuo Cero. Destacamos la campaña Pienso luego Reciclo de España para el fomento de la segregación de los residuos y evitar el desperdicio de alimentos.
- En España se continúa trabajando en el desarrollo de la iniciativa Bosque MAPFRE Virtual, como medida de concienciación para que los empleados conozcan el consumo de papel, de tóner o el energético de las impresoras de su sede de trabajo, su dirección territorial y el suyo propio. Con el proyecto de la gestión responsable de la impresión de documentos se ha conseguido reducir el consumo de papel un 56%, desde 2019.
- Participación en [https:// www.greenweekend.org](https://www.greenweekend.org) y [https:// www.circularweekend.org](https://www.circularweekend.org), eventos impulsores del emprendimiento y la sostenibilidad.



Para mayor detalle de información sobre los indicadores de desempeño ambiental consultar el Capítulo 8.2 Notas de información complementaria - Nota 8. Indicadores ambientales, página 247

6.2.7. Compra verde

Se continúa avanzando en la adquisición de productos y servicios con criterios medioambientales en base a criterios de valoración generales y de aplicación a todos los servicios, y con criterios de valoración específicos para aquellas actividades identificadas con un mayor impacto ambiental durante su ciclo de vida y categorizadas como prioritarias¹⁶.

Como objetivo, se ha definido su implantación a 2024 para MAPFRE en España y a 2030 para el resto del Grupo.

Indicadores de compra verde

- Despliegue en producción de la herramienta SAP ARIBA
 - 2021: España.
 - 2022: Italia, Perú y Portugal.
 - 2023: Brasil, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua y República Dominicana.
- En 2023, se inicia la implantación del proceso en España para todas las categorías.
- 5 licitaciones
- 10.689.922,18 € de facturación.

6.2.8. Gestión del Capital Natural y preservación de la biodiversidad

En relación con el Capital Natural, la Conferencia sobre la Diversidad Biológica de la ONU (COP 15) celebrada en 2022, adoptó el Marco mundial Kunming-Montreal, con el objetivo de abordar la pérdida de biodiversidad, restaurar los ecosistemas y proteger los derechos de los Pueblos Indígenas, así como establecer medidas concretas para detener y revertir la pérdida de la naturaleza, incluida la protección del 30% del planeta y el 30% de los ecosistemas degradados para 2030.

¹⁶ Se definen como categorías prioritarias los siguientes servicios: cafetería/comedor, mudanzas/mensajería, eventos, jardinería, lanzaderas, equipos impresión, limpieza, mobiliario y mantenimiento de instalaciones

Este marco se considera el equivalente en materia de naturaleza al Acuerdo de París sobre Cambio Climático y mantiene la Visión 2050 de “Vivir en Armonía con la Naturaleza”

Aunque los centros de trabajo de MAPFRE no se ubican en espacios protegidos ni catalogados como de alta diversidad, no siendo un aspecto material para la Compañía, MAPFRE entiende que el desarrollo de su actividad depende e impacta en el capital natural, que incluye tanto la biodiversidad y los servicios que prestan los ecosistemas, como los recursos naturales (agua, energía, combustibles, etc.) y además es clave en la lucha contra el Cambio Climático.

Como punto de partida para la definición de objetivos y metas que contribuyan a la recuperación de la naturaleza, hemos cuantificado el impacto sobre la biodiversidad de nuestras operaciones directas en España y Portugal con la herramienta de medición Global Biodiversity Score (GBS) que evalúa la integridad de la biodiversidad perdida o ganada en el área impactada por la empresa y medida en MSA.km2 (Abundancia Media de Especies o Mean Species Abundance).

Durante este año, se ha medido el impacto de 2019 que es el año establecido como línea base sobre aspectos ambientales, y el impacto de 2022 para analizar la evolución de los impactos estáticos e introducir los impactos dinámicos correspondientes.

De manera adicional, durante este año se ha actualizado el apartado de Capital Natural de la web corporativa (<https://www.mapfre.com/sostenibilidad/medio-ambiente/capital-natural>), incorporando los proyectos que MAPFRE desarrolla en esta materia.

Indicadores de Capital Natural y preservación de la biodiversidad

- MSA.km2 1,046 en España y 0,03 en Portugal
- Reforestación, con la plantación de 7.807 árboles en 10 países
- Limpieza de espacios naturales con la recogida de 11.080 kilogramos de basura en 14 países
- Preservación de hábitats en 3 países
- Preservación de especies en El Salvador con la liberación de 75 ejemplares de tortuga.

6.3. Estrategia corporativa de compensación de emisiones de gases de efecto invernadero

El Plan Corporativo de Huella Ambiental se complementa con la estrategia corporativa de Compensación de Gases de Efecto Invernadero.

Conforme a la misma, se ha compensado la huella de carbono de MAPFRE en España y Portugal en proyectos de reforestación, deforestación evitada y restauración. La selección de los proyectos de compensación se realiza conforme a criterios que permitan incentivar la recuperación de la biodiversidad y asegurar los servicios ecosistémicos y el capital natural, yendo un paso más allá de la creación de sumideros de carbono.

El detalle de la información sobre los créditos de carbono, alcance, calidad y objetivos de los proyectos de compensación en los que la compañía participa, está publicado en la web corporativa: <https://www.mapfre.com/sostenibilidad/medio-ambiente/capital-natural>



7

COMPROMETIDOS CON EL BUEN GOBIERNO Y LA TRANSPARENCIA

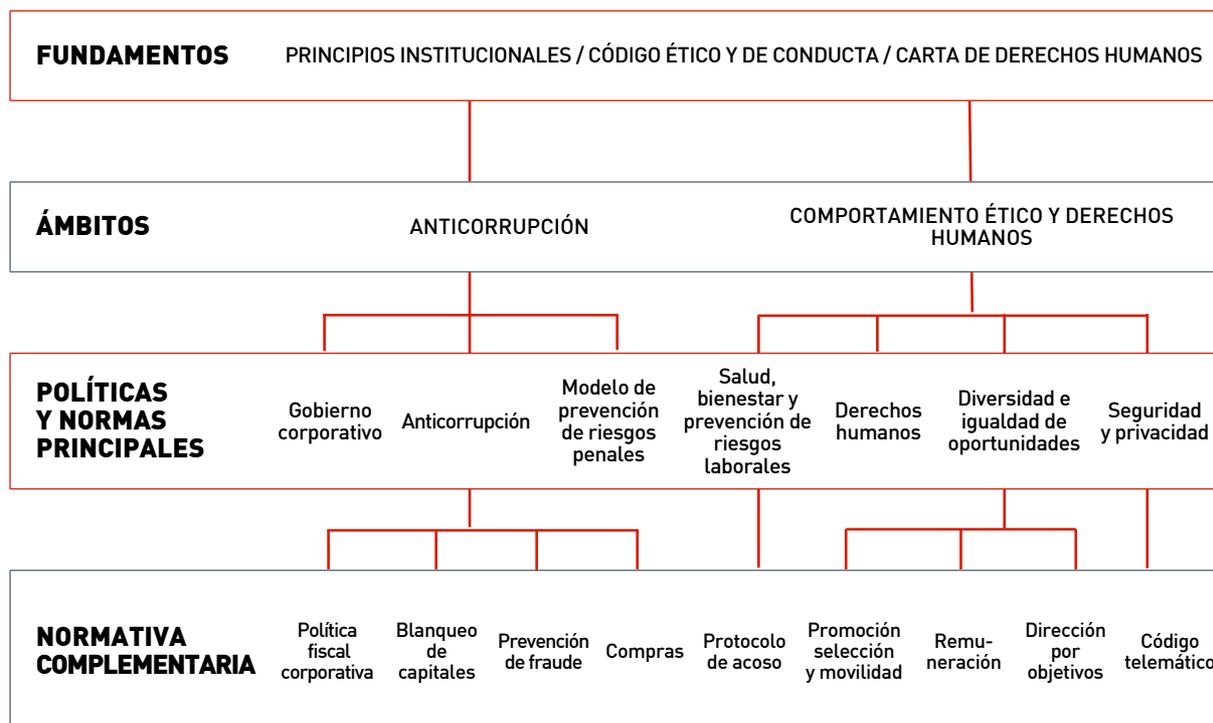
7.1. Nuestros principios: debida diligencia, control y cumplimiento

Los pilares del conducta empresarial 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, servicio, innovación y equipo multicultural y diverso) 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.

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

Estructura gráfica del modelo de conducta empresarial y comportamiento ético:



7.1.1. Debida diligencia

En base a las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales, MAPFRE busca evitar y abordar los impactos negativos relacionados con los trabajadores (ver capítulo [5.1. Desarrollamos a las personas](#), página [92](#)), los consumidores (ver capítulo [5.3. Protegemos a nuestros clientes](#), página [129](#)), el medioambiente (ver capítulo 6. Comprometidos con el medioambiente), los derechos humanos y el resto de conductas empresariales relacionadas con el gobierno corporativo y la lucha contra la corrupción en todas sus formas,

La compañía aborda su debida diligencia en cuanto a los potenciales impactos negativos asociados a sus actividades, sus cadenas de suministro (ver apartado [5.2.3 Gestión sostenible de proveedores](#), página [124](#)) y otras relaciones comerciales (ver apartado [4.5. Nuestro negocio y la sostenibilidad](#), página [77](#)).

7.1.1.1. Debida diligencia en materia de derechos humanos

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

Para recabar información e inquietudes sobre los impactos y riesgos negativos en materia de derechos humanos, MAPFRE dispone de canales de consulta mediante los que involucrar a los titulares de derechos afectados y potencialmente afectados, incluidos los trabajadores, sus representantes legales y los sindicatos. Estos canales son accesibles y tienen en cuenta las posibles barreras frente a la participación efectiva de las partes interesadas.



Empleados

- Buzones de correo electrónico y teléfonos de contacto específicos
- Autoservicio
- Página web corporativa y específicas de países
- Intranet corporativa
- App Personas
- Evaluación del desempeño 360
- Órganos de representación y participación
- Reuniones periódicas
- Conferencias
- Encuestas de materialidad
- Otras encuestas y sondeos
- Buzones de correo electrónico y canal de denuncias específico
- Revistas y boletines informativos genéricos y específicos para este grupo de interés
- Redes Sociales



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



Clientes y asegurados

- Buzones de correo electrónico y teléfonos de contacto específicos
- Páginas web específicas para clientes
- Red de Oficinas, agentes y mediadores
- Autoservicio
- Apps específicas para clientes
- Encuestas de materialidad
- Otras encuestas y sondeos
- Canales y buzones de quejas y reclamaciones
- Revistas y boletines informativos genéricos y específicos para este grupo de interés
- Redes Sociales



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



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



Sociedad

- Buzones de correo electrónico y teléfonos de contacto públicos y genéricos
- Red de Oficinas
- Página Web
- Apps genéricas
- Encuesta de materialidad
- Otras sondeos y encuestas
- Redes Sociales

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



Más información: [8.2. Notas de información complementaria, Nota 9. Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos, página 251](#)

Modelo interno de evaluación ESG

En la toma de decisiones considera:

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

SUSCRIPCIÓN



INVERSIÓN



Marco propio de análisis ESG

Revisado periódicamente para incorporar las mejores prácticas

Grupo de trabajo ISR cualificado

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



PERSONAS TRABAJADORAS



PROVEEDORES E INTERMEDIARIOS

Mecanismos internos de control

Controlan y evitan:

- Prácticas discriminatorias durante toda la relación laboral
- El trabajo infantil, forzoso u obligatorio.
- Respeto efectivo a la libertad sindical de asociaciones y negociación colectiva: 51% de la plantilla global de MAPFRE está representada por representantes legales de los trabajadores.
- 57 acuerdos colectivos suscritos vigentes.

Proceso de homologación ESG

Suscripción de cláusulas específicas relacionadas con los comportamientos esperados.

Puesta en conocimiento de las políticas de MAPFRE.

Cuestionario específico:

- Seguridad y salud laboral de los trabajadores.
- Derechos Humanos
- Prácticas y sanciones medioambientales
- Inclusión, diversidad y no discriminación.

7.1.1.2. Modelo de Prevención de Riesgos Penales

El Modelo de Prevención de Riesgos Penales identifica y valora los delitos recogidos en la normativa 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.

Dicho Modelo, que opera como marco general de referencia para las entidades aseguradoras del Grupo, ha sido objeto de revisión en 2023 para incluir los cambios derivados de la experiencia obtenida, las mejores prácticas del mercado y las más recientes modificaciones normativas introducidas en materia penal. Asimismo, incluye referencias al nuevo enfoque de sostenibilidad adoptado en MAPFRE y a las previsiones del Plan de Sostenibilidad 2022-2024.

La Dirección Corporativa de Cumplimiento preside el Comité de Riesgos Penales que permite reaccionar de manera adecuada ante la posible materialización de un riesgo penal.

Durante el ejercicio 2023, en el marco del Modelo de Prevención de Riesgos Penales no se han materializado incidentes o casos de incumplimiento significativo de la normativa en la materia ni se han recibido o abonado sanciones relacionadas con la prevención de riesgos en materia penal.

7.1.1.3. Canales de consulta y denuncia

MAPFRE facilita el acceso de todos sus grupos de interés a diferentes canales de consulta y denuncia asociados a los pilares de comportamiento ético del Grupo con los que prevenir, mitigar o remediar posibles impactos adversos.

Sistema interno de denuncias (whistleblower channels)

Durante el año 2023, MAPFRE se ha dotado del Sistema Interno de Denuncias previsto en la Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión.

Con tal motivo, el Consejo de Administración de MAPFRE S.A. ha aprobado la Política Corporativa del Grupo MAPFRE del Sistema Interno de Denuncias de Determinadas Infracciones del Derecho de la Unión Europea o del Derecho Nacional de los Estados Miembros y el Procedimiento de Gestión en Sociedades del Grupo MAPFRE en España de Denuncias de Determinadas Infracciones del Derecho de la Unión Europea o del Derecho Español.

La referida Política Corporativa es de aplicación directa a todas las entidades del Grupo MAPFRE con domicilio en la Unión Europea y de obligado cumplimiento para las mismas, habiéndose informado de su contenido a sus respectivos órganos de administración, que adoptarán las medidas de apoyo y de protección necesarias razonables para proteger a los denunciantes, frente a todas las formas y tentativas de represalia.

Asimismo, se ha designado al Director Corporativo de Cumplimiento como Responsable del Sistema Interno de Denuncias de MAPFRE S.A.

Durante el ejercicio 2023, se ha recibido una única denuncia / queja a través del Sistema Interno de Denuncias, la cual no ha sido admitida a trámite por versar sobre una materia ajena a dicho canal.

Canales externos de denuncia

El Código de Conducta establece diferentes vías de comunicación para que los siguientes colectivos: empleados, directivos y miembros de órganos de administración de las entidades del Grupo, así como proveedores, contratistas y demás personas que mantengan relaciones profesionales con MAPFRE, o el resto de sus grupos de interés puedan realizar consultas y denuncias éticas, incluidas aquellas relacionadas con los derechos humanos.

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

Asimismo, la Compañía pone a disposición de los empleados del Grupo, así como de los consejeros, accionistas, proveedores, contratistas y subcontratistas un canal de denuncias financieras y contables que les permite comunicar al Comité de Auditoría y Cumplimiento de MAPFRE S.A., de forma confidencial y, opcionalmente anónima, las irregularidades de naturaleza financiera y contable de potencial trascendencia que adviertan en el seno de la Sociedad o de su Grupo. Sus normas de funcionamiento se encuentran publicadas tanto en la intranet corporativa como en la página web de MAPFRE.

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

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

7.1.2. El sistema de control interno

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

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

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

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

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

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

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

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

Para mayor detalle sobre el Sistema de Control Interno se puede consultar el informe sobre la Situación Financiera y de Solvencia de MAPFRE S.A. y sociedades dependientes (SFCR) apartado B.4.1 en la web corporativa: <https://www.mapfre.com/solvencia/>.

7.1.2.1. Medidas de cumplimiento

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

De acuerdo con esta medida, en 2023 se analizó y valoró el grado de cumplimiento en las siguientes políticas:

- Política de suscripción
- Política actuarial
- Política de provisiones técnicas
- Política de cumplimiento

La evaluación ha sido realizada en 40 entidades aseguradoras y reaseguradoras en 15 países.

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

7.1.2.2. Procedimientos de auditoría interna

La función de auditoría interna constituye la tercera línea de defensa de los modelos de control interno y gestión de riesgos, debiendo ésta aportar garantía independiente de la adecuación y eficacia del Sistema de Control Interno y de otros elementos del Sistema de Gobierno.



Más información: [3.1. Modelo integrado de gestión, página 45](#)

Para garantizar su autonomía y gobierno, el Área Corporativa de Auditoría Interna del Grupo responde funcionalmente ante el Consejo de Administración de MAPFRE S.A. a través del Comité de Auditoría y Cumplimiento y, en particular, de la Presidencia de éste. En este sentido, Auditoría Interna, en base de una metodología propia, determina los trabajos y recomendaciones más relevantes a reportar a este Comité, así como a otros Órganos de gobierno.

Asimismo, las diferentes direcciones de los Servicios y Unidades de Auditoría de las distintas entidades del Grupo dependen (funcional y jerárquicamente) del Director General de Auditoría Interna, garantizando de esta manera la independencia de su función.

El Área de Auditoría Interna del Grupo MAPFRE realiza auditorías enfocadas a evaluar el correcto funcionamiento de los principales procesos de las entidades aseguradoras y reaseguradoras que

forman el Grupo, como son:

- a. El cumplimiento de las normas, tanto internas como externas, sobre la prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo (PBKFT) que aplican a las entidades MAPFRE. Estas auditorías se realizan en la gran mayoría de las entidades MAPFRE por requerimiento legal del país. Las debilidades observadas son informadas a los máximos responsables de PBKFT de la entidad correspondiente y, en su caso, del GRUPO.



Más información: [7.2.3. Marco anticorrupción de MAPFRE, página 182](#)

- b. A nivel tecnológico, el Servicio de Auditoría de TI y Seguridad realiza auditorías de la Gestión de Proveedores Tecnológicos que soportan los procesos tecnológicos más relevantes de MAPFRE, revisando, entre otros aspectos, los contratos, clausulados, acuerdos de nivel de servicio, las penalizaciones y el cumplimiento de la Política Corporativa de Compras.



Más información: [5.2.3. Gestión sostenible de proveedores, página 124](#) y [7.3. Promovemos la ciberseguridad y protegemos la privacidad de los datos, página 186](#)

En el desarrollo de estas auditorías, en caso de observarse debilidades, se emiten recomendaciones, las cuales conllevan la emisión de los correspondientes planes de acción para su subsanación.

Cada cinco años, tal y como establecen las buenas prácticas de la profesión, se realizan revisiones externas. En 2021, se llevó a cabo una revisión externa de Calidad (Quality Assesment) de la función de Auditoría Interna en MAPFRE que ha sido realizada por el Instituto de Auditores Internos (IAI) como revisor externo independiente. La evaluación global otorgada es "Generalmente Cumple", que es la máxima calificación disponible, concluyendo que la función de Auditoría Interna en MAPFRE cumple con las Normas Internacionales para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna y el Código de Ética en sus aspectos materiales.

7.2. Velamos por un comportamiento ético

En MAPFRE sabemos que nuestra actividad es importante, pero también la manera como la desarrollamos. Una empresa socialmente responsable se basa en la actuación ética, personal y profesional de quienes formamos parte de ella. El Código Ético de Conducta, la Política de Derechos Humanos y el marco anticorrupción son la base sobre la que se desarrollan las medidas que orientan la conducta de la empresa, de las personas que trabajamos en MAPFRE y de aquellas que actúan en su nombre.

7.2.1. Conductas éticas

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

Para garantizar su aplicación, así como la supervisión y el control de su cumplimiento, MAPFRE cuenta con los siguientes mecanismos:

1. Un Comité de Ética cuya composición, competencias y régimen de funcionamiento están recogidos en el propio código. Anualmente, este comité informa al Comité de Auditoría y Cumplimiento de MAPFRE, S.A. de la actividad realizada en el ejercicio, incluidas las acciones de promoción del código llevadas a cabo, así como las intervenciones consultivas y resolutivas del comité.
2. Servicios de asesoramiento y puntos de contacto, mediante canales específicos para realizar consultas sobre el modelo de comportamiento ético, así como denuncias ante posibles vulneraciones del mismo.
3. Evaluación del desempeño de los empleados, en relación con sus comportamientos y habilidades tanto en el ámbito personal como en el profesional, incluido en la evaluación 360º alineada con el Código Ético y de Conducta de MAPFRE.
4. Un régimen disciplinario que, en caso de incumplimiento, define las sanciones correspondientes, incluyendo la extinción de la relación contractual existente.
5. Un sistema de vigilancia, que evalúa el grado de implementación de los controles asociados a una serie de principios y normas de comportamiento recogidos en el Código Ético y de Conducta en materia de lucha contra la corrupción.

Durante 2023 se realizaron un total de 1.980 horas de formación en esta materia por un total de 2.641 empleados. El 82% de la plantilla se ha formado en este ámbito a lo largo de los tres últimos años. Además, durante este año 2023, se han mantenido los impactos formativos *quick learnings*, a través de la app Personas MAPFRE, relativos a dicho código.

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

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

Durante el año 2023, se han iniciado 34 procedimientos sancionadores por faltas contra el Reglamento de Trabajo y/o el Código Ético y de Conducta. Como consecuencia se inició el proceso de despido de 20 personas y sanción de otras 12. En uno de los 34 casos, una vez investigado y cerrado, se llega a la conclusión de que no se ha vulnerado ningún principio del Código o de la ley laboral aplicable; y en otros dos las personas presentaron su baja voluntaria.

Adicionalmente a los 34 procedimientos, se han detectado 2 casos de fraude interno en Colombia con la implicación de 3 personas que fueron despedidas tras la correspondiente investigación; y otros 2 casos en España con la participación de 3 agentes. Dado que los implicados en los casos en España no tenían relación laboral con la compañía, se procedió a resolución de los contrato de agencia aún vigentes y la extinción de los Derechos Pasivos en los casos que se cumplía la antigüedad mínima para ello según contrato.

7.2.1.2. Actividad del canal de consultas y denuncias sobre el Código Ético y de Conducta

Durante el ejercicio 2023, el Comité de Ética ha registrado un total de sesenta y una denuncias / quejas, de las cuales cuarenta y nueve no han sido admitidas a trámite por versar sobre materias ajenas al Código Ético y de Conducta, nueve han sido tramitadas y tres están en fase de tramitación. Una de estas tres se derivó al Canal de Denuncias Financieras y Contables.

Se detalla a continuación la tipología de las nueve denuncias tramitadas por el Comité de Ética en 2023:

- Cuatro denuncias de empleados en referencia a presuntos agravios personales de otros empleados contrarios al Código Ético y de Conducta. Se llevaron a cabo las oportunas investigaciones, concluyéndose la ausencia de infracción del Código Ético y de Conducta en tres de ellas. En la cuarta se adoptaron medidas correctoras
- Tres denuncias de empleados por presuntas conductas discriminatorias, dos de ellas relacionadas con las conductas de otro empleado y otra por parte de la compañía. Se llevaron a cabo las oportunas investigaciones y se adoptaron medidas correctoras en las dos primeras, mientras que en la tercera no se apreciaron circunstancias que avalen la existencia de discriminación o falta de igualdad en el proceso.
- Una denuncia anónima por conductas fraudulentas. Se llevó a cabo la oportuna investigación, concluyéndose la ausencia de infracción del Código Ético y de Conducta.
- Una denuncia de una empleada por la presunta vulneración por parte de otro empleado del deber de confidencialidad de la información. Se llevó a cabo la oportuna investigación, concluyéndose la ausencia de infracción del Código Ético y de Conducta por no resultar acreditado que la persona denunciada hubiese vulnerado su deber de confidencialidad.

7.2.2. Respeto a los derechos humanos

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

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

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

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

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 2023, 22.940 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 494.774,42 horas. Al cierre del ejercicio, el 74 % de la plantilla ha completado alguna de las acciones formativas.

7.2.2.1. Los derechos humanos en la cadena de valor

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 materia de derechos humanos, a la hora de evaluar y abordar todas sus operaciones.

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.

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

Adicionalmente, 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 2023, se han formado en esta materia 452 proveedores de seguridad, lo que representa un 90 % del total de este tipo de proveedores.



Más información: [5.2. Generamos negocio a nuestros proveedores, página 121](#) y [4.5. Nuestro negocio y la sostenibilidad, página 77](#)

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

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

En 2023, se han recibido 3 denuncias, quejas o reclamaciones por discriminación descritas en el apartado 7.2.1.2. Actividad del canal de consultas y denuncias sobre el Código Ético y de Conducta

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

Durante el año 2023 se ha aprobado un nuevo protocolo de prevención y tratamiento del acoso con la finalidad de reforzar su contenido, hacerlo más transparente y accesible, adaptándolo a la normativa internacional. Este protocolo es de aplicación en todos los países en los que MAPFRE está presente.

Sobre la base de este protocolo, se establecen mecanismos en todos los países, 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.

Procedimiento de denuncias relacionadas con el acoso moral y sexual

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

En el Protocolo Corporativo 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 25 denuncias de acoso en el Grupo que han sido tramitadas a través del procedimiento interno previsto. Del total de denuncias, 14 han sido por acoso moral y 11 por acoso sexual. Además, se han tramitado 1 queja en materia de discriminación canalizadas a través del presente procedimiento.

El contenido de las denuncias por acoso moral ha versado en 8 de los casos sobre conflictos laborales menores en los que no se ha acreditado la existencia de una conducta calificable como acoso laboral, existiendo 2 casos que están pendientes de resolución. En las 4 denuncias restantes sí se ha acreditado la existencia de acoso, adoptándose como medidas el despido disciplinario en 3 casos y la adopción de medidas de orientación y en seguimiento en el otro.

El contenido de las 11 denuncias por acoso sexual ha versado sobre conductas inapropiadas por parte de un empleado frente a otra u otras empleadas. Se confirmó la existencia de acoso sexual en 8 de los casos, en uno de los cuales se adoptaron medidas de orientación y sensibilización, y en los 7 restantes el despido disciplinario. En 3 supuestos no pudo confirmarse la existencia de acoso sexual.

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

7.2.3. 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 2023, 17.372 empleados realizaron alguna formación en materia de lucha contra la corrupción. A cierre de año, el 56 % 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	Nivel	Personas activas formadas	% sobre nivel
ÁREAS CORPORATIVAS Y SERVICIOS CENTRALES	495	Dirección y dirección experta	848	51,87 %
IBERIA	6.430	Mandos intermedios y expertos	2.841	54,86 %
LATAM SUR-CENTRO	4.571	Técnicos	9.538	62,92 %
BRASIL	2.251	Administrativos	4.145	46,61 %
MÉXICO	577	Total	17.372	56,29 %
NORTEAMÉRICA	2.133			
EMEA	527			
NEGOCIO REASEGURO	388			
Total	17.372			

Así mismo, los miembros del Consejo reciben formación continua en la materia. En 2023, el 100 % de los consejeros externos, ha quedado formado en esta materia por el cumplimiento del programa específico lanzado en 2022.

7.2.3.1. Prevención de toda forma de corrupción

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

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 está presente. La política, aprobada por el Consejo de Administración en 2020, es conocida por todos sus miembros. Esta política es pública y está a disposición de todos los grupos de interés en la página web del Grupo, resultando de aplicación tanto a proveedores como intermediarios de MAPFRE en el desarrollo de su actividad cuando intervienen, colaboran, representan o actúan en nombre de la Compañía.

En relación con el Modelo de Prevención de Riesgos Penales, la Dirección Corporativa de Cumplimiento ha analizado 74 procesos en los que podrían llegar a tener lugar riesgos penales incluidos en el Catálogo del Modelo de prevención de MAPFRE S.A. y ha identificado y revisa periódicamente la vigencia de 258 controles presentes en dichos procesos para evitar la materialización de dichos riesgos. Desde las áreas de cumplimiento de cada entidad se evalúa, de forma periódica, la vigencia de los controles existentes para aquellos procesos en los que se hayan identificado riesgos penales asociados a estas prácticas.

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

Asimismo, el Comité de adquisiciones de MAPFRE, que interviene, dirige y coordina los trabajos que han de realizarse en cada proceso de adquisición o desinversión, tiene entre sus responsabilidades el desarrollo de los procedimientos de debida diligencia de potenciales socios comerciales (incluida las materias de corrupción y soborno) antes del cierre de la operación.

En virtud de la política anticorrupción, en 2023, no se han realizado contribuciones, directas o indirectas, a partidos políticos. Del mismo modo, todas las colaboraciones del Grupo MAPFRE, incluidas las contribuciones realizadas a fines de interés general, donaciones, y/o acontecimientos de excepcional interés público, se han procesado de acuerdo al marco normativo del Grupo, con especial atención tanto a esta norma como al Código Ético y de Conducta así como a los Principios Institucionales, Empresariales y Organizativos.

En 2023, se han impartido 9.439,7 horas de formación en materias incluidas en el curso corporativo online de prevención de delitos y malas prácticas, con un total de 4.732 participantes. Un 51 % de las personas que trabajan en MAPFRE, a la fecha, han sido formadas en este ámbito.

7.2.3.2. Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo

MAPFRE dispone de un conjunto de normas para la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo en las Entidades sujetos obligados de España, donde se establecen las políticas y procedimientos que tiene implantados en España para prevenir, impedir o denunciar, según proceda, las operaciones relacionadas con el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo. En cumplimiento con la legislación española, la Compañía aplica en sus sucursales y filiales en el extranjero medidas de prevención equivalentes a las previstas en el derecho europeo.

Como órgano delegado del Consejo de Administración de MAPFRE, el Comité de Auditoría y Cumplimiento tiene entre sus funciones supervisar las citadas normas, así como formular propuestas para su mejora. Asimismo, el Grupo cuenta entre sus órganos no directivos con un Comité de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo que analiza las operaciones sospechosas comunicadas al Servicio Ejecutivo por las distintas entidades obligadas en España y revisa todas aquéllas analizadas inicialmente por los Órganos de Control Interno y descartadas como sospechosas para ratificar la decisión adoptada al respecto o, en su caso, adoptar la decisión de comunicarla.

Anualmente, dicho comité designa un experto externo independiente para realizar el examen de los procedimientos y órganos de control internos y de comunicación en materia de prevención del blanqueo de capitales establecidos.

Asimismo, el Comité aprueba la política anual de formación en esta materia. En el ejercicio 2023, 6.708 personas han participado en formación relacionada con la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo. En total se han dedicado 12.597,45 horas a la formación en esta materia.

7.2.3.3. Prevención del fraude

MAPFRE asume la obligación de velar por la protección de su patrimonio y garantizar los derechos de sus grupos de interés, en particular frente a aquellas amenazas que, de forma delictiva y con actuaciones ajenas a la ética y a las buenas prácticas empresariales, pretenden menoscabarlo u obtener beneficios ilegítimos, a costa de la empresa o de sus grupos de interés.

Desde 2016 se dispone de un modelo operativo en materia de lucha contra el fraude que incluye la definición de las estructuras necesarias y funciones óptimas, el diseño de procesos y procedimientos específicos para esta materia, la definición de las políticas y normativas de reglas de negocio, así como el diseño del mapa de indicadores, tanto operativos como de riesgos. Además, en 2019, el

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

Así mismo, el Grupo cuenta con una plataforma tecnológica antifraude corporativa, orientada a la detección, prevención y el análisis del fraude en diferentes procesos de negocio y soporte.

7.2.3.4. Actividad del canal de denuncias financieras y contables

Durante el ejercicio 2023 se han recibido un total de dieciséis denuncias / quejas a través del canal de denuncias financieras y contables, de las cuales quince no han sido admitidas a trámite por versar sobre materias absolutamente ajenas al canal de denuncias financieras y contables del Grupo MAPFRE y una ha sido admitida a trámite, encontrándose la misma bajo investigación por conductas fraudulentas.

7.3. Promovemos la ciberseguridad y protegemos la privacidad de los datos

Para MAPFRE es una prioridad absoluta y un compromiso ineludible el garantizar la seguridad, privacidad, confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos a los que tiene acceso en el ejercicio de su actividad. Esto incluye tanto los de la propia compañía como los de sus clientes, colaboradores, empleados y resto de grupos de interés. Cumplimos este objetivo de manera proactiva, no solo con la finalidad de cumplir las normativas de aplicación sino, sobre todo, como justa correspondencia a la confianza que todos estos colectivos depositan en nuestra compañía.

Este objetivo está integrado en todos nuestros procedimientos de negocio y en los procesos de transformación de la compañía. Muestra de este compromiso es el incremento en más del 10% del presupuesto específico de ciberseguridad, privacidad y continuidad de negocio del Grupo MAPFRE en 2023 con respecto a 2022. Tenemos previsto un incremento adicional del 4% para el presupuesto 2024 con respecto a 2023.

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

- **Comité Ejecutivo de MAPFRE:** órgano que, por encargo del Consejo de Administración, ejerce la supervisión directa de la gestión de las unidades de negocio y áreas corporativas y garantiza la actuación coordinada de las mismas, materializando el compromiso de la alta dirección y respaldando la función de seguridad corporativa.
- **Comité de Seguridad, Crisis y Resiliencia Corporativo:** máximo órgano ejecutivo de la organización de seguridad, velará porque los objetivos y necesidades empresariales gobiernen la actividad de la función de seguridad y privacidad corporativa. Este órgano también asume la dirección y control en el ámbito de la continuidad de negocio y la gestión de crisis. Son miembros de este Comité el Vicepresidente Tercero del Consejo de Administración de MAPFRE, el Director General Financiero (vocal del Consejo de Administración) y el Secretario General del Grupo MAPFRE (Secretario del Consejo de Administración), así como los máximos responsables de las unidades de seguros (Iberia, LATAM, Norteamérica y EMEA) y de las principales áreas corporativas: Transformación de la Operación, Personas y Organización (vocal del Consejo de Administración), Relaciones Externas y Comunicación, y Tecnología. Este Comité se reúne al menos semestralmente, habiéndose aprobado en 2023 adoptar una frecuencia cuatrimestral, así como la actualización de sus componentes para 2024 con objeto de adaptarlos a la nueva estructura organizativa del Grupo.

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

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

El Grupo MAPFRE articula su actuación en materia de ciberseguridad y privacidad de datos en una serie de líneas estratégicas que contemplan: la seguridad desde el diseño; la protección de la información cuando se recoge, transmite, almacena o procesa; la actuación diligente en el establecimiento de medidas preventivas y en la detección y respuesta a ciberataques o eventos de interrupción de negocio. (Para mayor información sobre las líneas estratégicas y medidas ver capítulo [8.2 Notas de información complementaria - Nota 10. Ciberseguridad y continuidad del negocio](#), página 255).

Un elemento de importancia capital a la hora de proteger la información gestionada y custodiada por MAPFRE es la adecuada concienciación y capacitación de los empleados del Grupo. En este sentido, en los últimos tres ejercicios, se han destinado un total de 107.945 horas a la formación en materia de ciberseguridad y privacidad de datos. El número de personas trabajadoras en MAPFRE formadas entre 2021 y 2023 asciende a 30.537. Al cierre del ejercicio, el 99 % de la plantilla ha recibido formación en este ámbito.

Cabe mencionar también que, durante 2023 y dentro del Plan de Formación y Capacitación en esta materia, se ha lanzado la segunda temporada de la campaña Firewall Mindset MAPFRE, #CulturaCibersegura, con 6.277 empleados inscritos. Con respecto a la primera campaña, ya son 19.332 los 'ciberagentes' (empleados) que la finalizaron (63 % del total de empleados del Grupo).

También reseñables en esta materia han sido los programas de formación específicos para personal de TI, habiendo realizado casi 1.600 profesionales del ámbito de la TI del Grupo el Curso de Ciberseguridad Esencial y las sesiones específicas de concienciación destinadas a la Alta Dirección y a los Consejeros Externos del Grupo.

La eficacia de las actuaciones de formación y concienciación realizadas ha sido comprobada mediante ciberejercicios destinados a evaluar el comportamiento de los empleados ante los ciberataques más comunes. En 2023, los empleados presentaron un comportamiento adecuado en los ejercicios realizados en más del 97 % de los casos.

7.3.1. 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 más de 300 certificaciones personales en materia de ciberseguridad y privacidad, con un total de 125 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 SOC Global (CCG-CERT), integrado en la red FIRST en el grupo europeo del FS-ISAC y en las españolas, Red Nacional de SOC y CSIRT.es, que recibe alertas de amenazas de distintos organismos, centros similares y proveedores especializados y ejecuta las actividades de monitorización, detección y respuesta frente a ciberataques en un modelo de operación 24x7. Cuenta además con las certificaciones ISO 27001, 9001 y 22301.
- e. Planes, actualizados y entrenados de forma sistemática, de gestión de crisis y continuidad de negocio. De manera adicional, MAPFRE se encuentra en un proceso de certificación bajo la norma ISO22301 de sus planes de continuidad de negocio más relevantes, teniendo el 68,7% de las primas bajo planes de continuidad de negocio certificados.
- f. Obtención de valor añadido en términos de negocio, a través de actuaciones como la digitalización de procesos utilizando capacidades de firma electrónica o la lucha contra el fraude.

Durante 2023 se ha continuado ejecutando el Plan de Ciber Resiliencia (PCR) del Grupo, que articula la evolución de MAPFRE en materia de ciberseguridad, privacidad, protección de datos y resiliencia operativa digital. A cierre de 2023, el PCR se encuentra desplegado en un 82,8%, siguiendo la planificación prevista, destacando en este ejercicio las actuaciones relacionadas con la mejora de las capacidades de detección y respuesta en el SOC Global, que han incrementado la efectividad de la cobertura 24x7 en la gestión de los CiberIncidentes, utilizando además servicios de ciberinteligencia avanzados e incorporándose a redes de intercambio de información de ciberataques. Otras actuaciones relevantes realizadas han sido la selección y adquisición de una solución de simulación automatizada de CiberAtaques (BAS, Breach and Attack Simulation), la erradicación de mecanismos de autenticación no seguros y el refuerzo del blindaje de los sistemas críticos.

Las actuaciones realizadas han permitido elevar las capacidades en materia de ciberresiliencia del Grupo MAPFRE, habiendo obtenido una valoración de 4,7 sobre 5 del IMC (Indicadores de Mejora de Ciberresiliencia) en el estudio realizado por el Centro Nacional de Protección de Infraestructuras Críticas (CNPIC) de España, 0,4 puntos por encima de la media del sector financiero y 1,4 puntos por encima de la media de los participantes (97 en 2023).

Por otro lado, durante 2023 se han realizado trabajos destinados a adecuar a las entidades del Grupo al Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo sobre la Resiliencia Operativa Digital del sector financiero (DORA). Estos trabajos están articulados mediante un Plan de Adecuación DORA, que cuenta con 23 líneas de actuación, y en el que participan todas las áreas de la compañía afectadas por esta normativa.

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



Para mayor información de la estrategia y gestión de la ciberseguridad ver Capítulo 8.2 Notas de información complementaria - Nota 10. Ciberseguridad y continuidad del negocio, página 255 y consultar el documento de detalle "Seguridad MAPFRE" publicado en la URL <https://www.mapfre.com/media/seguridad-mapfre/seguridad-mapfre.pdf>.

7.3.2. Privacidad de datos

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



Más información: [8.2. Notas de información complementaria](#), [Nota 11. Medidas de Prevención y Cumplimiento en materia de Privacidad de Datos](#), página 257

En 2023, se ha trabajado en la automatización y optimización de los procesos asociados al cumplimiento de las distintas legislaciones vigentes en la materia, para posibilitar una mejor respuesta a los requerimientos y minimizar errores humanos.

Además, se ha avanzado en el proceso de aprobación de unas Normas Corporativas Vinculantes (BCR en sus siglas en inglés) que permitan acreditar ante reguladores y terceros, que MAPFRE ofrece un nivel homogéneo de protección de los datos de sus clientes, independientemente del país en que estos se alojen y del nivel de protección exigido por las autoridades del mismo, y facilitar de ese modo tanto las Transferencias Internacionales de Datos entre entidades del Grupo, como la acreditación ante terceros del cumplimiento del RGPD en las entidades MAPFRE ubicadas en países fuera de la Unión Europea.

De este modo, tras pasar el primer el filtro de la Autoridad Líder designada para el proceso (Agencia Española de Protección de Datos, AEPD), se ha pasado el segundo de los filtros de las Autoridades de Control Correvisoras designadas (Garante per la Protezione dei Dati Personali, GDPR italiana y Data Protection Commission, DPC irlandesa). Una vez recabada la conformidad expresa por parte de estas autoridades correvisoras, la AEPD lanzó la fase de cooperación, circulando el documento al resto de Autoridades de Control de la UE, y tras la conformidad de las mismas, se ha remitido al Comité Europeo de Protección de Datos quien, tras su análisis, procedería a emitir el dictamen definitivo.

Por otra parte, el grupo de trabajo creado a finales del 2022 sobre Inteligencia Artificial, con la misión de elevar los temas relacionados con la ética y protección de los datos, la agilización de los procesos, la automatización de decisiones y la mejora en la experiencia de los clientes, se ha mantenido activo durante el 2023 con el objetivo de asegurar un uso ético y efectivo de datos. Fruto de la actividad de este grupo de trabajo, se ha desarrollado una Guía de Uso de Sistemas de Inteligencia Artificial con el objetivo de establecer las directrices y medidas necesarias para mitigar los riesgos asociados al uso de este tipo de tecnologías y que a su vez permita realizar una adecuación temprana a la regulación de aplicación en esta materia.

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

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

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

Además, MAPFRE ha aprobado en el 2023 el Marco Ético Digital donde, entre otros aspectos se recogen, los principios a seguir por el Grupo para que su actuación en el ámbito digital garantice:

- Cumplimiento de la legalidad vigente.
- Respeto y salvaguarda de los derechos humanos.
- Responsabilidad social, igualdad y no discriminación.
- Respeto a la privacidad y garantía del derecho fundamental a la protección de datos.
- Bienestar y formación de los empleados

En cumplimiento de lo establecido en el Reglamento Europeo de Protección de Datos (RGPD) y en otras normativas vinculadas a la Protección de Datos Personales de países fuera de la UE en los que MAPFRE opera, a lo largo de 2023 se han comunicado 7 potenciales incidentes a las Autoridades de Control, que afectan a 355.143 personas, derivados en 2 de ellos de brechas de seguridad sufridas por proveedores.

Señalar, asimismo, que en 2023 se han recibido dos sanciones en MAPFRE ESPAÑA por incumplimiento del RGPD, cuyo origen fueron sendas reclamaciones de clientes. Destacar que estas sanciones se refieren al tratamiento de los datos de dos clientes y no se refieren a que los datos de nuestros clientes estén en riesgo, no se hayan implantado medidas de seguridad robustas o se haya producido una violación de datos personales.

7.4. Responsables y transparentes con la fiscalidad

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 2023, el pago neto por impuestos sobre beneficios fue de 395,4 millones de euros. Este aporte económico directo al erario público de los países donde MAPFRE tiene presencia es parte de la huella social de la compañía y de su compromiso de contribuir al desarrollo sostenible de sus economías y sociedades. Para conocer los datos por país consultar el Capítulo [8.2. Notas de información complementaria](#) - [Nota 12. Principales datos fiscales por países](#), página [258](#).

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

IMPUESTOS DE SOCIEDADES DEVENGADO (Tasa impositiva efectiva)¹⁷

Región / Unidad	2023
IBERIA	18,0 %
BRASIL	24,1 %
MEXICO	23,2 %
LATAM SUR CENTRO	15,1 %
NORTEAMÉRICA	29,2 %
EMEA	10,2 %
MAWDY	(22,6) %
GLOBAL RISKS	25,0 %
REASEGURO	22,0 %
TOTAL GRUPO MAPFRE	23,5 %

7.4.1. Enfoque fiscal

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

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

Esta actuación ética en materia fiscal está alineada con principal actividad empresarial de MAPFRE, la aseguradora, que tiene un papel relevante como motor de desarrollo económico y de cohesión social; y que contribuye al cuidado y protección de las personas y ayuda al desarrollo del tejido empresarial de los países en los que actúa, mirando el presente y con la vista puesta en el futuro.

¹⁷ Según criterios locales vigentes aplicables en cada país

Asimismo, dicha actuación se alinea con los principios generales de actuación recogidos en la Política de Sostenibilidad Corporativa cuya estrategia de sostenibilidad se basa, en primer lugar, en encontrar un equilibrio a medio y largo plazo entre los desafíos ESG, definiendo cómo éstos afectan a la empresa y a los grupos de interés con los que se relaciona; y, en segundo término, gestionar el impacto de la empresa en la sociedad e identificar las oportunidades de desarrollo sostenible, para crear valor compartido con los grupos de interés y con la sociedad en general.

7.4.2. Control tributario y control del riesgo

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

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

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

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

Asimismo, las operaciones efectuadas entre entidades vinculadas se encuentran debidamente documentadas con arreglo a las exigencias del país de que se trate. Los ingresos procedentes de transacciones intragrupo con otras jurisdicciones fiscales se pueden consultar en el Capítulo [8.2. Notas de información complementaria](#) - [Nota 12. Principales datos fiscales por países](#), página [258](#).

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. La compañía reporta aquellas provisiones para tributos relativos a diferentes contingencias fiscales significativas que las entidades del Grupo mantienen con las respectivas administraciones tributarias nacionales. (ver nota 6.13 PROVISIONES PARA RIESGOS Y GASTOS: Provisión para tributos de las Cuentas Anuales Consolidadas 2023).

MAPFRE en su compromiso con la transparencia informa en las cuentas anuales consolidadas sobre la situación fiscal de la compañía donde se incluyen: las componentes del gasto por impuesto sobre beneficios y conciliación del resultado contable con el gasto por impuesto de operaciones continuadas, los activos y los pasivos por impuestos diferidos, el desglose de las bases imponibles negativas pendientes de compensar en las sociedades consolidadas, así como las comprobaciones tributarias (ver nota 6.16. SITUACIÓN FISCAL de las Cuentas Anuales Consolidadas 2023).

7.4.3. Participación de los grupos de interés

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

En julio de 2010, el Pleno del Foro de Grandes Empresas aprobó el Código de Buenas Prácticas Tributarias, al que MAPFRE se adhirió por acuerdo de su Consejo de Administración ese mismo año. Anualmente, el Comité de Auditoría y Cumplimiento tienen conocimiento de las políticas fiscales seguidas en el año en cumplimiento de las recomendaciones de este código. Reforzando las buenas prácticas de transparencia fiscal empresarial contenidas en el Código, la Compañía ha presentado su Informe de Transparencia Fiscal del ejercicio 2021.

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.



Más información: [7.2.3.4. Actividad del canal de denuncias financieras y contables, página 185](#)



8

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

8.1. Bases de preparación y presentación del informe

8.1.1. Acerca de este Informe

Este informe se ha elaborado de conformidad con los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (GRI), cuyo índice de contenidos se acompaña en el capítulo [8.3. Índice de Contenidos GRI](#), página [261](#), 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. Y, 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 www.mapfre.com. El presente informe recoge información del 1 de enero de 2023 a 31 de diciembre de 2023.

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 una 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 13 de febrero de 2024.

8.1.1.1. Perímetros de información

El Informe Integrado corresponde a MAPFRE S.A. y se han tomado en consideración los mismos perímetros de información que su Informe de Gestión Consolidado contemplando del 100% de las operaciones de MAPFRE S.A. y Sociedades dependientes.

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 corporativa:



Medidas Alternativas del Rendimiento: <https://www.mapfre.com/media/accionistas/2023/2023-12-medidas-alternativas-rendimiento.pdf>

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

8.1.1.2. Materialidad, relevancia e inclusividad

El presente Informe Integrado incluye toda aquella información relevante para MAPFRE y para los grupos de interés. En 2023, se ha mejorado la metodología del estudio de materialidad incorporando el concepto de materialidad financiera que junto al de materialidad de impacto, que venimos usando en años anteriores, nos permite analizar con mayor precisión los temas e identificar los más relevantes para los grupos de interés y para MAPFRE. Este estudio ha sido realizado de acuerdo con los requisitos del estándar GRI 3 y, además de permitirnos identificar aquellos aspectos de gran impacto para MAPFRE y para los grupos de

interés, ha servido de base para la preparación de este informe.



Más información: [4.2. Materialidad: nuestras prioridades, página 63](#)

Los temas relevantes en el ámbito medioambiental, social y de gobierno quedan cubiertos por los asuntos materiales y la información contenida en este Informe Integrado. 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 capítulo [8.2. 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 2023. (Publicado en la página web corporativa www.mapfre.com).
- Informe TCFD Grupo MAPFRE 2023 (Publicado en la página web corporativa www.mapfre.com).

8.1.1.3. 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.

8.1.1.4. Verificación externa

La información cualitativa y cuantitativa de los indicadores que conforman el Estado de Información no Financiera consolidado de MAPFRE, da respuesta a los estándares de GRI y ha sido verificada externamente por la firma KPMG Asesores S.L. Esta verificación ha incluido la información del ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2023 de la Sociedad y sociedades dependientes del Grupo MAPFRE que forman parte de su Informe de Gestión 2023 consolidado.

Puede consultar al final de este documento el [Informe de Verificación Independiente del Informe Integrado 2023 de Mapfre que incluye Estado de Información no Financiera \(EINF\) de Mapfre S.A. y sociedades dependientes.](#)

8.1.2. 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: disma.medioambiente@mapfre.com
- El Área de Mercado de Capitales y Relaciones Analistas e Inversores: ir@mapfre.com
- Portal Corporativo de MAPFRE: www.mapfre.com

8.2. Notas de información complementaria

Nota 1. Riesgos emergentes

La siguiente tabla, muestra los riesgos emergentes, la tipología y grado del impacto, las medidas de prevención y mitigación, así como, las dimensiones en las que impacta.

Riesgo y contexto	Impacto	Medidas	Dimensiones de sostenibilidad				
			Económico	Geopolítico	Ambiental	Social	Tecnológico
<p>Cambio climático</p> <p>El riesgo de cambio climático es el riesgo derivado del cambio a largo plazo en los patrones climáticos promedio que habían configurado los climas locales, regionales y globales de la tierra. Este riesgo se manifestaría principalmente en eventos climáticos extremos (ciclones tropicales, inundaciones, incendios forestales, etc.), en incertidumbre económica por cambios diversos (regulatorios, tecnológicos, sociales, etc.), en la transición hacia una economía baja en carbono y en reclamaciones por responsabilidad medioambiental cuando no se prevengan, mitiguen o revelen los riesgos de cambio climático.</p> <p>Los riesgos derivados del cambio climático se dividen en dos grandes categorías: riesgos físicos y riesgos de transición.</p>	<p>Como aseguradora, se han identificado los impactos según las categorías de este tipo de riesgo:</p> <p>MEDIO - ALTO – Riesgo físico: incremento en la siniestralidad derivada del aumento de la intensidad y la frecuencia de fenómenos extraños.</p> <p>MEDIO – Riesgo de transición (incluye aspectos regulatorios, reputacionales y de mercado): disminución de los ingresos debido a la reducción de demanda de los actuales productos y servicios, con necesidad de adecuación de los mismos a las preferencias y nuevos hábitos de los consumidores.</p>	<p>La incorporación del cambio climático en la toma de decisiones de la estrategia comercial.</p> <p>Un detallado conocimiento de los riesgos asegurados (tal como su geolocalización y la característica de sus activos), a fin de realizar una correcta cobertura y selección de la protección catastrófica.</p> <p>Una adecuada gestión y control de los cúmulos para optimizar el uso de del capital.</p> <p>La máxima colaboración y transparencia entre asegurado y asegurador para facilitar la mejor evaluación y tarificación.</p> <p>La contratación de coberturas de reaseguro.</p>	X	X	X	X	

Riesgo y contexto	Impacto	Medidas	Dimensiones de sostenibilidad				
			Económico	Geopolítico	Ambiental	Social	Tecnológico
<p>Productos y servicios</p> <p>La alta volatilidad y velocidad de los cambios en el entorno, en la sociedad y en los mercados en los que se opera (e.g. envejecimiento, digitalización, grandes urbes, nuevas regulaciones, conflictos, aparición de nuevos competidores, etc.) producen cambios drásticos en las conductas de los clientes que implica nuevas demandas de cobertura aseguradora.</p>	<p>MEDIO - ALTO</p> <p>Caída de cartera e impacto en resultados derivados de la inadecuación de los productos y servicios que no atienden a las necesidades de los clientes</p> <p>La entrada de las grandes tecnológicas, como nuevos competidores no sujetos a regulación específica, puede afectar negativamente a la estabilidad financiera que podría incentivar la asunción de mayores riesgos para poder competir en la captación de clientes.</p>	<p>Vigilancia continua de las nuevas tendencias de los clientes, acelerar los procesos de innovación, transformación de los canales de distribución para la atención al cliente y creación de alianzas con Start-Ups y Hubs</p> <p>Vigilancia del comportamiento de las Insurtech en la industria aseguradora y principales mercados en los que opera el Grupo.</p>		x		x	x
<p>Inestabilidad y crisis financieras por conflictos y escasez de recursos</p> <p>Agravamiento y multiplicación de conflictos entre países por el control de los recursos naturales (materias primas) o vitales para la subsistencia (agua potable), e incremento de los autoritarismos y populismos.</p>	<p>MEDIO - ALTO</p> <p>Los resultados pueden verse alterados por las fluctuaciones en los mercados financieros en los que se opera, por los cambios en la exposición en los tipos de interés que puede mermar la contratación de productos (vida, ahorro), la rentabilidad de las inversiones, así como en la suficiencia de provisiones técnicas y el incremento de costes y ratio de pérdidas.</p> <p>Adicionalmente, los cambios regulatorios derivados por conflictos pueden ocasionar pérdidas directas por restricciones para operar.</p>	<p>Identificar los aspectos que puedan afectar al Grupo y a la estrategia establecida, implementando mecanismos de alertas tempranas y seguimiento.</p> <p>Monitorizar las principales variables macroeconómicas y financieras, con especial énfasis en su impacto sobre la fortaleza financiera del Grupo y la industria aseguradora.</p>	x	x	x	x	

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 la web corporativa: <https://www.mapfre.com/solvencia>

Nota 2. Temas materiales

Los temas materiales incluyen los impactos negativos, que pueden suponer riesgos reales o potenciales que afecten tanto a los grupos de interés como a MAPFRE y los impactos positivos, que suponen o pueden suponer un beneficio para los grupos de interés y oportunidades para MAPFRE.

En la siguiente tabla se muestran los principales impactos, positivos y negativos, mapeados durante la realización del estudio de doble materialidad de la compañía, así como, las políticas, procesos, gobernanza y planes de acción establecidos para hacer frente a cada uno de los temas materiales, además, se incluye la ubicación a la información de progreso incluida en este informe.

Tema Material	Impacto	Tipo de impacto	Grupo de interés impactado (real o potencial)	Políticas /Gobierno /Proceso	Plan de acción	Progreso
Adaptación del negocio al cambio climático	Mejora del control de los riesgos asociados al cambio climático mediante el desarrollo de procesos de medición y mitigación de los mismos.	Positivo	Empleados, Clientes y Comunidad Financiera	<ul style="list-style-type: none"> Política de Sostenibilidad Corporativa Política de Medio Ambiente Política de inversiones Política de integración de riesgos de sostenibilidad https://www.mapfre.com/politicas/ Marco de inversión responsable Política de suscripción 	Plan Estratégico 2022-2024 *Transformación *Crecimiento y Rentabilidad Plan de Sostenibilidad 2022- 2024 *Productos sostenibles *Transparencia	4.5. Nuestro negocio y la sostenibilidad 6.1 Nuestra estrategia frente al cambio 6.2 Nuestro Plan de Huella Ambiental
Adaptación del negocio al cambio climático	Aumento de las consecuencias negativas provocadas por el riesgo de cambio climático, si se presentara una actitud pasiva o no fuese capaz de controlar dichos efectos.	Negativo	Empleados, Clientes y Comunidad Financiera	<ul style="list-style-type: none"> Política de Sostenibilidad Corporativa Política de Medio Ambiente Política de inversiones Política de integración de riesgos de sostenibilidad https://www.mapfre.es/media/politica-integracion.pdf Marco de inversión responsable Política de suscripción 	Plan Estratégico 2022-2024 *Transformación *Crecimiento y Rentabilidad Plan de Sostenibilidad 2022- 2024 *Productos sostenibles *Transparencia	4.5. Nuestro negocio y la sostenibilidad 6.1 Nuestra estrategia frente al cambio climático 6.2 Nuestro Plan de Huella Ambiental
Innovación y digitalización	Mayor eficiencia en los procesos y la interacción con el cliente mediante la incorporación de nuevas tecnologías.	Positivo	Empleados, Clientes Distribuidores y Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> Política Organizativa y de Órganos de Dirección del Área Corporativa de Tecnología y Procesos Modelo de Innovación Abierta (MOI) Normativa y procedimiento de pruebas de concepto y pilotos para proyectos de Innovación Estratégica Comité de transformación e innovación del Grupo 	Plan Estratégico 2022-2024 *Transformación *Eficiencia y Productividad *Crecimiento y Rentabilidad Plan de Sostenibilidad 2022- 2024 *Productos y servicios sostenibles *Economía Circular *Inclusión	5.5. Innovación y digitalización en productos, servicios y procesos

Tema Material	Impacto	Tipo de impacto	Grupo de interés impactado (real o potencial)	Políticas /Gobierno /Proceso	Plan de acción	Progreso
Innovación y digitalización	Aumento de sesgos en la toma de decisiones automáticas por el uso de inteligencia artificial	Negativo	Empleados, Clientes y Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> • Política Organizativa y de Órganos de Dirección del Área Corporativa de Tecnología y Procesos • Modelo de Innovación Abierta (MOI) • Normativa y procedimiento de pruebas de concepto y pilotos para proyectos de Innovación Estratégica • Comité de transformación e innovación del Grupo 	Plan Estratégico 2022-2024 *Transformación *Eficiencia y Productividad *Crecimiento y Rentabilidad Plan de Sostenibilidad 2022- 2024 *Productos y servicios sostenibles *Economía Circular *Inclusión	5.5. Innovación y digitalización en productos, servicios y procesos
Ciberseguridad y privacidad	Refuerzo de la protección de la intimidad por el uso responsable de los datos de los clientes y empleados.	Positivo	Clientes y Distribuidores	<ul style="list-style-type: none"> • Política Corporativa de Seguridad y Privacidad https://www.mapfre.com/media/accionistas/2015/politicacorporativa-seguridad-privada. Pdf • Modelo de Seguridad Integral de MAPFRE https://www.mapfre.com/media/seguridad-mapfre/seguridad-mapfre.pdf • Modelo de Gobierno del Dato de MAPFRE: marco de referencia que posibilita que la organización aplique los mecanismos necesarios para convertir sus datos en un activo estratégico, minimizando los riesgos de un uso inadecuado de los mismos. Definido en la Norma corporativa de Gobierno del Dato. • Comité corporativo de seguridad y medio ambiente • Comité corporativo de privacidad y protección de datos • Comité de crisis y continuidad del negocio 	Plan Estratégico 2022-2024 *Eficiencia y Productividad *Transformación Plan de Sostenibilidad 2022- 2024 *Transparencia	7.3. Promovemos la ciberseguridad y protegemos la privacidad de los datos
Ciberseguridad y privacidad	Aumento del riesgo de pérdida de datos personales como consecuencia de vulnerabilidades en los sistemas de seguridad de la información.	Negativo	Empleados, Clientes y Distribuidores	<ul style="list-style-type: none"> • Política Corporativa de Seguridad y Privacidad https://www.mapfre.com/media/accionistas/2015/politicacorporativa-seguridad-privada. Pdf • Modelo de Seguridad Integral de MAPFRE https://www.mapfre.com/media/seguridad-mapfre/seguridad-mapfre.pdf • Modelo de Gobierno del Dato de MAPFRE: marco de referencia que posibilita que la organización aplique los mecanismos necesarios para convertir sus datos en un activo estratégico, minimizando los riesgos de un uso inadecuado de los mismos. Definido en la Norma corporativa de Gobierno del Dato. • Comité corporativo de seguridad y medio ambiente • Comité corporativo de privacidad y protección de datos • Comité de crisis y continuidad del negocio 	Plan Estratégico 2022-2024 *Eficiencia y Productividad *Transformación Plan de Sostenibilidad 2022- 2024 *Transparencia	7.3. Promovemos la ciberseguridad y protegemos la privacidad de los datos

Tema Material	Impacto	Tipo de impacto	Grupo de interés impactado (real o potencial)	Políticas /Gobierno /Proceso	Plan de acción	Progreso
Gestión del talento	Crecimiento profesional a través de programas para la atracción y retención del talento.	Positivo	Empleados	<ul style="list-style-type: none"> Política de sostenibilidad corporativa Política de diversidad e igualdad de oportunidades Política de Promoción, Selección y Movilidad Política de Respeto a las personas 	Plan Estratégico 2022-2024 *Transformación *Eficiencia y Productividad *Crecimiento y Rentabilidad Plan de Sostenibilidad 2022- 2024 *Empleo *Inclusión	5.1. Desarrollamos a nuestras personas
Gestión del talento	Aumento de rotación producto de un plan de carrera y una oferta profesional no competitivos.	Negativo	Empleados	<ul style="list-style-type: none"> Política de sostenibilidad corporativa Política de diversidad e igualdad de oportunidades Política de Promoción, Selección y Movilidad Política de Respeto a las personas 	Plan Estratégico 2022-2024 *Transformación *Eficiencia y Productividad *Crecimiento y Rentabilidad Plan de Sostenibilidad 2022- 2024 *Empleo *Inclusión	5.1. Desarrollamos a nuestras personas
Protección a los clientes	Cobertura del riesgo de los clientes mediante una oferta de productos acorde a sus necesidades.	Positivo	Clientes	<ul style="list-style-type: none"> Política de sostenibilidad corporativa Política Solvencia II del Grupo 	Plan Estratégico 2022-2024 *Transformación	5.3. Protegemos a nuestros clientes 5.5. Innovación y digitalización en productos, servicios y procesos
Protección a los clientes	Mayor exposición a asumir altos costes por parte de los clientes por no proporcionar cobertura o restringir el acceso a las mismas.	Negativo	Clientes	<ul style="list-style-type: none"> Política de sostenibilidad corporativa Política Solvencia II del Grupo 	Plan Estratégico 2022-2024 *Transformación	5.3. Protegemos a nuestros clientes 5.5. Innovación y digitalización en productos, servicios y procesos
Inversiones sostenibles	Aumento del capital de financiación a empresas que fomentan la contratación de colectivos vulnerables.	Positivo	Comunidad Financiera	<ul style="list-style-type: none"> Política de Sostenibilidad Corporativa Política de inversiones Política de integración de riesgos de sostenibilidad (https://www.mapfre.es/media/politica-integracion.pdf) Marco de inversión responsable Compromisos ambientales en suscripción e inversión (https://www.mapfre.com/media/COMPROMISOS-AMBIENTALES-INVERSION-Y-SUSCRIPCION.pdf) Comité de riesgos de MAPFRE AM 	Plan Estratégico 2022-2024 *Transformación *Crecimiento y Rentabilidad Plan de Sostenibilidad 2022- 2024 *Inversión Sostenible	4.5. Nuestro negocio y la sostenibilidad

Tema Material	Impacto	Tipo de impacto	Grupo de interés impactado (real o potencial)	Políticas /Gobierno /Proceso	Plan de acción	Progreso
Inversiones sostenibles	Aumento de las emisiones de gases de efecto invernadero por medio de la inversión en proyectos que no tienen en cuenta la sostenibilidad.	Negativo	Comunidad Financiera	<ul style="list-style-type: none"> •Política de Sostenibilidad Corporativa •Política de inversiones •Política de integración de riesgos de sostenibilidad (https://www.mapfre.es/media/politica-integracion.pdf) •Marco de inversión responsable •Compromisos ambientales en suscripción e inversión (https://www.mapfre.com/media/COMPROMISOS-AMBIENTALES-INVERSION-Y-SUSCRIPCION.pdf) •Comité de riesgos de MAPFRE AM 	Plan Estratégico 2022-2024 *Transformación *Crecimiento y Rentabilidad Plan de Sostenibilidad 2022- 2024 *Inversión Sostenible	4.5. Nuestro negocio y la sostenibilidad
Productos y servicios sostenibles	Aceleración de la transición a una economía sostenible mediante el desarrollo de nuevos productos y servicios que cubran nuevas necesidades.	Positivo	Clientes	<ul style="list-style-type: none"> •Política de Sostenibilidad Corporativa •Marco de inversión responsable •Modelo de Innovación Abierta (MOI) •Comité operativo de sostenibilidad •Comité global de negocios •Comité de riesgos de MAPFRE AM •Comité de M&A •Comité de transformación e innovación del Grupo 	Plan Estratégico 2022-2024 *Transformación *Crecimiento y Rentabilidad Plan de Sostenibilidad 2022- 2024 *Productos y servicios sostenibles *Suscripción sostenible *Inversión sostenible	4.5. Nuestro negocio y la sostenibilidad
Productos y servicios sostenibles	Ralentización de la transición a una economía de bajas emisiones impulsada por la poca competitividad de los productos aseguradores sostenibles.	Negativo	Clientes y Distribuidores	<ul style="list-style-type: none"> •Política de Sostenibilidad Corporativa •Marco de inversión responsable •Modelo de Innovación Abierta (MOI) •Comité operativo de sostenibilidad •Comité global de negocios •Comité de riesgos de MAPFRE AM •Comité de M&A •Comité de transformación e innovación del Grupo 	Plan Estratégico 2022-2024 *Transformación *Crecimiento y Rentabilidad Plan de Sostenibilidad 2022- 2024 *Productos y servicios sostenibles *Suscripción sostenible *Inversión sostenible	4.5. Nuestro negocio y la sostenibilidad

Nota 3. 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 (MAPFRE AM Inclusion Responsible)	<p>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.</p> <p>A cierre de 2023, el fondo alcanza casi los 42 millones de euros de patrimonio.</p>
Fondo Capital Responsable (MAPFRE AM Capital Responsible)	<p>Fondo que busca preservar el capital, pero sin renunciar al crecimiento a largo plazo y, para ello, cuenta con una cartera equilibrada de activos de renta fija y acciones europeas (en torno a un 76% de exposición a renta fija, y un 24% en acciones). El objetivo es favorecer aquellas compañías y entidades que tienen una estrategia volcada en el seguimiento de criterios ESG, bajo el supuesto de que dichas entidades otorgan un perfil de rentabilidad de riesgo más adecuado.</p> <p>MAPFRE cuenta además con un plan de pensiones que lo replica.</p> <p>A cierre de 2023 el fondo tiene aproximadamente 150 millones de euros de patrimonio.</p>
Multifondos Compromiso ESG	<p>Producto Unit Linked de MAPFRE donde todos los Fondos que componen la cartera incorporan criterios ESG en sus políticas de inversión. En 2023 MAPFRE ha incluido dos nuevas opciones de inversión en este seguro de ahorro-inversión, se trata de "Cartera ASG Decidida" y "Cartera ASG Muy Decidida", para que los clientes preocupados por el desarrollo sostenible de la sociedad cuenten con más opciones de ahorro e inversión. Estas dos nuevas incorporaciones se suman a la "Cartera ASG Moderada", que estaba disponible desde el lanzamiento del producto. Todas las carteras incluyen, entre otros, fondos de inversión MAPFRE basados en una metodología propia y en los que, tras un profundo análisis de criterios financieros y sostenibles, se seleccionan aquellas empresas que integran ambos criterios en sus objetivos de rentabilidad.</p>

Otros productos de inversión:

- **Infraestructuras:**

MAPFRE y Abante, en el desarrollo de su alianza estratégica iniciada hace tres años, lanzaron en 2020 a través de Macquarie, el grupo de servicios financieros de origen australiano, un fondo de infraestructuras de hasta 300 millones de euros. En este sentido, MAPFRE se comprometió a aportar un capital inicial de 50 millones de acuerdo con los criterios de sostenibilidad, social y gobierno (ESG, por sus siglas en inglés), si bien esa cifra ha aumentado hasta los 103 millones.

Este fondo de fondos, que ha despertado el interés de inversores institucionales y de banca privada y que tiene como subyacente varias estrategias de Macquarie Infrastructure and Real Assets (MIRA), ofrece una oportunidad a los inversores de acceder a un tipo de activo que permitía diversificar las carteras en un entorno de tipos de interés bajos.

- **Inversiones sostenibles:**

La otra pata del grupo asegurador en inversiones alternativas se sitúa en el acuerdo alcanzado con Iberdrola para invertir conjuntamente en energías renovables en España, mediante la promoción de un vehículo de inversión, gestionado por Kobus Partners. Cuenta con un compromiso de 220 millones de euros por parte de MAPFRE. Esta asociación supone la creación de un vehículo de co-inversión pionero entre una energética y una compañía aseguradora.

La Joint Venture cuenta hasta la fecha con 298 MW en proyectos de producción de energía renovable eólica- de la cartera de activos de la compañía energética. Dicho acuerdo tiene prevista, además, la incorporación de otros activos operativos, así como nuevos proyectos de desarrollo de energías renovables en tecnología fotovoltaica y eólica, y tiene como objetivo alcanzar los 1.000 MW.

Asimismo, en el marco de la diversificación de activos alternativos, el objetivo añadido de esta alianza es que terceros inversores institucionales puedan tener la posibilidad de convertir en este vehículo de energías limpias en el que se invertirán de forma conjunta unos 800 millones de euros.

Finanzas Sostenibles:

Además, de contar con diferentes productos de inversión que buscan 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, MAPFRE establece factores de sostenibilidad en las decisiones de inversión y, también, en los préstamos de la compañía.

MAPFRE cuenta con dos préstamos sostenibles que, además del rating crediticio de la compañía, han tenido en cuenta para fijar el tipo de interés, la evolución de parámetros de sostenibilidad acreditados por un tercero independiente, especializado en análisis ambientales, sociales y de gobierno (ESG).

PRODUCTOS Y SERVICIOS SOSTENIBLES: Suscripción

A continuación, se muestran los productos y servicios de suscripción¹⁸ más relevantes en los países y unidades de negocio de MAPFRE:

PRODUCTOS Y SERVICIOS SOSTENIBLES	Nº pólizas aseguradas	Volumen de Primas emitidas (€)
Productos y servicios medioambientales	3.197.914	1.033.654.759,74
E - Agricultura baja en carbono	541.650	589.142.868,98
E - Basados en el uso del vehículo (PAYD, PHYD, etc)	8.164	13.001.739,74
E - Economía circular	1.829.028	21.814.594,14
E - Eficiencia Energética	3.336	2.073.766,50
E - Energías renovables	150.946	179.933.350,26
E - Evitan y/o reparan los daños ocasionados en el medio ambiente	402.831	6.750.916,35
E - Patinetes eléctricos	3.494	174.229,32
E - Vehículos eléctricos	258.465	220.763.294,45
Productos y servicios sociales	12.729.699	338.422.074,05
S - Microseguros	12.351.766	212.375.539,59
S - Negocios de Salud para población >65 años	66.312	21.078.234,59
S - Negocios de Vida para población >65 años	282.584	83.382.959,42
S - Otros colectivos vulnerables	29.037	21.585.340,45
Productos y servicios de buen gobierno	13.418	23.338.040,44
G - Seguros para riesgos tecnológicos	13.418	23.338.040,44
TOTAL	15.941.031	1.395.414.874,22 €

% SOBRE EL TOTAL DE PRIMAS

5,18 %

¹⁸ Datos consolidados de productos y servicios aseguradores sostenibles y productos aseguradores con coberturas y/o garantías sostenibles.

Nota 4. Alineamiento de la Taxonomía según UE

Alineamiento del Activo según Taxonomía de la UE. Información adicional

Información cuantitativa

En el Anexo X del Reglamento 2021/2178 se detalla la tabla que las compañías Aseguradoras deberán reportar y los resultados obtenidos, en el año 2023 la información para el Grupo MAPFRE ha sido la siguiente:

TABLA1. KPI ALINEAMIENTO DEL ACTIVO

KPI	
El valor medio ponderado de todas las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros orientadas a financiar actividades económicas que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades, en relación con el valor de los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados, con las siguientes ponderaciones para las inversiones en empresas:	El valor medio ponderado de todas las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros orientadas a financiar actividades económicas que se ajustan a la taxonomía o vinculadas a estas actividades, con las siguientes ponderaciones para las inversiones en empresas:
Sobre la base del volumen de negocios: 0.012%	Sobre la base del volumen de negocios: 2.851.244,56€
Sobre la base del CapEx: 0.013%	Sobre la base del CapEx: 3.309.947,93€
El porcentaje de los activos cubiertos por el indicador clave de resultados en relación con las inversiones totales de las empresas de seguros o reaseguros (activos gestionados totales). Excepto las inversiones en entidades soberanas.	El valor monetario de los activos cubiertos por el indicador clave de resultados. Excepto las inversiones en entidades soberanas.
Ratio de cobertura: 45%	Cobertura: 24.543.250.000,00€
Desglose adicional "DENOMINADOR"	
El porcentaje de derivados en relación con los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados.	El valor en términos monetarios de los derivados.
0,32 %	78.076.151,04€
La proporción de exposiciones a empresas financieras y no financieras no sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:	Valor de las exposiciones a empresas financieras y no financieras no sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE:
Empresas no financieras: 24,50%	Empresas no financieras: 6.013.363.762,67€
Empresas financieras: 10,76%	Empresas financieras: 2.640.361.983,70€
La proporción de las exposiciones a empresas financieras y no financieras de países no miembros de la UE no sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:	Valor de las exposiciones a empresas financieras y no financieras de países no miembros de la UE no sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE:
Empresas no financieras: 10,99%	Empresas no financieras: 2.697.113.968,51€
Empresas financieras: 9,79%	Empresas financieras: 2.403.925.653,6€
La proporción de exposiciones a empresas financieras y no financieras sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:	Valor de las exposiciones a empresas financieras y no financieras sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE:
Empresas no financieras: 7,81 %	Empresas no financieras: 1.916.421.552,92€
Empresas financieras: 8,47 %	Empresas financieras: 2.078.641.260,67€
La proporción de exposiciones a otras contrapartes y activos en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:	Valor de las exposiciones a otras contrapartes y activos:
26,18%	6.424.397.980,87€

La proporción de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros que no sean inversiones conexas a contratos de seguros de vida en virtud de los cuales el riesgo de la inversión sea soportado por los tomadores del seguro, que se destinan a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades:	Valor de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros que no sean inversiones conexas a contratos de seguros de vida en virtud de los cuales el riesgo de la inversión sea soportado por los tomadores del seguro, que se destinan a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades:
8,30 %	2.037.613.745,80€
El valor de todas las inversiones que financian actividades económicas que no son elegibles según la taxonomía en relación con el valor de los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:	Valor de todas las inversiones que financian actividades económicas que no son elegibles según la taxonomía:
Volumen de negocio 59,34%	Volumen de negocio 14.563.629.123,45€
CapEx 58,04%	CapEx 14.243.891.668,08€
El valor de todas las inversiones que financian actividades económicas elegibles según la taxonomía, pero que no se ajustan a la taxonomía, en relación con el valor de los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:	Valor de todas las inversiones que financian actividades económicas elegibles según la taxonomía, pero que no se ajustan a la taxonomía:
Volumen de negocio 3,69%	Volumen de negocio 905.139.805,42€
CapEx 3,66%	CapEx 897.107.358,43€
Desglose adicional "NUMERADOR"	
La proporción de las exposiciones que se ajustan a la taxonomía frente a empresas financieras y no financieras sujetas a los artículos 19 bisbis en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:	Valor de las exposiciones que se ajustan a la taxonomía frente a empresas financieras y no financieras sujetas a los artículos 19 bisbis:
Empresas no financieras: Sobre la base del volumen de negocios: 2,31% Sobre la base del CapEx: 3,64%	Empresas no financieras: Sobre la base del volumen de negocios: 567.069.456,45€ Sobre la base del CapEx: 892.819.288,08€
Empresas financieras: Sobre la base del volumen de negocios: 0,00% Sobre la base del CapEx: 0,00%	Empresas financieras: Sobre la base del volumen de negocios: 0€ Sobre la base del CapEx: 0€
La proporción de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros que no sean inversiones conexas a contratos de seguros de vida en virtud de los cuales el riesgo de la inversión sea soportado por los tomadores del seguro, que se destinan a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades:	Valor de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros que no sean inversiones conexas a contratos de seguros de vida en virtud de los cuales el riesgo de la inversión sea soportado por los tomadores del seguro, que se destinan a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades:
Sobre la base del volumen de negocios: 1,72%	Sobre la base del volumen de negocios: 421.596.006,5€
Sobre la base del CapEx: 2,73%	Sobre la base del CapEx: 669.015.774,24€
La proporción de las exposiciones que se ajustan a la taxonomía frente a otras contrapartes y activos en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:	Valor de las exposiciones que se ajustan a la taxonomía frente a otras contrapartes y activos con respecto a los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:
Sobre la base del volumen de negocios: 9,12%	Sobre la base del volumen de negocios: 18.997.351,22€
Sobre la base de las inversiones en activos fijos: 0,06%	Sobre la base de las inversiones en activos fijos: 124.041,36€
Desglose del numerador del indicador clave de resultados por objetivo medioambiental (Actividades que se ajustan a la taxonomía)	
	Volumen de negocios: 2,805%
	CapEx: 3,211%
1) Mitigación del cambio climático	Actividades de transición: A 0,010% (volumen de negocios)
	Actividades de transición: A 0,028% (CapEx)
	Actividades facilitadoras: B 0,774% (volumen de negocios)
	Actividades facilitadoras: B 1,333% (CapEx)

	Volumen de negocios: 0,021%
	CapEx: 0,017%
2) Adaptación al cambio climático	Actividades facilitadoras: B 0,009% (volumen de negocios)
	Actividades facilitadoras: B 0,013% (CapEx)
	Volumen de negocios: (-)* %
3) Utilización sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos	CapEx: %
	Actividades facilitadoras: B % (volumen de negocios)
	Actividades facilitadoras: B % (CapEx)
	Volumen de negocios: (-)* %
4) Transición hacia una economía circular	CapEx: %
	Actividades facilitadoras: B % (volumen de negocios)
	Actividades facilitadoras: B % (CapEx)
	Volumen de negocios: (-)* %
5) Prevención y control de la contaminación	CapEx: %
	Actividades facilitadoras: B % (volumen de negocios)
	Actividades facilitadoras: B % (CapEx)
	Volumen de negocios: (-)* %
6) Protección y recuperación de la biodiversidad y los ecosistemas	CapEx: %
	Actividades facilitadoras: B % (volumen de negocios)
	Actividades facilitadoras: B % (CapEx)

*En el reporte de 2023, la taxonomía indica que las empresas financieras solo deberán reportar su alineamiento para los objetivos 1 y 2. Por tanto, no se han cumplimentado los campos para los objetivos 3 al 6 en la tabla "Desglose del numerador del indicador clave de resultados por objetivo medioambiental (Actividades que se ajustan a la taxonomía)". En el reporte de 2023, la taxonomía indica que las empresas financieras solo deberán reportar su alineamiento para los objetivos 1 y 2. Por tanto, no se han cumplimentado los campos para los objetivos 3 al 6 en la tabla "Desglose del numerador del indicador clave de resultados por objetivo medioambiental (Actividades que se ajustan a la taxonomía)".

TABLA 2. ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LA ENERGÍA NUCLEAR Y EL GAS FÓSIL

Actividades relacionadas con la energía nuclear	
La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la investigación, el desarrollo, la demostración y la implantación de instalaciones innovadoras de generación de electricidad que producen energía a partir de procesos nucleares con un mínimo de residuos del ciclo de combustible.	SI
La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción y la explotación segura de nuevas instalaciones nucleares para producir electricidad o calor de proceso, incluido para fines de calefacción urbana o procesos industriales como la producción de hidrógeno, así como sus mejoras de seguridad, utilizando las mejores tecnologías disponibles.	SI
La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la explotación segura de instalaciones nucleares existentes que producen electricidad o calor de proceso, incluido para fines de calefacción urbana o procesos industriales como la producción de hidrógeno a partir de energía nuclear, así como sus mejoras de seguridad.	SI
La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción o explotación de instalaciones de generación de electricidad que producen electricidad a partir de combustibles fósiles gaseosos.	SI
La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción, la renovación y la explotación de instalaciones de generación combinada de calor/frío y electricidad que utilicen combustibles fósiles gaseosos.	SI
La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción, la renovación y la explotación de instalaciones de generación de calor que producen calor/frío a partir de combustibles fósiles gaseosos.	SI

TABLA 3. ACTIVIDADES ECONÓMICAS QUE SE AJUSTAN A LA TAXONOMÍA (denominador)

Actividades económicas	Importe y proporción Volumen de Negocio (la información debe presentarse en importes monetarios y en porcentajes)					
	CCM + CCA		Mitigación del cambio climático (CCM)		Adaptación al cambio climático (CCA)	
	Importe	%	Importe	%	Importe	%
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0€	0,00 %	0€	0,00 %	0€	0,00 %
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0€	0,00 %	0€	0,00 %	0€	0,00 %
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	8.848.791,31€	0,05 %	8.848.791,31€	0,05 %	0€	0,00 %
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0€	0,00 %	930.703,38€	0,01 %	0€	0,00 %
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0€	0,00 %	421.870,77€	0,00 %	0€	0,00 %
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0€	0,00 %	0€	0,00 %	0€	0,00 %
Importe y proporción de otras actividades económicas que se ajustan a la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 en el denominador del ICR aplicable	767.016.629,06€	4,54 %	469.887.076,51€	2,78 %	5.212.506,34€	0,03 %
Total ICR aplicable	775.865.420,38€	4,59 %	480.088.441,98€	2,84 %	5.212.506,34€	0,03 %

TABLA 4. ACTIVIDADES ECONÓMICAS QUE SE AJUSTAN A LA TAXONOMÍA (numerador)

Actividades económicas	Importe y proporción Volumen de Negocio (la información debe presentarse en importes monetarios y en porcentajes)					
	CCM + CCA		Mitigación del cambio climático (CCM)		Adaptación al cambio climático (CCA)	
	Importe	%	Importe	%	Importe	%
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	0€	0,00 %	0€	0,00 %	0€	0,00 %
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	0€	0,00 %	0€	0,00 %	0€	0,00 %
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	8.848.791,31€	1,10 %	8.848.791,31€	1,14 %	0€	0,00 %
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	0€	0,00 %	930.703,38€	0,12 %	0€	0,00 %
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	0€	0,00 %	421.870,77€	0,05 %	0€	0,00 %
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	0€	0,00 %	0€	0,00 %	0€	0,00 %
Importe y proporción de otras actividades económicas que se ajustan a la taxonomía a las que no se hace referencia en las filas 1 a 6 precedentes en el numerador del ICR aplicable	767.016.629,06€	98,90 %	469.887.076,51€	60,56 %	5.212.506,34€	0,67 %
Importe total y proporción de las actividades económicas que se ajustan a la taxonomía en el numerador del ICR aplicable	775.865.420,38€	100,00 %	480.088.441,98€	61,88 %	5.212.506,34€	0,67 %

TABLA 5. ACTIVIDADES ECONÓMICAS ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA PERO QUE NO SE AJUSTAN A LA TAXONOMÍA

Actividades económicas	IImporte y proporción Volumen de Negocio (la información debe presentarse en importes monetarios y en porcentajes)					
	CCM + CCA		Mitigación del cambio climático (CCM)		Adaptación al cambio climático (CCA)	
	Importe	%	Importe	%	Importe	%
Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0€	0,00 %	0€	0,00 %	0€	0,00 %
Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0€	0,00 %	0€	0,00 %	0€	0,00 %
Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	427.536,11€	0,00 %	427.536,11€	0,00 %	0€	0,00 %
Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	14.785.937,08€	0,09 %	22.697.640,33€	0,13 %	0€	0,00 %
Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	6.792.081,06€	0,04 %	12.430.219,31€	0,07 %	0€	0,00 %
Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	1.025.129,64€	0,01 %	1.025.129,64€	0,01 %	0€	0,00 %
Importe y proporción de otras actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 precedentes en el denominador del ICR aplicable	1.942.864.005,66€	11,51 %	44.758.543,02€	0,27 %	0€	0,00 %
Importe y proporción de las actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía en el denominador del ICR aplicable	1.965.894.689,56€	11,64 %	81.339.068,41€	0,48 %	0€	0,00 %

TABLA 6. ACTIVIDADES ECONÓMICAS NO ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA

Actividades económicas	Importe Volumen de Negocio	Porcentaje
Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 1 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0€	0,00 %
Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 2 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	36.931,42€	0,0002 %
Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 3 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	3.097.501,55€	0,0183 %
Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 4 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0€	0,00 %
Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 5 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0€	0,00 %
Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 6 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0€	0,00 %
Importe y proporción de otras actividades económicas no elegibles según la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 precedentes en el denominador del ICR aplicable	14.176.240.070,37€	83,95 %
Importe total y proporción de las actividades económicas no elegibles según la taxonomía en el denominador del ICR aplicable	14.179.374.503,34€	83,97 %

Tabla 7. ACTIVIDADES ECONÓMICAS QUE SE AJUSTAN A LA TAXONOMÍA (denominador)

Actividades económicas	Importe y proporción CapEx (la información debe presentarse en importes monetarios y en porcentajes)					
	CCM + CCA		Mitigación del cambio climático (CCM)		Adaptación al cambio climático (CCA)	
	Importe	%	Importe	%	Importe	%
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0€	0,00 %	0€	0,00 %	0€	0,00 %
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	1.672.727,78€	0,01 %	1.672.727,78€	0,01 %	0€	0,00 %
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	13.102.773,29€	0,11 %	13.102.773,29€	0,11 %	0€	0,00 %
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0€	0,00 %	361.859,79€	0,00 %	0€	0,00 %
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0€	0,00 %	241.239,86€	0,00 %	0€	0,00 %
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0€	0,00 %	0 €	0,00 %	0€	0,00 %
Importe y proporción de otras actividades económicas que se ajustan a la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 en el denominador del ICR aplicable	887.070.237,73€	7,34 %	772.612.791,79€	6,39 %	4.101.453,25€	0,00 %
Total ICR aplicable	901.845.738,79€	7,46 %	787.991.392,51€	6,52 %	4.101.453,25€	0,00 %

TABLA 8. ACTIVIDADES ECONÓMICAS QUE SE AJUSTAN A LA TAXONOMÍA (numerador)

Actividades económicas	Importe y proporción CapEx (la información debe presentarse en importes monetarios y en porcentajes)					
	CCM + CCA		Mitigación del cambio climático (CCM)		Adaptación al cambio climático (CCA)	
	Importe	%	Importe	%	Importe	%
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	0€	0,00 %	0€	0,00 %	0€	0,00 %
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	1.672.727,78€	0,19 %	1.672.727,78€	0,19 %	0€	0,00 %
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	13.102.773,29€	1,45 %	13.102.773,29€	1,45 %	0€	0,00 %
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	0€	0,00 %	361.859,79€	0,04 %	0€	0,00 %
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	0€	0,00 %	241.239,86€	0,03 %	0€	0,00 %
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	0€	0,00 %	0€	0,00 %	3.587.372,67€	0,40 %
Importe y proporción de otras actividades económicas que se ajustan a la taxonomía a las que no se hace referencia en las filas 1 a 6 precedentes en el numerador del ICR aplicable	887.070.237,73€	98,36 %	772.612.791,79€	85,67 %	514.080,58€	0,06 %
Importe total y proporción de las actividades económicas que se ajustan a la taxonomía en el numerador del ICR aplicable	901.845.738,79€	100,00 %	787.991.392,51€	87,38 %	4.101.453,25€	0,45 %

TABLA 9. ACTIVIDADES ECONÓMICAS ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA PERO QUE NO SE AJUSTAN A LA TAXONOMÍA

Actividades económicas	Importe y proporción CapEx (la información debe presentarse en importes monetarios y en porcentajes)					
	CCM + CCA		Mitigación del cambio climático (CCM)		Adaptación al cambio climático (CCA)	
	Importe	%	Importe	%	Importe	%
Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0€	0,00 %	0€	0,00 %	0€	0,00 %
Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0€	0,00 %	0€	0,00 %	0€	0,00 %
Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	427.536,11€	0,00 %	427.536,11€	0,00 %	0€	0,00 %
Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	8.973.615,08€	0,07 %	11.977.534,13€	0,10 %	0€	0,00 %
Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	5.462.774,64€	0,05 %	9.239.506,13€	0,08 %	0€	0,00 %
Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	123.038,45€	0,00 %	123.038,45€	0,00 %	0€	0,00 %
Importe y proporción de otras actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 precedentes en el denominador del ICR aplicable	0€	0,00 %	0€	0,00 %	0€	0,00 %
Importe y proporción de las actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía en el denominador del ICR aplicable	14.986.964,28€	0,12 %	21.767.614,82€	0,18 %	0€	0,00 %

TABLA 10. ACTIVIDADES ECONÓMICAS NO ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA

Actividades económicas	Importe Volumen de Negocio	Porcentaje
Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 1 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0€	0,00 %
Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 2 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	12.303.601,77€	0,10 %
Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 3 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	2.103.936,95€	0,02 %
Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 4 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0€	0,00 %
Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 5 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	514.475,27€	0,004 %
Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 6 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0€	0,00 %
Importe y proporción de otras actividades económicas no elegibles según la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 precedentes en el denominador del ICR aplicable	11.196.900.865,79€	92,66 %
Importe total y proporción de las actividades económicas no elegibles según la taxonomía en el denominador del ICR aplicable	11.211.822.879,78€	92,78 %

Información Cualitativa

Con base a la normativa consideramos como activos cubiertos (24.543,25 millones de € que supone un 44,67% sobre el total de los activos) los activos que se incluyen en el Denominador, como son: los activos tangibles (fondo de comercio y otros activos intangibles), las inversiones inmobiliarias, las inversiones financieras, las inversiones contabilizadas aplicando el método de participación, las otras inversiones, los créditos sociales y otros, y la tesorería.

Además, en el Numerador (es decir, aquellos activos potencialmente elegibles) los activos que se consideran son las inversiones inmobiliarias, las inversiones financieras y las inversiones contabilizadas aplicando el método de participación.

Para obtener los porcentajes de elegibilidad y alineamiento de las empresas se ha utilizado la herramienta MSCI. Los importes de las inversiones alineadas se han calculado con base a los porcentajes de alineamiento publicados por las empresas en 2022 donde el Grupo MAPFRE tiene posición a cierre de 2023. Se realiza una revisión de la extracción de datos de MSCI y los ajustes pertinentes en caso de error evidente en la herramienta. Las inversiones que no tienen un código identificativo reconocido por MSCI se analizan de forma separada.

Para los fondos de inversión que tienen información disponible se ha realizado un look-through del fondo y analizado su elegibilidad y alineamiento. Sin embargo, los fondos para los cuales no hay información, se han incluido como no elegibles. Además, las inversiones dentro del Grupo han sido consideradas cubiertas y no elegibles una vez que son inversiones como definidas por la normativa, pero no es posible evaluar su elegibilidad y alineamiento ya que forman parte del propio KPI del

Grupo.

En el caso de bonos medioambientalmente sostenibles emitidos por una empresa, la taxonomía permite incluir dentro del cálculo de los KPIs información específica de dicha financiación en relación con su elegibilidad y alineamiento. Sin embargo, en el proceso de cálculo se ha utilizado información de elegibilidad y alineamiento de la empresa emisora del bono medioambientalmente sostenible, dado que no ha sido posible obtener la información específica de los bonos medioambientalmente sostenibles proporcionada por la herramienta MSCI.

Los inmuebles con rentas han sido considerados elegibles con base a la actividad 7.7 Adquisición y propiedad de edificios. Los inmuebles de uso propio han sido considerados como no cubiertos. Para definir su alineamiento se ha realizado el análisis sobre todos los inmuebles que generan rentas (se considera el capex de las renovaciones para mejorar la eficiencia ambiental) durante el año. Una vez verificados estos criterios ha sido verificado si los inmuebles cumplen con los requisitos en la normativa de la actividad 7.7. En relación con los fondos de inversión de real estate, se ha realizado un análisis preliminar para verificar la disponibilidad de información de taxonomía en los anexos del artículo 8 o 9 del Reglamento SFDR y Sostenibilidad. En todo caso, para el análisis del alineamiento de los fondos de inversión de real estate, se ha solicitado a cada uno de ellos su dato de alineamiento. Para aquellos fondos que disponían de dicho dato, se ha tomado como referencia para el cálculo de los KPI's correspondientes incluidos en las tablas reportadas anteriormente. Sin embargo, para aquellos fondos que no disponen de esta información se han analizado sus activos subyacentes bajo el procedimiento de análisis de los inmuebles cuando estaba disponible. La recopilación de la información de taxonomía de los inmuebles y fondos de inversión de real estate del GRUPO MAPFRE se ha realizado a través de la cumplimentación de cuestionarios definidos con este propósito.

Observaciones:

En la tabla 1, los KPIs de la media ponderada de las inversiones alineadas han sido calculados con base al peso que tiene cada inversión dentro de la cartera del GRUPO MAPFRE.

Dado que la tabla de "Desglose adicional del denominador" es en términos de importe total y no en términos de CapEx o Volumen de Negocio, se han considerado como elegibles pero no alineadas, las inversiones que tenían CapEx o Volumen de Negocio elegible pero que no tienen ni CapEx ni Volumen de Negocio alineado. La elegibilidad se ha calculado con el total del importe de la inversión.

Los importes en términos de CapEx y Volumen de Negocio de las tablas de "Desglose adicional del denominador", "Desglose adicional del numerador", "Tabla 2", "Tabla 3", "Tabla 4", "Tabla 5", han sido calculados con los porcentajes de elegibilidad y alineamiento obtenidos en MSCI en relación con el importe de la inversión.

Para los objetivos del clima (objetivo de mitigación y adaptación), los porcentajes de elegibilidad han sido calculados con datos reportados por las empresas financieras y no financieras en el año 2022 obtenidos por la herramienta MSCI.

Desglose del denominador del indicador clave de resultados por objetivo medioambiental (Actividades que se ajustan a la taxonomía)

1) Mitigación del cambio climático	Volumen de negocios: 1,232% CapEx: 1,118%
2) Adaptación al cambio climático	Volumen de negocios: 0,000% CapEx: 0,000%

Dado que el análisis de la elegibilidad de los objetivos del 3 al 6 solo se puede realizar mediante proxys (a través del NACE) no se han incluido estas cifras en las tablas de reporte obligatorio incluidas anteriormente. El resultado del análisis mediante proxy es el siguiente:

Total Activos Elegibles Con los Objetivos 3-6 PROXY	Importe (M €)
Total Activos Elegibles – Objetivo 3 “Uso sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos”	0€
Total Activos Elegibles – Objetivo 4 “Transición hacia una economía circular”	309.434.622,84€
Total Activos Elegibles – Objetivo 5 “Prevención y control de la contaminación”	3.766.550,50€
Total Activos Elegibles – Objetivo 6 “Protección y recuperación de la biodiversidad y los ecosistemas”	0€

Alineamiento de las primas según Taxonomía de la UE. Información adicional

Información cualitativa

Fases de estudio:

El estudio está constituido en dos fases: análisis de elegibilidad y análisis de alineamiento.

Ambas fases se analizan con base a los resultados obtenidos en primas y una vez completado el proceso por producto se realiza una conversión proporcional por ramo para obtener los KPI's con la métrica de ingresos de seguros.

En la fase de elegibilidad se ha analizado de manera detallada todo el negocio de no vida de cada entidad en el alcance de estudio del Grupo MAPFRE. En dicho estudio se identifican, no solo todos los productos del negocio de no vida, sino también aquellos que de forma directa den cobertura al menos a un riesgo climático relacionado con la tabla del Apéndice A del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139. El volumen de ingresos de seguros elegibles bajo IFRS 17 se ha calculado a partir del ratio obtenido a partir de la identificación de la prima relacionada directamente con un riesgo climático de la tabla del Apéndice A del reglamento Delegado 2021/2139 sobre el total de prima del producto. Por tanto, el KPI de elegibilidad representa el total de ingresos que cubren directamente un riesgo climático sobre el total de ingresos del negocio de no vida bajo IFRS 17.

Uno de los retos para dar cumplimiento a las obligaciones de este reporte ha sido la gestión del dato en todos los ámbitos:

1. **Trazabilidad:** Este punto representa un desafío significativo debido a que los sistemas de información financiera no incorporan el nivel de detalle necesario para conectar la contabilidad con los datos técnicos que permite obtener la información desagregada requerida para relacionarlas con el cumplimiento de los criterios técnicos.
2. **Sistemas de información:** Para el cálculo de la información reportada se ha empleado la información obtenida a partir de los diferentes sistemas de gestión de información contable del Grupo como SAP y HFM. La información que se encuentra en cada uno de estos sistemas llega a un nivel de granularidad diferente y no en todos los casos se ha podido hacer una correcta identificación de la prima vinculada a riesgos climáticos. Existen cuatro situaciones diferentes en función de la información disponible:
 - a. **Desglose de la prima a nivel coberturas y garantías:** En estos casos el ingreso elegible de seguros se ha obtenido a partir del desglose de la prima. Para ello, se han seleccionado únicamente las garantías / coberturas relacionadas con fenómenos atmosféricos.
 - b. **Serie histórica de siniestralidad:** En aquellos casos donde no se ha podido desglosar la prima, pero si se haya podido identificar la cobertura climatológica, se ha realizado una aproximación a partir de datos de siniestralidad.
 - c. **Estudios de mercado:** En aquellos casos donde no se haya podido desglosar la prima ni hacer el estudio a partir de siniestralidad, pero si se sabe que existe siniestralidad climática no

codificada, se ha obtenido el valor de la prima elegible a partir de estudios de mercado sobre siniestralidad climática, como por ejemplo el realizado por UNESPA “El Seguro y la Sostenibilidad Climática” u otros realizados por ejemplo por APESEG en Perú.

- d. **No elegible:** En caso de no estar en las anteriores situaciones, no se ha considerado ingresos de seguros elegibles.

La fase de alineamiento implica el análisis de tres bloques:

1. **Criterios Técnicos de Selección:** Se ha analizado de manera detallada cada uno de los productos elegibles obtenidos en la fase anterior para verificar su cumplimiento. Cabe mencionar que el cumplimiento de estos criterios requiere no solo de la interpretación literal de la regulación sino también de la interpretación diligente de la entidad para cada uno de los subcriterios. La recopilación de la información de taxonomía del Grupo MAPFRE para el análisis de los criterios técnicos de selección se ha realizado a través de la cumplimentación de cuestionarios definidos con este propósito con una sólida base de evidencias.

A partir de la información obtenida tras el análisis de este bloque, se calcula el porcentaje que indicará el alineamiento de los ingresos elegibles, pudiéndose obtener dos valores como resultado por producto: porcentaje de alineamiento del 100% en caso de cumplir con todos los subcriterios o porcentaje de alineamiento del 0%, en caso de no cumplir con todos los subcriterios. El volumen de ingresos de seguros alineados para GRUPO MAPFRE se ha calculado de manera que se verifiquen el cumplimiento de todos los criterios y subcriterios de la norma, obteniendo como resultado:

- Volumen de ingresos de seguros alineados: 465.971.550,62€
- Porcentaje de alineamiento: 2,62%

2. **Criterio DNSH:** Se ha extraído del volumen de ingresos elegibles aquellos que se obtienen a partir de clientes con CNAE's relacionados con combustibles fósiles para dar cumplimiento a este criterio.

3. **Criterio MSS:** el GRUPO MAPFRE cumple con las Salvaguardias Sociales Mínimas de acuerdo con lo dispuesto en la política de Derechos Humanos y el Código Ético y de Conducta donde se recogen los procedimientos y políticas de diligencia debida, entre ellos, los exigidos por la taxonomía en relación con el respeto y cumplimiento de los siguientes principios y declaraciones:

- Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales
- Declaración de la OIT relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo.
- Principios Rectores de la ONU sobre las Empresas y los Derechos Humanos
- Carta Internacional de Derechos Humanos.

El Grupo MAPFRE para el reporte del KPI de elegibilidad de la Taxonomía de la UE en el ejercicio 2023, ha optado por seguir un criterio conservador y de prudencia respecto al reporte del ejercicio 2022 dando por válidos únicamente criterios que son posibles de evidenciar de forma objetiva.



Más información: [7.1. Nuestros principios: debida diligencia, control y cumplimiento, página 171](#)

Nota 5. Indicadores Personas y Organización

Nota 5.1. Altas y Bajas y despidos por nivel de puesto en 2023.

ALTAS Y BAJAS

Altas por motivo	2023	2022
Fusión o adquisición	22	2
Captación externa	4.217	4.462
Reincorporación excedencia	75	63
Reincorporación extranjero	0	2
Contratación temporal	425	497
Total	4.739	5.026

Bajas por motivo	2023	2022
Enajenaciones	94	983
Voluntarias	2.356	2.717
Despidos	1.909	2.255
Excedencias	139	139
Jubilaciones	134	103
Jubilaciones anticipadas	—	2
Fallecimientos	24	21
Invalidez	58	46
Finalización contrato temporal	445	389
Total	5.159	6.655

DESPIDOS POR NIVEL DE PUESTO, SEXO Y EDAD EN 2023

	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 y dirección experta	1	—	1	35	3	38	20	10	30	5	5	10	—	—	—
Mandos intermedios y expertos	1	1	2	43	12	55	47	39	86	47	30	77	5	6	11
Técnicos	—	—	—	115	43	158	80	124	204	149	170	319	77	166	243
Administrativos	1	2	3	43	49	92	44	71	115	113	153	266	88	111	199
TOTAL	3	3	6	236	107	343	191	244	435	314	358	672	170	283	453

NUEVAS INCORPORACIONES, EDAD MEDIA, ANTIGÜEDAD MEDIA, ROTACIÓN NO DESEADA DEL GRUPO POR SEXO

	2023			2022		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Nuevas incorporaciones	45,2 %	54,8 %	4.739	44,6 %	55,4 %	5.610
Edad media	43,1	41,6	42,2	43,0	41,1	42,0
Antigüedad media	12,5	11,7	12,1	12,5	11,6	12,0
Rotación no deseada (*)	7,2 %	7,9 %	7,6 %	8,6 %	8,2 %	8,4 %
Rotación Total (**)	16,8 %	16,6 %	16,7 %	20,8 %	20,6 %	20,7 %

(*) 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].

NUEVAS INCORPORACIONES (altas)

Nivel de puesto	Veteranos		Baby Boomers		Generación X		Generación Y		Generación Z		TOTAL
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	
Dirección y dirección experta	1	—	5	—	21	15	16	8	—	—	66
Mandos intermedios y expertos	—	—	4	1	65	39	92	80	19	17	317
Técnicos	1	—	14	16	141	181	421	446	480	640	2.340
Administrativos	—	—	16	21	92	144	273	372	480	618	2.016
TOTAL	2	—	39	38	319	379	802	906	979	1.275	4.739

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	
Dirección y dirección experta	200,0 %	— %	14,9 %	8,0 %	6,4 %	7,7 %	8,3 %	11,3 %	— %	— %	8,9 %
Mandos intermedios y expertos	20,0 %	50,0 %	13,4 %	10,8 %	6,9 %	6,6 %	14,6 %	12,5 %	20,5 %	19,0 %	10,1 %
Técnicos	16,7 %	33,3 %	17,1 %	10,8 %	7,2 %	7,8 %	18,0 %	18,5 %	30,5 %	33,6 %	15,9 %
Administrativos	200,0 %	21,4 %	23,9 %	16,8 %	18,0 %	10,6 %	29,3 %	23,1 %	39,3 %	34,0 %	23,4 %
TOTAL	36,8 %	29,0 %	17,1 %	12,5 %	8,8 %	8,4 %	19,7 %	19,2 %	33,7 %	33,5 %	16,7 %

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	
Dirección y dirección experta	— %	— %	0,9 %	2,0 %	2,0 %	3,7 %	5,1 %	5,7 %	— %	— %	2,7 %
Mandos intermedios y expertos	— %	— %	0,7 %	1,5 %	2,5 %	2,3 %	8,1 %	7,2 %	14,5 %	7,9 %	4,1 %
Técnicos	— %	— %	1,1 %	2,2 %	2,9 %	2,9 %	10,0 %	10,1 %	18,7 %	18,3 %	7,7 %
Administrativos	— %	— %	2,1 %	3,0 %	5,8 %	3,6 %	13,1 %	11,1 %	20,1 %	20,4 %	10,5 %
TOTAL	— %	— %	1,2 %	2,3 %	3,1 %	3,0 %	10,2 %	10,0 %	19,1 %	19,1 %	7,6 %

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, TIPO DE JORNADA, GÉNERO Y GENERACIÓN - diciembre 2022

Nivel de puesto	Tipo de contrato	Tipo de jornada	Veteranos		Baby Boomers		Generación X		Generación Y		Generación Z		TOTAL
			Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	
Alta Dirección	Fijos	Jornada completa			20	2	27	7					56
		Jornada parcial											—
	Temporales	Jornada completa											—
		Jornada parcial											—
Dirección y dirección experta	Fijos	Jornada completa	2		329	99	621	327	144	94	2	1	1.619
		Jornada parcial											—
	Temporales	Jornada completa				1			1	1			3
		Jornada parcial											—
Mandos intermedios y expertos	Fijos	Jornada completa	4	3	459	269	1.367	1.190	761	697	65	41	4.856
		Jornada parcial			2	4	1	8		10	1	2	28
	Temporales	Jornada completa					1	3	5	1		1	11
		Jornada parcial					1						1
Técnicos	Fijos	Jornada completa	14	14	1.021	838	2.671	3.236	2.256	2.492	674	779	13.995
		Jornada parcial	1	4	9	22	31	186	110	375	122	418	1.278
	Temporales	Jornada completa			3	2	15	14	37	79	55	75	280
		Jornada parcial				1		3	4	6	8	6	28
Administrativos	Fijos	Jornada completa	2	14	334	517	865	1.720	948	1.772	522	1.017	7.711
		Jornada parcial			4	50	36	244	72	226	47	105	784
	Temporales	Jornada completa			6	2	31	23	80	82	76	111	411
		Jornada parcial			1	3	3	4	8	13	33	64	103
TOTALES			23	36	2.190	1.810	5.671	6.969	4.431	5.868	1.636	2.659	31.293

**PLANTILLA MEDIA POR NIVEL DE PUESTO, TIPO DE CONTRATO, TIPO DE JORNADA, GÉNERO Y GENERACIÓN
- año 2022+**

Nivel de puesto	Tipo de contrato	Tipo de jornada	Veteranos		Baby Boomers		Generación X		Generación Y		Generación Z		TOTAL
			Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	
Alta Dirección	Fijos	Jornada completa			22	3	27	8					60
		Jornada parcial											—
	Temporales	Jornada completa											—
		Jornada parcial											—
Dirección y dirección experta	Fijos	Jornada completa	3		337	103	623	326	139	89	2	—	1.622
		Jornada parcial							1				1
	Temporales	Jornada completa				2		1	1	1			5
		Jornada parcial											—
Mandos intermedios y expertos	Fijos	Jornada completa	3	2	451	257	1.349	1.191	729	677	49	31	4.739
		Jornada parcial			1	3	1	7	1	5		1	19
	Temporales	Jornada completa					1	1	4	1	1		8
		Jornada parcial											—
Técnicos	Fijos	Jornada completa	15	16	1.072	883	2.826	3.318	2.421	2.627	612	745	14.535
		Jornada parcial	1	4	10	24	30	191	103	365	113	408	1.249
	Temporales	Jornada completa			3	2	8	16	45	76	51	55	256
		Jornada parcial		1		2		1	5	7	4	6	26
Administrativos	Fijos	Jornada completa	4	15	347	558	878	1.762	1.063	1.857	546	946	7.976
		Jornada parcial		1	24	72	53	351	84	301	64	134	1.084
	Temporales	Jornada completa			4	2	26	24	72	89	69	119	405
		Jornada parcial		1	1	3	4	7	13	30	56	87	202
TOTALES			26	40	2.272	1.914	5.826	7.205	4.680	6.125	1.567	2.532	32.187

**PLANTILLA TOTAL POR NIVEL DE PUESTO, TIPO DE CONTRATO, JORNADA, GÉNERO Y GENERACIÓN
- diciembre 2023**

Nivel de puesto	Tipo de contrato	Tipo de jornada	Veteranos		Baby Boomers		Generación X		Generación Y		Generación Z		TOTAL
			Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	
Alta Dirección	Fijos	Jornada completa	0	0	18	2	30	9	0	0	0	0	59
		Jornada parcial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Temporales	Jornada completa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Jornada parcial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dirección y dirección experta	Fijos	Jornada completa	0	0	293	95	627	342	164	111	3	1	1.636
		Jornada parcial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Temporales	Jornada completa	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
		Jornada parcial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mandos intermedios y expertos	Fijos	Jornada completa	5	1	429	247	1.453	1.230	837	781	81	75	5.139
		Jornada parcial	0	0	1	1	1	13		8	0	0	24
	Temporales	Jornada completa	0	0	2	0	5	2	5	3	3	3	23
		Jornada parcial	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Técnicos	Fijos	Jornada completa	11	10	849	770	2.490	3.184	2.245	2.664	997	1.397	14.617
		Jornada parcial	1	4	7	19	11	79	32	89	7	10	259
	Temporales	Jornada completa	0	0	1	4	9	16	40	67	62	70	269
		Jornada parcial	0	0	1	1	1	2	4	4	12	14	39
Administrativos	Fijos	Jornada completa	0	12	299	463	806	1.623	898	1.654	621	1.081	7.457
		Jornada parcial	0	0	5	37	31	228	53	185	23	72	634
	Temporales	Jornada completa	0	0	5	2	29	25	66	64	92	140	423
		Jornada parcial	0	0	0	3	3	8	9	33	86	149	291
TOTALES			18	27	1.910	1.645	5.496	6.761	4.353	5.664	1.987	3.012	30.873

PLANTILLA MEDIA POR NIVEL DE PUESTO, TIPO DE CONTRATO, JORNADA, ENERO Y GENERACIÓN - año 2023

Nivel de puesto	Tipo de contrato	Tipo de jornada	Veteranos		Baby Boomers		Generación X		Generación Y		Generación Z		TOTAL
			Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	
Alta Dirección	Fijos	Jornada completa	0	0	19	2	26	9	0	0	0	0	56
		Jornada parcial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Temporales	Jornada completa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Jornada parcial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dirección y dirección experta	Fijos	Jornada completa	1	0	296	96	629	342	157	105	2	1	1.629
		Jornada parcial	0	0	1	1	2	0	0	1	0	0	5
	Temporales	Jornada completa	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
		Jornada parcial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mandos intermedios y expertos	Fijos	Jornada completa	5	2	435	256	1.447	1.219	833	771	80	60	5.108
		Jornada parcial	0	0	3	3	8	17	6	13	1	1	52
	Temporales	Jornada completa	0	0	1	0	4	3	4	2	2	2	18
		Jornada parcial	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Técnicos	Fijos	Jornada completa	11	11	862	781	2.505	3.212	2.233	2.679	903	1.303	14.500
		Jornada parcial	1	4	18	22	30	94	51	103	10	17	350
	Temporales	Jornada completa	0	0	2	3	12	15	41	68	60	70	271
		Jornada parcial	0	0	0	1	1	2	4	4	13	12	37
Administrativos	Fijos	Jornada completa	1	14	312	485	824	1.651	921	1.697	587	1.051	7.543
		Jornada parcial	0	0	9	52	39	241	60	199	29	84	713
	Temporales	Jornada completa	0	0	5	2	30	23	73	72	92	123	420
		Jornada parcial	0	0	0	3	2	7	9	27	58	110	216
TOTALES			19	31	1.963	1.708	5.559	6.835	4.392	5.742	1.837	2.834	30.920

VACANTES CUBIERTAS INTERNAMENTE

Nivel de puesto	Veteranos		Baby Boomers		Generación X		Generación Y		Generación Z		TOTAL
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	
Dirección y dirección experta	—	—	3	3	4	7	4	4	—	—	25
Mandos intermedios y expertos	—	—	11	7	57	44	59	77	18	25	298
Técnicos	—	—	8	22	45	91	150	199	119	151	785
Administrativos	—	—	2	1	14	37	25	58	47	69	253
TOTAL	—	—	24	33	120	179	238	338	184	245	1.361

Datos de plantilla por FTE

FTE POR GÉNERO

	FTE	%
Hombres	13.657	45,0 %
Mujeres	16.670	55,0 %
TOTAL	30.327	100 %

FTE POR RANGO DE EDAD

	FTE	%
Menores de 30 años	4.852	16,0 %
Entre 30 y 50 años	16.980	56,0 %
Mayores de 50 años	8.495	28,0 %
TOTAL	30.327	100 %

FTE DE LAS PRINCIPALES NACIONALIDADES

	FTE	%
Española	10.483	34,6 %
Brasileña	4.916	16,2 %
Mexicana	1.848	6,1 %
Peruana	1.420	4,7 %
Dominicana	1.067	3,5 %
Colombiana	1.061	3,5 %
Argentina	865	2,9 %
Turca	636	2,1 %
Italiana	581	1,9 %
Estadounidense	522	1,7 %

**% DE MUJERES SOBRE EL TOTAL DE FTE
POR PUESTOS DE RELEVANCIA**

	FTE
Mujeres en puestos de dirección	33,1 %
Mujeres Top management	28,7 %
Mujeres junior management	44,7 %
Mujeres en dirección que genera ingresos	43,4 %
Mujeres* en puestos STEM	31,3 %

*Datos calculados sobre la base del número total de empleados de TI.

FTE DISCAPACIDAD POR SEXO

	FTE	%
Hombres	333	32,1 %
Mujeres	410	39,5 %
ND*	296	28,4 %
TOTAL	1.039	100,0 %

ND*: EE.UU. no informa el género

Coste medio de contratación por FTE a lo largo del año 2023: 1.561,40 euros

Número de horas de formación por FTE en el año 2023 ha sido de 32,5 con un coste por FTE de 359,7 euros.

Nota 5.2. 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 de puesto	2022		Promedio retribución fija	
	Nº Personas		H	M
	H	M	H	M
VETERANOS				
Dirección y dirección experta	1		*	
Mandos intermedios y expertos				
Técnicos	1		*	
Administrativos y personal de apoyo				
BABY BOOMERS				
Dirección y dirección experta	202	45	138.410	105.485
Mandos intermedios y expertos	282	123	64.390	59.339
Técnicos	745	491	47.394	40.725
Administrativos y personal de apoyo	161	246	37.038	35.446
GENERACION X				
Dirección y dirección experta	270	122	101.370	96.338
Mandos intermedios y expertos	638	517	50.237	47.419
Técnicos	1.612	1.903	39.156	35.398
Administrativos y personal de apoyo	250	995	30.920	29.931
GENERACION Y				
Dirección y dirección experta	28	13	80.882	68.661
Mandos intermedios y expertos	140	114	46.424	38.717
Técnicos	568	621	32.714	31.320
Administrativos y personal de apoyo	117	468	23.346	23.328
GENERACION Z				
Mandos intermedios y expertos	6	3	35.312	29.600
Técnicos	172	141	24.133	24.864
Administrativos y personal de apoyo	47	90	20.121	19.082

* Por protección de datos y confidencialidad, en aquellos colectivos en los que hay dos o menos hombres o mujeres, no se publica la información.

Edad y nivel de puesto	2023		Promedio retribución fija	
	Nº Personas		H	M
	H	M	H	M
VETERANOS				
Dirección y dirección experta				
Mandos intermedios y expertos				
Técnicos	1		*	
Administrativos y personal de apoyo				
BABY BOOMERS				
Dirección y dirección experta	171	44	144.737	108.450
Mandos intermedios y expertos	260	124	67.184	62.011
Técnicos	596	448	47.999	41.339
Administrativos y personal de apoyo	121	213	38.115	36.265
GENERACION X				
Dirección y dirección experta	282	133	105.701	99.454
Mandos intermedios y expertos	741	562	52.374	48.972
Técnicos	1.472	1.848	40.137	36.396
Administrativos y personal de apoyo	253	966	32.470	30.854
GENERACION Y				
Dirección y dirección experta	31	15	84.900	71.793
Mandos intermedios y expertos	188	149	49.166	42.382
Técnicos	566	617	34.071	32.603
Administrativos y personal de apoyo	117	439	23.389	24.529
GENERACION Z				
Mandos intermedios y expertos	14	7	36.718	38.868
Técnicos	200	170	26.358	26.568
Administrativos y personal de apoyo	58	109	19.844	19.996

* 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 dirección experta			Mandos intermedios y expertos			Técnicos			Administrativos		
	H	M	R	H	M	R	H	M	R	H	M	R
ALEMANIA SEGUROS	137.254	131.239	1	81.599	75.347	1	51.034	47.955	1	33.850	34.428	1
ARGELIA MAWDY	4.687.734			1.493.005	1.301.920	1	982.184	735.539	1	734.721	618.337	1
ARGENTINA MAWDY	*	29.439.266		12.814.774	9.716.059	1	6.090.775	5.662.782	1	2.720.598	2.825.800	1
ARGENTINA SEGUROS	31.862.985	29.368.338	1	18.888.806	19.413.449	1	10.851.952	10.539.738	1	7.406.599	8.263.906	1
BRASIL MAWDY	500.852	*		152.629	127.631	1	52.393	43.627	1	25.714	29.474	1
BRASIL SEGUROS	610.622	508.165	1	197.222	168.711	1	80.554	72.844	1	26.691	24.744	1
BANCO BRASIL	564.839	492.378	1	200.971	171.987	1	84.789	80.096	1	18.906	18.723	1
CHILE MAWDY	59.871.624	*		29.176.363	22.692.403	1	20.322.792	19.518.118	1	10.337.828	10.424.851	1
CHILE SEGUROS	86.018.678	92.479.783	1	45.888.873	44.458.113	1	25.657.507	26.274.432	1	14.559.361	14.479.341	1
CHINA MAWDY	*								*			
COLOMBIA MAWDY	*	*		49.552.000	86.282.000	2	33.088.800	40.939.826	1	21.031.000	18.889.760	1
COLOMBIA SEGUROS	334.940.835	254.839.906	1	110.413.114	90.138.277	1	44.882.985	43.219.171	1	23.896.563	26.706.290	1
COSTA RICA MAWDY				*	*			13.064.939			*	
COSTA RICA SEGUROS	*	34.076.491		*	15.328.977		9.585.789	7.991.883	1	6.109.334	6.102.688	1
ECUADOR MAWDY		70.122		14.358	17.506	1	12.778	13.768	1	7.527	7.515	1
ECUADOR SEGUROS	75.427	66.967	1	27.354	20.409	1	14.825	15.353	1	9.520	10.519	1
EL SALVADOR MAWDY	*	*		*			10.792	9.429	1	*	*	
EL SALVADOR SEGUROS	65.373	74.878	1	33.870	33.368	1	17.995	18.524	1	14.061	10.266	1
ESPAÑA	118.160	99.355	1	54.891	49.642	1	39.631	35.813	1	30.445	29.228	1
FUNESPAÑA	46.294	33.786	1	37.312	37.041	1	28.322	22.399	1	24.169	21.703	1
ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA SEGUROS	204.368	183.146	1	114.631	102.629	1	81.106	72.701	1	44.362	43.849	1
GUATEMALA MAWDY	*			192.383	*		74.893	118.291	2	*	*	
GUATEMALA SEGUROS	839.971	*		321.840	310.115	1	134.180	116.252	1	63.972	62.042	1
HONDURAS MAWDY	*				405.849			*		202.196	177.514	1
HONDURAS SEGUROS	1.753.349	1.403.064	1	652.817	747.690	1	384.253	348.256	1	288.801	290.556	1
HUNGRÍA MAWDY	*				*		*	*		*		
IRLANDA MAWDY	105.667	84.333	1	47.062	45.930	1	32.764	30.915	1	24.053	23.647	1
ITALIA MAWDY	84.536	76.500	1	42.134	33.648	1	29.319	29.514	1	23.849	23.651	1
ITALIA SEGUROS	116.012	96.865	1	62.400	55.699	1	43.070	43.028	1	33.329	38.667	1
MALTA MAWDY	*			26.400	23.509	1	19.566	18.799	1	17.368	16.964	1
MALTA SEGUROS	96.378	100.279	1	57.691	48.410	1	33.604	30.778	1	21.666	21.179	1
MÉXICO MAWDY	*			439.368	394.898	1	187.016	181.745	1	110.612	108.095	1
MÉXICO SEGUROS	2.524.520	2.058.000	1	758.736	686.620	1	281.468	319.534	1	214.364	254.029	1
NICARAGUA MAWDY	*	*		*			*	*		172.741	176.861	1

PAIS	Dirección y dirección experta			Mandos intermedios y expertos			Técnicos			Administrativos		
	H	M	R	H	M	R	H	M	R	H	M	R
NICARAGUA SEGUROS	1.449.345	3.115.649	2	767.673	623.961	1	415.977	303.152	1	220.072	216.990	1
PANAMÁ MAWDY	*	*		*	24.123		18.693	14.498	1	9.993	9.836	1
PANAMÁ SEGUROS	121.358	83.148	1	44.297	46.966	1	19.430	17.867	1	12.491	12.293	1
PARAGUAY MAWDY							*					
PARAGUAY SEGUROS	312.019.556	330.101.844	1	146.980.750	126.118.462	1	79.842.000	70.688.545	1	48.338.500	53.507.333	1
PERÚ SEGUROS	360.844	240.851	1	105.261	86.631	1	56.308	46.895	1	24.239	29.455	1
PORTUGAL MAWDY	64.106	*		29.566	26.636	1	19.363	18.506	1	18.945	17.876	1
PORTUGAL SEGUROS	83.141	88.029	1	39.197	38.746	1	26.577	25.703	1	20.148	21.139	1
PUERTO RICO SEGUROS	144.452	102.824	1	66.674	56.859	1	38.986	35.962	1	23.735	24.679	1
REPÚBLICA DOMINICANA MAWDY		3.070.218		816.776	821.326	1	521.283	357.247	1	308.978	302.786	1
REPÚBLICA DOMINICANA SEGUROS	5.929.924	5.299.205	1	1.883.229	1.577.709	1	822.480	746.778	1	419.931	419.231	1
TÚNEZ MAWDY	85.222	44.075	1	16.939	18.174	1	12.066	*		10.276	10.864	1
TURQUÍA SEGUROS	1.749.337	1.275.193	1	643.597	663.742	1	429.908	416.464	1	227.454	300.913	1
URUGUAY MAWDY	3.670.708	*		1.089.080	1.330.902	1	942.992	859.429	1	528.046	509.611	1
URUGUAY SEGUROS	5.867.350	*		3.325.403	2.847.122	1	2.133.038	1.688.628	1	1.430.527	1.456.414	1
VENEZUELA MAWDY	*	*		56.045	62.476	1	32.997	33.409	1	13.853	14.588	1
VENEZUELA SEGUROS	1.817.108	511.309	0	71.364	68.712	1	28.589	33.626	1	26.014	30.078	1

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

REMUNERACIONES FIJAS MEDIAS POR PAÍS Y GENERACIÓN cifras en moneda local

País	Veteranos	Baby Boomers	Generación X	Generación Y	Generación Z
ALEMANIA SEGUROS		52.514	56.156	54.014	34.496
ARGELIA MAWDY		*	2.168.667	941.351	607.869
ARGENTINA MAWDY	*	*	13.197.327	4.645.914	2.997.043
ARGENTINA SEGUROS	*	15.424.251	14.557.178	11.414.947	8.575.206
BRASIL MAWDY	*	51.807	151.980	67.625	34.894
BRASIL SEGUROS	*	106.853	141.149	94.664	46.822
BANCO BRASIL	*	177.200	145.245	79.203	32.133
CHILE MAWDY	*	27.593.192	19.759.891	13.919.322	13.372.424
CHILE SEGUROS		53.042.335	35.151.214	28.879.200	19.022.732
CHINA MAWDY			*		
COLOMBIA MAWDY		15.180.000	54.964.258	33.118.479	18.650.000
COLOMBIA SEGUROS		80.551.286	82.074.269	52.582.298	30.181.463
COSTA RICA MAWDY				18.622.572	6.008.340
COSTA RICA SEGUROS		*	21.058.057	9.859.605	7.248.420
ECUADOR MAWDY		7.451	22.197	10.040	8.353
ECUADOR SEGUROS		*	32.604	18.381	12.185
EL SALVADOR MAWDY			15.957	13.218	8.731

País	Veteranos	Baby Boomers	Generación X	Generación Y	Generación Z
EL SALVADOR SEGUROS		35.310	37.421	16.976	10.147
ESPAÑA	*	57.735	43.747	34.011	24.919
FUNESPAÑA		29.392	26.999	22.728	22.062
ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA SEGUROS	70.817	92.280	86.257	69.743	53.917
GUATEMALA MAWDY			*	124.166	160.811
GUATEMALA SEGUROS		281.746	306.094	142.750	67.394
HONDURAS MAWDY			*	242.418	199.044
HONDURAS SEGUROS		844.717	802.464	405.236	334.047
HUNGRÍA MAWDY			9.833.200	*	*
IRLANDA MAWDY		38.154	45.427	38.367	25.951
ITALIA MAWDY		57.053	34.763	27.549	23.244
ITALIA SEGUROS		64.391	50.882	44.918	35.985
MALTA MAWDY		*	17.077	27.725	18.188
MALTA SEGUROS		58.460	51.266	34.929	26.644
MÉXICO MAWDY		126.287	210.411	193.794	134.897
MÉXICO SEGUROS	*	1.258.754	599.064	417.502	288.603
NICARAGUA MAWDY		*	638.995	350.455	191.166
NICARAGUA SEGUROS		*	988.165	408.698	264.313
PANAMÁ MAWDY		*	26.912	16.601	10.104
PANAMÁ SEGUROS		83.255	36.579	24.749	14.010
PARAGUAY MAWDY				*	*
PARAGUAY SEGUROS			287.462.514	104.841.260	57.176.986
PERÚ SEGUROS	120.161	111.096	87.231	54.408	34.922
PORTUGAL MAWDY		23.103	27.881	19.213	16.699
PORTUGAL SEGUROS		41.821	30.768	22.246	20.757
PUERTO RICO SEGUROS	42.458	57.742	44.684	34.671	28.882
REPÚBLICA DOMINICANA MAWDY		2.865.295	962.469	498.670	326.283
REPÚBLICA DOMINICANA SEGUROS		3.609.058	1.815.311	766.564	476.369
TÚNEZ MAWDY		119.908	22.929	12.496	10.660
TURQUÍA SEGUROS		1.024.207	639.596	516.879	365.790
URUGUAY MAWDY			2.606.099	910.568	649.095
URUGUAY SEGUROS		3.573.367	2.404.881	2.311.974	1.352.495
VENEZUELA MAWDY		*	89.812	40.598	20.356
VENEZUELA SEGUROS	57.601	168.528	355.176	39.555	30.974

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

Remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución fija y variable, pago de sistemas de previsión de ahorro a largo plazo, por sexo.
DIRECTIVOS DE ESPAÑA POR SEXO Y EDAD: cifras en euros.
2023*

Edad	Nº de personas		Promedio retribución	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Veteranos				
Baby Boomers	167	44	244.849	176.083
Generación X	282	132	172.671	155.285
Generación Y	31	15	112.731	96.943

*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 6.21. Transacciones con partes vinculadas del las Cuentas Anuales Consolidadas 2023.

DIRECTIVOS POR SEXO Y PAÍS: cifras en moneda local.
2023

Países	Hombres	Mujeres	Promedio retribución hombres	Promedio retribución mujeres
ALEMANIA SEGUROS	10	4	187.892	191.675
ARGELIA MAWDY	4		6.124.146	
ARGENTINA MAWDY	2	3	*	33.280.593
ARGENTINA SEGUROS	25	13	36.093.518	35.201.189
BRASIL MAWDY	4	2	705.033	*
BRASIL SEGUROS	47	25	902.765	657.990
BANCO BRASIL	25	13	806.434	695.535
CHILE MAWDY	3	1	76.204.957	*
CHILE SEGUROS	19	10	102.211.730	113.507.021
CHINA MAWDY	1		*	
COLOMBIA MAWDY	2	2	*	*
COLOMBIA SEGUROS	18	11	463.465.751	321.317.122
COSTA RICA SEGUROS	1	5	*	37.604.158
ECUADOR MAWDY		3		81.122
ECUADOR SEGUROS	4	5	102.187	82.605
EL SALVADOR MAWDY	1	1	*	*
EL SALVADOR SEGUROS	8	5	79.704	93.918
ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA SEGUROS	68	40	291.105	241.161
FUNESPAÑA	14	5	63.497	44.905
GUATEMALA MAWDY	2		*	
GUATEMALA SEGUROS	6	2	1.364.500	*
HONDURAS MAWDY	1		*	
HONDURAS SEGUROS	8	11	2.008.430	1.551.069
HUNGRÍA MAWDY	1		*	
IRLANDA MAWDY	3	3	140.667	102.667
ITALIA MAWDY	10	4	111.636	96.250
ITALIA SEGUROS	8	8	164.035	127.381
MALTA MAWDY	2		*	
MALTA SEGUROS	17	8	121.920	117.341
MÉXICO MAWDY	2		*	
MÉXICO SEGUROS	30	15	3.540.494	2.665.204

2023

Países	Hombres	Mujeres	Promedio retribución hombres	Promedio retribución mujeres
NICARAGUA MAWDY	2	2	*	*
NICARAGUA SEGUROS	3	6	1.771.935	5.270.814
PANAMÁ MAWDY	1	2	*	*
PANAMÁ SEGUROS	13	9	176.746	106.420
PARAGUAY SEGUROS	9	14	370.142.889	506.032.296
PERÚ SEGUROS	64	28	529.075	289.262
PORTUGAL MAWDY	3	2	83.606	*
PORTUGAL SEGUROS	13	3	122.870	102.029
PUERTO RICO SEGUROS	24	15	217.101	142.466
REPÚBLICA DOMINICANA MAWDY		4		4.107.843
REPÚBLICA DOMINICANA SEGUROS	17	14	9.260.697	7.707.625
TÚNEZ MAWDY	4	7	117.423	49.866
TURQUÍA SEGUROS	36	35	2.357.017	1.589.173
URUGUAY MAWDY	3	1	4.646.522	*
URUGUAY SEGUROS	6	1	7.586.704	*
VENEZUELA MAWDY	1	1	*	*
VENEZUELA SEGUROS	12	7	3.498.628	626.993

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

Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local

MAPFRE aplica el principio de igualdad de oportunidades y no discriminación a todo proceso de selección, promoción y movilidad, siendo las aptitudes, los méritos, la valía y la capacidad profesional de las personas candidatas, los criterios a tener en cuenta para realizar de forma objetiva la elección.

En MAPFRE, el ratio salarial de la categoría inicial estándar se establece por nivel y la naturaleza de la función a desarrollar y no distingue por género.

Normalmente, el ratio de la categoría inicial estándar viene determinado por un convenio colectivo (sectorial o de empresa). Con carácter general, en aquellos países donde existe un salario mínimo local, la retribución de entrada de MAPFRE es superior. Por ejemplo, en España, sede del Grupo, el cociente es de 1,10.

Ratio de compensación total anual

Este ratio se calcula para los empleados de 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 MAWDY), 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 20,12. Iberia en España representa el 29,84 % de la plantilla del Grupo.

Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual

El ratio del incremento porcentual de la compensación total anual en España es de 0,43. 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.

Este ratio se calcula para los empleados de 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 MAWDY), 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. Iberia en España representa el 29,84% de la plantilla del Grupo.

Nota. 5.3. Siniestralidad laboral: métodos de cálculo

En 2023, se continúa trabajando los datos de siniestralidad a nivel global, ciñéndonos escrupulosamente a lo indicado en GRI 403.

Las fórmulas que se han utilizado para el cálculo de estos índices han sido:

- **Tasa de Frecuencia de Accidentes (TFA):** representa el número de accidentes con baja acaecidos durante la jornada de trabajo por cada millón de horas trabajadas.
- **Tasa de Frecuencia de Enfermedad Profesional (TFEP):** representa el número de enfermedades profesionales con baja acaecidos por cada millón de horas trabajadas.
- **Tasa de Incidencia de Enfermedades Profesionales (TIEP):** representa el número de enfermedades profesionales con baja por cada cien mil trabajadores.
- **Tasa de Incidencia de Accidentes de Trabajo (TIAT):** representa el número de accidentes de trabajo con baja por cada cien mil trabajadores.
- **Tasa de Días Perdidos (TDP):** representa el número de días perdidos por cada mil horas de trabajo.
- **Tasa de Absentismo Laboral (TAL):** hace referencia al número de días perdidos en el periodo en estudio en relación al total de días cotizados por la plantilla en el mismo periodo, indicando cuantos días se han perdido de cada cien.
- **Índice de Frecuencia:** representa el número de accidentes ocurridos por cada millón de horas trabajadas.
- **Índice de Gravedad:** representa el número de días perdidos por cada mil horas de trabajo.
- **Muertes por Accidente Laboral:** representa el número de muertes producidas como consecuencia de un accidente de trabajo por cada millón de horas trabajadas.
- **Muertes por Enfermedad Profesional:** representa el número de muertes producidas como consecuencia de una enfermedad profesional por cada millón de horas trabajadas.

Nota 6. Marco para identificar la contribución de MAPFRE a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Ambiental	<p>11. Ciudades Sostenibles</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. El capítulo 5.5. Innovación y digitalización en productos, servicios y procesos recoge la labor de CESVIMAP, un centro tecnológico de referencia global que enfoca su investigación tecnológica hacia, entre otros, la disminución de la tasa de accidentes y la definición de procesos de reparación más eficientes. (Meta 11.2)</p> <p>La actuación ante catástrofes y la mitigación del impacto que estas producen en las personas (Meta 11.5) es inherente a la actividad aseguradora. MAPFRE dispone de un marco de gestión del riesgo catastrófico (ver apartado 4.5.2 Integración de los aspectos ESG en los procesos de suscripción de MAPFRE). Ejemplo de ello son los siniestros catastróficos asociados a las tormentas de granizo en Europa, el huracán Otis en México y el incendio en Maui (Estados Unidos). El efecto de estos siniestros en el resultado atribuible del Grupo supone un impacto de 157 millones de euros.</p>
	<p>13. Acción por el clima</p> 	<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 6 "Comprometidos con el medio ambiente" describe las palancas para su transformación en una empresa baja en carbono y su desempeño (Para más información ver capítulo 8.2 Notas de información complementaria - Nota 8. 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 4.5.2. 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 e institucionales en relación con la adaptación al cambio climático, la mitigación y los sistemas de alerta temprana (Meta 13.3). Lo hace no solo de forma directa, a través de la participación en el Grupo Español de Crecimiento Verde, sino también promoviendo productos y servicios medioambientales (Para más información ver Capítulo 8.2 Notas de información complementaria - Nota 3. Productos Sostenibles)</p>

Social	<p>01. Fin de la Pobreza</p> <p>1 FIN DE LA POBREZA</p> 	<p>MAPFRE promueve que todas las personas, en particular las más vulnerables, tengan acceso a los servicios económicos, incluida la microfinanciación (meta 1.4). Dada la naturaleza de su actividad aseguradora, contribuye a fomentar la resiliencia de estas personas, reduciendo su exposición y vulnerabilidad ante fenómenos extremos (meta 1.5). En particular, la compañía promueve productos de alto contenido social con coberturas básicas (decesos, hogar, vida, etc) adaptadas a necesidades locales muy concretas y con primas reducidas, que contribuyen a prevenir y cubrir los riesgos personales de diferentes colectivos y que fomentan la cultura aseguradora. (Para más información ver Capítulo 8.2 Notas de información complementaria - Nota 3. Productos Sostenibles)</p> <p>Los voluntarios de MAPFRE y el programa de donaciones vinculado a este prestan asistencia a las personas que viven en la extrema pobreza y ayudan a erradicar este fenómeno (metas 1.1 y 1.2) (Para más información ver apartado 5.6.2.3 Ciudadanía corporativa)</p>
	<p>03. Salud y Bienestar</p> <p>3 SALUD Y BIENESTAR</p> 	<p>MAPFRE cuenta con un modelo de empresa saludable que permite sistematizar las actuaciones en materia de promoción de la salud tanto física como psíquica (Para más información ver Apartado 5.1.5 Salud y Bienestar). La estrategia de promoción de la salud del Grupo pasa por trabajar las principales causas de muerte y enfermedad en el mundo, que según la OMS consisten en la intervención en prevención de enfermedades no transmisibles y en bienestar psicoemocional (meta 3.4).</p> <p>A través de la promoción del microseguro (Para más información ver Capítulo 8.2 Notas de información complementaria - Nota 3. Productos Sostenibles), el Grupo contribuye a la cobertura sanitaria universal, la protección contra los riesgos financieros y el acceso a servicios de salud esenciales de calidad (meta 3.8)</p> <p>Asimismo, entre las líneas de acción de CESVIMAP (Para más información ver Capítulo 5.5. Innovación y digitalización en productos, servicios y procesos) 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>
	<p>08. Trabajo y crecimiento</p> <p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p> 	<p>MAPFRE, en el marco de la economía circular, proporciona a las pymes asesoramiento, capacitación, apoyo tecnológico e información, con el objetivo de mejorar la competitividad y la sostenibilidad del tejido empresarial en España (metas 8.3 y 8.4)</p> <p>El Grupo cuenta con una Política de Diversidad e Igualdad de Oportunidades a nivel global (Para más información ver Apartado 5.1.5. Diversidad, igualdad e inclusión) que se orienta a contribuir al logro del empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor (Para más información ver Capítulo 8.2 Notas de información complementaria - Nota 5.2. Información sobre remuneración) (meta 8.5); empleando en 2023 a 30.920 personas.</p> <p>En cuanto al empleo indirecto, MAPFRE promueve entre sus cerca de 125 mil proveedores (Para más información ver Capítulo 5.2. Generamos negocio a nuestros 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 81 mil mediadores. (Para más información ver Capítulo 5.3. Protegemos a nuestros clientes)</p>

Gobierno	<p>16. Instituciones Sólidas</p> 	<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 452 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) (Para más información ver Capítulo 7.2. Velamos por un comportamiento ético).</p>
	<p>17. Alianzas</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. (Meta 17.6 y 17.7) (Para más información ver Capítulo 8.2 Notas de información complementaria - Nota 7. Colaboración y participación en organizaciones empresariales y sectoriales)</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/sostenibilidad/compromisos-internacionales/).</p>

Se recoge 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 siniestralidad no solo redundará en mejorar las condiciones de salud y bienestar de la ciudadanía sino que también permite liberar recursos que, de otro modo, serían destinados por las aseguradoras a reparar los daños causados al espacio público y a los bienes inmuebles, orientándolos hacia la investigación buscando reducir aún más esta siniestralidad o desarrollar técnicas de reparación con menor impacto ambiental.</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 el Capítulo 8.2 Notas de información complementaria - Nota 3. Productos Sostenibles se recogen aquellos productos y servicios que responden a desafíos de la movilidad sostenible</p>	<p>En 2023 se trataron 5,335 vehículos, de los que se han recuperado un total de 57.472 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 el Capítulo 8.2 Notas de información complementaria - Nota 3. Productos Sostenibles se recogen aquellos productos de seguro que evitan y/o reparan los daños ocasionados en el medio ambiente.</p>	<p>En el Capítulo 8.2 Notas de información complementaria - Nota 3. 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 marco 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 7,33%. Para más información ver apartado 4.5.2.5. y Capítulo 8.2 Notas de información complementaria - Nota 4. Alineamiento de la Taxonomía según UE</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 2023, el consumo de energía se redujo en 33,29 GWh respecto al 2019, lo que supone un 21% de reducción, que supera el objetivo previsto de reducción del 11% para el año 2023.</p> <p>Se ha evitado el consumo de 276 toneladas de papel gracias a la firma electrónica biométrica, evitando la emisión de 251,75 tCO₂e en España y Portugal.</p>	<p>El total de generación fotovoltaica en 2023 ha supuesto 3,52 GWh lo que equivale a un 9,3% 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 Argentina, Chile, Costa Rica, Honduras, Perú, Puerto Rico, El Salvador 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 2023, se han destinados recursos por valor de 665.410 euros para el desarrollo del programa de voluntariado.</p>	<p>Durante el 2023 han participado 7.217 voluntarios, entre empleados y familiares, y se han desarrollado 1.917 actividades en todo el mundo, impactando directamente en más de 127 mil personas. El 21,3% de la plantilla global ha tenido una experiencia de voluntariado.</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 3. Productos sostenibles / A. Productos y servicios sociales)</p>	<p>En el Capítulo 8.2 Notas de información complementaria - Nota 3. Productos Sostenibles se recogen aquellos productos y servicios que responden a desafíos sociales y los problemas que enfrentan los grupos socialmente desfavorecidos.</p>	<p>El impacto global de las acciones de voluntariado orientadas directamente a poner fin a la pobreza fue en 2023 del 9,9%; generando el 2,8% de los fondos recaudados en colectas y alcanzando al 10,1% de los beneficiarios directos del programa.</p> <p>En el Capítulo 8.2 Notas de información complementaria - Nota 3. 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>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 2023, se han invertido 1,7 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 11.204 clínicas en 14 países.</p> <hr/> <p>Más de 27 mil empleados, un 90% 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> <hr/> <p>227.383 días perdidos por absentismo derivado de accidentes no laborales y enfermedades comunes. Reducción de 0,10 pps en el ratio de absentismo respecto al objetivo</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 100 mil euros destinados a investigar accidentes de tráfico y reducir siniestralidad.</p>	<p>CESVIMAP ha evaluado los sistemas ADAS de 33 modelos de vehículos diferentes, extrapolarlo resultados a múltiples versiones diferentes. Se cubre el 86 % de los modelos presentes en el catálogo de seguros de 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 3. PRODUCTOS SOSTENIBLES: Suscripción / 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 el Capítulo 8.2 Notas de información complementaria - Nota 3. Productos Sostenibles se recogen aquellos productos y servicios que responden a desafíos sociales y los problemas a los que se enfrentan los grupos socialmente desfavorecidos en relación a la cobertura sanitaria.</p>	<p>En el Capítulo 8.2 Notas de información complementaria - Nota 3. Productos Sostenibles se recogen aquellos productos y servicios que responden a desafíos sociales y los problemas a los que se enfrentan los grupos socialmente desfavorecidos en relación a la cobertura sanitaria.</p>
<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 otras, 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 1.258,9 millones de euros en 2023.</p>	<p>La mediana de la brecha ajustada global sobre retribución fija del Grupo, considerando un 99% de la plantilla, es de un 0,9%, porcentaje equivalente al del año anterior.</p> <p>Para 2023, en España donde el Grupo emplea al 29,84% de la plantilla, el ratio del salario de categoría inicial es de 1,10.</p> <p>En este ejercicio, 26.931 personas tienen asignados sistemas de retribución variable anual, lo que supone un 87,23% 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 48% sobre el gasto en proveedores de servicio de los 4 países donde está desplegado el proceso.</p> <p>Promoción de empleo indirecto a través de contrataciones con centros especiales de empleo o empresas de similares características por importe de 46.072,95 euros.</p>	<p>El proceso de homologación ESG comprende a cerca de 15 mil proveedores de siete países. Hasta el momento 10.499 proveedores de 6 países están homologados.</p> <p>El desempeño de los proveedores incluidos en la homologación en materias relacionadas con los derechos humanos y laborales es la siguiente: trabajo forzado 8,86/10 y trabajo infantil 8,50/10</p>

Contribución	KPI Financiero	KPI Gobierno
<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 452 proveedores de seguridad, lo que representa un 90% 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 millones de euros en 2023.</p>	<p>Grupo MAPFRE desarrolla su actividad institucional, principalmente, a través de 37 asociaciones empresariales y sectoriales, fundaciones, cámaras de comercio, y otras organizaciones sin ánimo de lucro.</p>

Nota 7. Colaboración y participación en organizaciones empresariales y sectoriales.

El Comité Ejecutivo, por mandato del Consejo de Administración, evalúa y aprueba anualmente el Mapa Global de Presencia Institucional de MAPFRE, que incluye un amplio listado de adhesiones, colaboraciones y alianzas con numerosas instituciones internacionales y nacionales en todos los países donde la compañía tiene presencia. 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)	
Asociación de Trabajadores Autónomos (ATA)	
Fundación SERES	
Forética	
Confederación Española de Asociaciones de Jóvenes Empresarios (CEAJE)	
Consejo Empresarial Alianza por Iberoamérica (CEAPI)	
Fundación Iberoamericana Empresarial (FIE)	
Cámara de Comercio Brasil-España	
Cámara de Comercio de EE.UU. en España	
Cámara Comercio Hispano-Turca	
Federação Nacional de Seguros Gerais (FENSEG)	BRASIL
Federação Nacional de Capitalização (FENACAP)	
Câmara Oficial Espanhola de Comércio no Brasil	
Federação Nacional de Previdência Privada e Vida (FENAPREVI)	

American Property Casualty Insurance Association	EE.UU.
Massachusetts Insurance Federation Inc.	
Insurance Association of Connecticut (CT)	
The Spain-U.S. Chamber of Commerce	MÉXICO
Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS)	
Cámara Española de Comercio, A.C.	
Cámara Oficial de Comercio de Perú	PERÚ
Puerto Rico Association of Insurance Companies	PUERTO RICO
Spain's Chamber of Commerce in Puerto Rico	
Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft (Asociación Alemana de Seguros)	ALEMANIA
Industrie - und Handelskammertag (Cámara de Comercio e Industrial)	MAPFRE RE
International Underwriters Association	
Federação Nacional das Empresas de Resseguros (FENABER)	
IUAL (International Union of Aerospace Insurers)	MAPFRE GLOBAL RISKS
Asociación Latinoamericana de Suscriptores Marítimos (ALSUM)	
The International Association of Engineering Insurers (IMIA)	
IUMI (International Union of Marine Insurance)	

Principales organizaciones sectoriales y Acuerdo de París

MAPFRE es socio de las principales organizaciones sectoriales de ámbito europeo y global de las que, adicionalmente, se analiza el grado de alineamiento con los objetivos del Acuerdo de París. Las adhesiones a instituciones centradas específicamente en la sostenibilidad y el cambio climático son aprobadas por tres niveles de órganos de gobierno: en primer lugar, por el Comité Operativo de Sostenibilidad; en segundo lugar, por el Comité Ejecutivo; y, por último, por el Comité de Riesgos y Sostenibilidad, que es una de las tres comisiones delegadas del Consejo de Administración.

Asociación Sectorial	Estado	Información de su actividad en acción por el clima
Institute of International Finance (IIF)	Alineada	<p>El Grupo de Expertos en Políticas Financieras Sostenibles (SFPEG) promueve el diálogo de la industria sobre desarrollos políticos y regulatorios en la esfera climática y ESG, y opciones para apoyar una mayor alineación de los marcos jurisdiccionales y los estándares globales emergentes.</p> <p>En 2023 el IIF ha presentado el informe "The Role of The Financial Sector in the Net Zero Transition: Assessing Implications for Policy, Supervision and Market Frameworks" el informe incluye algunas recomendaciones para que los gobiernos y los responsables políticos hagan posible una transición que abarque toda la economía</p>
CRO Forum	Alineada	<p>El CRO Forum es un grupo de alto nivel formado por Directores de Riesgos de las principales compañías de seguros europeas que cotizan en bolsa, y de algunas que no cotizan.</p> <p>En 2023, ha publicado un documento de posición que explora los sistemas de almacenamiento de energía como un importante campo emergente para el sector de los seguros. Según la entidad, la descarbonización de la economía implica nuevas inversiones masivas y el desarrollo de infraestructuras de energías renovables, que a su vez requiere la disponibilidad de tecnologías para almacenar la energía en diversas escalas temporales.</p>
Pan-European Insurance Forum (PEIF)	Alineada	<p>El PEIF es un foro en el que los directores generales de las principales aseguradoras europeas intercambian y exponen sus puntos de vista sobre las cuestiones políticas y reglamentarias que afectan al sector asegurador europeo.</p> <p>En 2023, el PEIF ha participado en el Diálogo sobre Resiliencia Climática promovido por la Comisión Europea. El Diálogo es un grupo especial copresidido por la DG CLIMA y la DG FISMA, y es una de las acciones que la Comisión ha emprendido para reducir la brecha de protección climática, tal y como se anunció en la Estrategia de la UE para la Adaptación al Cambio Climático y la Estrategia para la Financiación de la Transición a una Economía Sostenible.</p>
The Geneva Association	Alineada	<p>La Geneva Association es la única asociación internacional de compañías de seguros; sus miembros son CEOs de diferentes compañías de seguros y reaseguros.</p> <p>La asociación profundiza en los retos urgentes relacionados con el clima a través de una línea de investigación sobre cambio climático y medio ambiente. En colaboración con reaseguradoras y expertos, su trabajo se centra en buscar soluciones innovadoras para la gestión de riesgos y estrategias de inversión con las que aseguradoras y otras partes interesadas puedan acelerar la transición hacia una economía más resiliente, baja en carbono y respetuosa con la naturaleza.</p> <p>En 2023 organizó, entre otros, un acto sobre política pública en materia de transición energética titulado "Cambio climático: La mitigación y el papel de las aseguradoras en la transición energética" para destacar el papel activo que desempeñan las aseguradoras a través de estrategias de inversión y desarrollo de productos para apoyar vías de transición responsables.</p>
European Financial Services Roundtable (EFR)	Alineada	<p>El EFR reúne a los Presidentes y CEOs de los principales bancos y compañías de seguros en Europa. Entre sus prioridades se encuentra las finanzas sostenibles y el cambio climático.</p> <p>En noviembre de 2015, los Presidentes y CEOs miembros de EFR (Incluido el Presidente de MAPFRE) firmaron una declaración (vigente hasta el momento) en apoyo de una respuesta firme y ambiciosa al cambio climático.</p> <p>En 2023, el EFR acogió una sesión sobre la situación de la gestión de los riesgos climáticos y medioambientales en el sector financiero, con la participación de Frank Elderson, miembro del Comité Ejecutivo del BCE y vicepresidente del Consejo de Supervisión del BCE</p>
Global Reinsurance Forum (GRF)	Alineada	<p>El GRF está compuesto por 13 reaseguradoras líderes mundiales; su principal objetivo es promover un mercado mundial del reaseguro estable, innovador y competitivo.</p> <p>El GRF respalda el informe de investigación "Anchoring Climate Change Risk Assessment in Core Business Decisions in Insurance." de 2022 elaborado por la Geneva Association</p> <p>Las empresas miembros del GRF están dispuestas a colaborar con las aseguradoras y otras partes interesadas, en un esfuerzo por aprovechar la evaluación de los riesgos del cambio climático para la adaptación y mitigación de los mismos.</p>

Asociación Sectorial	Estado	Información de su actividad en acción por el clima
		El CFO Forum es un grupo de alto nivel formado y al que asisten los CFOs de las principales compañías de seguros europeas que cotizan en bolsa, y de algunas que no cotizan.
The European CFO Forum	Alineada	En enero de 2023 CFO Forum junto con Insurance Europe han publicado de forma conjunta mensajes clave sobre el primer conjunto de normas europeas de información sobre sostenibilidad de EFRAG. En esta declaración, ambas entidades se comprometen a apoyar la transición hacia una economía sostenible y a abordar el cambio climático con carácter prioritario. Así mismo manifiestan su firme apoyo al objetivo de la UE de transformar Europa en una economía climáticamente neutra para 2050.

Además, la pertenencia de MAPFRE a estas y otras organizaciones, como la Net Zero Asset Owner Alliance (NZAOA), entre otras, permite a la Compañía participar en diferentes grupos de trabajo centrados en el cambio climático y otros retos medioambientales relacionados, que ayudan a identificar las próximas políticas e iniciativas regulatorias que pueden afectar a las actividades de la compañía, al tiempo que contribuyen a los debates públicos nacionales e internacionales relevantes sobre cómo evaluar los riesgos del cambio climático.

CONTRIBUCIONES Y OTROS GASTOS

	2023	2022	2021
Grupos de presión, representación de intereses o similares	1.413.000 €	1.949.000 €	2.207.000 €
Campañas / organizaciones / candidatos políticos locales, regionales o nacionales	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Asociaciones, cámaras de comercio o grupos exentos de impuestos (por ejemplo, think tanks)	625.000 €	665.000 €	576.000 €
Otros (por ejemplo, gastos relacionados con medidas electorales o referendos)	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Total de contribuciones y otros gastos	2.038.000 €	2.614.000 €	2.783.000 €

MAPFRE apoya la mayor parte de sus actividades de promoción, lobby, defensa de intereses o similares, en asociaciones comerciales e industriales locales e internacionales en las que el Grupo participa como miembro, al tiempo que obtiene una visión global y completa de las tendencias de la industria y del marco normativo, así como orientación sobre cuestiones de interés para el sector asegurador, su impacto, sus riesgos y sus oportunidades.

El gasto correspondiente a contribuciones de las entidades sectoriales e institucionales citadas fue de alrededor de 2 millones de euros en 2023, entre las que destacan, atendiendo al importe de las contribuciones: The Geneva Association (contribución: 80.709 euros, European CFO Forum (62.000 euros) e Institute of International Finance –IIF (35.944 euros).

Los principales temas de interés en torno a los que se ha centrado el trabajo de estas entidades sectoriales en 2023 son, por orden de importancia:

- 1) Estrategia de la UE para inversores minoristas -RIS (457.887 euros);
- 2) Información corporativa financiera y no financiera (400.651 euros);
- 3) Regulación financiera y prudencial (286.179 euros).

El total de las contribuciones aportadas a las cámaras de comercio en los diferentes países ascienden a 367.314 euros.

Marco de actuación para un relacionamiento institucional responsable

En relación con los gobiernos y autoridades, MAPFRE desarrolla sus actividades empresariales con pleno respeto a la normativa vigente de los países en los que opera, actuando de conformidad con lo dispuesto en el Código de Ética y Conducta del Grupo, así como en la Política Anticorrupción y la

Política de Sostenibilidad corporativa de la compañía.

Desde 2019, MAPFRE está inscrito en el Registro de Transparencia de la Unión Europea, con el objetivo de impulsar la transparencia y la apertura en la interacción con las instituciones comunitarias, posibilitando su participación en el proceso de toma de decisiones y de elaboración de las políticas públicas y contribuyendo, en definitiva, a reforzar la confianza institucional. Esta inscripción conlleva, asimismo, el respeto a determinados principios éticos y de comportamiento en el curso de su labor de representación de intereses con las instituciones de la UE, recogidos en un código de conducta.

La actividad institucional de MAPFRE y sus objetivos de interlocución con las diferentes entidades en las que participa respecto a asuntos de política pública relacionados con los diferentes temas materiales de la Compañía se resume a continuación.

Tema material	Asunto de política pública	Interlocución con asociaciones	Objetivo de la interlocución
Adaptación del negocio al cambio climático	Riesgo de suscripción ante el cambio climático	Insurance Europe, The Geneva Association, Institute of International Finance, UNESPA	Sensibilizar sobre el hecho de que el compromiso con la sostenibilidad y la adaptación al cambio climático ha estado en el centro de las actividades de las aseguradoras durante décadas y de la contribución positiva de las aseguradoras europeas en este ámbito. Concienciar acerca de la necesidad de colaboración con las autoridades públicas con respecto a la mitigación o adaptación.
	Brecha de protección climática	Insurance Europe, Pan-European Insurance Forum, The Geneva Association, UNESPA	Apoyar y promover un mayor desarrollo de la cartografía de riesgos de los peligros naturales a nivel global.
Innovación y digitalización	Seguro de riesgos cibernéticos	Insurance Europe, The Geneva Association, Institute of International Finance	Crear una mayor concienciación sobre el papel que desempeñan las aseguradoras cibernéticas en el fortalecimiento de la resiliencia cibernética de la UE y de las condiciones requeridas para tal papel (por ejemplo, acceso a los datos). Sensibilizar, en particular a las PYMES, sobre la necesidad de contar con ciberresiliencia y el papel de los seguros en ella.
	Inteligencia artificial	European Financial Services Roundtable, Insurance Europe, The Geneva Association, Pan-European Insurance Forum, UNESPA	Promover un marco regulatorio proporcional, compatible con la tecnología digital, preparado para el futuro y basado en principios que fomenten la innovación y permitan que los consumidores y las aseguradoras se beneficien de la digitalización.
	Insurtech	European Financial Services Roundtable, Insurance Europe, Institute of International Finance, UNESPA	Defender la importancia de respetar el principio de "mismas actividades, mismos riesgos, mismas normas"
	Ciberseguridad	CRO Forum, Insurance Europe, Institute of International Finance, UNESPA	Contribuir de forma constructiva en los debates regulatorios de la UE (Comisión Europea, EIOPA, ENISA) sobre la propia ciberseguridad de las aseguradoras.
Ciberseguridad y privacidad	Divulgación de información cibernética	European Financial Services Roundtable, Insurance Europe	Promover la colaboración con reguladores (ENISA, EIOPA) para desarrollar una base mínima de información que favorezca la adecuada suscripción, sin perjuicio de que dicha información a compartir pueda evolucionar más adelante.
	Brecha de protección cibernética	The Geneva Association, Pan-European Insurance Forum, UNESPA	Explorar el desarrollo de acuerdos de colaboración entre autoridades públicas y actores privados (PPP) en el ámbito de los riesgos cibernéticos.
	Acceso a datos	Insurance Europe, UNESPA	Aumentar y mejorar el acceso a los datos a las aseguradoras
	Protección de datos & privacidad	Insurance Europe	Establecer un diálogo constructivo con el EDPB
Gestión del talento	Desarrollo profesional	EnClave de Personas	Debatir sobre los nuevos modelos de relación profesional y la necesidad de evolucionar los modelos de desarrollo profesional.

Tema material	Asunto de política pública	Interlocución con asociaciones	Objetivo de la interlocución
Protección a los clientes	Inclusión financiera	European Financial Services Roundtable, Insurance Europe, The European CFO Forum, Institute of International Finance, UNESPA	Procurar el desarrollo normativo en materia de diversidad, equidad e inclusión (DEI) en el sector de los seguros
	Responsabilidad medioambiental	Insurance Europe, The Geneva Association, Pan-European Insurance Forum, UNESPA	Apoyar la comercialización voluntaria de seguros de responsabilidad civil medioambiental y las actividades de concienciación.
	Brecha de protección en pensiones y salud	European Financial Services Roundtable, Insurance Europe, The Geneva Association, Pan-European Insurance Forum	Favorecer el acceso a información adecuada y proporcionada sobre las características de los productos de pensiones, teniendo en cuenta las prácticas nacionales vigentes. Aumentar la conciencia entre los reguladores/supervisores y las partes interesadas sobre la necesidad de que las personas ahorren para la jubilación y sobre los beneficios del ahorro a largo plazo.
	Educación Financiera	Insurance Europe, UNESPA	Sensibilizar a reguladores sobre la educación financiera como elemento clave de la protección del consumidor.
Inversiones sostenibles	Taxonomía Ambiental y Social	Insurance Europe, The European CFO Forum, The Geneva Association, UNESPA	Trasladar los esfuerzos y acciones de MAPFRE en materia de sostenibilidad ambiental y social
Productos y servicios sostenibles	Suscripción de productos sostenibles	European Financial Services Roundtable, Insurance Europe, The European CFO Forum, Pan-European Insurance Forum, UNESPA	Establecer criterios claros y homogéneos en materia ESG respecto a la evaluación por parte de las entidades de rating.

Nota 8. Indicadores ambientales

TABLA I. CONTEXTO MEDIOAMBIENTAL

	Unidades	2023*	2022	2021
Empleados bajo reporte ambiental (Informe Integrado) *	empleados	30.544	30.988	31.243
	%	98,61	98,70	96,60
Empleados bajo certificación de gestión ambiental (ISO 14001)	empleados	13.558	15.332	15.140
	%	43,92	48,99	46,81
Empleados bajo certificación de gestión de energía (ISO 50001)	empleados	8.950	9.408	7.864
	%	28,99	30,06	24,32
Empleados bajo certificación de huella de carbono (ISO 14064)	empleados	27.988	26.743	26.344
	%	90,35	85,46	81,46
Cobertura SIGMAYEc ³ respecto al volumen de primas	%	97,47	94,50	92,46

*En 2023 comienza el proceso de integración de la entidad Funespaña en los procesos corporativos de recopilación de magnitudes ambientales. La tabla incorpora datos de empleados de Funespaña.

TABLA II. CONTROL DEL SIGMAYEC³

	Unidades	2023	2022	2021
Diagnóstico y supervisiones medioambientales	Uds.	3	0	12
Auditorías medioambientales internas	Uds.	59	57	54
Auditorías medioambientales de certificación	Uds.	48	39	38
Activos sujetos a controles medioambientales	%	43,92%*	48,99 %	46,81 %

Cumplimiento ambiental: En relación a multas de carácter ambiental, en 2023 no se tiene constancia de haber recibido ninguna multa significativa.

Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales: 1,28 millones de euros

El Grupo MAPFRE (en Alemania, Argentina, Brasil, España, 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.

*En 2023 comienza el proceso de integración de la entidad Funespaña en los procesos corporativos de recopilación de magnitudes ambientales. La tabla incorpora datos de empleados de Funespaña.

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, así como GWP basado en "IPCC Fifth Assessment Report (AR5) over a 100-year period"

	Unidades	2023*	2022	2021
Huella de carbono (emisiones GEI)				
Alcance 1	tCO ₂ e	10.422	9.939,46	10.035,33
Alcance 2 (market based)	tCO ₂ e	7.678	11.830,17	11.144,46
Alcance 2 (location based)	tCO ₂ e	18.458	26.742,72	24.860,21
Alcance 3	tCO ₂ e	46.944	39.957,48	29.276,65
Total emisiones GEI (Alcance 1 + 2 (market based))	tCO ₂ e	18.100	21.769,63	21.179,8
Total emisiones GEI (Alcance 1 + 2 (market based)+3)	tCO ₂ e	65.043	61.727,1	50.456,44

Indicadores Huella de carbono

Emisiones por empleado	tCO ₂ e/ empleado	2,13	2,04	1,61
Emisiones por primas	tCO ₂ e/ prima	2,13	2,22	2,28
Cobertura de la huella de carbono respecto al número de empleados	%	98,61	98,7	96,6

*En 2023 comienza el proceso de integración de la entidad Funespaña en los procesos corporativos de recopilación de magnitudes ambientales. La tabla incorpora datos ambientales de Funespaña de forma parcial y por categorías.

Las principales magnitudes ambientales de Funespaña en 2023 han sido: Alcance 1 1.947 tCO₂e, Alcance 2 (market based) 0 tCO₂e, Alcance 3 846 tCO₂e, Consumo total de energía 11.897.247 kWh, Consumo total de combustibles en fuentes fijas 2.650.016 kWh, Consumo total de combustibles en fuentes móviles 2.269.938 kWh, Consumo total de gas natural 3.761.813 kWh, Energía eléctrica adquirida 3.215.479 kWh, Consumo total de agua 19.190 m³, Consumo total de papel 6.512 kg

TABLA IV. DESGLOSE DE HUELLA DE CARBONO Y CATEGORÍAS INCLUIDAS EN LOS DIFERENTES ALCANCES

	Unidades	2023*	2022	2021
Alcance 1	tCO ₂ e	10.422,02	9.939,46	10.035,33
Gas natural	tCO ₂ e	2.971,11	2.917,37	2.726,27
	m ³	1.457.577,41	1.447.293,69	1.442.049,33
Combustibles instalaciones fijas	tCO ₂ e	1.227,53	593,04	1.388,14
	l	611.874,66	293.708,41	458.673,95
Gases refrigerantes	tCO ₂ e	1.665,15	1.841,75	1.478,7
	kg	880,76	1.058,62	752,8
Combustibles en vehículos propios	tCO ₂ e	4.558,23	4.587,3	4.685,84
	l	2.070.833,16	2.038.286,37	1.969.118,07
Alcance 2	tCO ₂ e	7.696,61	11.830,17	11.144,46
Energía eléctrica	GWh	91,52	96,8	92,18
Alcance 3	tCO ₂ e	4.6943,55	39.957,48	29.276,64
Viajes de empresa (avión, tren y autobús)	tCO ₂ e	4.544,4	3.028,42	2.494,41
	km	35.615.678,5	33.178.651,96	14.506.837,52
Viajes de empresa (vehículos)	tCO ₂ e	1.985,18	1.976,81	1.118,66
	km	11.913.073,32	11.582.672,9	6.523.547,28
Consumo de papel	tCO ₂ e	966,32	1.042,77	1.332,9
Residuo de papel	tCO ₂ e	12,15	12,42	10,86
Consumo de tóner	tCO ₂ e	115,99	128,1	74,73
Residuo de tóner	tCO ₂ e	77,91	120,26	94,75
Residuo fluorescente	tCO ₂ e	0,11	0,1	0,31
Commuting	tCO ₂ e	39.241,5	33.648,59	24.150,04

*En 2023 comienza el proceso de integración de la entidad Funespaña en los procesos corporativos de recopilación de magnitudes ambientales. La tabla incorpora datos ambientales de Funespaña de forma parcial y por categorías.

Las principales magnitudes ambientales de Funespaña en 2023 han sido: Alcance 1 1.947 tCO₂e, Alcance 2 (market based) 0 tCO₂e, Alcance 3 846 tCO₂e, Consumo total de energía 11.897.247 kWh, Consumo total de combustibles en fuentes fijas 2.650.016 kWh, Consumo total de combustibles en fuentes móviles 2.269.938 kWh, Consumo total de gas natural 3.761.813 kWh, Energía eléctrica adquirida 3.215.479 kWh, Consumo total de agua 19.190 m³, Consumo total de papel 6.512 kg

TABLA V. CONSUMO DE RECURSOS*

	Unidades	2023**	2022	2021
ENERGÍA				
Consumo de energía total	GWh	133,51	135,93	127,99
Consumo de gas natural	GWh	15,44	15,58	14,56
Consumo de combustible instalaciones fijas	GWh	5,28	2,54	1,33
Consumo de combustibles instalaciones móviles	GWh	21,27	21,01	19,93
Electricidad convencional adquirida	GWh	27,82	33,86	31,79
Electricidad adquirida de fuentes renovables	GWh	63,7	62,94	60,39
Energía consumida/empleado	kWh / empleado año	4.370,91	4.487,51	4.093,89
Energía consumida/prima	kWh/prima (miles€)	4,37	4,9	5,77
AGUA*				
Consumo de agua total	m ³	634.000,77	680.776,78	585.781,98
Consumo de agua por empleado	m ³ / empleado	20,76	21,97	18,73
PAPEL				
Consumo de papel total	Tm	1.120	1.136	1.456,83
TÓNER**				
Consumo tóner	Kg	9.682,7	10.693	10.266

*Consumo de agua de la red pública adecuado a las limitaciones locales.

**En 2023 comienza el proceso de integración de la entidad Funespaña en los procesos corporativos de recopilación de magnitudes ambientales. La tabla incorpora datos ambientales de Funespaña de forma parcial y por categorías.

Las principales magnitudes ambientales de Funespaña en 2023 han sido: Alcance 1 1.947 tCO₂e, Alcance 2 (market based) 0 tCO₂e, Alcance 3 846 tCO₂e, Consumo total de energía 11.897.247 kWh, Consumo total de combustibles en fuentes fijas 2.650.016 kWh, Consumo total de combustibles en fuentes móviles 2.269.938 kWh, Consumo total de gas natural 3.761.813 kWh, Energía eléctrica adquirida 3.215.479 kWh, Consumo total de agua 19.190 m³, Consumo total de papel 6.512 kg

TABLA VI. RESIDUOS

	Unidades	2023*	2022	2021
RESIDUOS				
CANTIDAD TOTAL DE RESIDUOS GESTIONADOS	Toneladas	3.567	3.318	3.063
CANTIDAD TOTAL DE RESIDUOS PELIGROSOS	Toneladas	178	218	1.937
CANTIDAD TOTAL DE RESIDUOS NO PELIGROSOS	Toneladas	3.389	3.100	1.126
RESIDUOS PELIGROSOS **				
Reutilización	Toneladas	14	25	41
Reciclado	Toneladas	131	162	1.861
Otras operaciones de valorización	Toneladas	4,35	N/D	N/D
TOTAL RESIDUOS PELIGROSOS VALORIZADOS	Toneladas	149,76	187	1.902
RESIDUOS NO PELIGROSOS***				
Reutilización	Toneladas	0,5	0	N/D
Reciclado	Toneladas	3.047	2.886	1.009
Otras operaciones de valorización	Toneladas	69	N/D	N/D
TOTAL RESIDUOS NO PELIGROSOS VALORIZADOS	Toneladas	3.116	2.886	1.009
RESIDUOS PELIGROSOS **				
Incineración	Toneladas	1,91	N/D	1
Vertedero	Toneladas	26	31	35
Otras operaciones de eliminación	Toneladas	0,52	N/D	N/D
TOTAL RESIDUOS PELIGROSOS ELIMINADOS	Toneladas	28,28	31	35
RESIDUOS NO PELIGROSOS***				
Incineración	Toneladas	0,37	N/D	N/D
Vertedero	Toneladas	272	215	117
Otras operaciones de eliminación	Toneladas	0	N/D	N/D
TOTAL RESIDUOS NO PELIGROSOS ELIMINADOS	Toneladas	272,5	215	117
CANTIDAD TOTAL RESIDUOS ELIMINADOS	Toneladas	301	246	151
CANTIDAD TOTAL RESIDUOS VALORIZADOS	Toneladas	3.266	3.072	2.911
RESIDUOS ELIMINADOS	%	8,43	7,43	4,95
RESIDUOS VALORIZADOS	%	91,57	92,57	95,05
CANTIDAD DE RESIDUOS GENERADOS POR EMPLEADO	(Tonelada/ empleado)	0,11	0,11	0,09

*Incluidos los datos procedentes de la Entidad Funespaña.

**Se consideran Residuos Peligrosos: Absorbentes contaminantes, aceite usado, amalgamas, anticongelante, aparatos médicos, disolvente, baterías de plomo, envases plásticos contaminados, filtros de cabina, lodos acuosos con disolvente, lodos agua-aceite, lodos de lavadero, lodos de pintura y barniz, mezclas de hidrocarburos, pilas domésticas, polvo de lijado, residuos de iluminación, residuos de pintura y barniz, residuos sanitarios, sprays y aerosoles vacíos y residuos eléctricos y electrónicos.

***Se consideran Residuos No Peligrosos: Absorbentes no peligrosos, aceite usado de cocina, aluminio, basura mezclada, basura orgánica, catalizadores usados, chatarra, envases mezclados, lunas, madera, medicamentos, neumáticos, papel, cartón, paragolpes, plásticos, radiografías, residuos sanitarios, soporte, tapones de plástico, tóner y vidrio.

Nota 9. 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 Sostenible (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 gobierno (ESG) en suscripción e inversiones.
- Informe de RepRisk, para evaluar y monitorizar los riesgos ESG de conducta empresarial relacionados, entre otros, con los derechos humanos.
- Auditorías internas, de control y cumplimiento.
- Homologación de proveedores con criterios ambientales, sociales y de gobierno (ESG) entre los que se incluyen los aspectos relacionados con los derechos humanos, la no discriminación y el cumplimiento de la normativa ambiental y laboral.

Asimismo, la compañía dispone de los siguientes mecanismos de reclamación y reparación que cubren todas las circunstancias recogidas en los 10 Principios:

- Comité Operativo de Sostenibilidad
- Comité de Ética Corporativo.
- Canales para denuncias éticas derivadas del incumplimiento del Código Ético y de Conducta, disponibles para cualquier grupo de interés y anónimo.
- Canales y medios específicos para la protección de los derechos y la gestión de las reclamaciones de los clientes.

La siguiente tabla muestra el compromiso específico de la organización para cada uno de los diez principios del Pacto Mundial y los derechos humanos, así como las principales medidas de prevención y mitigación, junto con los mecanismos de reclamación y reparación disponibles. Estos compromisos y mecanismos son adicionales a los ya citados.

Principios del pacto mundial	Compromiso público de MAPFRE con los DDHH	Prevención y mitigación (diligencia debida)	Mecanismos de reclamación y reparación	
Derechos humanos	Principio 1 "Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia"	<ul style="list-style-type: none"> · Formación en materia de DDHH a empleados y proveedores, como medida de prevención 	<ul style="list-style-type: none"> · Canal de denuncias éticas 	
	<ul style="list-style-type: none"> · Política de Derechos Humanos · Política de Sostenibilidad Corporativa 			
Normas laborales	Principio 2 "Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos"	<ul style="list-style-type: none"> · Concienciación sobre la Agenda 2030 de Naciones Unidas 		
	Principio 3 "Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva"	<ul style="list-style-type: none"> · MAPFRE firma la adhesión a los Principios de ONU Mujeres y se adhiere a las Normas de Conducta para para Empresas de Naciones Unidas en materia LGTBI 	<ul style="list-style-type: none"> · Distintivo de Igualdad en la Empresa (Ministerio de Igualdad de España) · Certificado EFR 	
	Principio 4 "Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción"	<ul style="list-style-type: none"> · Red Mundial de Empresas y Discapacidad del OIT · Charter de la Diversidad · Política de Diversidad e Igualdad de Oportunidades · Compromisos sociales 2022 – 2024, asumidos en Junta General de Accionistas celebrada en 2022. Entre otros, cerrar la brecha salarial de género, con el umbral de tolerancia del 1% o 3,5% de la plantilla con personas con discapacidad. (Para más información ver Apartado 4.3. Estrategia de sostenibilidad) 	<ul style="list-style-type: none"> · 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 2022-2024 	<ul style="list-style-type: none"> · Protocolo de acoso para empleados · Departamentos de Recursos Humanos · Representación legal de los trabajadores
	Principio 5 "Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil"			
	Principio 6 "Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación"			
Medio ambiente	Principio 7 "Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente"	<ul style="list-style-type: none"> · Paris Pledge for Action · Adhesión a la Alianza de Propietarios de Activos para las Emisiones Netas Cero (NZAOA) · Política de Medioambiente · Compromisos ambientales 2022 – 2024, asumidos en Junta General de Accionistas celebrada en 2022 (Para más información ver Apartado 4.3. Estrategia de sostenibilidad) 	<ul style="list-style-type: none"> · Sistema de gestión ambiental (SIGMAYEc3) 	
	Principio 8 "Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental"	<ul style="list-style-type: none"> · Compromisos ambientales 2022 – 2024 (Para más información ver Apartado 4.5. La sostenibilidad en nuestro negocio) 		
	Principio 9 "Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente"			

Principios del pacto mundial	Compromiso público de MAPFRE con los DDHH	Prevención y mitigación (diligencia debida)	Mecanismos de reclamación y reparación
<p>Principio 10</p> <p>Anticorrupción</p> <p>“Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno”</p>	<p>· Política Anticorrupción</p>	<p>· Marco Anticorrupción de MAPFRE</p> <p>· Modelo de prevención de riesgos penales</p> <p>· Sistemas y procedimientos internos establecidos para detectar situaciones de corrupción, prevención del fraude y prevención de blanqueo de capitales</p>	<p>· Canal de Denuncias Financieras y Contables accesibles a empleados.</p>

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

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

Asimismo, en cuanto al enfoque de debida diligencia en materia de derechos humanos, MAPFRE implementa la misma en base a cuatro momentos:

- El establecimiento de compromisos y diseño de acciones preventivas.
- La definición y ejecución de planes de acción en relación a cada uno de estos.
- La verificación y evaluación de las acciones puestas en marcha.
- La adopción de medidas correctivas en caso de ser necesarias.

En cada una de estos cuatro momentos, cabe destacar las siguientes buenas prácticas:

Acciones preventivas:

En MAPFRE, la protección de los derechos humanos se encuentra vinculada a la normativa interna aprobada al más alto nivel de la organización. Dicha protección se encuentra reforzada a través de los compromisos adquiridos por el Grupo al adherirse a distintos principios e iniciativas de Naciones Unidas.

Planes de acción:

Además de incluir el respeto a los derechos humanos, las normativas (como, por ejemplo, la norma

de compras de MAPFRE y su marco de inversión responsable) definen los roles y responsabilidades de los equipos impactados por la reglamentación.

MOMENTOS DEL ENFOQUE DE DEBIDA DILIGENCIA EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS



Verificación y evaluación:

Periódicamente se reporta al Comité Operativo de Sostenibilidad, Comité de Riesgos y Sostenibilidad y al Consejo de Administración los avances y el nivel de consecución de los compromisos concretos del Grupo en materia ESG recogidos en el Plan de Sostenibilidad, entre los que se encuentran cuestiones relacionadas con los derechos humanos.

Acciones correctivas:

MAPFRE pone a disposición de todos su grupos de interés canales de consulta y denuncia asociados a los comportamientos éticos y las prácticas contrarias a los derechos humanos

En cuanto a la remediación de los impactos adversos el Grupo establece los siguientes tres niveles de participación:

Relación causal: cuando se identifiquen actividades de MAPFRE que por sí mismas son suficientes para producir un impacto adverso en el medioambiente o en los derechos humanos, la Compañía establecerá planes de acción orientados a reparar los impactos reales causados y, en su caso, a detener o prevenir las conductas de las que se derivan tales prácticas.

Relación de contribución: en aquellos casos donde la relación comercial de MAPFRE con sus proveedores o sus operaciones de inversión aumente sustancialmente la amenaza de un impacto negativo, la Compañía establecerá planes de acción orientados a: detener o prevenir su contribución al impacto real causado por un tercero y colaborará con la reparación de la parte del impacto negativo que le corresponda; asimismo, en la medida de lo posible, MAPFRE utilizará su capacidad de influencia para mitigar los impactos residuales.

Relación de vinculación: cuando existe relación entre el impacto negativo causado por un tercero y los productos, servicios o actividades de MAPFRE. En estos casos, la Compañía establecerá planes de acción orientados a, en la medida de lo posible, utilizar su capacidad de influencia para que el causante del impacto adverso prevenga o mitigue el mismo.

Nota 10. Ciberseguridad y continuidad del negocio

MAPFRE aborda de manera integrada la actuación en materia de ciberseguridad y continuidad del

negocio.

Líneas estratégicas y medidas relacionadas con la ciberseguridad

Protección frente a los ciberriesgos	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación temprana de los factores externos susceptibles de modificar las necesidades de protección de los activos, fundamentalmente: nivel de amenaza, requerimientos regulatorios, requerimientos internos derivados del proceso de transformación y requerimientos de los grupos de interés. • Evaluación y evolución continua de los mecanismos de prevención, detección y respuesta frente a los ciberataques. • Evaluación y evolución continua de los mecanismos de resiliencia operativa. • Gestión del riesgo de seguridad de terceros.
Responsabilidad proactiva	<ul style="list-style-type: none"> • Adecuación temprana a la regulación de aplicación en materia de ciberseguridad y/o privacidad en las diferentes geografías en las que opera. • Incorporación desde el diseño de los aspectos de seguridad y privacidad necesarios para proteger adecuadamente la privacidad de los datos personales. • Aplicación en los procesos de la compañía de las medidas técnicas y organizativas adecuadas, no solo para garantizar la protección y cumplir con las normativas de aplicación sino para evidenciar su cumplimiento ante autoridades de control e interesados.
Cultura de ciberseguridad y privacidad	<ul style="list-style-type: none"> • Plan permanente de concienciación y sensibilización. • Plan permanente de formación y capacitación. • Obtención de certificaciones reconocidas en materia de seguridad, privacidad y protección de datos.
Protección desde el principio	<ul style="list-style-type: none"> • Integración de la ciberseguridad y la privacidad en el ciclo de vida de las nuevas iniciativas y proyectos 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.
Fomento de la colaboración, tanto público-privada como privada- privada	<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, CSIRT.es, INCIBE y FS-ISAC. • Participación en asociaciones que fomenten la privacidad y en iniciativas sectoriales e institucionales orientadas a clarificar la aplicación del RGPD, como el DPO Forum o la DPO Community.

Medidas relacionadas con la protección de las personas y continuidad del negocio

De manera integrada y alineada con la actuación en los ámbitos de privacidad de datos y ciberseguridad. Para más información ver [Capítulo 7.3. Promovemos la Ciberseguridad y Privacidad de datos](#), página 186), MAPFRE identifica como elementos indispensables en materia de seguridad la protección de las personas que trabajan en el Grupo y sus instalaciones, así como la adecuada resiliencia de sus operaciones y de los servicios que presta:

Protección de las personas

La protección de las personas que trabajan en MAPFRE se materializa proporcionando un entorno de trabajo seguro, consecuencia de la implantación desde la fase de proyecto y mantenimiento en el tiempo, de medidas de protección de las instalaciones; el desarrollo, implantación, mantenimiento y prueba de planes de autoprotección en los centros de trabajo; o el diseño e implantación de medidas específicas en eventos, viajes y desplazamientos del personal (especialmente a zonas de riesgo), incluyendo actuaciones de formación y el apoyo directo y especializado ante la aparición de situaciones de riesgo o crisis.

El año 2023, se ha dado seguimiento a más de 1.400 viajes realizados por empleados de diferentes países. Además, se han realizado instalaciones y mantenimientos de sistemas de seguridad y de protección contra incendios en 186 edificios. En materia de emergencias, en este ejercicio se han realizado más de 448 simulacros de emergencia, habiendo recibido formación en esta materia más de 2.329 empleados.

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 2023, cabe destacar la concesión por parte de AENOR de la certificación de los Sistemas de Gestión de Continuidad de Negocio ISO22301 a las entidades de seguros de MAPFRE ubicadas en Perú y Malta, así como a MAPFRE TECH. A las nuevas certificaciones, se une la renovación y mantenimiento de las obtenidas en años previos por MAPFRE España, MAPFRE RE, MAPFRE Global Risks, MAPFRE Inversión, MAPFRE Portugal, MAPFRE México, MAPFRE Turquía, MAPFRE Puerto Rico, MAPFRE BHD (República Dominicana), MAPFRE Honduras, MAPFRE Panamá, MAPFRE Costa Rica, MAPFRE Inversiones (Brasil), Solunion y el SOC Global del Grupo MAPFRE. Lo anterior hace que el 68,7% de las primas del Grupo MAPFRE estén respaldadas por Planes de Continuidad de Negocio certificados bajo la norma ISO 22301 lo que, más allá de evidenciar en la mayor medida posible el cumplimiento regulatorio en la materia, respalda y evidencia el compromiso de MAPFRE con sus clientes y el servicio que les presta.

De manera adicional y dando cumplimiento a la planificación definida, en 2023 se han llevado a cabo, junto a las pruebas de todos los Planes Continuidad de Negocio de las entidades, pruebas específicas de los Planes de Recuperación frente a Desastres de los Data Centers corporativos, diseñadas para probar las capacidades de resiliencia operativa digital en caso de un evento de gran desastre o catástrofe. Se han ejecutado también pruebas de contingencia parcial destinadas a probar las capacidades de alta disponibilidad y respaldo mutuo entre Data Centers, así como de recuperación de información, frente a potenciales eventos que provocaran la pérdida de servicios y elementos críticos específicos.

Señalar por último que en 2023 se ha lanzado un programa para la ejecución en las distintas entidades del Grupo de ejercicios de ciber crisis por sus Comités de Crisis locales. Para ello se ha desarrollado un material específico que sirve de soporte y guía para la realización de estos simulacros de ciber incidentes, por los Comités de Crisis de las distintas entidades. Estos ciber ejercicios ya han sido realizados por los Comités de Crisis de Argentina, Puerto Rico y Alemania. El material entregado incorpora las principales lecciones aprendidas de los incidentes reales sufridos, con objeto de garantizar un entrenamiento adecuado de nuestros directivos en la gestión de este tipo de situaciones.

Nota 11. 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

MAPFRE ha establecido un modelo de referencia corporativo en materia de privacidad y protección de datos destinado a garantizar el cumplimiento de sus obligaciones. El modelo desarrolla e implanta medidas de diversa índole que permitan garantizar el cumplimiento de los principios relativos al tratamiento de datos: "licitud, lealtad y transparencia", "limitación de la finalidad", "minimización de datos", "exactitud", "integridad y confidencialidad" y "responsabilidad proactiva". Tomando como referencia el RGPD, el modelo se adecúa a las distintas normativas de aplicación, dando seguimiento y analizando los diferentes pronunciamientos de los reguladores, a fin de garantizar el alineamiento de los criterios corporativos con las mismas y atendiendo, en tiempo y forma, los derechos de los interesados. Mediante este modelo de referencia, el Grupo MAPFRE asegura el cumplimiento de un estándar de protección común y homogéneo en todo el Grupo, que se complementará con la adhesión de las distintas entidades del grupo a las Normas Corporativas Vinculantes (BCR) que se han desarrollado y presentado a la Agencia Española de Protección de Datos.

MAPFRE cuenta con un DPO (Data Protection Officer) Corporativo y un área específicamente dedicada a velar por la privacidad y protección de datos de carácter personal. Así como, de un 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 aquellos países donde MAPFRE está presente y la legislación requiere de dicha figura, se dispone de Data Protection Officers locales y de sus respectivos Comités de Privacidad y Protección de Datos, con dependencia funcional de los homólogos corporativos.

MAPFRE dispone de una Oficina Corporativa de Privacidad y Protección de Datos (OCPPD), órgano que centraliza la respuesta a los ejercicios de los derechos de ciudadanos de la UE en los que MAPFRE tiene operaciones, a fin de garantizar su adecuada y oportuna satisfacción. Es el punto de referencia de las actividades en ese ámbito, aportando una visión única y global, posibilitando la homogeneidad de los procesos y criterios relacionados con esta materia.

Medidas de cumplimiento

En cuanto a los procesos asociados al cumplimiento de las legislaciones vigentes en materia de protección de datos, se lleva a cabo un permanente análisis de los diferentes pronunciamientos emitidos por parte de los distintos reguladores, especialmente los europeos, para incorporarlos, en caso necesario, en los procesos afectados.

MAPFRE realiza un seguimiento sobre el uso de datos de sus clientes para finalidades secundarias a la relación contractual, y en 2023 sobre el 19,2% de sus clientes se ha contactado para finalidades secundarias.

Por otro lado, todos los empleados son conscientes de las obligaciones de garantizar, entre otros aspectos, la confidencialidad de la información y el cumplimiento de las normativas de protección de datos, estableciéndose en el Código Ético y de Conducta de MAPFRE, así como en su Código Telemático, la posibilidad de que, ante un incumplimiento de estos principios, se adopten las sanciones que correspondan según el régimen disciplinario vigente

Las medidas disciplinarias aplicables a los empleados por este tipo de incumplimientos dependen de diversos factores, tales como el país, la legislación local o convenio colectivo de aplicación, y la gravedad y/o reincidencia en la comisión de tales conductas contrarias a las políticas de MAPFRE. Sin perjuicio de ello, en términos generales las sanciones que pueden imponerse suelen ser: apercibimiento o amonestación escrita en los casos leves, suspensión de empleo y sueldo en los casos graves, y despido disciplinario en los casos muy graves.

Como gestión activa de riesgos de terceros, se traslada a los proveedores terceros requisitos de seguridad y privacidad proporcionales al riesgo de los servicios que prestan para el Grupo MAPFRE, con objeto de garantizar una protección homogénea de los activos corporativos y de la resiliencia operativa.

De manera adicional, se llevan a cabo auditorías de cumplimiento del RGPD y las normativas de privacidad y protección de datos, siguiendo los planes anuales de auditoría. En 2023, se han llevado a cabo 28 auditorías de las anteriormente citadas, llevadas a cabo por empresas externas especializadas en las mismas.

Nota 12. Principales datos fiscales por países - Continúa en página siguiente

País	Ingresos de terceros	Ingresos Entidad Vinculada	Total ingresos	Resultado antes impuestos	Impuesto sobre beneficio	
					Pagado	Devengado
ALEMANIA	889.540.195	1.120.000	890.660.195	13.551.807	-615.019	-6.892.510
ARGELIA	-10.000	0	-10.000	-1.801.981	0	0
ARGENTINA	336.643.382	0	336.643.382	-7.312.970	-3.541.274	-2.262.425
BÉLGICA	209.847.364	0	209.847.364	36.390.089	-11.000.000	-9.178.872
BRASIL	6.136.291.872	3.275	6.136.295.147	999.749.582	-227.038.165	-237.403.424
CHILE	639.410.035	268.197	639.678.231	17.457.516	4.083.170	-3.208.575
CHINA	18.303	0	18.303	1.246.304	0	0
COLOMBIA	698.874.982	5.039.721	703.914.703	-108.101	-70.354.614	12.163.396
COSTA RICA	95.902.913	0	95.902.913	2.538.623	-1.338.443	-727.043
ECUADOR	102.095.301	0	102.095.301	-4.119.243	-47.906	394.580
EE.UU.	3.037.233.162	15.228.151	3.052.461.313	-30.539.439	-7.700.366	5.953.620
EGIPTO	2.398	0	2.398	-229.714	0	0
EL SALVADOR	122.442.790	1.400.417	123.843.207	7.180.886	-169.971	-2.051.667
ESPAÑA	7.130.398.581	5.798.940.890	12.929.339.472	463.363.908	-9.537.749	-87.290.455
FRANCIA	388.523.697	0	388.523.697	-2.543.420	-1.419.255	-1.181.459
GRECIA	0	0	0	0	0	0
GUATEMALA	134.169.848	0	134.169.848	6.001.680	-678.087	-1.197.994
HONDURAS	137.352.345	0	137.352.345	5.456.991	-1.430.866	-2.002.154
HUNGRÍA	3.908.814	0	3.908.814	364.661	-33.737	-33.154
INDIA	1.242	0	1.242	147.920	0	0
IRLANDA	50.949.873	0	50.949.873	-1.236.664	-26.300	160.356
ITALIA	576.123.324	0	576.123.324	-139.207.814	-1.011.532	20.850.988
MALASIA	13.180.185	0	13.180.185	5.321.967	0	-1.380.258
MALTA	366.990.524	2.307.000	369.297.524	24.798.042	-44.932.974	-8.388.693
MEXICO	2.561.558.717	0	2.561.558.717	64.157.755	-13.912.253	-15.146.848
NICARAGUA	23.874.245	0	23.874.245	2.805.202	-592.881	-805.190
PANAMÁ	291.784.476	9.158.626	300.943.102	-6.708.239	0	-1.005.094
PARAGUAY	85.882.125	0	85.882.125	7.635.457	0	-769.853
PERÚ	1.018.146.299	0	1.018.146.299	15.900.843	-5.139.954	-2.107.448
PORTUGAL	236.064.653	2.350	236.067.003	11.548.416	978.037	-2.712.376
PUERTO RICO	402.506.211	0	402.506.211	36.452.344	-124.523	-10.410.245
REINO UNIDO	493.184.104	0	493.184.104	34.047.873	-581.700	-6.469.096
R. DOMINICANA	513.136.642	0	513.136.642	23.449.326	3.906.419	-6.097.677
SINGAPUR	98.587.872	0	98.587.872	17.422.380	-1.106.893	-3.150.298
TÚNEZ	16.413.284	0	16.413.284	-228.795	-228.855	-584.326
TURQUÍA	543.432.459	0	543.432.459	29.248.958	-253.391	-6.445.782
URUGUAY	182.554.824	0	182.554.824	14.859.015	-1.575.297	-1.698.777
VENEZUELA	20.516.717	0	20.516.717	668.505	12.916	-19.705
TOTAL	27.557.533.755	5.833.468.627	33.391.002.382	1.647.729.671	-395.411.462	-381.098.459

Cifras en euros

Principales datos fiscales por países - Viene de página anterior

País	Capital y Prima de Emisión	Reservas Brutas	Empleados	Activos Tangibles distintos de Tesorería	Tasa fiscal Nominal
ALEMANIA	29.145.000	166.463.144	527	4.641.088	30 %
ARGELIA	0	1.373.929	47	0	26 %
ARGENTINA	249.561.770	191.766.977	984	18.325.686	25 %
BÉLGICA	0	0	11	258.603	25 %
BRASIL	1.094.922.150	1.293.738.656	4.916	122.658.056	34 %
CHILE	73.539.937	94.312.906	429	5.847.144	27 %
CHINA	398.440	-29.585.305	4	0	25 %
COLOMBIA	239.671.409	-19.187.550	1.016	18.331.470	35 %
COSTA RICA	15.654.191	445.620	90	9.030.688	30 %
ECUADOR	6.385.059	-648.327	240	4.230.333	25 %
EE.UU.	0	50.057.924	2.055	59.664.717	21 %
EGIPTO	0	-1.640.747	0	0	23 %
EL SALVADOR	19.951.071	1.214.432	185	7.360.214	30 %
ESPAÑA	-2.125.608.001	5.978.471.966	11.505	1.473.115.382	25 %
FRANCIA	0	0	32	73.910	25 %
GRECIA	0	112.321	0	0	22 %
GUATEMALA	4.097.838	416.702	181	2.383.779	25 %
HONDURAS	6.970.668	1.384.623	213	2.948.858	25 %
HUNGRÍA	0	0	6	1.711	9 %
INDIA	0	-5.888.767	0	0	35 %
IRLANDA	0	-16.000	127	900.433	13 %
ITALIA	205.823.000	-4.333.114	600	12.056.590	24 %
MALASIA	0	0	0	0	24 %
MALTA	20.007.900	117.243.697	353	125.219.975	35 %
MEXICO	213.785.585	-5.919.312	1.860	60.777.907	30 %
NICARAGUA	4.743.689	1.868.219	122	924.114	30 %
PANAMÁ	229.115.865	43.578.069	495	7.226.480	25 %
PARAGUAY	19.712.092	29.405.157	195	9.634.343	10 %
PERÚ	133.480.078	35.733.201	1.407	93.614.771	30 %
PORTUGAL	36.088.198	40.384.605	445	30.869.694	21 %
PUERTO RICO	89.201.034	126.577.137	530	43.263.370	38 %
REINO UNIDO	0	0	12	930.325	25 %
R. DOMINICANA	17.503.000	95.150.507	1.073	35.124.030	27 %
SINGAPUR	0	0	9	66.004	17 %
TÚNEZ	0	3.313.569	69	308.369	15 %
TURQUÍA	237.532.190	241.144.170	633	35.821.651	25 %
URUGUAY	14.990.051	721.299	160	2.341.150	25 %
VENEZUELA	978.012.449	-212.753.583	342	5.265.275	34 %
TOTAL	1.814.684.664	8.234.906.126	30.873	2.193.216.118	---

Cifras en euros

En los Anexos 1 y 2 de las Cuentas Anuales Consolidadas de MAPFRE S.A. se detallan las sociedades que componen el Grupo y las principales actividades. Las subvenciones recibidas por MAPFRE durante el ejercicio no son significativas. En cuanto a la presencia de MAPFRE en centros financieros clasificados por el FMI como extraterritoriales y/o en aquellas jurisdicciones consideradas por la OCDE como no conformes o parcialmente conformes, es de aplicación lo establecido en las pautas de actuación 2 y 4 de la Política Fiscal (<https://www.mapfre.com/gobierno-corporativo/>), alineada con los principios y recomendaciones del Código de Buenas Prácticas Tributarias.

8.3. Índice de Contenidos GRI

Declaración de uso	MAPFRE S.A. ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre 1 de enero 2023 y 31 de diciembre 2023.
GRI 1 usado	GRI 1: Fundamentos 2021
Estándares Sectoriales GRI aplicables	No Aplica.

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	Otras referencias
GRI 2: Contenidos Generales (2021)	Contenido 2-1 Detalles organizacionales	a) Página 1, Portada Informe Integrado 2023	
		b) Página 12, 1.4. Nuestra estructura	
		c) Informe Anual Consolidado 2023 /Informe de Gestión Consolidado 2023 / G) MEMORIA CONSOLIDADA / 1. INFORMACIÓN GENERAL SOBRE LA ENTIDAD Y SU ACTIVIDAD. Documento disponible en la web corporativa www.mapfre.com	
		d) Página 8, 1.1. Nuestra actividad Página 11, 1.3. Modelo de negocio y presencia	
	Contenido 2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	a) Página 12, 1.4. Nuestra estructura	
		b) Página 18, 1.7 Hitos principales y cifras destacadas Página 44, 3. Gestión de riesgos Página 195, 8.1. Bases de preparación y presentación del informe	
		c) i) Página 12, 1.4.2. Estructura funcional Página 33, 1.7.2.3. Hechos relevantes	
		c) ii) Página 191, 7.4. Responsables y transparentes con la fiscalidad	
		c) iii) Página 63, 4.2 Materialidad: nuestras prioridades	
	c) En el Anexo I de las Cuentas Anuales se refleja para cada entidad la participación y el método de consolidación utilizado (integración global, puesta en equivalencia). Asimismo, en la Cuenta de Resultados de MAPFRE S.A. se separa el Resultado atribuible a la Sociedad Dominante y el atribuible a Participaciones No Dominantes (minoritarios). Documento disponible en la web corporativa www.mapfre.com		
Contenido 2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	a) Página 195, 8.1. Bases de preparación y presentación del informe		
	b) Página 195, 8.1. Bases de preparación y presentación del informe		
	c) Página 195, 8.1. Bases de preparación y presentación del informe		
	d) Página 195, 8.1. Bases de preparación y presentación del informe		
Contenido 2-4 Actualización de la información	Página 195, 8.1. Bases de preparación y presentación del informe		

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	Otras referencias
GRI 2: Contenidos Generales (2021)	Contenido 2-5 Verificación externa	a) Página 195, 8.1. Bases de preparación y presentación del informe Página 35, 2. Gobierno Corporativo	
		b) i) Página 195, 8.1. Bases de preparación y presentación del informe Informe de verificación externa	
		b) ii) Página 195, 8.1. Bases de preparación y presentación del informe Informe de verificación externa	
		b) iii) Página 195, 8.1. Bases de preparación y presentación del informe Informe de verificación externa	
	Contenido 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	a) Página 7, 1. Somos MAPFRE	ODS 12
		b) i) Página 7, 1. Somos MAPFRE	
		b) ii) Página 121, 5.2. Generamos negocio para nuestros proveedores	
		b) Página 129, 5.3. Protegemos a nuestros clientes	
		c) Página 121, 5.2. Generamos negocio para nuestros proveedores Página 147, 5.6. Nuestra huella social, valor compartido	
	Contenido 2-7 Empleados	a) Página 92, 5.1. Desarrollamos a nuestras personas	ODS 8, 17
		b) i) Página 92, 5.1. Desarrollamos a nuestras personas	
		b) ii) Página 92, 5.1. Desarrollamos a nuestras personas	
		b) iii) No hay empleados con horas no garantizadas	
		b) iv) 8.2. Notas de información complementaria / Página 218, Nota 5. Indicadores Personas y Organización / Página 218, Nota 5.1. Altas y Bajas y despidos por nivel de puesto en 2023	
b) v) 8.2. Notas de información complementaria / Página 218, Nota 5. Indicadores Personas y Organización / Página 218, Nota 5.1. Altas y Bajas y despidos por nivel de puesto en 2023			
v) Página 107, 5.1.4. Salud y Bienestar			
c) i) 8.2. Notas de información complementaria / Página 218, Nota 5. Indicadores Personas y Organización / Página 218, Nota 5.1. Altas y Bajas y despidos por nivel de puesto en 2023			
c) ii) Página 92, 5.1. Desarrollamos a nuestras personas			
d) Página 92, 5.1. Desarrollamos a nuestras personas			
e) Página 92, 5.1. Desarrollamos a nuestras personas			
Contenido 2-8 Trabajadores que no son empleados	a) i) Página 94, 5.1.1. Talento	ODS 8, 17	
	a) ii) Página 94, 5.1.1. Talento		
	b) i) Página 129, 5.3. Protegemos a nuestros clientes		
	b) ii) Página 129, 5.3. Protegemos a nuestros clientes		
Contenido 2-9 Estructura de gobernanza y composición	c) iii) Página 129, 5.3. Protegemos a nuestros clientes	ODS 5, 16	
	a) Página 36, 2.1. Estructura del gobierno		
	b) Página 36, 2.1. Estructura del gobierno		
	c) i) Página 39, 2.2. Diversidad y experiencia		
	c) ii) Página 36, 2.1. Estructura del gobierno		
	c) iii) Para conocer la antigüedad de los miembros del consejo se puede acceder a través de los enlaces habilitados en la web corporativa. Documento disponible en apartado de Organización de la web corporativa www.mapfre.com		
	c) iv) Página 36, 2.1. Estructura del gobierno		
	c) v) Página 39, 2.2. Diversidad y experiencia		
	c) vi) Página 39, 2.2. Diversidad y experiencia		
	c) vii) Página 39, 2.2. Diversidad y experiencia		
c) viii) Página 39, 2.2. Diversidad y experiencia			
Contenido 2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	a) Página 36, 2.1. Estructura del gobierno	ODS 5, 16	
	b) i) Página 36, 2.1. Estructura del gobierno		
	b) ii) Página 36, 2.1. Estructura del gobierno		
	b) iii) Página 36, 2.1. Estructura del gobierno		
	b) iv) Página 36, 2.1. Estructura del gobierno		
Contenido 2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	a) Página 36, 2.1. Estructura del gobierno	ODS 16	
	b) Página 36, 2.1. Estructura del gobierno		

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	Otras referencias
GRI 2: Contenidos Generales (2021)	Contenido 2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	a) Página 45, 3.1.1. Gobierno del Sistema de Gestión de Riesgos	Principios 1-10 Pacto Mundial
		b) i) Página 36, 2.1. Estructura del gobierno	ODS 16
		b) ii) Página 45, 3.1.1. Gobierno del Sistema de Gestión de Riesgos	
		c) Página 45, 3.1.1. Gobierno del Sistema de Gestión de Riesgos	
	Contenido 2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	a) i) Página 36, 2.1. Estructura del gobierno	Principios 1-10 Pacto Mundial
		a) ii) Página 36, 2.1. Estructura del gobierno	
		b) Página 36, 2.1. Estructura del gobierno	
	Contenido 2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	a) Página 195, 8.1.1. Acerca de este Informe Página 63, 4.2. Materialidad: nuestras prioridades	Principios 1-10 Pacto Mundial
		b) Página 195, 8.1.1. Acerca de este Informe Página 63, 4.2. Materialidad: nuestras prioridades	
	Contenido 2-15 Conflictos de interés	a) Página 39, 2.2. Diversidad y experiencia Política de Gestión de Conflictos de Interés y en el apartado D.6 del Informe Anual Gobierno Corporativo 2023. Documentos disponibles en la web corporativa www.mapfre.com	ODS 16
		b) i) Página 36, 2.1. Estructura del gobierno	
		Información recogida en Curriculum Vitae de los consejeros y en los apartados A.6, C.1.10, C.1.11 y C.1.12 del Informe anual de Gobierno Corporativo. Información y documento disponible en la web corporativa www.mapfre.com	
		b) ii) Información de la participación de los consejeros en el capital social de MAPFRE disponible en la sección Organización de la página web corporativa www.mapfre.com	
		b) iii) Las participaciones significativas se recogen en la página web corporativa www.mapfre.com	
		b) iv) Información recogida en el Informe sobre Operaciones Vinculadas del ejercicio publicado con ocasión de la Junta General, en el apartado D del Informe Anual de Gestión consolidado 2023 y en la nota 6.21 de la Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas 2023. Documento disponible en la web corporativa www.mapfre.com	
	Contenido 2-16 Comunicación de inquietudes críticas	a) Página 192, 7.4.2. Control tributario y control del riesgo; Página 140, 5.3.5.2 Quejas y reclamaciones	ODS 16
		b) Página 261, 8.3. Índice de Contenidos GRI	Principios 1-10 Pacto Mundial
	Contenido 2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	a) La información sobre los conocimientos que debe tener el Consejo de Administración se recoge en el apartado C.1.5 del Informe Anual de Gestión Consolidado 2023. Documento disponible en la web corporativa www.mapfre.com	
	Contenido 2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	a) Página 99, 5.1.1.9. Evaluación del desempeño Página 261, 8.3. Índice de Contenidos GRI	ODS 16
		b) Página 99, 5.1.1.9. Evaluación del desempeño	
c) Información recogida en los apartados C.1.17 y C.1.18 y en la recomendación 36 del Informe Anual de Gobierno Corporativo 2023 y en el Título I. "Consejo de Administración" y Título II. "Comisión y Comités Delegados" del Reglamento del Consejo de Administración de MAPFRE. Documentos disponibles en la web corporativa www.mapfre.com			
Contenido 2-19 Políticas de remuneración	a) i) Página 41, 2.3. Sistema retributivo	Principios 1,2, 3, 4,6 y 10 Pacto Mundial	
	a) ii) Página 103, 5.1.3. Retribución, beneficios y reconocimiento Página 41, 2.3. Sistema retributivo		
	a) iii) Información recogida en la Política de Remuneraciones de los Consejeros 2022-2024 y en el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros. Documentos disponibles en la web corporativa www.mapfre.com		
	a) iv) Información recogida en la Política de Remuneraciones de los Consejeros 2022-2024 y en el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros. Documentos disponibles en la web corporativa www.mapfre.com		
	a) v) Información recogida en la Política de Remuneraciones de los Consejeros 2022-2024 y en el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros. Documentos disponibles en la web corporativa www.mapfre.com		
	b) Página 176, 7.1.2. El sistema de control interno		

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	Otras referencias
GRI 2: Contenidos Generales (2021)	Contenido 2-20 Proceso para determinar la remuneración	a) i) Página 41, 2.3. Sistema retributivo	
		Esta información se recoge en el apartado "1. Introducción" de la Política de Remuneraciones de los Consejeros y en el apartado A.1.1. del Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros. Documentos disponibles en la web corporativa https://www.mapfre.com	
		a) ii) Página 41, 2.3. Sistema retributivo	
		Información recogida en los apartados 1. Introducción y 2. Principios Generales, de la Política de Remuneraciones de los Consejeros, así como en el apartado A.4 del Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros. Documento disponible en la web corporativa www.mapfre.com .	
		a) iii) Página 36, 2.1. Estructura del gobierno Página 41, 2.3. Sistema retributivo	
		No se ha contado con asesoramiento externo a estos efectos, pero sí se han tenido en cuenta informes externos. Esta información y la participación, en su caso, de asesores externos se detalla en el apartado A.1.1. del Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros. Documento disponible en la web corporativa www.mapfre.com .	
		b) Información recogida en el apartado B.4 del Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros. Tras la celebración de la Junta General de Accionistas, se publica el resultado de las votaciones a las propuestas de la Junta. Documentos disponibles en la web corporativa www.mapfre.com .	
Contenido 2-21 Ratio de compensación total anual	a) 8.2 Notas de información complementaria / Página 218, Nota 5. Indicadores de Personas y Organización / Página 226, Nota 5.2. Información sobre remuneración. Documento disponible en la web corporativa www.mapfre.com .	Principios 1,2, 3, 4,6 y 10 Pacto Mundial	
	b) 8.2 Notas de información complementaria / Página 218, Nota 5. Indicadores de Personas y Organización / Página 226, Nota 5.2. Información sobre remuneración. Documento disponible en la web corporativa www.mapfre.com .		
	c) 8.2 Notas de información complementaria / Página 218, Nota 5. Indicadores de Personas y Organización / Página 226, Nota 5.2. Información sobre remuneración. Documento disponible en la web corporativa www.mapfre.com .		
Contenido 2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	a) Carta del Presidente; Página 36, 2.1. Estructura del gobierno		

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	Otras referencias
GRI 2: Contenidos Generales (2021)	Contenido 2-23 Compromisos y políticas	a) i) Página 171, 7.1 Nuestros principios: debida diligencia, control y cumplimiento / 8.2. Notas de información complementaria, página 251, Nota 9. Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos	ODS 13, 16
		a) ii) Página 171, 7.1.1. Debida diligencia / 8.2. Notas de información complementaria, página 251, Nota 9. Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos	
		a) iii) Página 171, 7.1.1. Debida diligencia	
		a) iv) Página 171, 7.1.1. Debida diligencia	
		b) i) Página 180, 7.2.2. Respeto a los derechos humanos	
		b) ii) Página 180, 7.2.2. Respeto a los derechos humanos	
		c) Página 171, 7.1 Nuestros principios: debida diligencia, control y cumplimiento	
		d) Página 171, 7.1 Nuestros principios: debida diligencia, control y cumplimiento	
	Contenido 2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	a) i) Página 176, 7.1.2. El sistema de control interno	ODS 16, 17
		a) ii) Página 176, 7.1.2. El sistema de control interno	
		a) iii) Página 179, 7.2. Velamos por un comportamiento ético	
		a) iv) Página 179, 7.2. Velamos por un comportamiento ético	
	Contenido 2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	a) 8.2. Notas de información complementaria, página 251, Nota 9. Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos	ODS 16
		b) Página 175, 7.1.1.3. Canales de consulta y denuncia	
		c) Página 180, 7.2.1.1. Procedimientos iniciados por MAPFRE en relación a conductas laborales contrarias al Código Ético y de Conducta; Página 181, 7.2.2.1. Los derechos humanos en la cadena de valor; Página 182, 7.2.2.2. Protección de los empleados frente al acoso moral y sexual en el trabajo;	
		d) Página 172, 7.1.1.1. Debida diligencia en materia de derechos humanos	
		e) Página 175, 7.1.1.3. Canales de consulta y denuncia; Página 180, 7.2.1.2. Actividad del canal de consultas y denuncias sobre el Código Ético y de Conducta; Página 185, 7.2.3.4. Actividad del canal de denuncias financieras y contables	
	Contenido 2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	a) i) ii) iii) Página 175, 7.1.1.3. Canales de consulta y denuncia;	Principios 1-10 Pacto Mundial
	Contenido 2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	a) i) Página 174, 7.1.1.2. Modelo de Prevención de Riesgos Penales; Página 188, 7.3.2. Privacidad de datos	ODS 16
		a) ii) Página 174, 7.1.1.2. Modelo de Prevención de Riesgos Penales; Página 188, 7.3.2. Privacidad de datos	Principios 7,8,9 y 10 del Pacto Mundial
		b) i) Página 174, 7.1.1.2. Modelo de Prevención de Riesgos Penales; Página 188, 7.3.2. Privacidad de datos	
		b) ii) Página 174, 7.1.1.2. Modelo de Prevención de Riesgos Penales; Página 188, 7.3.2. Privacidad de datos	
		c) Página 174, 7.1.1.2. Modelo de Prevención de Riesgos Penales; Página 188, 7.3.2. Privacidad de datos	
	Contenido 2-28 Afilación a asociaciones	d) Las sanciones recibidas y/o abonadas en 2023 no superan el umbral del 1% del patrimonio neto de la entidad expedientada. Dicho umbral es considerado por la Compañía como el criterio de significatividad financiera.	
		a) 8.2. Notas de información complementaria / Página 242, Nota 7. Colaboración y participación en organizaciones empresariales y sectoriales	ODS 17
	Contenido 2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	a) i) Página 64, 4.2.2. Fases y resultado: Matriz de doble materialidad; Página 90, 5. Comprometidos con los grupos de interés	ODS 17
		a) ii) Página 47, 3.1.2. Participación de los grupos de interés en la identificación de riesgos; Página 64, 4.2.1. Enfoque, proceso y metodología; Página 90, 5. Comprometidos con los grupos de interés	Principios 1-10 del Pacto Mundial
		a) iii) Página 47, 3.1.2. Participación de los grupos de interés en la identificación de riesgos; Página 64, 4.2.1. Enfoque, proceso y metodología; 8.2. Notas de información complementaria, página 242, Nota 7 Colaboración y participación en organizaciones empresariales y sectoriales / página 245, Marco de actuación para un relacionamiento institucional responsable.	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	Otras referencias
GRI 2: Contenidos Generales (2021)	Contenido 2-30 Convenios de negociación colectiva	a) Página 103, 5.1.3. Retribución, beneficios y reconocimiento; Página 120, 5.1.6.1. Representación Legal de las personas trabajadoras;	Principios 1,2, 3, 4 y 6 Pacto Mundial
		b) Página 103, 5.1.3. Retribución, beneficios y reconocimiento; Página 120, 5.1.6.1. Representación Legal de las personas trabajadoras; 8.2 Notas de información complementaria / Página 218, Nota 5. Indicadores de Personas y Organización / Página 226, Nota 5.2. Información sobre remuneración	ODS 8

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	Otras referencias
GRI 3: Temas Materiales (2021)	Contenido 3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	a) Página 63, 4.2. Materialidad: nuestras prioridades	
		b) Página 63, 4.2. Materialidad: nuestras prioridades	
	Contenido 3-2 Lista de temas materiales	a) Página 63, 4.2. Materialidad: nuestras prioridades	
		b) Página 63, 4.2. Materialidad: nuestras prioridades	

PROTECCIÓN DE LOS CLIENTES

GRI 3: Temas Materiales (2021)	3-3 Gestión de los Temas materiales	a) Página 64, 4.2.2. Fases y resultado: Matriz de doble materialidad; 8.2. Notas de información complementaria, página 199, Nota 2. Temas materiales	
		b) Página 64, 4.2.2. Fases y resultado: Matriz de doble materialidad; 8.2. Notas de información complementaria, página 199, Nota 2. Temas materiales	
		c) Página 129, 5.3.2. Fundamentos de la Experiencia de Cliente; 8.2. Notas de información complementaria, página 199, Nota 2. Temas materiales	
		d) i) Página 129, 5.3.2. Fundamentos de la Experiencia de Cliente; 8.2. Notas de información complementaria, página 199, Nota 2. Temas materiales	
		d) ii) Página 129, 5.3.2. Fundamentos de la Experiencia de Cliente; 8.2. Notas de información complementaria, página 199, Nota 2. Temas materiales	
		d) iii) Página 129, 5.3.2. Fundamentos de la Experiencia de Cliente; 8.2. Notas de información complementaria, página 199, Nota 2. Temas materiales	
		e) i) Página 131, 5.3.3. Nuestros productos; 8.2. Notas de información complementaria, página 199, Nota 2. Temas materiales	
		e) ii) iii) Página 131, 5.3.3. Nuestros productos; 8.2. Notas de información complementaria, página 199, Nota 2. Temas materiales	
		e) iv) iv) Página 176, 7.1.2. El sistema de control interno	
		f) 8.2. Notas de información complementaria, página 199, Nota 2. Temas materiales	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	Otras referencias
INNOVACIÓN Y DIGITALIZACIÓN			
GRI 3: Temas Materiales (2021)	3-3 Gestión de los Temas materiales	a) Página 64, 4.2.2. Fases y resultado: Matriz de doble materialidad; 8.2. Notas de información complementaria, página 199, Nota 2. Temas materiales	
		b) Página 132, 5.3.4. Canales de distribución; 8.2. Notas de información complementaria, página 199, Nota 2. Temas materiales	
		c) Página 148, 5.6.2. Contribución a la Agenda 2030; https://www.mapfre.com/sostenibilidad/compromisos-internacionales/	
		d) i) Página 144, 5.5. Innovación y digitalización en productos, servicios y procesos	
		d) ii) Página 144, 5.5. Innovación y digitalización en productos, servicios y procesos	
		d) iii) Página 144, 5.5. Innovación y digitalización en productos, servicios y procesos	
		e) i) Página 144, 5.5. Innovación y digitalización en productos, servicios y procesos	
		e) ii) Página 144, 5.5. Innovación y digitalización en productos, servicios y procesos	
		e) iii) Página 144, 5.5. Innovación y digitalización en productos, servicios y procesos	
		e) iv) Página 176, 7.1.2. El sistema de control interno	
		f) 8.2. Notas de información complementaria, página 199, Nota 2. Temas materiales	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	Otras referencias
ADAPTACIÓN DEL NEGOCIO AL CAMBIO CLIMÁTICO			
GRI 3: Temas Materiales (2021)	3-3 Gestión de los Temas materiales	a) 8.2. Notas de información complementaria, página 199, Nota 2. Temas materiales	
		b) Página 77, 4.5. Nuestro negocio y la sostenibilidad; 8.2 Notas de información complementaria Nota 1. Riesgos emergentes; Informe TCFD 2023 de Grupo MAPFRE. Documento disponible en la web corporativa www.mapfre.com	
		c) 8.2. Notas de información complementaria, página 199, Nota 2. Temas materiales; 8.2 Notas de información complementaria Nota 1. Riesgos emergentes; Informe TCFD 2023 de Grupo MAPFRE. Documento disponible en la web corporativa www.mapfre.com	
		d) i) 8.2. Notas de información complementaria, página 199, Nota 2. Temas materiales; 8.2 Notas de información complementaria Nota 1. Riesgos emergentes; Informe TCFD 2023 de Grupo MAPFRE. Documento disponible en la web corporativa www.mapfre.com	
		d) ii) 8.2. Notas de información complementaria, página 199, Nota 2. Temas materiales; 8.2 Notas de información complementaria Nota 1. Riesgos emergentes; Informe TCFD 2023 de Grupo MAPFRE. Documento disponible en la web corporativa www.mapfre.com	
		d) iii) 8.2. Notas de información complementaria, página 199, Nota 2. Temas materiales; 8.2 Notas de información complementaria Nota 1. Riesgos emergentes; Informe TCFD 2023 de Grupo MAPFRE. Documento disponible en la web corporativa www.mapfre.com	
		e) i) Página 77, 4.5. Nuestro negocio y la sostenibilidad; Página 157, 6.1. Nuestra estrategia de acción frente al cambio climático; 8.2. Notas de información complementaria, página 199, Nota 2. Temas materiales; 8.2 Notas de información complementaria Nota 1. Riesgos emergentes; Informe TCFD 2023 de Grupo MAPFRE. Documento disponible en la web corporativa www.mapfre.com	
		e) ii) Página 77, 4.5. Nuestro negocio y la sostenibilidad; Página 159, 6.2. Nuestro plan de huella ambiental; 8.2. Notas de información complementaria, página 199, Nota 2. Temas materiales; 8.2 Notas de información complementaria Nota 1. Riesgos emergentes; Informe TCFD 2023 de Grupo MAPFRE. Documento disponible en la web corporativa www.mapfre.com	
		e) iii) Página 77, 4.5. Nuestro negocio y la sostenibilidad; Página 159, 6.2. Nuestro plan de huella ambiental; 8.2. Notas de información complementaria, página 199, Nota 2. Temas materiales; 8.2 Notas de información complementaria Nota 1. Riesgos emergentes; Informe TCFD 2023 de Grupo MAPFRE. Documento disponible en la web corporativa www.mapfre.com .	
		e) iv) Página 176, 7.1.2. El sistema de control interno	
GRI 201: Desempeño económico (2016)	201-2- Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	a) i) Página 77, 4.5. Nuestro negocio y la sostenibilidad; 8.2 Notas de información complementaria Nota 1. Riesgos emergentes; Informe TCFD 2023 de Grupo MAPFRE. Documento disponible en la web corporativa www.mapfre.com .	Principios 7,8 y 9 del Pacto Mundial
		a) ii) Página 77, 4.5. Nuestro negocio y la sostenibilidad; 8.2 Notas de información complementaria Nota 1. Riesgos emergentes; Informe TCFD 2023 de Grupo MAPFRE. Documento disponible en la web corporativa www.mapfre.com .	
		a) iii) Página 77, 4.5. Nuestro negocio y la sostenibilidad; 8.2 Notas de información complementaria Nota 1. Riesgos emergentes; Informe TCFD 2023 de Grupo MAPFRE. Documento disponible en la web corporativa www.mapfre.com .	
		a) iv) Página 77, 4.5. Nuestro negocio y la sostenibilidad; 8.2 Notas de información complementaria Nota 1. Riesgos emergentes; Informe TCFD 2023 de Grupo MAPFRE. Documento disponible en la web corporativa www.mapfre.com .	
		a) v) Página 77, 4.5. Nuestro negocio y la sostenibilidad; Informe TCFD 2023 de Grupo MAPFRE. Documento disponible en la web corporativa www.mapfre.com .	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	Otras referencias
CIBERSEGURIDAD Y PRIVACIDAD			
GRI 3: Temas Materiales (2021)	3-3 Gestión de los Temas materiales	a) 8.2. Notas de información complementaria, página 199, Nota 2. Temas materiales	
		b) Página 186, 7.3. Promovemos la ciberseguridad y protegemos la privacidad de los datos	
		c) 8.2. Notas de información complementaria, página 199, Nota 2. Temas materiales;	
		d) i) 8.2. Notas de información complementaria, página 199, Nota 2. Temas materiales; 8.2. Notas de información complementaria, página 255, Nota 10. Ciberseguridad y continuidad del negocio; 8.2. Notas de información complementaria, página 257, Nota 11. Medidas de Prevención y Cumplimiento en materia de Privacidad de datos	
		d) ii) 8.2. Notas de información complementaria, página 199, Nota 2. Temas materiales; 8.2. Notas de información complementaria, página 255, Nota 10. Ciberseguridad y continuidad del negocio; 8.2. Notas de información complementaria, página 257, Nota 11. Medidas de Prevención y Cumplimiento en materia de Privacidad de datos	
		d) iii) 8.2. Notas de información complementaria, página 199, Nota 2. Temas materiales; 8.2. Notas de información complementaria, página 255, Nota 10. Ciberseguridad y continuidad del negocio; 8.2. Notas de información complementaria, página 257, Nota 11. Medidas de Prevención y Cumplimiento en materia de Privacidad de datos	
		e) i) Página 176, 7.1.2. El sistema de control interno; Página 188, 7.3.2. Privacidad de datos	
		e) ii) Página 176, 7.1.2. El sistema de control interno; Página 188, 7.3.2. Privacidad de datos	
		e) iii) Página 176, 7.1.2. El sistema de control interno; Página 188, 7.3.2. Privacidad de datos	
		e) iv) Página 176, 7.1.2. El sistema de control interno	
f) 8.2. Notas de información complementaria, página 199, Nota 2. Temas materiales			
GRI 418: Privacidad del cliente (2016)	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	a) b) c) Página 188, 7.3.2. Privacidad de datos; 8.2. Notas de información complementaria, página 257, Nota 11. Medidas de Prevención y Cumplimiento en materia de Privacidad de datos	Principio 1,2,3 y 10 del Pacto Mundial ODS 16

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	Otras referencias
PRODUCTOS Y SERVICIOS SOSTENIBLES			
GRI 3: Temas Materiales (2021)	3-3 Gestión de los Temas materiales	a) 8.2. Notas de información complementaria, página 199, Nota 2. Temas materiales	
		b) Página 77, 4.5. Nuestro negocio y la sostenibilidad; Página 129, 5.3. Protegemos a nuestros clientes; Informe TCFD 2023 Grupo MAPFRE. Documento disponible en la web corporativa www.mapfre.com .	
		c) 8.2. Notas de información complementaria, página 199, Nota 2. Temas materiales	
		d) i) Página 77, 4.5. Nuestro negocio y la sostenibilidad; Página 129, 5.3. Protegemos a nuestros clientes; 8.2. Notas de información complementaria, página 199, Nota 2. Temas materiales; Informe TCFD 2023 de Grupo MAPFRE. Documento disponible en la web corporativa www.mapfre.com .	
		d) ii) Página 77, 4.5. Nuestro negocio y la sostenibilidad; Página 129, 5.3. Protegemos a nuestros clientes; 8.2. Notas de información complementaria, página 199, Nota 2. Temas materiales; Informe TCFD 2023 de Grupo MAPFRE. Documento disponible en la web corporativa www.mapfre.com .	
		d) iii) Página 77, 4.5. Nuestro negocio y la sostenibilidad; Página 129, 5.3. Protegemos a nuestros clientes; 8.2. Notas de información complementaria, página 199, Nota 2. Temas materiales; Informe TCFD 2023 de Grupo MAPFRE. Documento disponible en la web corporativa www.mapfre.com .	
		e) i) Página 77, 4.5. Nuestro negocio y la sostenibilidad; Página 129, 5.3. Protegemos a nuestros clientes; 8.2. Notas de información complementaria, página 199, Nota 2. Temas materiales; Informe TCFD 2023 de Grupo MAPFRE. Documento disponible en la web corporativa www.mapfre.com .	
		e) ii) Página 77, 4.5. Nuestro negocio y la sostenibilidad; Página 129, 5.3. Protegemos a nuestros clientes; 8.2. Notas de información complementaria, página 199, Nota 2. Temas materiales; Informe TCFD 2023 de Grupo MAPFRE. Documento disponible en la web corporativa www.mapfre.com .	
		e) iii) Página 77, 4.5. Nuestro negocio y la sostenibilidad; Página 129, 5.3. Protegemos a nuestros clientes; 8.2. Notas de información complementaria, página 199, Nota 2. Temas materiales; Informe TCFD 2023 de Grupo MAPFRE. Documento disponible en la web corporativa www.mapfre.com .	
		e) iv) Página 176, 7.1.2. El sistema de control interno	
GRI 201: Desempeño económico (2016)	201-2- Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	a) i) Página 77, 4.5. Nuestro negocio y la sostenibilidad; Página 129, 5.3. Protegemos a nuestros clientes; Informe TCFD 2023 de Grupo MAPFRE. Documento disponible en la web corporativa www.mapfre.com .	Principios 7,8 y 9 del Pacto Mundial
		a) ii) Página 77, 4.5. Nuestro negocio y la sostenibilidad; Página 129, 5.3. Protegemos a nuestros clientes; Informe TCFD 2023 de Grupo MAPFRE. Documento disponible en la web corporativa www.mapfre.com .	ODS 13
		a) iii) Página 77, 4.5. Nuestro negocio y la sostenibilidad; Página 129, 5.3. Protegemos a nuestros clientes; Informe TCFD 2023 de Grupo MAPFRE. Documento disponible en la web corporativa www.mapfre.com .	
		a) iv) Página 77, 4.5. Nuestro negocio y la sostenibilidad; Página 129, 5.3. Protegemos a nuestros clientes; Informe TCFD 2023 de Grupo MAPFRE. Documento disponible en la web corporativa www.mapfre.com .	
		a) v) Página 77, 4.5. Nuestro negocio y la sostenibilidad; Página 129, 5.3. Protegemos a nuestros clientes; Informe TCFD 2023 de Grupo MAPFRE. Documento disponible en la web corporativa www.mapfre.com .	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	Otras referencias
GRI 203: Impactos económicos indirectos (2016)	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	a) Página 77, 4.5. Nuestro negocio y la sostenibilidad; 8.2. Notas de información complementaria, página 203, Nota 3. Productos Sostenibles 8.2. Notas de información complementaria, página 205, Nota 4. Alineamiento de la Taxonomía según UE	ODS 1, 8
		b) Página 77, 4.5. Nuestro negocio y la sostenibilidad; 8.2. Notas de información complementaria / página 203, Nota 3. Productos Sostenibles / página 205, Nota 4. Alineamiento de la Taxonomía según UE	
GRI 417: Marketing y etiquetado (2016)	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	a) i) Página 129, 5.3. Protegemos a nuestros clientes;	ODS 12
		a) ii) Página 129, 5.3. Protegemos a nuestros clientes;	
		a) iii) Página 129, 5.3. Protegemos a nuestros clientes;	
b) Página 129, 5.3. Protegemos a nuestros clientes; (El documento descriptivo del producto es en si mismo el contrato de la póliza y se cumple de acuerdo la regulación local vigente.)			
417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	a) i) ii) iii) Página 140, 5.3.5.2 Quejas y reclamaciones	Principio 10 del Pacto Mundial ODS 16	
	El documento descriptivo del producto es en si mismo el contrato de la póliza y se cumple de acuerdo la regulación local vigente.		
417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	b) Durante el ejercicio 2023, 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	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	Otras referencias
INVERSIÓN ESG			
GRI 3: Temas Materiales (2021)	3-3 Gestión de los Temas materiales	a) 8.2. Notas de información complementaria, página 199, Nota 2. Temas materiales Informe TCFD 2023 de Grupo MAPFRE. Documento disponible en la web corporativa www.mapfre.com	
		b) Página 77, 4.5.1. Integración de los aspectos ESG en los procesos de inversión de MAPFRE; 8.2. Notas de información complementaria / página 203, Nota 3. Productos Sostenibles / página 205, Nota 4. Alineamiento de la Taxonomía según UE; Informe TCFD 2023 de Grupo MAPFRE. Documento disponible en la web corporativa www.mapfre.com	
		c) Página 77, 4.5.1. Integración de los aspectos ESG en los procesos de inversión de MAPFRE; 8.2. Notas de información complementaria, página 199, Nota 2. Temas materiales	
		d) i) Página 77, 4.5.1. Integración de los aspectos ESG en los procesos de inversión de MAPFRE; 8.2. Notas de información complementaria, página 199, Nota 2. Temas materiales; Informe TCFD 2023 de Grupo MAPFRE. Documento disponible en la web corporativa www.mapfre.com	
		d) ii) Página 77, 4.5.1. Integración de los aspectos ESG en los procesos de inversión de MAPFRE; 8.2. Notas de información complementaria, página 199, Nota 2. Temas materiales; Informe TCFD 2023 de Grupo MAPFRE. Documento disponible en la web corporativa www.mapfre.com	
		d) iii) Página 77, 4.5.1. Integración de los aspectos ESG en los procesos de inversión de MAPFRE; 8.2. Notas de información complementaria, página 199, Nota 2. Temas materiales; Informe TCFD 2023 de Grupo MAPFRE. Documento disponible en la web corporativa www.mapfre.com	
		e) i) Página 77, 4.5.1. Integración de los aspectos ESG en los procesos de inversión de MAPFRE; 8.2. Notas de información complementaria, página 199, Nota 2. Temas materiales; Informe TCFD 2023 de Grupo MAPFRE. Documento disponible en la web corporativa www.mapfre.com	
		e) ii) Página 77, 4.5.1. Integración de los aspectos ESG en los procesos de inversión de MAPFRE; 8.2. Notas de información complementaria, página 199, Nota 2. Temas materiales; Informe TCFD 2023 de Grupo MAPFRE. Documento disponible en la web corporativa www.mapfre.com	
		e) iii) Página 77, 4.5.1. Integración de los aspectos ESG en los procesos de inversión de MAPFRE; 8.2. Notas de información complementaria, página 199, Nota 2. Temas materiales; Informe TCFD 2023 de Grupo MAPFRE. Documento disponible en la web corporativa www.mapfre.com	
		e) iv) Página 176, 7.1.2. El sistema de control interno; Informe TCFD 2023 de Grupo MAPFRE. Documento disponible en la web corporativa www.mapfre.com	
f) 8.2. Notas de información complementaria, página 199, Nota 2. Temas materiales			
GRI 201: Desempeño económico (2016)	201-2- Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	a) i, ii, iii, iv, v Página 77, 4.5.1. Integración de los aspectos ESG en los procesos de inversión de MAPFRE; Informe TCFD 2023 de Grupo MAPFRE. Documento disponible en la web corporativa www.mapfre.com	Principios 7,8 y 9 del Pacto Mundial ODS 13

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	Otras referencias
GESTIÓN DEL TALENTO			
GRI 3: Temas Materiales (2021)	3-3 Gestión de los Temas materiales	a) Página 64, 4.2.2. Fases y resultado: Matriz de doble materialidad; 8.2. Notas de información complementaria / página 199, Nota 2. Temas materiales;	
		b) Página 49, 3.2.1. Riesgos materiales; Página 94, 5.1.1. Talento; 8.2. Notas de información complementaria / página 199, Nota 2. Temas materiales;	
		c) Página 64, 4.2.2. Fases y resultado: Matriz de doble materialidad; Página 92, 5.1. Desarrollamos a nuestras personas; Página 94, 5.1.1. Talento; 8.2. Notas de información complementaria / página 199, Nota 2. Temas materiales; Los compromisos internacionales se pueden consultar en la web corporativa www.mapfre.com/sostenibilidad/compromisos-internacionales/	
		d) i) Página 63, 4.2. Materialidad: nuestras prioridades; Página 92, 5.1. Desarrollamos a nuestras personas; Página 94, 5.1.1. Talento; 8.2. Notas de información complementaria / página 199, Nota 2. Temas materiales;	
		d) ii) Página 63, 4.2. Materialidad: nuestras prioridades; Página 92, 5.1. Desarrollamos a nuestras personas; Página 94, 5.1.1. Talento; 8.2. Notas de información complementaria / página 199, Nota 2. Temas materiales;	
		d) iii) Página 63, 4.2. Materialidad: nuestras prioridades; Página 92, 5.1. Desarrollamos a nuestras personas; Página 94, 5.1.1. Talento; 8.2. Notas de información complementaria / página 199, Nota 2. Temas materiales;	
		e) i) Página 63, 4.2. Materialidad: nuestras prioridades; Página 94, 5.1.1. Talento; 8.2. Notas de información complementaria / página 199, Nota 2. Temas materiales;	
		e) ii) Página 63, 4.2. Materialidad: nuestras prioridades; Página 94, 5.1.1. Talento; 8.2. Notas de información complementaria / página 199, Nota 2. Temas materiales;	
		e) iii) Página 63, 4.2. Materialidad: nuestras prioridades; Página 94, 5.1.1. Talento; 8.2. Notas de información complementaria / página 199, Nota 2. Temas materiales;	
		e) iv) Página 45, 3.1. Modelo integrado de gestión; Página 94, 5.1.1. Talento; Página 176; 7.1.2. El sistema de control interno; 8.2. Notas de información complementaria / página 199, Nota 2. Temas materiales;	
f) Página 47, 3.1.2. Participación de los grupos de interés en la identificación de riesgos; Página 63, 4.2. Materialidad: nuestras prioridades; Página 117, 5.1.6. La voz de las personas MAPFRE;			

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	Otras referencias
GRI 401. Empleo (2016)	401-1 - Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Página 92, 5.1. Desarrollamos a nuestras personas	Principios 1,2,3,6 y 10 del Pacto Mundial
		Página 95, 5.1.1.1. Planes de desarrollo	
		8.2 Notas de información complementaria / página 218, Nota 5. Indicadores de Personas y Organización / página 218, Nota 5.1. Altas y Bajas y despidos por nivel de puesto	ODS 5 8 10
		Informe Personas y Organización 2023. Documento disponible en la página web corporativa www.mapfre.com .	
	401-2- Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Página 103, 5.1.3. Retribución, beneficios y reconocimiento	
		Informe Personas y Organización 2023. Documento disponible en la página web corporativa www.mapfre.com .	ODS 3, 5, 8
	401-3- Permiso parental	Página 107, 5.1.4. Salud y Bienestar	Principios 1,2,3, 6 y 10 del Pacto Mundial
		Informe Personas y Organización 2023. Documento disponible en la página web corporativa www.mapfre.com .	ODS 5, 8

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	Otras referencias
GRI 201. Desempeño económico (2016)	201-1 - Valor económico directo generado y distribuido	Página 18, 1.7 Hitos principales y cifras destacadas Página 144 5.6. Nuestra huella social, valor compartido Informe Anual Consolidado 2023. Documento disponible en la página web corporativa www.mapfre.com .	Principios 1 a 10 del Pacto Mundial ODS 1, 2, 5, 7, 8 y 9
	201-2- Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Página 77, 4.5. La sostenibilidad en nuestro negocio	Principios 7,8 y 9 del Pacto Mundial
		Página 156, 6. Comprometidos con el medio ambiente	ODS 13
		8.2. Notas de información complementaria, página 203, Nota 3. Productos Sostenibles Informe Anual Consolidado 2023. Documento disponible en la página web corporativa www.mapfre.com .	
	201-3- Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Página 103, 5.1.3. Retribución, beneficios y reconocimiento MAPFRE tiene establecido un plan de previsión social para empleados que incluye un plan de pensiones con un patrimonio que en 2023 se situó en 531 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	8.2. Notas de información complementaria, página 218, Nota 5. Indicadores Personas y Organización / página 226, Nota 5.2. Información sobre remuneración	ODS 8
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	Página 39, 2.2. Diversidad y experiencia	
		Página 112, 5.1.5. Diversidad, igualdad e inclusión	ODS 8
GRI 203: Impactos económicos indirectos (2016)	203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	Página 77, 4.5. La sostenibilidad en nuestro negocio	
		Página 156, 6. Comprometidos con el medio ambiente	
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	Página 18, 1.7.1.2. Entorno económico y asegurador Página 77, 4.5. La sostenibilidad en nuestro negocio	
		8.2. Notas de información complementaria / página 199, Nota 2. Temas materiales; 8.2. Notas de información complementaria / página 203, Nota 3. Productos Sostenibles	ODS 1, 8
GRI 204. Prácticas de adquisición (2016)	204-1 Proporción del gasto en proveedores locales	Página 124, 5.2.3. Gestión sostenible de proveedores	Principio 10 del Pacto Mundial

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	Otras referencias
GRI 205. Anticorrupción (2016)	205-1- Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Página 47, 3.1.2. Participación de los grupos de interés en la identificación de riesgos Página 77, 4.5. La sostenibilidad en nuestro negocio Página 124, 5.2.3.1. Proceso de homologación ESG Página 127, 5.2.3.2. Otros procesos de supervisión, auditoría y control ESG de proveedores Página 183, 7.2.3.1. Prevención de toda forma de corrupción Informe Anual de Gobierno Corporativo (apartado E.3). Documento disponible en la web corporativa www.mapfre.com .	Principio 10 del Pacto Mundial ODS 16
	205-2- Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Página 171, 7.1. Nuestros principios: debida diligencia, control y cumplimiento; Página 183, 7.2.3.1. Prevención de toda forma de corrupción; 8.2. Notas de información complementaria / página 251, Nota 9. Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos MAPFRE pone a disposición de todos los grupos de interés las políticas aprobadas por el Consejo de Administración. Documentos disponibles en la web corporativa www.mapfre.com .	
	205-3- Casos de corrupción confirmados y medidas adoptadas	En 2023, no se han producido casos de blanqueo de capitales. En cuanto a los casos de corrupción, no se han producido en el Grupo casos de corrupción o conflicto de interés significativos y, en los detectados, todos de escasa relevancia, los mecanismos de control interno han funcionado correctamente, permitiendo su detección y la aplicación de las medidas correspondientes.	
GRI 206. Competencia desleal (2016)	206-1 – Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	En 2023, no se han producido demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia.	Principio 10 del Pacto Mundial ODS 16

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	Otras referencias
GRI 207. Fiscalidad (2019)	207-1- Enfoque fiscal (Versión 2019)	Página 191, 7.4.1. Enfoque fiscal	Principio 10 del Pacto Mundial
		Informe Anual de Gobierno Corporativo 2023. - Apartado E - Sistemas de control y gestión de riesgos. Documento disponible en la web corporativa www.mapfre.com	ODS 8 10 16
		Política Fiscal. Documento disponible en la página web corporativa www.mapfre.com .	
		Anualmente se informa sobre las políticas fiscales al Comité de Auditoría y Cumplimiento. De las actas de las reuniones de los órganos delegados se da cuenta al Consejo de Administración.	
		La determinación de la estrategia fiscal de la Sociedad, no se hace pública por temas estratégicos	
	207-2- Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos (Versión 2019)	Página 192, 7.4.2. Control tributario y control del riesgo	
		Página 45, 3.1.1. Gobierno del Sistema de Gestión de Riesgos	
		Las Cuentas Anuales 2023 recogen las provisiones para tributos (nota 6.13) y la situación fiscal (nota 6.16) Ver informe de auditoría de Cuentas Anuales 2023 consolidadas emitido por un auditor independiente. Documento disponible en la web corporativa www.mapfre.com	
		Informe Anual de Gobierno Corporativo 2023. Apartado E - Sistemas de control y gestión de riesgos. Documento disponible en la web corporativa www.mapfre.com	
	207-3- Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal (Versión 2019)	Página 193, 7.4.3. Participación de los grupos de interés	
		Política fiscal. Documento disponible en la web corporativa www.mapfre.com	
	207-4- Presentación de informes país por país (Versión 2019): excepto en lo relativo al apartado: b.x,	Página 191, 7.4. Responsables y transparentes con la fiscalidad Página 27, 1.7.2.2. Información de Unidades de Negocio 8.2. Notas de información complementaria / página 258, Nota 12. Principales datos fiscales por países 12. Principales datos fiscales por países	
Cuentas Anuales e Informe de Gestión Consolidado 2023: Estados Financieros F) Información financiera complementaria por productos y áreas geográficas. 1) Ingresos ordinarios consolidados de clientes externos de los ejercicios finalizados 31 de diciembre de 2023 y 2022; Anexo I - Cuadro de sociedades dependientes, asociadas y negocios conjuntos; Anexo II - Cuadro de información financiera de las sociedades principales a 31 de diciembre de 2023. Documento disponible en la página web corporativa www.mapfre.com			
b.x) Información no disponible de forma desagregada por jurisdicción. MAPFRE está avanzando en la elaboración de un informe fiscal bajo el enfoque de Contribución Fiscal Global con el que reportar su desempeño en materia tributaria.			
GRI 301. Materiales (2016)	301-1 - Materiales utilizados por peso y volumen	8.2. Notas de información complementaria, página 250, Nota 8. Indicadores ambientales / Tabla V. Consumo de recursos	Principios 7,8 y 9 del Pacto Mundial ODS 8 12

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	Otras referencias
GRI 302. Energía (2016)	302-1 - Consumo energético dentro de la organización	Página 160, 6.2.1 Eficiencia energética; 8.2. Notas de información complementaria, página 247, Nota 8. Indicadores ambientales	Principios 7,8 y 9 del Pacto Mundial ODS 7 8 12 13
	302-2 - Consumo de energía fuera de la organización	Página 160, 6.2.1 Eficiencia energética; 8.2. Notas de información complementaria, página 247, Nota 8. Indicadores ambientales d) MAPFRE no vende ningún tipo de energía	Principios 7,8 y 9 del Pacto Mundial ODS 7 8 12 13
	302-3 - Intensidad energética	Página 160, 6.2.1 Eficiencia energética; 8.2. Notas de información complementaria, página 247, Nota 8. Indicadores ambientales	Principios 7,8 y 9 del Pacto Mundial ODS 7 8 12 13
	302-4 - Reducción del consumo energético	Página 160, 6.2.1 Eficiencia energética; 8.2. Notas de información complementaria, página 247, Nota 8. Indicadores ambientales	Principios 7,8 y 9 del Pacto Mundial ODS 7 8 12 13
	302-5 - Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	Página 160, 6.2.1 Eficiencia energética; 8.2. Notas de información complementaria, página 247, Nota 8. Indicadores ambientales	Principios 7,8 y 9 del Pacto Mundial ODS 7 8 12 13
GRI 303. Agua (2018)	303-1 - Interacción con el agua como recurso compartido	Debido la actividad económica propia de una entidad financiera como MAPFRE, el consumo de agua no es intensivo, siendo solamente para uso de empleados, y para la vegetación y climatización de algunos edificios.	
	303-2 Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua	Debido a que la actividad económica propia de una entidad financiera como MAPFRE, cuyos efluentes son los propios de la actividad de sus oficinas y la restauración vinculada a las mismas, esta métrica y sus diferentes desgloses se consideran como no materiales por su bajo impacto, considerándose los vertidos no significativos y cumpliendo con la regulación propia de las zonas en las que se realizan.	
	303-3 Extracción de agua	Debido a la actividad económica propia de una entidad financiera como MAPFRE, no se lleva a cabo ningún tipo de extracción de agua en ninguno de sus edificios.	
	303-4 Vertido de agua	Debido a la actividad económica propia de una entidad financiera como MAPFRE, se considera que el vertido de agua es el mismo que el agua consumida.	
	303-5 - Consumo de agua	Página 164, 6.2.5 Gestión del agua 8.2. Notas de información complementaria, página 247, Nota 8. Indicadores ambientales	Principios 7,8 y 9 del Pacto Mundial ODS 6
GRI 304. Biodiversidad (2016)	304-1 Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad	Página 167, 6.2.8. Gestión del Capital Natural y preservación de la biodiversidad	Principios 7,8 y 9 del Pacto Mundial

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	Otras referencias
GRI 305. Emisiones (2016)	305-1 – Emisiones directas de GEI (alcance1)	8.2. Notas de información complementaria, página 248, Nota 8. Indicadores ambientales / Tabla III. Huella de carbono desglosada según alcances (Emisiones biogénicas: no aplica)	
	305-2 – Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	8.2. Notas de información complementaria, página 248, Nota 8. Indicadores ambientales / Tabla III. Huella de carbono desglosada según alcances	
	305-3- Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	8.2. Notas de información complementaria, página 248, Nota 8. Indicadores ambientales / Tabla III. Huella de carbono desglosada según alcances / página 249, Tabla IV. Desglose de huella de carbono y categorías incluidas en los diferentes alcances	
	305-4 - Intensidad de las emisiones de GEI	8.2. Notas de información complementaria, página 248, Nota 8. Indicadores ambientales / Tabla III. Huella de carbono desglosada según alcances	
	305-5- Reducción de las emisiones de GEI	Página 159, 6.2.Nuestro Plan de Huella Ambiental 8.2. Notas de información complementaria, página 248, Nota 8. Indicadores ambientales / Tabla III. Huella de carbono desglosada según alcances	
	305-6 Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono	MAPFRE no produce, importa o exporta sustancias que agoten la capa de ozono (SAO) en sus procesos, productos y servicios y que están sujetas a compromisos de eliminación en los mercados afectados por regulaciones sobre SAO	
	305-7 Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	MAPFRE, debido a su actividad, no produce emisiones óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	Principios 7,8 y 9 del Pacto Mundial ODS 2 3 12 13 14 15
GRI 306. Residuos (2020)	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	8.2. Notas de información complementaria, página 250, Nota 8. Indicadores ambientales / Tabla V. Consumo de recursos	Principios 7,8 y 9 del Pacto Mundial
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	Página 165, 6.2.6 Economía circular 8.2. Notas de información complementaria, página 250, Nota 8. Indicadores ambientales / Tabla V. Consumo de recursos	Principios 7,8 y 9 del Pacto Mundial
	306-3 - Derrames significativos	8.2. Notas de información complementaria, página 250, Nota 8. Indicadores ambientales / Tabla V. Consumo de recursos	Principios 7,8 y 9 del Pacto Mundial
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	8.2. Notas de información complementaria, página 250, Nota 8. Indicadores ambientales / Tabla V. Consumo de recursos	Principios 7,8 y 9 del Pacto Mundial
	306-5 Residuos destinados a eliminación	8.2. Notas de información complementaria, página 250, Nota 8. Indicadores ambientales / Tabla V. Consumo de recursos	Principios 7,8 y 9 del Pacto Mundial
GRI 308. Evaluación ambiental de proveedores (2016)	308-1. Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	Página 124, 5.2.3. 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.	Página 124, 5.2.3. Gestión sostenible de proveedores	Principios 7,8 ,9 y 10 del Pacto Mundial

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	Otras referencias
GRI 401. Empleo (2016)	401-1 - Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Ver tema material: Talento	
	401-2- Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales		
	401-3- Permiso parental		
GRI 402. Relaciones trabajador-empresa (2016)	402-1 – Plazos de preaviso mínimos sobre cambios operacionales	En los procesos que impliquen cambios operacionales relacionados con la plantilla, el plazo medio de preaviso a la Representación Legal de las Personas Trabajadoras y a las personas implicadas, está sujeto a la legislación local de cada país. En el caso de España, el plazo general de preaviso es de 15 días.	Principios 1,2,3 y 6 del Pacto Mundial

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	Otras referencias
GRI 403. Salud y seguridad en el trabajo (2018)	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Página 107, 5.1.4. Salud y Bienestar; Informe Personas y Organización 2023 / 4. Experiencia Empleado/ Seguridad, Salud y Bienestar. Documento disponible en la web corporativa www.mapfre.com	Principios 1,2,3 y 6 del Pacto Mundial
	403-2 – Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Página 107, 5.1.4. Salud y Bienestar; Informe Personas y Organización 2023 / 4. Experiencia Empleado/ Seguridad, Salud y Bienestar. Documento disponible en la web corporativa ww.mapfre.com	ODS 3 8
	403-3- Servicios de salud en el trabajo	Página 107, 5.1.4. Salud y Bienestar; Informe Personas y Organización 2023 / 4. Experiencia Empleado/ Seguridad, Salud y Bienestar. Documento disponible en la web corporativa www.mapfre.com	
	403-4- Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Página 107, 5.1.4. Salud y Bienestar; Informe Personas y Organización 2023 / 4. Experiencia Empleado/ Seguridad, Salud y Bienestar. Documento disponible en la web corporativa ww.mapfre.com	
	403-5- Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Página 96, 5.1.1.3. Formación y gestión del conocimiento; Página 107, 5.1.4. Salud y Bienestar; Informe Personas y Organización 2023 / 4. Experiencia Empleado/ Seguridad, Salud y Bienestar. Documento disponible en la web corporativa www.mapfre.com	
	403-6- Fomento de la salud de los trabajadores	Página 107, 5.1.4. Salud y Bienestar; Informe Personas y Organización 2023 / 4. Experiencia Empleado/ Seguridad, Salud y Bienestar. Documento disponible en la web corporativa ww.mapfre.com	
	403-7- Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	Página 107, 5.1.4. Salud y Bienestar; Página 124, 5.2.3. Gestión sostenible de proveedores Informe Personas y Organización 2023 / 4. Experiencia Empleado/ Seguridad, Salud y Bienestar. Documento disponible en la web corporativa www.mapfre.com	
	403-8- Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Página 107, 5.1.4. Salud y Bienestar; Informe Personas y Organización 2023 / 4. Experiencia Empleado/ Seguridad, Salud y Bienestar. Documento disponible en la web corporativa www.mapfre.com .	
	403-9- Lesiones por accidente laboral	Página 109, 5.1.4.1. Absentismo laboral 8.2. Notas de información complementaria / página 218, Nota 5. Indicadores de personas y organización / página 233, Nota. 5.3. Siniestralidad laboral: métodos de cálculo	
	403-10- Dolencias y enfermedades laborales	Página 107, 5.1.4. Salud y Bienestar; 8.2. Notas de información complementaria / página 218, Nota 5. Indicadores de personas y organización / página 233, Nota. 5.3. Siniestralidad laboral: métodos de cálculo	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	Otras referencias
GRI 404. Formación y enseñanza (2016)	404-1- Media de horas de formación al año por empleado	Página 94, 5.1.1. Talento	Principios 1,2,3,4,6 y 8 del Pacto Mundial
		Informe Personas y Organización 2023. Documento disponible en la web corporativa www.mapfre.com	ODS 4 5 8
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Página 94, 5.1.1. Talento	Principios 1,2,3,4,6 y 8 del Pacto Mundial
		Informe Personas y Organización 2023. Documento disponible en la web corporativa www.mapfre.com	ODS 8
	404-3- Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Página 94, 5.1.1. Talento	Principios 1,2,3,4,6 y 8 del Pacto Mundial
		Informe Personas y Organización 2023. Documento disponible en la web corporativa www.mapfre.com	ODS 5 8 10
GRI 405. Diversidad e igualdad de oportunidades (2016)	405-1- Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Página 39, 2.2. Diversidad y experiencia	Principios 1,2,3,4 y 6 del Pacto Mundial
		Página 112, 5.1.5. Diversidad, igualdad e inclusión	ODS 5 8
		Informe Personas y Organización 2023. Documento disponible en la web corporativa www.mapfre.com	
	405-2 – Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Página 103, 5.1.3. Retribución, beneficios y reconocimiento	Principios 1,2,3,4 y 6 del Pacto Mundial
		8.2. Notas de información complementaria / página 218, Nota 5. Indicadores de personas y organización / página 226, Nota 5.2. Información sobre remuneración	ODS 5 8 10
		Informe Personas y Organización 2023. Documento disponible en la web corporativa www.mapfre.com	
GRI 406. No discriminación (2016)	406-1 – Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Página 179, 7.2. Velamos por un comportamiento ético	Principios 1,2,3,4,6 y 10 del Pacto Mundial
		8.2. Notas de información complementaria / página 251, Nota 9. Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos	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	Página 120, 5.1.6.1. Representación Legal de las personas trabajadoras	Principios 1,2,3,5,6 y 10 del Pacto Mundial
		Página 124, 5.2.3. Gestión sostenible de proveedores	ODS 8 16
		Página 179, 7.2. Velamos por un comportamiento ético	
		8.2. Notas de información complementaria / página 251, Nota 9. Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	Otras referencias
GRI 408. Trabajo Infantil (2016)	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Página 94, 5.1.1. Talento	Principios 1,2,3,5,6 y 10 del Pacto Mundial
		Página 124, 5.2.3. Gestión sostenible de proveedores	ODS 8 16
		Página 179, 7.2. Velamos por un comportamiento ético	
		8.2. Notas de información complementaria / página 251, Nota 9. Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos	
GRI 409. Trabajo forzoso u obligatorio (2016)	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Página 94, 5.1.1. Talento	Principios 1,2,3,5,6 y 10 del Pacto Mundial
		Página 124, 5.2.3. Gestión sostenible de proveedores	ODS 8 16
		Página 179, 7.2. Velamos por un comportamiento ético	
		8.2. Notas de información complementaria / página 251, Nota 9. Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos	
GRI 410. Prácticas en materia de seguridad (2016)	410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	Página 179, 7.2. Velamos por un comportamiento ético	Principios 1,2,3 y 10 del Pacto Mundial
		8.2. Notas de información complementaria / página 251, Nota 9. Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos	ODS 16
GRI 411. Derechos de los pueblos indígenas (2016)	411-1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	Página 179, 7.2. Velamos por un comportamiento ético	Principios 1,2,3 y 10 del Pacto Mundial
		8.2. Notas de información complementaria / página 251, Nota 9. Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos	ODS 2, 15, 16
		No se tiene constancia de haber recibido ninguna denuncia por violación de derechos de los pueblos indígenas.	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	Otras referencias
GRI 412. Evaluación de Derechos Humanos (2016)	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	Página 124, 5.2.3. Gestión sostenible de proveedores	Principios 1-10 del Pacto Mundial
		Página 181, 7.2.2.1. Los derechos humanos en la cadena de valor	
		8.2. Notas de información complementaria / página 251, Nota 9. Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos	ODS 16
		Políticas y Normas Corporativas. Documento disponible en la web corporativa www.mapfre.com .	
	412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	Página 180, 7.2.2. Respeto a los derechos humanos	Principios 1-10 del Pacto Mundial
		8.2. Notas de información complementaria / página 251, Nota 9. Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos	ODS 16
		Políticas y Normas Corporativas. Documentos disponibles en la web corporativa www.mapfre.com	
	412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre Derechos Humanos	Página 179, 7.2. Velamos por un comportamiento ético	Principios 1,2,3,4,5,6, 7 y 10 del Pacto Mundial
		Página 124, 5.2.3. Gestión sostenible de proveedores	ODS 16
		Página 63, 4.2. Materialidad: nuestras prioridades	
		8.2. Notas de información complementaria / página 251, Nota 9. Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos	
		Durante 2023 se ha evaluado el único acuerdo de inversión significativo materializado en el año. Entre las dimensiones analizadas se encuentran los derechos y prácticas laborales, en materia de acoso sexual y discriminación, o la integración de personas con discapacidad. MAPFRE define como acuerdos de inversión significativos aquellas adquisiciones cuya inversión exceda los 50 millones de euros y deban ser aprobadas por el Consejo de Administración. Ver página 33, 1.7.2.3. Hechos relevantes / Hechos Corporativos Relevantes	
Políticas y Normas Corporativas disponibles en https://www.mapfre.com/gobierno-corporativo/			
GRI 413. Comunidades locales (2016)	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Página 94, 5.1.1. Talento	Principios 1,2,3,4,5,6, 7 y 10 del Pacto Mundial
		Página 147, 5.6. Nuestra huella social, valor compartido	ODS 1, 10
		Página 148, 5.6.2. Contribución Agenda 2030	
		Informe Personas y Organización 2023, disponible en www.mapfre.com	
		www.fundacionmapfre.org	
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos – reales y potenciales– en las comunidades locales	Página 94, 5.1.1. Talento	Principios 1,2,3,4,5,6, 7 y 10 del Pacto Mundial
		Página 147, 5.6. Nuestra huella social, valor	ODS 1, 10
		8.2. Notas de información complementaria / página 251, Nota 9. Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos	
		Página 148, 5.6.2. Contribución Agenda 2030	
		www.fundacionmapfre.org	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	Otras referencias
GRI 414: Evaluación social de los proveedores (2016)	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	Página 124, 5.2.3. Gestión sostenible de proveedores	Principios 1-10 del Pacto Mundial ODS 5 8 16
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	8.2. Notas de la información complementaria / página 199, Nota 2. Temas Materiales Página 124, 5.2.3. Gestión sostenible de proveedores	Principios 1-10 del Pacto Mundial ODS 5 8 16
GRI 415: Política pública 2016	415-1 Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	Página 179, 7.2.3.1. Prevención de toda forma de corrupción	Principio 10 del Pacto Mundial
		Código de ética y Conducta. Documento disponible en la web corporativa www.mapfre.com/etica-canales-de-denuncia/	ODS 16
		Principios Institucionales, Empresariales y Organizativos del GRUPO MAPFRE. Documento disponible en la web corporativa www.mapfre.com	
GRI 417: Marketing y etiquetado (2016)	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Página 129, 5.3. Protegemos a nuestros clientes	ODS 12
		El documento descriptivo del producto es, en si mismo, el contrato de la póliza y se cumple de acuerdo la regulación local vigente.	
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Página 140, 5.3.5.2. Quejas y reclamaciones; Página 171, 7.1 Nuestros principios: debida diligencia, control y cumplimiento	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 2023, no se han registrado casos significativos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios asumidos por la compañía.	Principio 10 del Pacto Mundial ODS 16	
GRI 418: Privacidad del cliente (2016)	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Ver tema material: Ciberseguridad y privacidad	Principio 1,2,3 y 10 del Pacto Mundial ODS 16

8.4. Correspondencia contenidos GRI y estado de información no financiera (Ley 11/2018, de 28 de diciembre)

Correspondencia contenidos GRI y estado de información no financiera (Ley 11/2018, de 28 de diciembre)		
Información solicitada por la Ley 11/2018	Criterio de reporting	Apartado del informe donde se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018
INFORMACIÓN GENERAL		
Una breve descripción del modelo de negocio que incluye su entorno empresarial, su organización y estructura	GRI 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Página 7, 1 Somos MAPFRE Página 35, 2. Gobierno Corporativo
Mercados en los que opera	GRI 2-1 Detalles organizacionales GRI 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Página 11, 1.3. Modelo de negocio y presencia Página 27, 1.7.2.2 Información de Unidades de Negocio
Objetivos y estrategias de la organización	GRI 2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	Página 16, 1.6. Estrategia Página 63, 4.2. Materialidad: nuestras prioridades
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	GRI 2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Página 18, 1.7.1. Marco regulatorio y entorno global Página 21, 1.7.2. Principales magnitudes económicas de MAPFRE Página 77, 4.5. Nuestro negocio y la sostenibilidad
Marco de reporting utilizado	GRI 1-3 Elaboración de informes conforme a los Estándares GRI	Página 195, 8.1. Bases de preparación y presentación del informe
Principio de materialidad	GRI 3-1 Proceso de determinación de los temas materiales GRI 3-2 Lista de temas materiales	Página 195, 8.1. Bases de preparación y presentación del informe Página 63, 4.2. Materialidad:nuestras prioridades
CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES		
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	GRI 2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	Página 75, 4.4. Gobierno de la sostenibilidad Página 77, 4.5. Nuestro negocio y la sostenibilidad Página 156, 6. 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 301 GRI 302 GRI 303 GRI 304 GRI 305 GRI 306	Página 44, 3. Gestión de riesgos Página 77, 4.5. Nuestro negocio y la sostenibilidad Página 156, 6. Comprometidos con el medio ambiente Página 247, 8.2. Notas de información complementaria Nota 8. Indicadores ambientales / Informe TCFD Grupo MAPFRE en www.mapfre.com
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	GRI 2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos GRI 2-23 Compromisos y políticas	Página 157, 6.1. Nuestra estrategia de acción frente al cambio climático 8.2. Notas de información complementaria Nota 8. Indicadores ambientales / página 248, Tabla II. Control del SIGMAYEC3

Correspondencia contenidos GRI y estado de información no financiera (Ley 11/2018, de 28 de diciembre)		
Información solicitada por la Ley 11/2018	Criterio de reporting	Apartado del informe donde se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	GRI 2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	Página 44, 3. Gestión de riesgos Página 77, 4.5. Nuestro negocio y la sostenibilidad Página 156, 6. Comprometidos con el medio ambiente 8.2. Notas de información complementaria Nota 8. Indicadores ambientales / página 248, Tabla II. Control del SIGMAYEC3
Aplicación del principio de precaución	GRI 2-23 Compromisos y políticas GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	Página 157, 6.1. Nuestra estrategia de acción frente al cambio climático
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales GRI 307-1	Página 44, 3. Gestión de riesgos Página 157, 6.1. Nuestra estrategia de acción frente al cambio climático 8.2. Notas de información complementaria Nota 8. Indicadores ambientales / página 248, 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	GRI 302-4 GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-5	Página 157, 6.1. Nuestra estrategia de acción frente al cambio climático Página 159, 6.2. Nuestro plan de huella ambiental
ECONOMÍA CIRCULAR Y PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS		
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos. Acciones para combatir el desperdicio de alimentos.	GRI 301-1 GRI 306-2 (2020), 306-3 (2020)	Página 159, 6.2. Nuestro plan de huella ambiental 8.2. Notas de información complementaria Nota 8. Indicadores ambientales / página 251, Tabla VI. Residuos
USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS		
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	GRI 303-3, 303-5	Página 159, 6.2. Nuestro plan de huella ambiental 8.2. Notas de información complementaria Nota 8. Indicadores ambientales / página 250, Tabla V. Consumo de recursos.
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	GRI 301-1, 301-2	Página 159, 6.2. Nuestro plan de huella ambiental 8.2. Notas de información complementaria Nota 8. Indicadores ambientales / página 250, Tabla V. Consumo de recursos
Energía: Consumo, directo e indirecto, de energía. Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética. Uso de energías renovables	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales GRI 302-1, 302-2, 302-3, 302-4, 302-5	Página 159, 6.2. Nuestro plan de huella ambiental 8.2. Notas de información complementaria Nota 8. Indicadores ambientales / página 250, 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 301-1 GRI 305-1 305-2 305-3 305-4	Página 159, 6.2. Nuestro plan de huella ambiental Página , 8.2. Notas de información complementaria Nota 8. Indicadores ambientales / página 249, Tabla IV. Desglose de huella de carbono y categorías incluidas en los diferentes alcances

Correspondencia contenidos GRI y estado de información no financiera (Ley 11/2018, de 28 de diciembre)		
Información solicitada por la Ley 11/2018	Criterio de reporting	Apartado del informe donde se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales GRI 201-2 GRI 305-5	Página 159, 6.2. Nuestro plan de huella ambiental Página , 8.2. Notas de información complementaria Nota 8. Indicadores ambientales / página 249, 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 3-3 Gestión de los temas materiales GRI 302-4 GRI 305-5	Página 159, 6.2. Nuestro plan de huella ambiental Página , 8.2. Notas de información complementaria Nota 8. Indicadores ambientales / página 249, 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 3-3 Gestión de los temas materiales	Página 159, 6.2. Nuestro plan de huella ambiental
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	GRI 304-1	Página 167, 6.2.8. Gestión del capital natural y preservación de la biodiversidad 8.2. Notas de información complementaria / página 247, Nota 8. Indicadores ambientales
CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL		
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	GRI 2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos GRI 2-19 Políticas de remuneración GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	Página 92, 5.1. Desarrollamos a nuestras personas
EMPLEO		
Número total y distribución de empleados por país, sexo, edad y clasificación profesional	GRI 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales GRI 2-7 Empleados GRI 3-3 Gestión de los temas materiales GRI 405-1	Página 92, 5.1. Desarrollamos a nuestras 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 2-7 Empleados GRI 2-8 Trabajadores que no son empleados	Página 92, 5.1. Desarrollamos a nuestras personas Página , 8.2. Notas de información complementaria / página 218, Nota 5. Indicadores Personas y Organización / página 218, Nota 5.1. Altas y Bajas y despidos por nivel de puesto en 2023
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 401-1	Página 92, 5.1. Desarrollamos a nuestras personas Página , 8.2. Notas de información complementaria / página 218, Nota 5. Indicadores Personas y Organización / página 218, Nota 5.1. Altas y Bajas y despidos por nivel de puesto en 2023
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	GRI 405-2	Página 103, 5.1.3. Retribución, beneficios y reconocimiento Página , 8.2. Notas de información complementaria / página 218, Nota 5. Indicadores Personas y Organización / página 226, Nota 5.2. Información sobre remuneración
Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	GRI 405-2	Página 103, 5.1.3. Retribución, beneficios y reconocimiento Página , 8.2. Notas de información complementaria / página 218, Nota 5. Indicadores Personas y Organización / página 226, Nota 5.2. Información sobre remuneración

Correspondencia contenidos GRI y estado de información no financiera (Ley 11/2018, de 28 de diciembre)		
Información solicitada por la Ley 11/2018	Criterio de reporting	Apartado del informe donde se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018
Remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	GRI 2-19 Políticas de remuneración GRI 2-20 Proceso para determinar la remuneración	Página 103, 5.1.3. Retribución, beneficios y reconocimiento Página , 8.2 Notas de información complementaria / página 218, Nota 5. Indicadores Personas y Organización / página 226, Nota 5.2. Información sobre remuneración
Implantación de políticas de desconexión laboral	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	Página 101, 5.1.2. Flexibilidad y Agilidad
Número de empleados con discapacidad	GRI 405-1	Página 112, 5.1.5. Diversidad, igualdad e inclusión
ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO		
Organización del tiempo de trabajo	GRI 2-7 Empleados	Página 92, 5.1. Desarrollamos a nuestras personas
Número de horas de absentismo	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales GRI 403-2, 403-9	Página 107, 5.1.4. Salud y Bienestar 8.2. Notas de información complementaria / página 218, Nota 5. Indicadores Personas y Organización / página 233, Nota. 5.3. Siniestralidad laboral: métodos de cálculo
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales GRI 401-2, 401-3	Página 107, 5.1.4. Salud y Bienestar
SALUD Y SEGURIDAD		
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8	Página 107, 5.1.4. Salud y Bienestar 8.2. Notas de información complementaria / página 218, Nota 5. Indicadores Personas y Organización / página 233, Nota. 5.3. Siniestralidad laboral: métodos de cálculo
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo	GRI 403-2, 403-9, 403-10	Página 107, 5.1.4. Salud y Bienestar
RELACIONES SOCIALES		
Organización del diálogo social incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	GRI 2-28 Afiliación a asociaciones GRI 2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés GRI 402-1 GRI 407-1	Página 117, 5.1.6. La voz de las personas MAPFRE
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	GRI 2-30 Convenios de negociación colectiva	Página 117, 5.1.6. La voz de las personas MAPFRE
Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	GRI 403-1, 403-4 GRI 407-1	Página 117, 5.1.6. La voz de las personas MAPFRE
FORMACIÓN		
Políticas implementadas en el campo de la formación	GRI 404-2, 404-3	Página 94, 5.1.1. Talento
Cantidad total de horas de formación por categoría profesional	GRI 404-1, 404-2, 404-4	Página 94, 5.1.1. Talento
ACCESIBILIDAD UNIVERSAL		
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 405-1	Página 112, 5.1.5. Diversidad, igualdad e inclusión
IGUALDAD		
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	GRI 401-3 GRI 404-2	Página 112, 5.1.5. Diversidad, igualdad e inclusión; Página 179, 7.2. Velamos por un comportamiento ético
Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	GRI 405-1, 405-2 GRI 406-1	Página 112, 5.1.5. Diversidad, igualdad e inclusión; Página 179, 7.2. Velamos por un comportamiento ético

Correspondencia contenidos GRI y estado de información no financiera (Ley 11/2018, de 28 de diciembre)		
Información solicitada por la Ley 11/2018	Criterio de reporting	Apartado del informe donde se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	GRI 405-1, 405-2 GRI 406-2	Página 112, 5.1.5. Diversidad, igualdad 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 2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	Página 171, 7.1. Nuestros principios: debida diligencia, control y cumplimiento; Página 172, 7.1.1.1. Debida diligencia en materia de derechos humanos; Página 175, 7.1.1.3. Canales de consulta y denuncia; Página 176, 7.1.2. El sistema de control interno Página 180, 7.2.2. Respeto a los derechos humanos
APLICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE DEBIDA DILIGENCIA		
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos	GRI 2-23 Compromisos y políticas GRI 2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes GRI 407-1 GRI 408-1 GRI 409-1 GRI 410-1 GRI 411-1 GRI 412-2, 412-3, 414-2	Página 171, 7.1. Nuestros principios: debida diligencia, control y cumplimiento 8.2. Notas de información complementaria/ página 251, Nota 9. Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos
Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales GRI 412- 1	Página 179, 7.2. Velamos por un comportamiento ético
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	GRI 2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes GRI 3-3 Gestión de los temas materiales GRI 406-1 GRI 419-1	Página 179, 7.2. Velamos por un comportamiento ético
Medidas implementadas para la promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	Página 179, 7.2. Velamos por un comportamiento ético 8.2. Notas de información complementaria/ página 251, Nota 9. Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO		
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	GRI 2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	Página 179, 7.2. Velamos por un comportamiento ético
CORRUPCION Y SOBORNO		
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	GRI 2-23 Compromisos y políticas GRI 2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes GRI 3-3 Gestión de los temas materiales GRI 205-1, 205-2, 205-3 GRI 415-1	Página 171, 7.1. Nuestros principios: debida diligencia, control y cumplimiento; Página 175, 7.1.1.3. Canales de consulta y denuncia; Página 183, 7.2.3.1. Prevención de toda forma de corrupción Página 184, 7.2.3.3. Prevención del fraude Página 185, 7.2.3.4. Actividad del canal de denuncias financieras y contables

Correspondencia contenidos GRI y estado de información no financiera (Ley 11/2018, de 28 de diciembre)		
Información solicitada por la Ley 11/2018	Criterio de reporting	Apartado del informe donde se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	GRI 2-23 Compromisos y políticas GRI 2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes GRI 3-3 Gestión de los temas materiales GRI 205-1, 205-2, 205-3	Página 171, 7.1. Nuestros principios: debida diligencia, control y cumplimiento; Página 175, 7.1.1.3. Canales de consulta y denuncia; 7.2.3.2. Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo Página 185, 7.2.3.4. Actividad del canal de denuncias financieras y contables
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	GRI 2-28 Afiliación a asociaciones GRI 201	Página 153, 5.6.2.3. Ciudadanía Corporativa Página 179, 7.2. Velamos por un comportamiento ético
INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD		
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	GRI 2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	Página 70, 4.3. Estrategia de sostenibilidad Página 179, 7.2. Velamos por un comportamiento ético
COMPROMISOS DE LA EMPRESA CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE		
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales GRI 201-1 GRI 203-2 GRI 411-1 GRI 413-1, 413-2	Página 70, 4.3. Estrategia de sostenibilidad Página 147, 5.6. Nuestra huella social, valor compartido
El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales GRI 201-1 GRI 203-2 GRI 411-1 GRI 413-1, 413-2	Página 70, 4.3. Estrategia de sostenibilidad Página 147, 5.6. Nuestra huella social, valor
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	GRI 2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés GRI 204-1 GRI 413-1, 413-2	Página 64, 4.2.2. Fases y resultado: Matriz de doble materialidad; Página 90, 5. Comprometidos con los grupos de interés Página 147, 5.6. Nuestra huella social, valor compartido
Acciones de asociación o patrocinio	GRI 2-28 Afiliación a asociaciones GRI 3-3 Gestión de los temas materiales GRI 201-1	8.2. Notas de información complementaria / página 242, Nota 7. Colaboración y participación en organizaciones empresariales y sectoriales
SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES		
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales GRI 204-1 GRI 414-1, 414-2	Página 124, 5.2.3. Gestión sostenible de proveedores
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	GRI 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales GRI 308-1 GRI 407-1 GRI 409-1 GRI 414-1, 414-2	Página 124, 5.2.3. Gestión sostenible de proveedores
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	GRI 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Página 124, 5.2.3. Gestión sostenible de proveedores
CONSUMIDORES		
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales GRI 416 -1 GRI 417-1, 417-2	Página 63, 4.2. Materialidad: nuestras prioridades Página 129, 5.3.2. Fundamentos de la Experiencia de Cliente
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	GRI 2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes GRI 3-3 Gestión de los temas materiales GRI 417-3 GRI 418-1	Página 140, 5.3.5.2 Quejas y reclamaciones Página 179, 7.2. Velamos por un comportamiento ético
INFORMACIÓN FISCAL		

Correspondencia contenidos GRI y estado de información no financiera (Ley 11/2018, de 28 de diciembre)		
Información solicitada por la Ley 11/2018	Criterio de reporting	Apartado del informe donde se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018
Los beneficios obtenidos país por país	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales GRI 201-1 GRI 207-4	8.2. Notas de información complementaria / página 258, Nota 12. Principales datos fiscales por países Página 191, 7.4. Responsables y transparentes con la fiscalidad 8.2. Notas de información complementaria / página 258, Nota 12. Principales datos fiscales por países
Los impuestos sobre beneficios pagados	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales GRI 201-1 GRI 207-4	Página 191, 7.4. Responsables y transparentes con la fiscalidad 8.2. Notas de información complementaria / página 258, Nota 12. Principales datos fiscales por países
Las subvenciones públicas recibidas	GRI 201-4	Página 191, 7.4. Responsables y transparentes con la fiscalidad 8.2. Notas de información complementaria / página 258, Nota 12. 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	Página 77, 4.5. Nuestro negocio y la sostenibilidad



El Informe Integrado de MAPFRE, S.A. correspondiente al ejercicio 2023, contenido en las páginas 1 a 292 precedentes, y que incluye la información del estado de información no financiera que forma parte del Informe de Gestión Consolidado, ha sido formulado por el Consejo de Administración en su reunión del día 13 de febrero de 2024.

D. Antonio Huertas Mejías
Presidente

D.ª M.ª Amparo Jiménez Urgal
Vocal

D. José Manuel Inchausti Pérez
Vicepresidente 1º

D. Francisco J. Marco Orenes
Vocal

D.ª Catalina Miñarro Brugarolas
Vicepresidenta 2ª

D. Antonio Miguel-Romero de Olano
Vocal

D. Fernando Mata Verdejo
Vicepresidente 3º

D.ª M.ª del Pilar Perales Viscasillas
Vocal

D.ª Ana Isabel Fernández Álvarez
Vocal

D. Eduardo Pérez de Lema Holweg
Vocal

D.ª M.ª Leticia de Freitas Costa
Vocal

D.ª M.ª Elena Sanz Isla
Vocal

D.ª Rosa M.ª García García
Vocal

D. Francesco Paolo Vanni d'Archirafi
Vocal

D. Antonio Gómez Ciria
Vocal

D. Ángel L. Dávila Bermejo
Secretario no Consejero

DILIGENCIA para hacer constar, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 253.2 del Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital y 366.1º.2 del Reglamento del Registro Mercantil, que (i) D.ª M.ª Leticia de Freitas Costa ha excusado su asistencia ante su imposibilidad de asistir a la reunión, delegando expresamente su representación y voto en D.ª Catalina Miñarro Brugarolas; y (ii) D. Francesco Paolo Vanni d'Archirafi ha aprobado el Informe Integrado de MAPFRE S.A. correspondiente al ejercicio 2023 pero no ha 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.



MAPFRE, S.A. y sociedades dependientes

Informe de Verificación Independiente del
Informe Integrado 2023

13 de febrero de 2024



KPMG Auditores, S.L.
Paseo de la Castellana, 259C
28046 Madrid

Informe de Verificación Independiente del Informe Integrado 2023 de MAPFRE, S.A. y sociedades dependientes del ejercicio 2023

A los accionistas de MAPFRE, S.A.:

Hemos sido requeridos por la Dirección de MAPFRE, S.A para realizar la verificación, con alcance de seguridad limitada, del Informe Integrado (en adelante, "el Informe") adjunto correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2023 de MAPFRE, S.A. (en adelante, la Sociedad dominante) y sociedades dependientes (en adelante el Grupo), preparado de conformidad con *los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (en adelante estándares GRI)*.

Asimismo, de acuerdo con el artículo 49 del Código de Comercio, hemos realizado la verificación, con alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2023, del Grupo, incluido en el Informe y que a su vez forma parte del Informe de Gestión consolidado de 2023 del Grupo, preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados, de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla "8.4. Correspondencia contenidos GRI y estado de información no financiera (Ley 11/2018, de 28 de diciembre)" del citado Informe.

El contenido del Informe incluye información adicional a la requerida por *los estándares GRI* y por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera, que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en la tabla "8.3. Índice de Contenidos GRI" y en la tabla "8.4. Correspondencia contenidos GRI y estado de información no financiera (Ley 11/2018, de 28 de diciembre)", incluidas en el Informe adjunto.

Responsabilidad de los Administradores y de la Dirección de la Sociedad dominante

La Dirección de la Sociedad dominante es responsable de la preparación y presentación del Informe de conformidad con *los estándares GRI*, de acuerdo con lo mencionado para cada materia en la tabla "8.3. Índice de Contenidos GRI" del Informe.



Adicionalmente, la formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión consolidado del Grupo, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores de la Sociedad dominante. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los contenidos de los *Sustainability Reporting Standards* de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla "8.4. Correspondencia contenidos GRI y estado de información no financiera (Ley 11/2018, de 28 de diciembre)" del citado Informe.

Estas responsabilidades incluyen asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el Informe esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores de la Sociedad dominante son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del Informe.

Nuestra independencia y gestión de la calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluidas las normas internacionales de independencia) del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (Código de ética del IESBA por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Gestión de la Calidad (NIGC) 1, que requiere que la firma diseñe, implemente y opere un sistema de gestión de la calidad que incluya políticas y procedimientos relativos al cumplimiento de los requerimientos de ética, normas profesionales y requerimientos 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 aseguramiento independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo 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 seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en naturaleza y momento, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad 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 del ejercicio 2023 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito en el apartado “4.2. Materialidad: nuestras prioridades”, considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el Informe del ejercicio 2023.
- 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 2023.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el Informe del ejercicio 2023 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:

- El Informe Integrado 2023 de MAPFRE, S.A. y sociedades dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2023, no haya sido preparado, en todos los aspectos significativos, de conformidad con *los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative*, según lo detallado en la tabla “8.3. Índice de Contenidos GRI” del Informe.
- El EINF de MAPFRE S.A. y sociedades dependientes, correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2023, incluido en el informe, no haya sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados, de acuerdo con lo mencionado para cada materia en la tabla “8.4. Correspondencia contenidos GRI y estado de información no financiera (Ley 11/2018, de 28 de diciembre)” del Informe.

Párrafo de énfasis

En base 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, así como en base a los Actos Delegados promulgados de conformidad con lo establecido en dicho Reglamento, se establece la obligación de divulgar información sobre la manera y la medida en que las inversiones de la empresa se asocian a actividades económicas elegibles en relación con los objetivos medioambientales de uso sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos, transición a



una economía circular, prevención y control de la contaminación y protección y restauración de la biodiversidad y ecosistemas (el resto de objetivos medioambientales), y respecto de determinadas nuevas actividades incluidas en los objetivos de mitigación del cambio climático y de adaptación al cambio climático, por primera vez para el ejercicio 2023. La citada normativa establece también por primera vez para el ejercicio 2023 la obligación de divulgar información sobre la manera y la medida en que las actividades de la empresa se asocian a actividades económicas alineadas en relación con las actividades incluidas en los objetivos de mitigación del cambio climático y de adaptación al cambio climático excluyendo las nuevas actividades mencionadas anteriormente. En consecuencia, en el EINF no se ha incluido información comparativa sobre alineamiento en relación con los objetivos de mitigación del cambio climático y de adaptación al cambio climático, ni se ha incluido información comparativa sobre elegibilidad en relación con el resto de los objetivos medioambientales, ni con las nuevas actividades incluidas en los objetivos de mitigación del cambio climático y de adaptación al cambio climático. Por otra parte, en la medida en la que la información referida a actividades elegibles en el ejercicio 2022 no se requería con el mismo nivel de detalle que en el ejercicio 2023, en el EINF la información desglosada en materia de elegibilidad tampoco es estrictamente comparable. Adicionalmente, cabe señalar que los administradores de MAPFRE han incorporado información sobre los criterios que, en su opinión, permiten dar mejor cumplimiento a tal obligación y que están definidos en la "Nota 4. Alineamiento de la Taxonomía según UE" del apartado 8.2. del informe 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 2023 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 Auditores, S.L.

43685067V
PATRICIA
MERCEDES
REVERTER (R:
B78510153)

Digitally signed by
43685067V PATRICIA
MERCEDES REVERTER
(R: B78510153)
Date: 2024.02.13
17:22:32 +01'00'

Este informe se
corresponde con el
sello distintivo nº
01/24/04014
emitido por el
Instituto de
Censores Jurados
de Cuentas de
España.