

**Resumen
del Informe
Integrado 2019**
y Propuestas
de Acuerdos



MAPFRE





” Antonio Huertas |
Presidente de MAPFRE

Diversos somos
únicos y, contar
con la visión de
personas de más de
80 nacionalidades
sumando en
una misma
dirección, fortalece
enormemente
la capacidad y
el talento de la
compañía.

Mensaje del presidente

En MAPFRE trabajamos para construir el futuro, primero el de nuestros clientes, a quienes protegemos y ayudamos a generar y proyectar su patrimonio hacia adelante, cuando será más necesario. Ayudamos a las empresas e instituciones, que gracias a que MAPFRE protege sus riesgos, pueden concentrar su capacidad en el desarrollo del negocio y en la creación de riqueza y empleo. También construimos el futuro de la sociedad: somos financiadores estables y confiables de la deuda soberana de los países. Invertimos cerca de 40.000 millones en esos títulos que son los que permiten a los Estados financiar las políticas económicas y sociales. Y también construimos futuro para nuestros accionistas, porque todo el compromiso de sostenibilidad en el que creemos lo aplicamos a MAPFRE en todas sus decisiones, es decir, crecemos, aumentamos la rentabilidad, abordamos operaciones y proyectos, ejecutamos el día a día pensando en el presente pero también en el futuro, para legar una compañía mejor a las generaciones que vienen detrás.

NUESTROS PRINCIPALES ACTIVOS

Como toda empresa, también protegemos nuestros principales activos, y entre ellos, sin duda, están nuestros empleados y su talento. Somos diversos, defendemos la igualdad de oportunidades y actuamos ante todo tipo de brechas, integramos a todas las personas, también a las que presentan alguna discapacidad, y desarrollamos para todos ellos entornos de trabajo saludables que potencien toda su capacidad de creación y de innovación. Diversos somos únicos y, contar con la visión de personas de más de 80

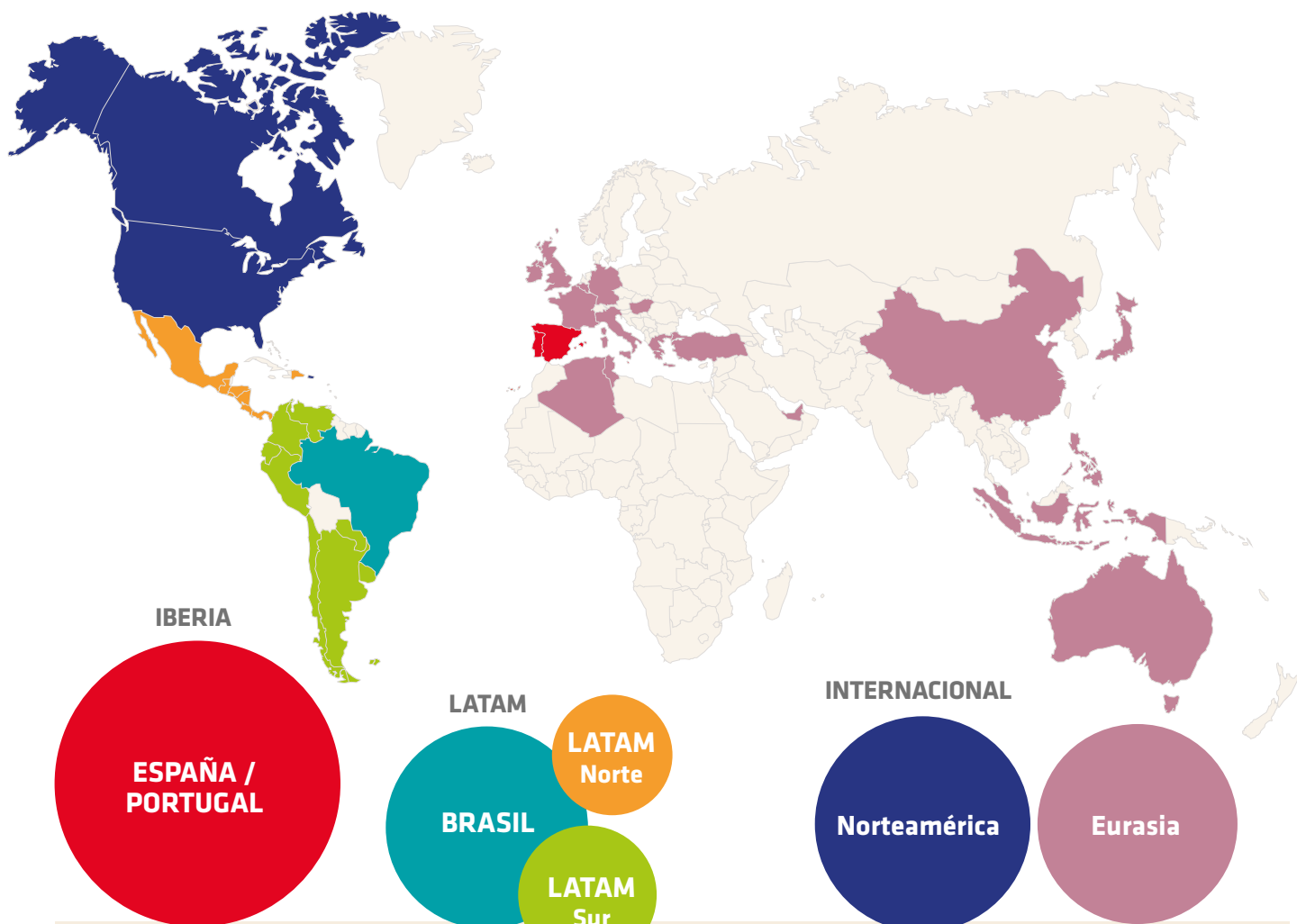
nacionalidades sumando en una misma dirección, fortalece enormemente la capacidad y el talento de la compañía. Promovemos la inversión socialmente responsable porque entendemos que es parte de la solución a los grandes desafíos de la sociedad. De hecho, hemos sido la primera entidad, y hasta ahora la única en el mundo, en desarrollar un fondo de inversión basado en la mayor rentabilidad que obtienen las empresas inclusivas de personas con discapacidad. Somos también buenos ciudadanos corporativos, estamos cerca de las personas que nos necesitan. El pasado año fueron más de 125.000 las que recibieron el apoyo y la ayuda de 10.300 profesionales de MAPFRE en el mundo y sus familias, que se comprometieron con el Programa de Voluntariado Corporativo. Asumimos la parte que nos toca en el desarrollo sostenible, comprometidos con el Pacto Mundial de Naciones Unidas y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030, también de Naciones Unidas. Hemos trazado una hoja de ruta transversal a todo el Grupo que nos está permitiendo avanzar en nuestros compromisos en materia medioambiental, social y de gobernanza. Pero sabemos que no podemos hacerlo solos, ni queremos hacerlo solos, necesitamos que nos acompañen nuestros empleados, clientes, accionistas, proveedores, distribuidores y la sociedad en general, en el camino que iniciamos hace más de ocho décadas, para que juntos podamos seguir haciendo posible el futuro.

Principales magnitudes



Estamos en los cinco continentes

MAPFRE opera en los cinco continentes, con una red de 5.100 oficinas y más de 79.000 agentes y mediadores.



IBERIA:	LATAM:	INTERNACIONAL:
ESPAÑA PORTUGAL	BRASIL LATAM Sur	Norteamérica Eurasia
ARGENTINA	COSTA RICA	CANADÁ
CHILE	EL SALVADOR	ESTADOS UNIDOS
COLOMBIA	GUATEMALA	PUERTO RICO
ECUADOR	HONDURAS	
PARAGUAY	MÉXICO	
PERÚ	NICARAGUA	
URUGUAY	PANAMÁ	
VENEZUELA	REPÚBLICA DOMINICANA	
		HUNGRÍA
		INDONESIA
		IRLANDA
		ITALIA
		JAPÓN
		JORDANIA
		MALASIA
		MALTA
		REINO UNIDO
		SINGAPUR
		TÚNEZ
		TURQUÍA

Sostenibilidad por convicción

- ➔ Fuerte compromiso con las personas y con el planeta: MAPFRE cuida y protege a las personas y ayuda al desarrollo empresarial de los países en los que actúa.
- ➔ Apuesta por la diversidad, la igualdad de oportunidades y el talento de sus profesionales.
- ➔ Compromiso social a través del voluntariado corporativo.
- ➔ Trabajamos por el desarrollo sostenible, con la vista puesta en el futuro.

» 5 compromisos de MAPFRE por la sostenibilidad hasta 2021

EL **45%** DE LAS VACANTES EN **PUESTOS DE RESPONSABILIDAD**, CUBIERTOS POR **MUJERES**

PERSONAS CON **DISCAPACIDAD, 3%**

LAS INSTALACIONES DE MAPFRE EN ESPAÑA Y PORTUGAL,
NEUTRAS EN CARBONO EN 2021
Y TODO EL GRUPO, EN 2030

NO INVERTIR EN COMPAÑÍAS EN LAS QUE EL **30%**
O MÁS DE SUS INGRESOS PROVENGAN DE ENERGÍA PRODUCIDA A PARTIR DEL CARBÓN

NO ASEGURAR
LA CONSTRUCCIÓN DE NUEVAS PLANTAS DE
GENERACIÓN ELÉCTRICA
QUE FUNCIONEN CON
CARBÓN
NI LA EXPLOTACIÓN DE NUEVAS MINAS

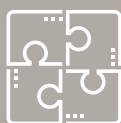
Cómo creamos valor compartido

La creación de valor de una organización tiene sentido si la empresa determina de manera responsable sus recursos, identifica los principales temas en los que está trabajando y a los grupos de interés a los que impacta o puede hacerlo.

La creación de valor no es estática, por ello, los proyectos se desarrollan con un horizonte temporal más amplio, alineado con el Plan Estratégico.

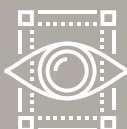
» Por qué MAPFRE es un valor diferencial

GESTIÓN



- RIGUROSO CONTROL TÉCNICO DEL NEGOCIO
- ESTRICTA GESTIÓN DE CAPITAL Y RIESGOS
- MULTIRRAMO Y MULTICANALIDAD
- DIVERSIFICACIÓN GEOGRÁFICA

CULTURA



- COMPAÑÍA INDEPENDIENTE
- EQUIPO HUMANO COMO VALOR CLAVE DE LA ORGANIZACIÓN
- RESPONSABLE Y COMPROMETIDA CON LOS ASPECTOS ASG

VALOR



- ESTABILIDAD ACCIONARIAL
- COMPAÑÍA PREDECIBLE
- POLÍTICA DE DIVIDENDOS COMPETITIVA

ESTRATEGIA



- ENFOQUE MULTICANAL
- FOCO EN EL CLIENTE
- SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y EQUIPOS PROFESIONALES PARA LOGRAR LA EXCELENCIA
- TECNOLOGÍA Y SERVICIO DIGITAL COMO ALIADOS

Dimensión financiera: Somos solvencia



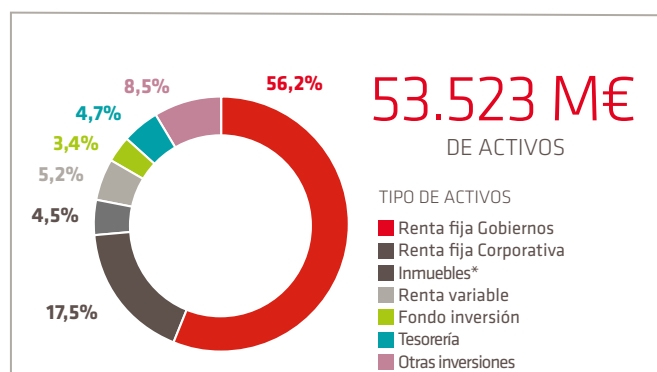
La solvencia constituye uno de los valores fundamentales de MAPFRE y ayuda a desarrollar la misión y alcanzar la visión del Grupo. Nuestro modelo de negocio se construye desde la base de una fortaleza financiera y una estrategia de resultados sostenibles en el tiempo, que es lo que garantiza que podamos cumplir con todas las obligaciones que contraemos con nuestros grupos de interés.

- Política de inversiones orientada a cumplir con los compromisos de los clientes y a conservar el valor de los activos.
- Primera aseguradora mundial que transforma un crédito sindicado en un préstamo sostenible reforzando su apuesta por la responsabilidad social corporativa.

PATRIMONIO NETO
10.106 M€

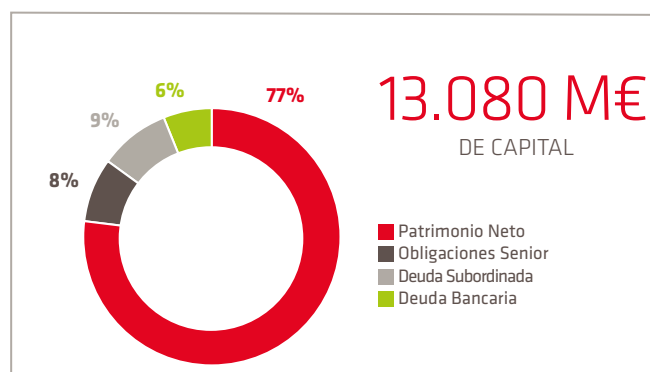
8.854 M€
PATRIMONIO NETO ATRIBUIDO
A LA SOCIEDAD DOMINANTE

DESGLOSE POR TIPO DE ACTIVOS

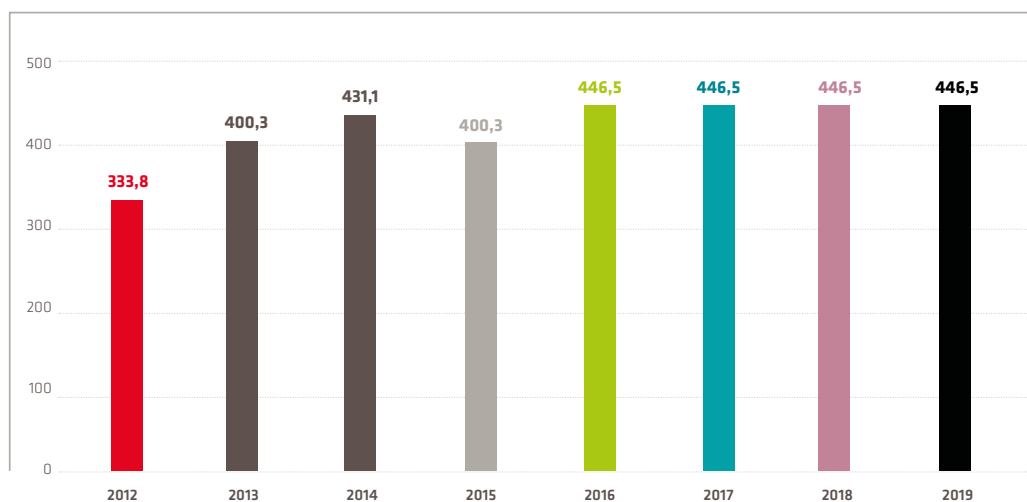


*'Inmuebles' incluye tanto inversiones inmobiliarias como inmuebles de uso propio.

ESTRUCTURA DE CAPITAL



DIVIDENDOS PAGADOS CON CARGO A RESULTADOS (M€)



Beneficio por acción (euros)	0,22	0,26	0,27	0,23	0,25	0,23	0,17	0,20
Dividendo por acción (euros)	0,11	0,13	0,14	0,13	0,145	0,145	0,145	0,145
Payout (%)	50,9%	50,6%	51,0%	56,5%	57,6%	63,7%	84,4%	73,3%

Dimensión productiva: Somos servicio

Organizamos nuestra actividad pensando en el cliente, adaptando nuestra oferta comercial y propuesta de valor, nuestras operaciones, estructura y tecnología, para ofrecerle una mejor calidad y experiencia.



»» Foco en el cliente

- ➔ Trabajamos para mejorar la experiencia del cliente y para ofrecerle propuestas diferenciales adaptadas a su perfil y a sus necesidades.
- ➔ Apostamos por la distribución multicanal, poniendo a disposición del cliente todos los canales para que sea él quien elija cómo quiere relacionarse con la compañía.
- ➔ Contamos con centros de servicio propios y acuerdos con talleres y clínicas para ofrecer el mejor servicio a nuestros clientes en todos los países.
- ➔ 11.000 talleres para atender a nuestros clientes.
- ➔ Acuerdos con 16.000 clínicas y hospitales en todo el mundo.

»» Negocio digital

- ➔ Hemos mejorado los procesos de tarificación y contratación digital.
- ➔ Se ha potenciado nuestra presencia en comparadores.
- ➔ Se han aplicado modelos de Inteligencia Artificial para optimizar y automatizar procesos y ofrecer a los clientes las soluciones más adecuadas a su perfil, en base a modelos de análisis e integración de datos.
- ➔ 5,5 millones de tarificaciones online.
- ➔ 700.000 pólizas vendidas íntegramente online
- ➔ Primas negocio online: 1.329 millones de euros en 2019.

»» Proveedores

- ➔ Los proveedores que trabajan con MAPFRE comparten sus mismos principios y son la imagen de la compañía ante los clientes.
- ➔ Contamos con un proceso de homologación de proveedores en el que se analizan, supervisan y controlan, entre otros factores:
 - Seguridad y salud laboral de los trabajadores.
 - Respeto de los Derechos Humanos.
 - Prácticas medioambientales.
 - Políticas de inclusión, diversidad y no discriminación.
- ➔ Más de 177.000 proveedores trabajan con MAPFRE.
- ➔ 7.761 millones de euros en pagos a proveedores.

»» Calidad

- ➔ Realizamos evaluaciones continuas de la calidad de los servicios y la atención prestada a los clientes.
- ➔ Trabajamos para ser referencia en experiencia del cliente en todos los países y ramos en los que estamos.
- ➔ Evaluación de los clientes superior a la media en el 71% de los casos.
- ➔ Más de 200 personas controlando la calidad de nuestros servicios.

Dimensión humana: Somos talento



MAPFRE es una empresa de oportunidades, diversa e inclusiva, que cuenta con los mejores profesionales para atender a sus clientes y desarrollar el negocio. Es un equipo de personas comprometidas y con talento, con un modelo de gestión donde se promueve el desarrollo profesional, la gestión y adquisición del conocimiento y la solidaridad.



»» Diversos somos únicos

- ➔ **DIVERSIDAD DE GÉNERO:** el 40% de los puestos de responsabilidad están ocupados por mujeres.
- ➔ **DIVERSIDAD CULTURAL:** 84 nacionalidades de los cinco continentes.
- ➔ **DIVERSIDAD FUNCIONAL:** programa global para potenciar la inclusión. 2,9% de personas con discapacidad en la plantilla.
- ➔ **DIVERSIDAD GENERACIONAL:** 5 generaciones.
 Edad media de los hombres: 41,5 años.
 Edad media de las mujeres: 39,5 años.
 Antigüedad media: HOMBRES. 11,6 años / MUJERES. 10,3 años.

»» Gestión del talento

- ➔ El 14,9% de los empleados han cambiado de función en 2019.
- ➔ Más de 3.800 empleados con planes de desarrollo y casi 5.000 con planes de carrera.
- ➔ Cerca de 1.200 estudiantes han realizado prácticas en MAPFRE.
- ➔ Universidad Corporativa propia.
- ➔ Más de 1,5 millones de horas de formación.
- ➔ Inversión en formación: 18,4 millones de euros.

»» Experiencia del empleado

- ➔ Más de 178 millones de euros destinados a beneficios sociales.
- ➔ Estabilidad laboral: 97% de contratos fijos.
- ➔ Medidas de conciliación de la vida laboral y personal.
- ➔ Modelo de empresa saludable.
- ➔ Más de 125.000 personas beneficiadas con las actividades de los más de 10.000 voluntarios.

»» Retribución

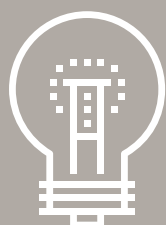
- ➔ Política de retribución que **GARANTIZA LA COMPETITIVIDAD** interna y externa en todos los mercados.
- ➔ Más de **1.500 MILLONES** de euros pagados en retribuciones a los empleados.

Dimensión intelectual: Somos innovación



Generamos propuestas de valor diferencial para los clientes desde una visión transversal e integral que nos permite dar respuesta a los retos del negocio involucrando a nuestros grupos de interés.

INNOVACIÓN



- LA INNOVACIÓN ESTÁ EN NUESTRO ADN Y ES UNA PALANCA PARA IMPULSAR NUESTRO CRECIMIENTO.
- MODELO DE INNOVACIÓN ABIERTA QUE CONECTA A LOS AGENTES Y ECOSISTEMAS DE INNOVACIÓN CON LA EMPRESA.
- INTENSO DESARROLLO DE LA INNOVACIÓN ESTRATÉGICA, VINCULADA AL NEGOCIO.
- INNOVACIÓN DISRUPTIVA EN COLABORACIÓN CON EL ECOSISTEMA INSURTECH.

CIBERSEGURIDAD



- MECANISMOS PARA PROTEGER
 - INFORMACIÓN DE CLIENTES, EMPLEADOS, PROVEEDORES, ETC.
 - INFORMACIÓN PROPIEDAD DE MAPFRE, QUE ES LA VENTAJA COMPETITIVA DE LA COMPAÑÍA.
 - SISTEMAS TECNOLÓGICOS QUE SUSTENTAN EL NEGOCIO.
- MÁS DE 70 EMPLEADOS ALTAMENTE ESPECIALIZADOS Y CERTIFICADOS EN ESTA MATERIA.
- ACTUALIZACIÓN CONTINUA DE PLANES Y FORMACIÓN PARA DAR RESPUESTA A CUALQUIER SITUACIÓN.

MARCA Y REPUTACIÓN

- LA CONFIANZA COMO BASE DE LA MARCA MAPFRE.
- NUEVO MODELO DE MEDICIÓN DE LA REPUTACIÓN.

Dimensión natural: Somos medio ambiente



Desarrollamos nuestro negocio de manera respetuosa con el medio ambiente, cuidamos nuestra huella ambiental, tenemos una estrategia de acción frente al cambio climático y promovemos la cultura ambiental. Luchamos contra el cambio climático a través de las siguientes palancas:

- ➔ Reducción de la huella ambiental.
- ➔ Integración del cambio climático en el negocio y los aspectos ambientales, sociales y de gobierno (ASG) en la inversión y en los productos y servicios.
- ➔ Fomento de la economía circular.
- ➔ Preservación de la biodiversidad.

» Huella de carbono y economía circular

- ➔ Apoyo y adhesión a la Hora del Planeta.
- ➔ Desde 2019, la Junta General de Accionistas es un evento neutro en emisiones de carbono.
- ➔ Compromiso de neutralidad en carbono en España y Portugal en 2021 y para todo el Grupo en 2030.
- ➔ Campaña MAPFRE sin Plástico para evitar la generación de casi 26 toneladas de residuos plásticos y la emisión a la atmósfera de 104 toneladas de CO₂.

» Productos y servicios con coberturas medioambientales

- ➔ Más de 58.000 pólizas con coberturas relacionadas con aspectos medioambientales.
- ➔ 160.000 pólizas con cobertura gratuita de responsabilidad medioambiental.
- ➔ Más de 65.000 hectáreas de cultivos y bosques sostenibles aseguradas.
- ➔ 34.000 MW asegurados procedentes de energías renovables eólica y solar.
- ➔ 47.000 pólizas ecológicas para vehículos de bajas emisiones.

Formación y sensibilización medioambiental



➔ FORMACIÓN MEDIOAMBIENTAL PARA CERCA DE **2.500 EMPLEADOS.**

➔ DÍA DEL VOLUNTARIADO MAPFRE "TODOS UNIDOS POR EL MEDIO AMBIENTE": **2.400 VOLUNTARIOS, 1.700 ÁRBOLES PLANTADOS, 14,4 TONELADAS DE BASURA RECOGIDAS.**

➔ **12 SEDES INTERNACIONALES** CON CERTIFICACIÓN DE CONSTRUCCIÓN SOSTENIBLE.

Dimensión social y relacional: Somos compromiso

Somos sostenibles y asumimos el reto de la Agenda 2030 de Naciones Unidas con la implicación de nuestros grupos de interés.

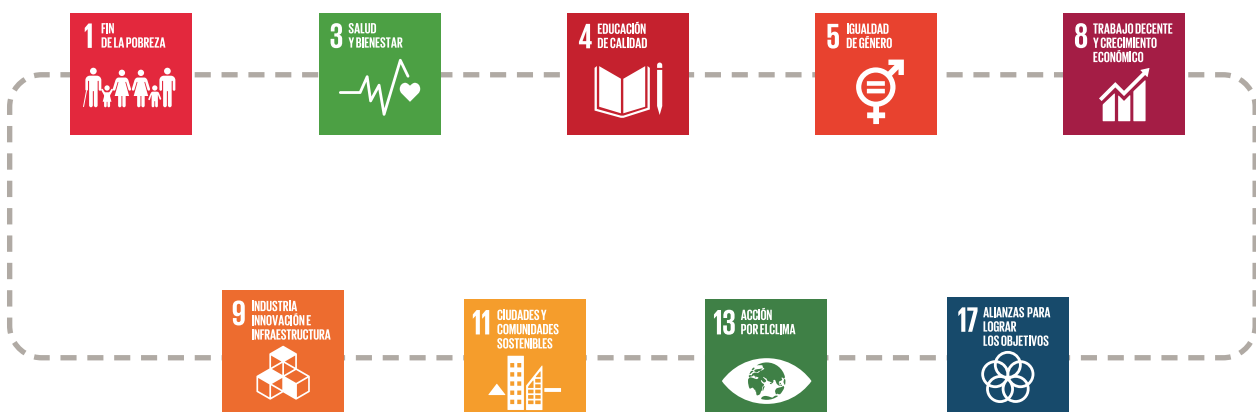
» Relación con grupos de interés

- Trabajamos para construir relaciones de confianza a largo plazo basadas en el **compromiso** y el **diálogo** y sustentadas en la **integridad**, la **responsabilidad** y la **transparencia**.
- **Grupos de interés:** empleados, clientes, distribuidores, proveedores, accionistas y socios, organismos reguladores, medios de comunicación y sociedad en general.
- **Canales de relación** específicos para cada grupo de interés.
- **56 centros de atención telefónica** en todo el mundo para atender a los clientes.
- Más de **2,5 millones** de seguidores en redes sociales.

Derechos Humanos y Agenda 2030 de Naciones Unidas

- MECANISMOS PARA GARANTIZAR EL RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS.
- MÁS DE 11.300 EMPLEADOS Y CASI 500 PROVEEDORES FORMADOS EN DERECHOS HUMANOS.

» Objetivos de desarrollo sostenible (ODS) prioritarios para MAPFRE



Propuestas de acuerdos para la Junta General Ordinaria de MAPFRE S.A.

1. Aprobar las Cuentas Anuales y los Informes de Gestión individuales y consolidados del ejercicio 2019.

2. Aprobar el Informe Integrado del ejercicio 2019 que incluye el estado de información no financiera.

3. Aprobar la distribución de resultados del ejercicio 2019 propuesta por el Consejo de Administración y repartir, en consecuencia, un dividendo total de 0,145 euros brutos por acción. Parte de este dividendo, por importe de 0,06 euros brutos por acción, fue anticipado por acuerdo del Consejo de Administración adoptado el día 26 de septiembre de 2019 y el resto, hasta el total acordado, es decir, 0,085 euros brutos por acción, se pagará en la fecha que determine el Consejo de Administración dentro del plazo comprendido entre el 1 de mayo y el 30 de junio de 2020. El importe correspondiente a las acciones en autocartera será aplicado de forma proporcional a las restantes acciones.

4. Aprobar la gestión del Consejo de Administración durante el ejercicio 2019.

5. Reelegir por un nuevo periodo de cuatro años al consejero D. Ignacio Baeza Gómez, con el carácter de consejero ejecutivo.

Dicha propuesta cuenta con el informe favorable del Comité de Nombramientos y Retribuciones y se entenderá aprobada, en su caso, sin perjuicio del cumplimiento de las previsiones estatutarias y de las normas de buen gobierno.

6. Reelegir por un nuevo periodo de cuatro años al consejero D. José Antonio Colomer Guiu, con el carácter de consejero independiente.

7. Reelegir por un nuevo periodo de cuatro años a la consejera D.ª María Leticia de Freitas Costa, con el carácter de consejera independiente.

8. Ratificar el nombramiento de la consejera D.ª Rosa María García García, efectuado por el Consejo de Administración el día 26 de septiembre de 2019, por el procedimiento de cooptación, y reelegirla por un periodo de cuatro años, con el carácter de consejera independiente. Dichas propuestas han sido elevadas al Consejo de Administración por el Comité de

Nombramientos y Retribuciones y se entenderán aprobadas, en su caso, sin perjuicio del cumplimiento de las previsiones estatutarias y de las normas de buen gobierno.

9. Aprobar, de conformidad con lo establecido en el artículo 529 novodécimos del Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital, la Política de Remuneraciones de los Consejeros para el periodo 2020-2022, cuyo texto se ha puesto a disposición de los accionistas con ocasión de la convocatoria de la Junta General, y que incluye el importe máximo de la remuneración anual de los Consejeros en su condición de tales.

10. Refrendar el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros de 2019 que se somete, con carácter consultivo, a la Junta General, con el informe favorable del Comité de Nombramientos y Retribuciones.

11. Autorizar al Consejo de Administración para que, de conformidad con lo establecido en el artículo 249 bis del Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital, pueda delegar las facultades que le han sido conferidas por la Junta General en relación con los anteriores acuerdos a favor de la Comisión Delegada, con expresas facultades de sustitución en todos y cada uno de los miembros del Consejo de Administración.

12. Delegar las más amplias facultades en el Presidente y en el Secretario del Consejo de Administración para que cualquiera de ellos indistintamente, comparezca ante Notario y proceda a la ejecución y elevación a público de los presentes acuerdos mediante el otorgamiento de los documentos públicos y privados que fueren necesarios hasta su inscripción en el Registro Mercantil; con facultad expresa para realizar cuantas modificaciones, aclaraciones, rectificaciones y subsanaciones fueren precisas o necesarias para adaptar los acuerdos a la calificación del Registrador Mercantil y así obtener la plena inscripción de los mismos, o la inscripción parcial prevista en el artículo 63 del Reglamento del Registro Mercantil.

13. Autorizar al Consejo de Administración para aclarar e interpretar los anteriores acuerdos.



MAPFRE

www.mapfre.com