



Informe de Auditoría de MAPFRE, S.A. y sociedades dependientes

(Junto con las cuentas anuales consolidadas e
informe de gestión consolidado de MAPFRE,
S.A. y sociedades dependientes
correspondientes al ejercicio finalizado el
31.12.2021)



KPMG Auditores, S.L.
Paseo de la Castellana, 259 C
28046 Madrid

Informe de Auditoría de Cuentas Anuales Consolidadas emitido por un Auditor Independiente

A los accionistas de MAPFRE, S.A.

INFORME SOBRE LAS CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS

Opinión

Hemos auditado las cuentas anuales consolidadas de MAPFRE, S.A. (la Sociedad dominante) y sus sociedades dependientes (el Grupo), que comprenden el balance a 31 de diciembre de 2021, la cuenta de resultados, el estado de ingresos y gastos reconocidos, el estado de cambios en el patrimonio neto, el estado de flujos de efectivo y la memoria, todos ellos consolidados, correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha.

En nuestra opinión, las cuentas anuales consolidadas adjuntas expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera del Grupo a 31 de diciembre de 2021, así como de sus resultados y flujos de efectivo, todos ellos consolidados, correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera, adoptadas por la Unión Europea (NIIF-UE), y demás disposiciones del marco normativo de información financiera que resultan de aplicación en España.

Fundamento de la opinión

Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España. Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección *Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de las cuentas anuales consolidadas* de nuestro informe.

Somos independientes del Grupo de conformidad con los requerimientos de ética, incluidos los de independencia, que son aplicables a nuestra auditoría de las cuentas anuales consolidadas en España, según lo exigido por la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas. En este sentido, no hemos prestado servicios distintos a los de la auditoría de cuentas ni han concurrido situaciones o circunstancias que, de acuerdo con lo establecido en la citada normativa reguladora, hayan afectado a la necesaria independencia de modo que se haya visto comprometida.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.



Cuestiones clave de la auditoría

Las cuestiones clave de la auditoría son aquellas cuestiones que, según nuestro juicio profesional, han sido de la mayor significatividad en nuestra auditoría de las cuentas anuales consolidadas del periodo actual. Estas cuestiones han sido tratadas en el contexto de nuestra auditoría de las cuentas anuales consolidadas en su conjunto, y en la formación de nuestra opinión sobre éstas, y no expresamos una opinión por separado sobre esas cuestiones.

Valoración de las provisiones matemáticas del seguro directo (17.255,9 millones de euros)

Véanse notas 5.15 y 6.13 de la memoria de las cuentas anuales consolidadas

<i>Cuestión clave de la auditoría</i>	<i>Cómo se abordó la cuestión en nuestra auditoría</i>
<p>El Grupo calcula las provisiones matemáticas para los compromisos adquiridos con sus asegurados, incluyendo algunos a muy largo plazo. La estimación de las provisiones matemáticas requiere el uso de métodos y cálculos actuariales en los que se usan hipótesis clave con un elevado grado de juicio e incertidumbre, entre las cuales se encuentran la evolución futura de la mortalidad, morbilidad, gastos de administración, tipos de interés, etc.</p> <p>Asimismo, las NIIF-UE requieren la realización de pruebas de adecuación de los pasivos por contratos de seguro, incluyendo los correspondientes a seguro de vida, que tiene el objetivo de determinar la suficiencia de las provisiones constituidas sobre la base de proyecciones de los flujos de caja futuros asociados a los contratos en vigor, teniendo en cuenta las hipótesis más actualizadas disponibles. Para la realización de estas pruebas se usan igualmente métodos actuariales, donde tienen un impacto significativo las hipótesis utilizadas.</p> <p>El uso de hipótesis inadecuadas en los métodos actuariales puede resultar en impactos significativos en las cuentas anuales consolidadas, por lo que se ha considerado una cuestión clave de auditoría.</p>	<p>Dentro de nuestro enfoque de auditoría hemos realizado pruebas sobre el diseño e implementación de los controles claves establecidos por el Grupo en los procesos de estimación de las provisiones matemáticas, incluyendo los controles sobre la definición de las hipótesis clave, así como sobre la integridad y exactitud de las bases de datos utilizadas en la estimación de estas provisiones.</p> <p>Nuestros procedimientos sustantivos en relación a las provisiones matemáticas, que fueron realizados con la colaboración de nuestros especialistas actuariales, han consistido, básicamente, en los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">• Basándonos en nuestro conocimiento y experiencia en el sector, evaluamos la razonabilidad de los modelos actuariales y los supuestos clave empleados en los cálculos de las provisiones matemáticas, comparándolos con las mejores prácticas actuariales, requerimientos regulatorios y tendencias de mercado.• Hemos analizado la razonabilidad de los importes contabilizados, considerando las condiciones técnicas y económicas contenidas en los contratos de seguro y las establecidas por la normativa vigente.• Hemos realizado recálculos actuariales de la provisión matemática para una muestra de pólizas seleccionadas en base a nuestra evaluación de riesgos, habiendo realizado previamente pruebas sobre la integridad y exactitud de las bases de datos utilizadas en dichos cálculos. <p>Asimismo, evaluamos la adecuación de la información desglosada en las cuentas anuales consolidadas relativa a las provisiones matemáticas, considerando los requerimientos de las NIIF-UE.</p>

Valoración de la provisión para prestaciones de seguros directo no vida y reaseguro aceptado (11.020,8 millones de euros)
 Véanse notas 5.15 y 6.13 de la memoria de las cuentas anuales consolidadas

<i>Cuestión clave de la auditoría</i>	<i>Cómo se abordó la cuestión en nuestra auditoría</i>
<p>El Grupo reconoce la provisión para prestaciones de seguros no vida para cubrir el coste estimado de los siniestros ocurridos hasta la fecha de cierre del ejercicio. La estimación de dicha provisión es compleja y requiere métodos y cálculos actuariales que se basan en juicios e hipótesis significativas, especialmente para aquellas líneas de negocio donde el período de liquidación de los siniestros puede ser muy largo, como en automóvil, responsabilidad civil, incendios, aviación y transportes.</p> <p>En la valoración de la provisión para prestaciones se utilizan estimaciones caso a caso, así como métodos de proyección actuarial, basados tanto en información histórica como en hipótesis sobre su evolución futura. Estas estimaciones incluyen hipótesis relacionadas con el importe de liquidación previsto y los patrones de pago de los siniestros, existiendo por su naturaleza un grado de incertidumbre significativo y pudiendo impactar un cambio en las hipótesis significativamente en las cuentas anuales consolidadas, por lo que se ha considerado una cuestión clave de auditoría.</p>	<p>Como parte de nuestros procedimientos de auditoría hemos realizado pruebas sobre el diseño e implementación de los controles clave establecidos por el Grupo en los procesos de estimación de la provisión para prestaciones, incluyendo los controles sobre la definición de las hipótesis clave, así como sobre la integridad y exactitud de las bases de datos utilizadas en la estimación de estas provisiones.</p> <p>Nuestros procedimientos sustantivos en relación a la provisión para prestaciones, que fueron realizados con la colaboración de nuestros especialistas actuariales y para una muestra representativa de líneas de negocio seleccionada en base a nuestra evaluación de riesgos y significatividad de las mismas, han consistido, básicamente, en los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realización de pruebas sobre la integridad y exactitud de las bases de datos utilizadas en los cálculos actuariales. • Basándonos en nuestro conocimiento y experiencia en el sector, evaluamos la razonabilidad de los modelos actuariales y los supuestos empleados en los cálculos de la provisión para prestaciones, comparándolos con las mejores prácticas actuariales, requerimientos regulatorios, supuestos de mercado y tendencias históricas. • Realizamos una estimación de la provisión para prestaciones y, en base a nuestra experiencia, determinamos un rango para evaluar su razonabilidad. <p>Asimismo, evaluamos la adecuación de la información desglosada en las cuentas anuales consolidadas relativa a la provisión para prestaciones de seguros no vida, considerando los requerimientos de las NIIF-UE.</p>



Valoración de instrumentos financieros no cotizados en mercados activos y contabilizados al valor razonable (10.988,3 millones de euros)

Véanse notas 5.5, 5.6, 6.4 y 6.5 de la memoria de las cuentas anuales consolidadas

<i>Cuestión clave de la auditoría</i>	<i>Cómo se abordó la cuestión en nuestra auditoría</i>
<p>La clasificación de los instrumentos financieros en las diferentes carteras existentes en la normativa contable aplicable determina los criterios a aplicar en su valoración posterior.</p> <p>La mayor parte de los instrumentos financieros del Grupo MAPFRE se valoran utilizando precios de mercado en mercados activos. No obstante, en aquellos casos en los que no existe un precio cotizado en un mercado activo, la determinación del valor razonable de los instrumentos financieros se realiza mediante técnicas de valoración que pueden tomar en consideración, entre otros aspectos, datos de mercado no observables o complejos modelos de valoración que requieren un elevado grado de juicio. Cambios en las hipótesis consideradas, eventos de mercado o nueva regulación pueden, asimismo, impactar de forma significativa en la valoración.</p> <p>Hemos considerado que existe un riesgo inherente significativo asociado a la valoración de los instrumentos financieros contabilizados a valor razonable y que se encuentran clasificados jerárquicamente a efectos de valoración por el Grupo como instrumentos financieros de nivel 3 (utilización de alguna información de entrada significativa que no está basada en datos de mercado observables) y nivel 2 (información de entrada significativa basada en datos de mercado observables directa o indirectamente), en ambos casos, por el uso de modelos de valoración complejos, por lo que se ha considerado una cuestión clave de auditoría.</p>	<p>Nuestro enfoque de auditoría ha incluido tanto la evaluación de los controles clave vinculados a los procesos de valoración de las carteras de instrumentos financieros, como la realización de procedimientos sustantivos sobre las mismas.</p> <p>Con la colaboración de nuestros especialistas en instrumentos financieros, se seleccionaron muestras representativas de la población de instrumentos financieros del Grupo, para las que se evaluó su adecuada valoración, mediante la realización de diversos procedimientos sustantivos, que incluyeron el recálculo del valor razonable y la evaluación de la razonabilidad de los datos utilizados en los modelos de valoración, en especial de aquellos no observables directamente en el mercado.</p> <p>Adicionalmente, evaluamos si la información desglosada en las cuentas anuales consolidadas relativa a los instrumentos financieros refleja adecuadamente la exposición del Grupo al riesgo de valoración de los instrumentos financieros y si cumplen con los requerimientos de desglose establecidos en las NIIF-UE.</p>



Valoración de fondos de comercio y gastos de adquisición de cartera (2.003,3 millones de euros)

Véanse notas 5.1 y 6.1 de la memoria de las cuentas anuales consolidadas

<i>Cuestión clave de la auditoría</i>	<i>Cómo se abordó la cuestión en nuestra auditoría</i>
<p>El Grupo mantiene registrados fondos de comercio y gastos de adquisición de cartera por importes relevantes procedentes de la adquisición de entidades o negocios.</p> <p>La valoración de estos activos requiere la determinación de las unidades generadoras de efectivo (UGEs), el cálculo del valor en libros de cada una de ellas, la estimación del importe recuperable de las UGEs y la identificación de hechos que puedan determinar la existencia de indicios de deterioro de valor en los sucesivos cierres. La determinación del valor recuperable de cada UGE contempla entre otras cuestiones, proyecciones financieras que consideran asunciones sobre evoluciones macroeconómicas, circunstancias internas de la entidad y competidores, tipos de descuento o evolución futura del negocio.</p> <p>El Grupo realiza al menos con carácter anual, en el caso de los fondos de comercio, o cuando se identifican indicios de deterioro, tanto en el caso de los gastos de adquisición de la cartera como de los fondos de comercio, una evaluación para determinar si existe deterioro en estos activos. En este sentido nuestra evaluación se ha centrado, principalmente, en los fondos de comercio y gastos de adquisición de cartera de importe más significativo y aquellos cuyo valor recuperable estimado está más cercano al valor contable de los activos netos.</p> <p>Dada la complejidad de las estimaciones y el uso de asunciones que, en general, incluyen incertidumbre y juicio, consideramos que la valoración de los fondos de comercio y gastos de adquisición de cartera tiene un riesgo inherente significativo asociado y, por tanto, se ha considerado como cuestión clave de auditoría.</p>	<p>Como parte de nuestros procedimientos de auditoría hemos realizado pruebas sobre el diseño e implementación de los controles clave establecidos por el Grupo relativos al proceso seguido para la identificación de las unidades generadoras de efectivo, evaluación de indicios de deterioro, aprobación de las proyecciones financieras por los Administradores y la definición de los supuestos y métodos de cálculo utilizados en la estimación del valor recuperable de las UGEs.</p> <p>En base a nuestros conocimientos y experiencia, evaluamos la razonabilidad de los métodos utilizados por el Grupo para la estimación de los valores recuperables de las UGEs, considerando lo establecido por las NIIF-UE y las mejores prácticas de mercado.</p> <p>Nuestros procedimientos sustantivos, que fueron efectuados para una muestra de UGEs, incluyendo las más relevantes, han consistido, básicamente, en los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">• Evaluación de la existencia de indicios de deterioro de los fondos de comercio y gastos de adquisición de cartera considerando factores externos e internos, como indicadores macroeconómicos, expectativas del sector, histórico financiero de las UGEs y expectativas de la Dirección.• Con la colaboración de nuestros especialistas en valoración, análisis de las tasas de descuento y crecimiento utilizadas por el Grupo en su estimación de valor recuperable de las UGEs.• Evaluación de la razonabilidad de las proyecciones financieras elaboradas por la Dirección, comparándolas con la información financiera histórica de las UGEs, con los planes de negocio aprobados por el Grupo y con las expectativas de mercado en los sectores en que operan.• Análisis de sensibilidad de las hipótesis clave y proyecciones financieras utilizadas en la estimación del valor recuperable de las UGEs. <p>Asimismo, evaluamos la adecuación de la información desglosada en las cuentas anuales consolidadas relativa a los fondos de comercio y gastos de adquisición de cartera, considerando los requerimientos de las NIIF-UE.</p>



Otra información: Informe de gestión consolidado

La otra información comprende exclusivamente el informe de gestión consolidado del ejercicio 2021, cuya formulación es responsabilidad de los administradores de la Sociedad dominante y no forma parte integrante de las cuentas anuales consolidadas.

Nuestra opinión de auditoría sobre las cuentas anuales consolidadas no cubre el informe de gestión consolidado. Nuestra responsabilidad sobre la información contenida en el informe de gestión consolidado, de conformidad con lo exigido por la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas, consiste en:

- a) Comprobar únicamente que el estado de la información no financiera consolidado, determinada información incluida en el Informe Anual de Gobierno Corporativo y el Informe Anual de Remuneraciones de los Consejeros, a los que se refiere la Ley de Auditoría de Cuentas, se ha facilitado en la forma prevista en la normativa aplicable y en caso contrario, a informar sobre ello.
- b) Evaluar e informar sobre la concordancia del resto de la información incluida en el informe de gestión consolidado con las cuentas anuales consolidadas, a partir del conocimiento del Grupo obtenido en la realización de la auditoría de las citadas cuentas, así como evaluar e informar de si el contenido y presentación de esta parte del informe de gestión consolidado son conformes a la normativa que resulta de aplicación. Si, basándonos en el trabajo que hemos realizado, concluimos que existen incorrecciones materiales, estamos obligados a informar de ello.

Sobre la base del trabajo realizado, según lo descrito anteriormente, hemos comprobado que la información mencionada en el apartado a) anterior se facilita en la forma prevista en la normativa aplicable y que el resto de la información que contiene el informe de gestión consolidado concuerda con la de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2021 y su contenido y presentación son conformes a la normativa que resulta de aplicación.

Responsabilidad de los administradores y del comité de auditoría y cumplimiento en relación con las cuentas anuales consolidadas

Los administradores de la Sociedad dominante son responsables de formular las cuentas anuales consolidadas adjuntas, de forma que expresen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados consolidados del Grupo, de conformidad con las NIIF-UE y demás disposiciones del marco normativo de información financiera aplicable al Grupo en España, y del control interno que consideren necesario para permitir la preparación de cuentas anuales consolidadas libres de incorrección material, debida a fraude o error.

En la preparación de las cuentas anuales consolidadas, los administradores de la Sociedad dominante son responsables de la valoración de la capacidad del Grupo para continuar como empresa en funcionamiento, revelando, según corresponda, las cuestiones relacionadas con empresa en funcionamiento y utilizando el principio contable de empresa en funcionamiento excepto si los citados administradores tienen intención de liquidar el Grupo o de cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista.

El comité de auditoría y cumplimiento de la Sociedad dominante es responsable de la supervisión del proceso de elaboración y presentación de las cuentas anuales consolidadas.



Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de las cuentas anuales consolidadas

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que las cuentas anuales consolidadas en su conjunto están libres de incorrección material, debida a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contiene nuestra opinión.

Seguridad razonable es un alto grado de seguridad pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España siempre detecte una incorrección material cuando existe. Las incorrecciones pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en las cuentas anuales consolidadas.

Como parte de una auditoría de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

- Identificamos y valoramos los riesgos de incorrección material en las cuentas anuales consolidadas, debida a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar una incorrección material debida a fraude es más elevado que en el caso de una incorrección material debida a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas, o la elusión del control interno.
- Obtenemos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias, y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno del Grupo.
- Evaluamos si las políticas contables aplicadas son adecuadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por los administradores de la Sociedad dominante.
- Concluimos sobre si es adecuada la utilización, por los administradores de la Sociedad dominante, del principio contable de empresa en funcionamiento y basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o con condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad del Grupo para continuar como empresa en funcionamiento. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en las cuentas anuales consolidadas o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, los hechos o condiciones futuros pueden ser la causa de que el Grupo deje de ser una empresa en funcionamiento.



- Evaluamos la presentación global, la estructura y el contenido de las cuentas anuales consolidadas, incluida la información revelada, y si las cuentas anuales consolidadas representan las transacciones y hechos subyacentes de un modo que logran expresar la imagen fiel.
- Obtenemos evidencia suficiente y adecuada en relación con la información financiera de las entidades o actividades empresariales dentro del grupo para expresar una opinión sobre las cuentas anuales consolidadas. Somos responsables de la dirección, supervisión y realización de la auditoría del Grupo. Somos los únicos responsables de nuestra opinión de auditoría.

Nos comunicamos con el comité de auditoría y cumplimiento de la Sociedad dominante en relación con, entre otras cuestiones, el alcance y el momento de realización de la auditoría planificados y los hallazgos significativos de la auditoría, así como cualquier deficiencia significativa del control interno que identificamos en el transcurso de la auditoría.

También proporcionamos al comité de auditoría y cumplimiento de la Sociedad dominante una declaración de que hemos cumplido los requerimientos de ética aplicables, incluidos los de independencia, y nos hemos comunicado con el mismo para informar de aquellas cuestiones que razonablemente puedan suponer una amenaza para nuestra independencia y, en su caso, de las correspondientes salvaguardas.

Entre las cuestiones que han sido objeto de comunicación al comité de auditoría y cumplimiento de la Sociedad dominante, determinamos las que han sido de la mayor significatividad en la auditoría de las cuentas anuales consolidadas del periodo actual y que son, en consecuencia, las cuestiones clave de la auditoría.

Describimos esas cuestiones en nuestro informe de auditoría salvo que las disposiciones legales o reglamentarias prohíban revelar públicamente la cuestión.

INFORME SOBRE OTROS REQUERIMIENTOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS

Formato electrónico único europeo

Hemos examinado los archivos digitales del formato electrónico único europeo (FEUE) de MAPFRE, S.A. y sociedades dependientes del ejercicio 2021 que comprenden el archivo XHTML en el que se incluyen las cuentas anuales consolidadas del ejercicio y los ficheros XBRL con el etiquetado realizado por la sociedad, que formarán parte del informe financiero anual.

Los administradores de MAPFRE, S.A. son responsables de presentar el informe financiero anual del ejercicio 2021 de conformidad con los requerimientos de formato y marcado establecidos en el Reglamento Delegado UE 2019/815, de 17 de diciembre de 2018, de la Comisión Europea (en adelante Reglamento FEUE).



Nuestra responsabilidad consiste en examinar los archivos digitales preparados por los administradores de la sociedad dominante, de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas en vigor en España. Dicha normativa exige que planifiquemos y ejecutemos nuestros procedimientos de auditoría con el fin de comprobar si el contenido de las cuentas anuales consolidadas incluidas en los citados archivos digitales se corresponde íntegramente con el de las cuentas anuales consolidadas que hemos auditado, y si el formato y marcado de las mismas y de los archivos antes referidos se ha realizado en todos los aspectos significativos, de conformidad con los requerimientos establecidos en el Reglamento FEUE.

En nuestra opinión, los archivos digitales examinados se corresponden íntegramente con las cuentas anuales consolidadas auditadas, y éstas se presentan y han sido marcadas, en todos sus aspectos significativos, de conformidad con los requerimientos establecidos en el Reglamento FEUE.

Informe adicional para el comité de auditoría y cumplimiento de la Sociedad dominante

La opinión expresada en este informe es coherente con lo manifestado en nuestro informe adicional para el comité de auditoría y cumplimiento de la Sociedad dominante de fecha 9 de febrero de 2022.

Periodo de contratación

La Junta General Ordinaria de Accionistas de MAPFRE, S.A. celebrada el 12 de marzo de 2021 nos nombró como auditores del Grupo por un período de 3 años, contados a partir del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2021.

Con anterioridad, fuimos designados por acuerdo de la Junta General de Accionistas para el periodo de 3 años y hemos venido realizando el trabajo de auditoría de cuentas de forma ininterrumpida desde el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2015.

KPMG Auditores, S.L.
Inscrito en el R.O.A.C. nº S0702

Ángel Crespo Rodrigo
09/02/2022

Inscrito en el R.O.A.C. nº 21.033

Este informe se
corresponde con el
sello distintivo nº
01/22/00078 emitido
por el Instituto de
Censores Jurados de
Cuentas de España

CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS
E
INFORME DE GESTIÓN CONSOLIDADO

EJERCICIO 2021

MAPFRE S.A.

CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS

EJERCICIO 2021

MAPFRE S.A.

CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS 2021

ÍNDICE

A) Balance consolidado	4
B) Cuenta de resultados global consolidada	6
C) Estado consolidado de cambios en el patrimonio neto	8
D) Estado consolidado de flujos de efectivo	10
E) Información financiera por segmentos	11
F) Información financiera complementaria por productos y áreas geográficas	15
G) Memoria consolidada	16
1. Información general sobre la entidad y su actividad	16
2. Bases de presentación de las cuentas anuales consolidadas	17
3. Consolidación	22
4. Ganancias por acción y dividendos	25
5. Políticas contables	26
6. Desgloses de los Estados Financieros	39
7. Gestión de riesgos	96
8. Otra Información	105
ANEXOS	107
Anexo 1	107
Anexo 2	122

A) BALANCE CONSOLIDADO A 31 DE DICIEMBRE DE 2021 Y 2020

ACTIVO	Notas	2021	2020
A) ACTIVOS INTANGIBLES	6.1	2.911,2	2.780,1
I. Fondo de comercio	6.1	1.472,4	1.409,8
II. Otros activos intangibles	6.1	1.438,8	1.370,3
B) INMOVILIZADO MATERIAL	6.2	1.295,0	1.279,3
I. Inmuebles de uso propio	6.2	1.071,8	1.040,4
II. Otro inmovilizado material	6.2	223,2	238,9
C) INVERSIONES		39.243,0	38.931,4
I. Inversiones inmobiliarias	6.2	1.260,0	1.199,5
II. Inversiones financieras			
1. Cartera a vencimiento	6.4	1.527,8	1.584,4
2. Cartera disponible para la venta	6.4	28.961,5	30.100,7
3. Cartera de negociación	6.4	5.754,1	4.826,0
III. Inversiones contabilizadas aplicando el método de participación		657,0	336,4
IV. Depósitos constituidos por reaseguro aceptado		835,0	652,2
V. Otras inversiones		247,6	232,2
D) INVERSIONES POR CUENTA DE TOMADORES DE SEGUROS DE VIDA QUE ASUMEN EL RIESGO DE LA INVERSIÓN	6.5	2.957,3	2.502,4
E) EXISTENCIAS		54,0	49,5
F) PARTICIPACIÓN DEL REASEGURO EN LAS PROVISIONES TÉCNICAS	6.13	6.084,6	5.378,6
G) ACTIVOS POR IMPUESTOS DIFERIDOS	6.20	299,6	221,7
H) CRÉDITOS	6.6	5.594,7	5.359,1
I. Créditos por operaciones de seguro directo y coaseguro	6.6	3.892,0	3.477,3
II. Créditos por operaciones de reaseguro	6.6	791,7	1.012,2
III. Créditos fiscales			
1. Impuesto sobre beneficios a cobrar	6.20	191,4	181,6
2. Otros créditos fiscales		173,7	149,9
IV. Créditos sociales y otros	6.6	545,9	538,1
V. Accionistas por desembolsos exigidos		—	—
I) TESORERÍA		2.887,6	2.418,9
J) AJUSTES POR PERIODIFICACIÓN	5.11	1.902,5	1.908,7
K) OTROS ACTIVOS		247,4	163,4
L) ACTIVOS NO CORRIENTES CLASIFICADOS COMO MANTENIDOS PARA LA VENTA Y DE ACTIVIDADES INTERRUMPIDAS	6.9	377,3	8.159,5
TOTAL ACTIVO		63.854,2	69.152,6

Datos en millones de euros

A) BALANCE CONSOLIDADO A 31 DE DICIEMBRE DE 2021 Y 2020

PATRIMONIO NETO Y PASIVO		Notas	2021	2020
A) PATRIMONIO NETO		6.10	9.666,6	9.837,8
I.	Capital desembolsado	6.10	308,0	308,0
II.	Prima de emisión		1.506,7	1.506,7
III.	Reservas		7.102,4	7.057,2
IV.	Dividendo a cuenta	4.2	(184,8)	(154,0)
V.	Acciones propias	6.10	(62,9)	(63,4)
VI.	Resultado del ejercicio atribuible a la Sociedad dominante	4.1	765,2	526,5
VII.	Otros instrumentos de patrimonio neto		—	—
VIII.	Ajustes por cambios de valor	6.10	805,3	1.270,7
IX.	Diferencias de conversión	6.22	(1.776,3)	(1.915,7)
	Patrimonio atribuido a los accionistas de la Sociedad dominante		8.463,6	8.536,0
	Participaciones no dominantes		1.203,0	1.301,8
B) PASIVOS SUBORDINADOS		6.11	1.122,2	1.121,6
C) PROVISIONES TÉCNICAS		6.13	39.968,3	39.190,2
I.	Provisiones para primas no consumidas y para riesgos en curso	6.13	7.638,6	7.195,3
II.	Provisión de seguros de vida	6.13	19.089,5	19.588,9
III.	Provisión para prestaciones	6.13	11.986,1	11.210,5
IV.	Otras provisiones técnicas	6.13	1.254,1	1.195,5
D) PROVISIONES TÉCNICAS RELATIVAS AL SEGURO DE VIDA CUANDO EL RIESGO DE LA INVERSIÓN LO ASUMEN LOS TOMADORES		6.13	2.957,3	2.502,4
E) PROVISIONES PARA RIESGOS Y GASTOS		6.14	653,6	582,6
F) DEPÓSITOS RECIBIDOS POR REASEGURO CEDIDO Y RETROCEDIDO		6.15	82,4	71,6
G) PASIVOS POR IMPUESTOS DIFERIDOS		6.20	537,7	670,6
H) DEUDAS		6.16	8.441,8	7.593,4
I.	Emisión de obligaciones y otros valores negociables	6.12	862,8	1.005,6
II.	Deudas con entidades de crédito	6.12	1.106,5	866,4
III.	Otros pasivos financieros	6.12	2.368,6	1.596,7
IV.	Deudas por operaciones de seguro directo y coaseguro		915,0	951,0
V.	Deudas por operaciones de reaseguro	6.16	1.252,8	1.305,9
VI.	Deudas fiscales			
	1. Impuesto sobre beneficios a pagar	6.20	65,2	58,5
	2. Otras deudas fiscales	6.16	341,0	246,6
VII.	Otras deudas	6.16	1.529,9	1.562,7
I) AJUSTES POR PERIODIFICACIÓN		5.11	300,5	318,5
J) PASIVOS ASOCIADOS A ACTIVOS NO CORRIENTES CLASIFICADOS COMO MANTENIDOS PARA LA VENTA Y DE ACTIVIDADES INTERRUMPIDAS		6.9	123,8	7.263,9
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO			63.854,2	69.152,6

Datos en millones de euros

B) CUENTA DE RESULTADOS GLOBAL CONSOLIDADA DE LOS EJERCICIOS FINALIZADOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2021 Y 2020

B.1) CUENTA DE RESULTADOS CONSOLIDADA

CONCEPTO	Notas	2021	2020
I. INGRESOS NEGOCIO ASEGURADOR			
1. Primas imputadas al ejercicio, netas			
a) Primas emitidas seguro directo	7.A.2	18.127,6	16.767,3
b) Primas reaseguro aceptado	7.A.2	4.027,0	3.714,9
c) Primas reaseguro cedido	6.19	(4.307,8)	(3.648,4)
d) Variación de las provisiones para primas y riesgos en curso, netas			
Seguro directo	6.13	(450,3)	179,1
Reaseguro aceptado	6.13	(181,7)	(130,6)
Reaseguro cedido	6.19	249,3	(180,8)
2. Participación en beneficios de sociedades puestas en equivalencia		9,3	6,9
3. Ingresos de las inversiones			
a) De explotación	6.17	2.227,1	2.059,2
b) De patrimonio	6.17	180,0	167,1
4. Plusvalías en las inversiones por cuenta de tomadores de seguros de vida que asumen el riesgo de la inversión	6.5	254,6	137,8
5. Otros ingresos técnicos		87,7	66,2
6. Otros ingresos no técnicos		283,1	61,8
7. Diferencias positivas de cambio	6.22	1.628,2	2.042,9
8. Reversión de la provisión por deterioro de activos	6.7	13,9	27,6
TOTAL INGRESOS NEGOCIO ASEGURADOR		22.148,0	21.271,0
II. GASTOS NEGOCIO ASEGURADOR			
1. Siniestralidad del ejercicio, neta			
a) Prestaciones pagadas y variación de la provisión para prestaciones, neta			
Seguro directo	5.15	(11.725,5)	(10.667,8)
Reaseguro aceptado	5.15	(2.743,8)	(2.288,6)
Reaseguro cedido	6.19	2.229,4	1.835,4
b) Gastos imputables a las prestaciones	6.18	(760,5)	(775,3)
2. Variación de otras provisiones técnicas, netas	5.15	190,2	341,8
3. Participación en beneficios y extornos		(55,2)	(50,1)
4. Gastos de explotación netos			
a) Gastos de adquisición	6.18	(4.611,0)	(4.610,2)
b) Gastos de administración	6.18	(766,8)	(746,8)
c) Comisiones y participación en el reaseguro	6.19	722,4	669,9
5. Participación en pérdidas de sociedades puestas en equivalencia		(2,0)	(1,8)
6. Gastos de las inversiones			
a) De explotación	6.17	(910,0)	(799,4)
b) De patrimonio y de cuentas financieras	6.17	(53,1)	(51,0)
7. Minusvalías en las inversiones por cuenta de tomadores de seguros de vida que asumen el riesgo de la inversión	6.5	(70,3)	(210,1)
8. Otros gastos técnicos	6.18	(352,8)	(205,0)
9. Otros gastos no técnicos	6.18	(152,9)	(145,7)
10. Diferencias negativas de cambio	6.22	(1.574,2)	(2.018,5)
11. Dotación a la provisión por deterioro de activos	6.7	(29,0)	(210,9)
TOTAL GASTOS NEGOCIO ASEGURADOR		(20.665,1)	(19.934,1)
RESULTADO DEL NEGOCIO ASEGURADOR		1.482,9	1.336,9
III. OTRAS ACTIVIDADES			
1. Ingresos de explotación		315,6	295,3
2. Gastos de explotación	6.18	(408,0)	(437,0)
3. Ingresos financieros netos			
a) Ingresos financieros	6.17	84,9	59,5
b) Gastos financieros	6.17	(108,5)	(94,6)
4. Resultados de participaciones no dominantes			
a) Participación en beneficios de sociedades puestas en equivalencia		8,2	7,0
b) Participación en pérdidas de sociedades puestas en equivalencia		(6,3)	—
5. Reversión provisión deterioro de activos	6.7	11,1	5,9
6. Dotación provisión deterioro de activos	6.7	(11,6)	(40,6)
7. Resultado de la enajenación de activos no corrientes clasificados como mantenidos para la venta no incluidos en las actividades interrumpidas		—	—
RESULTADO DE OTRAS ACTIVIDADES		(114,6)	(204,5)
IV. RESULTADO POR REEXPRESIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS	3.3	(13,2)	(13,9)
V. RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS DE OPERACIONES CONTINUADAS		1.355,1	1.118,5
VI. IMPUESTO SOBRE BENEFICIOS DE OPERACIONES CONTINUADAS	6.20	(319,5)	(297,8)
VII. RESULTADO DESPUÉS DE IMPUESTOS DE OPERACIONES CONTINUADAS		1.035,6	820,7
VIII. RESULTADO DESPUÉS DE IMPUESTOS DE OPERACIONES INTERRUPTIDAS		—	—
IX. RESULTADO DEL EJERCICIO		1.035,6	820,7
1. Atribuible a participaciones no dominantes	6.25	270,4	294,2
2. Atribuible a la Sociedad dominante	4.1	765,2	526,5
Datos en millones de euros			
Beneficio por acción (euros)			
Básico	4.1	0,25	0,17
Diluido	4.1	0,25	0,17

B.2) ESTADO DE INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS CONSOLIDADO

CONCEPTO	NOTAS	2021	2020
A) RESULTADO CONSOLIDADO DEL EJERCICIO		1.035,6	820,7
B) OTRO RESULTADO GLOBAL – PARTIDAS QUE NO SE RECLASIFICARAN A RESULTADOS		–	–
C) OTRO RESULTADO GLOBAL – PARTIDAS QUE PUEDEN RECLASIFICARSE POSTERIORMENTE A RESULTADOS		(371,0)	(593,0)
1. Activos financieros disponibles para la venta	6.4		
a) Ganancias (Pérdidas) por valoración		(2.141,7)	820,9
b) Importes transferidos a la cuenta de resultados		(179,0)	(120,4)
c) Otras reclasificaciones		(4,7)	(0,8)
2. Diferencias de conversión	3.3 y 6.22		
a) Ganancias (Pérdidas) por valoración		163,1	(843,2)
b) Importes transferidos a la cuenta de resultados		1,4	(0,2)
c) Otras reclasificaciones		(0,2)	0,2
3. Contabilidad tácita			
a) Ganancias (Pérdidas) por valoración	6.13	1.610,4	(402,8)
b) Importes transferidos a la cuenta de resultados		3,6	45,5
c) Otras reclasificaciones		–	–
4. Entidades valoradas por el método de la participación			
a) Ganancias (Pérdidas) por valoración		(3,6)	(0,6)
b) Importes transferidos a la cuenta de resultados		–	–
c) Otras reclasificaciones		–	–
5. Otros ingresos y gastos reconocidos		15,1	(8,0)
6. Efecto impositivo		164,6	(83,6)
RESULTADO GLOBAL TOTAL DEL EJERCICIO (A+B+C)		664,6	227,7
1. Atribuible a la sociedad dominante		439,2	118,0
2. Atribuible a participaciones no dominantes		225,4	109,7

Datos en millones de euros

C) ESTADO CONSOLIDADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO A 31 DE DICIEMBRE DE 2021 Y 2020

CONCEPTO	NOTAS	PATRIMONIO NETO ATRIBUIDO A LA SOCIEDAD DOMINANTE										TOTAL PATRIMONIO NETO
		FONDOS PROPIOS								PARTICIPACIONES NO DOMINANTES		
		CAPITAL SOCIAL	PRIMA DE EMISIÓN	RESERVAS	DIVIDENDO A CUENTA	ACCIONES PROPIAS	RESULTADO ATRIBUIDO A LA SOCIEDAD DOMINANTE	OTROS INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO NETO	AJUSTES POR CAMBIO DE VALOR			
SALDO A 1 DE ENERO DE 2020		308,0	1.506,7	6.915,6	(184,8)	(63,8)	609,2	—	1.003,7	(1.240,2)	1.251,7	10.106,1
1. Ajustes por cambios de criterio contable		—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
2. Ajustes por errores		—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
SALDO AJUSTADO A 1 DE ENERO DE 2020		308,0	1.506,7	6.915,6	(184,8)	(63,8)	609,2	—	1.003,7	(1.240,2)	1.251,7	10.106,1
I. TOTAL INGRESOS (GASTOS) RECONOCIDOS		—	—	—	—	—	526,5	—	267,0	(675,5)	109,7	227,7
II. OPERACIONES CON ACCIONISTAS DE LA SOCIEDAD DOMINANTE Y MINORITARIOS		—	—	(261,7)	(154,0)	0,4	—	—	—	—	(65,0)	(480,3)
1. Aumentos (Reducciones) de Capital		—	—	—	—	—	—	—	—	—	8,3	8,3
2. Distribución de dividendos	4.2 y 6.25	—	—	(261,6)	(154,0)	—	—	—	—	—	(244,0)	(659,6)
3. Incrementos (Reducciones) por combinaciones de negocios	6.24	—	—	—	—	—	—	—	—	—	116,1	116,1
4. Otras operaciones con accionistas de la Sociedad dominante y minoritarios		—	—	—	—	—	—	—	—	—	54,6	54,6
5. Operaciones con acciones y participaciones propias	6.10	—	—	(0,1)	—	0,4	—	—	—	—	—	0,3
III. OTRAS VARIACIONES DE PATRIMONIO NETO		—	—	403,3	184,8	—	(609,2)	—	—	—	5,4	(15,7)
1. Traspasos entre partidas de patrimonio neto		—	—	424,4	184,8	—	(609,2)	—	—	—	—	—
2. Otras variaciones		—	—	(21,1)	—	—	—	—	—	—	5,4	(15,7)
SALDO A 31 DE DICIEMBRE DE 2020		308,0	1.506,7	7.057,2	(154,0)	(63,4)	526,5	—	1.270,7	(1.915,7)	1.301,8	9.837,8

Datos en millones de euros

MAPFRE S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

CONCEPTO	NOTAS	FONDOS PROPIOS									PARTICIPACIONES NO DOMINANTES	TOTAL PATRIMONIO NETO
		CAPITAL SOCIAL	PRIMA DE EMISIÓN	RESERVAS	DIVIDENDO A CUENTA	ACCIONES PROPIAS	RESULTADO ATRIBUIDO A LA SOCIEDAD DOMINANTE	OTROS INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO NETO	AJUSTES POR CAMBIO DE VALOR	DIFERENCIAS DE CONVERSIÓN		
SALDO A 1 DE ENERO DE 2021		308,0	1.506,7	7.057,2	(154,0)	(63,4)	526,5	—	1.270,7	(1.915,7)	1.301,8	9.837,8
1. Ajustes por cambios de criterio contable		—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
2. Ajustes por errores		—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
SALDO AJUSTADO A 1 DE ENERO DE 2021		308,0	1.506,7	7.057,2	(154,0)	(63,4)	526,5	—	1.270,7	(1.915,7)	1.301,8	9.837,8
I. TOTAL INGRESOS (GASTOS) RECONOCIDOS		—	—	—	—	—	765,2	—	(465,4)	139,4	225,4	664,6
II. OPERACIONES CON ACCIONISTAS DE LA SOCIEDAD DOMINANTE Y MINORITARIOS		—	—	(315,5)	(184,8)	0,5	—	—	—	—	(329,2)	(829,0)
1. Aumentos (Reducciones) de Capital		—	—	—	—	—	—	—	—	—	90,9	90,9
2. Distribución de dividendos	4.2 y 6.25	—	—	(230,8)	(184,8)	—	—	—	—	—	(187,0)	(602,6)
3. Incrementos (Reducciones) por combinaciones de negocios	6.24	—	—	(0,8)	—	—	—	—	—	—	(216,6)	(217,4)
4. Otras operaciones con accionistas de la Sociedad dominante y minoritarios	6.8	—	—	(83,8)	—	—	—	—	—	—	(16,5)	(100,3)
5. Operaciones con acciones y participaciones propias	6.10	—	—	(0,1)	—	0,5	—	—	—	—	—	0,4
III. OTRAS VARIACIONES DE PATRIMONIO NETO		—	—	360,7	154,0	—	(526,5)	—	—	—	5,0	(6,8)
1. Traspasos entre partidas de patrimonio neto		—	—	372,5	154,0	—	(526,5)	—	—	—	—	—
2. Otras variaciones		—	—	(11,8)	—	—	—	—	—	—	5,0	(6,8)
SALDO A 31 DE DICIEMBRE DE 2021		308,0	1.506,7	7.102,4	(184,8)	(62,9)	765,2	—	805,3	(1.776,3)	1.203,0	9.666,6

Datos en millones de euros

D) ESTADO CONSOLIDADO DE FLUJOS EFECTIVO DE LOS EJERCICIOS FINALIZADOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2021 Y 2020

CONCEPTO	NOTAS	2021	2020
1. Actividad aseguradora:		283,7	48,6
Cobros en efectivo de la actividad aseguradora		21.161,5	21.865,6
Pagos en efectivo de la actividad aseguradora		(20.877,8)	(21.817,0)
2. Otras actividades de explotación:		(420,4)	(346,2)
Cobros en efectivo de otras actividades de explotación		457,1	360,4
Pagos en efectivo de otras actividades de explotación		(877,5)	(706,6)
3. Cobros (pagos) por impuesto sobre beneficios		(349,2)	(298,4)
FLUJOS NETOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN		(485,9)	(596,0)
1. Cobros de actividades de inversión:		21.692,3	22.548,7
Inmovilizado material		6,7	66,3
Inversiones inmobiliarias		119,0	22,3
Inmovilizado intangible		247,7	0,4
Instrumentos financieros		18.010,3	19.393,0
Participaciones		1.850,3	1.941,2
Entidades dependientes y otras unidades de negocio	6.8	375,1	50,3
Intereses cobrados		948,6	959,9
Dividendos cobrados		87,4	68,8
Otros cobros relacionados con actividades de inversión		47,2	46,5
2. Pagos de actividades de inversión:		(20.377,5)	(21.369,5)
Inmovilizado material	6.2	(36,1)	(42,9)
Inversiones inmobiliarias	6.2	(215,9)	(25,6)
Inmovilizado intangible		(89,6)	(245,5)
Instrumentos financieros		(17.193,7)	(18.747,9)
Participaciones		(2.655,7)	(2.192,8)
Entidades dependientes y otras unidades de negocio	6.8 y 6.24	(125,0)	(83,4)
Otros pagos relacionados con actividades de inversión		(61,5)	(31,4)
FLUJOS NETOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		1.314,8	1.179,2
1. Cobros de actividades de financiación		868,7	703,2
Pasivos subordinados		—	—
Cobros por emisión de instrumentos de patrimonio y ampliación de capital		91,7	8,2
Enajenación de valores propios	6.10	0,3	0,3
Otros cobros relacionados con actividades de financiación		776,7	694,7
2. Pagos de actividades de financiación		(1.238,1)	(1.273,2)
Dividendos pagados		(614,3)	(658,4)
Intereses pagados		(73,5)	(73,6)
Pasivos subordinados		(0,4)	—
Pagos por devolución de aportaciones a los accionistas		—	—
Adquisición de valores propios	6.10	—	—
Otros pagos relacionados con actividades de financiación	6.8	(549,9)	(541,2)
FLUJOS NETOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN		(369,4)	(570,0)
Diferencias de conversión en los flujos y saldos de efectivo		9,2	(131,8)
INCREMENTO (DISMINUCIÓN) NETO DE EFECTIVO		468,7	(118,6)
SALDO INICIAL DE EFECTIVO		2.418,9	2.537,5
SALDO FINAL DE EFECTIVO		2.887,6	2.418,9

Datos en millones de euros

E) INFORMACIÓN FINANCIERA POR SEGMENTOS - CUENTA DE RESULTADOS CONSOLIDADA DEL EJERCICIO FINALIZADO A 31 DE DICIEMBRE DE 2021

CONCEPTO	IBERIA	LATAM NORTE	LATAM SUR	BRASIL	NORTEAMÉRICA
I. INGRESOS NEGOCIO ASEGURADOR					
1 Primas imputadas al ejercicio, netas					
a) Primas emitidas seguro directo	7.575,0	2.178,7	1.617,4	3.340,1	1.972,8
b) Primas reaseguro aceptado	21,4	9,0	0,3	—	100,3
c) Primas reaseguro cedido	(930,5)	(988,5)	(743,0)	(707,5)	(595,1)
d) Variación de las provisiones para primas y riesgos en curso, netas					
Seguro directo	(42,8)	(245,1)	(54,7)	(330,3)	39,7
Reaseguro aceptado	(1,0)	(0,1)	2,6	—	(5,8)
Reaseguro cedido	19,8	224,8	20,0	67,1	(6,9)
2 Participación en beneficios de sociedades puestas en equivalencia	27,4	—	—	—	—
3 Ingresos de las inversiones					
De explotación	1.349,4	79,0	136,3	138,2	67,7
De patrimonio	79,2	10,4	9,8	1,3	60,3
4 Plusvalías en las inversiones por cuenta de tomadores de seguros de vida que asumen el riesgo de la inversión	229,3	9,4	0,6	8,7	—
5 Otros ingresos técnicos	22,5	8,4	33,3	1,1	13,5
6 Otros ingresos no técnicos	279,4	0,7	2,2	—	0,3
7 Diferencias positivas de cambio	19,2	15,0	12,6	—	—
8 Reversión de la provisión por deterioro de activos	11,0	—	0,1	—	—
TOTAL INGRESOS NEGOCIO ASEGURADOR	8.659,3	1.301,7	1.037,5	2.518,7	1.646,8
II. GASTOS NEGOCIO ASEGURADOR					
1 Siniestralidad del ejercicio, neta					
a) Prestaciones pagadas y variación de la provisión para prestaciones, neta					
Seguro directo	(6.063,2)	(1.251,8)	(611,6)	(1.720,6)	(1.054,5)
Reaseguro aceptado	(5,7)	(6,9)	(0,2)	—	(22,5)
Reaseguro cedido	619,0	379,8	140,9	614,4	206,8
b) Gastos imputables a las prestaciones	(391,9)	(17,1)	(31,3)	(46,9)	(158,5)
2 Variación de otras provisiones técnicas, netas	354,0	30,9	(67,7)	(66,0)	(0,4)
3 Participación en beneficios y extornos	(38,0)	(15,4)	(0,6)	0,6	—
4 Gastos de explotación netos					
a) Gastos de adquisición	(1.207,5)	(317,3)	(355,7)	(904,6)	(444,3)
b) Gastos de administración	(157,8)	(67,2)	(53,6)	(136,0)	(180,6)
c) Comisiones y participación en el reaseguro	154,6	69,9	85,6	91,0	152,8
5 Participación en pérdidas de sociedades puestas en equivalencia	(2,0)	—	—	—	—
6 Gastos de las inversiones					
a) De explotación	(625,3)	(23,8)	(21,1)	(56,2)	(4,9)
b) De patrimonio y de cuentas financieras	(43,8)	(0,7)	(1,5)	—	(5,0)
7 Minusvalías en las inversiones por cuenta de tomadores de seguros de vida que asumen el riesgo de la inversión	(57,6)	(2,3)	—	(10,4)	—
8 Otros gastos técnicos	(273,3)	(13,9)	(29,1)	(0,8)	—
9 Otros gastos no técnicos	(134,9)	(1,7)	(4,3)	—	(8,8)
10 Diferencias negativas de cambio	(12,9)	(12,8)	(7,6)	(1,5)	—
11 Dotación a la provisión por deterioro de activos	(19,9)	—	(2,8)	—	(2,9)
TOTAL GASTOS NEGOCIO ASEGURADOR	(7.906,2)	(1.250,3)	(960,6)	(2.237,0)	(1.522,8)
RESULTADO DEL NEGOCIO ASEGURADOR	753,1	51,4	76,9	281,7	124,0
III. OTRAS ACTIVIDADES					
1 Ingresos de explotación	293,6	8,1	10,7	10,5	1,3
2 Gastos de explotación	(250,8)	(7,9)	(8,2)	(7,4)	(3,6)
3 Ingresos financieros netos					
a) Ingresos financieros	8,1	1,8	1,3	19,5	(1,7)
b) Gastos financieros	(3,1)	(1,4)	(0,2)	(1,8)	—
4 Resultados de participaciones no dominantes					
a) Participación en beneficios de sociedades puestas en equivalencia	2,5	—	—	—	—
b) Participación en pérdidas de sociedades puestas en equivalencia	—	—	—	—	—
5 Reversión provisión deterioro de activos	3,1	—	—	—	—
6 Dotación provisión deterioro de activos	(4,0)	—	—	—	—
7 Resultado de la enajenación de activos no corrientes clasificados como mantenidos para la venta no incluidos en las actividades interrumpidas	—	—	—	—	—
RESULTADO DE OTRAS ACTIVIDADES	49,4	0,6	3,6	20,8	(4,0)
IV. RESULTADO POR REEXPRESIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS	—	—	(12,0)	—	—
V. RESULTADO ANTES IMPUESTOS DE OPERACIONES CONTINUADAS	802,5	52,0	68,5	302,5	120,0
VI. IMPUESTO SOBRE BENEFICIOS DE OPERACIONES CONTINUADAS	(188,7)	(13,4)	(12,0)	(71,2)	(31,2)
VII RESULTADO DESPUÉS DE IMPUESTOS DE OPERACIONES CONTINUADAS	613,8	38,6	56,5	231,3	88,8
VII RESULTADO DESPUÉS DE IMPUESTOS DE ACTIVIDADES INTERRUPTIDAS	—	—	—	—	—
IX. RESULTADO DEL EJERCICIO	613,8	38,6	56,5	231,3	88,8
1 Atribuible a participaciones no dominantes	73,1	11,8	2,4	157,0	—
2 Atribuible a la Sociedad dominante	540,7	26,8	54,1	74,3	88,8

Datos en millones de euros

E) INFORMACIÓN FINANCIERA POR SEGMENTOS - CUENTA DE RESULTADOS CONSOLIDADA DEL EJERCICIO FINALIZADO A 31 DE DICIEMBRE DE 2021

CONCEPTO	EURASIA	ASISTENCIA	GLOBAL RISKS	REASEGURO	AREAS CORPORATIVAS Y AJUSTES DE CONSOLIDACIÓN	TOTAL
I. INGRESOS NEGOCIO ASEGURADOR						
1 Primas imputadas al ejercicio, netas						
a) Primas emitidas seguro directo	1.346,8	83,4	—	—	13,4	18.127,6
b) Primas reaseguro aceptado	14,0	403,0	1.283,0	4.991,6	[2.795,6]	4.027,0
c) Primas reaseguro cedido	[390,8]	[126,9]	[1.059,5]	[1.557,6]	2.791,6	[4.307,8]
d) Variación de las provisiones para primas y riesgos en curso, netas						
Seguro directo	112,3	75,6	—	—	[5,0]	[450,3]
Reaseguro aceptado	1,2	[10,2]	[4,1]	[260,4]	96,1	[181,7]
Reaseguro cedido	0,2	[20,3]	[16,2]	55,8	[95,0]	249,3
2 Participación en beneficios de sociedades puestas en equivalencia	0,3	—	—	—	[18,4]	9,3
3 Ingresos de las inversiones						
De explotación	248,8	8,8	19,0	184,4	[4,5]	2.227,1
De patrimonio	21,5	—	—	0,1	[2,6]	180,0
4 Plusvalías en las inversiones por cuenta de tomadores de seguros de vida que asumen el riesgo de la inversión	6,6	—	—	—	—	254,6
5 Otros ingresos técnicos	8,4	—	—	0,7	[0,2]	87,7
6 Otros ingresos no técnicos	0,6	—	—	—	[0,1]	283,1
7 Diferencias positivas de cambio	66,1	1,5	1.351,4	140,6	21,8	1.628,2
8 Reversión de la provisión por deterioro de activos	—	—	0,4	2,4	—	13,9
TOTAL INGRESOS NEGOCIO ASEGURADOR	1.436,0	414,9	1.574,0	3.557,6	1,5	22.148,0
II. GASTOS NEGOCIO ASEGURADOR						
1 Siniestralidad del ejercicio, neta						
a) Prestaciones pagadas y variación de la provisión para prestaciones, neta						
Seguro directo	[969,5]	[44,8]	—	—	[9,5]	[11.725,5]
Reaseguro aceptado	[17,6]	[150,5]	[704,1]	[3.328,1]	1.491,8	[2.743,8]
Reaseguro cedido	148,8	41,6	570,4	999,1	[1.491,4]	2.229,4
b) Gastos imputables a las prestaciones	[50,3]	[64,7]	—	[0,8]	1,0	[760,5]
2 Variación de otras provisiones técnicas, netas	[89,2]	—	—	28,6	—	190,2
3 Participación en beneficios y extornos	[1,8]	—	—	—	—	[55,2]
4 Gastos de explotación netos						
a) Gastos de adquisición	[302,0]	[212,4]	[138,3]	[1.248,8]	519,9	[4.611,0]
b) Gastos de administración	[135,2]	[19,4]	—	[22,6]	5,6	[766,8]
c) Comisiones y participación en el reaseguro	174,7	54,1	103,2	357,5	[521,0]	722,4
5 Participación en pérdidas de sociedades puestas en equivalencia	—	—	—	—	—	[2,0]
6 Gastos de las inversiones						
a) De explotación	[120,9]	[5,5]	[5,6]	[38,7]	[8,0]	[910,0]
b) De patrimonio y de cuentas financieras	[1,8]	—	—	[0,2]	[0,1]	[53,1]
7 Minusvalías en las inversiones por cuenta de tomadores de seguros de vida que asumen el riesgo de la inversión	—	—	—	—	—	[70,3]
8 Otros gastos técnicos	[9,3]	[16,9]	—	[9,4]	[0,1]	[352,8]
9 Otros gastos no técnicos	[3,2]	—	—	—	—	[152,9]
10 Diferencias negativas de cambio	[36,8]	[1,1]	[1.354,2]	[145,2]	[2,1]	[1.574,2]
11 Dotación a la provisión por deterioro de activos	[2,0]	—	—	[0,4]	[1,0]	[29,0]
TOTAL GASTOS NEGOCIO ASEGURADOR	[1.416,1]	[419,6]	[1.528,6]	[3.409,0]	[14,9]	[20.665,1]
RESULTADO DEL NEGOCIO ASEGURADOR	19,9	[4,7]	45,4	148,6	[13,4]	1.482,9
III. OTRAS ACTIVIDADES						
1 Ingresos de explotación	2,7	73,2	[0,2]	—	[84,3]	315,6
2 Gastos de explotación	[2,2]	[81,8]	—	—	[46,1]	[408,0]
3 Ingresos financieros netos						
a) Ingresos financieros	0,2	7,8	—	—	47,9	84,9
b) Gastos financieros	—	[3,9]	—	—	[98,1]	[108,5]
4 Resultados de participaciones no dominantes						
a) Participación en beneficios de sociedades puestas en equivalencia	—	—	—	—	5,7	8,2
b) Participación en pérdidas de sociedades puestas en equivalencia	—	—	—	—	[6,3]	[6,3]
5 Reversión provisión deterioro de activos	—	—	—	—	8,0	11,1
6 Dotación provisión deterioro de activos	—	—	—	—	[7,6]	[11,6]
7 Resultado de la enajenación de activos no corrientes clasificados como mantenidos para la venta no incluidos en las actividades	—	—	—	—	—	—
RESULTADO DE OTRAS ACTIVIDADES	0,7	[4,7]	[0,2]	—	[180,8]	[114,6]
IV. RESULTADO POR REEXPRESIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS	—	[0,7]	—	—	[0,5]	[13,2]
V. RESULTADO ANTES IMPUESTOS DE OPERACIONES CONTINUADAS	20,6	[10,1]	45,2	148,6	[194,7]	1.355,1
VI. IMPUESTO SOBRE BENEFICIOS DE OPERACIONES CONTINUADAS	[6,5]	12,4	[11,3]	[30,8]	33,2	[319,5]
VII. RESULTADO DESPUES DE IMPUESTOS DE OPERACIONES CONTINUADAS	14,1	2,3	33,9	117,8	[161,5]	1.035,6
VIII. RESULTADO DESPUES DE IMPUESTOS DE ACTIVIDADES INTERRUMPIDAS	—	—	—	—	—	—
IX. RESULTADO DEL EJERCICIO	14,1	2,3	33,9	117,8	[161,5]	1.035,6
1 Atribuible a participaciones no dominantes	13,2	1,7	—	—	11,2	270,4
2 Atribuible a la Sociedad dominante	0,9	0,6	33,9	117,8	[172,7]	765,2

Datos en millones de euros

E) INFORMACIÓN FINANCIERA POR SEGMENTOS - CUENTA DE RESULTADOS CONSOLIDADA DEL EJERCICIO FINALIZADO A 31 DE DICIEMBRE DE 2020

CONCEPTO	IBERIA	LATAM NORTE	LATAM SUR	BRASIL	NORTEAMÉRICA
I. INGRESOS NEGOCIO ASEGURADOR					
1 Primas imputadas al ejercicio, netas					
a) Primas emitidas seguro directo	6.979,1	1.564,9	1.443,1	3.085,4	2.060,8
b) Primas reaseguro aceptado	19,8	9,7	7,4	—	37,0
c) Primas reaseguro cedido	(889,5)	(449,8)	(683,0)	(602,9)	(552,3)
d) Variación de las provisiones para primas y riesgos en curso, netas					
Seguro directo	(6,2)	229,8	(19,4)	(207,7)	76,9
Reaseguro aceptado	(1,8)	0,5	(0,9)	—	2,2
Reaseguro cedido	7,7	(235,8)	10,4	53,8	(11,4)
2 Participación en beneficios de sociedades puestas en equivalencia	6,8	—	—	—	—
3 Ingresos de las inversiones					
De explotación	1.272,9	70,9	133,5	138,8	72,5
De patrimonio	66,4	10,3	9,1	3,5	58,4
4 Plusvalías en las inversiones por cuenta de tomadores de seguros de vida que asumen el riesgo de la inversión	104,7	9,4	0,1	23,2	—
5 Otros ingresos técnicos	26,2	1,1	25,8	0,1	10,2
6 Otros ingresos no técnicos	55,7	0,4	1,5	0,2	—
7 Diferencias positivas de cambio	18,4	21,6	6,6	15,4	—
8 Reversión de la provisión por deterioro de activos	12,0	—	15,6	—	—
TOTAL INGRESOS NEGOCIO ASEGURADOR	7.672,4	1.233,0	949,8	2.509,6	1.754,4
II. GASTOS NEGOCIO ASEGURADOR					
1 Siniestralidad del ejercicio, neta					
a) Prestaciones pagadas y variación de la provisión para prestaciones, neta					
Seguro directo	(5.583,1)	(872,1)	(725,0)	(1.277,4)	(1.162,8)
Reaseguro aceptado	(10,4)	(8,3)	(0,5)	—	(10,4)
Reaseguro cedido	657,5	222,3	334,1	321,0	293,0
b) Gastos imputables a las prestaciones	(387,6)	(18,1)	(32,1)	(46,3)	(167,6)
2 Variación de otras provisiones técnicas, netas	613,6	(95,0)	(51,6)	(89,4)	(0,4)
3 Participación en beneficios y extornos	(33,0)	(14,2)	—	(0,8)	—
4 Gastos de explotación netos					
a) Gastos de adquisición	(1.193,8)	(273,1)	(345,8)	(919,9)	(495,4)
b) Gastos de administración	(155,1)	(67,7)	(53,3)	(137,0)	(183,5)
c) Comisiones y participación en el reaseguro	161,0	68,4	84,2	73,3	141,8
5 Participación en pérdidas de sociedades puestas en equivalencia	(22,7)	—	—	—	—
6 Gastos de las inversiones					
a) De explotación	(502,7)	(22,7)	(12,7)	(51,2)	(22,1)
b) De patrimonio y de cuentas financieras	(39,2)	(0,9)	(1,6)	—	(8,7)
7 Minusvalías en las inversiones por cuenta de tomadores de seguros de vida que asumen el riesgo de la inversión	(194,9)	(1,0)	—	(14,2)	—
8 Otros gastos técnicos	(138,7)	(14,2)	(23,6)	(0,9)	—
9 Otros gastos no técnicos	(128,7)	(0,8)	(2,9)	(0,1)	(8,6)
10 Diferencias negativas de cambio	(26,6)	(19,0)	(10,7)	—	—
11 Dotación a la provisión por deterioro de activos	(14,3)	—	(17,2)	—	(32,7)
TOTAL GASTOS NEGOCIO ASEGURADOR	(6.998,6)	(1.116,5)	(858,6)	(2.142,9)	(1.657,3)
RESULTADO DEL NEGOCIO ASEGURADOR	673,8	116,4	91,2	366,7	97,2
III. OTRAS ACTIVIDADES					
1 Ingresos de explotación	234,5	8,9	8,1	8,8	0,9
2 Gastos de explotación	(205,3)	(8,2)	(7,2)	(11,4)	(3,3)
3 Ingresos financieros netos					
a) Ingresos financieros	10,5	1,3	1,3	6,8	0,1
b) Gastos financieros	(2,7)	(3,9)	(0,1)	(1,4)	(0,1)
4 Resultados de participaciones no dominantes					
a) Participación en beneficios de sociedades puestas en equivalencia	—	—	—	—	—
b) Participación en pérdidas de sociedades puestas en equivalencia	—	—	—	—	—
5 Reversión provisión deterioro de activos	1,3	—	—	—	—
6 Dotación provisión deterioro de activos	(2,0)	—	—	—	—
7 Resultado de la enajenación de activos no corrientes clasificados como mantenidos para la venta no incluidos en las actividades interrumpidas	—	—	—	—	—
RESULTADO DE OTRAS ACTIVIDADES	36,4	(1,9)	2,1	2,8	(2,4)
IV. RESULTADO POR REEXPRESIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS	—	—	(8,7)	—	—
V. RESULTADO ANTES IMPUESTOS DE OPERACIONES CONTINUADAS	710,2	114,5	84,6	369,5	94,8
VI. IMPUESTO SOBRE BENEFICIOS DE OPERACIONES CONTINUADAS	(163,7)	(29,0)	(20,8)	(100,1)	(18,5)
VII. RESULTADO DESPUES DE IMPUESTOS DE OPERACIONES CONTINUADAS	546,5	85,5	63,9	269,4	76,3
VIII. RESULTADO DESPUES DE IMPUESTOS DE ACTIVIDADES INTERRUMPIDAS	—	—	—	—	—
IX. RESULTADO DEL EJERCICIO	546,5	85,5	63,9	269,4	76,3
1 Atribuible a participaciones no dominantes	93,2	15,8	5,3	167,9	—
2 Atribuible a la Sociedad dominante	453,3	69,7	58,5	101,5	76,3

Datos en millones de euros

E) INFORMACIÓN FINANCIERA POR SEGMENTOS - CUENTA DE RESULTADOS CONSOLIDADA DEL EJERCICIO FINALIZADO A 31 DE DICIEMBRE DE 2020

CONCEPTO	EURASIA	ASISTENCIA	GLOBAL RISKS	REASEGURO	AREAS CORPORATIVAS Y AJUSTES DE CONSOLIDACIÓN	TOTAL
I. INGRESOS NEGOCIO ASEGURADOR						
1 Primas imputadas al ejercicio, netas						
a) Primas emitidas seguro directo	1.462,1	165,5	—	—	6,3	16.767,3
b) Primas reaseguro aceptado	21,3	453,4	1.255,8	4.430,7	(2.520,2)	3.714,9
c) Primas reaseguro cedido	(406,2)	(170,0)	(1.048,7)	(1.364,4)	2.518,4	(3.648,4)
d) Variación de las provisiones para primas y riesgos en curso, netas						
Seguro directo	34,7	75,4	—	—	(4,4)	179,1
Reaseguro aceptado	1,0	5,3	(29,9)	(112,1)	5,1	(130,6)
Reaseguro cedido	(15,0)	(26,7)	28,6	11,5	(3,9)	(180,8)
2 Participación en beneficios de sociedades puestas en equivalencia	0,6	—	—	—	(0,5)	6,9
3 Ingresos de las inversiones						
De explotación	199,3	6,8	16,1	155,7	(7,2)	2.059,2
De patrimonio	21,0	—	—	0,1	(1,7)	167,1
4 Plusvalías en las inversiones por cuenta de tomadores de seguros de vida que asumen el riesgo de la inversión	0,5	—	—	—	(0,1)	137,8
5 Otros ingresos técnicos	2,9	—	—	0,1	(0,2)	66,2
6 Otros ingresos no técnicos	3,9	—	—	0,1	—	61,8
7 Diferencias positivas de cambio	25,8	0,2	1.530,0	412,9	12,1	2.042,9
8 Reversión de la provisión por deterioro de activos	—	—	0,3	(0,3)	—	27,6
TOTAL INGRESOS NEGOCIO ASEGURADOR	1.351,9	509,9	1.752,2	3.534,2	3,6	21.271,0
II. GASTOS NEGOCIO ASEGURADOR						
1 Siniestralidad del ejercicio, neta						
a) Prestaciones pagadas y variación de la provisión para prestaciones, neta						
Seguro directo	(964,7)	(80,0)	—	—	(3,0)	(10.667,8)
Reaseguro aceptado	(16,7)	(178,9)	(732,8)	(2.755,8)	1.425,1	(2.288,6)
Reaseguro cedido	175,6	62,7	587,1	606,8	(1.424,7)	1.835,4
b) Gastos imputables a las prestaciones	(48,4)	(73,9)	—	(0,8)	(0,4)	(775,3)
2 Variación de otras provisiones técnicas, netas	(38,0)	—	—	2,6	—	341,8
3 Participación en beneficios y extornos	(2,2)	—	—	—	—	(50,1)
4 Gastos de explotación netos						
a) Gastos de adquisición	(310,7)	(262,3)	(136,0)	(1.212,1)	538,9	(4.610,2)
b) Gastos de administración	(119,0)	(19,5)	—	(17,3)	5,6	(746,8)
c) Comisiones y participación en el reaseguro	194,6	71,2	90,1	324,6	(539,1)	669,9
5 Participación en pérdidas de sociedades puestas en equivalencia	—	—	—	—	20,9	(1,8)
6 Gastos de las inversiones						
a) De explotación	(121,0)	(2,5)	(8,7)	(58,6)	2,7	(799,4)
b) De patrimonio y de cuentas financieras	(0,2)	—	—	(0,4)	(0,1)	(51,0)
7 Minusvalías en las inversiones por cuenta de tomadores de seguros de vida que asumen el riesgo de la inversión	—	—	—	—	—	(210,1)
8 Otros gastos técnicos	(10,8)	(14,4)	(0,3)	(2,3)	0,1	(205,0)
9 Otros gastos no técnicos	(3,9)	—	—	(7,9)	7,3	(145,7)
10 Diferencias negativas de cambio	(14,8)	(3,2)	(1.531,4)	(410,2)	(2,7)	(2.018,5)
11 Dotación a la provisión por deterioro de activos	(11,3)	—	—	(0,6)	(134,8)	(210,9)
TOTAL GASTOS NEGOCIO ASEGURADOR	(1.291,5)	(500,6)	(1.732,0)	(3.531,9)	(104,3)	(19.934,1)
RESULTADO DEL NEGOCIO ASEGURADOR	60,5	9,3	20,2	2,3	(100,7)	1.336,9
III. OTRAS ACTIVIDADES						
1 Ingresos de explotación	2,0	90,7	—	—	(58,7)	295,3
2 Gastos de explotación	(2,8)	(121,1)	—	—	(77,7)	(437,0)
3 Ingresos financieros netos						
a) Ingresos financieros	0,1	6,6	—	—	32,9	59,5
b) Gastos financieros	—	(7,5)	—	—	(79,0)	(94,6)
4 Resultados de participaciones no dominantes						
a) Participación en beneficios de sociedades puestas en equivalencia	—	—	—	—	6,9	6,9
b) Participación en pérdidas de sociedades puestas en equivalencia	—	—	—	—	—	—
5 Reversión provisión deterioro de activos	—	—	—	—	4,6	5,9
6 Dotación provisión deterioro de activos	—	—	—	—	(38,6)	(40,6)
7 Resultado de la enajenación de activos no corrientes clasificados como mantenidos para la venta no incluidos en	—	—	—	—	—	—
RESULTADO DE OTRAS ACTIVIDADES	(0,7)	(31,3)	—	—	(209,5)	(204,5)
RESULTADO POR REEXPRESION DE ESTADOS	—	(0,5)	—	—	(4,7)	(13,9)
IV. FINANCIEROS						
V. RESULTADO ANTES IMPUESTOS DE OPERACIONES CONTINUADAS	59,8	(22,6)	20,2	2,3	(314,8)	1.118,5
VI. IMPUESTO SOBRE BENEFICIOS DE OPERACIONES CONTINUADAS	(17,5)	3,9	(5,0)	(0,6)	53,5	(297,8)
VII. RESULTADO DESPUES DE IMPUESTOS DE OPERACIONES CONTINUADAS	42,3	(18,6)	15,1	1,7	(261,4)	820,7
VIII. RESULTADO DESPUES DE IMPUESTOS DE ACTIVIDADES INTERRUMPIDAS	—	—	—	—	—	—
IX. RESULTADO DEL EJERCICIO	42,3	(18,6)	15,1	1,7	(261,4)	820,7
1 Atribuible a participaciones no dominantes	11,2	2,0	—	—	(1,3)	294,1
2 Atribuible a la Sociedad dominante	31,1	(20,6)	15,1	1,7	(260,2)	526,5

Datos en millones de euros

F) INFORMACIÓN FINANCIERA COMPLEMENTARIA POR PRODUCTOS Y ÁREAS GEOGRÁFICAS

1. INGRESOS ORDINARIOS CONSOLIDADOS DE CLIENTES EXTERNOS DE LOS EJERCICIOS FINALIZADOS 31 DE DICIEMBRE DE 2021 Y 2020

Se presenta a continuación el desglose de los ingresos ordinarios consolidados por productos y países conforme a los segmentos detallados en la Nota 2.2:

1.a) Información por productos

Productos	2021	2020
Vida	4.257,5	3.818,8
Autos	5.388,4	5.601,3
Hogar y otros riesgos sencillos	2.349,8	2.339,9
Salud	1.374,0	1.289,6
Accidentes	222,6	198,0
Otros No Vida	5.128,1	4.110,2
Reaseguro	6.274,6	5.686,5
Otras actividades	911,4	823,9
Ajustes de consolidación	(3.436,2)	(3.090,7)
TOTAL	22.470,2	20.777,5

Datos en millones de euros

1.b) Información por países

Áreas Geográficas / Países	2021	2020
IBERIA		
España	7.759,4	7.096,6
Portugal	130,4	136,8
LATAM NORTE		
México	1.325,5	779,6
Panamá	223,7	212,2
Resto	646,5	591,7
LATAM SUR		
Argentina	191,2	146,3
Chile	338,9	311,6
Colombia	367,9	295,7
Perú	517,1	507,3
Resto	213,3	197,8
BRASIL	3.350,7	3.094,1
NORTEAMÉRICA		
Estados Unidos de América	1.738,0	1.743,3
Puerto Rico	336,3	355,5
EURASIA		
Italia	217,8	392,0
Malta	406,7	346,0
Turquía	304,9	326,2
Resto	434,2	421,3
ASISTENCIA	559,6	709,6
GLOBAL RISKS	1.283,0	1.255,8
REASEGURO	4.991,6	4.430,7
AREAS CORPORATIVAS Y AJUSTES DE CONSOLIDACIÓN	(2.866,5)	(2.572,6)
TOTAL	22.470,2	20.777,5

Datos en millones de euros

Se consideran ingresos ordinarios las primas de seguro directo y reaseguro aceptado, así como los ingresos de explotación de las actividades no aseguradoras.

Ningún cliente aporta individualmente más del 10% de los ingresos ordinarios del Grupo.

2. ACTIVOS NO CORRIENTES A 31 DE DICIEMBRE DE 2021 Y 2020

Se presenta a continuación el desglose de los activos no corrientes conforme a los segmentos detallados en la Nota 2.2:

Áreas Geográficas / Países	2021	2020
IBERIA		
España	2.065,2	9.868,9
Portugal	42,9	25,1
LATAM NORTE		
México	153,1	132,2
Panamá	56,0	48,3
Resto	63,6	56,1
LATAM SUR		
Argentina	34,8	25,9
Chile	24,9	20,5
Colombia	27,0	32,7
Perú	126,5	90,1
Resto	24,1	23,1
BRASIL	564,1	524,8
NORTEAMÉRICA		
Estados Unidos de América	251,9	248,0
Puerto Rico	54,2	55,2
EURASIA		
Italia	81,9	71,3
Malta	231,9	217,6
Turquía	22,7	32,4
Resto	253,3	45,4
ASISTENCIA	81,7	90,4
GLOBAL RISKS	—	—
REASEGURO	63,8	66,6
AREAS CORPORATIVAS Y AJUSTES DE CONSOLIDACIÓN	829,0	847,2
TOTAL	5.052,6	12.521,5

Datos en millones de euros

En activos no corrientes se incluyen activos intangibles distintos de fondo de comercio y gastos de adquisición de cartera, inmovilizado material, inversiones inmobiliarias, existencias, créditos fiscales, créditos sociales y otros, otros activos y activos no corrientes clasificados como mantenidos para la venta y de actividades interrumpidas, sobre estos últimos se informa en la Nota 6.9. El importe en el ejercicio 2020 de los activos no corrientes de España correspondía principalmente a la reclasificación a Activos no corrientes clasificados como mantenidos para la venta de los activos vinculados al negocio de bancaseguros con Bankia, cuya realización se ha producido en el ejercicio 2021 (Nota 6.9).

G) MEMORIA CONSOLIDADA

1. INFORMACIÓN GENERAL SOBRE LA ENTIDAD Y SU ACTIVIDAD

MAPFRE S.A. (en adelante “la Sociedad dominante”) es una sociedad anónima cuyas acciones cotizan en Bolsa, que es matriz de un conjunto de sociedades dependientes dedicadas a las actividades de seguros en sus diferentes ramos tanto de Vida como de No Vida, finanzas, inversión mobiliaria y de servicios.

MAPFRE S.A. es filial de CARTERA MAPFRE, S.L. Sociedad Unipersonal (en adelante CARTERA MAPFRE) controlada al 100% por Fundación MAPFRE.

El ámbito de actuación de la Sociedad dominante y sus filiales (en adelante “MAPFRE”, “el Grupo” o “Grupo MAPFRE”) comprende el territorio español, países del Espacio Económico Europeo y terceros países.

La Sociedad dominante fue constituida en España y su domicilio social se encuentra en Majadahonda (Madrid), Carretera de Pozuelo 52.

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

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

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

MAPFRE apuesta por la distribución multicanal, adaptando su estructura comercial a las distintas legislaciones donde opera.

La orientación al cliente, la oferta global de productos, y la adaptación a las particularidades jurídicas y comerciales de cada uno de los mercados en que está presente son algunas de las claves del éxito de su modelo.

Las cuentas anuales individuales y consolidadas han sido formuladas por el Consejo de Administración el 9 de febrero de 2022 en formato electrónico único europeo siguiendo los requerimientos del Reglamento Delegado (UE) 2019/815. Se prevé que las mismas sean aprobadas por la Junta General de Accionistas. La normativa española contempla la posibilidad de modificar las cuentas anuales consolidadas en el caso de que éstas no fueran aprobadas por dicho órgano de carácter soberano.

2. BASES DE PRESENTACIÓN DE LAS CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS

2.1. BASES DE PRESENTACIÓN

Las cuentas anuales consolidadas del Grupo se han preparado de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera adoptadas por la Unión Europea (NIIF-UE), habiéndose efectuado por todas las entidades los ajustes de homogeneización necesarios a estos efectos.

Las cuentas anuales consolidadas han sido preparadas sobre la base del modelo de coste, excepto para los activos financieros disponibles para la venta, para los activos financieros de negociación y para instrumentos derivados, que han sido registrados por su valor razonable.

No se han aplicado de forma anticipada normas e interpretaciones que habiendo sido aprobadas por la Comisión Europea no hubieran entrado en vigor a la fecha de cierre del ejercicio 2021; si bien su adopción anticipada no habría tenido efecto sobre la situación financiera y los resultados del Grupo, a excepción de lo señalado en el apartado 2.5 siguiente.

Las cifras presentadas en las cuentas anuales consolidadas han sido objeto de redondeo para facilitar su presentación. En consecuencia, los totales de las filas o columnas de las tablas que se presentan podrían no coincidir con la suma aritmética de los importes que los componen.

2.2. INFORMACIÓN FINANCIERA POR SEGMENTOS

El apartado E) de las cuentas anuales consolidadas recoge la información financiera por segmentos operativos, que se alinean con la estructura organizativa del Grupo y con la información que se facilita a la Dirección y a los mercados.

La estructura organizativa identifica los siguientes segmentos operativos según las actividades de las Unidades de Negocio:

- SEGUROS
 - IBERIA
 - BRASIL
 - LATAM NORTE
 - LATAM SUR
 - NORTEAMÉRICA
 - EURASIA
- ASISTENCIA
- GLOBAL RISKS
- REASEGURO

Los ingresos y gastos de los negocios de Seguros incluyen además los de otras actividades complementarias derivadas de la gestión de activos mobiliarios e inmobiliarios, y de servicios médicos, de asistencia, funerarios, tecnológicos, etc. El segmento operativo correspondiente a la Unidad de Seguros presenta su información según la estructura de las áreas regionales del Grupo, atendiendo asimismo a los umbrales cuantitativos establecidos en la normativa.

Los segmentos operativos correspondientes a las Unidades de Negocio de Asistencia, Global Risks y Reaseguro incluyen su actividad aseguradora y reaseguradora, con independencia de su localización geográfica.

Las transacciones realizadas entre los segmentos se realizan a valor razonable y son eliminadas en el proceso de consolidación.

Por otra parte, los importes reflejados en “Áreas Corporativas y Ajustes de Consolidación” recogen los gastos de los servicios prestados por las Áreas Corporativas y los ajustes derivados del proceso de consolidación.

En el Informe de Gestión Consolidado se detalla información adicional sobre la evolución y características del negocio.

2.3. INFORMACIÓN FINANCIERA POR PRODUCTOS Y ÁREAS GEOGRÁFICAS

El apartado F) de las cuentas anuales consolidadas recoge la información financiera complementaria por productos y áreas geográficas.

La información reflejada por productos se presenta agrupada por los principales ramos de actividad, siendo éstos los siguientes:

- Vida
- Autos
- Hogar y otros riesgos sencillos
- Salud
- Accidentes
- Otros No Vida
- Reaseguro
- Otras actividades

La información ofrecida por áreas geográficas se desglosa atendiendo a los principales países que integran las áreas regionales del Grupo, según se indica en la Nota 1 de la presente memoria.

2.4. CAMBIOS EN POLÍTICAS CONTABLES, CAMBIOS EN ESTIMACIONES Y ERRORES

En el ejercicio 2021 no se han producido cambios en políticas contables, estimaciones o errores de carácter significativo que pudieran haber tenido efecto sobre la posición financiera o los resultados del Grupo.

2.5. COMPARACIÓN DE LA INFORMACIÓN

No existen causas que impidan la comparación de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio con las del precedente.

Para la elaboración de las presentes cuentas anuales consolidadas se han aplicado las normas internacionales aprobadas por la Comisión Europea que estuvieran en vigor a la fecha de cierre del ejercicio.

A la fecha de formulación de las cuentas anuales del ejercicio cabe señalar lo siguiente:

NIIF-UE 17

La NIIF-UE 17 “Contratos de Seguro”, que sustituirá a la NIIF-UE 4 “Contratos de Seguro”, aprobada por el Consejo de Normas internacionales de Contabilidad (IASB), ha sido publicada el 23 de noviembre de 2021 por el Diario Oficial de la Unión Europea (DOUE).

Esta norma será de aplicación a los ejercicios que se inicien a partir del 1 de enero de 2023. En las cuentas anuales consolidadas de dicho ejercicio se reexpresarán los saldos del año 2022, ya que la norma se deberá aplicar de forma retrospectiva. Este hecho implica que:

- Se deben identificar, reconocer y valorar cada grupo de contratos como si la NIIF-UE 17 se hubiera aplicado siempre.
- Deben darse de baja de los estados financieros aquellos conceptos registrados que no existirían si la NIIF-UE 17 se hubiera aplicado siempre.
- Se registrará en patrimonio cualquier diferencia neta que pudiera surgir en aplicación de los puntos anteriores.

Será necesario, por tanto, determinar el nuevo valor de los contratos de seguro bajo NIIF-UE 17, lo que implicará eliminar todos los conceptos relacionados con el mismo bajo NIIF-UE 4, incluidos en el activo y pasivo del balance, que bajo NIIF-UE 17 formarán parte de los flujos futuros de la valoración del propio contrato, como es el caso de los recibos pendientes de emitir o las comisiones activadas.

Así mismo algunos activos intangibles como determinados gastos de adquisición de cartera (VOBAS), concretamente los que no se correspondan con productos Temporal Anual Renovable y que se valoran bajo el método de Asignación de la Prima (que se comenta más adelante), también serán eliminados, ya que al igual que en el caso anterior, formarán parte de la valoración del propio contrato.

En relación a la reexpresión de los saldos del ejercicio 2022, la norma prevé que en el caso de que la aplicación retrospectiva fuera impracticable para algunos de los grupos de contratos, se podrán utilizar cualquiera de los siguientes enfoques alternativos:

- Enfoque retrospectivo modificado: este método permite algunas modificaciones respecto al método general, en la medida que la información razonable y sustentable esté disponible (por ejemplo: nivel de agregación o flujos de caja, tasas de descuento).
- Enfoque del valor razonable: permite la determinación del Margen de Servicio Contractual (en adelante CSM) o componente de pérdida en la fecha de transición para un grupo de contratos basándose en la diferencia entre el valor razonable y los flujos de efectivo de cumplimiento del grupo en esa fecha.

A este respecto, el Grupo MAPFRE utilizará una aplicación retrospectiva para los contratos de seguro de No Vida, así como para los contratos de Vida con duración inferior al año, así como los contratos de reaseguro cedido. Por otro lado, se aplicará el enfoque de valor razonable para aquellos contratos de seguro de Vida y No Vida, así como para los contratos de reaseguro aceptado y retrocedido, de los que no se disponga de la información necesaria para aplicar el método retrospectivo.

La NIIF-UE 17, cumpliendo con su propósito de homogeneizar prácticas contables de seguros a nivel internacional, contempla tres métodos de valoración para los contratos de seguros:

1. Método de Valoración General (Building Block Approach, en adelante BBA), método aplicable por defecto. Este método comprenderá:
 - **Flujos de caja de cumplimiento**, que incluirán:
 - Valor actual de los flujos de caja futuros esperados correspondiendo a entradas y salidas que irán surgiendo a lo largo de la duración del contrato;
 - Un ajuste para reflejar el valor temporal del dinero y otros riesgos financieros, como la liquidez y riesgos en el tipo de cambio;
 - Un ajuste del riesgo explícito para riesgos no financieros; y
 - **El Margen de Servicio Contractual**, el cual representará el resultado a obtener (beneficio no devengado) sobre el contrato. Si este resultado fuese negativo el contrato se considera oneroso y el CSM de balance será cero, registrándose la pérdida en la cuenta de resultados en el registro inicial del contrato, tal y como establece la norma.

El objetivo de este método es valorar los flujos de caja de cumplimiento a través de un cálculo dinámico, actualizando las hipótesis en cada cálculo, así como reconocer el beneficio esperado del contrato o CSM, a través de su imputación a la cuenta de resultados a medida que se presta el servicio durante el periodo de cobertura del seguro.

2. Método de la Comisión Variable (Variable Fee Approach en adelante VFA), este método es una variante del modelo general (BBA) y se debe aplicar a los contratos con componentes significativos de participación directa.
3. Método de Asignación de la Prima (Premium Allocation Approach, en adelante PAA), este método supone una simplificación del BBA y se puede utilizar opcionalmente a los contratos con cobertura igual o inferior al año, o en aquellos casos específicos en los que, aunque el contrato sea de duración superior al año no se espera que produzca una valoración materialmente distinta a la del BBA. Este método es el que presenta similitud con la actual provisión de prima no consumida.

El Grupo MAPFRE, en base a las directrices técnicas definidas, estima que, en líneas generales, los contratos de seguro y reaseguro los valorará de la siguiente forma:

Contratos de Seguro

Ramos de No Vida y Vida con duración inferior al año (*)	PAA
Ramo de Decesos	BBA
Ramo de Vida con duración superior al año	BBA
Contratos con componente de participación directa (Unit Linked)	VFA

Contratos de Reaseguro

Cedido	PAA
Aceptado	BBA
Retrocedido	BBA

(*) Los contratos de No Vida con duración superior al año pero que no se espera que se produzca una valoración material distinta a la del BBA, también se valorarán por el método PAA.

La NIIF-UE 17 incorpora en balance el pasivo por la cobertura restante (Liability For Remaining Coverage, en adelante LFRC por sus siglas en inglés), correspondiente a la valoración de la obligación relativa a la parte no expirada del período de cobertura. Este LFRC podrá tener saldo deudor o acreedor en función de las características del grupo de contratos. Los flujos del LFRC incluirán también los cobros pendientes de las primas y los pagos de comisiones, por lo que desaparecerán del balance las cuentas a cobrar y a pagar por estos conceptos bajo esta norma.

En el balance se reflejará, en una única línea, la suma del importe del LFRC y del pasivo por prestaciones incurridas (Liability For Incurred Claims en adelante LFIC) que representa la valoración de las prestaciones por sucesos asegurados que ya han tenido lugar (antigua provisión de prestaciones), incluyendo sucesos que han ocurrido, pero aún no se han reportado, y otros gastos del seguro incurridos.

La clasificación de esta línea que suma el importe del LFRC y del LFIC entre activo y pasivo a efectos de su presentación en el balance se debe realizar a nivel de cartera de contratos de seguro, en función del importe total de los saldos de esa cartera (esto es, por la suma del LFRC y del LFIC).

El LFIC se evalúa en cada fecha de valoración en función de la mejor estimación de las prestaciones. Los valores actuales de los flujos de efectivo de prestaciones y gastos esperados de la LFIC se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias, así mismo el efecto del descuento que se registra como resultado financiero del seguro en dicha cuenta de pérdidas y ganancias.

En el reconocimiento de los gastos o ingresos financieros procedentes de contratos de seguro, que surgen como consecuencia del cambio de la tasa de descuento, (tanto por el efecto del valor temporal del dinero y sus cambios como del efecto del riesgo financiero y sus cambios), la norma permite la opción de:

- Incluir todos estos gastos o ingresos financieros en el resultado del período.
- Desagregar estos gastos o ingresos financieros entre pérdidas y ganancias y patrimonio.

La opción elegida debe ser aplicada a todos los grupos de contratos dentro de una cartera. Fruto del análisis llevado a cabo por el Grupo MAPFRE se desprende que la mayor parte de las inversiones financieras podrían seguir siendo valoradas a valor de mercado con efecto en patrimonio, por lo que la opción de desagregar los ingresos y gastos financieros del seguro entre pérdidas y ganancias y patrimonio podría ser la más adecuada de cara a evitar asimetrías en la valoración y reconocimiento de las inversiones financieras y los contratos de seguros. Por tanto, en principio, el tratamiento a seguir consistiría en desagregar entre pérdidas y ganancias y patrimonio para los productos de larga duración, esto es, los valorados bajo BBA. No obstante, el Grupo está ultimando los análisis para ver la opción más adecuada para cada cartera.

Por otro lado, la implantación de esta norma supone el desarrollo de una nueva arquitectura tecnológica e implementación de nuevos procesos y sistemas, que supondrán un cambio significativo en la valoración y presentación de los estados financieros, así como en los nuevos ratios, derivados de los cambios en los estados financieros que se presentarán al mercado.

De conformidad con el proceso de implementación de esta norma, el Grupo MAPFRE comenzó en 2017 un análisis de los impactos financieros y operacionales, así como la planificación de recursos, elaborando un Plan de implantación. Durante estos años se ha diseñado y desarrollado una nueva arquitectura de los sistemas informáticos, elaborando directrices que abordan todos los aspectos que establece la norma, se han diseñado nuevos modelos de datos y desarrollado nuevos sistemas corporativos. Adicionalmente, se están realizando pruebas integradas y dando formación a los usuarios.

La implementación de la norma y la valoración de los impactos en los estados financieros del Grupo sigue su curso. A lo largo del año 2022 el Grupo se encuentra inmerso en la preparación de la puesta en marcha, para la implantación de la norma, finalizando el desarrollo de sistemas operativos y realizando pruebas integradas. Así mismo se ejecutarán paralelos y se elaborará el balance de transición. Para ello, se han establecido órganos de gobierno tanto a nivel corporativo (Comité de Dirección y Comité de Implantación Corporativo) como a nivel local (Comités de Implantación Locales), dirigidos estos últimos a las entidades que tienen que remitir información sobre la valoración de sus contratos de seguros bajo NIIF y que consolidan sus estados financieros con MAPFRE S.A.

NIIF-UE 9

La NIIF-UE 9 “Instrumentos Financieros” que sustituirá a la NIC-UE 39 “Instrumentos financieros: Reconocimiento y valoración” será también de aplicación a los ejercicios que se inicien el 1 de enero de 2023, al haberse acogido el Grupo a la exención temporal facultativa de aplicar la NIIF-UE 9 para las entidades con actividades predominantemente aseguradoras. Aunque la norma no exige que se presenten cifras comparativas, el Grupo MAPFRE prevé reexpresar las cifras del ejercicio 2022 a fin de mejorar la comparabilidad de las cuentas anuales consolidadas.

El análisis de esta norma se ha realizado en paralelo con la NIIF-UE 17, estableciendo los mismos procesos y procedimientos descritos con anterioridad.

La NIIF-UE 9 afecta principalmente a la clasificación y valoración de los activos financieros, para los que se reducen las categorías y cambian los criterios de clasificación en base a los análisis de:

- los flujos de efectivo contractuales de la inversión, en concreto, si éstos dan lugar solamente a pagos de principal e intereses (test SPPI); y

- el modelo de negocio para la gestión del activo financiero.

En base al resultado de este análisis, cada instrumento financiero se contabilizará en las siguientes carteras:

- A coste amortizado.
- A valor razonable con cambios en resultados.
- A valor razonable con cambios en otro resultado global (patrimonio neto).

El Grupo ha trabajado en la definición de los modelos de negocio que establece la NIIF -UE 9 y ha establecido la documentación que las entidades deberán cumplimentar en cada operación de compra de activos financieros para la clasificación de las inversiones.

Adicionalmente y, dado que ya lo requería la NIIF-UE 4, con objeto de analizar potenciales impactos de la aplicación efectiva de la NIIF-UE 9 “Instrumentos Financieros” y mejorar la comparabilidad de la información entre las entidades que están aplicando dicha norma, ya se está realizando el test SPPI para los títulos de renta fija clasificados en las partidas “Cartera a vencimiento” y “Cartera disponible para la venta”, siendo esta última la cartera donde se concentran las inversiones del Grupo. En la Nota 6.4. “Inversiones financieras” se desglosa la información requerida por la norma.

Otro aspecto novedoso radica en el cálculo del deterioro, donde se pasa a un modelo de pérdida esperada en lugar de la pérdida incurrida que establece la NIC-UE 39. A este respecto el grupo de trabajo de implantación de las normas NIIF-UE 9 y 17 ha elaborado y aprobado una directriz sobre el cálculo y registro de este nuevo enfoque de deterioro.

No se prevé un impacto significativo en su implantación debido a las características de la cartera de inversiones del Grupo, ya que no se esperan cambios significativos en la clasificación de los activos financieros ni en su valoración puesto que el 98,5% de los activos actuales pasan el test SPPI y no será necesario realizar importantes reclasificaciones de las carteras. No obstante sí se espera que se pueda producir un incremento no significativo de la pérdida por deterioro, consecuencia de la nueva metodología de esta norma, que se registrará en reservas a la fecha de transición.

En relación con las acciones, la NIIF-UE 9 prevé la posibilidad de que las mismas se valoren a valor razonable con cambios en patrimonio sin reciclaje a resultados o bien a valor razonable con cambios en resultados, en función del modelo de negocio que se elija. En estos momentos el Grupo está evaluando el impacto que tendrá este hecho y la clasificación por la que se optará.

El Grupo adoptará a su entrada en vigor aquellas otras normas, modificaciones e interpretaciones que sean de aplicación. Se estima que la aplicación inicial de las mismas no tendrá un impacto significativo sobre la situación financiera o los resultados del Grupo.

2.6. CAMBIOS EN EL PERÍMETRO DE CONSOLIDACIÓN

En el Anexo 1 figuran identificadas las sociedades que se han incorporado al perímetro de consolidación y los cambios producidos en dicho perímetro.

En el Anexo 2 se incluyen las principales entidades del Grupo reflejando sus datos patrimoniales y resultados.

Los principales resultados producidos en el ejercicio, derivados de la pérdida de control en sociedades dependientes como consecuencia de su salida del perímetro de consolidación se encuentran detallados en la Nota 6.9 [En Anexo 1 se detallan las citadas pérdidas de control].

El efecto global sobre el patrimonio, la situación financiera y los resultados del grupo consolidable en los ejercicios 2021 y 2020 de otros cambios en el perímetro de consolidación respecto al ejercicio precedente se describe en las notas correspondientes de la memoria consolidada.

2.7. JUICIOS Y ESTIMACIONES CONTABLES

En la preparación de las cuentas anuales consolidadas bajo NIIF-UE el Consejo de Administración de la Sociedad dominante ha realizado juicios y estimaciones basados en hipótesis sobre el futuro y sobre incertidumbres que básicamente se refieren a:

- Las provisiones técnicas [Nota 6.13].
- Las pérdidas por deterioro de determinados activos (Notas 6.1, 6.2 y 6.4).
- El cálculo de provisiones para riesgos y gastos (Nota 6.14).

- El cálculo actuarial de los pasivos y compromisos por retribuciones post-empleo (Nota 6.21).
- La vida útil de los activos intangibles y de los elementos del inmovilizado material (Notas 5.3 y 6.2).
- El valor razonable de determinados activos no cotizados (Nota 6.4).
- El valor razonable de activos y pasivos derivados de contratos de arrendamiento (Nota 6.3).

Las estimaciones e hipótesis utilizadas son revisadas de forma periódica y están basadas en la experiencia histórica y en otros factores que hayan podido considerarse más razonables en cada momento. Si como consecuencia de estas revisiones se produjese un cambio de estimación en un período determinado, su efecto se aplicaría en ese período y, en su caso, en los sucesivos.

3. CONSOLIDACIÓN

3.1. SOCIEDADES DEPENDIENTES, ASOCIADAS Y ACUERDOS CONJUNTOS

La identificación de las sociedades dependientes, asociadas y acuerdos conjuntos incluidos en la consolidación, con indicación del método de integración, se detallan en el cuadro de participaciones que forma parte de la memoria consolidada como Anexo 1.

La configuración de las sociedades como dependientes viene determinada por poseer la Sociedad dominante poder sobre la entidad participada, estar expuesta o tener derecho a unos rendimientos variables y tener capacidad de influir en dichos rendimientos a través del poder que ejerce en las mismas. Las sociedades dependientes se consolidan a partir de la fecha en la que el Grupo obtiene el control, y se excluyen de la consolidación en la fecha en la cual cesa el mismo.

Cuando se pierde el control de una subsidiaria, se da de baja en cuentas los activos y pasivos de la subsidiaria por su importe en libros en la fecha en que se pierde el control y se reconoce el valor razonable de la contraprestación recibida registrando la diferencia resultante como pérdida o ganancia en el resultado del periodo.

En aquellas Sociedades dependientes en las que se dispone del 50% o menos de los derechos económicos, la consideración como entidad dependiente se basa en lo establecido en los acuerdos de accionistas, que pueden presentar la siguiente casuística:

- La administración de las sociedades se lleva a cabo por un Consejo de Administración responsable de la estrategia operativa y financiera de las mismas, así como de su administración y gestión, tutelando entre otras las políticas financieras y de explotación. En estos casos el Consejo de Administración está integrado por un número par de miembros siendo en todos los casos el Presidente nombrado a propuesta de MAPFRE y teniendo éste voto de calidad, contando de esta forma con el control de la sociedad.
- Se otorga a MAPFRE el poder de nombrar y revocar al CEO, Director Financiero, Director Actuarial, y otro personal clave para la dirección y control de la sociedad.
- Se establecen derechos políticos no coincidentes con los derechos económicos, que suponen para MAPFRE la mayoría de los derechos de voto de la Junta General. Adicionalmente, en estos casos el Consejo de Administración está compuesto de forma paritaria, y en el caso de empate, uno de los Consejeros designados a propuesta de MAPFRE tiene voto de calidad.

Las participaciones no dominantes en las entidades dependientes adquiridas a partir del 1 de enero de 2004 se registran en la fecha de adquisición por el porcentaje de participación en el valor razonable de los activos netos identificables. Y aquellas adquiridas con anterioridad a la citada fecha se reconocieron por el porcentaje de participación en el patrimonio neto de las mismas en la fecha de primera consolidación.

Las participaciones no dominantes se presentan en el patrimonio neto consolidado de forma separada del patrimonio atribuido a los accionistas de la Sociedad dominante. Las participaciones no dominantes en los resultados consolidados del ejercicio (y en el resultado global total consolidado del ejercicio) se presentan igualmente de forma separada en la cuenta de resultados consolidada (estado del resultado global consolidado).

Entidades asociadas son aquellas en las que la Sociedad dominante ejerce influencia significativa y que no son ni dependientes ni acuerdos conjuntos.

Se entiende por influencia significativa el poder de intervenir en las decisiones sobre políticas financieras y de explotación de la empresa participada, pero sin llegar a tener control o control conjunto sobre estas políticas, presumiéndose que se ejerce influencia significativa cuando se posee, ya sea directa o indirectamente a través de sus dependientes, al menos el 20% de los derechos de voto de la empresa participada.

Las participaciones en entidades asociadas se consolidan por el método de la participación, incluyéndose en el valor de las participaciones el fondo de comercio neto identificado a la fecha de adquisición.

Cuando la participación del Grupo en las pérdidas de una asociada es igual o superior al valor contable de la participación en la misma, incluida cualquier cuenta a cobrar no asegurada, el Grupo no registra pérdidas adicionales, a no ser que se haya incurrido en obligaciones o realizado pagos en nombre de la asociada.

Para determinar si una sociedad participada es dependiente o asociada se han tenido en consideración la finalidad y diseño de la participada con el fin de determinar las actividades relevantes, el modo en el que se toman las decisiones sobre dichas actividades, quien tiene la capacidad actual de dirigir esas actividades y quien recibe los rendimientos de ellas. También se han tenido en cuenta los derechos potenciales de voto poseídos y que sean ejercitables como las opciones de compra sobre acciones, instrumentos de deuda convertibles en acciones u otros instrumentos que den a la Sociedad dominante la posibilidad de incrementar sus derechos de voto.

Existe un acuerdo conjunto cuando dos o más partícipes emprenden una actividad económica sujeta a un control compartido y regulado mediante un acuerdo contractual.

El acuerdo conjunto se clasifica como negocio conjunto cuando las partes ostentan derechos sobre los activos netos del acuerdo, reconociéndose su participación en las cuentas anuales consolidadas mediante el método de la participación.

Cuando el acuerdo conjunto otorga a las partes derechos sobre los activos y tiene obligaciones por sus pasivos se clasifica como operación conjunta, y su participación se reconoce en las cuentas anuales consolidadas utilizando el método de integración proporcional.

Los estados financieros de las sociedades dependientes, asociadas y acuerdos conjuntos utilizados para la consolidación corresponden al ejercicio anual cerrado el 31 de diciembre de 2021 y 2020.

3.2. FONDOS DE INVERSIÓN

Se consolidan por integración global los fondos de inversión gestionados por sociedades del Grupo en los que la participación de éste es superior al 20%.

3.3. CONVERSIÓN DE CUENTAS ANUALES DE SOCIEDADES EXTRANJERAS INCLUIDAS EN LA CONSOLIDACIÓN

La moneda funcional y de presentación del Grupo MAPFRE es el euro, por lo que los saldos y operaciones de las sociedades del Grupo cuya moneda funcional es distinta del euro son convertidos a dicha moneda utilizando el tipo de cambio de cierre para saldos de balance y el promedio ponderado por volumen de operaciones para transacciones.

Las diferencias de cambio resultantes de la aplicación del procedimiento anterior, así como aquellas surgidas de la conversión de préstamos y otros instrumentos en moneda extranjera de cobertura de las inversiones en negocios extranjeros, se presentan como un componente separado en el "Estado de ingresos y gastos reconocidos" y se recogen en el patrimonio en la cuenta "Diferencias de conversión", deducida la parte de dicha diferencia que corresponde a Participaciones no dominantes.

El fondo de comercio y los ajustes al valor razonable de los activos y pasivos que han surgido en la adquisición de las sociedades del Grupo cuya moneda de presentación es distinta al euro se tratan como activos y pasivos del negocio en el extranjero, expresándose en la moneda funcional del negocio en el extranjero y convirtiéndose a tipo de cambio de cierre.

Economías hiperinflacionarias

Los estados financieros de las sociedades domiciliadas en países con alta tasa de inflación o economías hiperinflacionarias, se ajustan o reexpresan por los efectos de los cambios en los precios antes de su conversión a euros. Los ajustes por inflación se efectúan siguiendo lo establecido en la norma internacional de contabilidad 29 "Información financiera en economías hiperinflacionarias".

La política contable del Grupo para el registro de las operaciones en economías hiperinflacionarias consiste en registrar en Diferencias de conversión tanto la revalorización de las partidas no monetarias como las diferencias de conversión generadas al convertir a euros los estados financieros reexpresados de las filiales en estos países.

Los importes recogidos en Diferencias de conversión en los dos últimos ejercicios derivados de ambos efectos son los siguientes:

Concepto	Saldo 31.12.19	Variación ejercicio 2020	Saldo 31.12.20	Variación ejercicio 2021	Saldo 31.12.21
Reexpresión por inflación	564,8	17,7	582,5	20,7	603,2
Diferencias de conversión	(1.102,8)	(24,8)	(1.127,6)	(6,4)	(1.134,0)
Neto	(538,0)	(7,1)	(545,1)	14,3	(530,8)

Datos en millones de euros

Se desglosan a continuación otros datos relacionados con la conversión de cuentas anuales de sociedades que operan en economías hiperinflacionarias:

País	Inflación (%)		Tipo de cambio (unidades de la divisa por euro)		Resultados por reexpresión		Patrimonio Neto atribuido	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020
Argentina	51	36	117	103	(12,7)	(9,2)	73,2	54,9
Venezuela	351	1.512	11	2.427.941	(0,5)	(4,7)	5,8	6,9
Totales					(13,2)	(13,9)	79,0	61,8

Datos en millones de euros

En relación con el tipo de cambio reflejado para Venezuela, dado que no existen datos oficiales fiables, tanto al cierre del ejercicio 2021 como 2020 se ha considerado a efectos de consolidación de los estados financieros un tipo de cambio basado en la inflación estimada del país.

A partir del 1 de octubre de 2021 debido a la devaluación del Bolívar Soberano, éste fue sustituido por el Bolívar Digital (cuyo valor se obtiene dividiendo entre un millón el valor del Bolívar Soberano).

Los resultados por reexpresión se recogen en la cuenta de resultados consolidada y representan la pérdida de poder adquisitivo de los activos monetarios netos derivada de la inflación.

Ajustes al saldo inicial

Las columnas de ajustes al saldo inicial que figuran en los diferentes cuadros de la memoria consolidada recogen las variaciones habidas como consecuencia de la aplicación de distinto tipo de cambio de conversión para el caso de datos de filiales en el exterior.

Las variaciones en las provisiones técnicas que figuran en la cuenta de resultados consolidada difieren de las que se obtienen por diferencia de los saldos del balance consolidado del ejercicio actual y precedente, como consecuencia de la aplicación de distinto tipo de cambio de conversión para el caso de filiales en el exterior.

4. GANANCIAS POR ACCIÓN Y DIVIDENDOS

4.1. GANANCIAS POR ACCIÓN

Se adjunta a continuación el cálculo de las ganancias básicas por acción que es coincidente con las ganancias diluidas por acción al no existir ninguna acción ordinaria potencial:

Concepto	2021	2020
Beneficio neto atribuible a los accionistas de la Sociedad dominante (millones de euros)	765,2	526,5
Número medio ponderado de acciones ordinarias en circulación (millones)	3.049,4	3.049,2
Ganancias básicas por acción (céntimos de euro)	25,1	17,3

4.2. DIVIDENDOS

El detalle de los dividendos de la Sociedad dominante de los dos últimos ejercicios es el siguiente:

Concepto	Dividendo total (en millones de euros)		Dividendo por acción (en céntimos de euro)	
	2021	2020	2021	2020
Dividendo a cuenta	184,8	154,0	6,06	5,05
Dividendo complementario	261,8	230,8	8,58	7,57
TOTAL	446,6	384,8	14,64	12,62

Los dividendos por acción indicados en el cuadro anterior corresponden al importe por cada acción en circulación a la fecha de pago del dividendo (a 31 de diciembre de 2021 en el caso del dividendo complementario de este ejercicio).

El dividendo total del ejercicio 2021 ha sido propuesto por el Consejo de Administración y se encuentra pendiente de aprobación por la Junta General Ordinaria de Accionistas.

Esta distribución de dividendos prevista cumple con los requisitos y limitaciones establecidos en la normativa legal y en los estatutos sociales; y se fundamenta en un análisis exhaustivo y reflexivo de la situación del Grupo, no comprometiendo ni su solvencia futura ni la protección de los intereses de los tomadores de seguros y asegurados, y se hace en el contexto de las recomendaciones de los supervisores sobre esta materia.

Durante el ejercicio 2021 la Sociedad dominante ha repartido un dividendo a cuenta por importe total de 184.798.775,79 euros, que se presenta en el patrimonio neto dentro del epígrafe "Dividendo a cuenta". Se reproduce a continuación el estado de liquidez formulado por el Consejo de Administración para la distribución.

Concepto	Fecha del acuerdo 28/10/2021
Tesorería disponible en la fecha del acuerdo	7,7
Aumentos de tesorería previstos a un año	420,3
(+) Por operaciones de cobro corrientes previstas	350,3
(+) Por operaciones financieras	70,0
Disminuciones de tesorería previstas a un año	(226,4)
(-) Por operaciones de pago corrientes previstas	(110,9)
(-) Por operaciones financieras previstas	(115,5)
Tesorería disponible a un año	201,6

Datos en millones de euros

5. POLÍTICAS CONTABLES

Se indican a continuación las políticas contables aplicadas en relación con las siguientes partidas:

5.1. ACTIVOS INTANGIBLES

FONDO DE COMERCIO

Fondo de comercio de fusión

Representa el exceso del coste satisfecho en una combinación de negocios sobre el valor razonable de los activos y pasivos identificables en la fecha de fusión.

Diferencias de consolidación

- Fondo de comercio de consolidación

Representa el exceso del coste de adquisición sobre el valor razonable de la participación en el neto patrimonial de la entidad dependiente en la fecha de adquisición, excepto para las adquisiciones realizadas antes del 1 de enero de 2004, que corresponde al fondo de comercio neto de amortización registrado conforme a la normativa española de aplicación en dicha fecha. En el caso de adquisiciones de participaciones de la entidad dependiente a socios minoritarios posteriores a la inicial, la Sociedad dominante reconoce el mencionado exceso como menor importe de reservas.

- Diferencia negativa de consolidación

En el supuesto de que el valor de los activos identificables adquiridos menos el de los pasivos asumidos fuese superior al coste de la adquisición, dicha diferencia se contabiliza como un ingreso en la cuenta de resultados consolidada.

Deterioro del fondo de comercio

Tras su reconocimiento inicial y asignación a una unidad generadora de efectivo, se evalúa al menos anualmente la posible pérdida de su valor. Cuando el valor recuperable de dicha unidad generadora de efectivo es inferior al valor neto contable de la misma, se reconoce la pérdida de valor correspondiente de forma inmediata en la cuenta de resultados consolidada.

OTROS ACTIVOS INTANGIBLES

Activos intangibles procedentes de una adquisición independiente

Los activos intangibles adquiridos a terceros en una transacción de mercado son valorados a coste. Si su vida útil es finita se amortizan en función de la misma, y en caso de vida útil indefinida se realizan al menos anualmente pruebas de deterioro de valor.

Activos intangibles generados internamente

Los gastos de investigación se reconocen directamente en la cuenta de resultados consolidada del ejercicio en que se incurren. Los gastos de desarrollo se registran como activo cuando se puede asegurar razonablemente su probabilidad, fiabilidad y futura recuperabilidad, y se valoran por los desembolsos efectuados.

Los gastos de desarrollo activados son amortizados durante el periodo en el que se espera obtener ingresos o rendimientos, sin perjuicio de la valoración que se pudiera realizar si se produjera un posible deterioro.

Amortización de activos intangibles de vida útil definida

- Gastos de adquisición de cartera

Se amortizan durante la vida de las carteras, en un plazo máximo de 30 años, y en función del mantenimiento de las mismas.

- Otros activos intangibles

Se amortizan en función de su vida útil siguiendo un método lineal. La amortización ha sido registrada en la cuenta de gastos por naturaleza "Dotaciones para amortizaciones". Las aplicaciones informáticas se amortizan, principalmente, entre cuatro y ocho años.

5.2. COMBINACIONES DE NEGOCIO

La Sociedad dominante identifica una combinación de negocio cuando en una transacción los activos adquiridos y los pasivos asumidos constituyen un negocio. Las combinaciones son contabilizadas mediante la aplicación del método de adquisición.

En la fecha de adquisición, que se corresponde con el momento en el que se obtiene el control de la entidad o negocio adquirido, se reconoce de forma separada el fondo de comercio, los activos identificables adquiridos, los pasivos asumidos y cualquier participación no dominante en la adquirida.

El fondo de comercio representa el exceso del coste, incluidos pagos aplazados, ya sean ciertos o contingentes, sobre el importe neto en la fecha de adquisición de los activos identificables adquiridos y los pasivos asumidos. Conforme a lo dispuesto en la NIIF-UE 3, el Grupo ha optado por no incrementar el fondo de comercio en la parte correspondiente a socios externos.

Inicialmente los activos identificables adquiridos y los pasivos asumidos se valoran por su valor razonable en la fecha de adquisición. Los costes relacionados con la adquisición en los que incurre el adquirente se registran como gasto del ejercicio en el que se producen, excepto, en su caso, los costes relativos a la emisión de deudas o acciones.

Con posterioridad, la entidad adquirente valora los activos adquiridos, pasivos asumidos e instrumentos de patrimonio emitidos en la combinación de negocios según las normas de valoración aplicables a dichas partidas según su naturaleza.

En el caso de combinaciones de negocios realizadas por etapas, en la fecha en que se obtiene el control de la participación, la Sociedad dominante valora nuevamente sus participaciones en el patrimonio de la adquirida, previamente mantenidas por su valor razonable en la fecha de adquisición, y cualquier beneficio o pérdida que surja en ese momento se reconoce en la cuenta de resultados consolidada. Asimismo, si existiesen ajustes por cambios de valor pendientes de imputación al resultado del ejercicio, se transfieren a la cuenta de resultados consolidada.

Cuando a la fecha de cierre del ejercicio no se puede concluir el proceso de valoración necesario para aplicar el método de adquisición, las cuentas anuales se elaboran utilizando datos provisionales. Estos valores son ajustados en el periodo necesario para completar la contabilización inicial, no siendo este periodo superior a un año desde la fecha de adquisición.

Una vez completada la contabilización de las combinaciones de negocio, las modificaciones de los pagos contingentes se registran, para aquellas combinaciones realizadas a partir del 1 de enero de 2010, en la cuenta de resultados consolidada, y para las realizadas con anterioridad a dicha fecha como variación del coste de la combinación de negocios.

5.3. INMOVILIZADO MATERIAL E INVERSIONES INMOBILIARIAS

El inmovilizado material y las inversiones inmobiliarias están valorados a su coste de adquisición menos su amortización acumulada y, en su caso, las pérdidas acumuladas por deterioro.

Se clasifican como inversiones inmobiliarias aquellos activos inmuebles no corrientes cuya finalidad es obtener rentas, plusvalías o ambas.

Los costes posteriores a su adquisición se reconocen como activo sólo cuando es probable que los beneficios económicos futuros asociados con ellos reviertan en el Grupo y el coste del elemento pueda determinarse de forma fiable. El resto de gastos por reparación y mantenimiento se cargan en la cuenta de resultados consolidada durante el ejercicio en que se incurren.

La amortización de estos elementos se calcula linealmente sobre el valor de coste del activo minorado por su valor residual y el valor de los terrenos según los siguientes períodos de vida útil:

GRUPO DE ELEMENTOS	AÑOS	COEFICIENTE ANUAL
Edificios y otras construcciones	50-25	2%-4%
Elementos de transporte	6	16 %
Mobiliario	10	10 %
Instalaciones	20-10	5%-10%
Equipos para procesos de información	4	25 %

El valor residual y la vida útil de los activos se revisan y ajustan si es necesario en la fecha de cierre de cada ejercicio.

Estos activos se dan de baja de contabilidad cuando se enajenan o cuando no se espera obtener beneficios económicos futuros derivados del uso continuado de los mismos. Las ganancias o pérdidas procedentes de la baja se incluyen en la cuenta de resultados consolidada.

5.4. ARRENDAMIENTOS

La Sociedad considera que un contrato constituye, o contiene, un arrendamiento si este conlleva el derecho de controlar el uso de un activo identificado durante un determinado periodo de tiempo a cambio de una contraprestación.

Los arrendamientos en los que se transfiere sustancialmente al arrendatario todos los riesgos y beneficios inherentes a la propiedad del bien alquilado se clasifican como arrendamientos financieros.

Los arrendamientos en los que el arrendador conserva una parte importante de los riesgos y beneficios derivados de la titularidad de un activo subyacente se clasifican como arrendamientos operativos.

Plazo de arrendamiento

El plazo de arrendamiento se determina según el periodo no revocable teniendo en cuenta adicionalmente los periodos cubiertos con la opción de prorrogar o rescindir el arrendamiento cuando se tiene certeza razonable que el arrendatario ejercerá la opción.

Por otro lado, en caso de producirse un cambio en el periodo no revocable de un arrendamiento, se revisa el plazo del mismo.

Reconocimiento y valoración

En calidad de arrendatario, el Grupo reconoce en la fecha de comienzo del arrendamiento un activo por derecho de uso y un pasivo por arrendamiento, conforme a los pagos establecidos en el contrato y plazo estimado de duración del mismo. La valoración inicial del activo se realiza al coste y la del pasivo por el valor actual de los pagos futuros descontados al tipo de interés incremental del endeudamiento por dicho arrendamiento.

Posteriormente el activo por derecho de uso se valora al coste deducida la amortización y las pérdidas por deterioro de valor acumuladas, y ajustado en su caso por nueva valoración del pasivo. En caso de revisión de los contratos el pasivo se valorará nuevamente descontando los pagos por arrendamientos modificados.

En el resultado del periodo se reconoce el gasto por amortización y los intereses sobre el pasivo, y en su caso los pagos por arrendamiento variables no incluidos en la valoración inicial.

Como arrendador, el Grupo reconoce los activos que mantiene en virtud de arrendamiento financiero por un importe igual a la inversión neta del arrendamiento valorada utilizando el tipo de interés implícito del arrendamiento y se presentan como una partida a cobrar. Posteriormente, se reconocen los ingresos financieros durante el plazo del arrendamiento reflejando un rendimiento periódico constante sobre la inversión neta. En el caso de arrendamientos operativos se reconocen los ingresos derivados de los pagos por arrendamiento de forma lineal o bien con arreglo a otra forma sistemática si ésta es más representativa.

Exenciones

El Grupo aplica en calidad de arrendatario las exenciones contempladas para no considerar arrendamientos aquellos contratos a corto plazo (por clases de activos subyacentes) y para los que el activo subyacente es de escaso valor (contrato por contrato), reconociendo en estos casos los pagos por arrendamiento como gastos de forma lineal durante el plazo del arrendamiento, o bien aplicando otra base sistemática si ésta es más representativa.

5.5. INVERSIONES FINANCIERAS

Reconocimiento

Los activos financieros negociados en mercados secundarios de valores se reconocen con carácter general en la fecha de liquidación.

Clasificación

Las inversiones financieras se clasifican en las siguientes carteras:

- Cartera a vencimiento

Incluye valores sobre los que se tiene la intención y la capacidad financiera demostrada de conservarlos hasta su vencimiento.

- Cartera disponible para la venta

Recoge valores representativos de deuda no clasificados en otras carteras y los instrumentos de capital de entidades que no sean dependientes, asociadas o acuerdos conjuntos y no incluidos en la "Cartera de negociación".

- Cartera de negociación

Incluye activos financieros originados o adquiridos con el objetivo de realizarlos a corto plazo, que forman parte de una cartera de instrumentos financieros identificados y gestionados conjuntamente en la que hay evidencia de actuaciones recientes para obtener ganancias a corto plazo.

También forman parte de esta cartera los instrumentos derivados no asignados a una operación de cobertura y aquellos activos financieros híbridos valorados íntegramente por su valor razonable.

En el caso de las permutas financieras de intercambios de flujos se reconocen las cantidades devengadas por las operaciones principales, contabilizando el importe resultante de los flujos en los epígrafes "Otros pasivos financieros" o "Créditos sociales y otros", según corresponda.

En los activos financieros híbridos, que incluyen simultáneamente un contrato principal y un derivado financiero, se segregan ambos componentes y se tratan de manera independiente a efectos de su clasificación y valoración. Cuando la segregación no es posible se valoran por su valor razonable.

Valoración

En su reconocimiento inicial en balance todas las inversiones financieras son reconocidas por el valor razonable de la contraprestación entregada más, en el caso de inversiones financieras que no se clasifiquen en la "Cartera de negociación", los costes de la transacción que sean directamente atribuibles a su adquisición. El valor razonable es el precio que se recibiría por la venta de un activo financiero mediante una transacción ordenada entre participantes en el mercado en la fecha de valoración.

Posteriormente, las inversiones financieras se valoran por su valor razonable, sin deducir ningún coste de transacción en que se pudiese incurrir por su venta o cualquier forma de disposición, con las siguientes excepciones:

- a. Las inversiones financieras incluidas en la "Cartera a vencimiento", que se valoran por su coste amortizado utilizando el método del tipo de interés efectivo.
- b. Los activos financieros que son instrumentos de capital cuyo valor razonable no puede ser estimado de manera fiable, así como los derivados que tienen como activo subyacente a dichos instrumentos y se liquidan entregando los mismos, que se valoran al coste.

Las valoraciones a valor razonable de las inversiones financieras incluidas en la cartera disponible para la venta y en la cartera de negociación se han clasificado según los niveles de las variables empleadas en su valoración:

- Nivel 1. Valor de cotización: Precio cotizado en mercados activos sin ajustar.
- Nivel 2. Datos observables: Precios cotizados en mercados activos para instrumentos similares al que se valora u otras técnicas de valoración en las que todas las variables significativas están basadas en datos de mercado observables. La valoración se realiza mediante la utilización de un modelo en el que se realiza un descuento de flujos financieros futuros, incluido el valor de reembolso, a partir de una curva de tipos con dos componentes principales:
 - Curva swap cupón cero de la moneda en la que esté denominada la emisión, y que es considerada como mejor aproximación al tipo de interés sin riesgo.
 - Diferencial del riesgo adicional, que será el diferencial adicionado o disminuido a la curva swap cupón cero que refleje los riesgos inherentes a la emisión valorada, tales como: Riesgo de crédito, iliquidez y opcionalidad.
- Nivel 3. Otras valoraciones: Variables específicas para cada caso. A estos efectos se puede distinguir entre:
 - Activos de renta variable, en los que en general se estima el valor de realización en base a las características individuales del activo.

- Activos de renta fija con estructuras complejas de flujos futuros (tipos de interés referenciados a variables financieras, con “caps” y/o “floors”) y con una o varias amortizaciones anticipadas, y en las que el emisor no tiene emisiones similares en el mercado o emisiones no cotizadas de un emisor sin emisiones similares. En estos casos, la valoración se realiza normalmente solicitando a un tercero una valoración de referencia.

Deterioro

El valor en libros de las inversiones financieras es corregido con cargo a la cuenta de resultados consolidada cuando existe evidencia objetiva de que ha ocurrido un evento que supone un impacto negativo en sus flujos de efectivo futuros o en cualquier otra circunstancia que evidenciara que el coste de la inversión del instrumento financiero no es recuperable. El importe de las pérdidas por deterioro es igual a la diferencia entre su valor en libros y el valor actual de sus flujos de efectivo futuros estimados.

En el caso de los valores de renta fija en los que existe mora en los intereses y/o principal, se procede a estimar la pérdida potencial en función de la situación del emisor. En el resto de valores de renta fija se realiza un análisis basado en su calificación crediticia y en el grado de solvencia de las emisiones, procediéndose a registrar el deterioro si se considera que el riesgo de impago es probable.

En el caso de los instrumentos de patrimonio se lleva a cabo un análisis individual de las inversiones a efectos de determinar la existencia o no de deterioro en las mismas. Adicionalmente, se considera que existe deterioro cuando el valor de mercado presenta un descenso prolongado (18 meses) o significativo (40%) respecto a su coste.

El importe de las pérdidas estimadas por deterioro se reconoce en la cuenta de resultados consolidada, incluida además cualquier minoración del valor razonable de las inversiones reconocida previamente en “Ajustes por cambios de valor”. La reversión se reconoce en la cuenta de resultados consolidada, a excepción de la correspondiente a los instrumentos de patrimonio. En este caso la corrección valorativa registrada en ejercicios anteriores no se reconoce en la cuenta de resultados, imputándose en su caso el incremento de valor directamente en el patrimonio neto.

5.6. INVERSIONES POR CUENTA DE TOMADORES DE SEGUROS DE VIDA QUE ASUMEN EL RIESGO DE LA INVERSIÓN

Se encuentran materializadas en valores de renta fija, valores de renta variable y fondos de inversión que son valorados al precio de adquisición a la suscripción o compra. El referido precio de adquisición se ajusta como mayor o menor valor de la inversión, según corresponda, en función de su valor razonable al cierre del ejercicio, que se determina de la siguiente forma:

- Valores de renta variable: por su valor de cotización (Nivel 1).
- Valores de renta fija: por el valor de cotización si éste es representativo (Nivel 1), y actualizando los flujos futuros incluido el valor de reembolso en caso contrario (Nivel 2).
- Participaciones en fondos de inversión: se valoran por su valor liquidativo (Nivel 1).

Las revalorizaciones y depreciaciones de estos activos se contabilizan como ingreso o gasto en la cuenta de resultados consolidada correspondiente al segmento de la Unidad de Seguros.

5.7. DETERIORO DE OTROS ACTIVOS

Al cierre de cada ejercicio el Grupo evalúa si existen indicios de que los elementos del activo puedan haber sufrido una pérdida de valor. Si tales indicios existen se estima el valor recuperable del activo.

En el caso de los activos que no se encuentran en condiciones de uso y de los activos intangibles con vida útil indefinida la estimación del valor recuperable es realizada con independencia de la existencia o no de indicios de deterioro.

Si el valor en libros excede del importe recuperable se reconoce una pérdida por este exceso, reduciendo el valor en libros del activo hasta su importe recuperable.

Si se produce un incremento en el valor recuperable de un activo distinto del fondo de comercio se revierte la pérdida por deterioro reconocida previamente, incrementando el valor en libros del activo hasta su valor recuperable. Este incremento nunca excede del valor en libros neto de amortización que se hubiera registrado de no haberse reconocido la pérdida por deterioro en años anteriores. La reversión se reconoce en la cuenta de resultados consolidada, a menos que el activo haya sido revalorizado anteriormente contra "Ajustes por cambios de valor", en cuyo caso la reversión se trata como un incremento de la revalorización. Después de esta reversión el gasto de amortización se ajusta en los siguientes períodos.

5.8. EXISTENCIAS

Las existencias, que incluyen principalmente solares, se valoran al menor valor entre su coste de adquisición y su valor neto de realización.

5.9. CRÉDITOS

La valoración de estos activos se realiza con carácter general al coste amortizado calculado conforme al método del tipo de interés efectivo, deduciéndose en su caso las provisiones por pérdidas debidas a deterioros del valor puestos de manifiesto.

Cuando se trata de créditos con vencimiento superior a un año sin que las partes hayan pactado expresamente el interés aplicable, los créditos se descuentan tomando como interés financiero implícito el vigente en el mercado para títulos de Deuda Pública de igual o similar plazo que el vencimiento de los créditos, sin perjuicio de considerar la prima de riesgo correspondiente.

Cuando existe evidencia objetiva de que se ha incurrido en una pérdida por deterioro, se constituye la correspondiente provisión por el importe que se estima no será recuperable. Dicho importe equivale a la diferencia entre el valor en libros del activo y el valor actual de los flujos de efectivo futuros, descontados al tipo de interés efectivo original del activo financiero, y la pérdida se reconoce en la cuenta de resultados consolidada del ejercicio.

La pérdida por deterioro correspondiente a las primas pendientes de cobro se calcula separadamente para cada ramo o riesgo, se presenta en la cuenta de resultados consolidada como menor importe de las primas emitidas y está constituida por la parte de la prima de tarifa devengada en el ejercicio que, previsiblemente y de acuerdo con la experiencia de años anteriores, no vaya a ser cobrada, teniendo en cuenta la incidencia del reaseguro.

El deterioro se reconoce en la cuenta de resultados consolidada globalmente en función de la antigüedad de los recibos pendientes de cobro, o individualmente cuando las circunstancias y situación de los mismos así lo requieren.

Los créditos por recobros de siniestros se activan sólo cuando su realización se considera garantizada.

Los activos contingentes no son objeto de reconocimiento en los estados financieros. No obstante, cuando la realización del ingreso sea prácticamente cierta, el activo correspondiente no se considera contingente y por tanto se procederá a su reconocimiento.

5.10. TESORERÍA

La tesorería está compuesta por el efectivo (caja y depósitos bancarios a la vista) y los equivalentes de efectivo, que corresponden a aquellas inversiones a corto plazo (máximo tres meses) de elevada liquidez que son fácilmente convertibles en importes determinados de efectivo y están sujetas a un riesgo poco significativo de cambios en valor.

5.11. AJUSTES POR PERIODIFICACIÓN

En este epígrafe del activo se incluyen básicamente las comisiones y otros gastos de adquisición correspondientes a las primas devengadas que son imputables al período comprendido entre la fecha de cierre y el término de cobertura de los contratos, correspondiendo los gastos imputados a resultados a los realmente soportados en el período, con el límite establecido en las bases técnicas.

De forma paralela, en este epígrafe del pasivo se incluyen los importes de las comisiones y otros gastos de adquisición del reaseguro cedido que quepa imputar al ejercicio o ejercicios siguientes de acuerdo con el período de cobertura de las pólizas cedidas.

5.12. ACTIVOS NO CORRIENTES MANTENIDOS PARA SU VENTA Y PASIVOS ASOCIADOS

Se valoran, en su caso, al menor importe entre su valor en libros y su valor razonable minorado por los costes de venta, entendiéndose como tales aquellos costes marginales directamente atribuibles a la enajenación, excluidos, en su caso, los costes financieros y el gasto por impuesto sobre beneficios.

Los activos no corrientes clasificados como mantenidos para la venta no se amortizan y las pérdidas por el deterioro de su valor en libros se reconocen en la cuenta de resultados consolidada. Del mismo modo, cuando se produce una recuperación del valor éste se reconoce en la cuenta de resultados consolidada hasta un importe igual al de las pérdidas por deterioro anteriormente reconocidas.

5.13. ACCIONES PROPIAS

Las acciones propias se valoran a su coste de adquisición y se registran en el patrimonio neto. Los gastos derivados de la compra se registran contra el patrimonio neto como menores reservas.

Todas las transacciones realizadas con instrumentos propios del patrimonio se registran en el patrimonio neto como una variación de los fondos propios.

5.14. PASIVOS FINANCIEROS Y SUBORDINADOS

Pasivos financieros clasificados como mantenidos para negociar

En el momento de su reconocimiento inicial se valoran por el importe bruto recibido, imputándose directamente a resultados los costes de la transacción. Posteriormente se valoran a valor razonable, imputándose los cambios a la cuenta de resultados.

Otros pasivos financieros

En el momento de su reconocimiento inicial se registran por su valor razonable, que es el importe neto recibido, del que se deducen los costes de transacción directamente atribuibles a la emisión del pasivo financiero, como comisiones, gastos de formalización, impuestos, tasas, etc. Posteriormente se valoran a coste amortizado, cuyo cálculo se efectúa aplicando el tipo de interés efectivo del pasivo financiero.

5.15. OPERACIONES DE SEGUROS

A) PRIMAS

Seguro directo

Las primas del negocio No Vida y de contratos anuales renovables de Vida son reconocidas como ingreso a lo largo del período de vigencia de los contratos, en función del tiempo transcurrido, y la periodificación se realiza mediante la dotación de la provisión para primas no consumidas.

Las primas del negocio de Vida a largo plazo, tanto a prima única como prima periódica, se reconocen cuando surge el derecho de cobro por parte del emisor del contrato.

Reaseguro cedido

Se registran en función de los contratos de reaseguro suscritos y bajo los mismos criterios que se utilizan para el seguro directo.

Reaseguro aceptado y retrocedido

Se contabilizan en base a las cuentas recibidas de las compañías cedentes, y adicionalmente, en las operaciones de reaseguro retrocedido, se tienen en cuenta los contratos de retrocesión suscritos.

Coaseguro

Se registran en función de las cuentas recibidas de la compañía abridora y de la participación en los contratos suscritos.

B) PROVISIONES TÉCNICAS

A continuación se detallan las principales hipótesis y métodos utilizados en la constitución de las provisiones.

a. Seguro directo de entidades pertenecientes al Espacio Económico Europeo

Provisión para primas no consumidas

Se calcula póliza a póliza, y refleja la prima de tarifa devengada en el ejercicio imputable a ejercicios futuros, deducido el recargo de seguridad.

Provisión para riesgos en curso

Se calcula ramo a ramo, y complementa a la provisión para primas no consumidas en el importe en que ésta no sea suficiente para reflejar la valoración de riesgos y gastos a cubrir que correspondan al período de cobertura no transcurrido a la fecha de cierre.

Para el ramo de automóviles, el cálculo de esta provisión se ha efectuado considerando el conjunto de garantías cubiertas con los productos comercializados por las distintas sociedades.

Provisión de seguros de Vida

- En los seguros de Vida cuyo período de cobertura es igual o inferior al año, la provisión para primas no consumidas se calcula póliza a póliza, y refleja la prima de tarifa devengada en el ejercicio imputable a ejercicios futuros.

Cuando sea insuficiente esta provisión, se calcula la provisión para riesgos en curso de forma complementaria para cubrir la valoración de riesgos y gastos a cubrir que se corresponda con el período de cobertura no transcurrido a la fecha de cierre del ejercicio.

- En los seguros sobre la vida cuyo período de cobertura es superior al año, se ha calculado la provisión matemática póliza a póliza como diferencia entre el valor actual actuarial de las obligaciones futuras de las sociedades dependientes que operan en este ramo, y las del tomador o asegurado. La base de cálculo es la prima de inventario devengada en el ejercicio, constituida por la prima pura más el recargo para gastos de administración, ambos determinados utilizando las mejores estimaciones acerca de mortalidad, morbilidad, rendimiento de inversiones y gastos de administración en el momento de emisión de los contratos, detallado en las bases técnicas de los productos y modalidades correspondientes y permaneciendo invariables a lo largo de la vida del contrato, salvo que se ponga de manifiesto su insuficiencia, en cuyo caso se modificaría el cálculo de la provisión matemática.

Las pólizas suscritas que tienen cláusula de participación en beneficios en vigor al cierre de cada ejercicio participan, proporcionalmente a sus provisiones matemáticas o resultados técnicos y en función de lo específicamente recogido en cada contrato, en los rendimientos netos obtenidos por las inversiones afectas a la cobertura de dichas provisiones. El importe de estas participaciones se registra como mayor importe de las provisiones técnicas.

- Dentro de este epígrafe del balance consolidado se recoge igualmente la provisión para participación en beneficios y para extornos, que recoge el importe de los beneficios devengados a favor de los tomadores, asegurados o beneficiarios y el de las primas que proceda restituir a los tomadores o asegurados.

Provisión para prestaciones

Representa las valoraciones estimadas de las obligaciones pendientes derivadas de los siniestros ocurridos con anterioridad a la fecha de cierre del ejercicio, deducidos los pagos a cuenta realizados. Incluye las valoraciones de los siniestros pendientes de liquidación o pago y pendientes de declaración, así como de los gastos internos y externos de liquidación de siniestros; en el Seguro de Vida se incluyen adicionalmente los vencimientos y rescates pendientes de pago. Su cálculo se efectúa incluyendo en su caso provisiones adicionales para desviaciones en las valoraciones de siniestros de larga tramitación.

Otras provisiones técnicas

La provisión más relevante incluida en este epígrafe es la "Provisión del Seguro de Decesos", que se calcula póliza a póliza como diferencia entre el valor actual actuarial de las obligaciones futuras de las sociedades dependientes que operan en este ramo y las del tomador o asegurado.

Para determinadas carteras, la provisión del Seguro de Decesos se calcula utilizando métodos basados en la capitalización colectiva, realizándose una actualización financiero - actuarial de flujos de primas y siniestros esperados proyectados hasta la extinción del colectivo.

Provisiones técnicas relativas al seguro de vida cuando el riesgo de la inversión lo asumen los tomadores de seguros

Las provisiones de los seguros de Vida en los que contractualmente se ha estipulado que el riesgo de la inversión será soportado íntegramente por el tomador, se han calculado póliza a póliza y se valoran en función de los activos específicamente afectos para determinar el valor de los derechos.

b. Seguro directo de entidades no pertenecientes al Espacio Económico Europeo

Las provisiones técnicas se calculan de acuerdo con los criterios locales de cada país, excepto en aquellos casos en los que la utilización de los mismos hubiera supuesto la distorsión de la imagen fiel que deben mostrar los estados financieros, en cuyo caso se han adaptado a los criterios de la Sociedad dominante.

Las provisiones de seguros de Vida se han calculado utilizando las hipótesis operativas, tablas de mortalidad y tipo de interés técnico usuales del sector en los respectivos países.

c. Reaseguro cedido

Las provisiones técnicas por las cesiones a reaseguradores se presentan en el activo del balance, y se calculan en función de los contratos de reaseguro suscritos y bajo los mismos criterios que se utilizan para el seguro directo.

d. Reaseguro aceptado

Provisión para primas no consumidas

Las operaciones de reaseguro se contabilizan en base a las cuentas recibidas de las compañías cedentes y se estima la provisión para primas no consumidas provisionando la prima contabilizada no devengada en función del período medio de cobertura de pólizas.

Los gastos de adquisición comunicados por las cedentes son objeto de periodificación, incluyéndose en el epígrafe "Ajustes por periodificación" del activo del balance consolidado, correspondiendo estos gastos con los realmente soportados en el período. Cuando las cedentes no comunican los importes de gastos de adquisición, se periodifican riesgo a riesgo para el reaseguro proporcional facultativo y de forma global para el resto de negocio proporcional.

Provisión para riesgos en curso

Se calcula ramo a ramo, y complementa a la provisión para primas no consumidas en el importe en que ésta no sea suficiente para reflejar la valoración de riesgos y gastos a cubrir que correspondan al período de cobertura no transcurrido a la fecha de cierre.

Provisión para prestaciones

Se dota por los importes comunicados por las cedentes o en su defecto por los depósitos retenidos, incluyéndose, en aquellos casos en los que se estime necesario en base a la información histórica disponible, provisiones complementarias para siniestros ocurridos y no comunicados, así como para desviaciones de los existentes en función de la propia experiencia, estimando y provisionando el coste último esperado en base a la experiencia y mediante el uso de métodos actuariales.

e. Reaseguro retrocedido

Las operaciones de reaseguro retrocedido y sus correspondientes provisiones técnicas se registran con los mismos criterios del reaseguro aceptado, y en función de los contratos de retrocesión suscritos.

f. Prueba de adecuación de los pasivos

Las provisiones técnicas registradas son regularmente sujetas a una prueba de razonabilidad al objeto de determinar su suficiencia, que se realiza utilizando las estimaciones más actuales de los flujos futuros procedentes de los contratos de seguros en vigor, teniendo en cuenta el valor temporal del dinero y utilizando hipótesis (económicas, biométricas, etc.) en función de la experiencia de cada sociedad. Si como consecuencia de esta prueba se pone de manifiesto que las provisiones son insuficientes, son ajustadas con cargo a resultados del ejercicio.

g. Contabilidad tácita

Con el fin de atenuar las asimetrías contables como consecuencia de la aplicación de métodos de valoración diferentes para activos y pasivos, así como para recoger el efecto de la participación en beneficios de los asegurados, las NIIF-UE permiten la denominada "Contabilidad tácita", de tal forma que las pérdidas o ganancias en los activos afectos se reconocen en la valoración de las provisiones técnicas, hasta el límite de los importes asumidos por el tomador del seguro.

C) OTROS ACTIVOS Y PASIVOS DERIVADOS DE LOS CONTRATOS DE SEGURO Y REASEGURO

a. Componentes de depósito en contratos de seguro

Algunos contratos de seguro de Vida contienen tanto un componente de seguro como un componente de depósito. Ambos componentes no se valoran separadamente, dado que se reconocen todos los derechos y obligaciones derivados del componente de depósito.

b. Derivados implícitos en contratos de seguro

Algunos contratos de seguro de Vida contienen derivados implícitos consistentes fundamentalmente en valores de rescate y valores al vencimiento garantizados. Los derivados implícitos no se valoran separadamente del contrato de seguro principal dado que los mismos cumplen las condiciones para ser calificados como contratos de seguro, siendo valorado el valor intrínseco de los mismos implícitamente de forma conjunta con el contrato principal de acuerdo con la NIIF-UE 4.

c. Contratos de seguro adquiridos en combinaciones de negocios o cesiones de cartera

Los contratos de seguro adquiridos en una combinación de negocios o en cesiones de carteras se reconocen en el balance de la siguiente manera:

C.1) Se contabilizan los pasivos derivados de los contratos de seguro de acuerdo con la NIIF-UE 4,

C.2) Se contabiliza un activo intangible, que representa la diferencia entre:

-El valor razonable de los derechos adquiridos y del resto de las obligaciones contractuales asumidas y,

-El importe descrito en el apartado C.1) anterior

Este activo intangible se amortiza en función del mantenimiento de las pólizas en vigor en el momento de la compra y de la generación futura de beneficios de las mismas.

D) SINIESTRALIDAD

El coste estimado de los siniestros, tanto del negocio de Vida como de No Vida, es reconocido en función de la fecha de ocurrencia de los mismos, registrándose todos los gastos necesarios a incurrir hasta la liquidación del siniestro.

Por medio de la provisión para prestaciones pendientes de declaración se reconoce como gasto la mejor estimación del coste de los siniestros ocurridos y no comunicados antes del cierre, basada en la experiencia histórica.

Los pagos de los siniestros se realizan con cargo a la provisión reconocida previamente.

Los siniestros correspondientes al reaseguro aceptado se contabilizan en base a las cuentas recibidas de las compañías cedentes estimándose el coste último esperado. En el caso del reaseguro cedido y retrocedido se registran en función de los contratos suscritos y bajo los mismos criterios que se utilizan para el seguro directo y reaseguro aceptado, respectivamente.

E) HIPÓTESIS MÁS SIGNIFICATIVAS Y OTRAS FUENTES DE ESTIMACIÓN DE INCERTIDUMBRES

Para los activos, pasivos e ingresos y gastos derivados de contratos de seguro, como norma general, se utilizan las hipótesis que sirvieron de base para la emisión de dichos contratos, y que se encuentran especificadas en las bases técnicas.

Las estimaciones e hipótesis utilizadas son generalmente revisadas de forma periódica y están basadas en la experiencia histórica y otros factores que hayan podido considerarse más razonables. Si se produjese un cambio de estimación en un periodo determinado, su efecto se aplicaría en ese periodo y en su caso en los sucesivos.

La principal hipótesis está basada en el comportamiento y desarrollo de los siniestros, utilizándose la frecuencia y costes de los mismos de los últimos ejercicios. Asimismo, se tienen en cuenta en las estimaciones hipótesis sobre los tipos de interés y de cambio de divisas, retrasos en el pago de siniestros y cualquier otro factor externo que pudiera afectar a las estimaciones.

Para los pasivos las hipótesis están basadas en la mejor estimación posible en el momento de la emisión de los contratos, constituyendo, en caso de que hubiera insuficiencia demostrada, las provisiones necesarias para cubrirla.

F) DETERIORO

Cuando existe evidencia objetiva de que se ha incurrido en una pérdida por deterioro de los activos derivados de contratos de seguro y reaseguro, se aplica el criterio general de valoración indicado en la Nota 5.9. Créditos.

5.16. PROVISIONES PARA RIESGOS Y GASTOS

Son reconocidas cuando se tiene una obligación presente (ya sea legal o implícita) como resultado de un suceso pasado y se puede hacer una estimación fiable del importe de la obligación.

Si se espera con alta probabilidad que parte o la totalidad de una provisión sea reembolsada, el reembolso se reconoce como un activo separado.

5.17. DEUDAS

La valoración se realiza con carácter general al coste amortizado utilizando el método del tipo de interés efectivo.

Para las deudas con vencimiento superior a un año sin que las partes hayan pactado expresamente el interés aplicable, se descuentan tomando como interés financiero implícito el vigente en el mercado para títulos de deuda pública de igual o similar plazo que el vencimiento de las mismas, sin perjuicio de considerar la prima de riesgo correspondiente.

5.18. CRITERIO GENERAL DE INGRESOS Y GASTOS

El reconocimiento de los ingresos ordinarios distintos de las operaciones de seguros se realiza cuando se satisfacen las obligaciones de transmisión de bienes o realización de servicios a los clientes, de acuerdo con lo contractualmente pactado, considerando que un bien o servicio ha sido transferido cuando el cliente obtiene el control del mismo (ya sea a lo largo del tiempo o en un momento determinado). El importe reconocido como ingreso corresponde al de la contraprestación a que se espera tener derecho por los bienes o servicios transferidos.

5.19 RETRIBUCIONES A LOS EMPLEADOS

Las retribuciones a los empleados pueden ser a corto plazo, prestaciones post-empleo, indemnizaciones por cese, otras retribuciones a medio y largo plazo y pagos basados en acciones.

a. Retribuciones a corto plazo

Se contabilizan en función de los servicios prestados por los empleados en base al devengo.

b. Prestaciones post-empleo

Están integradas por los planes de aportación definida y de prestación definida, así como por el seguro de vida con cobertura de fallecimiento entre los 65 y 77 años.

Planes de aportación definida

Son aquellos en los que la entidad afectada realiza contribuciones de carácter predeterminado a una entidad separada (ya sea una entidad vinculada o una entidad externa al Grupo), y no tiene obligación legal ni implícita de realizar contribuciones adicionales en el caso de que exista una insuficiencia de activos para atender las prestaciones. El importe de las prestaciones a recibir por los empleados está determinado por las aportaciones realizadas más el rendimiento obtenido por las inversiones en que se haya materializado el fondo.

Planes de prestación definida

Son planes en los que se establece la prestación a recibir por los empleados en el momento de su jubilación, normalmente en función de factores como la remuneración.

El pasivo reconocido en el balance por planes de pensiones de prestación definida es igual al valor actual de la obligación por prestaciones definidas en la fecha de balance menos, en su caso, el valor razonable de los activos afectos al plan.

La obligación por prestación definida se determina separadamente para cada plan utilizando el método de valoración actuarial de la unidad de crédito proyectada.

Las pérdidas y ganancias actuariales se registran en cuentas de patrimonio neto.

c. Indemnizaciones por cese

Se reconocen como un pasivo y como un gasto cuando existe un compromiso demostrable de rescisión del vínculo laboral antes de la fecha normal de retiro del empleado, o cuando existe una oferta para incentivar la rescisión voluntaria de los contratos.

d. Otras retribuciones a medio y largo plazo y pagos basados en acciones

El registro contable de otras retribuciones a largo plazo distintas de las descritas en párrafos precedentes, en concreto el premio de antigüedad o permanencia en la empresa, siguen los principios descritos anteriormente, a excepción del coste de los servicios pasados, que se reconoce de forma inmediata, registrándose asimismo como contrapartida en el epígrafe "Provisiones para riesgos y gastos"; y las pérdidas y ganancias actuariales, que se registran en la cuenta de resultados consolidada.

Planes de incentivos

En el ejercicio 2019 se aprobó un plan de incentivos a medio plazo para determinados miembros del equipo directivo de MAPFRE de carácter extraordinario, no consolidable y plurianual, que se extiende desde el 1 de enero de 2019 hasta el 31 de marzo de 2022, con diferimiento en el abono de parte de los incentivos en el periodo 2023-2025. El abono de incentivos está supeditado al cumplimiento de determinados objetivos corporativos y específicos, así como a la permanencia del directivo en el Grupo. El mismo se abonará parcialmente en efectivo (50%) y parcialmente mediante entrega de acciones de MAPFRE S.A. (50%), y está sujeto a cláusulas de reducción o recobro.

Al cierre de cada ejercicio se realiza una valoración del cumplimiento de los objetivos, registrando el importe devengado en la cuenta de resultados consolidada con abono a una cuenta de pasivo por la parte de remuneración en efectivo y una cuenta de patrimonio por aquella correspondiente a instrumentos de patrimonio. La valoración de la parte del incentivo a recibir en acciones de MAPFRE S.A. se realiza teniendo en cuenta el valor razonable de los instrumentos de patrimonio asignados a la fecha de concesión, considerando los plazos y condiciones del plan.

Cada año, hasta la fecha de la irrevocabilidad de la concesión, se ajusta el número de instrumentos de patrimonio incluidos en la determinación del importe de la transacción. Tras dicha fecha no se efectúan ajustes adicionales.

En 2021, MAPFRE ha puesto en marcha un Plan de Remuneración en Acciones para empleados en España con el objetivo de aumentar su vinculación con la estrategia y el beneficio futuro de la compañía. El Plan ofrece destinar de manera voluntaria una cantidad anual de su retribución a la compra de acciones de MAPFRE S.A., que se irán entregando mensualmente a lo largo de 2022. A este plan se han adherido 4.704 empleados, un 43% del total de los empleados de entidades en España. Al cierre del ejercicio 2021 no procede registro alguno sobre este plan.

5.20. INGRESOS Y GASTOS DE LAS INVERSIONES

Se clasifican en función de la asignación de las inversiones que los generan, de explotación si están afectas a la cobertura de provisiones técnicas y de patrimonio si se trata de la materialización de los fondos propios.

Los cambios de valor razonable se registran según la cartera en la que se encuentren clasificadas las inversiones financieras:

a. Cartera de negociación

Se registran directamente en la cuenta de resultados consolidada distinguiendo entre la parte atribuible a los rendimientos, que se registra como intereses o en su caso como dividendos, y la parte que se registra como resultados realizados y no realizados.

b. Cartera a vencimiento

Se reconocen cuando el instrumento financiero se enajena y cuando se produce su deterioro.

c. Cartera disponible para la venta

Se reconocen directamente en el patrimonio neto de la entidad hasta que se produce la baja del balance o se registra deterioro, situaciones en las que se registran en la cuenta de resultados consolidada.

En todos los casos los intereses de los instrumentos financieros se registran en la cuenta de resultados consolidada aplicando el método del tipo de interés efectivo.

5.21. RECLASIFICACIÓN DE GASTOS POR NATURALEZA A DESTINO E IMPUTACIÓN A SEGMENTOS DE ACTIVIDAD

Los criterios seguidos para la reclasificación de gastos por destino están basados, principalmente, en la función desempeñada por cada uno de los empleados, distribuyendo su coste directo e indirecto de acuerdo con dicha función.

Para los gastos no relacionados directa o indirectamente con el personal se efectúan estudios individualizados, imputándose al destino de acuerdo a la función desempeñada por dichos gastos.

Los destinos establecidos son los siguientes:

- Gastos imputables a las prestaciones
- Gastos imputables a las inversiones
- Otros gastos técnicos
- Otros gastos no técnicos
- Gastos de adquisición
- Gastos de administración
- Gastos de explotación de otras actividades

Los gastos se han imputado a los diferentes segmentos en función de la Unidad de Negocio o Área Regional donde se ha originado la actividad.

5.22. TRANSACCIONES Y SALDOS EN MONEDA EXTRANJERA

Las transacciones en moneda extranjera, con excepción de las operaciones de reaseguro, se convierten a la moneda funcional de cada sociedad del Grupo aplicando el tipo de cambio existente en la fecha de la transacción.

Las operaciones de reaseguro en moneda extranjera se registran al tipo de cambio establecido al inicio de cada uno de los trimestres del ejercicio. Posteriormente, al cierre de cada trimestre, se tratan todas ellas como si fueran una sola operación, convirtiéndose al tipo de cambio vigente en ese momento y recogiendo la diferencia que se produce en la cuenta de resultados consolidada.

Al cierre del ejercicio los saldos existentes denominados en moneda extranjera se convierten al tipo de cambio de la moneda funcional a dicha fecha, imputándose a la cuenta de resultados consolidada todas las diferencias de cambio, excepto las que se imputan directamente a "Diferencias de conversión", que son las procedentes de las partidas monetarias que forman parte de la inversión neta en un negocio extranjero y de las no monetarias valoradas a valor razonable cuyos cambios de valoración se reconozcan directamente en el patrimonio neto.

5.23. IMPUESTO SOBRE BENEFICIOS

El impuesto sobre beneficios tiene la consideración de gasto del ejercicio, figurando como tal en la cuenta de resultados consolidada, y comprende tanto la carga fiscal por el impuesto corriente como el efecto correspondiente al movimiento de los impuestos diferidos.

Para su determinación se sigue el método del balance, según el cual se registran los correspondientes activos y pasivos por impuestos diferidos necesarios para corregir el efecto de las diferencias temporarias, que son aquellas diferencias que existen entre el importe en libros de un activo o de un pasivo y el que constituye la valoración fiscal de los mismos.

Las diferencias temporarias pueden ser "Diferencias temporarias imponibles", que son las que dan lugar a un mayor pago de impuestos en el futuro y que, con carácter general, suponen el reconocimiento de un pasivo por impuestos diferidos; o bien "Diferencias temporarias deducibles", que son las que dan lugar a un menor pago de impuestos en el futuro y, en la medida que sea recuperable, al registro de un activo por impuestos diferidos.

Por otra parte, el impuesto sobre beneficios relacionado con partidas cuyas modificaciones en su valoración se reconocen directamente en patrimonio neto se imputa en patrimonio y no en la cuenta de resultados consolidada, recogiendo los cambios de valoración en dichas partidas netas del efecto impositivo.

a. Reconocimiento de pasivos por impuesto diferido

El Grupo reconoce los pasivos por impuesto diferido en todos los casos excepto que:

- Surjan del reconocimiento inicial del fondo de comercio o de un activo o pasivo en una transacción que no es una combinación de negocios y en la fecha de la transacción no afecta ni al resultado contable ni a la base imponible fiscal.
- Correspondan a diferencias relacionadas con inversiones en sociedades dependientes, asociadas y negocios conjuntos sobre las que el Grupo tenga la capacidad de controlar el momento de su reversión y no fuese probable que se produzca su reversión en un futuro previsible.

b. Reconocimiento de activos por impuesto diferido

El Grupo reconoce los activos por impuesto diferido siempre que:

- Resulte probable que existan ganancias fiscales futuras suficientes para su compensación. No obstante, los activos que surjan del reconocimiento inicial de activos o pasivos en una transacción que no es una combinación de negocios y en la fecha de la transacción no afecta ni al resultado contable ni a la base imponible fiscal, no son objeto de reconocimiento.
- Correspondan a diferencias temporarias relacionadas con inversiones en dependientes, asociadas y negocios conjuntos en la medida en que las diferencias temporarias vayan a revertir en un futuro previsible y se espere generar ganancias fiscales futuras positivas para compensar las diferencias.

c. Compensación

El Grupo sólo compensa los activos y pasivos por impuesto sobre las ganancias si existe un derecho legal frente a las autoridades fiscales y tiene la intención de liquidar las deudas que resulten por su importe neto o bien realizar los activos y liquidar las deudas de forma simultánea.

d. Valoración de activos y pasivos por impuesto diferido

Los activos y pasivos por impuestos diferidos se valoran por los tipos impositivos que vayan a ser de aplicación en los ejercicios en los que se espera realizar los activos o pagar los pasivos.

El Grupo revisa en la fecha de cierre del ejercicio el valor contable de los activos por impuestos diferidos y evalúa si se cumplen las condiciones para reconocer los activos por impuestos diferidos que previamente no habían sido reconocidos.

6. DESGLOSES DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

6.1. ACTIVOS INTANGIBLES

En los cuadros siguientes se detalla el movimiento de este epígrafe en los dos últimos ejercicios:

Ejercicio 2021

Concepto	Saldo inicial	Ajustes al saldo inicial	Cambios en el perímetro	Entradas o dotaciones	Salidas, bajas o reducciones	Saldo final
<u>COSTE</u>						
FONDO DE COMERCIO	1.848,5	58,1	(0,6)	24,2	(263,6)	1.666,6
OTROS ACTIVOS INTANGIBLES						
Gastos de adquisición de cartera	1.080,5	6,5	4,3	—	(38,9)	1.052,4
Aplicaciones informáticas	1.234,9	21,2	(4,2)	150,8	(16,1)	1.386,6
Otros	381,7	7,2	40,9	119,1	(73,3)	475,6
TOTAL COSTE	4.545,6	93,0	40,4	294,1	(391,9)	4.581,2
<u>AMORTIZACIÓN ACUMULADA</u>						
OTROS ACTIVOS INTANGIBLES						
Gastos de adquisición de cartera	(493,5)	(1,5)	—	(47,7)	31,7	(511,0)
Aplicaciones informáticas	(780,0)	(9,5)	2,2	(110,5)	1,5	(896,3)
Otros	(36,0)	(8,1)	(17,6)	(11,5)	17,8	(55,4)
TOTAL AMORTIZACIÓN ACUMULADA	(1.309,5)	(19,1)	(15,4)	(169,7)	51,0	(1.462,7)
<u>DETERIORO</u>						
FONDO DE COMERCIO	(438,7)	(9,3)	—	—	253,8	(194,2)
OTROS ACTIVOS INTANGIBLES						
Gastos de adquisición de cartera	(17,3)	—	—	—	6,8	(10,5)
Aplicaciones informáticas	—	(0,1)	—	(2,5)	—	(2,6)
Otros	—	—	—	—	—	—
TOTAL DETERIORO	(456,0)	(9,4)	—	(2,5)	260,6	(207,3)
TOTAL FONDO DE COMERCIO	1.409,8	48,8	(0,6)	24,2	(9,8)	1.472,4
TOTAL OTROS ACTIVOS INTANGIBLES	1.370,3	15,7	25,6	97,7	(70,5)	1.438,8
TOTAL ACTIVOS INTANGIBLES	2.780,1	64,5	25,0	121,9	(80,3)	2.911,2

Datos en millones de euros

Las entradas del ejercicio 2021 en Otros activos intangibles proceden principalmente de:

- La asignación final del precio de compra de la adquisición de la participación en MAPFRE SANTANDER PORTUGAL efectuada en el ejercicio 2020 (Nota 6.24).
- Anticipos de inmovilizado intangible por importe de 40 millones de euros.
- La firma de un acuerdo de distribución y comercialización en exclusiva en México y que han supuesto un pago de 24,2 millones de euros.

Los importes reflejados en la columna de Salidas, bajas o reducciones en el ejercicio 2021 proceden principalmente de Fondos de Comercio y Gastos de adquisición de cartera totalmente deteriorados y/o amortizados en ejercicios anteriores.

Ejercicio 2020

Concepto	Saldo inicial	Ajustes al saldo inicial	Cambios en el perímetro	Entradas o dotaciones	Salidas, bajas o reducciones	Saldo final
COSTE						
FONDO DE COMERCIO	2.102,5	(109,3)	(68,1)	—	(76,6)	1.848,5
OTROS ACTIVOS INTANGIBLES						
Gastos de adquisición de cartera	1.406,9	(239,5)	(87,0)	—	—	1.080,5
Aplicaciones informáticas	1.253,1	(111,3)	1,7	164,6	(73,1)	1.234,9
Otros	243,8	(9,3)	(51,2)	271,3	(72,9)	381,7
TOTAL COSTE	5.006,4	(469,3)	(204,7)	435,9	(222,7)	4.545,6
AMORTIZACIÓN ACUMULADA						
OTROS ACTIVOS INTANGIBLES						
Gastos de adquisición de cartera	(559,3)	83,5	48,2	(66,0)	—	(493,5)
Aplicaciones informáticas	(765,5)	70,2	0,1	(121,8)	37,1	(780,0)
Otros	(41,7)	5,0	—	(2,8)	3,5	(36,0)
TOTAL AMORTIZACIÓN ACUMULADA	(1.366,4)	158,7	48,3	(190,5)	40,6	(1.309,4)
DETERIORO						
FONDO DE COMERCIO	(329,3)	18,1	—	(127,5)	—	(438,7)
OTROS ACTIVOS INTANGIBLES						
Gastos de adquisición de cartera	(10,4)	0,4	—	(7,3)	—	(17,3)
Aplicaciones informáticas	(0,1)	—	—	(32,4)	32,5	—
Otros	—	—	—	—	—	—
TOTAL DETERIORO	(339,9)	18,5	—	(167,2)	32,5	(456,1)
TOTAL FONDO DE COMERCIO	1.773,2	(91,2)	(68,1)	(127,5)	(76,6)	1.409,8
TOTAL OTROS ACTIVOS INTANGIBLES	1.526,9	(201,0)	(88,3)	205,7	(73,0)	1.370,3
TOTAL ACTIVOS INTANGIBLES	3.300,1	(292,2)	(156,4)	78,2	(149,6)	2.780,1

Datos en millones de euros

Los importes reflejados como cambios en el perímetro en el ejercicio 2020 procedían principalmente de la reclasificación a Activos no corrientes clasificados como mantenidos para la venta de los activos intangibles vinculados al negocio de bancaseguros con Bankia (Nota 6.9) y a la adquisición de participación en las sociedades MAPFRE SALUD ARS y MAPFRE SANTANDER PORTUGAL (Nota 6.24).

Las entradas del ejercicio 2020 en Otros activos intangibles procedían principalmente de la asignación final del precio de compra de la adquisición de la participación en Santander Mapfre Seguros y Reaseguros S.A. (en adelante SANTANDER MAPFRE) efectuada en el ejercicio 2019 (Nota 6.24); recogidos también en el cuadro anterior como Salidas de Fondo de Comercio.

Las entradas del ejercicio 2020 en Deterioro de aplicaciones informáticas recogían principalmente la dotación efectuada en Estados Unidos de aplicaciones que estaban siendo objeto de actualización tecnológica en el ámbito de sistemas de información transaccional.

Activos intangibles de vida útil indefinida

La vida útil de los siguientes activos intangibles es considerada indefinida, ya que se espera que dichos activos contribuirán a la obtención de ingresos futuros para el Grupo de forma ilimitada:

Elemento	Valor en libros	
	31/12/2021	31/12/2020
Fondo de comercio de consolidación	1.442,9	1.403,8
Fondo de comercio de fusión	29,5	6,0

Datos en millones de euros

En los cuadros siguientes se detalla información sobre las unidades generadoras de efectivo a las que se encuentran asignados los distintos fondos de comercio y gastos de adquisición de cartera, así como el valor en libros de los mismos y, en su caso, el importe del deterioro y la amortización en los últimos ejercicios.

- Fondos de comercio**

Unidad generadora de efectivo	Actividad y Área geográfica	Importe bruto en origen		Saldo 31/12/2019	Ejercicio 2020		Saldo 31/12/2020	Ejercicio 2021		Saldo 31/12/2021
		Millones en moneda original	Moneda		Altas/ (bajas)	Deterioro neto del periodo		Altas/ (bajas)	Deterioro neto del periodo	
<u>Fondo de comercio de consolidación</u>										
MAPFRE VIDA	Seguros de Vida (España)	258,4	EUR	212,6	—	—	212,6	—	—	212,6
GLOBAL RISKS	Seguros de Empresas	40,8	EUR	40,2	—	—	40,2	—	—	40,2
GRUPO CORPORATIVO LML	Seguros No Vida (México)	407,9	MXN	19,2	(2,5)	—	16,7	0,8	—	17,5
MAPFRE WARRANTY	Extensión de Garantía	11,4	EUR	11,1	—	—	11,1	—	—	11,1
BB MAPFRE PARTICIPAÇÕES	Seguros (Brasil)	350,3	BRL	77,6	(22,4)	—	55,2	0,1	—	55,3
MAPFRE SIGORTA	Seguros (Turquía)	156,8	TRY	23,5	(3,9)	(19,6)	—	—	—	—
BANKINTER VIDA	Seguros de Vida (España)	160,5	EUR	160,5	—	—	160,5	—	—	160,5
CCM VIDA Y PENSIONES	Seguros de Vida y Pensiones (España)	81,3	EUR	81,3	—	—	81,3	—	—	81,3
MAPFRE USA	Seguros No Vida (U.S.A.)	882,4	USD	650,7	(53,3)	—	597,4	44,3	—	641,7
MAPFRE AMÉRICA CENTRAL	Seguros (Centroamérica)	9,0	PAB	8,0	(0,7)	—	7,3	0,6	—	7,9
CENTURY AUTOMOTIVE	Seguros y reaseguros (U.S.A.)	24,9	USD	22,2	(1,8)	—	20,4	1,4	—	21,8
BANKINTER SEGUROS GENERALES	Seguros No Vida (España)	12,5	EUR	12,5	—	—	12,5	—	—	12,5
BANKIA VIDA SOCIEDAD DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	Seguros de Vida (España)	18,7	EUR	18,7	(18,7)	—	—	—	—	—
FUNESPAÑA	Servicios funerarios (España)	17,9	EUR	17,9	—	—	17,9	—	—	17,9
VERTI VERSICHERUNG AG	Seguros No Vida (Alemania)	125,5	EUR	125,5	—	—	125,5	—	—	125,5
VERTI ASSICURAZIONI S.P.A.	Seguros No Vida (Italia)	101,3	EUR	46,7	—	(46,7)	—	—	—	—
PT ASURANSI BINA DANA	Seguros (Indonesia)	1.384.263,8	IDR	65,2	(4,0)	(61,2)	—	—	—	—
ARTA TBK (ABDAI)	Seguros (Indonesia)	1.384.263,8	IDR	65,2	(4,0)	(61,2)	—	—	—	—
CAJA GRANADA VIDA	Seguros de Vida (España)	32,1	EUR	32,1	(32,1)	—	—	—	—	—
CAJAMURCIA VIDA	Seguros de Vida (España)	23,7	EUR	23,7	(23,7)	—	—	—	—	—
SANTANDER MAPFRE	Seguros No Vida (España)	76,6	EUR	76,6	(76,6)	—	—	—	—	—
MAPFRE SANTANDER PORTUGAL	Seguros No Vida (Portugal)	9,7	EUR	—	9,7	—	9,7	(9,7)	—	—
Otros	—	—	—	37,4	(1,9)	—	35,5	1,6	—	37,1
TOTAL FONDO DE COMERCIO DE CONSOLIDACIÓN				1.763,2	(231,9)	(127,5)	1.403,8	39,1	—	1.442,9
<u>Fondo de comercio de fusión y de sucursales</u>										
BANKINTER VIDA (sucursal de Portugal)	Seguros de Vida y Pensiones (Portugal)	5,3	EUR	5,3	—	—	5,3	—	—	5,3
GRUPO FUNESPAÑA	Servicios funerarios (España)	37,0	EUR	—	—	—	—	24,2	—	24,2
Otros	—	—	—	4,7	(4,0)	—	0,7	(0,7)	—	—
TOTAL FONDO DE COMERCIO DE FUSIÓN				10,0	(4,0)	—	6,0	23,5	—	29,5
TOTAL FONDO DE COMERCIO				1.773,2	(235,9)	(127,5)	1.409,8	62,6	—	1.472,4
<u>Fondo de comercio de entidades asociadas y multigrupo</u>										
SALVADOR CAETANO AUTO (SGPS), S.A.	Servicios (Portugal)	11,3	EUR	11,3	—	—	11,3	—	—	11,3
PUY DU FOU ESPAÑA, S.A.	Actividades y parques temáticos (España)	4,6	EUR	4,6	—	—	4,6	—	—	4,6
SOLUNION SEGUROS DE CREDITO, S.A.	Seguros (España)	12,9	EUR	12,9	—	—	12,9	—	—	12,9
Otros	—	—	—	4,7	(3,2)	—	1,5	—	—	1,5
TOTAL FONDO DE COMERCIO DE ENTIDADES ASOCIADAS Y MULTIGRUPO (MÉTODO DE LA PARTICIPACIÓN) (*)				33,5	(3,2)	—	30,3	—	—	30,3

Datos en millones de euros

(*)El fondo de comercio relacionado con adquisiciones de asociadas y multigrupo se incluye como mayor valor de las inversiones contabilizadas bajo el método de la participación.

• Gastos de adquisición de cartera

Unidad generadora de efectivo	Actividad y Área geográfica	Importe bruto en origen		Saldo 31/12/2019	Ejercicio 2020		Saldo 31/12/2020	Ejercicio 2021		Saldo 31/12/2021
		Millones en moneda original	Moneda		Altas/ (bajas)	Amortización y deterioro del periodo		Altas/ (bajas)	Amortización y deterioro del periodo	
BANKINTER VIDA	Seguros de Vida (España y Portugal)	200,9	EUR	117,8	—	(9,8)	108,0	—	(9,7)	98,3
BANKIA VIDA SOCIEDAD DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	Seguros de Vida (España)	89,6	EUR	50,3	(44,8)	(5,5)	—	—	—	—
CCM VIDA Y PENSIONES	Seguros de Vida y Pensiones (España)	82,6	EUR	35,5	—	(3,9)	31,6	—	(3,3)	28,3
BB MAPFRE PARTICIPAÇÕES	Seguros de Vida (Brasil)	3.461,4	BRL	504,6	(144,1)	(24,9)	335,6	0,3	(24,4)	311,5
MAPFRE SIGORTA	Seguros (Turquía)	95,4	TRY	2,6	(0,4)	(2,2)	—	—	—	—
MAPFRE FINISTERRE	Seguros No Vida (España)	87,9	EUR	35,3	—	(2,4)	32,9	—	(2,3)	30,6
VERTI VERSICHERUNG AG	Seguros No Vida (Alemania)	23,5	EUR	11,3	—	(2,6)	8,7	—	(2,0)	6,7
PT ASURANSI BINA DANA ARTA TBK (ABDA)	Seguros (Indonesia)	481.941,5	IDR	10,1	(0,6)	(9,5)	—	—	—	—
CAJA GRANADA VIDA	Seguros de Vida (España)	30,5	EUR	26,7	(23,9)	(2,9)	—	—	—	—
CAJAMURCIA VIDA	Seguros de Vida (España)	41,0	EUR	36,7	(33,0)	(3,6)	—	—	—	—
MAPFRE SALUD ARS	Seguros de Vida (Republica Dominicana)	3.740,1	DOP	—	52,9	(3,8)	49,1	4,3	(3,7)	49,7
Otros	—	—	—	6,3	(0,4)	(2,1)	3,8	4,3	(2,3)	5,8
TOTAL GASTOS DE ADQUISICIÓN DE CARTERA				837,2	(194,3)	(73,2)	569,7	8,9	(47,7)	530,9

Datos en millones de euros

El valor en libros, neto del posible deterioro de cada uno de los fondos de comercio y gastos de adquisición de cartera descritos en los cuadros anteriores y de los activos netos asociados a cada unidad generadora de efectivo, es igual o inferior al importe recuperable de la unidad generadora de efectivo a la que se encuentran asignados. En el siguiente cuadro se refleja el valor recuperable de las unidades generadoras de efectivo a las que están adscritos los principales activos intangibles al cierre de los dos últimos ejercicios:

Unidad generadora de efectivo	Valor de contraste		Valor recuperable	
	2021	2020	2021	2020
MAPFRE VIDA	2.079,0	2.030,8	4.058,7	4.595,3
BB MAPFRE PARTICIPAÇÕES	167,8	160,8	902,2	1.168,7
BANKINTER VIDA (España)	225,4	230,4	474,6	445,7
CCM VIDA Y PENSIONES	136,3	135,5	149,0	159,6
MAPFRE USA	1.798,4	1.705,8	2.480,6	2.070,5
VERTI VERSICHERUNG AG	317,3	307,0	523,2	309,2
MAPFRE SIGORTA	—	88,1	—	88,1
VERTI ASSICURAZIONI S.P.A.	—	133,5	—	133,5
PT ASURANSI BINA DANA ARTA TBK (ABDA)	—	45,8	—	45,8

Para el cálculo del valor recuperable de las unidades generadoras de efectivo se tiene en cuenta el grado de desarrollo económico de la economía en la que opera, así como el grado de desarrollo del sector asegurador, medido por el peso del mismo en el Producto Interior Bruto del país, y otras variables como cuota de mercado, previsiones de evolución de la red comercial, experiencia histórica de MAPFRE en los mercados en los que las unidades generadoras de efectivo tienen presencia, etc.

Son también consideradas las variables de tasa de descuento (ke) y tasa de crecimiento a perpetuidad (g) que, con carácter general, responden a las siguientes definiciones:

1. Tasa de descuento (ke) = Tasa libre de riesgo del país + $(\beta * \text{Prima de riesgo del mercado de renta variable})$.
2. Tasa de crecimiento a perpetuidad (g): considerando para su cálculo la previsión de inflación a largo plazo del Fondo Monetario Internacional (FMI).

La tasa de riesgo de país, con carácter general, se corresponde con la rentabilidad efectiva de los Bonos del Estado a 10 años en moneda y de emisión local del país en el que opera la unidad generadora de efectivo, incrementada en la prima de riesgo del mercado de acciones estimada para el sector asegurador. La prima de riesgo de mercado del sector asegurador se calcula modulando la prima genérica del mercado de acciones por el coeficiente Beta de entidades aseguradoras cotizadas comparables del ámbito regional en el que opera la unidad generadora de efectivo.

Excepcionalmente en el ejercicio 2020, como consecuencia de la incertidumbre generada por la COVID-19, las primas de riesgo, y consecuentemente las tasas de descuento, fueron incrementadas en un importe que oscila según los negocios y países entre el 0,4% y el 3,1%.

La tasa libre de riesgo aplicada oscila entre -0,2% y 10,3% en 2021 y entre -0,6% y 12,5% en 2020.

Como complemento para la estimación de las tasas de descuento (ke) y crecimiento a perpetuidad (g) aplicables a las diferentes unidades generadoras de efectivo objeto de análisis, se utilizan previsiones externas de Organismos Internacionales y de otras entidades de referencia en el ámbito de la valoración de empresas.

Las tasas de descuento así obtenidas, aplicadas a los flujos de efectivo descontados en el cálculo del valor recuperable de las principales unidades generadoras de efectivo han sido las siguientes:

Unidad generadora de efectivo	2021	2020
MAPFRE USA	6,3 %	5,9 %
MAPFRE VIDA, BANKINTER VIDA (España) y CCM VIDA Y PENSIONES	8,0 %	7,7 %
BB MAPFRE PARTICIPAÇÕES	14,6 %	10,6 %
VERTI VERSICHERUNG AG	4,9 %	5,0 %
MAPFRE SIGORTA	—	17,7 %
VERTI ASSICURAZIONI S.P.A.	—	7,0 %
PT ASURANSI BINA DANA ARTA TBK (ABDA)	—	10,8 %

Las tasas utilizadas para el cálculo del valor recuperable de las unidades generadoras de efectivo son después de impuestos, por aplicarse a flujos de efectivo también netos del efecto impositivo.

Las estimaciones de tasas de crecimiento a perpetuidad (g) aplicables a las diferentes unidades generadoras de efectivo parten de las previsiones de inflación a largo plazo incluidas en el "World Economic Outlook Database" del Fondo Monetario Internacional. Dichas previsiones de inflación a largo plazo y las tasas de crecimiento a perpetuidad fijadas a partir de ellas para los mercados en los que operan las principales unidades generadoras de efectivo son las siguientes:

País	Previsión de inflación a largo plazo		Tasa de crecimiento a perpetuidad (g)	
	2021	2020	2021	2020
España	1,7 %	1,6 %	1,7 %	1,6 %
Estados Unidos	2,3 %	2,2 %	2,3 %	2,2 %
Brasil	3,1 %	3,3 %	3,6 %	3,8 %
Alemania	2,0 %	1,7 %	2,0 %	1,7 %
Turquía	— %	11,0 %	— %	11,5 %
Italia	— %	1,2 %	— %	1,2 %
Indonesia	— %	3,0 %	— %	3,5 %

Por otra parte, cada entidad del Grupo analiza al menos anualmente las hipótesis utilizadas en la estimación de los flujos de efectivo futuros y actualiza los mismos en función de los resultados reales y la experiencia pasada. Con carácter general, las proyecciones de flujos de efectivo correspondientes a los cinco primeros ejercicios consideran tasas de crecimiento basadas en la experiencia histórica, mientras que en los años siguientes se calcula el valor residual, estableciéndose una renta perpetua basada en los flujos de efectivo del último periodo de las estimaciones, con una tasa de crecimiento a perpetuidad conforme a lo descrito anteriormente.

En el ejercicio 2020, como consecuencia de la incertidumbre generada por la COVID-19, el horizonte temporal considerado en Indonesia e Italia fue el estándar de cinco años, por lo que sólo en Brasil se consideró un horizonte temporal superior, atendiendo a la duración de los acuerdos con Banco Do Brasil.

En el ejercicio 2021 se ha considerado el horizonte temporal de cinco años para todas las unidades generadoras de efectivo.

Se detallan a continuación las hipótesis más relevantes utilizadas para determinar los flujos de efectivo de las principales unidades generadoras de efectivo:

Unidad generadora de efectivo	Promedio de crecimiento Primas / Patrimonios gestionados (1)		Promedio de crecimiento resultado neto		Ratio promedio de capital requerido (2)	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020
MAPFRE USA	3,6 %	1,9 %	7,4 %	5,5 %	14,5 %	16,0 %
MAPFRE VIDA	[2,8] %	[1,0] %	[1,8] %	[1,0] %	3,9 %	3,4 %
BANKINTER VIDA	2,2 %	2,5 %	3,5 %	2,0 %	0,6 %	0,5 %
CCM VIDA Y PENSIONES	[3,0] %	[2,3] %	4,1 %	0,6 %	2,8 %	2,2 %
BB MAPFRE PARTICIPAÇÕES	13,3 %	13,4 %	13,8 %	16,1 %	13,2 %	10,3 %
VERTI VERSICHERUNG AG	4,6 %	5,0 %	10,4 %	5,4 %	26,8 %	24,1 %
MAPFRE SIGORTA	—	15,2 %	—	11,3 %	—	30,3 %
VERTI ASSICURAZIONI S.P.A.	—	[4,1] %	—	[25,9] %	—	57,3 %
PT ASURANSI BINA DANA ARTA TBK (ABDA)	—	9,6 %	—	3,4 %	—	51,0 %

(1) Crecimiento de primas para el Negocio No Vida y de patrimonios gestionados para los negocios con alto componente de Vida ahorro.

(2) Ratio a primas para el Negocio No Vida y a patrimonios gestionados para los negocios con alto componente de Vida ahorro.

Los ratios descritos anteriormente corresponden al promedio de los ejercicios que constituyen el horizonte temporal de las proyecciones (5 años con carácter general),

Ante variaciones razonables de cualquiera de las hipótesis clave, no cabe esperar que el valor en libros sea significativamente superior al valor recuperable de las unidades generadoras de efectivo.

En concreto, los estudios realizados para las principales unidades generadoras de efectivo analizadas arrojan los siguientes rangos de sensibilidad ante variaciones desfavorables de las hipótesis clave:

- El incremento de 1 punto porcentual en la tasa de descuento aplicable a cada unidad generadora de efectivo implicaría minoraciones de los valores recuperables de entre el 9,6% y el 28,3% en el ejercicio 2021, y entre el 7,1% y el 20,7% en el ejercicio 2020; lo que impactaría únicamente en las unidades generadoras de efectivo con margen más ajustado, sin que el efecto en ninguna de ellas resulte significativo para el patrimonio y situación financiera del Grupo. Esta misma conclusión se alcanza si en vez de utilizar el Bono del Estado a 10 años como tasa libre de riesgo se utilizasen emisiones a más largo plazo (30 años para las monedas y países que disponen de estas emisiones).

- La reducción de 0,25 puntos porcentuales en la tasa de crecimiento a perpetuidad aplicable a cada unidad generadora de efectivo implicaría minoraciones del valor recuperable de entre el 1,7% y el 10,4% en el ejercicio 2021, y entre 1,2% y el 3,9% en el ejercicio 2020; lo que tampoco supone una caída significativa de esta magnitud por debajo del valor atribuido en libros a cada una de las unidades por las que no se ha dotado deterioro.

En el caso de que en el proceso de análisis del posible deterioro del fondo de comercio se obtuviera un valor recuperable inferior al valor en libros, se realiza un estudio individualizado de aquellas hipótesis clave que hubieran dado lugar a dicha situación, considerando también rangos de sensibilidad para el cálculo de su efecto.

La pérdida por deterioro contabilizada en el ejercicio 2020 por los fondos de comercio y gastos de adquisición de cartera de MAPFRE SIGORTA, VERTI ASSICURAZIONI y ABDA, por importe total de 127,5 y 7,3 millones de euros, respectivamente, tuvieron su origen en las incertidumbres y evolución negativa de los datos macroeconómicos derivados de la COVID-19, que se tradujeron en:

- Incremento de las tasas de descuento aplicadas a los flujos de efectivo proyectados de los citados negocios.
- Moderación de las expectativas de crecimiento a medio y largo plazo de dichos negocios, con el consiguiente efecto en la actualización de las proyecciones de resultados.
- Reducción a cinco años del horizonte temporal considerado para la estimación del flujo de efectivo utilizado en el cálculo de vida residual de los negocios de VERTI ASSICURAZIONI S.P.A. y ABDA.

6.2. INMOVILIZADO MATERIAL E INVERSIONES INMOBILIARIAS

Inmovilizado material

En los cuadros siguientes se detalla el movimiento de este epígrafe en los dos últimos ejercicios:

Ejercicio 2021

Concepto	Saldo inicial	Ajustes al saldo inicial	Cambios en el perímetro	Entradas o dotaciones	Salidas, bajas o reducciones	Saldo final	Valor de mercado
COSTE							
INMUEBLES DE USO PROPIO							
Terrenos y bienes naturales	29,0	2,9	(2,2)	1,5	(2,5)	28,7	90,6
Edificios y otras construcciones	1.007,8	(0,2)	39,8	19,3	(25,2)	1.041,5	1.073,3
Derechos de uso por arrendamiento	331,5	4,5	21,1	49,6	(8,7)	398,0	252,4
OTRO INMOVILIZADO MATERIAL							
Elementos de transporte	28,6	1,4	6,4	4,6	(7,9)	33,1	9,7
Mobiliario e instalaciones	487,7	1,2	6,6	29,9	(20,6)	504,8	148,3
Otro inmovilizado material	230,8	0,6	(12,0)	17,7	(34,6)	202,5	59,5
Anticipos e inmovilizaciones en curso	3,4	0,2	(0,4)	10,3	(12,3)	1,2	0,4
Derechos de uso por arrendamiento	10,0	0,2	(1,8)	3,8	(1,0)	11,2	5,4
TOTAL COSTE	2.128,9	10,8	57,5	136,7	(112,8)	2.221,0	1.639,6
AMORTIZACIÓN ACUMULADA							
INMUEBLES DE USO PROPIO							
	(322,1)	(8,8)	(7,5)	(50,3)	(1,6)	(390,3)	—
OTRO INMOVILIZADO MATERIAL							
	(519,6)	(1,4)	12,8	(63,5)	44,1	(527,6)	—
TOTAL AMORTIZACIÓN ACUMULADA	(841,7)	(10,2)	5,3	(113,8)	42,5	(917,9)	—
DETERIORO							
INMUEBLES DE USO PROPIO							
Terrenos y bienes naturales	—	—	—	—	—	—	—
Edificios y otras construcciones	(5,9)	—	—	(0,9)	0,7	(6,1)	—
OTRO INMOVILIZADO MATERIAL							
Otro inmovilizado material	(2,0)	—	—	—	—	(2,0)	—
TOTAL DETERIORO	(7,9)	—	—	(0,9)	0,7	(8,1)	—
TOTAL INMUEBLES DE USO PROPIO	1.040,4	(1,6)	51,2	19,2	(37,3)	1.071,8	1.416,3
TOTAL OTRO INMOVILIZADO MATERIAL	238,9	2,2	11,6	2,8	(32,3)	223,2	223,3
TOTAL INMOVILIZADO MATERIAL	1.279,3	0,6	62,8	22,0	(69,6)	1.295,0	1.639,6

Datos en millones de euros

Ejercicio 2020

Concepto	Saldo inicial	Ajustes al saldo inicial	Cambios en el perímetro	Entradas o dotaciones	Salidas, bajas o reducciones	Saldo final	Valor de mercado
COSTE							
INMUEBLES DE USO PROPIO							
Terrenos y bienes naturales	34,2	(6,4)	0,9	1,2	(1,0)	29,0	89,2
Edificios y otras construcciones	1.038,6	(34,6)	6,5	16,0	(18,7)	1.007,8	1.077,5
Derechos de uso por arrendamiento	328,2	(26,1)	0,6	37,2	(8,4)	331,5	247,8
OTRO INMOVILIZADO MATERIAL							
Elementos de transporte	31,8	(4,3)	0,3	2,7	(2,0)	28,6	9,0
Mobiliario e instalaciones	496,5	(20,7)	4,0	26,5	(18,6)	487,7	145,7
Otro inmovilizado material	255,9	(32,7)	(0,1)	23,1	(15,5)	230,8	75,9
Anticipos e inmovilizaciones en curso	6,6	(0,2)	—	9,2	(12,2)	3,4	8,0
Derechos de uso por arrendamiento	3,3	3,3	—	3,9	(0,5)	10,0	5,4
TOTAL COSTE	2.195,2	(121,6)	12,2	119,9	(76,7)	2.128,9	1.658,6
AMORTIZACIÓN ACUMULADA							
INMUEBLES DE USO PROPIO	(279,4)	7,5	(1,3)	(49,8)	0,9	(322,1)	—
OTRO INMOVILIZADO MATERIAL	(526,6)	39,9	(3,0)	(58,4)	28,5	(519,6)	—
TOTAL AMORTIZACIÓN ACUMULADA	(806,0)	47,4	(4,3)	(108,2)	29,4	(841,7)	—
DETERIORO							
INMUEBLES DE USO PROPIO							
Terrenos y bienes naturales	—	—	—	(0,5)	0,5	—	—
Edificios y otras construcciones	(10,0)	—	—	(0,5)	4,7	(5,9)	—
OTRO INMOVILIZADO MATERIAL							
Otro inmovilizado material	(2,0)	—	—	—	—	(2,0)	—
TOTAL DETERIORO	(12,0)	—	—	(1,0)	5,1	(7,9)	—
TOTAL INMUEBLES DE USO PROPIO	1.111,6	(59,6)	6,8	3,7	(22,1)	1.040,4	1.414,5
TOTAL OTRO INMOVILIZADO MATERIAL	265,5	(14,6)	1,2	7,0	(20,2)	238,9	244,1
TOTAL INMOVILIZADO MATERIAL	1.377,1	(74,2)	7,9	10,7	(42,3)	1.279,3	1.658,6

Datos en millones de euros

Inversiones inmobiliarias

En los cuadros siguientes se detalla el movimiento de este epígrafe en los dos últimos ejercicios:

Ejercicio 2021

Concepto	Saldo inicial	Ajustes al saldo inicial	Cambios en el perímetro	Entradas o dotaciones	Salidas, bajas o reducciones	Saldo final	Valor de mercado
COSTE							
INMUEBLES DE INVERSIÓN							
Terrenos y bienes naturales	404,7	0,5	(0,2)	93,9	(24,6)	474,3	422,8
Edificios y otras construcciones	1.277,6	0,6	(27,2)	160,4	(156,7)	1.254,7	1.262,3
TOTAL COSTE	1.682,3	1,1	(27,4)	254,3	(181,3)	1.729,0	1.685,1
AMORTIZACIÓN ACUMULADA							
INMUEBLES DE INVERSIÓN	(298,2)	(0,6)	8,6	(21,7)	24,8	(287,1)	—
TOTAL AMORTIZACIÓN ACUMULADA	(298,2)	(0,6)	8,6	(21,7)	24,8	(287,1)	—
DETERIORO							
INMUEBLES DE INVERSIÓN							
Terrenos y bienes naturales	(138,7)	—	—	(4,5)	14,0	(129,2)	—
Edificios y otras construcciones	(45,9)	(0,3)	0,2	(11,5)	4,8	(52,7)	—
TOTAL DETERIORO	(184,6)	(0,3)	0,2	(16,0)	18,8	(181,9)	—
TOTAL INVERSIONES INMOBILIARIAS	1.199,5	0,2	(18,6)	216,6	(137,7)	1.260,0	1.685,1

Datos en millones de euros

Las principales entradas del ejercicio 2021 se corresponden con inmuebles adquiridos por el fondo de inversión inmobiliaria Stable Income European Real Estate Fund (SIREF) en el curso de su actividad ordinaria.

La pérdida por deterioro del ejercicio se encuentra registrada en la cuenta "Dotación a la provisión por deterioro de activos" y la reversión en la de "Reversión de la provisión por deterioro de activos" de la cuenta de resultados consolidada.

Las salidas del ejercicio recogen principalmente la baja del edificio situado en la calle Mateo Inurria de Madrid que se entregó como aportación no dineraria a una sociedad del Grupo, cuyas acciones se entregaron posteriormente para la constitución de la sociedad MAP SL EUROPEAN INVESTMENT SARL, en la que el Grupo MAPFRE participa en un 50%. A consecuencia de esta transacción el Grupo MAPFRE ha registrado una plusvalía de 33,6 millones de euros.

Ejercicio 2020

Concepto	Saldo inicial	Ajustes al saldo inicial	Cambios en el perímetro	Entradas o dotaciones	Salidas, bajas o reducciones	Saldo final	Valor de mercado
COSTE							
INMUEBLES DE INVERSIÓN							
Terrenos y bienes naturales	518,2	(2,4)	(1,2)	80,6	(190,5)	404,7	270,7
Edificios y otras construcciones	1.343,0	(15,1)	(52,2)	78,2	(76,3)	1.277,6	1.428,0
TOTAL COSTE	1.861,2	(17,5)	(53,4)	158,9	(266,8)	1.682,3	1.698,7
AMORTIZACIÓN ACUMULADA							
INMUEBLES DE INVERSIÓN	(295,1)	1,7	12,1	(21,9)	5,0	(298,2)	—
TOTAL AMORTIZACIÓN ACUMULADA	(295,1)	1,7	12,1	(21,9)	5,0	(298,2)	—
DETERIORO							
INMUEBLES DE INVERSIÓN							
Terrenos y bienes naturales	(197,0)	—	0,1	(20,8)	79,0	(138,7)	—
Edificios y otras construcciones	(45,7)	0,3	2,0	(2,8)	0,4	(45,9)	—
TOTAL DETERIORO	(242,7)	0,3	2,1	(23,6)	79,4	(184,6)	—
TOTAL INVERSIONES INMOBILIARIAS	1.323,4	(15,5)	(39,2)	113,4	(182,5)	1.199,5	1.698,7

Datos en millones de euros

Los importes reflejados como cambios en el perímetro en el ejercicio 2020 procedían principalmente de la venta del 100% de las acciones de MAQUAVIT INMUEBLES.

Las salidas del ejercicio de terrenos incluían principalmente la reclasificación a Activos no corrientes clasificados como mantenidos para la venta de los solares de MAPFRE INMUEBLES con acuerdo de venta firmado en diciembre de 2020 (Nota 6.9)

Las salidas del ejercicio de Edificios y otras construcciones recogían principalmente la venta de un edificio de oficinas en Boston (U.S.A.), que generó una plusvalía antes de impuestos de 19,6 millones de dólares americanos (17,1 millones de euros).

Los importes reflejados como entradas de deterioro de terrenos procedían de la provisión dotada en el ejercicio 2020 como consecuencia de la revisión de la valoración de las inversiones en los solares más importantes destinados al desarrollo de viviendas en España, derivado de la caída de la actividad económica provocada por la COVID-19.

El valor de mercado de las inversiones inmobiliarias y de los inmuebles de uso propio se corresponde básicamente con la valoración determinada por una entidad tasadora independiente que utiliza técnicas de valoración en función de variables observables de mercado (Nivel 2).

Los métodos de valoración generalmente utilizados corresponden al método del coste, el método de comparación, el método de actualización de rentas y el método residual abreviado, dependiendo de las características del activo a valorar.

Por otra parte, la mayoría de los inmuebles son activos asignados a las provisiones técnicas y las tasaciones se realizan con carácter periódico, conforme a lo establecido por los organismos supervisores de la actividad aseguradora para revisión de la valoración.

Los ingresos y gastos derivados de inversiones inmobiliarias del ejercicio 2021 y 2020 se detallan en el siguiente cuadro:

Concepto	Inversiones de							
	Explotación		Patrimonio		Otras actividades		Total	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020
<u>Ingresos de las inversiones inmobiliarias</u>								
Por alquileres	42,1	43,2	1,0	0,9	6,1	14,2	49,2	58,3
Otros	0,4	0,4	—	0,1	0,9	1,8	1,3	2,3
Ganancias por realizaciones	13,1	17,7	0,3	16,3	33,8	—	47,2	34,0
Total ingresos de las inversiones inmobiliarias	55,6	61,3	1,3	17,3	40,8	16,0	97,7	94,6
<u>Gastos de las inversiones inmobiliarias</u>								
Gastos operativos directos	18,4	19,1	—	—	—	0,5	18,4	19,6
Otros gastos	9,7	5,3	—	—	6,6	7,1	16,3	12,4
Pérdidas por realizaciones	1,2	18,0	—	—	0,4	—	1,6	18,0
Total gastos de las inversiones inmobiliarias	29,3	42,4	—	—	7,0	7,6	36,3	50,1

Datos en millones de euros

6.3. ARRENDAMIENTOS

El Grupo es arrendatario de inmuebles de uso propio y otro inmovilizado material. Estos arrendamientos tienen una duración media de entre 5 y 18 años, sin cláusulas de renovación estipuladas en los contratos. No hay restricción alguna para el arrendatario respecto a la contratación de estos arrendamientos.

Los estados financieros al cierre del ejercicio 2021 y 2020 recogen los siguientes importes:

Concepto	Inmuebles de uso propio		Otro inmovilizado material		Total	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020
ACTIVO						
Derecho de uso (valor neto contable)	252,4	247,8	5,4	4,8	257,8	252,5
PASIVO						
Otros pasivos financieros (Obligaciones de pago)	280,6	269,2	5,7	5,0	286,3	274,2
CUENTA DE RESULTADOS						
Amortización	(39,2)	(42,1)	(2,9)	(3,3)	(42,1)	(45,4)
Gasto por intereses	(14,4)	(14,3)	(0,8)	(0,6)	(15,2)	(15,0)

Datos en millones de euros

Los gastos por intereses se registran en la cuenta de resultados consolidada en los epígrafes "gastos de las inversiones de explotación" del negocio asegurador y "gastos financieros" de otras actividades. El gasto por amortización registrado es reclasificado por destino según los criterios reflejados en la nota 5.21.

Los gastos por arrendamientos a corto plazo o que contienen activos subyacentes de escaso valor, no incluidos en el cuadro anterior, ascienden a 25,6 millones de euros a cierre del ejercicio 2021 (26,7 millones de euros en 2020).

Los pagos totales del periodo ascienden a 56.1 millones de euros a cierre del ejercicio 2021 (67,0 millones de euros en 2020).

Los pagos mínimos futuros en concepto de arrendamientos no cancelables al cierre de los ejercicios 2021 y 2020, sin tener en cuenta el descuento financiero, son los siguientes:

Concepto	Inmuebles de uso propio		Otro inmovilizado material		Total	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020
Menos de un año	49,9	48,0	2,1	1,4	52,0	49,4
Más de un año pero menos de cinco	149,3	138,4	5,0	1,0	154,3	139,4
Más de cinco años	157,2	158,3	—	0,1	157,2	158,4
TOTAL	356,4	344,8	7,1	2,5	363,5	347,2

Datos en millones de euros

La tasa aplicada para el cálculo del endeudamiento sigue una metodología basada en curvas de tipo de interés por país y moneda, aplicadas de forma individualizada.

La tasa media ponderada de inmuebles y otro inmovilizado asciende a 4,9% y 12,9%, respectivamente (4,7% y 8,1% en 2020).

El Grupo mantiene la exención de no aplicar la NIIF-UE 16 a aquellos contratos de arrendamiento a corto plazo y/o que contengan un activo subyacente de escaso valor.

El Grupo es arrendador de arrendamientos operativos sobre inmuebles. Estos arrendamientos tienen una duración media de 7,0 años, sin cláusulas de renovación estipuladas en los contratos. No hay restricción alguna para el arrendatario respecto a la contratación de estos arrendamientos.

En el siguiente cuadro se reflejan los importes correspondientes a los contratos de arrendamiento operativo en calidad de arrendador al cierre de los dos últimos ejercicios:

Tipo de activo	Valor neto contable	
	2021	2020
Inversiones inmobiliarias	862,4	839,1

Datos en millones de euros

El vencimiento de los cobros por arrendamientos operativos de los dos últimos ejercicios son los siguientes:

Concepto	2021	2020
Menos de un año	48,4	54,2
Más de un año pero menos de cinco	130,4	149,6
Más de cinco años	78,2	78,3
TOTAL	257,0	282,1

Datos en millones de euros

6.4. INVERSIONES FINANCIERAS

A 31 de diciembre de 2021 y 2020 la composición de las inversiones financieras es la siguiente:

Concepto	Valor contable	
	2021	2020
CARTERA A VENCIMIENTO		
Renta fija	1.505,2	1.556,9
Otras inversiones	22,6	27,4
TOTAL CARTERA A VENCIMIENTO	1.527,8	1.584,4
CARTERA DISPONIBLE PARA LA VENTA		
Acciones	1.988,5	1.890,3
Renta fija	26.131,4	27.759,1
Fondos de inversión	694,1	431,8
Otros	147,5	19,6
TOTAL CARTERA DISPONIBLE PARA LA VENTA	28.961,5	30.100,7
CARTERA DE NEGOCIACIÓN		
Derivados (no cobertura):		
Permutas financieras swaps	420,6	501,4
Opciones	—	1,1
Otras inversiones:		
Acciones	1.063,3	804,7
Renta fija	2.859,7	2.215,7
Fondos de inversión	1.183,3	982,8
Híbridos	216,8	315,5
Depósitos	—	—
Otros	10,4	5,0
TOTAL CARTERA DE NEGOCIACIÓN	5.754,1	4.826,0

Datos en millones de euros

El proceso de valoración de los activos financieros consta de:

- En el momento de la adquisición se decide la cartera a la que se asigna (a vencimiento, disponible para la venta o de negociación), en función de las características de los pasivos a los que se va a asignar y de la legislación contable y de seguros local e internacional.
- En función de la naturaleza contable de las carteras se realiza la valoración. No obstante, para todos los activos se realiza al menos mensualmente una valoración de mercado, siendo los métodos de valoración los descritos en la Nota 5.5 "Inversiones financieras" (Nivel 1, Nivel 2 y Nivel 3).
- Las valoraciones son realizadas directamente por las entidades del Grupo, aunque en algunos países la valoración la realiza una entidad financiera independiente conforme a las exigencias de la normativa local.

La política de valoración se decide en los Comités de inversión y/o Comités de riesgo y se revisa con una periodicidad no inferior al trimestre.

Además, un análisis global del valor de las inversiones, plusvalías y minusvalías es realizado periódicamente por el Comité Ejecutivo de MAPFRE S.A.

Con respecto a la sensibilidad de la valoración a valor razonable, cambios en las variables no observables utilizadas en las valoraciones individuales mencionadas no modificaría de forma significativa el valor razonable obtenido.

A partir de procesos de control y verificación de cotizaciones periódicos, se pueden decidir transferencias entre Niveles:

- Si la fuente de cotización de un activo deja de ser representativa, se pasa del Nivel 1 al Nivel 2.
- Se transfieren activos desde los Niveles 2 y 3 al Nivel 1 en caso de verificarse una fuente de cotización razonable.
- Se transfieren activos hacia el Nivel 3 cuando dejan de disponerse de datos observables en los mercados.

Test SPPI

A cierre de los ejercicios 2021 y 2020 el Grupo ha realizado un análisis de los títulos de renta fija clasificados en las carteras a vencimiento y disponibles para la venta, con objeto de determinar qué títulos perciben flujos de efectivo contractuales procedentes únicamente de principal e intereses, esto es pasan el test "SPPI".

Se describen a continuación los resultados de este análisis, desglosándose los valores contables y razonables a 31 de diciembre de 2021 y 2020 y la variación del valor razonable durante dichos ejercicios:

Resultado	Valor contable		Valor razonable			
			Importe		Variación	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020
Pasan el "test SPPI"	27.235,0	28.505,0	27.275,2	28.643,0	1.965,5	1.634,6
No pasan el "test SPPI"	401,6	811,0	401,6	825,9	-5,2	29,7
TOTAL	27.636,6	29.316,0	27.676,8	29.468,9	1.960,3	1.664,3

Datos en millones de euros

Adicionalmente, en el siguiente cuadro se detalla la calificación crediticia de los activos financieros que pasan el test "SPPI":

Rating	Importe Pasan el "test SPPI"			
	Valor contable		Valor razonable	
	2021	2020	2021	2020
AAA	1.387,1	2.309,8	1.388,8	2.398,7
AA	2.742,4	2.978,9	2.742,4	2.974,6
A	13.379,6	14.529,7	13.379,7	14.527,1
BBB	6.967,7	6.597,8	6.981,8	6.614,4
BB O MENOR	2.219,8	1.561,5	2.245,2	1.600,7
SIN CALIFICACION CREDITICIA	538,4	527,4	537,3	527,5
TOTAL	27.235,0	28.505,0	27.275,2	28.643,0

Datos en millones de euros

Cartera a vencimiento

Se detallan a continuación las inversiones afectas a la cartera a vencimiento a 31 de diciembre de 2021 y 2020:

Concepto	Valor contable		Valor razonable						Deterioro					
			Nivel 1. Valor de cotización		Nivel 2. Datos observables		Nivel 3. Otras valoraciones		Ingresos por intereses		Pérdida registrada		Ganancias por reversión	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020
Renta fija	1.505,2	1.556,9	1.317,1	1.516,4	185,9	152,3	42,3	41,1	161,3	152,2	—	—	—	—
Otras inversiones	22,6	27,4	15,1	20,2	0,1	0,1	7,4	7,1	2,5	2,0	—	—	—	—
TOTAL	1.527,8	1.584,4	1.332,2	1.536,6	186,0	152,4	49,7	48,2	163,8	154,2	—	—	—	—

Datos en millones de euros

Cartera disponible para la venta

En relación con los activos financieros de la cartera a vencimiento clasificados en el Nivel 3, en los ejercicios 2021 y 2020 no se han producido operaciones significativas.

Se detallan a continuación las inversiones afectas a la cartera disponible para la venta a 31 de diciembre de 2021 y 2020:

Concepto	Valor contable (Valor razonable)						Deterioro					
	Nivel 1. Valor de cotización		Nivel 2. Datos observables		Nivel 3. Otras valoraciones		Total		Pérdida registrada		Ganancias por reversión	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020
Acciones	1.882,9	1.819,1	104,0	71,0	1,6	0,2	1.988,5	1.890,3	(0,3)	(5,6)	—	—
Renta fija	17.733,1	21.530,6	8.382,4	6.224,0	15,9	4,5	26.131,4	27.759,1	(5,7)	(4,3)	—	—
Fondos de Inversión	321,1	212,7	67,7	36,9	305,3	182,2	694,1	431,8	—	(4,5)	4,5	—
Otros	12,7	19,6	134,8	—	—	—	147,5	19,6	—	—	—	—
TOTAL	19.949,8	23.581,9	8.688,9	6.332,0	322,8	186,9	28.961,5	30.100,7	(6,0)	(14,4)	4,5	—

Datos en millones de euros

Los ajustes de valoración de las inversiones en cartera, incluidas las del negocio de bancaseguros con Bankia reclasificadas a Activos no corrientes clasificados como mantenidos para la venta en el ejercicio pasado, ascienden a 3.869,7 y 6.195,1 millones de euros a 31 de diciembre de 2021 y 2020 respectivamente, que han sido registrados netos del efecto impositivo en patrimonio.

Los traspasos a la cuenta de resultados consolidada de los ajustes de valoración de las inversiones en cartera de ejercicios anteriores, realizados durante los ejercicios 2021 y 2020, ascienden a un importe de 179,0 y 120,4 millones de euros respectivamente.

En los ejercicios 2021 y 2020 se han producido transferencias de activos del Nivel 1 al Nivel 2 por importe de 2,8 y 1.366,2 millones de euros, respectivamente.

No se han producido variaciones en las técnicas de valoración de los Niveles 2 y 3.

A continuación se presenta la conciliación de los saldos de apertura con los saldos de cierre del ejercicio para los activos financieros de la cartera disponible para la venta clasificados en el Nivel 3:

Cartera disponible para la venta	Instrumentos de patrimonio y fondos de inversión		Valores representativos de deuda		Otros activos financieros		Total	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020
Saldo inicial	182,3	309,3	4,5	9,0	—	—	186,8	318,3
Compras	470,2	157,7	15,8	1,6	—	—	486,0	159,3
Ventas	(479,2)	(25,0)	(0,1)	(1,7)	—	—	(479,3)	(26,6)
Transferencia desde Nivel 1 ó 2	—	—	—	—	—	—	—	—
Transferencia a Nivel 1 ó 2	—	—	—	—	—	—	—	—
Amortizaciones	—	—	—	—	—	—	—	—
Pérdidas y ganancias	6,3	1,5	(2,5)	(4,3)	—	—	3,8	(2,7)
Otros	127,3	(261,2)	(1,8)	(0,1)	—	—	125,5	(261,4)
Saldo final	306,9	182,3	15,9	4,5	—	—	322,8	186,9

Datos en millones de euros

Al cierre de los ejercicios 2021 y 2020 los análisis de deterioro realizados para cada valor de las carteras de renta variable concluyeron que no existía deterioro por importe significativo, ni indicio de deterioro, en ninguna de las inversiones valoradas a su valor de cotización en Bolsa, al no concurrir las situaciones objetivas que lo determinan.

En relación con las inversiones en activos no cotizados, en los ejercicios 2021 y 2020 se han reconocido pérdidas por bonos convertibles en acciones de SAREB por importe de 4,3 millones de euros en cada ejercicio. En los ejercicios 2021 y 2020 no se han realizado dotaciones por deterioro por importe significativo de inversiones en activos no cotizados analizados de forma individualizada.

Al cierre de los ejercicios 2021 y 2020, el Grupo tiene activos de renta fija en garantía entregada por operaciones de permuta financiera cuyo valor de mercado asciende a 269,2 y 585,3 millones de euros, respectivamente. El importe de 2020 incluye activos financieros de Bankia Vida que se encontraban recogidos en el epígrafe "Activos no corrientes clasificados como mantenidos para la venta". A cierre de dichos ejercicios los activos recibidos en garantía ascienden a 507,4 y 555,1 millones de euros, respectivamente. En ambos casos la garantía vence diariamente, momento en el que se constituye una nueva garantía, se mantiene la existente o se cancela la garantía definitivamente. La existencia de dichas garantías permite mitigar el riesgo de contraparte (CVA/DVA) en gran parte de los derivados del Grupo.

Cartera de negociación

Se detallan a continuación las inversiones afectas a la cartera de negociación a 31 de diciembre de 2021 y 2020:

Concepto	Valor contable (Valor razonable)							
	Nivel 1. Valor de Cotización		Nivel 2. Datos observables		Nivel 3. Otras valoraciones		Total	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020
Derivados (no cobertura)								
Permutas financieras swaps	—	—	420,6	501,4	—	—	420,6	501,4
Opciones	—	—	—	1,0	—	—	—	1,1
TOTAL DERIVADOS (NO COBERTURA)	—	—	420,6	502,5	—	—	420,6	502,5
Otras inversiones								
Acciones	992,2	800,4	69,90	—	1,2	4,3	1.063,3	804,7
Renta fija	2.407,1	1.779,9	452,6	435,7	—	—	2.859,7	2.215,7
Fondos de inversión	1.144,5	884,6	12,4	90,0	26,4	8,2	1.183,3	982,8
Híbridos	—	45,3	216,8	270,2	—	—	216,8	315,5
Depósitos	—	—	—	—	—	—	—	—
Otros	0,3	3,6	1,5	1,3	8,6	—	10,4	5,0
TOTAL OTRAS INVERSIONES	4.544,1	3.513,9	753,2	797,2	36,2	12,5	5.333,5	4.323,6
TOTAL CARTERA DE NEGOCIACIÓN	4.544,1	3.513,9	1.173,8	1.299,7	36,2	12,5	5.754,1	4.826,0

Datos en millones de euros

Durante los ejercicios 2021 y 2020 no se han producido transacciones significativas con los activos financieros de la cartera de negociación clasificados en el Nivel 3, ni se han producido transferencias a/desde dicho Nivel.

Se detallan a continuación las plusvalías y minusvalías imputadas a resultados en los ejercicios 2021 y 2020:

Concepto	Plusvalías (minusvalías) imputadas a resultados			
	No realizadas		Realizadas	
	2021	2020	2021	2020
Derivados (no cobertura)				
Permutas financieras swaps	—	14,2	—	—
Opciones	—	—	—	(0,5)
TOTAL DERIVADOS (NO COBERTURA)	—	14,2	—	(0,5)
Otras inversiones				
Acciones	69,3	23,3	22,0	(4,9)
Renta fija	(39,5)	10,5	(10,7)	12,6
Fondos de inversión	55,1	36,1	10,3	(6,3)
Híbridos	(0,2)	(2,1)	—	—
Depósitos	—	—	—	—
Otros	(16,1)	(5,8)	(4,4)	(1,0)
TOTAL OTRAS INVERSIONES	68,6	62,0	17,2	0,4
TOTAL CARTERA DE NEGOCIACIÓN	68,6	76,2	17,2	(0,1)

Datos en millones de euros

Los principales instrumentos derivados corresponden a permutas financieras de flujos ciertos o predeterminados, en las que una entidad del Grupo asume la obligación de pagar ciertos importes fijos o predeterminados que son denominados normalmente en euros. Por este concepto figura registrado en la cartera de negociación un importe de 420,6 millones de euros a cierre del ejercicio 2021 (501,4 millones de euros en 2020).

En la Nota 7 “Gestión de riesgos” se desglosa el vencimiento de los valores de renta fija.

6.5. INVERSIONES POR CUENTA DE TOMADORES DE SEGUROS DE VIDA QUE ASUMEN EL RIESGO DE LA INVERSIÓN

En el siguiente cuadro se muestra la composición del epígrafe de inversiones por cuenta de tomadores de seguros de vida que asumen el riesgo de la inversión a 31 de diciembre de 2021 y 2020:

Concepto	Valor contable (valor razonable)						Resultados					
	Nivel 1. Valor de cotización		Nivel 2. Datos observables		Nivel 3. Otras valoraciones		Total		No realizados		Realizados	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020
Acciones	721,6	590,0	18,9	14,3	—	—	740,5	604,3	93,6	(107,8)	0,1	0,3
Renta fija	202,5	198,7	747,1	933,2	—	—	949,6	1.131,9	25,1	3,6	(1,9)	11,3
Participaciones en fondos de inversión	1.266,6	765,7	0,60	0,6	—	—	1.267,2	766,3	61,6	19,5	5,8	0,9
TOTAL	2.190,7	1.554,4	766,6	948,0	—	—	2.957,3	2.502,4	180,3	(84,7)	4,0	12,4

Datos en millones de euros

En el saldo de “Participaciones en fondos de inversión” se incluye el importe de las participaciones mayoritarias de empresas del Grupo en fondos de inversión afectas a seguros de Vida cuyos tomadores asumen el riesgo de la inversión, por importe de 449,9 y 321,6 millones de euros a 31 de diciembre de 2021 y 2020, respectivamente. El detalle de los activos en los que se materializan es el siguiente:

Concepto	2021	2020
Renta fija	198,6	101,1
Fondos de inversión	198,3	185,3
Otros	53,0	35,2
TOTAL	449,9	321,6

Datos en millones de euros

6.6. CRÉDITOS

La composición del epígrafe de créditos a 31 de diciembre de 2021 y 2020; así como las pérdidas por deterioro y las ganancias por reversiones de éste registradas en los dos últimos ejercicios son las siguientes:

Concepto	Importe bruto		Deterioro		Saldo neto en balance		Deterioro			
							Pérdidas registradas		Ganancias por reversión	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020
Créditos por operaciones de seguro directo y coaseguro	3.928,7	3.524,4	(36,7)	(47,1)	3.892,0	3.477,3	(8,5)	(14,5)	7,1	6,7
Créditos por operaciones de reaseguro	823,5	1.047,8	(31,8)	(35,5)	791,7	1.012,2	(1,7)	(16,1)	2,7	15,6
Créditos fiscales	365,1	331,5	—	—	365,1	331,5	—	—	—	—
Créditos sociales y otros	564,9	557,1	(19,0)	(19,0)	545,9	538,1	(3,9)	(2,8)	3,3	1,4
TOTAL	5.682,2	5.460,7	(87,5)	(101,6)	5.594,7	5.359,2	(14,1)	(33,4)	13,1	23,6

Datos en millones de euros

En la partida “Créditos por operaciones de seguro directo y coaseguro” se incluyen primas pendientes de cobro de tomadores de seguros y mediadores, y en la partida “Créditos por operaciones de reaseguro” aquellos saldos pendientes derivados de operaciones de reaseguro cedido, retrocedido y aceptado.

El desglose del epígrafe “Créditos sociales y otros” a cierre de los dos últimos ejercicios es el siguiente:

Créditos sociales y otros	Importe	
	2021	2020
Deudores por ventas o prestación de servicios	149,2	94,1
Créditos por recobro de siniestros (incluidos convenios de colaboración con otras aseguradoras)	54,5	39,4
Anticipos sobre pólizas (seguros de Vida)	19,4	20,5
Depósitos judiciales	258,3	269,8
Créditos con Organismos Públicos	12,0	11,6
SalDOS a cobrar al personal	27,3	28,2
Otros deudores	25,2	74,6
TOTAL	545,9	538,1

Datos en millones de euros

El cálculo, y en su caso el reconocimiento, del deterioro se realiza según se detalla en la política contable 5.9 “Créditos” de la presente memoria.

Los saldos incluidos en el epígrafe de créditos no devengan intereses y con carácter general su liquidación se produce en el ejercicio siguiente.

6.7 DETERIORO DE ACTIVOS

En los cuadros siguientes se detalla el deterioro de activos en los dos últimos ejercicios:

Ejercicio 2021

Deterioro en:	Saldo inicial	Ajustes al saldo inicial	Cambios en el perímetro	Registro en resultados		Baja del activo	Saldo final
				Dotación	Reducción		
Activos intangibles	456,0	9,4	—	2,5	—	(260,6)	207,3
I. Fondo de comercio	438,7	9,3	—	—	—	(253,8)	194,2
II. Otros activos intangibles	17,3	0,1	—	2,5	—	(6,8)	13,1
Inmovilizado material	7,9	(0,1)	—	0,9	(0,5)	—	8,2
I. Inmuebles de uso propio	5,9	(0,1)	—	0,9	(0,5)	—	6,2
II. Otro inmovilizado material	2,0	—	—	—	—	—	2,0
Inversiones	301,4	0,4	(0,8)	22,0	(10,4)	(16,4)	296,2
I. Inversiones inmobiliarias	184,6	0,3	(0,2)	16,0	(5,9)	(12,9)	181,9
II. Inversiones financieras							
- Cartera a vencimiento	—	—	—	—	—	—	—
- Cartera disponible para la venta	105,9	0,1	—	6,0	(4,50)	(3,3)	104,2
- Cartera de negociación	—	—	—	—	—	—	—
III. Inversiones contabilizadas aplicando el método de participación	10,1	—	—	—	—	—	10,1
IV. Depósitos constituidos por reaseguro aceptado	—	—	—	—	—	—	—
V. Otras inversiones	0,8	—	(0,6)	—	—	(0,2)	—
Existencias	91,7	—	—	1,1	(1,0)	—	91,8
Créditos	101,6	(14,8)	—	14,1	(13,1)	(0,3)	87,5
I. Créditos por operaciones de seguro directo y coaseguro	47,1	(11,8)	—	8,5	(7,1)	—	36,7
II. Créditos por operaciones de reaseguro	35,5	(2,4)	—	1,7	(2,7)	(0,3)	31,8
III. Créditos fiscales	—	—	—	—	—	—	—
IV. Créditos sociales y otros	19,0	(0,6)	—	3,9	(3,3)	—	19,0
Otros activos	0,1	—	—	—	—	—	0,1
TOTAL DETERIORO	958,7	(5,1)	(0,8)	40,6	(25,0)	(277,3)	691,1

Datos en millones de euros

Ejercicio 2020

Deterioro en:	Saldo inicial	Ajustes al saldo inicial	Cambios en el perímetro	Registro en resultados		Baja del activo	Saldo final
				Dotación	Reducción		
Activos intangibles	339,9	(18,5)	—	167,2	—	(32,5)	456,0
I. Fondo de comercio	329,3	(18,1)	—	127,5	—	—	438,7
II. Otros activos intangibles	10,6	(0,4)	—	39,7	—	(32,5)	17,3
Inmovilizado material	12,0	—	—	1,0	(2,7)	(2,4)	7,9
I. Inmuebles de uso propio	10,0	—	—	1,0	(2,7)	(2,4)	5,8
II. Otro inmovilizado material	2,0	—	—	—	—	—	2,0
Inversiones	354,6	(0,3)	(2,1)	38,1	(6,2)	(82,7)	301,4
I. Inversiones inmobiliarias	242,7	(0,3)	(2,1)	23,6	(6,2)	(73,2)	184,6
II. Inversiones financieras							
- Cartera a vencimiento	—	—	—	—	—	—	—
- Cartera disponible para la venta	93,2	—	—	14,4	—	(1,7)	105,9
- Cartera de negociación	—	—	—	—	—	—	—
III. Inversiones contabilizadas aplicando el método de participación	10,1	—	—	—	—	—	10,1
IV. Depósitos constituidos por reaseguro aceptado	—	—	—	—	—	—	—
V. Otras inversiones	8,6	—	—	0,1	—	(7,9)	0,8
Existencias	80,8	—	—	11,9	(0,9)	—	91,7
Créditos	112,2	(18,5)	—	33,4	(23,6)	(1,8)	101,6
I. Créditos por operaciones de seguro directo y coaseguro	57,2	(16,5)	—	14,5	(6,7)	(1,4)	47,1
II. Créditos por operaciones de reaseguro	37,4	(2,0)	—	16,1	(15,6)	(0,5)	35,5
III. Créditos fiscales	—	—	—	—	—	—	—
IV. Créditos sociales y otros	17,6	—	—	2,8	(1,4)	—	19,0
Otros activos	—	0,1	—	—	—	—	0,1
TOTAL DETERIORO	899,5	(37,3)	(2,1)	251,5	(33,5)	(119,5)	958,7

Datos en millones de euros

6.8. FLUJOS DE EFECTIVO

Desembolsos

Se han realizado a lo largo de los ejercicios 2021 y 2020 desembolsos por inversiones en empresas del Grupo y por adquisición de negocios, correspondiendo las más significativas a las adquisiciones siguientes:

Sociedad adquirente	Detalles de la adquisición			Importe desembolsado
	Sociedad	Porcentaje	Actividad	
Ejercicio 2021				
MAPFRE INTERNACIONAL	MAPFRE PERÚ VIDA	32,46 %	Seguros	109,2
MAPFRE ENERGÍAS RENOVABLES I, FCR	ENERGÍAS RENOVABLES IBERMAP SL	80,00 %	Producción energía	100,6
Ejercicio 2020				
MAPFRE SEGUROS GERAIS	MAPFRE SANTANDER PORTUGAL	50,01 %	Seguros	14,4
MAPFRE DOMINICANA	MAPFRE SALUD ARS	51,00 %	Seguros	36,2

Datos en millones de euros

El 17 de septiembre de 2021 el Grupo MAPFRE adquirió un 32,46% adicional de las acciones de MAPFRE PERÚ VIDA por importe de 109,2 millones de euros, elevando su participación en esta sociedad hasta el 99,87%. Esta operación ha supuesto un ajuste negativo en las reservas consolidadas del Grupo MAPFRE por importe de 83,3 millones de euros, como consecuencia del exceso pagado sobre el valor patrimonial consolidado de MAPFRE PERÚ VIDA.

Por otro lado, durante el ejercicio 2021 el Grupo ha constituido junto a Iberdrola el vehículo de coinversión ENERGÍAS RENOVABLES IBERMAP SL. Dicha inversión se ha canalizado a través del fondo MAPFRE ENERGÍAS RENOVABLES I FCR y ha supuesto el desembolso de 100,6 millones de euros hasta la fecha.

Las inversiones descritas se han financiado con fondos propios y préstamos bancarios.

Cobros

Durante los ejercicios 2021 y 2020 se han recibido cobros por tesorería procedentes de operaciones de compraventa siendo las más destacables:

- El día 29 de diciembre, MAPFRE y Caixabank formalizaron la resolución de sus acuerdos de bancaseguros, lo que ha supuesto para MAPFRE haber recibido 570,8 millones de euros, correspondientes a la valoración del 51% de la entidad BANKIA VIDA y un resultado extraordinario de 167,1 millones de euros.

- En mayo de 2021 se produjo la venta del 100% de la participación en INDUSTRIAL RE por importe de 30,8 millones de euros y un beneficio de 3,5 millones de euros.

El 27 de octubre de 2020 se formalizó la venta del 100% de las acciones de MAQUAVIT INMUEBLES por un importe de 50,3 millones de euros, íntegramente cobrados en dicha fecha. Dicha venta generó una plusvalía de 14,1 millones de euros.

Compromisos

Los accionistas minoritarios de la filial MAPFRE RE tienen una opción de venta sobre sus acciones en dicha entidad. En caso de ejercicio, MAPFRE S.A. o una entidad del Grupo, deberá adquirir las acciones del accionista minoritario interesado en vender. El precio de compra de las acciones de MAPFRE RE será el que resulte de aplicar la fórmula acordada previamente. A 31 de diciembre de 2021 y 2020 teniendo en cuenta las variables incluidas en la fórmula citada, el compromiso asumido por el Grupo en caso de ejercicio de la opción ascendería a un importe aproximado de 112,0 y 110,3 millones de euros, respectivamente.

No existen transacciones no monetarias significativas relacionadas con actividades de inversión y financiación excluidas del estado de flujos de efectivo.

6.9. ACTIVOS NO CORRIENTES CLASIFICADOS COMO MANTENIDOS PARA LA VENTA, PASIVOS ASOCIADOS Y ACTIVIDADES INTERRUMPIDAS

Las principales clases de activos no corrientes clasificados como mantenidos para la venta y de actividades interrumpidas, así como los pasivos asociados a los mismos a 31 de diciembre de 2021 y 2020 son los siguientes:

Concepto	Activos no corrientes clasificados como mantenidos para la venta		Actividades interrumpidas		Total	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020
<u>Activos</u>						
Activos intangibles	2,3	281,4	—	—	2,3	281,4
Inmovilizado material	15,2	65,2	—	—	15,2	65,2
Inversiones	237,8	7.656,0	—	—	237,8	7.656,0
Créditos	24,1	24,2	—	—	24,1	24,2
Tesorería	40,3	83,7	—	—	40,3	83,7
Otros activos	57,6	49,0	—	—	57,6	49,0
Total activos	377,3	8.159,5	—	—	377,3	8.159,5
<u>Pasivos asociados</u>						
Provisiones técnicas	87,4	6.599,6	—	—	87,4	6.599,6
Provisiones para riesgos y gastos	2,5	—	—	—	2,5	—
Pasivos por impuestos diferidos	—	48,4	—	—	—	48,4
Otras deudas	33,9	615,9	—	—	33,9	615,9
Total pasivos	123,8	7.263,9	—	—	123,8	7.263,9

Datos en millones de euros

Activos no corrientes clasificados como mantenidos para la venta y pasivos asociados

Se describen a continuación las principales operaciones que generan los activos y pasivos recogidos en el cuadro anterior:

- Negocio de bancaseguros con Bankia

En septiembre de 2020 los Consejos de Administración de Bankia y de CaixaBank aprobaron el proyecto de fusión de ambas entidades, que se ejecutó mediante la modalidad de fusión por absorción de Bankia por CaixaBank en marzo de 2021. En consecuencia, a 31 de diciembre de 2020 los activos de BANKIA VIDA clasificados como mantenidos para la venta y los pasivos asociados ascendían a 7.798,6 y 7.186,2 millones de euros, respectivamente.

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

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

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

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

- Compraventa por CaixaBank a MAPFRE de su participación del 51% en BANKIA VIDA por 323,7 millones de euros, importe correspondiente al 110% del valor de mercado del negocio de Vida determinado por el experto independiente.

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

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

Adicionalmente, MAPFRE ha manifestado, tanto al experto independiente como a Caixabank, su disconformidad con el valor atribuido por aquél al negocio de Vida, por no haberse determinado conforme a metodología y criterios de mercado, en los términos del mandato y de los acuerdos, con la correspondiente reserva de acciones y derechos. En consecuencia, MAPFRE ejercerá próximamente acciones legales en defensa de sus legítimos intereses.

- Venta de terrenos de MAPFRE INMUEBLES

En diciembre de 2020 MAPFRE INMUEBLES firmó un acuerdo para la venta de solares destinados a construcción de viviendas. A 31 de diciembre de 2021 y 2020 el valor neto contable de los terrenos clasificados como mantenidos para la venta ascienden a 94,3 y 106,5 millones de euros, respectivamente

- Entidades de Asistencia y Seguro Directo

A 31 de diciembre de 2021, entidades de Asistencia y Seguro Directo, principalmente en Asia, con distinto grado de avance en su proceso de enajenación, se han reclasificado a activos no corrientes clasificados como mantenidos para la venta y sus pasivos asociados por importe de 242,0 y 123,8 millones de euros respectivamente.

- Venta de INDUSTRIAL RE

En diciembre de 2020 el Grupo recibió una oferta vinculante por la entidad INDUSTRIAL RE, sociedad que se mantenía sin actividad relevante desde hace varios ejercicios.

A 31 de diciembre de 2020 los activos de INDUSTRIAL RE clasificados como mantenidos para la venta y los pasivos asociados ascendían a 35,1 y 7,7 millones de euros, respectivamente.

En mayo de 2021, obtuvo las correspondientes autorizaciones administrativas y se materializó la transacción generando una plusvalía bruta para el Grupo MAPFRE de 3,5 millones de euros.

- Venta de Rastreator y Preminen

Admiral Group Plc anunció en diciembre de 2020 la venta de Penguin Portals Group y el comparador Preminen a RVU. Penguin Portal Group tiene el control del comparador online Rastreator.

El Grupo MAPFRE mantenía una participación del 25% en Rastreator y del 50% en Preminen, que formaban parte de esta transacción.

A 31 de diciembre de 2020 los activos de Rastreator y Preminen clasificados como mantenidos para la venta ascendían a 8,0 y 7,7 millones de euros, respectivamente.

En mayo de 2021 se formalizaron las transacciones de ambas participaciones generando una plusvalía bruta para el Grupo MAPFRE de 14,0 millones de euros.

- Negocios de servicios funerarios de España.

En el ejercicio 2019 MAPFRE ESPAÑA y Santa Lucía S.A. formalizaron una alianza estratégica para el desarrollo conjunto de sus respectivos negocios de servicios funerarios en España. El resultado de esta alianza hubiera sido un grupo líder en el mercado funerario español con capilaridad directa e indirecta en el 100% del territorio.

Los activos no corrientes clasificados como mantenidos para la venta y los pasivos asociados procedentes de los negocios aportados a la alianza ascendían a 202,8 y 69,0 millones de euros, respectivamente, al cierre del ejercicio 2020;

Una vez emitida la resolución de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, sobre la alianza para el desarrollo conjunto del negocio de servicios funerarios entre Albia y FUNESPAÑA, los órganos de gobierno de MAPFRE decidieron mantener la participación actual de FUNESPAÑA dentro del perímetro del Grupo y discontinuar el proyecto de fusión con Albia. Como consecuencia, a 30 de septiembre de 2021 se procedió a reclasificar los activos y pasivos de FUNESPAÑA de los epígrafes de "Activos mantenidos para la venta" y sus pasivos asociados a sus respectivas cuentas de balance.

6.10. PATRIMONIO NETO

Capital social

El capital social se registra por el valor nominal de las acciones desembolsadas o cuyo desembolso haya sido exigido.

El capital social de la Sociedad dominante a 31 de diciembre de 2021 y 2020 está representado por 3.079.553.273 acciones de 0,10 euros de valor nominal cada una, totalmente suscritas y desembolsadas. Todas las acciones confieren los mismos derechos políticos y económicos.

La Junta General de Accionistas con fecha 9 de marzo de 2018 autorizó a los administradores de la Sociedad dominante la ampliación de capital hasta un máximo de 153.977.663,65 euros, equivalente al 50% del capital social en ese momento. Dicha autorización se extiende por un periodo de cinco años. Asimismo, se autorizó a los administradores la emisión de obligaciones o valores de renta fija de naturaleza análoga, convertibles o no convertibles, por un importe máximo de 2.000 millones de euros.

La participación directa de CARTERA MAPFRE asciende al 69,7% del capital a 31 de diciembre de 2021 y 2020.

Todas las acciones representativas del capital social de la Sociedad dominante están admitidas a negociación oficial en las Bolsas de Madrid y Barcelona.

Acciones propias

Durante el ejercicio 2021 se han entregado a directivos de filiales como parte de sus retribuciones variables 221.914 acciones (203.905 acciones en el ejercicio 2020), por importe de 0,4 millones de euros (0,3 millones en 2020). La diferencia entre el precio al que las acciones han sido entregadas y el precio de compra, que asciende a (0,1) millones de euros en los ejercicios 2021 y 2020, se ha registrado en el epígrafe de 'Reservas'. A 31 de diciembre de 2021 y 2020 el saldo total de acciones propias es de 30.064.020 y 30.285.934, respectivamente, representativas del 0,98% del capital, por importe de 62,9 y 63,4 millones de euros, respectivamente.

A 31 de diciembre de 2021 y 2020 ninguna otra sociedad del Grupo posee acciones de la Sociedad dominante.

Ajustes por cambios de valor

Recoge aquellas reservas patrimoniales puestas de manifiesto como consecuencia de los ingresos y gastos reconocidos en cada ejercicio que conforme a lo establecido en la normativa contable internacional deben tener reflejo directo en las cuentas de patrimonio neto del Grupo.

En el siguiente cuadro se presenta la naturaleza de los "Ajustes por cambio de valor" reflejados en dicho epígrafe del Patrimonio neto al cierre de los dos últimos ejercicios:

Concepto	Importe	
	2021	2020
Renta Fija		
Plusvalías	2.481,1	5.396,6
Minusvalías	(197,3)	(1.523,9)
Renta Variable y Fondos de Inversión		
Plusvalías	377,1	276,5
Minusvalías	(19,6)	(63,3)
Contabilidad tácita	(1.839,3)	(2.787,0)
Otros ajustes	3,3	(28,1)
TOTAL	805,3	1.270,7

Datos en millones de euros

Restricciones sobre la disponibilidad de reservas

En el epígrafe "Reservas" se incluye la reserva legal de la Sociedad dominante, por importe de 61,6 millones de euros a 31 de diciembre de 2021 y 2020, que no es distribuible a los accionistas salvo en caso de liquidación de la misma y que sólo puede utilizarse para compensar eventuales pérdidas. La misma restricción es aplicable a las reservas legales constituidas por las filiales y reflejadas en sus balances.

No existen otras restricciones a la disponibilidad de las reservas por importe significativo, salvo por lo descrito en el apartado de Incentivos Fiscales de la Nota 6.20.

Gestión del capital

La gestión del capital está centrada en su estabilidad y el mantenimiento de una adecuada retribución, mediante fuertes niveles de solvencia, flexibilidad financiera, generación de flujos de caja y creación de valor al accionista.

El capital gestionado se corresponde con los fondos propios admisibles conforme a lo exigido por la normativa vigente y otros modelos de gestión utilizados. El ratio de Solvencia del Grupo ofrece una gran solidez y estabilidad, soportado por una alta diversificación y estrictas políticas de inversión y gestión de activos y pasivos.

De acuerdo con el Apetito de Riesgo del Grupo, que corresponde al nivel de riesgo que el Grupo está dispuesto a asumir para poder llevar a cabo sus objetivos de negocio sin desviaciones relevantes (incluso en situaciones adversas), cada Unidad de Negocio se ajusta a unos niveles de tolerancia de riesgo en función del capital asignado.

MAPFRE dispone de una política interna de capitalización y dividendos destinada a dotar a las Unidades de Negocio de una forma racional y objetiva de los capitales necesarios para cubrir los riesgos asumidos.

La cuantía de dividendos a repartir se fija sobre la base de los presupuestos de resultados y estimaciones de fondos propios. En caso de que la evolución real se aparte de las estimaciones realizadas, entonces se revisa el capital asignado.

La remuneración a los accionistas está vinculada con el beneficio, la solvencia, la liquidez y los planes de inversión del Grupo, así como con las expectativas de sus accionistas.

Con carácter general el Consejo de Administración propone a la Junta General de Accionistas una distribución de dividendos de entre un 45% y un 65% del resultado del ejercicio atribuible a la Sociedad dominante en sus cuentas anuales consolidadas.

Tanto la estimación de riesgos, como la asignación de capital a cada una de las Unidades se detalla en la Nota 7 de la memoria "GESTIÓN DE RIESGOS".

Por otra parte las partidas integrantes del patrimonio disponible del Grupo se adecúan a los exigidos por la normativa vigente.

6.11. PASIVOS SUBORDINADOS

A 31 de diciembre de 2021 y 2020 el saldo de esta cuenta recoge el coste amortizado de las obligaciones subordinadas emitidas por la Sociedad dominante correspondientes a las emisiones de septiembre 2018 y marzo 2017, cuyos términos y condiciones más relevantes se describen a continuación:

Términos y condiciones	Emisión	
	Septiembre 2018	Marzo 2017
Importe nominal	500,0	600,0
Fecha de emisión	7/9/2018	31/3/2017
Vencimiento	7/9/2048	31/3/2047
Primera opción de amortización	7/9/2028	31/3/2027
Tipo de interés		
- Hasta 1ª opción de amortización	4,125 %	4,375 %
- Desde 1ª opción de amortización	Euribor 3M + 4,30%	Euribor 3M + 4,543%
Mercado de cotización	AIAF	AIAF
Rating de la emisión	BBB-	BBB
Intereses devengados pendientes de pago a 31 de diciembre de 2021 y 2020	6,5	19,8
Cotización al cierre del ejercicio		
- 2021	114,5 %	113,8 %
- 2020	116,3 %	116,6 %

Importe nominal e intereses en millones de euros

Ambas emisiones, emitidas bajo derecho español, contemplan:

- Amortización en casos especiales, por reforma o modificación en la normativa fiscal, por falta de computabilidad como recursos propios del emisor y por cambio de tratamiento otorgado por las Agencias de Calificación Crediticia.
- Diferimiento de intereses, estando el emisor obligado a diferir el pago de intereses en caso de existir algún incumplimiento del Capital de Solvencia Obligatorio o del Capital Mínimo Obligatorio, o prohibición por parte del Regulador Relevante de realizar pagos de intereses, o incapacidad del emisor para cumplir con los pasivos vencidos y exigibles.

6.12. PASIVOS FINANCIEROS

El cuadro siguiente recoge el detalle del valor razonable de los pasivos financieros:

Concepto	Valor en libros		Valor razonable	
	2021	2020	2021	2020
Emisión de obligaciones y otros valores negociables	862,8	1.005,6	925,1	1.088,1
Deudas con entidades de crédito	1.106,5	866,4	1.106,5	866,4
Otros pasivos financieros	2.368,6	1.596,7	2.360,4	1.594,4
TOTAL	4.337,9	3.468,7	4.392,0	3.548,9

Datos en millones de euros

A 31 de diciembre de 2021 y 2020 el valor razonable de la Emisión de obligaciones y otros valores negociables se corresponde con el valor de cotización al cierre del ejercicio (Nivel 1), incluido el cupón corrido.

Emisión de obligaciones y otros valores negociables

A 31 de diciembre de 2021 y 2020 el saldo de esta cuenta recoge el coste amortizado de las obligaciones simples emitidas por MAPFRE S.A. Los términos y condiciones más relevantes de la emisión se describen a continuación:

- Naturaleza de la emisión: obligaciones simples representadas mediante anotaciones en cuenta.

- Importe nominal: 1.000 millones de euros.
- Fecha de la emisión: 19 de mayo de 2016.
- Plazo de la emisión: 10 años.
- Vencimiento: 19 de mayo de 2026.
- Amortización: única al vencimiento y a la par, libre de gastos para el tenedor.
- Listado: Mercado AIAF de renta fija.
- Cupón: 1,625% fijo anual, pagadero en los aniversarios de la fecha de emisión hasta la fecha de vencimiento final inclusive.
- Rating de la emisión: A-

Con fecha 15 de diciembre de 2021 se ha producido la amortización anticipada parcial de 1.427 obligaciones de la emisión denominada "EMISIÓN DE OBLIGACIONES SIMPLES DE MAPFRE S.A. 1-2016", por importe nominal agregado de 142,7 millones de euros. El precio de compra ha sido de 155,9 millones de euros, generando una pérdida de 12,4 millones de euros.

Los intereses devengados pendientes de pago a 31 de diciembre de 2021 y 2020 ascienden a 8,6 y 10,1 millones de euros respectivamente. A 31 de diciembre de 2021 y 2020 los títulos cotizan al 106,9% y al 109,8% de su valor nominal, respectivamente.

Deudas con entidades de crédito

Las deudas con entidades de crédito presentan el siguiente detalle a 31 de diciembre de 2021 y 2020:

Clase de deuda	Valor en libros		Tipo de interés medio %		Garantías otorgadas	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020
Arrendamiento financiero	2,5	0,1	1,62	5,96	—	—
Créditos	786,5	611,9	0,53	0,49	—	—
Préstamos	317,5	254,4	0,84	0,87	—	—
TOTAL	1.106,5	866,4	—	—	—	—

Datos en millones de euros

- Créditos

A 31 de diciembre de 2021 y 2020 las principales líneas de crédito existentes son las siguientes:

Entidad	Vencimiento	Límite		Dispuesto	
		2021	2020	2021	2020
BANCO SANTANDER	26/2/2025	1.000,0	1.000,0	621,0	600,0
CITIBANK EUROPE	15/1/2022	250,0	—	78,0	—
BANCO SANTANDER	15/1/2022	78,0	—	78,0	—
TOTAL		1.328,0	1.000,0	777,0	600,0

Datos en millones de euros

La línea de crédito con vencimiento 26 de febrero de 2025 es un crédito sindicado concedido por un grupo de diez entidades bancarias, devenga un interés referenciado a variables de mercado y en el ejercicio 2018 fué novado, modificando sus condiciones y extendiendo su vencimiento. Entre las condiciones modificadas cabe destacar que se convirtió en una financiación sostenible, vinculando su interés también a parámetros de sostenibilidad del Grupo.

Los créditos concedidos por Banco Santander y Citibank Europe, PLC con vencimiento 15 de enero de 2022, son líneas de crédito bilaterales y devengan un interés variable referenciado al euribor anual más un diferencial del 0,45%.

- Préstamos

El detalle de los principales préstamos vigentes a 31 de diciembre de 2021 y 2020 es el siguiente:

Prestataria	Vencimiento	Importe	
		2021	2020
MAPFRE VIDA	1/4/2026	91,7	110,0
MAPFRE ESPAÑA	21/2/2024	38,3	51,0
MAPFRE DOMINICANA	11/3/2027	26,3	28,9
TOTAL		156,3	189,9

Datos en millones de euros

Los préstamos de MAPFRE VIDA y MAPFRE ESPAÑA devengan un interés referenciado al Euribor, amortizándose mediante cuotas anuales e iguales, la primera transcurridos dos años desde la formalización del préstamo en 2019.

El préstamo de MAPFRE DOMINICANA devenga un interés referenciado a variables de mercado y a parámetros de sostenibilidad del Grupo, amortizándose mediante cuotas semestrales iguales.

Otros pasivos financieros

En el epígrafe “Otros pasivos financieros” se incluye el importe de obligaciones a pagar de naturaleza financiera no incluidas en otras partidas. En el cuadro siguiente se presenta su desglose a 31 de diciembre de 2021 y 2020:

Otros pasivos financieros	Importe	
	2021	2020
Pasivos financieros mantenidos para negociar	9,5	5,5
Otros pasivos financieros valorados a valor razonable con cambios en PyG	599,8	529,4
Partícipes externos en fondos de inversión (Nota 3.2)	1.374,6	708,9
Pasivos financieros por arrendamiento (Nota 6.3)	286,3	273,1
Resto de pasivos financieros	98,4	79,9
TOTAL	2.368,6	1.596,7

Datos en millones de euros

Existe además una línea de crédito concedida por CARTERA MAPFRE que tiene un límite de 400,00 millones de euros, devenga un interés variable referenciado al Euribor trimestral y tiene su vencimiento el 10 de septiembre de 2022, siendo prorrogable por periodos anuales sucesivos. Durante los ejercicios 2021 y 2020 no se ha producido disposición alguna de la misma.

A 31 de diciembre de 2021 y 2020 el valor razonable de los anteriores pasivos no difiere significativamente de su valor contable.

El nivel de jerarquía de valor razonable en el que se clasifican las valoraciones al valor razonable de dichos pasivos es el Nivel 2, excepto el saldo de “Participes externos en fondos de inversión”, valorado a valor liquidativo (mayoritariamente Nivel 1).

A lo largo de los ejercicios 2021 y 2020 no se ha producido ningún traspaso de los pasivos financieros entre los Niveles 1, 2 y 3 establecidos en la normativa. Las transferencias entre niveles se producen cuando los elementos dejan de cumplir las características de un nivel y cumplen

las de otro de los niveles. En relación con los pasivos financieros derivados de operaciones de permuta financiera no se ha llevado a cabo ningún ajuste por el riesgo de crédito propio, por tratarse de operaciones de intercambio de flujos cuyo valor actual neto arroja un saldo a favor de la contrapartida. En todo caso, la aplicación de ajustes por el riesgo de crédito propio en estas operaciones no tendría efecto material en la cuenta de resultados ni en el importe de Patrimonio propio.

6.13. PROVISIONES TÉCNICAS

1. Detalle de la composición del saldo de provisiones técnicas

La composición del saldo de cada una de las provisiones técnicas que figuran en el balance de los dos últimos ejercicios es la siguiente:

Concepto	Seguro directo		Reaseguro aceptado		Reaseguro cedido y retrocedido	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020
<u>Provisiones para primas no consumidas y para riesgos en curso No Vida</u>						
1.1 Provisión para primas no consumidas	6.574,0	6.253,8	1.031,6	915,7	1.887,0	1.582,0
1.2 Provisión para riesgos en curso	31,9	25,9	1,1	—	—	—
<u>Provisiones de seguros de Vida</u>						
2.1 Provisiones para primas no consumidas y para riesgos en curso						
2.1.1. Provisión para primas no consumidas	1.343,0	1.194,8	436,5	328,2	21,1	16,0
2.1.2. Provisión para riesgos en curso	18,7	19,8	—	—	—	—
2.2 Provisiones matemáticas	17.255,9	17.976,9	35,4	69,2	33,3	39,6
<u>Provisiones para prestaciones</u>						
3.1 Pendientes de liquidación o pago	7.928,4	7.514,3	3.160,2	2.458,8	3.808,0	3.404,6
3.2 Siniestros ocurridos pero no declarados (IBNR)	739,1	1.000,6	73,7	97,3	310,6	311,1
3.3 Para gastos internos de liquidación de siniestros	68,4	136,1	16,3	3,4	24,2	22,6
<u>Otras provisiones técnicas</u>						
4.1 Decesos	1.182,0	1.117,8	—	—	—	2,2
4.2 Resto	72,1	77,6	—	—	0,4	0,5
TOTAL	35.213,5	35.317,6	4.754,8	3.872,5	6.084,6	5.378,6

Datos en millones de euros

2. Movimiento de cada una de las provisiones técnicas
2.1. Provisiones para primas no consumidas, para riesgos en curso, para prestaciones, para participación en beneficios y otras provisiones técnicas
a. SEGURO DIRECTO Y REASEGURO ACEPTADO
Ejercicio 2021

Concepto	Saldo inicial	Ajustes al saldo inicial	Cambios en el perímetro	Dotaciones	Aplicaciones	Saldo final
<u>Provisiones para primas no consumidas y para riesgos en curso No Vida</u>						
1.1 Provisión para primas no consumidas	7.169,5	94,7	(30,7)	8.530,1	(8.158,0)	7.605,6
1.2 Provisión para riesgos en curso	25,9	20,8	(32,6)	30,5	(11,6)	33,0
<u>Provisiones de seguros de Vida</u>						
2.1 Provisiones para primas no consumidas y para riesgos en curso						
2.1.1. Provisión para primas no consumidas	1.523,0	11,7	7,1	1.716,9	(1.479,2)	1.779,5
2.1.2. Provisión para riesgos en curso	19,8	(4,4)	—	6,2	(2,9)	18,7
2.2 Provisiones matemáticas	18.046,1	(66,1)	812,1	414,1	(1.915,0)	17.291,3
<u>Provisiones para prestaciones</u>						
3.1 Seguro directo Vida	931,4	(19,7)	37,9	1.577,2	(1.561,5)	965,3
3.2 Seguro directo No Vida	7.719,7	(107,0)	(24,3)	7.489,4	(7.307,2)	7.770,6
3.3 Reaseguro aceptado	2.559,4	(17,0)	(3,4)	5.309,2	(4.598,0)	3.250,2
Otras provisiones técnicas	1.195,5	(0,50)	(2,90)	1.243,9	(1.181,9)	1.254,1
TOTAL	39.190,3	(87,4)	763,2	26.317,5	(26.215,3)	39.968,3

Datos en millones de euros

Ejercicio 2020

Concepto	Saldo inicial	Ajustes al saldo inicial	Cambios en el perímetro	Dotaciones	Aplicaciones	Saldo final
<u>Provisiones para primas no consumidas y para riesgos en curso No Vida</u>						
1.1 Provisión para primas no consumidas	8.205,2	(713,8)	(5,7)	8.965,8	(9.282,0)	7.169,5
1.2 Provisión para riesgos en curso	38,1	(0,7)	(0,1)	13,8	(25,2)	25,9
<u>Provisiones de seguros de Vida</u>						
2.1 Provisiones para primas no consumidas y para riesgos en curso						
2.1.1. Provisión para primas no consumidas	1.659,1	(374,3)	(40,4)	2.067,8	(1.789,2)	1.523,0
2.1.2. Provisión para riesgos en curso	24,9	(5,3)	(0,2)	4,2	(3,7)	19,8
2.2 Provisiones matemáticas	24.900,1	(204,2)	(6.208,5)	2.195,2	(2.636,6)	18.046,1
<u>Provisiones para prestaciones</u>						
3.1 Seguro directo Vida	1.292,6	(188,5)	(263,5)	1.067,5	(976,7)	931,4
3.2 Seguro directo No Vida	8.782,1	(829,0)	24,9	6.649,3	(6.907,7)	7.719,7
3.3 Reaseguro aceptado	2.549,3	(73,0)	—	4.613,8	(4.530,7)	2.559,4
Otras provisiones técnicas	1.069,9	(5,5)	(2,8)	1.176,4	(1.042,5)	1.195,5
TOTAL	48.521,4	(2.394,4)	(6.496,3)	26.753,8	(27.194,4)	39.190,2

Datos en millones de euros

Los importes reflejados como cambios en el perímetro en el ejercicio 2020 procedían principalmente de la reclasificación a Pasivos asociados a activos no corrientes clasificados

como mantenidos para la venta de las provisiones técnicas del negocio de bancaseguros con Bankia (Nota 6.9).

Los importes de las dotaciones y aplicaciones de

las provisiones técnicas reflejados en los cuadros anteriores se registran en los epígrafes “Variación de las provisiones para primas y riesgos en curso”, “Prestaciones pagadas y variación de la provisión para prestaciones, neta” y “Variación de otras provisiones técnicas” de la cuenta de resultados consolidada.

b. REASEGURO CEDIDO Y RETROCEDIDO
Ejercicio 2021

Concepto	Saldo inicial	Ajustes al saldo inicial	Cambios en el perímetro	Dotaciones	Aplicaciones	Saldo final
Provisión para primas no consumidas	1.582,0	84,3	(28,6)	2.598,4	(2.349,1)	1.887,0
Provisión para seguros de Vida	55,6	1,8	—	46,3	(49,3)	54,4
Provisión para prestaciones	3.738,4	(79,9)	(21,9)	6.506,7	(6.000,5)	4.142,8
Otras provisiones técnicas	2,6	(0,2)	—	0,1	(2,10)	0,4
TOTAL	5.378,6	6,0	(50,5)	9.151,5	(8.401,0)	6.084,6

Datos en millones de euros

Ejercicio 2020

Concepto	Saldo inicial	Ajustes al saldo inicial	Cambios en el perímetro	Dotaciones	Aplicaciones	Saldo final
Provisión para primas no consumidas	2.010,4	(243,7)	(0,2)	2.805,0	(2.989,5)	1.582,0
Provisión para seguros de Vida	57,0	(4,5)	(0,7)	56,1	(52,3)	55,6
Provisión para prestaciones	4.313,9	(479,6)	(3,1)	5.658,7	(5.751,5)	3.738,4
Otras provisiones técnicas	4,8	(2,9)	—	0,7	—	2,6
TOTAL	6.386,0	(730,7)	(4,0)	8.520,5	(8.793,3)	5.378,6

Datos en millones de euros

2.2. Provisiones matemáticas

Concepto	Seguro directo y reaseguro aceptado		Reaseguro cedido y retrocedido	
	2021	2020	2021	2020
Provisión matemática al comienzo del ejercicio	18.046,1	24.900,1	39,6	50,5
Ajustes al saldo inicial	(66,1)	(204,2)	(2,1)	(10,5)
Combinaciones de negocio	812,1	—	—	—
Primas	2.459,0	1.335,5	—	2,6
Intereses técnicos y rendimientos de inversiones afectas	382,2	452,5	0,7	3,8
Pagos/cobros de siniestros	(1.915,0)	(2.636,6)	(4,8)	(6,5)
Test de adecuación de provisiones	—	—	—	—
Ajustes por contabilidad tácita	(1.610,4)	402,8	—	—
Otros	(816,7)	4,4	(0,1)	0,2
Salida del perímetro (saldo provisión a la fecha de salida)	—	(6.208,5)	—	(0,5)
Provisión matemática al cierre del ejercicio	17.291,3	18.046,1	33,3	39,6

Datos en millones de euros

La salida del perímetro del ejercicio 2020 procedía íntegramente de la reclasificación descrita anteriormente de las provisiones matemáticas del negocio de bancaseguros con Bankia.

2.3. Provisión de decesos

Concepto	Seguro directo y reaseguro aceptado	
	2021	2020
Provisión al comienzo del ejercicio	1.117,9	1.002,2
Ajustes al saldo inicial	—	—
Entrada en el perímetro (saldo provisión a fecha incorporación)	—	—
Primas	88,7	94,9
Intereses técnicos	10,5	25,0
Pagos de siniestros	(40,0)	(14,5)
Test de adecuación de provisiones	—	—
Otros	4,9	10,3
Salida del perímetro (saldo provisión a la fecha de salida)	—	—
Provisión al cierre del ejercicio	1.182,0	1.117,9

Datos en millones de euros

3. Otra información

3.1. Provisiones técnicas relativas al seguro de Vida cuando el riesgo de la inversión lo asumen los tomadores

Concepto	Seguro directo y reaseguro aceptado	
	2021	2020
Provisión al comienzo del ejercicio	2.502,4	2.510,2
Ajustes al saldo inicial	4,8	(177,5)
Entrada en el perímetro (saldo provisión a fecha de incorporación)	—	—
Primas	895,3	603,3
Pago de siniestros	(651,6)	(250,1)
Cambios en la valoración de los activos	215,4	(106,5)
Otros	(9,0)	(9,5)
Salida del perímetro (saldo provisión a la fecha de salida)	—	(67,5)
Provisión al cierre del ejercicio	2.957,3	2.502,4

Datos en millones de euros

3.2. Provisión para riesgos en curso

La dotación de la provisión para riesgos en curso se ha efectuado por las entidades aseguradoras del Grupo según los criterios expuestos en la Nota 5.15.

3.3. Información relativa al Seguro de Vida

No ha sido necesaria la dotación de una provisión adicional a los seguros de Vida derivado de la prueba de adecuación de pasivos.

A continuación se detallan las características de las principales modalidades del Seguro de Vida comercializadas en 2021 y 2020 por las sociedades del Grupo.

- España

Modalidad	Cobertura	Tablas biométricas		Interés Técnico	Participación en beneficios	
		Primer orden	Segundo orden (*)		Importe (millones de euros)	Forma de distribución
MAPFRE VIDA						
Contratos de seguros colectivos, a prima única, con y sin participación en beneficios :						
- Mod. 342. Colectivos de rentas	Supervivencia	PERM/F-2000P	% PER2020 COL ORDEN 2	0,84 %	—	Red propia
- Mod. 308. Seg.Col.Flexinvida con reembolso primas e intereses	Supervivencia / Fallecimiento	PASEM2010	% PASEM2020_Rel_2	2,40 %	1,6	Red propia
Contratos de seguros individuales, a prima única o periódica, en los que el riesgo de inversión recae en los tomadores de las pólizas:						
- Mod. 459. Multifondos Open	Supervivencia / Fallecimiento	PASEM2010 HOMBRES	% PASEM2020_NoRel_2	— %	—	Red propia
- Mod. 521. Programa Horizonte Inversión	Supervivencia / Fallecimiento	PASEM2020_NoRel_1H	% PASEM2020_NoRel_2	— %	—	Red propia
BANKINTER SEGUROS DE VIDA						
Contratos individuales a prima única sin participación en beneficios - Renta B629	Seguro de rentas con contraseguro	PASEM2010	% PERP20	1,27 %	—	Canal bancario
Contratos individuales a prima única sin participación en beneficios - Riesgo B300/Riesgo B664	Seguro de vida riesgo	PASEM2010	% PASEM20	0,00% - 2,00%	—	Canal bancario
Contratos individuales a prima única sin participación en beneficios - Riesgo B284	Seguro de vida riesgo	GK95	% PASEM20	2,00 %	—	Canal bancario
Contratos individuales, a prima única o periódicas, y participación en beneficios. Ahorro 3649	Seguro ahorro garantizado	PASEF2010	% PASEM20	0,01 %	—	Canal bancario
Contratos individuales, a prima única o periódicas, y participación en beneficios. Ahorro 3678	Seguro ahorro garantizado	PASEF2010	% PASEM20	0,03 %	0,1	Canal bancario
Contratos individuales tipo Unit Linked, el tomador asume el riesgo de la inversión. Modalidad B281	Seguro ahorro garantizado	PASEM2020 11	% PASEM20	— %	—	Canal bancario
Contratos individuales Unit Linked, a prima única, sin participación en beneficios y con cuña de Riesgo. Modalidad 35T3	Seguro ahorro garantizado	PASEM 2010	% PASEM20	— %	—	Canal bancario
Contratos individuales, a primas periódicas sin participación en beneficios. Ahorro 3715	Seguro de riesgo	GKM80	% PASEM20	2,00 %	—	Canal bancario

(*) Las tablas de segundo orden en las que se indica el uso de un % es porque están basadas en experiencia propia.

Las Tablas Biométricas de primer orden utilizadas para la "Tarificación" desde el año 2021 corresponden a las tablas publicadas por la Resolución de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, de 17 de diciembre de 2020, relativa a las tablas de mortalidad y supervivencia a utilizar por las entidades aseguradoras y reaseguradoras.

En los seguros de Vida-Riesgo las tablas utilizadas son las PASEM 2020 (Rel y No R), y para los seguros de Supervivencia, dependiendo del tipo de negocio, tablas de experiencia propia o las tablas PER 2020 (Ind. y Col.).

Por otro lado, las Tablas Biométricas de primer orden utilizadas para el cálculo de “Provisiones” están basadas en experiencia propia, en los negocios en los que se dispone de un volumen de datos suficiente. En caso contrario, se utilizan las tablas publicadas. En todo caso, si las tablas usadas originalmente en la “Tarificación” son más conservadoras, se utilizan estas últimas también para la provisión.

El Grupo se ha acogido al periodo transitorio de adaptación de provisiones a las nuevas tablas, que se consideran suficientes en base a los análisis de la experiencia propia del Grupo. La dotación adicional a realizar por esta adaptación es de 14,2 millones de euros, cuyo efecto no es significativo en la situación patrimonial y en los resultados del Grupo. Esta dotación se adapta en cuatro años con cargo a resultados, según el siguiente cuadro:

Cierre anual	2021	2022	2023	2024
Dotación	25%	50%	75%	100%

En el caso de las tablas utilizadas hasta el año 2020 por el Grupo fueron suficientes en base a los análisis de la experiencia propia, bien porque las tablas de tarifa eran suficientes, bien porque las mismas fueron reforzadas según los requerimientos vigentes en cada momento.

El análisis de la experiencia propia del Grupo está basado en los archivos históricos de las pólizas en vigor y de los siniestros de las filiales, y en el caso del negocio de rentas las consultas al Índice Nacional de Defunciones.

El periodo de observación utilizado ha sido 2015-2019, y los recargos técnicos aplicados han sido los mismos que incorporaron a las tablas de primer orden publicadas.

Las Tablas Biométricas de segundo orden utilizadas para el cálculo de solvencia se han basado en la experiencia propia de la entidad para cada tipo de negocio. Las fuentes de datos y los periodos de observación son en general los mismos indicados anteriormente. Estas tablas corresponden a la “mejor estimación” no incorporando recargos por incertidumbre o riesgos.

Con fecha 16 de abril de 2021 el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital autorizó el uso de un modelo interno parcial de grupo del riesgo de longevidad para el cálculo del capital de solvencia obligatorio del grupo consolidado, así como de la política de modificación del modelo.

- Otros países

Modalidad	Cobertura	Tablas	Interés Técnico	Participación en beneficios	
				Importe (millones de euros)	Forma de distribución
COMPANHIA DE SEGUROS ALIANÇA DO BRASIL					
Ouro Vida Revisado / BB Seguro Vida Completo /BB Seguro Vida Mulher Mais / BB Seguro Vida Estilo/ Ouro Vida Grupo Especial	Fallecimiento/ Invalidez	AT-49	—	—	Canal bancario
Ouro vida 2000 / BB Seguro Vida Mulher/ Otros productos de vida individual	Fallecimiento/ Invalidez	AT-83	—	—	Canal bancario
Otros productos de vida en grupo	Fallecimiento/ Invalidez	AT-83	—	—	Canal bancario
MAPFRE MSV LIFE					
Sin participación en beneficios	Fallecimiento	52% AMC00	Variable	—	Canal bancario/ Corredor
Con participación en beneficios	Supervivencia / Fallecimiento	54% AMC00	Variable	38,3	Canal bancario/ Corredor
Unit-linked	Supervivencia / Fallecimiento	54% AMC00	Variable	—	Canal bancario/ Corredor
MAPFRE COLOMBIA VIDA					
Pensiones Ley 100	Supervivencia / Fallecimiento / Invalidez / Auxilio Funerario	Tablas de Mortalidad de Rentistas Masculinos/ Femeninos (RV08) - Tabla Colombiana de Mortalidad de Inválidos (MI85)	Variable	—	Red propia
Previsional de invalidez y Supervivencia	Fallecimiento / Invalidez / Incapacidad Temporal/ Auxilio Funerario	Tablas de Mortalidad de Rentistas Masculinos/ Femeninos (RV08) - Tabla Colombiana de Mortalidad de Inválidos (MI85)	Variable	—	Red propia

3.4. Evolución de la siniestralidad

A continuación se informa de la evolución de la siniestralidad del seguro directo No Vida desde el año de ocurrencia de los siniestros hasta el cierre de los ejercicios 2021 y 2020; así como el detalle por año de ocurrencia de la provisión para prestaciones de dicho seguro al cierre de los ejercicios citados.

Ejercicio 2021

Año de ocurrencia de los siniestros	Concepto	Año de ocurrencia	Evolución del coste de los siniestros en los años siguientes al de ocurrencia									
			1 año después	2 años después	3 años después	4 años después	5 años después	6 años después	7 años después	8 años después	9 años después	Más de 9 después
2011 y anteriores	Provisión pendiente	9.162,3	4.198,2	2.596,1	1.551,6	1.115,0	813,2	643,5	656,3	483,4	366,0	187,2
	Pagos acumulados	49.733,9	54.565,7	56.131,2	57.120,9	57.610,1	57.990,6	58.213,3	58.272,7	58.373,1	58.486,9	58.523,3
	TOTAL COSTE	58.896,2	58.763,9	58.727,3	58.672,5	58.725,1	58.803,8	58.856,8	58.929,0	58.856,5	58.852,9	58.710,5
2012	Provisión pendiente	2.168,4	740,8	434,8	287,4	223,0	164,3	141,2	95,9	78,8	73,1	
	Pagos acumulados	4.169,7	5.534,2	5.844,7	6.013,1	6.118,9	6.179,1	6.219,3	6.251,9	6.297,6	6.299,4	
	TOTAL COSTE	6.338,1	6.275,0	6.279,5	6.300,5	6.341,9	6.343,4	6.360,5	6.347,8	6.376,4	6.372,5	
2013	Provisión pendiente	2.228,3	791,8	479,4	312,3	213,3	174,8	133,9	99,1	87,8		
	Pagos acumulados	4.375,3	5.793,1	6.175,0	6.368,3	6.452,5	6.524,0	6.579,5	6.620,1	6.620,9		
	TOTAL COSTE	6.603,6	6.584,9	6.654,4	6.680,6	6.665,8	6.698,8	6.713,4	6.719,2	6.708,7		
2014	Provisión pendiente	2.330,1	874,2	501,8	328,4	250,7	193,1	129,3	105,9			
	Pagos acumulados	4.621,9	6.157,9	6.513,4	6.670,9	6.785,6	6.867,8	6.958,5	6.950,0			
	TOTAL COSTE	6.952,0	7.032,1	7.015,2	6.999,3	7.036,3	7.060,9	7.087,8	7.055,9			
2015	Provisión pendiente	2.475,9	956,8	665,7	437,9	287,3	215,3	202,1				
	Pagos acumulados	5.005,1	6.545,2	6.862,3	7.096,6	7.283,3	7.381,9	7.407,7				
	TOTAL COSTE	7.481,0	7.502,0	7.528,0	7.534,5	7.570,6	7.597,2	7.609,8				
2016	Provisión pendiente	2.605,1	1.195,9	746,3	456,8	317,9	253,3					
	Pagos acumulados	4.986,1	6.622,0	7.073,4	7.379,2	7.556,7	7.557,4					
	TOTAL COSTE	7.591,2	7.817,9	7.819,7	7.836,0	7.874,6	7.810,7					
2017	Provisión pendiente	3.671,1	2.061,7	1.307,7	905,3	797,3						
	Pagos acumulados	5.248,4	7.839,9	8.645,6	9.046,2	9.284,2						
	TOTAL COSTE	8.919,5	9.901,6	9.953,3	9.951,5	10.081,5						
2018	Provisión pendiente	3.725,7	2.087,0	1.584,8	1.135,9							
	Pagos acumulados	5.320,6	7.361,3	7.923,3	8.303,8							
	TOTAL COSTE	9.046,3	9.448,3	9.508,1	9.439,7							
2019	Provisión pendiente	2.964,6	1.211,7	753,2								
	Pagos acumulados	5.296,2	6.948,9	7.579,3								
	TOTAL COSTE	8.260,8	8.160,6	8.332,5								
2020	Provisión pendiente	2.779,2	1.377,5									
	Pagos acumulados	4.683,4	6.231,7									
	TOTAL COSTE	7.462,6	7.609,2									
2021	Provisión pendiente	2.797,2										
	Pagos acumulados	4.931,9										
	TOTAL COSTE	7.729,1										

Datos en millones de euros

31 de diciembre de 2021

Concepto	Año de ocurrencia											Total
	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011 y anteriores	
Provisión para prestaciones seguro directo No Vida	2.797,2	1.377,5	753,2	1.135,9	797,3	253,3	202,1	105,9	87,8	73,1	187,2	7.770,5

Datos en millones de euros

Ejercicio 2020

Año de ocurrencia de los siniestros	Concepto	Año de ocurrencia	Evolución del coste de los siniestros en los años siguientes al de ocurrencia									
			1 año después	2 años después	3 años después	4 años después	5 años después	6 años después	7 años después	8 años después	9 años después	Más de 9 después
2010 y anteriores	Provisión pendiente	7.514,7	3.844,1	2.325,3	1.450,6	951,5	695,3	548,2	460,7	509,2	359,5	293,3
	Pagos acumulados	44.827,1	49.056,2	50.374,9	51.248,5	51.724,3	51.983,5	52.201,4	52.339,6	52.470,6	52.628,5	52.710,1
	TOTAL COSTE	52.341,8	52.900,3	52.700,2	52.699,2	52.675,8	52.678,7	52.749,4	52.800,3	52.979,8	52.988,0	53.003,4
2011	Provisión pendiente	2.016,3	703,9	438,5	279,9	205,3	148,1	119,7	109,7	73,6	63,9	
	Pagos acumulados	4.402,7	5.724,1	6.035,4	6.201,0	6.281,7	6.369,0	6.383,2	6.433,8	6.455,2	6.465,2	
	TOTAL COSTE	6.419,0	6.427,9	6.474,0	6.480,9	6.487,0	6.517,1	6.502,9	6.543,4	6.528,8	6.529,1	
2012	Provisión pendiente	2.157,9	739,9	431,8	288,1	223,5	170,6	148,4	97,0	80,5		
	Pagos acumulados	4.139,8	5.494,0	5.823,1	5.987,5	6.095,8	6.155,9	6.195,5	6.232,4	6.229,9		
	TOTAL COSTE	6.297,6	6.233,9	6.254,9	6.275,6	6.319,3	6.326,5	6.343,9	6.329,3	6.310,4		
2013	Provisión pendiente	2.221,7	789,9	478,3	311,9	223,3	186,4	136,6	100,6			
	Pagos acumulados	4.355,2	5.777,5	6.141,7	6.335,3	6.417,8	6.488,1	6.549,3	6.549,3			
	TOTAL COSTE	6.576,9	6.567,4	6.620,0	6.647,2	6.641,1	6.674,5	6.685,9	6.650,0			
2014	Provisión pendiente	2.331,5	883,8	498,1	340,4	266,0	197,3	133,9				
	Pagos acumulados	4.601,6	6.139,3	6.500,6	6.656,7	6.771,4	6.860,1	6.937,9				
	TOTAL COSTE	6.933,1	7.023,0	6.998,6	6.997,2	7.037,3	7.057,3	7.071,7				
2015	Provisión pendiente	2.462,1	958,1	684,9	464,7	293,1	220,5					
	Pagos acumulados	4.944,9	6.469,9	6.781,8	7.012,1	7.204,6	7.288,6					
	TOTAL COSTE	7.407,0	7.428,0	7.466,6	7.476,7	7.497,7	7.509,0					
2016	Provisión pendiente	2.607,9	1.222,9	826,4	460,0	325,8						
	Pagos acumulados	4.934,4	6.561,6	7.005,8	7.314,4	7.466,9						
	TOTAL COSTE	7.542,3	7.784,5	7.832,2	7.774,4	7.792,7						
2017	Provisión pendiente	3.630,6	2.051,6	1.274,5	883,5							
	Pagos acumulados	5.190,8	7.703,6	8.490,0	8.899,3							
	TOTAL COSTE	8.821,5	9.755,3	9.764,5	9.782,8							
2018	Provisión pendiente	3.853,3	2.158,2	1.668,4								
	Pagos acumulados	5.303,3	7.349,6	7.889,6								
	TOTAL COSTE	9.156,6	9.507,8	9.557,9								
2019	Provisión pendiente	2.952,8	1.203,9									
	Pagos acumulados	5.246,1	6.906,2									
	TOTAL COSTE	8.199,0	8.110,1									
2020	Provisión pendiente	2.745,6										
	Pagos acumulados	4.627,9										
	TOTAL COSTE	7.373,4										

Datos en millones de euros

31 de diciembre de 2020

Concepto	Año de ocurrencia											Total
	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010 y anteriores	
Provisión para prestaciones seguro directo No Vida	2.745,6	1.203,9	1.668,4	883,5	325,8	220,5	133,9	100,6	80,5	63,9	293,3	7.719,7

Datos en millones de euros

El porcentaje imputable al reaseguro cedido de la siniestralidad recogida en los cuadros anteriores asciende de forma global a un 25,2% y a un 26,3% en los ejercicios 2021 y 2020 respectivamente.

No se aporta la información relativa a la evolución de la siniestralidad por año de ocurrencia del reaseguro aceptado ya que con carácter general las compañías cedentes siguen métodos de contabilización distintos al método del año de ocurrencia. Conforme a los estudios realizados para el reaseguro aceptado el grado de suficiencia de las provisiones técnicas es adecuado.

Ejercicio 2021

Concepto	Saldo inicial	Ajustes al saldo inicial	Cambios en el perímetro	Entradas		Salidas		Saldo final
				Provisiones dotadas	Aumento de valor por descuento	Provisiones aplicadas	Provisiones revertidas	
Provisión para tributos	224,1	0,3	—	(0,1)	3,5	(1,2)	(8,1)	218,5
Provisión para pagos por convenios de liquidación	13,8	—	—	18,1	—	(10,7)	—	21,2
Provisiones por reestructuración	25,6	—	—	199,6	(0,7)	(96,1)	(0,1)	128,3
Otras provisiones por compromisos con el personal	218,0	(0,1)	(3,6)	149,2	3,3	(166,3)	(1,0)	199,5
Otras provisiones	101,1	(5,5)	1,9	67,5	4,1	(72,6)	(10,4)	86,1
TOTAL	582,6	(5,3)	(1,7)	434,3	10,2	(346,9)	(19,6)	653,6

Datos en millones de euros

Ejercicio 2020

Concepto	Saldo inicial	Ajustes al saldo inicial	Cambios en el perímetro	Entradas		Salidas		Saldo final
				Provisiones dotadas	Aumento de valor por descuento	Provisiones aplicadas	Provisiones revertidas	
Provisión para tributos	316,3	(89,3)	(0,10)	2,7	2,9	(4,1)	(4,3)	224,1
Provisión para pagos por convenios de liquidación	14,2	(0,30)	—	9,5	—	(9,6)	—	13,8
Provisiones por reestructuración	10,5	—	—	25,1	—	(10,0)	—	25,6
Otras provisiones por compromisos con el personal	220,6	(5,8)	(0,8)	191,7	0,10	(187,7)	(0,1)	218,0
Otras provisiones	147,7	(22,0)	—	44,8	3,7	(57,9)	(15,1)	101,1
TOTAL	709,3	(117,4)	(0,9)	273,7	6,6	(269,3)	(19,5)	582,6

Datos en millones de euros

En las provisiones para riesgos y gastos se incluyen los importes estimados de deudas tributarias, pagos por convenio de liquidación, reestructuración, incentivos al personal y otras derivadas de las actividades y riesgos inherentes a las mismas de las sociedades que integran el Grupo, cuya liquidación se realizará en próximos ejercicios.

6.14. PROVISIONES PARA RIESGOS Y GASTOS

En los cuadros siguientes se detallan los movimientos de las provisiones para riesgos y gastos en los dos últimos ejercicios.

La estimación del importe provisionado o del momento temporal en que se van a liquidar las provisiones se ven afectados por incertidumbres sobre la resolución de recursos interpuestos y evolución de otros parámetros. No ha sido necesaria la realización de hipótesis acerca de acontecimientos futuros para determinar el valor de la provisión ni se esperan eventuales reembolsos de provisiones.

Provisión para tributos

En este epígrafe se incluyen a 31 de diciembre de 2021 y 2020 pasivos fiscales por importe de 215,4 y 214,6 millones de euros, respectivamente, relativos a las contingencias fiscales que las entidades brasileñas mantienen con la administración tributaria de dicho país, que están en discusión a nivel judicial y administrativo. Estas contingencias se refieren principalmente a los tributos denominados COFINS (Contribución fiscal destinada a la financiación de la seguridad social) por importe de 200,9 millones de euros (197,4 millones de euros a 31 de diciembre de 2020) y el PIS (Programa de Integración Social) por importe de 4,4 millones de euros (4,4 millones de euros a 31 de diciembre de 2020). El origen de dichas contingencias se encuentra en la diferente interpretación de la norma que mantiene el Gobierno brasileño y el sector empresarial respecto a la procedencia de la aplicación de dichos tributos sobre la facturación de las entidades.

Se destaca de esa discusión que el Grupo mantiene procesos judiciales abiertos con la administración tributaria en Brasil por la exigibilidad de los mencionados tributos COFINS y PIS, relacionados a los ingresos financieros y no operativos, por importes de 131,0 y 121,7 millones de reales brasileños a 31 de diciembre de 2021 y 2020, respectivamente. Dada la incertidumbre actual en la jurisprudencia sobre la ampliación de la base de cálculo del PIS y de la COFINS para incluir los ingresos financieros y no operativos, así como la existencia de un dictamen de la "Procuradoria Geral da Fazenda" que es favorable a las entidades aseguradoras, tanto el Grupo como sus asesores califican el riesgo de pérdida como posible.

Por otra parte, el Grupo mantiene abiertos en Brasil:

- Recurso impugnando la liquidación, por importe de 46,1 millones de euros, en relación con el acta de inspección incoada por la administración tributaria a BRASILSEG COMPANHIA DE SEGUROS, relativa al impuesto sobre sociedades del ejercicio 2014 cuestionando la exención aplicada a los ingresos de operaciones de seguros agrarios.

- Recurso del acta de inspección incoada por la administración tributaria a BRASILVEÍCULOS COMPANHIA DE SEGUROS (absorbida en 2019 por MAPFRE SEGUROS GERAIS), relativa al impuesto sobre sociedades correspondiente a los ejercicios 2014 a 2016, cuestionando la deducibilidad de determinados gastos e incentivos a la red comercial, así como de la amortización del fondo de comercio generado en una reestructuración societaria anterior al acuerdo de MAPFRE con Banco do Brasil. La deuda tributaria incluida en el acta por los citados conceptos asciende a 73,1 millones de euros, que en caso de resolverse desfavorablemente sería de aplicación la cláusula de indemnización prevista en los acuerdos firmados con Banco do Brasil.

Ambos recursos fueron juzgados en primera instancia (BRASILSEG desfavorable y BRASILVEÍCULOS parcialmente favorable) y aguardan sentencia en el segundo nivel administrativo. Tanto el Grupo como sus asesores califican el riesgo de pérdida en ambos casos como posible.

Provisiones por reestructuración

El Grupo ha puesto en marcha un plan de bajas voluntarias incentivadas dirigido a empleados de sus operaciones de seguro en España. El plan tiene carácter voluntario y para poder acceder al mismo se requieren ciertos requisitos de edad y permanencia. El Grupo constituyó a 30 de junio una provisión por importe aproximado de 75 millones de euros. 274 empleados se acogieron a esta primera fase del plan de bajas voluntarias. Adicionalmente, en diciembre, se ha realizado una ampliación del plan de salidas voluntarias por un importe de 100 millones de euros, con objeto de acelerar los procesos de transformación del modelo operativo de MAPFRE en IBERIA. Se estima que unos 300 empleados adicionales se acojan a esta nueva ampliación.

Otras provisiones

En este epígrafe se recogían los pagos contingentes derivados de combinaciones de negocio, que recogían la parte variable del precio de la combinación de negocios que depende directamente de la consecución de unos determinados objetivos, ligados a la evolución de cada uno de los negocios adquiridos, ascendiendo a 25,3 millones de euros al cierre del ejercicio 2020.

En cada cierre de los estados financieros se actualiza el importe de la prestación contingente con los intereses fijados en contrato y se analiza su permanencia en función del cumplimiento del plan de negocio. La liquidación se producirá, en caso de cumplimiento del plan de negocio, a partir de la fecha de referencia para el cálculo del Embedded Value sobre los estados financieros cerrados a 31 de diciembre de 2020, conforme a los contratos firmados con los vendedores en cada combinación de negocio.

6.15. DEPÓSITOS RECIBIDOS POR REASEGURO CEDIDO Y RETROCEDIDO

Los depósitos por reaseguro cedido y retrocedido constituyen garantías recibidas de los reaseguradores en función de los contratos de cobertura de reaseguro firmados dentro de las prácticas habituales del negocio, devengan intereses a pagar y el período medio de renovación es generalmente trimestral. La liquidación de los citados intereses se realiza de forma trimestral.

6.16. DEUDAS

Los saldos incluidos en los epígrafes de deudas por operaciones de seguro directo y coaseguro, por operaciones de reaseguro, deudas fiscales y otras deudas no devengan intereses a pagar y con carácter general su liquidación se realizará en el ejercicio siguiente.

6.17. INGRESOS Y GASTOS DE LAS INVERSIONES

El detalle de los ingresos y gastos de las inversiones para los ejercicios 2021 y 2020 se muestra a continuación:

Ingresos de las inversiones

Concepto	Ingresos de las inversiones de:				Ingresos financieros de Otras actividades		Total	
	Explotación		Patrimonio		2021	2020	2021	2020
	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020
INGRESOS POR INTERESES, DIVIDENDOS Y SIMILARES								
Inversiones inmobiliarias								
Alquileres	42,1	43,2	1,0	0,9	6,1	14,2	49,2	58,3
Otros	0,4	0,4	—	0,1	0,9	1,8	1,3	2,3
Ingresos procedentes de la cartera a vencimiento								
Renta fija	158,0	149,0	0,3	1,2	3,0	2,0	161,3	152,2
Otras inversiones	2,3	1,9	0,2	0,1	—	—	2,5	2,0
Ingresos procedentes de la cartera disponible para la venta	1.047,6	1.019,9	52,6	62,2	1,9	2,7	1.102,1	1.084,8
Ingresos procedentes de la cartera de negociación	297,8	245,3	—	0,3	3,5	3,3	301,3	248,9
Otros rendimientos financieros	113,7	100,5	39,5	26,9	21,6	27,2	174,8	154,6
TOTAL INGRESOS	1.661,9	1.560,2	93,6	91,7	37,0	51,2	1.792,5	1.703,1
GANANCIAS REALIZADAS Y NO REALIZADAS								
Ganancias netas realizadas:								
Inversiones inmobiliarias	13,1	17,7	0,3	16,3	33,8	—	47,2	34,0
Inversiones financieras cartera a vencimiento	—	—	—	—	—	—	—	—
Inversiones financieras cartera disponible para la venta	306,2	300,5	33,5	28,8	1,8	2,1	341,5	331,4
Inversiones financieras cartera de negociación	54,9	60,3	8,3	3,6	—	—	63,2	63,9
Otras	42,2	—	13,6	—	7,4	0,1	63,2	0,1
Ganancias no realizadas:								
Incremento del valor razonable de la cartera de negociación y beneficios en derivados	146,7	114,8	30,3	26,7	0,4	0,7	177,4	142,2
Otras	2,1	5,8	0,4	—	4,5	5,4	7,0	11,2
TOTAL GANANCIAS	565,2	499,1	86,4	75,4	47,9	8,3	699,5	582,8
TOTAL INGRESOS DE LAS INVERSIONES	2.227,1	2.059,3	180,0	167,1	84,9	59,5	2.492,0	2.285,9

Datos en millones de euros

El incremento de otros rendimientos financieros de otras actividades en el ejercicio 2020 tuvo su origen en la plusvalía obtenida en la venta de MAQUAVIT INMUEBLES, por importe de 14,1 millones de euros.

Gastos de las inversiones

Concepto	Gastos de las inversiones de:				Gastos financieros de Otras actividades		Total	
	Explotación		Patrimonio		2021	2020	2021	2020
	2021	2020	2021	2020				
GASTOS FINANCIEROS								
Inversiones inmobiliarias								
Gastos operativos directos	18,4	19,1	—	—	—	0,5	18,4	19,6
Otros gastos	9,7	5,3	—	—	6,6	7,1	16,3	12,4
Gastos procedentes de la cartera a vencimiento								
Renta fija	7,6	6,8	—	—	1,4	—	9,0	6,8
Otras inversiones	4,3	0,4	—	—	0,1	0,1	4,4	0,5
Gastos procedentes de la cartera disponible para la venta	265,1	152,8	1,8	18,4	—	—	266,9	171,2
Gastos procedentes de la cartera de negociación	235,3	132,8	—	0,7	—	—	235,3	133,5
Otros gastos financieros	128,9	119,3	32,5	5,6	83,2	84,9	244,6	209,8
TOTAL GASTOS	669,3	436,5	34,3	24,7	91,3	92,6	794,9	553,8
PÉRDIDAS REALIZADAS Y NO REALIZADAS								
Pérdidas netas realizadas								
Inversiones inmobiliarias	1,2	18,0	—	—	0,4	—	1,6	18,0
Inversiones financieras cartera disponible para la venta	95,5	223,5	3,3	8,6	0,4	1,4	99,2	233,5
Inversiones financieras cartera de negociación	42,5	57,0	3,5	7,1	—	—	46,0	64,1
Otras	1,9	7,5	0,2	0,6	16,1	0,2	18,2	8,3
Pérdidas no realizadas								
Disminución del valor razonable de la cartera de negociación y pérdidas en derivados	98,5	55,9	10,3	10,0	—	—	108,8	65,9
Otras	1,1	0,9	1,5	—	0,3	0,4	2,9	1,3
TOTAL PÉRDIDAS	240,7	362,8	18,8	26,3	17,2	2,0	276,7	391,1
TOTAL GASTOS DE LAS INVERSIONES	910,0	799,3	53,1	51,0	108,5	94,6	1.071,6	944,9

Datos en millones de euros

Gran parte de las ganancias y pérdidas, tanto realizadas como no realizadas, corresponden a activos afectos a provisiones matemáticas (ver Nota 6.13), por lo que en cuenta de resultados ambos efectos quedan compensados.

Los gastos procedentes de las carteras de inversión tienen su origen principalmente en los contratos de permuta financiera relacionados con operaciones de seguro.

6.18. GASTOS DE EXPLOTACIÓN

A continuación se desglosan para los dos últimos ejercicios los gastos de explotación netos por destino y naturaleza.

Gastos de explotación por destino

Concepto	2021	2020
Gastos imputables a prestaciones	760,5	775,3
Gastos de adquisición	4.611,0	4.610,2
Gastos de administración	766,8	746,8
Gastos de las inversiones	963,1	850,4
Otros gastos técnicos	352,8	205,0
Otros gastos no técnicos	152,9	145,7
Gastos de explotación de otras actividades	408,0	437,0
TOTAL	8.015,1	7.770,4

Datos en millones de euros

Gastos de explotación por naturaleza

Concepto	2021	2020
Comisiones y otros gastos de cartera	3.685,3	3.668,3
Gastos de personal	1.838,2	1.696,8
Servicios exteriores		
- Arrendamientos (locales e inmuebles)	25,6	26,7
- Reparaciones y conservación (locales e inmuebles)	67,7	70,0
- Arrendamientos y reparaciones (equipos de informática)	33,9	36,3
- Arrendamientos y reparaciones (aplicaciones informáticas)	189,5	164,5
- Otros servicios (aplicaciones de informática)	242,4	221,4
- Suministros (comunicaciones)	15,1	37,6
- Publicidad y propaganda	121,5	126,3
- Relaciones públicas	26,6	22,6
- Servicios de profesionales independientes	215,3	206,8
- Otros servicios	326,0	331,9
Tributos	147,6	150,0
Dotaciones para amortizaciones	305,1	320,6
Gastos imputados directamente a destino	775,3	690,5
TOTAL	8.015,1	7.770,4

Datos en millones de euros

La cuenta de resultados presenta los gastos por destino, es decir, en base a la función que los mismos cumplen en el ciclo de explotación de la actividad aseguradora (gastos imputables a las prestaciones, a la adquisición de contratos de seguro, a la administración, a las inversiones o a otros conceptos técnicos).

Los gastos se registran inicialmente por su naturaleza, y se reclasifican a destino en aquellos casos en que éste no es coincidente con la naturaleza. A continuación se indica la reclasificación realizada en los siguientes epígrafes:

1. Gastos imputables a las prestaciones. Recogen los gastos del personal dedicado a la gestión de siniestros, la amortización del inmovilizado afecto a esta actividad, los honorarios pagados por razón de gestión de siniestros y los gastos incurridos por otros servicios necesarios para su tramitación.

2. Gastos de explotación netos. Se incluyen en este epígrafe:

- Gastos de adquisición. Recogen comisiones, gastos del personal dedicado a la producción, amortizaciones del inmovilizado afecto a esta actividad, gastos de estudio y tramitación de solicitudes y de formalización de pólizas, así como gastos de publicidad, propaganda y de la organización comercial directamente vinculados a la adquisición de los contratos de seguro.

- Gastos de administración. Recogen principalmente los gastos del personal dedicado a dichas funciones y las amortizaciones del inmovilizado afecto a esta actividad, así como los gastos derivados de asuntos contenciosos vinculados a las primas y los gastos de tramitación de extornos y del reaseguro cedido y aceptado.

- Comisiones y participaciones del reaseguro. Recogen la compensación de los reaseguradores a las entidades cedentes por los gastos de adquisición y administración incurridos por éstas, así como su participación en los beneficios del reasegurador.

3. Gastos de las inversiones. Recogen los gastos del personal dedicado a la gestión de las inversiones, las dotaciones a la amortización del inmovilizado afecto a esta actividad y otros gastos de gestión de las inversiones tanto internos como externos, comprendiendo en este último caso los honorarios, comisiones y corretajes devengados.

Los gastos de las inversiones se agrupan en las categorías de explotación y de patrimonio, según procedan de las inversiones en las que se materializan las provisiones técnicas (inversiones de explotación) o de las inversiones en las que se materializa el patrimonio de la entidad (inversiones de patrimonio).

6.19. RESULTADO DEL REASEGURO CEDIDO Y RETROCEDIDO

El resultado por las operaciones de reaseguro cedido y retrocedido de los ejercicios 2021 y 2020 es el siguiente:

Concepto	No vida		Vida		Total	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020
Primas	(4.121,8)	(3.458,4)	(186,0)	(190,0)	(4.307,8)	(3.648,4)
Variación del la provisión para primas no consumidas y para riesgos en curso	248,2	(184,5)	1,1	3,7	249,3	(180,8)
Prestaciones pagadas y variación de la provisión para prestaciones	2.069,8	1.723,4	159,6	112,0	2.229,4	1.835,4
Variación de la provisión matemática y de otras provisiones técnicas	—	—	(6,9)	(14,4)	(6,9)	(14,4)
Participación del reaseguro en comisiones y gastos	690,3	630,1	32,1	39,8	722,4	669,9
Resultado del reaseguro cedido y retrocedido	(1.113,5)	(1.289,4)	(0,1)	(48,8)	(1.113,6)	(1.338,2)

Datos en millones de euros

6.20. SITUACIÓN FISCAL

Régimen de consolidación fiscal

- Impuesto sobre beneficios

Desde el ejercicio 1985 parte de las sociedades consolidadas con domicilio social en España están incluidas a efectos del Impuesto sobre Sociedades en el Grupo Fiscal número 9/85, integrado por la Sociedad dominante y aquellas de sus entidades filiales que cumplen los requisitos para acogerse a dicho régimen de tributación. Las principales entidades filiales que en 2021 forman parte de dicho Grupo Fiscal están detalladas en el Anexo 2 de esta memoria.

- Impuesto sobre el valor añadido

Desde el ejercicio 2010, y a efectos del Impuesto sobre el Valor Añadido, parte de las sociedades consolidadas con domicilio social en España están incluidas en el Grupo de entidades IVA 87/10, constituido por MAPFRE S.A. como sociedad dominante y aquellas de sus sociedades dominadas que en su día acordaron integrarse en el citado Grupo. Las principales entidades filiales que en 2021 forman parte de dicho Grupo están detalladas en el Anexo 2 de esta memoria.

Componentes del gasto por impuesto sobre beneficios y conciliación del resultado contable con el gasto por impuesto de operaciones continuadas

A continuación se detallan, para los ejercicios terminados a 31 de diciembre de 2021 y 2020, los principales componentes del gasto por impuesto sobre beneficios de operaciones continuadas y la conciliación entre el gasto por impuesto sobre beneficios y el producto de multiplicar el resultado contable por el tipo impositivo aplicable. El Grupo ha efectuado la conciliación agregando las conciliaciones hechas por separado utilizando las tasas nacionales de cada uno de los países.

Concepto	Importe	
	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020
<u>Gasto por impuesto</u>		
Resultado antes de impuestos de operaciones continuadas	1.355,1	1.118,5
25% del resultado antes de impuestos de operaciones continuadas	338,8	279,6
Efecto fiscal de las diferencias permanentes	(112,5)	(58,4)
Incentivo fiscal del ejercicio	(34,2)	(36,8)
Efecto fiscal por tipos impositivos distintos al 25%	114,4	118,1
Total gasto por impuesto corriente con origen en el ejercicio	306,5	302,5
Gasto por impuesto corriente con origen en ejercicios anteriores	13,8	10,8
Créditos de períodos anteriores previamente no reconocidos por bases imponibles negativas, deducciones pendientes de aplicar o diferencias temporarias	(0,8)	(15,5)
TOTAL GASTO POR IMPUESTO DE OPERACIONES CONTINUADAS	319,5	297,7
<u>Impuesto sobre beneficios a pagar</u>		
Retenciones y pagos a cuenta	(390,8)	(367,0)
Diferencias temporarias y diferencias de conversión	34,5	26,3
Créditos e incentivos fiscales registrados en ejercicios anteriores y aplicados en éste	(39,9)	(37,1)
Impuesto sobre beneficios de operaciones interrumpidas	—	—
TOTAL IMPUESTO SOBRE BENEFICIOS A PAGAR (COBRAR) CON ORIGEN EN EL EJERCICIO	(76,7)	(80,1)
Impuesto sobre beneficios a cobrar de ejercicios anteriores	(49,5)	(43,1)
TOTAL IMPUESTO SOBRE BENEFICIOS A PAGAR (COBRAR) NETO	(126,2)	(123,1)

Datos en millones de euros

Activos y pasivos por impuestos diferidos

A 31 de diciembre de 2021 y 2020 los activos y los pasivos por impuestos diferidos se presentan en el balance consolidado por el importe neto correspondiente a cada uno de los sujetos fiscales del Grupo, ascendiendo a los importes siguientes:

Concepto	2021	2020
Activos por impuestos diferidos	299,6	221,7
Pasivos por impuestos diferidos	(537,7)	(670,6)
Activo (pasivo) neto	(238,1)	(448,9)

Datos en millones de euros

Además de los activos por impuestos diferidos contabilizados en los ejercicios 2021 y 2020 indicados en el cuadro anterior, existen otros procedentes de bases imponibles negativas pendientes de compensar, por importe de 23,6 y 22,7 millones de euros, respectivamente, que no han sido contabilizados en aplicación de los criterios que establecen las NIIF-UE.

En los siguientes cuadros se desglosa el detalle de movimientos para los ejercicios 2021 y 2020 del saldo neto por impuestos diferidos, desglosándose el importe relativo a partidas cargadas o abonadas directamente a cuentas de patrimonio neto en cada uno de los dos ejercicios.

Ejercicio 2021

Concepto	Saldo inicial	Ajustes al saldo inicial	Cambios en el perímetro	Procedentes de		Bajas	Saldo final
				Resultados	Patrimonio		
Gastos de adquisición de cartera y otros intangibles	(224,7)	(1,0)	—	13,8	(5,6)	—	(217,6)
Diferencia de valoración de inversiones financieras	(1.303,1)	91,7	—	41,6	269,0	—	(900,8)
Otros ingresos y gastos reconocidos	(15,1)	0,2	0,1	2,2	—	0,4	(12,3)
Diferencia de valoración de provisiones matemáticas por contabilidad tácita	854,6	(81,3)	—	(0,9)	(145,4)	—	627,0
Provisión de estabilización y catastrófica	(151,5)	(0,3)	—	(27,5)	—	9,6	(169,7)
Otras provisiones técnicas	53,8	6,0	—	(9,3)	—	—	50,4
Créditos fiscales por bases imponibles negativas	187,6	2,8	(0,2)	47,9	—	(20,5)	217,6
Créditos por incentivos fiscales	17,9	1,4	—	33,5	—	(33,9)	18,9
Complementos de pensiones y otros compromisos con el personal	60,1	4,2	(0,19)	(5,7)	—	(4,4)	54,1
Provisiones para primas pendientes de cobro	17,7	1,0	(0,39)	6,3	—	(4,9)	19,7
Provisiones para responsabilidades y otras	56,6	(5,3)	0,70	44,5	—	(22,3)	74,3
Aplicación NIIF-UE 16	5,4	—	—	(1,4)	2,7	—	6,7
Otros conceptos	(8,2)	2,0	5,91	(3,7)	—	(2,5)	(6,5)
TOTAL	(448,9)	21,3	5,9	141,3	120,6	(78,5)	(238,2)

Datos en millones de euros

Ejercicio 2020

Concepto	Saldo inicial	Ajustes al saldo inicial	Cambios en el perímetro	Procedentes de		Bajas	Saldo final
				Resultados	Patrimonio		
Gastos de adquisición de cartera y otros intangibles	(254,4)	55,1	10,9	14,8	(51,1)	—	(224,7)
Diferencia de valoración de inversiones financieras	(1.526,8)	(24,1)	414,2	29,3	(195,7)	—	(1.303,1)
Otros ingresos y gastos reconocidos	(12,2)	(2,8)	—	(0,3)	—	0,3	(15,1)
Diferencia de valoración de provisiones matemáticas por contabilidad tácita	1.133,4	26,7	(387,9)	(11,4)	93,8	—	854,6
Provisión de estabilización y catastrófica	(174,6)	5,5	—	(10,8)	—	28,5	(151,5)
Otras provisiones técnicas	63,9	(3,3)	(0,4)	(6,4)	—	—	53,8
Créditos fiscales por bases imponibles negativas	261,3	(63,4)	—	19,0	—	(29,3)	187,6
Créditos por incentivos fiscales	11,5	(0,2)	—	48,7	—	(42,2)	17,9
Complementos de pensiones y otros compromisos con el personal	55,7	—	(0,2)	5,7	—	(1,0)	60,1
Provisiones para primas pendientes de cobro	19,7	(2,0)	(0,1)	5,5	—	(5,4)	17,7
Provisiones para responsabilidades y otras	51,6	(3,2)	0,1	16,4	—	(8,2)	56,6
Aplicación NIIF-UE 16	6,0	(0,7)	1,0	(0,9)	—	—	5,4
Otros conceptos	(31,2)	(9,8)	(2,6)	43,5	—	(8,2)	(8,2)
TOTAL	(396,1)	(22,3)	35,0	153,0	(153,0)	(65,5)	(448,9)

Datos en millones de euros

El importe registrado en el ejercicio 2020 en el concepto de Gastos de adquisición de cartera y otros intangibles en la columna de patrimonio procedía de la asignación final del precio de compra de la adquisición de la participación en SANTANDER MAPFRE efectuada en el ejercicio 2019.

A cierre del ejercicio 2021 los activos y pasivos por impuestos diferidos con vencimiento inferior a 12 meses ascienden a 38,7 y 41,1 millones de euros, respectivamente (45,0 y 40,3 millones de euros, respectivamente, en el ejercicio 2020).

Bases imponibles negativas

El desglose de las bases imponibles negativas pendientes de compensar en las sociedades consolidadas por integración global al cierre de los dos últimos ejercicios es el siguiente:

Ejercicio de generación	Importe bases imponibles negativas				Activo por impuesto diferido			
	Aplicadas en el ejercicio		Pendientes de aplicar		Importe contabilizado		Importe no contabilizado	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020
2013 y anteriores	1,7	18,7	171,2	170,9	60,0	60,2	4,3	4,1
2014	0,5	—	10,0	10,1	—	—	2,3	2,2
2015	0,1	5,0	16,3	16,1	0,6	0,5	4,3	4,3
2016	0,4	4,4	124,3	124,6	35,7	35,7	2,5	2,5
2017	5,1	50,7	33,8	38,8	5,6	7,3	2,6	2,5
2018	55,2	17,4	138,9	193,9	44,8	57,4	2,8	2,8
2019	0,3	—	58,0	58,2	11,0	11,1	0,9	0,9
2020	23,4	—	55,3	79,0	10,3	15,4	3,9	3,4
2021	—	—	209,4	—	49,5	—	—	—
TOTAL	86,7	96,2	817,2	691,6	217,5	187,5	23,6	22,7

Datos en millones de euros

Los activos contabilizados por impuestos diferidos por bases imponibles negativas pendientes de compensación en las sociedades consolidadas se corresponden con bases imponibles negativas generadas como consecuencia de hechos no habituales en la gestión y es probable que se disponga de beneficios fiscales futuros contra los que aplicarlas.

Incentivos fiscales

El detalle de los incentivos fiscales de las sociedades consolidadas por integración global para los ejercicios 2021 y 2020 es el siguiente:

Modalidad	Importe aplicado en el ejercicio		Importe pendiente de aplicación		Importe no registrado	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020
	Deducción por doble imposición	5,2	9,1	0,7	0,8	—
Creación de empleo	—	—	—	—	—	—
Otros	28,7	33,0	18,2	17,9	—	—
TOTAL	33,9	42,2	18,9	18,7	—	0,8

Datos en millones de euros

El Grupo de consolidación fiscal nº 9/85 se acogió en ejercicios pasados a la reducción por reserva de capitalización prevista en el artículo 25 de la Ley 27/2014, del Impuesto sobre Sociedades, dando lugar a una minoración en la cuota consolidada de cada ejercicio. Dicho beneficio fiscal está condicionado a que exista un incremento de fondos propios en el ejercicio que se mantenga durante un plazo de cinco años, así como a la constitución de una reserva por el importe de la reducción, equivalente al menos al 10% de dicho incremento, que será indisponible durante el mismo plazo de cinco años. El detalle de los incrementos de fondos propios y reservas dotadas en los últimos ejercicios, sujetos al requisito de mantenimiento, es el siguiente:

Ejercicio	Incremento de Fondos propios	Reserva indisponible
2015	324,9	35,0
2016	94,7	12,0
2017	18,6	1,9

Datos en millones de euros

Comprobaciones tributarias

Durante los ejercicios 2020 y 2021 se han desarrollado en España actuaciones de comprobación, iniciadas en 2017, en relación con el Grupo Fiscal nº 9/85, que afectaron a MAPFRE, S.A., como sociedad dominante, y a MAPFRE ESPAÑA, MAPFRE VIDA, MAPFRE INTERNACIONAL, MAPFRE RE, MAPFRE ASISTENCIA, MAPFRE GLOBAL RISKS y otras sociedades dominadas del Grupo, por el Impuesto sobre Sociedades de los ejercicios 2013 a 2016, y resto de impuestos de los ejercicios 2014 a 2016.

Como resultado de dichas actuaciones se incoaron actas en concepto de retenciones e ingresos a cuenta del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (IRPF), firmadas parcialmente en conformidad, cuyas liquidaciones fueron ingresadas a la fecha de formulación de las cuentas anuales del ejercicio 2020. Respecto de las actas firmadas en disconformidad, las liquidaciones se encuentran recurridas ante el Tribunal Económico-Administrativo Central (TEAC).

En relación con el Impuesto sobre Sociedades de los ejercicios 2013 a 2016, se firmaron, con fecha 11 de marzo de 2020, actas de conformidad y disconformidad. En cuanto a los conceptos firmados en conformidad, cuyas liquidaciones estaban ingresadas a la Hacienda Pública a 31 de diciembre de 2020, debe destacarse el reconocimiento de deducciones por doble imposición en aplicación de lo dispuesto en el artículo 30.6 del Real Decreto Legislativo 4/2004, que aprobó el Texto Refundido de la Ley del Impuesto sobre Sociedades (en vigor en los ejercicios 2013 y 2014) y Disposición Transitoria 23ª de la Ley 27/2014 del Impuesto sobre Sociedades (en vigor a partir del ejercicio 2015), así como la regularización de provisiones no deducibles que, no obstante, revierten en ejercicios posteriores. En cuanto a las actas de disconformidad, se refieren principalmente a la deducibilidad de determinados gastos de personal, de la provisión técnica para prestaciones y reserva de estabilización, la deducción por gastos en innovación tecnológica y la repercusión a filiales de cánones por el uso de la marca MAPFRE. Con fecha 30 de mayo de 2020 se formularon alegaciones contra las actas de disconformidad que fueron desestimadas por la Oficina Técnica de la Delegación Central de Grandes Contribuyentes, cuyas resoluciones se encuentran recurridas ante el TEAC. Posteriormente, con fecha 22 de diciembre de 2020, se ampliaron actuaciones inspectoras en relación con el Impuesto sobre Sociedades del ejercicio 2016, limitadas a la comprobación de determinados gastos de personal, que afectaron a algunas de las sociedades dominadas, ya regularizados en el acta de los ejercicios 2013 y 2014, y que finalizaron con la firma de un acta de disconformidad cuya liquidación se encuentra recurrida ante el TEAC.

Asimismo, por lo que respecta al Impuesto sobre el Valor Añadido de los ejercicios 2014 a 2016, el 3 de junio de 2020 se firmó un acta de conformidad en relación con la aplicación de la regla de prorrata en el Grupo de Entidades REGE número 87/2010, del que MAPFRE S.A. es sociedad dominante, ya pagada a la fecha de formulación de las cuentas anuales, y un acta de disconformidad en relación con el impacto de las operaciones de repercusión de cánones por el uso de la marca MAPFRE, que ha sido recurrida ante el TEAC.

En relación con las deudas tributarias derivadas de las actas de disconformidad resultantes de las citadas actuaciones de comprobación, MAPFRE considera, con base en el criterio de sus asesores fiscales, que existen sólidos argumentos de defensa en los procedimientos económico-administrativos en marcha, razón por la cual no se ha registrado provisión específica alguna por este concepto.

De acuerdo con la legislación vigente, las declaraciones realizadas por los diferentes tributos no podrán considerarse definitivas hasta haber sido inspeccionadas por las autoridades fiscales o haber transcurrido el plazo de prescripción (cuatro años, en el caso de las sociedades españolas).

En opinión de los Administradores y asesores de las sociedades consolidadas, la posibilidad de que puedan producirse pasivos fiscales que afecten de forma significativa a la posición financiera de las Sociedades consolidadas a 31 de diciembre de 2021 es remota.

6.21 RETRIBUCIONES A LOS EMPLEADOS Y PASIVOS ASOCIADOS

Gastos de personal

El desglose del gasto de personal de los dos últimos ejercicios se muestra en el siguiente cuadro:

Concepto	Importe	
	2021	2020
Retribuciones a corto plazo		
Sueldos y salarios	1.214,0	1.215,9
Seguridad social	235,3	240,8
Otras retribuciones	119,0	130,2
Prestaciones post-empleo	43,9	36,2
Otras retribuciones a medio plazo	—	3,9
Indemnizaciones por cese	226,0	69,8
TOTAL	1.838,2	1.696,8

Datos en millones de euros

Principales prestaciones y otros beneficios post-empleo

Planes de prestación definida

Las obligaciones por planes de prestación definida que permanecen en balance corresponden exclusivamente a personal pasivo, encontrándose los principales planes instrumentados a través de pólizas de seguro, que son valorados conforme a lo detallado en la descripción de las políticas contables.

En relación con los importes reconocidos en balance, existen obligaciones por planes de prestación definida cuyo importe asciende a 31 de diciembre de 2021 y 2020 a 39,6 y 41,8 millones de euros respectivamente, exteriorizadas íntegramente mediante pólizas suscritas con MAPFRE VIDA, por lo que no se han reconocido activos afectos a estos planes y el pasivo reconocido en el balance consolidado se encuentra registrado en el epígrafe "Provisión de seguros de vida".

Adicionalmente, existen obligaciones por compromisos por pensiones exteriorizados con pólizas de seguros afectas cuyo importe a 31 de diciembre de 2021 y 2020 asciende a 11,3 y 11,8 millones de euros respectivamente, importe coincidente con el valor del activo afecto al plan.

Las hipótesis actuariales principales usadas a la fecha de cierre de los dos últimos ejercicios han sido las siguientes: tablas de supervivencia PERM/F-2020 en 2021 y PERM/F-2000 en 2020, rentas revalorizables con el IPC anual del año anterior en ambos ejercicios (porcentaje de revalorización asegurado en póliza un 3 por 100), siendo las tasas de descuento y el rendimiento esperado de los activos afectos idénticos al tratarse de productos con casamiento de flujos.

El efecto neto en patrimonio y resultados de las pérdidas y ganancias actuariales, los costes por intereses y el rendimiento de los activos afectos al plan es nulo por netarse los importes correspondientes a las obligaciones y a los activos afectos al plan o derechos de reembolso.

Otros beneficios post-empleo

En los ejercicios 2021 y 2020 se recoge como gasto de personal el correspondiente al seguro de Vida con cobertura de fallecimiento entre los 65 y los 77 años por importe de 1,1 y 2,1 millones de euros, respectivamente. El cálculo de dicha provisión en los ejercicios 2020 y 2021 se ha realizado utilizando las tablas de mortalidad PASEM-2010 y PASEM-2020, respectivamente.

Número medio de empleados:

2021

Segmento	Consejeros y Directivos		Dirección		Técnicos		Administrativos		Total	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
IBERIA	6	—	1.201	666	2.807	2.821	624	1.856	4.638	5.343
LATAM NORTE	5	4	365	388	753	918	408	596	1.531	1.906
LATAM SUR	7	2	434	335	997	956	559	659	1.997	1.952
BRASIL	3	—	368	290	1.013	1.718	469	1.140	1.853	3.148
NORTEAMÉRICA	4	—	265	268	588	902	154	560	1.011	1.730
EURASIA	6	1	271	250	694	775	328	577	1.299	1.603
ASISTENCIA	—	1	374	227	389	414	729	1.139	1.492	1.781
GLOBAL RISKS	1	—	33	23	46	68	2	12	82	103
REASEGURO	2	—	84	50	130	148	7	27	223	225
ÁREAS CORPORATIVAS	18	5	271	140	314	251	11	71	614	467
Total número medio de empleados	52	13	3.666	2.637	7.731	8.971	3.291	6.637	14.740	18.258

Otras retribuciones a medio plazo y pagos basados en acciones

El Consejo de Administración aprobó en 2019 un plan de incentivos a medio plazo valorado y reconocido en la cuenta de resultados consolidada conforme a lo indicado en la Nota "5.19 Retribuciones a los empleados". No se ha provisionado importe alguno por este concepto por no alcanzarse los objetivos establecidos en el plan.

Durante el ejercicio 2019 se liquidó parcialmente el antiguo plan de incentivos a medio plazo aprobado en 2016, quedando pendiente de pago hasta el período 2020-2022 0,3 millones de euros a satisfacer en efectivo y 0,3 millones de euros a liquidar mediante instrumentos de patrimonio, recogidos a 31 de diciembre de 2021 en pasivo y patrimonio, respectivamente (0,7 y 0,4 millones de euros, respectivamente, a 31 de diciembre de 2020).

Número de empleados

A continuación se detallan el número medio y el número final de empleados de los dos últimos ejercicios clasificados por categorías y sexo, y su distribución por segmentos.

2020

Segmento	Consejeros y Directivos		Dirección		Técnicos		Administrativos		Total	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
IBERIA	6	—	1.177	590	2.892	2.832	650	1.884	4.725	5.306
LATAM NORTE	7	3	334	363	806	920	457	663	1.604	1.949
LATAM SUR	7	2	421	353	1.087	988	592	716	2.107	2.059
BRASIL	3	—	309	208	1.078	1.784	592	1.312	1.982	3.304
NORTEAMÉRICA	4	—	272	282	616	961	176	572	1.068	1.815
EURASIA	4	—	271	242	729	802	365	616	1.369	1.660
ASISTENCIA	—	1	431	263	470	459	856	1.382	1.757	2.105
GLOBAL RISKS	1	—	24	20	52	64	3	17	80	101
REASEGURO	2	—	70	36	153	161	9	30	234	227
ÁREAS CORPORATIVAS	19	4	207	105	395	291	17	77	638	477
Total número medio de empleados	53	10	3.516	2.462	8.278	9.262	3.717	7.269	15.564	19.003

Número de empleados al final del ejercicio:

2021

Segmento	Consejeros y Directivos		Dirección		Técnicos		Administrativos		Total	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
IBERIA	7	—	1.178	662	2.755	2.786	606	1.845	4.546	5.293
LATAM NORTE	6	4	360	377	769	952	380	593	1.515	1.926
LATAM SUR	7	2	425	328	966	949	504	652	1.902	1.931
BRASIL	3	—	361	277	1.009	1.790	445	1.031	1.818	3.098
NORTEAMÉRICA	4	—	274	272	586	886	145	542	1.009	1.700
EURASIA	6	1	285	261	677	763	310	548	1.278	1.573
ASISTENCIA	—	1	343	214	307	340	725	1.097	1.375	1.652
GLOBAL RISKS	1	—	34	23	44	72	2	11	81	106
REASEGURO	2	—	85	51	124	152	6	26	217	229
ÁREAS CORPORATIVAS	17	5	278	142	316	257	10	67	621	471
Total número de empleados	53	13	3.623	2.607	7.553	8.947	3.133	6.412	14.362	17.979

2020

Segmento	Consejeros y Directivos		Dirección		Técnicos		Administrativos		Total	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
IBERIA	6	—	1.174	592	2.866	2.838	647	1.878	4.693	5.308
LATAM NORTE	7	3	327	357	794	920	431	634	1.559	1.914
LATAM SUR	7	2	414	340	1.056	955	574	703	2.051	2.000
BRASIL	2	—	310	205	1.075	1.362	523	1.630	1.910	3.197
NORTEAMÉRICA	4	—	274	273	614	943	155	555	1.047	1.771
EURASIA	4	1	258	231	719	791	361	616	1.342	1.639
ASISTENCIA	—	2	403	253	431	439	765	1.256	1.599	1.950
GLOBAL RISKS	1	—	24	21	52	63	2	17	79	101
REASEGURO	2	—	68	36	154	161	9	29	233	226
ÁREAS CORPORATIVAS	18	4	208	105	396	290	13	77	635	476
Total número de empleados	51	12	3.460	2.413	8.157	8.762	3.480	7.395	15.148	18.582

A continuación se detalla el número de personas empleadas en España con discapacidad mayor o igual al 33% al cierre de los dos últimos ejercicios y el promedio a lo largo de los mismos, indicando las categorías a que pertenecen:

Concepto	2021		2020	
	Cierre de ejercicio	Medio	Cierre de ejercicio	Medio
Dirección	16	16	16	16
Técnicos	100	107	104	103
Administrativos	91	97	92	92
Total	207	220	212	211

6.22. RESULTADOS NETOS POR DIFERENCIAS DE CAMBIO

Las diferencias de cambio positivas diferentes a las procedentes de los instrumentos financieros valorados a valor razonable imputadas a la cuenta de resultados consolidada ascienden a 1.628,2 y 2.042,9 millones de euros en los ejercicios 2021 y 2020 respectivamente.

Las diferencias de cambio negativas diferentes a las procedentes de los instrumentos financieros valorados a valor razonable imputadas a la cuenta de resultados consolidada ascienden a 1.574,2 y 2.018,5 millones de euros en los ejercicios 2021 y 2020 respectivamente.

A continuación se presenta la conciliación de las diferencias de conversión reconocidas en patrimonio al inicio y al final del ejercicio en 2021 y 2020.

Descripción	Importe	
	2021	2020
SALDO AL INICIO DEL EJERCICIO	(1.915,7)	(1.240,2)
Diferencia neta de cambio por valoración de partidas no monetarias	0,9	(0,9)
Diferencia neta de cambio por conversión de estados financieros	138,5	(674,6)
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	(1.776,3)	(1.915,7)

Datos en millones de euros

A 31 de diciembre de 2021 y de 2020 las diferencias de cambio netas derivadas de la conversión a euros de los estados financieros de aquellas entidades del Grupo cuya moneda funcional no es el euro son:

Sociedad/Subgrupo	Área geográfica	Diferencias de conversión					
		Positivas		Negativas		Neto	
		2021	2020	2021	2020	2021	2020
Sociedades consolidadas por integración global:							
MAPFRE RE	Europa, América y resto del mundo	23,6	22,7	(48,2)	(46,5)	(24,6)	(23,8)
MAPFRE INTERNACIONAL	Europa, América y resto del mundo	461,3	300,0	(2.104,3)	(2.071,5)	(1.643,0)	(1.771,5)
OTROS	--	23,9	25,9	(116,9)	(128,7)	(93,0)	(102,8)
TOTAL		508,8	348,6	(2.269,4)	(2.246,7)	(1.760,6)	(1.898,1)

Datos en millones de euros

6.23. ACTIVOS Y PASIVOS CONTINGENTES

Al cierre de los ejercicios 2021 y 2020 y hasta la fecha de formulación de las cuentas anuales consolidadas no se tiene evidencia de la existencia de otros activos y pasivos contingentes por importes significativos diferentes de los detallados en la memoria (nota 6.9, con relación a la finalización del acuerdo con Bankia y sometimiento a arbitraje del derecho de MAPFRE a percibir de Caixabank, en los términos contractualmente previstos, de una compensación adicional del 10%, equivalente a 52,0 millones de euros antes de impuestos).

6.24. COMBINACIONES DE NEGOCIO

Durante el ejercicio 2021 no se ha producido ninguna combinación de negocios relevante.

En febrero de 2020 MAPFRE alcanzó un acuerdo con Centro Financiero BHD León, la mayor entidad financiera de la República Dominicana, por el que adquirió un 51% de la aseguradora de salud ARS Palic, que cambió su denominación por MAPFRE SALUD ARS (referente del mercado dominicano de salud con más de 900.000 clientes), conservando Centro Financiero BHD León el 49% restante. Con esta operación MAPFRE se consolidó como una de las principales aseguradoras de la República Dominicana, con cerca de 350 millones de euros en primas anuales.

En junio de 2020, MAPFRE y Banco Santander llegaron a un acuerdo para distribuir conjuntamente productos de seguros No Vida en Portugal, con la adquisición del 50,01% de la compañía existente, Popular Seguros, por parte de la filial de MAPFRE en Portugal. El acuerdo supuso la firma de un contrato para la distribución en exclusiva de nuevo negocio de determinados productos de No Vida (seguros de automóviles, multirriesgo, pymes y seguros de responsabilidad civil) a través de la red de oficinas del banco en Portugal hasta el 31 de diciembre de 2037. Este acuerdo se complementó con la adquisición del 100% de una cartera en run-off de seguros de Vida Riesgo propiedad de Santander Totta Seguros.

El valor razonable de los activos y pasivos identificables de las participaciones adquiridas en estos negocios son los siguientes:

CONCEPTO	2020	
	MAPFRE SALUD ARS	MAPFRE SANTANDER PORTUGAL
ACTIVO		
Gastos de adquisición de cartera y otros intangibles	65,5	25,1
Inversiones	47,8	—
Activos por impuestos diferidos	0,5	0,1
Participación del reaseguro en las provisiones técnicas	—	0,9
Créditos	8,0	0,7
Tesorería	8,9	13,3
Otros activos	15,0	—
TOTAL ACTIVO	145,7	40,1
PASIVO		
Provisiones técnicas	44,0	4,4
Pasivos por impuestos diferidos	17,0	5,6
Deudas	7,5	0,7
Otros pasivos	6,3	0,6
TOTAL PASIVO	74,8	11,3
Valor razonable de los activos netos	70,9	28,8
Participación adquirida	51,00 %	50,01 %
Valor razonable del porcentaje de activos netos adquiridos	36,2	14,4
Diferencia de primera consolidación	—	—
Coste de la combinación	36,2	14,4

Cifras en millones de euros

Los importes definitivos de la combinación de negocios de MAPFRE SANTANDER PORTUGAL difieren de los provisionales registrados en el ejercicio 2020 por la asignación final del precio de compra efectuada en el primer semestre de 2021 y que han supuesto un incremento del valor de los activos intangibles (acuerdo de distribución en exclusiva en la red bancaria de Banco Santander en Portugal) de 25,1 millones de euros, así como de los pasivos por impuestos diferidos y participaciones no dominantes de 5,6 y 9,7 millones de euros, respectivamente; con lo que la diferencia de primera consolidación se ha reducido a cero. Como el efecto de esta diferencia en los resultados y patrimonio atribuido a los accionistas de la Sociedad dominante es nulo, no se ha procedido a la reexpresión de las cifras comparativas del ejercicio 2020.

Los valores razonables detallados anteriormente difieren de los valores en los libros de la entidad antes de la combinación, principalmente por los gastos de adquisición de cartera y sus correspondientes pasivos por impuestos diferidos, no registrados en sus libros.

6.25. TRANSACCIONES CON PARTES VINCULADAS

La totalidad de las transacciones con partes vinculadas han sido realizadas en condiciones de mercado.

Además de las transacciones detalladas en el resto de Notas de las Cuentas Anuales Consolidadas, a continuación se describen los saldos y transacciones entre entidades del Grupo.

Operaciones con empresas del Grupo

A continuación se detallan las operaciones efectuadas entre empresas del Grupo, cuyo efecto en resultados es nulo por haber sido eliminadas en el proceso de consolidación:

Concepto	2021	2020
Servicios recibidos/prestados y otros gastos/ingresos	631,2	539,8
Gastos/ingresos de inversiones inmobiliarias	24,1	23,5
Gastos/ingresos de inversiones y cuentas financieras	24,3	25,8
Dividendos distribuidos	1.340,3	1.134,7

Datos en millones de euros

El coste de adquisición de todas las combinaciones del ejercicio 2020 ha sido satisfecho íntegramente, no existiendo a 31 de diciembre de 2021 y 2020 importe alguno pendiente de pago.

Los gastos directamente atribuibles a las combinaciones descritas, en concepto de honorarios de profesionales independientes, abogados y asesoría financiera, no son significativos y fueron contabilizados como gastos en la cuenta de resultados consolidada.

La fecha de incorporación al grupo consolidable de las anteriores combinaciones fue el 1 de enero de 2020; habiendo contribuido en dicho ejercicio con 196,6 millones de euros a las primas del Grupo y con 5,8 millones de euros al resultado neto atribuible a la Sociedad dominante.

Las combinaciones de negocio de coste no significativo llevadas a cabo durante los ejercicios 2021 y 2020 se relacionan en Anexo 1.

Operaciones de reaseguro y coaseguro

A continuación se detallan las operaciones de reaseguro y coaseguro efectuadas entre empresas del Grupo, eliminadas en el proceso de consolidación:

Concepto	2021	2020
Primas cedidas/aceptadas	2.840,2	2.560,9
Prestaciones	1.429,9	1.527,7
Variación de provisiones técnicas	96,7	5,8
Comisiones	528,5	541,7

Datos en millones de euros

En el cuadro siguiente se detallan los saldos con reaseguradoras y cedentes, depósitos constituidos y provisiones técnicas por operaciones de reaseguro con empresas del Grupo eliminados en el proceso de consolidación.

Concepto	2021	2020
Créditos y deudas	240,4	286,2
Depósitos	59,8	57,8
Provisiones técnicas	3.120,3	3.020,3

Datos en millones de euros

Información relativa a entidades dependientes

A continuación se reflejan los dividendos distribuidos por entidades dependientes con participaciones no dominantes relevantes y el resultado del ejercicio de estas sociedades individualmente consideradas (antes de eliminaciones de consolidación) atribuible a las participaciones no dominantes:

Entidad dependiente	Dividendos distribuidos				Resultado atribuible a participaciones no dominantes	
	Participación Dominante		Participación No Dominante			
	2021	2020	2021	2020	2021	2020
BB MAPFRE PARTICIPAÇÕES, S.A.	47,1	47,9	141,1	144,6	152,7	144,5
BANKINTER SEGUROS DE VIDA, S.A.	25,0	48,5	25,0	48,5	32,5	29,2
MAPFRE BHD COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A.	6,4	7,9	6,2	7,5	7,0	8,7
CAJA CASTILLA LA MANCHA VIDA Y PENSIONES, S.A.	3,7	9,9	3,7	9,9	7,6	9,2
MAPFRE PERÚ VIDA, COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A.	3,7	7,4	1,7	3,3	1,2	5,3
MAPFRE RE COMPAÑÍA DE REASEGUROS, S.A.	54,0	—	3,6	—	8,9	0,7
BANKIA VIDA S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS	—	26,0	—	25,0	—	61,6

Datos en millones de euros

A continuación se detallan las principales magnitudes correspondientes a entidades dependientes y negocios conjuntos relevantes relacionados con la actividad aseguradora:

- Balance

Entidad	Inversiones		Créditos		Total activo		Patrimonio neto		Provisiones Técnicas	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020
Dependiente										
MAPFRE VIDA SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS Y REASEGUROS SOBRE LA VIDA HUMANA	13.241,5	14.064,1	216,9	208,5	16.558,6	16.637,7	1.678,4	1.534,0	11.990,4	12.567,7
MAPFRE ESPAÑA COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	6.158,9	6.367,7	899,2	886,3	9.702,4	9.663,2	2.494,8	2.575,0	5.839,2	5.812,0
MAPFRE RE COMPAÑÍA DE REASEGUROS, S.A.	5.296,5	4.720,6	524,9	813,5	9.274,5	8.601,4	1.763,5	1.726,6	6.794,3	5.924,8
M.S.V. LIFE P.L.C.	2.424,3	2.281,0	0,4	1,2	2.723,3	2.563,6	222,1	161,3	2.326,5	2.249,0
BANKINTER SEGUROS DE VIDA, S.A.	1.768,9	1.800,8	40,7	37,7	2.159,3	2.126,2	145,5	130,1	1.247,4	1.383,7
THE COMMERCE INSURANCE COMPANY	1.394,8	1.347,3	326,6	325,3	2.516,3	2.358,6	875,5	783,5	1.397,9	1.302,9
COMPANHIA DE SEGUROS ALIANÇADO BRASIL, S.A.	1.196,3	1.063,1	784,6	805,8	2.870,4	2.548,4	244,4	243,8	1.975,8	1.656,9
Subtotal Dependientes	31.481,2	31.644,6	2.793,3	3.078,5	45.804,8	44.499,1	7.424,2	7.154,4	31.571,5	30.897,1
Negocio Conjunto										
SOLUNION SEGUROS DE CREDITO S.A.	111,1	79,7	88,7	70,3	551,6	472,4	125,5	118,8	263,7	241,0
Subtotal Negocios Conjuntos	111,1	79,7	88,7	70,3	551,6	472,4	125,5	118,8	263,7	241,0

Datos en millones de euros

- Cuenta de resultados

Entidad	Ingresos				Resultados					
	Del negocio asegurador		Totales		Del negocio asegurador		De las operaciones		De la cuenta global	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020
Dependiente										
MAPFRE VIDA SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS Y REASEGUROS SOBRE LA VIDA HUMANA	2.854,2	2.094,9	2.873,2	2.118,0	292,0	210,7	271,3	206,8	261,2	241,0
MAPFRE ESPAÑA COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	4.964,9	4.569,1	5.792,0	5.347,7	423,6	349,4	330,5	266,3	175,9	365,6
MAPFRE RE COMPAÑÍA DE REASEGUROS, S.A.	4.960,7	5.102,9	7.479,6	7.366,5	182,3	15,1	142,2	10,9	94,5	30,4
M.S.V. LIFE P.L.C.	535,1	436,9	538,2	440,5	16,6	15,0	10,9	10,3	10,9	10,3
BANKINTER SEGUROS DE VIDA, S.A.	334,9	341,1	348,2	353,0	87,2	78,4	65,0	58,4	65,4	57,5
THE COMMERCE INSURANCE COMPANY	1.032,0	1.014,4	1.416,4	1.350,8	143,7	95,5	128,7	76,4	128,7	76,4
COMPANHIA DE SEGUROS ALIANÇADO BRASIL, S.A.	1.332,8	1.213,4	1.814,9	1.673,1	286,2	310,9	214,3	231,1	197,7	228,7
Subtotal Dependientes	16.014,6	14.772,8	20.262,5	18.649,6	1.431,6	1.075,0	1.162,9	860,2	934,3	1.009,9
Negocio Conjunto										
SOLUNION SEGUROS DE CREDITO S.A.	39,2	33,1	247,6	254,8	15,9	11,8	9,1	6,2	6,8	3,4
Subtotal Negocios Conjuntos	39,2	33,1	247,6	254,8	15,9	11,8	9,1	6,2	6,8	3,4

Datos en millones de euros

Se detallan a continuación las principales magnitudes correspondientes a entidades dependientes y negocios conjuntos relevantes relacionados con la actividad no aseguradora:

- Balance

Entidad	Activos corrientes		Total activos		Patrimonio neto		Pasivos corrientes	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020
Dependiente								
MAPFRE INMUEBLES, S.G.A.	149,8	151,6	633,4	625,6	499,8	478,1	132,6	146,5
MAPFRE INVERSIÓN SOCIEDAD DE VALORES S.A.	67,4	63,7	200,2	196,5	143,4	144,1	50,8	46,7
FUNESPAÑA, S.A.	59,9	213,4	212,0	214,6	138,2	132,3	67,9	77,4
MAPFRE TECH	44,2	33,5	88,7	78,4	20,9	18,8	62,2	52,0
Subtotal Dependientes	321,3	462,2	1.134,3	1.115,1	802,3	773,3	313,5	322,6

Datos en millones de euros

- Cuenta de resultados

Entidad	Ingresos		Resultados			
	2021	2020	De las operaciones		De la cuenta global	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020
Dependiente						
MAPFRE INMUEBLES, S.G.A.	47,6	20,5	21,6	(23,2)	21,6	(23,2)
MAPFRE INVERSIÓN SOCIEDAD DE VALORES S.A.	94,8	83,5	41,4	36,1	43,9	37,6
FUNESPAÑA, S.A.	106,9	77,6	6,2	5,5	6,1	5,5
MAPFRE TECH	212,3	199,2	1,5	0,8	1,5	0,8
Subtotal Dependientes	461,6	380,8	70,7	19,2	73,1	20,7

Datos en millones de euros

Información relativa a acuerdos conjuntos y entidades asociadas

Durante los ejercicios 2021 y 2020 MAPFRE PARTICIPACIONES no ha recibido de SOLUNION importes en concepto de dividendos.

El coste y el valor razonable de la participación en el negocio conjunto SOLUNION a cierre del ejercicio es de 37,1 y 63,1 millones de euros, respectivamente (37,1 y 59,4 millones de euros, respectivamente en 2020). En el siguiente cuadro se refleja la información complementaria correspondiente a los negocios conjuntos:

Negocio Conjunto	Efectivo y equivalentes de efectivo		Pasivos Financieros		Amortización		Intereses				Gastos o ingresos por impuesto sobre ganancias	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020	Ingresos		Gastos		2021	2020
							2021	2020	2021	2020		
SOLUNION SEGUROS DE CREDITO S.A.	11,4	10,4	—	—	—	0,6	1,3	1,8	1,3	1,6	(3,9)	(3,3)
TOTAL	11,4	10,4	—	—	—	0,6	1,3	1,8	1,3	1,6	(3,9)	(3,3)

Datos en millones de euros

La información correspondiente a las principales magnitudes de las entidades asociadas más relevantes se refleja en el Anexo 2 de la memoria.

Remuneraciones del personal clave de la dirección

- Consejo de Administración y otros Comités Delegados

En el cuadro siguiente se detalla la retribución devengada en los dos últimos ejercicios por los miembros del Consejo de Administración de la Sociedad dominante:

Concepto	Importe	
	2021	2020
Retribuciones a corto plazo		
Sueldos	2,6	2,6
Retribución variable a corto plazo	2,5	2,2
Asignaciones fijas	2,8	2,8
Dietas	0,1	—
Otros conceptos	0,2	0,2
Retribución variable a medio plazo	—	—
TOTAL RETRIBUCIONES	8,2	7,8
Otras retribuciones		
Seguros de vida	0,1	0,1

Datos en millones de euros

La retribución básica de los Consejeros Externos consiste en una asignación fija anual por la pertenencia al Consejo de Administración, cuyo importe ha sido de 110.000 euros en 2021 y 2020. La Vicepresidencia -Consejero Coordinador tiene una asignación fija anual de 220.000 euros, en 2021 y 2020. Los miembros de la Comisión Delegada reciben 10.000 euros y además tienen una dieta por asistencia de 3.000 euros, en 2021 y 2020. Dicha cantidad asciende, en el caso de la presidencia del Comité de Auditoría y Cumplimiento a 68.000 euros en 2021 y 2020. Para la presidencia de otros Comités Delegados asciende a 60.000 euros en 2021 y 2020. La retribución de los miembros del Comité de Auditoría y Cumplimiento asciende a 48.000 euros en 2021 y 2020. Para los miembros de otros Comités Delegados asciende a 39.000 euros en 2021 y 2020.

Aquellos que son miembros de los Consejos de Administración de entidades aseguradoras de España reciben una asignación fija que asciende a 48.000 euros 2021 y 2020. La vicepresidencia externa en los Consejos de Administración de entidades en España recibe 59.000 euros en 2021 y 2020. Los miembros de Comisiones Directivas 11.000 euros 2021 y 2020.

Además tienen establecido un Seguro de Vida para caso de muerte, con un capital asegurado de 150.253 euros, y disfrutan de algunas de las ventajas reconocidas al personal, como el seguro de enfermedad.

Los consejeros ejecutivos (entendiéndose como tales tanto los ejecutivos de la propia Sociedad dominante como los que desempeñan funciones ejecutivas en otras entidades del Grupo MAPFRE) perciben las retribuciones establecidas en sus contratos, que incluyen sueldo fijo, incentivos de cuantía variable vinculados a los resultados, seguros de vida e invalidez y otras compensaciones establecidas con carácter general para el personal del Grupo; además existen complementos de pensiones para caso de jubilación, exteriorizados a través de un seguro de vida, todo ello dentro de la política retributiva establecida por el Grupo para sus Altos Directivos, sean o no consejeros. Como aportación a planes de aportación definida se han registrado como gasto del ejercicio 4,4 millones de euros en 2021 (4,6 millones en 2020), ascendiendo el importe de los derechos acumulados a 36,9 y 32,1 millones de euros a 31 de diciembre de 2021 y 2020, respectivamente.

Los consejeros ejecutivos no perciben la asignación fija establecida para los consejeros externos.

Respecto a las retribuciones variables a corto plazo devengadas en el presente ejercicio y en anteriores, al cierre del ejercicio 2021 se encuentran pendientes de pago 3,8 millones de euros, (3,3 millones de euros en 2020).

Adicionalmente, el Consejo de Administración de MAPFRE S.A. a propuesta del Comité de Nombramientos y Retribuciones de la entidad, aprobó el 10 de febrero de 2021 y el 11 de febrero de 2020, para un determinado colectivo clave de la compañía, un componente adicional a corto plazo vinculados conjuntamente al Return on Equity (ROE) y al Ratio Combinado Global, siendo el importe devengando de 0,6 millones de euros, tanto en 2021 y en 2020, para los miembros del Consejo de Administración incluidos en este plan. Asimismo, en el año 2021 se devengaron otras remuneraciones que corresponden a otros conceptos no recurrentes por importe de 1,1 millones de euros.

La remuneración básica de los consejeros externos es aprobada por la Junta General a propuesta del Consejo de Administración, y previo informe del Comité de Nombramientos y Retribuciones. El importe de la retribución contractual de los consejeros ejecutivos y la asignación fija por pertenencia a Consejos o Comités Delegados son aprobadas por el Consejo de Administración, previo informe del citado Comité.

A continuación se detallan las remuneraciones de los dos últimos ejercicios:

Concepto	Importe	
	2021	2020
Nº miembros alta dirección	9	9
Retribución fija	2,6	2,6
Retribución variable	1,7	1,5
Otros conceptos	0,3	0,3
TOTAL RETRIBUCIONES	4,6	4,4
Seguros de vida	0,04	0,03

Datos en millones de euros

Respecto a las retribuciones variables a corto plazo devengadas en el presente ejercicio y en anteriores, al cierre del ejercicio 2021 se encuentran pendientes de pago 2,4 millones de euros, (2,3 millones de euros en 2020).

Adicionalmente, el Consejo de Administración de MAPFRE S.A. a propuesta del Comité de Nombramientos y Retribuciones de la entidad, aprobó el 10 de febrero de 2021 y el 11 de febrero de 2020, para un determinado colectivo clave de la compañía, un componente adicional a corto plazo vinculado conjuntamente al Return on Equity (ROE) y al Ratio Combinado Global, siendo el importe devengando de 0,6 millones de euros, tanto en 2021 como en 2020, para los miembros de la Alta Dirección incluidos en este plan.

Por otra parte, como aportación a planes de aportación definida se han registrado en 2021 como gasto del ejercicio 1,8 millones de euros (1,3 millones de euros en 2020), ascendiendo el importe de los derechos acumulados a 11,6 y 8,8 millones de euros a 31 de diciembre de 2021 y 2020 respectivamente.

6.26. COVID-19

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

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

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

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

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

Impactos en la cuenta de Resultados Consolidada

A continuación se incluye un detalle de los impactos más relevantes en los resultados del Grupo derivados de la crisis del COVID-19:

Siniestralidad

La siniestralidad directa incurrida y declarada al cierre del ejercicio derivada de siniestros imputables directamente al COVID-19 se detalla a continuación:

Ramos	2021	2020
	Importe	Importe
Salud	88,7	58,8
Decesos	15,0	30,0
Vida Riesgo	278,8	83,5
Asistencia en Viaje (seguro de viaje)	8,0	23,2
Otros ramos (Hogar, Multirriesgo,...)	17,7	13,7
IBNR	—	44,1
TOTAL SEGUROS	408,2	253,3
Reaseguro aceptado	52,1	113,4
TOTAL	460,3	366,7

Cifras en millones de euros

Por Unidades de Negocio la composición de la siniestralidad (excluyendo IBNR) es la siguiente:

Unidades de negocio	2021	2020
	Importe	Importe
IBERIA	32,7	39,1
LATAM NORTE	130,1	63,3
LATAM SUR	42,7	33,5
BRASIL	188,7	46,2
NORTEAMERICA	2,7	0,8
EURASIA	3,3	3,1
TOTAL SEGUROS	400,2	186,0
REASEGURO	52,1	113,4
ASISTENCIA	8,0	23,2
TOTAL	460,3	322,6

Cifras en millones de euros

Gastos

MAPFRE ha movilizado recursos y ha adoptado medidas de ayuda destinadas a garantizar la protección del personal frente a la pandemia del COVID-19, así como a asegurar la continuidad del negocio. El importe de los gastos incurridos en el Grupo, durante el año 2021, asociados a estas medidas ha ascendido a 3,8 millones de euros.

Evolución Ratio Combinado

Se detalla a continuación el ratio combinado por ramos :

Ramos	Ratio Combinado	
	2021	2020
Autos	100,8 %	91,7 %
Salud y Accidentes	100,1 %	94,1 %
Seguros Generales	90,8 %	92,5 %
Decesos	100,5 %	112,1 %
Asistencia en Viaje	107,4 %	102,3 %
Vida Riesgo	94,6 %	85,4 %

Como se puede observar se ha producido un empeoramiento del ratio combinado de Autos con respecto al mismo periodo del ejercicio anterior, como consecuencia de la eliminación de las restricciones a la movilidad y la vuelta a la relativa normalidad. Por otro lado, se observa una mejora en los ramos de Seguros Generales y de Decesos. Por el contrario, el ratio combinado de los ramos de Vida Riesgo y Salud aumenta de forma importante, debido principalmente a la elevada siniestralidad por COVID-19 en Latinoamérica.

Efectos en el Balance Consolidado y en la Solvencia del Grupo

No se han producido cambios significativos de calificación crediticia en la cartera de inversiones financieras del Grupo (ver Nota 7, riesgo de crédito) y no han existido problemas relevantes en el cobro de las primas a asegurados y reaseguradores ni en la recuperabilidad de los impuestos diferidos de activo.

Como consecuencia de la situación extraordinaria debido a la pandemia COVID-19, el supervisor de seguros ha solicitado un recálculo trimestral del SCR a lo largo del año 2021, permitiendo a su vez estimaciones en el cálculo. Las actualizaciones de la posición de solvencia realizadas por el Grupo durante el ejercicio muestran que el ratio de Solvencia II mantiene la gran solidez y resiliencia del balance de MAPFRE, así como su capacidad de gestión continuada.

6.27. HECHOS POSTERIORES

El 7 de enero de 2022 se ha cerrado la venta de Mapfre Insurance Services Australia a Europ Assistance. Con esta operación se concluye la salida de MAPFRE del mercado australiano, principalmente enfocado en la comercialización de Seguros de Viaje. El importe acordado por la venta prevé un pago mínimo de 6,5 millones de dólares australianos. Se prevé igualmente potenciales pagos adicionales en función de cómo evolucione el volumen de negocio de la compañía vendida en el ejercicio de 2022. Esta operación aportaría una plusvalía mínima cercana a 3,4 millones de euros.

El pasado 14 de enero MAPFRE S.A. procedió a la devolución de las líneas de crédito por un importe total de 155,9 millones de euros, que sirvieron para financiar temporalmente la recompra de deuda efectuada el día 14 de diciembre de 2021 y que fue inmediatamente amortizada.

7. GESTIÓN DE RIESGOS

El Consejo de Administración de MAPFRE S.A. establece el nivel de riesgo que el Grupo está dispuesto a asumir para poder llevar a cabo sus objetivos de negocio sin desviaciones relevantes, incluso en situaciones adversas. Ese nivel, articulado en sus límites aplicables a la toma de riesgos, configura el Apetito de Riesgo del Grupo MAPFRE.

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

Para garantizar la administración eficaz de los riesgos el Grupo ha desarrollado un conjunto de políticas para la gestión y control de los principales riesgos. La Política de Gestión de Riesgos fija el marco para la gestión de riesgos y, a su vez, para el desarrollo de las políticas sobre riesgos específicos. Todas ellas:

- Establecen las pautas generales, los principios básicos y el marco general de actuación para el tipo de riesgo, asegurando una aplicación coherente en el Grupo.
- Asignan las responsabilidades y definen las estrategias, procesos y procedimientos de información necesarios para la identificación, medición, vigilancia, gestión y notificación de los riesgos a los que hacen referencia.
- Fijan las líneas de reporte y los deberes de comunicación del área responsable del riesgo.

La gestión de riesgos es una responsabilidad local. Desde el Área de Gestión de Riesgos del Grupo se tratan todos los aspectos significativos relativos a la gestión de riesgos correspondientes al Grupo, así como los aspectos relevantes de las distintas entidades legales pertenecientes al mismo, marcando directrices y criterios de referencia. Respetando el marco de actuación establecido por el Grupo, las entidades tienen autonomía y responsabilidad para estructurar su Sistema de Gestión de Riesgos de acuerdo a la normativa aplicable y a la complejidad de su perfil de riesgo.

Los Órganos de Gobierno reciben información relativa a la cuantificación de los principales riesgos a los que está expuesto el Grupo y de los recursos de capital disponibles para hacer frente a ellos, así como información relativa al cumplimiento de los límites fijados en el Apetito de Riesgo.

El capital asignado se fija con carácter general de manera prospectiva, en función de los presupuestos del ejercicio siguiente, y se revisa periódicamente a lo largo del año en función de la evolución de los riesgos, para garantizar el cumplimiento de los límites establecidos en el Apetito de Riesgo.

La exposición a los tipos de riesgo procedentes de los instrumentos financieros del Grupo y contratos de seguro, así como los procesos y métodos utilizados para su gestión y medición están descritos en los epígrafes A), B), C) y D) correspondientes a esta nota.

A. RIESGO DE SEGURO

1. Sensibilidad al riesgo de seguro

Este análisis de sensibilidad mide el efecto en el capital de las fluctuaciones al alza y a la baja de los factores condicionantes del riesgo de seguro (número de riesgos asegurados, valor de la prima media, frecuencia y coste siniestral). Una medida de sensibilidad al riesgo de seguro de No Vida es el efecto que tendría en el resultado del ejercicio, y consecuentemente en el patrimonio neto, la variación de un punto porcentual del ratio combinado. En el cuadro siguiente se muestra este efecto junto con el índice de volatilidad de dicho ratio, calculado en función de la desviación típica del mismo en un horizonte temporal de cinco años:

Unidades de Negocio	Efecto en los resultados de una variación del 1% del ratio combinado		Índice de volatilidad del ratio combinado
	2021	2020	
Seguros			
- IBERIA	28,9	33,7	2,6 %
- LATAM	22,3	20,3	3,1 %
- INTERNACIONAL	16,7	18,8	2,2 %
Reaseguro	23,1	18,9	2,3 %
Asistencia	(0,9)	4,1	2,3 %
Global Risks	1,5	1,5	16,8 %
CONSOLIDADO	99,4	93,2	1,2 %

Datos en millones de euros

En el caso del negocio de Vida, MAPFRE lleva a cabo la medición y gestión de los factores condicionantes del riesgo de seguro que considera los siguientes aspectos:

- Mortalidad
- Morbilidad

- Revisión
- Gastos
- Caída
- Catastrófico

El Grupo calcula el Capital de Solvencia Obligatorio (SCR) de acuerdo a los requerimientos de la fórmula estándar para todos los riesgos excepto para el subriesgo de longevidad de la entidad MAPFRE VIDA, que es calculado con un modelo interno parcial aprobado por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones en España.

Del análisis de sensibilidad realizado sobre las principales variables técnicas (mortalidad, invalidez, gastos y caídas) en las principales aseguradoras de Vida del Grupo, no se ponen de manifiesto desviaciones relevantes sobre las provisiones de seguros de Vida y, por tanto, sobre los fondos propios de dichas entidades ni del Grupo.

La dotación adecuada de las provisiones técnicas es uno de los principios básicos de la gestión aseguradora del Grupo. Las provisiones técnicas son calculadas por los equipos actuariales de las entidades y su importe se valida por una parte independiente que no ha participado en el cálculo. La constitución de provisiones técnicas está regulada por una política específica.

Las principales metodologías actuariales consideradas adecuadas, aplicables y pertinentes para el cálculo de las Provisiones técnicas bajo Solvencia II por el Grupo MAPFRE son:

- Para los seguros de No Vida:
 - Combinaciones de métodos deterministas generalmente aceptados para el desarrollo de la siniestralidad última a partir de la selección de factores para el desarrollo de frecuencias y costes medios.
 - Métodos estocásticos para la determinación de la siniestralidad asumiendo una función de distribución de la probabilidad.

- Para los seguros de Vida:
 - Cálculo póliza a póliza del valor actual esperado de los compromisos adquiridos en base a información estadística existente sobre la mortalidad, longevidad, incapacidad, etc
 - Proyecciones a partir de agrupaciones de pólizas homogéneas o 'model points' en aquellos casos en los que los cálculos de los flujos de caja póliza a póliza son desproporcionados en relación a la naturaleza y complejidad de los riesgos de la entidad, y siempre y cuando la proyección no desvirtúe los resultados obtenidos.
 - Cálculos estocásticos, en su caso, para reconocer el valor temporal de las opciones y garantías.

2. Concentraciones del riesgo de seguro

El Grupo cuenta con un elevado grado de diversificación de su riesgo de seguro al operar en la práctica totalidad de los ramos en España y contar con una amplia presencia en los mercados internacionales.

El Grupo aplica un sistema de procedimientos y límites que le permiten controlar el nivel de concentración del riesgo de seguro.

Es una práctica habitual el uso de contratos de reaseguro como elemento mitigador del riesgo de seguro derivado de concentraciones o acumulaciones de garantías superiores a los niveles máximos de aceptación.

2.a) Importe de primas por riesgo

En los cuadros siguientes se muestra el desglose de las primas emitidas del seguro directo y el reaseguro aceptado clasificadas en función del tipo de negocio suscrito para los dos últimos ejercicios:

Ejercicio 2021

Concepto	Reaseguro aceptado				Seguro directo				
	No Vida			Total	Riesgo catastrófico	Otros riesgos			Total
	Vida	Riesgo catastrófico	Otros riesgos			Vida	Autos	Otros	
Primas emitidas seguro directo	—	—	—	—	491,8	4.252,2	5.335,8	8.047,8	18.127,6
Primas reaseguro aceptado	630,0	404,4	2.992,6	4.027,0	—	—	—	—	—

Datos en millones de euros

Ejercicio 2020

Concepto	Reaseguro aceptado				Seguro directo				
	Vida	No Vida		Total	Riesgo catastrófico	Otros riesgos			Total
		Riesgo catastrófico	Otros riesgos			Vida	Autos	Otros	
Primas emitidas seguro directo	—	—	—	—	467,7	3.813,9	5.542,9	6.942,9	16.767,3
Primas reaseguro aceptado	553,7	333,7	2.827,5	3.714,9	—	—	—	—	—

Datos en millones de euros

2.b) Importe de primas por productos y segmentos

En los cuadros siguientes se muestra el desglose de las primas emitidas del seguro directo y reaseguro aceptado por productos y segmentos de los dos últimos ejercicios:

Ejercicio 2021

Productos	IBERIA	LATAM NORTE	LATAM SUR	BRASIL	NORTEAMÉRICA	EURASIA	ASISTENCIA	GLOBAL RISKS	REASEGURO	ÁREAS CORPORATIVAS Y AJUSTES CONSOLIDACIÓN	Total
Vida	2.097,6	403,8	265,4	1.154,6	0,8	335,0	—	—	—	0,3	4.257,5
Autos	2.258,6	244,1	388,7	461,4	1.282,2	749,1	3,6	—	—	(3,0)	5.384,7
Hogar y otros riesgos sencillos	1.055,2	122,7	92,8	355,7	632,7	91,3	—	—	—	(0,6)	2.349,8
Salud	672,4	480,0	68,3	0,3	43,1	102,9	—	—	—	7,0	1.374,0
Accidentes	105,8	13,5	95,7	—	2,0	5,4	—	—	—	0,2	222,6
Otros No Vida	1.406,8	923,6	706,8	1.368,1	112,3	77,1	482,8	—	—	(348,9)	4.728,6
Reaseguro	—	—	—	—	—	—	—	1.283,0	4.991,6	(2.437,2)	3.837,4
TOTAL	7.596,4	2.187,7	1.617,7	3.340,1	2.073,1	1.360,8	486,4	1.283,0	4.991,6	(2.782,2)	22.154,6

Datos en millones de euros

Ejercicio 2020

Productos	IBERIA	LATAM NORTE	LATAM SUR	BRASIL	NORTEAMÉRICA	EURASIA	ASISTENCIA	GLOBAL RISKS	REASEGURO	ÁREAS CORPORATIVAS Y AJUSTES CONSOLIDACIÓN	Total
Vida	1.676,9	424,1	226,3	1.209,5	2,3	279,7	—	—	—	0,1	3.818,8
Autos	2.234,6	230,7	345,4	443,5	1.350,7	928,0	68,0	—	—	(67,6)	5.533,3
Hogar y otros riesgos sencillos	1.013,4	118,6	184,3	322,7	626,7	84,4	—	—	—	(10,1)	2.339,9
Salud	611,7	443,3	72,7	0,4	48,5	111,4	—	—	—	1,6	1.289,6
Accidentes	103,0	12,6	75,0	—	1,7	5,7	—	—	—	0,1	198,0
Otros No Vida	1.359,3	345,4	546,8	1.109,3	68,0	74,2	551,0	—	—	(330,4)	3.723,6
Reaseguro	—	—	—	—	—	—	—	1.255,8	4.430,7	(2.107,5)	3.579,0
TOTAL	6.998,9	1.574,6	1.450,5	3.085,4	2.097,9	1.483,4	618,9	1.255,8	4.430,7	(2.514,0)	20.482,2

Datos en millones de euros

2.c) Importe de primas por monedas

En el cuadro siguiente se muestra el desglose por monedas de las primas emitidas del seguro directo para los dos últimos ejercicios.

Moneda	Ejercicio	
	2021	2020
Euros	8.567,3	8.000,5
Dólar USA	3.843,8	3.439,6
Real brasileño	3.340,1	3.085,4
Peso mexicano	572,1	534,8
Peso argentino	131,1	99,9
Bolívar digital	13,4	5,8
Lira turca	209,2	230,5
Peso colombiano	268,7	238,7
Peso chileno	158,5	136,9
Libra esterlina	41,9	125,6
Sol peruano	292,7	290,3
Rupia Indonesia	36,0	34,7
Otras monedas	652,8	544,8
TOTAL	18.127,6	16.767,3

Datos en millones de euros

3. Siniestralidad

En la Nota 6.13 de la memoria "Provisiones Técnicas" en su apartado 3.4 se ofrece información sobre la evolución de la siniestralidad.

B. RIESGO DE CRÉDITO

1. Riesgo de crédito derivado de contratos de reaseguro

En el cuadro siguiente se muestra el desglose de los créditos frente a reaseguradores en los dos últimos ejercicios:

Reaseguro cedido y retrocedido	Valor contable	
	2021	2020
· Provisión para seguros de Vida	54,4	55,6
· Provisión para prestaciones	4.142,8	3.738,4
· Otras provisiones técnicas	0,5	2,6
· Créditos por operaciones de reaseguro cedido y retrocedido	381,2	394,4
· Deudas por operaciones de reaseguro cedido y retrocedido	(892,1)	(690,1)
TOTAL POSICIÓN NETA	3.686,8	3.500,9

Datos en millones de euros

En el cuadro siguiente se muestra el desglose de los créditos frente a reaseguradores en base al nivel de solvencia financiera:

Nivel (*)	Valor contable	
	2021	2020
AAA	648,2	1.166,9
AA	892,0	994,1
A	1.239,6	363,6
BBB	153,2	317,4
BB O MENOR	116,7	82,4
SIN CALIFICACION CREDITICIA	637,2	576,4
TOTAL POSICIÓN NETA	3.686,8	3.500,9

Datos en millones de euros

(*) Según criterio local

En el cuadro siguiente se detalla el tipo y la cuantía de las garantías otorgadas por los reaseguradores en los dos últimos ejercicios:

Tipo de garantía	Importe	
	2021	2020
Cartas de crédito	110,5	94,4
Garantías	—	—
Pignoración de activos	—	—
Otras garantías	22,1	17,0
TOTAL	132,6	111,4

Datos en millones de euros

Los saldos correspondientes a los créditos por operaciones de seguro directo y coaseguro ascienden a 3.892,0 y 3.477,3 millones de euros a 31 de diciembre de 2021 y 2020, respectivamente. La pérdida estimada por su deterioro se refleja en la cuenta de resultados conforme a lo señalado en la política contable 5.9.

2. Riesgo de crédito derivado de otros instrumentos financieros

A continuación se muestra el desglose de la cartera de valores de renta fija, híbridos, depósitos y tesorería en base a la capacidad de pago de los emisores de valores de renta fija y de las entidades financieras para los dos últimos ejercicios:

Capacidad de pago de los emisores (*)	Valor contable							
	Cartera a vencimiento		Cartera disponible para la venta		Cartera de negociación		Tesorería	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020
AAA	1.054,2	1.107,2	2.477,0	3.081,4	1.158,8	788,4	182,2	177,7
AA	83,2	47,6	2.919,9	3.164,4	346,1	316,4	147,0	173,1
A	27,4	184,7	13.607,0	14.761,9	566,0	456,1	1.845,1	1.208,1
BBB	167,6	29,6	6.553,5	6.223,1	759,9	848,5	402,5	546,5
BB O MENOR	30,5	42,8	289,3	257,8	43,0	25,2	74,1	83,8
SIN CALIFICACION CREDITICIA	142,3	145,2	284,7	270,5	202,7	96,5	236,7	229,8
TOTAL	1.505,2	1.556,9	26.131,4	27.759,1	3.076,5	2.531,1	2.887,6	2.418,9

Datos en millones de euros

(*) Según criterio local

3. Valores de renta fija en mora

A 31 de diciembre de 2021 y 2020 no existen valores de renta fija en mora por importes significativos.

En el siguiente cuadro se muestra la composición del epígrafe de créditos a 31 de diciembre de 2021 y 2020, así como las pérdidas por deterioro, las ganancias por reversiones de éste registradas, y el importe de las garantías recibidas en los dos últimos ejercicios:

4. Créditos

Concepto	Deterioro							
	Saldo neto en balance		Pérdidas registradas		Ganancias por reversión		Garantías recibidas	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020
Créditos por operaciones de seguro directo y coaseguro	3.892,0	3.477,3	(8,5)	(14,5)	7,1	6,7	—	—
Crédito por operaciones de reaseguro	791,7	1.012,2	(1,7)	(16,1)	2,7	15,5	—	—
Créditos fiscales	365,1	331,5	—	—	—	—	—	—
Créditos sociales y otros	545,9	538,1	(3,9)	(2,8)	3,3	1,4	—	—
TOTAL	5.594,7	5.359,2	(14,1)	(33,4)	13,1	23,6	—	—

Datos en millones de euros

C. RIESGO DE LIQUIDEZ

En lo que respecta al riesgo de liquidez, MAPFRE cuenta con la Política de Gestión del Riesgo de Liquidez y la Política de Gestión de Activos y Pasivos, que suponen el marco de referencia para la actuación en dicho ámbito. En MAPFRE la actuación general se ha basado en mantener saldos en tesorería por importes suficientes para cubrir con holgura los compromisos derivados de sus obligaciones con los asegurados y los acreedores. Así, a 31 de diciembre de 2021 el saldo en efectivo y en otros activos líquidos equivalentes ascendía a 2.887,6 millones de euros (2.418,9 millones de euros en el año anterior) equivalente al 7,4% del total de inversiones financieras y tesorería (6,2% al cierre del ejercicio 2020).

Por otra parte, y en lo que respecta a los seguros de Vida y Ahorro, la política de inversiones aplicada de casamiento de vencimientos de las inversiones con las obligaciones contraídas en los

contratos de seguros reduce el riesgo de liquidez a largo plazo. Adicionalmente, la mayor parte de las inversiones en renta fija tienen grado de inversión y son negociables en mercados organizados, lo que otorga una gran capacidad de actuación ante potenciales tensiones de liquidez.

Los activos con vencimiento superior a un año se detallan en el apartado "Riesgo de tipo de interés".

Por último, el bajo nivel de endeudamiento de MAPFRE en relación con sus fondos propios, junto con el importe no dispuesto del crédito sindicado contratado por la Sociedad dominante, permite disponer de liquidez adicional a través de operaciones de financiación. En la Nota 6.12 Pasivos financieros se ofrece información relativa a las deudas con entidades de crédito y otros pasivos financieros del Grupo.

1. Riesgo de liquidez derivado de contratos de seguros

A continuación se detalla el calendario estimado de los desembolsos correspondientes a los pasivos de seguros registrados a 31 de diciembre de 2021 y 2020, importes sin descuento financiero.

Ejercicio 2021

Concepto	Salidas de efectivo estimadas en los años							Total
	2022	2023	2024	2025	2026	2027 a 2031	Posteriores	
Provisión de seguros de Vida	2.624,3	1.609,6	1.390,6	1.256,9	1.185,8	4.264,3	6.543,9	18.875,4
Provisión para prestaciones	5.905,0	2.398,1	1.136,2	680,9	459,2	928,5	478,2	11.986,1
Otras provisiones técnicas	103,6	48,7	50,4	50,7	52,2	278,3	670,2	1.254,1
Deudas por operaciones de seguro directo y coaseguro	857,2	20,5	12,0	8,2	4,9	11,0	1,2	915,0
Deudas por operaciones de reaseguro	1.234,4	6,2	4,2	2,5	1,5	3,4	0,6	1.252,8
TOTAL	10.724,5	4.083,1	2.593,4	1.999,2	1.703,6	5.485,5	7.694,1	34.283,4

Datos en millones de euros

Ejercicio 2020

Concepto	Salidas de efectivo estimadas en los años							Total
	2021	2022	2023	2024	2025	2026 a 2030	Posteriores	
Provisión de seguros de Vida	2.491,4	1.625,3	1.392,1	1.212,1	1.100,7	4.286,1	7.094,5	19.202,1
Provisión para prestaciones	5.135,0	2.301,5	1.116,3	738,4	492,7	890,0	536,5	11.210,5
Otras provisiones técnicas	100,6	40,0	40,6	41,0	42,0	223,2	708,1	1.195,5
Deudas por operaciones de seguro directo y coaseguro	894,4	17,8	10,9	8,1	4,6	9,3	5,8	951,0
Deudas por operaciones de reaseguro	1.277,0	9,7	5,7	4,0	2,3	4,6	2,8	1.305,9
TOTAL	9.898,4	3.994,3	2.565,6	2.003,5	1.642,3	5.413,2	8.347,7	33.864,9

Datos en millones de euros

2. Riesgo de liquidez derivado de pasivos subordinados y pasivos financieros

El detalle en los dos últimos ejercicios del vencimiento de los desembolsos, sin tener en cuenta el descuento financiero, correspondientes a los pasivos subordinados y financieros es el siguiente:

Ejercicio 2021

Concepto	Vencimiento en:					Posteriores	Total
	2022	2023	2024	2025	2026		
Pasivos subordinados	46,9	46,9	46,9	46,9	46,9	1.167,5	1.402,0
Emisión de obligaciones y otros valores negociables	13,9	13,9	13,9	13,9	871,2	—	926,8
Deudas con entidades de crédito	221,6	45,7	56,2	658,3	58,3	82,3	1.122,4
Otros pasivos financieros (excluidos para negociar, otros a valor razonable y otros sin vencimiento)	710,0	0,8	0,3	0,7	0,3	2,3	714,4
TOTAL	992,4	107,3	117,3	719,8	976,7	1.252,1	4.165,6

Datos en millones de euros

Ejercicio 2020

Concepto	Vencimiento en:						Total
	2021	2022	2023	2024	2025	Posteriores	
Pasivos subordinados	46,9	46,9	46,9	46,9	46,9	1.214,4	1.448,8
Emisión de obligaciones y otros valores negociables	16,3	16,3	16,3	16,3	16,3	1.016,3	1.097,5
Deudas con entidades de crédito	53,8	39,9	39,8	48,7	636,4	66,0	884,5
Otros pasivos financieros (excluidos para negociar, otros a valor razonable y otros sin vencimiento)	603,2	1,0	1,0	0,9	0,2	3,0	609,2
TOTAL	720,1	104,0	103,9	112,7	699,7	2.299,6	4.040,0

Datos en millones de euros

D. RIESGO DE MERCADO

El Área de Gestión de Riesgos de MAPFRE realiza pruebas de resistencia y sensibilidades del impacto de variables financieras y de mercado sobre su posición de solvencia.

El Área de Inversiones del Grupo realiza periódicamente distintos análisis de sensibilidad del valor de la cartera de inversiones al riesgo de mercado.

Entre otros, los indicadores que se utilizan de forma habitual son la duración modificada para valores de renta fija y el VaR, o valor en riesgo, para renta variable.

1. Riesgo de tipo de interés

En los cuadros siguientes se detalla la información significativa de los dos últimos ejercicios relativa al nivel de exposición al riesgo de tipo de interés de los activos y pasivos financieros:

Cartera	Importe del activo expuesto al riesgo de tipo de interés en valor razonable					
	Tipo de interés fijo		No expuesto al riesgo		Total	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020
A vencimiento	1.419,5	1.470,9	108,3	113,4	1.527,8	1.584,4
Disponibles para la venta	23.573,6	25.317,9	5.387,9	4.782,8	28.961,5	30.100,7
De negociación	4.570,8	4.048,3	1.183,3	777,7	5.754,1	4.826,0
TOTAL	29.563,9	30.837,1	6.679,5	5.674,0	36.243,4	36.511,1

Datos en millones de euros

Dentro de los activos a tipo de interés fijo se incluyen las carteras inmunizadas, por importe de 10.305,4 y 16.514,0 millones de euros a 31 de diciembre de 2021 y 2020, respectivamente; que reducen el riesgo de tipo de interés.

Concepto	Importe del pasivo expuesto al riesgo de tipo de interés en valor razonable					
	Tipo de interés fijo		No expuesto al riesgo		Total	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020
Pasivos subordinados	1.122,2	1.121,6	—	—	1.122,2	1.121,6
Emisión de obligaciones y otros valores negociables	862,8	1.005,6	—	—	862,8	1.005,6
Deudas con entidades de crédito	167,1	72,4	939,4	794,0	1.106,5	866,4
Otros pasivos financieros	974,1	828,2	1.394,5	768,5	2.368,6	1.596,7
TOTAL	3.126,2	3.027,9	2.333,9	1.562,5	5.460,1	4.590,4

Datos en millones de euros

En los siguientes cuadros se muestra el desglose, para los ejercicios 2021 y 2020, de las inversiones financieras por vencimiento.

31 de diciembre de 2021

Concepto	Saldo final	Vencimiento a:					Posteriores o sin vencimiento
		1 año	2 años	3 años	4 años	5 Años	
CARTERA A VENCIMIENTO							
Renta fija	1.505,2	420,5	258,2	115,8	47,9	100,4	562,4
Otras inversiones	22,6	13,9	0,8	0,2	—	3,7	4,0
TOTAL CARTERA A VENCIMIENTO	1.527,8	434,4	259,0	116,0	47,9	104,1	566,4
CARTERA DISPONIBLE PARA LA VENTA							
Renta fija	26.131,4	2.522,4	2.176,3	2.088,7	2.088,6	3.645,7	13.609,7
Otras inversiones	147,5	8,1	0,8	0,9	0,4	—	137,3
TOTAL CARTERA DISPONIBLE PARA LA VENTA	26.278,9	2.530,5	2.177,1	2.089,6	2.089,0	3.645,7	13.747,0
CARTERA DE NEGOCIACIÓN							
Permutas financieras swaps	420,6	(104,8)	(175,4)	(220,2)	(72,9)	(295,6)	1.289,5
Opciones	—	—	—	—	—	—	—
Renta fija	2.859,7	1.092,7	248,6	219,3	138,4	271,6	889,1
Híbridos	216,8	74,6	65,6	5,5	9,0	49,2	12,9
Depósitos	—	—	—	—	—	—	—
TOTAL CARTERA DE NEGOCIACIÓN	3.497,1	1.062,5	138,8	4,6	74,5	25,2	2.191,5

Datos en millones de euros

31 de diciembre de 2020

Concepto	Saldo final	Vencimiento a:					Posteriores o sin vencimiento
		1 año	2 años	3 años	4 años	5 Años	
CARTERA A VENCIMIENTO							
Renta fija	1.556,9	262,8	289,1	212,0	103,8	60,4	628,8
Otras inversiones	27,4	18,9	0,9	—	0,3	0,1	7,3
TOTAL CARTERA A VENCIMIENTO	1.584,4	281,7	290,0	212,0	104,0	60,4	636,1
CARTERA DISPONIBLE PARA LA VENTA							
Renta fija	27.759,1	1.716,2	2.167,8	2.291,0	2.284,9	2.342,2	16.957,0
Otras inversiones	19,6	11,6	1,2	0,8	1,0	0,3	4,8
TOTAL CARTERA DISPONIBLE PARA LA VENTA	27.778,7	1.727,8	2.169,0	2.291,8	2.286,0	2.342,4	16.961,7
CARTERA DE NEGOCIACIÓN							
Permutas financieras swaps	501,4	(93,1)	(164,0)	(108,8)	(139,6)	(139,6)	1.146,5
Opciones	1,0	0,3	—	—	—	—	0,8
Renta fija	2.215,7	739,7	175,7	194,3	167,8	197,8	740,4
Híbridos	315,5	114,8	70,1	65,3	—	3,6	61,8
Depósitos	—	—	—	—	—	—	—
TOTAL CARTERA DE NEGOCIACIÓN	3.033,6	761,7	81,8	150,8	28,2	61,8	1.949,4

Datos en millones de euros

El detalle del tipo de interés medio y duración modificada de las inversiones en renta fija de los ejercicios 2021 y 2020 es el siguiente:

Concepto	2021	2020
Tipo de interés medio (%)	3,42	3,34
Duración modificada (%)	6,95	7,55

La duración modificada refleja la sensibilidad del valor de los activos a los movimientos en los tipos de interés y representa una aproximación de la variación porcentual que experimentaría el valor de los activos financieros por cada punto

porcentual (100 p.b.) de variación de los tipos de interés. Los saldos incluidos en el epígrafe "Créditos" del activo del balance y en las cuentas de "Deudas por operaciones de seguro directo y coaseguro", "Deudas por operaciones de reaseguro", "Deudas fiscales" y "Otras deudas" del pasivo del balance no devengan intereses, y con carácter general su liquidación se produce en el ejercicio siguiente. Los pasivos con vencimiento superior a un año se detallan en el apartado "Riesgo de liquidez derivado de pasivos subordinados y pasivos financieros".

2. Riesgo de tipo de cambio

En el siguiente cuadro se detalla el desglose de los activos y pasivos atendiendo a las monedas en que están denominados al cierre de los dos últimos ejercicios.

Moneda	Activo		Pasivo		Total Neto	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020
Euros	36.162,5	43.021,6	33.036,3	39.292,4	3.126,2	3.729,2
Dólar USA	13.736,4	12.877,0	9.904,8	9.496,3	3.831,6	3.380,7
Peso mexicano	1.231,7	1.212,1	891,8	899,6	339,9	312,6
Real brasileño	6.875,0	6.195,5	5.777,6	4.968,1	1.097,4	1.227,4
Lira turca	382,5	523,4	402,0	508,5	(19,5)	14,9
Peso chileno	270,1	348,6	105,2	271,6	164,9	77,0
Bolívar digital	12,7	13,0	10,0	12,5	2,7	0,5
Peso argentino	303,3	246,8	207,3	160,5	96,0	86,4
Peso colombiano	1.217,0	1.367,1	1.144,8	1.247,4	72,2	119,7
Libra esterlina	544,7	587,0	392,0	468,2	152,7	118,8
Dólar canadiense	96,5	86,6	18,2	20,9	78,3	65,8
Peso filipino	157,4	103,7	75,0	78,1	82,4	25,7
Sol peruano	780,0	746,0	656,3	594,5	123,7	151,5
Rupia Indonesia	158,9	148,9	67,2	69,0	91,7	80,0
Otras monedas	1.925,5	1.675,3	1.499,1	1.227,2	426,4	447,6
TOTAL	63.854,2	69.152,6	54.187,6	59.314,8	9.666,6	9.837,8

Datos en millones de euros

La sensibilidad del patrimonio del Grupo a variaciones en los tipos de cambio respecto al euro de las diferentes monedas en las que están nominados los activos, viene determinada por el importe total neto descrito en el cuadro anterior, deducido el importe de las partidas no monetarias. Del mismo modo, el efecto en los resultados futuros del Grupo de dichas variaciones en los tipos de cambio lo determina el volumen de resultados obtenidos en cada moneda. A este respecto, se desglosa en Anexo 1 el país en el que se localizan las operaciones de cada sociedad del Grupo y en Anexo 2 el resultado obtenido por las sociedades más relevantes del Grupo.

3. Riesgo bursátil

El VaR o valor en riesgo (máxima variación esperada en un horizonte temporal de un año y para un nivel de confianza del 99%) de los valores de renta variable y fondos de inversión expuestos al riesgo bursátil, asciende a 31 de diciembre de 2021 y 2020 a 1.278,7 y 1.427,7 millones de euros, respectivamente.

4. Riesgo inmobiliario

A 31 de diciembre de 2021 el Grupo dispone de un patrimonio en inmuebles que representa aproximadamente el 5,2% del total de inversiones y tesorería (5,0% a 31 de diciembre 2020), del que aproximadamente un 46,0% está destinado a oficinas propias (46,4% a 31 de diciembre de 2020). Dicho patrimonio cumple la doble función de ser soporte administrativo y de ventas, así como generador de ingresos por inversiones y elemento de diversificación de las inversiones. El desglose de dicho patrimonio inmobiliario se muestra en el cuadro siguiente:

Concepto	Valor neto contable		Valor de mercado	
	2021	2020	2021	2020
Inversiones inmobiliarias	1.260,0	1.199,5	1.685,1	1.698,7
Inmuebles de uso propio	1.071,8	1.040,4	1.416,3	1.414,5
TOTAL	2.331,8	2.239,9	3.101,4	3.113,2

Datos en millones de euros

Las plusvalías no realizadas compensarían una caída del precio de los inmuebles equivalente aproximadamente al 24,8% del valor de mercado de los mismos al cierre del ejercicio 2021 (28,1% al cierre del ejercicio 2020).

E. RIESGOS AMBIENTALES, SOCIALES Y DE GOBIERNO (ASG)

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

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

La estrategia de lucha contra el cambio climático se articula en MAPFRE a través del Plan Corporativo de Huella Ambiental 2021-2030, que dando continuidad al anterior Plan de Eficiencia Energética y Cambio Climático 2014-2020, incorpora otras variables ambientales decisivas en los procesos de adaptación y mitigación.

Además, el Consejo de Administración de MAPFRE S.A, aprobó en septiembre de 2021 una nueva actualización de la Política de Medio Ambiente del Grupo en la que se incorporan aspectos clave como la "Compra Verde" y se introduce la "Economía Circular" a través del residuo cero y el "Capital natural".

Conforme a los objetivos definidos, se ha neutralizado la huella de carbono de 2021 de las entidades ubicadas en España y Portugal. En el contexto del nuevo Plan de Huella Ambiental, el Grupo ha establecido nuevos objetivos que se añaden a los previamente existentes:

Objetivos para 2024:

- Reducir la huella de carbono del Grupo un 19 % respecto a la línea base de 2019.
- Neutralizar la huella de carbono de MAPFRE en Brasil, Estados Unidos, México, Perú, Puerto Rico, Alemania, Italia y Turquía.

Objetivos para 2030:

- Reducir la huella de carbono del Grupo un 50 % respecto a la línea base de 2019.
- Neutralizar la huella de carbono restante para el conjunto del Grupo.

Estas líneas de actuación definen la hoja de ruta del grupo en la lucha contra el cambio climático.

Se reflejan a continuación los principales compromisos medioambientales asumidos en materia de suscripción e inversión aplicables a todas las entidades del Grupo a partir de 2022:

Compromisos en suscripción:

Se ha reforzado y modificado los compromisos medioambientales, avanzando así en la actuación en favor de la transición hacia una economía baja en carbono, acompañando a los clientes en sus procesos de descarbonización y transición energética.

Compromisos en inversión:

Se ha realizado la primera medición del impacto climático en la cartera, de manera que se puedan establecer objetivos de descarbonización y dirigir la toma de decisiones. Se ha llevado a cabo el cálculo de la huella de carbono de la cartera de inversión empleando una metodología propia y la metodología de la Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF), midiendo las emisiones de la cartera de renta variable y deuda corporativa y renta fija gubernamental.

En el Informe Integrado se amplía información sobre la gestión medioambiental y sus riesgos.

8. OTRA INFORMACIÓN

8.1. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL ÓRGANO DE ADMINISTRACIÓN

Durante los dos últimos ejercicios no se han producido situaciones de conflicto, directo o indirecto, de los administradores o de las personas vinculadas a los mismos con el interés del Grupo.

Los administradores de la Sociedad dominante no han realizado durante los dos últimos ejercicios ninguna operación con la propia Sociedad ni con cualquier otra empresa del Grupo ajena al tráfico ordinario de las sociedades ni fuera de las condiciones normales de mercado.

El importe satisfecho de la prima de seguro de responsabilidad de los administradores por daños ocasionados ha sido de 1,0 millones de euros (0,8 millones de euros en 2020).

8.2. HONORARIOS DEVENGADOS POR AUDITORES

Las cuentas anuales de la Sociedad dominante y de las principales entidades que integran el Grupo correspondientes al ejercicio 2021 han sido auditadas por la firma KPMG, a excepción principalmente de las filiales domiciliadas en Indonesia y Ecuador, cuyos auditores son PKF y GRANT THORNTON, respectivamente.

Las retribuciones devengadas a favor del auditor principal se muestran en el siguiente detalle y se considera que no comprometen su independencia:

Concepto	Importe	
	2021	2020
Servicios de auditoría	7,0	7,5
Otros servicios de verificación	1,4	1,5
Servicios fiscales	—	—
Otros servicios	0,1	0,1
Total servicios auditor principal	8,5	9,1

Datos en millones de euros

En los importes anteriores se incluyen los devengados por la sociedad KPMG Auditores, S.L., que ascienden en el ejercicio 2021 a 2,3 millones de euros en concepto de servicios de auditoría (2,4 millones de euros en 2020) y a 0,5 millones de euros en concepto de Otros servicios de verificación (0,7 millones de euros en 2020).

Entre éstos destacan otras revisiones requeridas (por normativa o requerimiento de socios externos), así como servicios sobre el cumplimiento regulatorio, siendo los más significativos los correspondientes a la revisión de los informes de Solvencia (0,3 millones de euros).

Por otro lado, otras entidades afiliadas a KPMG Internacional (KPMG Asesores, S.L.) han facturado 0,1 millones de euros en concepto de la Revisión independiente de la información del Estado de Información No Financiera (EINF).

Los honorarios relativos a servicios de auditoría de cuentas prestados por otros auditores diferentes al auditor principal han ascendido en 2021 y 2020 a 0,1 millones de euros en cada ejercicio.

8.3. INFORMACIÓN MEDIOAMBIENTAL

Las entidades del Grupo no mantienen en los dos últimos ejercicios ninguna partida de naturaleza medioambiental que pudiera ser significativa e incluida bajo mención específica en las presentes cuentas anuales consolidadas.

8.4. INFORMACIÓN SOBRE EL PERIODO MEDIO DE PAGO A PROVEEDORES

Las características de los pagos realizados por las sociedades españolas del Grupo consolidadas por integración global a los proveedores en los ejercicios 2021 y 2020 son:

Concepto	Días	
	2021	2020
Periodo medio de pago a proveedores	7,9	5,7
Ratio de operaciones pagadas	7,8	5,3
Ratio de operaciones pendientes de pago	18,2	30,4

Concepto	Millones de euros	
	2021	2020
Total pagos realizados	2.148,7	1.581,0
Total pagos pendientes que sobrepasan el plazo máximo legal	29,5	21,9

ANEXO 1: CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES, ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2021 Y 2020

Denominación	Domicilio	Titular	Participación en el capital		Método de Consolidación	Método de integración Solvencia
			2021	2020		
MAPFRE ESPAÑA COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	Ctra. Pozuelo, 50. Majadahonda. Madrid (España)	MAPFRE, S.A.	83,5173	83,5168	(A)	(1)
		MAPFRE PARTICIPACIONES, S.A.	16,4827	16,4825		
CLUB MAPFRE, S.A.	Ctra. Pozuelo, 50. Majadahonda. Madrid (España)	MAPFRE ESPAÑA, S.A.	99,9875	99,9875	(A)	(1)
		MAPFRE AUTOMOCIÓN S.A.U	0,0125	0,0125		
CENTRO DE EXPERIMENTACIÓN Y SEGURIDAD VIAL MAPFRE, S.A.	Ctra.Valladolid, km 1 Ávila (España)	MAPFRE ESPAÑA, S.A.	99,9982	99,9982	(A)	(1)
		MAPFRE, S.A.	0,0018	0,0018		
MAPFRE AUTOMOCIÓN S.A.U	Ctra. Pozuelo, 50. Majadahonda. Madrid (España)	MAPFRE ESPAÑA, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)
VERTI ASEGURADORA, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A	Doctor Esquerdo, 138 Madrid (España)	MAPFRE ESPAÑA, S.A.	99,9991	99,9991	(A)	(1)
		CLUB MAPFRE, S.A.	0,0009	0,0009		
VERTI MEDIACION SOCIEDAD DE AGENCIA DE VALORES VINCULADA, S.L.	Doctor Esquerdo, 138 Madrid (España)	VERTI ASEGURADORA S.A.	98,0000	98,0000	(F)(A)	(F)(1)
		CLUB MAPFRE, S.A.	2,0000	2,0000		
RASTREATOR.COM LTD (Salida en 2021 por venta)	Greyfriars House Greyfriars Road Cardiff Cardiff. South Wales CF10 3AL (Reino Unido)	MAPFRE ESPAÑA, S.A.	0,0000	25,0000	(H)	(H)
MAPFRE CONSULTORES DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.	Ctra. Pozuelo, 50. Majadahonda. Madrid (España)	MAPFRE ESPAÑA, S.A.	50,0000	50,0000	(A)	(1)
		MAPFRE, S.A.	50,0000	50,0000		
MULTISERVICIOS MAPFRE MULTIMAP, S.A.	Ctra. Pozuelo, 52. Majadahonda. Madrid (España)	MAPFRE ESPAÑA, S.A.	97,5000	97,5000	(A)	(1)
		CENTROS MÉDICOS S.A.	2,5000	2,5000		
FUNESPAÑA, S.A.U.	C/ Doctor Esquerdo, 138 5º Plta Madrid (España)	MAPFRE ESPAÑA, S.A.	99,7810	99,7760	(A)	(1)
FUNESPAÑA DOS, S.L.	C/ Doctor Esquerdo, 138 5º Plta Madrid (España)	FUNESPAÑA, S.A.	100,0000	100,0000	(F)(A)	(F)(1)
POMPES FÚNEBRES DOMINGO, S.L.	C/ Mercaderes, 5 Bajo Tortosa. Tarragona (España)	FUNESPAÑA DOS, S.L.	100,0000	100,0000	(A)	(1)
SERVICIOS FUNERARIOS FUNEMADRID, S.A.U.	C/ Doctor Esquerdo, 138 5º Plta Madrid (España)	FUNESPAÑA DOS, S.L.	100,0000	100,0000	(A)	(1)
CEMENTERIO JARDÍN DE ALCALA DE HENARES, S.A.	Carretera de Pastrana, Km 3 Alcala de Henares. Madrid (España)	FUNEMADRID	49,0000	49,0000	(C)	(3)
EMPRESA MIXTA SERVEIS MUNICIPALS DE TARRAGONA, S.L.	Carretera Villa de Valencia, 2 Tarragona (España)	FUNESPAÑA DOS, S.L.	49,0000	49,0000	(C)	(3)
CEMENTERIO PARQUE ANDUJAR, S.A.	C/ Cementerio, 4 Andujar. Jaén (España)	FUNESPAÑA DOS, S.L.	72,8200	72,8200	(A)	(1)
SERVICIOS FUNERARIOS DE ZARAGOZA, S.L.	C/ Doctor Esquerdo, 138 5º Plta Madrid (España)	FUNESPAÑA DOS, S.L.	70,0000	70,0000	(A)	(1)
TANATORIUM ZRT	Joseph Krt, 49 Budapest (Hungría)	FUNESPAÑA, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)
INICIATIVAS ALCAÉSAR, S.L.	C / Viena, 2 1º A Cáceres (España)	FUNESPAÑA DOS, S.L.	40,0000	40,0000	(C)	(3)
SALZILLO SERVICIOS FUNERARIOS, S.L.	C/ Doctor Esquerdo, 138 5º Plta Madrid (España)	FUNESPAÑA DOS, S.L.	45,0000	45,0000	(C)	(1)
DE MENA SERVICIOS FUNERARIOS, S.L.	C/ Doctor Esquerdo, 138 5º Plta Madrid (España)	FUNESPAÑA DOS, S.L.	70,0000	70,0000	(A)	(1)
ISABELO ALVAREZ MAYORGA, S.A.	Carretera Ávila - Valladolid Km 08 Ávila (España)	FUNESPAÑA DOS, S.L.	50,0000	50,0000	(C)	(3)

ANEXO 1: CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES, ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2021 Y 2020

Denominación	Domicilio	Titular	Participación en el capital		Método de Consolidación	Método de integración Solvencia
			2021	2020		
SERVICIOS FUNERARIOS DEL NERVIÓN, S.L.	Alameda de Recalde 10 Bilbao (España)	FUNESPAÑA DOS, S.L.	50,0000	50,0000	(C)	(3)
NUEVO TANATORIO, S.L.	Avenida Hermanos Bou, 251 Castellón (España)	FUNESPAÑA DOS, S.L.	50,0000	50,0000	(C)	(3)
SERVICIOS FUNERARIOS LA CARIDAD, S.L.	Carretera Sanlúcar - Trebujena Km 1,5 Sanlúcar de Barrameda. Cádiz (España)	FUNESPAÑA DOS, S.L.	50,0000	50,0000	(C)	(3)
TANATORIO DE ÉCIJA, S.L.	C / Camino del Valle Écija. Sevilla (España)	FUNESPAÑA DOS, S.L.	33,3300	33,3300	(C)	(3)
TANATORIO SE-30 SEVILLA, S.L.	C/ San Juan Bosco, 58 Zaragoza (España)	FUNESPAÑA DOS, S.L.	10,0000	10,0000	(C)	(3)
ALL FUNERAL SERVICES, S.L.	C/ Doctor Esquerdo, 138 5º Plta Madrid (España)	FUNESPAÑA, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)
FUNESPAÑA CHILE, S.A.	Santiago de Chile (Chile)	FUNESPAÑA, S.A.	50,0000	50,0000	(B)	(9)
FUNEUROPA CHILE, S.A.	Santiago de Chile (Chile)	FUNESPAÑA, S.A.	50,0000	50,0000	(B)	(9)
FUNERARIAS REUNIDAS DEL BIERZO, S.A.	C/ Doctor Esquerdo, 138 5º Plta Madrid (España)	FUNESPAÑA DOS, S.L.	85,8200	85,8200	(A)	(1)
SERVICIOS FUNERARIOS LUCEM S.L.	C/ La Costera número 20, Polígono Industrial Bovalar 46970 Alaquás. Valencia (España)	FUNESPAÑA DOS, S.L.	50,0000	50,0000	(C)	(3)
FUNERARIA SAN VICENTE, S.L.	C/ Restauración, número 2-bajo, Polígono Industrial y de Servicios "Matallana" 41440-Lora del Río. Sevilla (España)	FUNESPAÑA DOS, S.L.	50,0000	50,0000	(C)	(3)
INVERSIONES FUNERARIAS ANDALUZAS, S.L.	C/Torredonjimeno s/n Martos. Jaén (España)	FUNESPAÑA DOS, S.L.	33,3300	33,3300	(C)	(3)
FUNERARIA ALIANZA CANARIA, S.L.	Luis Doreste Silva, 18B 35004 Las Palmas de Gran Canaria (España)	FUNESPAÑA DOS, S.L.	100,0000	100,0000	(A)	(1)
MEDISEMAP, AGENCIA DE SEGUROS, S.L.	Ctra. Pozuelo, 52. Majadahonda Madrid (España)	MAPFRE ESPAÑA, S.A. MAPFRE VIDA, S.A.	66,6667 33,3333	66,6667 33,3333	(A)	(1)
CENTROS MÉDICOS MAPFRE, S.A.	Ctra. Pozuelo, 50. Majadahonda. Madrid (España)	MAPFRE ESPAÑA, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)
MAPFRE VIDEO Y COMUNICACIÓN S.A.	Ctra. Pozuelo, 50. Majadahonda Madrid (España)	MAPFRE ESPAÑA, S.A. MAPFRE VIDA, S.A.	75,0000 25,0000	75,0000 25,0000	(A)	(1)
BANKINTER SEGUROS GENERALES, CÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	Avda. Bruselas, 12 Alcobendas. Madrid (España)	MAPFRE ESPAÑA, S.A.	50,1000	50,1000	(A)	(1)
AUDATEX ESPAÑA, S.A.	Av de Barajas, 34 Parque Empresarial Omega 28108 Alcobendas. Madrid (España)	MAPFRE ESPAÑA, S.A.	12,5000	12,5000	(C)	(3)
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y REDES PARA LAS ENTIDADES ASEGURADORAS, S.A	C/ García Paredes, 55 Madrid (España)	MAPFRE ESPAÑA, S.A.	22,9506	22,9506	(C)	(3)
MAPFRE QINGDAO ENTERPRISE MANAGEMENT CONSULTING CO (Salida en 2021 por disolución)	Qingdao (ChIna)	MAPFRE ESPAÑA, S.A.	0,0000	100,0000	(A)	(1)
AGROSEGURO	C/ Gobelás, 23 Madrid (España)	MAPFRE ESPAÑA, S.A.	19,8100	19,8100	(C)	(3)
SALVADOR CAETANO AUTO (SGPS), S.A.	Avenida Vasco da Gama 14-10 4430-247 Vila Nova de Gaia (Portugal)	MAPFRE ESPAÑA, S.A.	24,6100	24,6100	(C)	(3)

ANEXO 1: CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES, ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2021 Y 2020

Denominación	Domicilio	Titular	Participación en el capital		Método de Consolidación	Método de integración Solvencia
			Porcentaje			
			2021	2020		
SALUD DIGITAL MAPFRE S.A.	Ctra. Pozuelo, 50. Majadahonda Madrid (España)	MAPFRE ESPAÑA, S.A.	97,5000	97,5000	(A)	(1)
		CENTROS MÉDICOS MAPFRE, S.A.	2,5000	2,5000		
PUY DU FOU ESPAÑA, S.A.	C/ Cuesta de Carlos V, 9 45001 Toledo (España)	MAPFRE ESPAÑA, S.A.	19,3810	19,3810	(C)	(3)
SANTANDER MAPFRE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	Ctra. Pozuelo, 50. Majadahonda Madrid (España)	MAPFRE ESPAÑA, S.A.	50,0100	50,0100	(A)	(1)
SANTANDER ASSURANCE SOLUTIONS, S.A.	C/ Juan Ignacio Luca de Tena, 11 28027 Madrid (España)	SANTANDER MAPFRE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.	33,0000	0,0000	(G)(C)	(G)(3)
MAPFRE INMUEBLES, S.G.A.	Ctra. Pozuelo, 52 Majadahonda Madrid (España)	MAPFRE ESPAÑA, S.A.	82,9732	82,9732	(A)	(1)
		MAPFRE, S.A.	9,9983	9,9979		
		MAPFRE VIDA, S.A.	7,0279	7,0279		
DESARROLLOS URBANOS CIC. S.A.	Ctra. Pozuelo, 52. Majadahonda Madrid (España)	MAPFRE INMUEBLES, S.G.A.	99,9216	99,9216	(A)	(1)
		MAPFRE, S.A.	0,0784	0,0784		
SERVICIOS INMOBILIARIOS MAPFRE S.A.	Ctra. Pozuelo, 52. Majadahonda Madrid (España)	MAPFRE INMUEBLES, S.G.A.	99,9000	99,9000	(A)	(1)
		DESARROLLOS URBANOS CIC. S.A.	0,1000	0,1000		
MAP SL EUROPEAN INVEST SARL	3 Rue Gabriel Lippmann L- 5365 Munsbach Grand Duchy of Luxembourg	MAPFRE INMUEBLES, S.G.A.	50,0000	0,0000	(G)(E)	(G)(3)
MAPAR IMPERIAL 14, S.L.	Cra. Húmera, 52 28023 Madrid (España)	MAPFRE INMUEBLES, S.G.A.	100,0000	0,0000	(G)(A)	(G)(1)
INMO ALEMANIA GESTIÓN DE ACTIVOS INMOBILIARIOS, S.L.	Pso. de la Castellana, 24 [Madrid] España	MAPFRE ESPAÑA, S.A.	20,0000	20,0000	(C)	(3)
MAPFRE TECH, S.A.	Ctra. Pozuelo, 52 Majadahonda Madrid (España)	MAPFRE ESPAÑA, S.A.	65,1574	65,1574	(A)	(1)
		MAPFRE VIDA, S.A.	11,6834	11,6834		
		MAPFRE RE, S.A.	0,8002	0,8002		
		MAPFRE ASISTENCIA, S.A.	1,5684	1,5684		
		MAPFRE INTERNACIONAL, S.A.	20,0000	20,0000		
		MAPFRE INVERSIÓN, S.A.	0,0160	0,0160		
MAPFRE SEGUROS GERAIS S.A.	Rua Doutor António Loureiro Borges, 9, Algés (Portugal)	MAPFRE ESPAÑA, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)
		MAPFRE SEGUROS GERAIS S.A.	100,0000	100,0000		
MAPFRE SEGUROS DE VIDA S.A.	Rua Doutor António Loureiro Borges, 9, Algés (Portugal)	MAPFRE SEGUROS GERAIS S.A.	50,0100	50,0100	(F)(A)	(F)(1)
MAPFRE VIDA SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS Y REASEGUROS SOBRE LA VIDA HUMANA	Carretera de Pozuelo, 50. (28222) Majadahonda. Madrid (España)	MAPFRE, S.A.	99,9234	99,9225	(A)	(1)
CONSULTORA ACTUARIAL Y DE PENSIONES MAPFRE VIDA S.A.	Carretera de Pozuelo, 50 (28222) Majadahonda Madrid (España)	MAPFRE VIDA, S.A.	99,9339	99,9339	(A)	(1)
		MAPFRE, S.A.	0,0661	0,0661		
GESTIÓN MODA SHOPPING S.A.	Avda. General Perón, 40 Madrid (España)	MAPFRE VIDA, S.A.	99,8215	99,8215	(A)	(1)
		MAPFRE, S.A.	0,1785	0,1785		
MAPFRE INVERSIÓN SOCIEDAD DE VALORES S.A.	Carretera de Pozuelo, 50-1, M-4. 2º Planta Módulo Sur. (28222) Majadahonda Madrid (España)	MAPFRE VIDA, S.A.	99,9991	99,9991	(A)	(4)
		MAPFRE, S.A.	0,0009	0,0009		
		MAPFRE INVERSIÓN, S.A.	99,9853	99,9853		
MAPFRE ASSET MANAGEMENT, S.G.I.I.C., S.A.	Carretera de Pozuelo, 50-1, M-4. 2º Planta Módulo Norte. (28222) Majadahonda. Madrid (España)	MAPFRE, S.A.	0,0147	0,0147	(A)	(4)

ANEXO 1: CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES, ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2021 Y 2020

Denominación	Domicilio	Titular	Participación en el capital		Método de Consolidación	Método de integración Solvencia
			Porcentaje			
			2021	2020		
MAPFRE VIDA PENSIONES, ENTIDAD GESTORA DE FONDOS DE PENSIONES S.A.	Carretera de Pozuelo, 50-1, M-4. 2º Planta Módulo Norte. Madrid (España)	MAPFRE INVERSIÓN, S.A.	99,9971	99,9971	(A)	(4)
		MAPFRE, S.A.	0,0029	0,0029		
BANKIA VIDA, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS (Salida en 2021 por venta)	Ctra. Pozuelo, 50 28222 (Majadahonda) Madrid (España)	MAPFRE VIDA, S.A.	0,0000	51,0000	(H)	(H)
MIRACETI S.A.	Carretera de Pozuelo, 50 28222 (Majadahonda) Madrid (España)	MAPFRE VIDA, S.A.	99,9991	99,9991	(A)	(1)
		MAPFRE, S.A.	0,0009	0,0009		
BANKINTER SEGUROS DE VIDA, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS	Avda. Bruselas, 12 Alcobendas. Madrid (España)	MAPFRE VIDA, S.A.	50,0000	50,0000	(A)	(1)
CAJA CASTILLA LA MANCHA VIDA Y PENSIONES, S.A.	C/ Carretería, 5 Cuenca (España)	MAPFRE VIDA, S.A.	50,0000	50,0000	(A)	(1)
MAPFRE AM- GOOD GOVERNANCE	60, avenue J.F. Kennedy L-1855 Luxembourg Grand Duchy of Luxembourg	MAPFRE VIDA, S.A.	40,7924	35,1459	(A)	(9)
		OTRAS SOCIEDADES DEL GRUPO	25,3849	39,9306		
MAPFRE AM- IBERIAN EQUITIES	60, avenue J.F. Kennedy L-1855 Luxembourg Grand Duchy of Luxembourg	MAPFRE VIDA, S.A.	58,4544	60,8408	(A)	(9)
		OTRAS SOCIEDADES DEL GRUPO	21,3475	28,5132		
MAPFRE AM-EUROPEAN EQUITIES	60, avenue J.F. Kennedy L-1855 Luxembourg Grand Duchy of Luxembourg	MAPFRE VIDA, S.A.	71,7228	69,2616	(A)	(9)
		OTRAS SOCIEDADES DEL GRUPO	19,3435	22,6746		
MAPFRE AM-MULTI ASSET STRATEGY	60, avenue J.F. Kennedy L-1855 Luxembourg Grand Duchy of Luxembourg	MAPFRE ESPAÑA, S.A.	41,6139	41,6139	(A)	(9)
		MAPFRE RE, S.A.	43,5891	43,5891		
FONDMAPFRE ELECCION DECIDIDA	Ctra. Pozuelo, 50. Majadahonda Madrid (España)	MAPFRE VIDA, S.A.	39,6963	41,6354	(A)	(9)
		OTRAS SOCIEDADES DEL GRUPO	21,3012	14,1661		
FONDMAPFRE ELECCION MODERADA	Ctra. Pozuelo, 50. Majadahonda Madrid (España)	MAPFRE VIDA, S.A.	48,9819	46,8965	(A)	(9)
		OTRAS SOCIEDADES DEL GRUPO	7,3393	3,5363		
FONDMAPFRE ELECCION PRUDENTE	Ctra. Pozuelo, 50. Majadahonda Madrid (España)	MAPFRE VIDA, S.A.	48,3609	54,5839	(A)	(9)
		OTRAS SOCIEDADES DEL GRUPO	7,5003	2,3995		
FONDMAPFRE BOLSA AMERICA	Ctra. Pozuelo, 50. Majadahonda Madrid (España)	MAPFRE VIDA, S.A.	27,0780	26,0686	(A)	(9)
		MAPFRE ESPAÑA, S.A.	16,7966	22,9088		
FONDMAPFRE RENTA DÓLAR	Ctra. Pozuelo, 50. Majadahonda Madrid (España)	OTRAS SOCIEDADES DEL GRUPO	17,3079	23,5396	(A)	(9)
		MAPFRE RE, S.A.	23,0525	23,8561		
FONDMAPFRE GLOBAL F.I.	Ctra. Pozuelo, 50. Majadahonda Madrid (España)	MAPFRE ESPAÑA, S.A.	23,0941	23,7576	(A)	(9)
		MAPFRE VIDA, S.A.	23,7764	13,3073		
FONDMAPFRE BOLSA MIXTO F.I.	Ctra. Pozuelo, 50. Majadahonda Madrid (España)	OTRAS SOCIEDADES DEL GRUPO	5,7878	8,6528	(A)	(9)
		MAPFRE VIDA, S.A.	40,9075	39,8869		
FONDMAPFRE BOLSA EUROPA F.I.	Ctra. Pozuelo, 50. Majadahonda Madrid (España)	OTRAS SOCIEDADES DEL GRUPO	4,3135	5,6999	(A)	(9)
		MAPFRE VIDA, S.A.	57,6716	57,3166		
FONDMAPFRE BOLSA EUROPA F.I.	Ctra. Pozuelo, 50. Majadahonda Madrid (España)	OTRAS SOCIEDADES DEL GRUPO	5,1444	5,7612	(A)	(9)
		MAPFRE RE, S.A.	12,2207	12,2512		
FONDMAPFRE BOLSA EUROPA F.I.	Ctra. Pozuelo, 50. Majadahonda Madrid (España)	MAPFRE RE, S.A.	21,3734	21,5788	(A)	(9)
		OTRAS SOCIEDADES DEL GRUPO	24,7377	31,0829		

ANEXO 1: CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES, ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2021 Y 2020

Denominación	Domicilio	Titular	Participación en el capital		Método de Consolidación	Método de integración Solvencia
			Porcentaje			
			2021	2020		
MAPFRE AM- SHORT TERM EURO I	60, avenue J.F. Kennedy L-1855 Luxembourg Grand Duchy of Luxembourg	MAPFRE ESPAÑA, S.A.	31,7476	35,0585	(A)	(9)
		MAPFRE RE, S.A.	40,6023	30,9254		
		OTRAS SOCIEDADES DEL GRUPO	3,5981	4,3498		
FONDMAPFRE GARANTIA, F.I	Ctra. Pozuelo, 50. Majadahonda Madrid (España)	MAPFRE VIDA, S.A.	99,9989	99,9990	(A)	(9)
FONDMAPFRE GARANTIA II, F.I	Ctra. Pozuelo, 50. Majadahonda Madrid (España)	MAPFRE VIDA, S.A.	99,9971	99,9971	(A)	(9)
STABLE INCOME EUROPEAN REAL ESTATE FUND	60, avenue J.F. Kennedy L-1855 Luxembourg Grand Duchy of Luxembourg	MAPFRE ESPAÑA, S.A.	18,0882	21,7000	(A)	(9)
		MAPFRE RE, S.A.	19,9213	20,8100		
		OTRAS SOCIEDADES DEL GRUPO	12,6184	15,9900		
MAPFRE AM-BEHAVORIAL FUND I	60, avenue J.F. Kennedy L-1855 Luxembourg Grand Duchy of Luxembourg	MAPFRE RE, S.A.	21,6982	25,7672	(A)	(9)
		OTRAS SOCIEDADES DEL GRUPO	23,2531	26,8929		
MAPFRE AM-INCLUSION RESPONSABLE	60, avenue J.F. Kennedy L-1855 Luxembourg Grand Duchy of Luxembourg	MAPFRE ESPAÑA, S.A.	18,5859	17,3322	(A)	(9)
		MAPFRE RE, S.A.	27,9465	24,0224		
		OTRAS SOCIEDADES DEL GRUPO	19,5280	50,7728		
MAPFRE AM-US FORCOTTEN VALUE	60, avenue J.F. Kennedy L-1855 Luxembourg Grand Duchy of Luxembourg	MAPFRE ESPAÑA, S.A.	33,5656	43,7559	(A)	(9)
		MAPFRE RE, S.A.	27,5133	20,4195		
		OTRAS SOCIEDADES DEL GRUPO	15,5137	19,2575		
MAPFRE AM CAPITAL RESPONSABLE	60, avenue J.F. Kennedy L-1855 Luxembourg Grand Duchy of Luxembourg	MAPFRE VIDA, S.A.	17,2586	0,0000	(F)(A)	(F)(9)
		MAPFRE INVERSION, S.A.	2,2048	3,3933		
		OTRAS SOCIEDADES DEL GRUPO	9,4987	37,2960		
MAPFRE AM GLOBAL BOND FUND	60, avenue J.F. Kennedy L-1855 Luxembourg Grand Duchy of Luxembourg	MAPFRE VIDA, S.A.	47,6583	45,4957	(F)(A)	(F)(9)
		MAPFRE ESPAÑA, S.A.	10,9931	14,3550		
		OTRAS SOCIEDADES DEL GRUPO	16,5518	20,1954		
SWISSLIFE SPPICAV	60, avenue J.F. Kennedy L-1855 Luxembourg Grand Duchy of Luxembourg	MAPFRE ESPAÑA, S.A.	15,0675	15,0675	(F)(C)	(F)(3)
		MAPFRE RE, S.A.	17,0497	17,0497		
		OTRAS SOCIEDADES DEL GRUPO	17,8828	17,8828		
OLIFAN INMO 18 OPC I	60, avenue J.F. Kennedy L-1855 Luxembourg Grand Duchy of Luxembourg	MAPFRE ESPAÑA, S.A.	25,7487	32,8562	(F)(A)	(F)(9)
		MAPFRE RE, S.A.	32,0832	40,9394		
		OTRAS SOCIEDADES DEL GRUPO	5,7552	7,3344		
MAPFRE INFRAESTRUCTURAS FCR	Ctra. Pozuelo, 50. Majadahonda Madrid (España)	MAPFRE ESPAÑA, S.A.	8,0654	8,0654	(F)(C)	(F)(3)
		MAPFRE RE, S.A.	9,3366	9,3366		
		OTRAS SOCIEDADES DEL GRUPO	4,5148	4,5148		
MAPFRE PRIVATE EQUITY I FCR	Ctra. Pozuelo, 50. Majadahonda Madrid (España)	MAPFRE ESPAÑA, S.A.	28,0800	28,0800	(F)(A)	(F)(9)
		MAPFRE RE, S.A.	35,7600	35,7600		
		OTRAS SOCIEDADES DEL GRUPO	14,6400	14,6400		
MAPFRE FONDTESORO PLUS, F.I.	Ctra. Pozuelo, 50. Majadahonda Madrid (España)	MAPFRE VIDA, S.A.	12,2424	0,0000	(G)(A)	(G)(9)
ALMA MUNDI INSURTECH FUND, FCRE	Plaza Santa Bárbara, 2 Madrid (España)	MAPFRE S.A.	28,4600	0,0000	(G)(C)	(G)(3)
MAPFRE ENERGIAS RENOVABLES I, F.C.R.	Avda. de Bruselas, 13 pl.1, pta. C 28108 Alcobendas	MAPFRE ESPAÑA, S.A.	29,1500	0,0000	(G)(A)	(G)(9)
		MAPFRE RE, S.A.	27,9000	0,0000		
		OTRAS SOCIEDADES DEL GRUPO	24,4500	0,0000		
ENERGIAS RENOVABLES IBERMAP, S.L.	C/ Tomás Redondo, 1 Madrid (España)	MAPFRE ENERGIAS RENOVABLES I, F.C.R.	80,0000	---	(G)(C)	(G)(3)

ANEXO 1: CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES, ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2021 Y 2020

Denominación	Domicilio	Titular	Participación en el capital		Método de Consolidación	Método de integración Solvencia
			Porcentaje			
			2021	2020		
FONDMAPFRE RENTA FIJA FLEXIBLE	Ctra. Pozuelo, 50. Majadahonda Madrid (España)	MAPFRE VIDA, S.A. OTRAS SOCIEDADES DEL GRUPO	34,0210 1,2402	0,0000 0,0000	(G)(A)	(G)(9)
BRASIL						
MAPFRE SEGUROS GERAIS S.A.	Avd.Naços Unidas, 11711 16. Andar Brooklin São Paulo. (Brasil)	MAPFRE PARTICIPAÇÕES, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(7)
MAPFRE VERA CRUZ CONSULTORIA E ADMINISTRACAO DE FUNDOS LTDA.	Avd.Naços Unidas, 11711 16. Andar Brooklin São Paulo (Brasil)	MAPFRE BRASIL PARTICIPAÇÕES, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)
BB MAPFRE PARTICIPAÇÕES, S.A.	Avd.Naços Unidas, 11711 16. Andar Brooklin São Paulo (Brasil)	MAPFRE BRASIL PARTICIPAÇÕES, S.A.	25,0100(*)	25,0100(*)	(A)	(1)
MAPFRE CAPITALIZAÇÃO S.A.	Avd.Naços Unidas, 11711 16. Andar Brooklin São Paulo (Brasil)	MAPFRE PARTICIPAÇÕES, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)
MAPFRE PARTICIPAÇÕES, S.A.	Avd.Naços Unidas, 11711 16. Andar Brooklin São Paulo (Brasil)	MAPFRE BRASIL PARTICIPAÇÕES, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)
MAPFRE BRASIL PARTICIPAÇÕES, S.A.	Avd.Naços Unidas, 11711 16. Andar Brooklin São Paulo (Brasil)	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A. MAPFRE INVESTMENT S.A.	99,1700 0,8300	99,1700 0,8300	(A)	(1)
MAPFRE VIDA S.A.	Avd.Naços Unidas, 11711 16. Andar Brooklin São Paulo (Brasil)	MAPFRE PARTICIPAÇÕES, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(7)
MAPFRE INVESTIMENTOS LTDA.	Avd.Naços Unidas, 11711 16. Andar Brooklin São Paulo (Brasil)	MAPFRE INVESTIMENTOS E PARTICIPAÇÕES SA MAPFRE BRASIL PARTICIPAÇÕES, S.A.	99,9900 0,1000	99,9900 0,1000	(A)	(9)
MAPFRE PREVIDENCIA S.A.	Avda.Mª Coelho Aguiar 215 Jardim São Luis Bloco F - 2º andar, São Paulo (Brasil)	MAPFRE PARTICIPAÇÕES, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(7)
MAPFRE INVESTIMENTOS E PARTICIPAÇÕES, S.A.	Avd.Naços Unidas, 11711 17. Andar Brooklin São Paulo (Brasil)	MAPFRE BRASIL PARTICIPAÇÕES, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)
ALIANÇA DO BRASIL SEGUROS, S.A.	R.Manuel da Nobrega, 12809. Andar, Rio de Janeiro Sao Paulo (Brasil)	BB MAPFRE PARTICIPAÇÕES S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(7)
BRASILSEG COMPANHIA DE SEGUROS S.A.	R.Senador Dantas, 105 29 parte, 30 e 31. Andares. São Paulo-SP (Brasil)	BB MAPFRE PARTICIPAÇÕES S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(7)
MAC INVESTIMENTOS S.A	Avenida das Nações Unidas, 12.495 11º Andar Brooklin São Paulo-SP (Brasil)	MAPFRE INVESTIMENTOS E PARTICIPAÇÕES SA	100,0000	100,0000	(A)	(1)
MAPFRE SAUDE LTDA	Avenida das Nações Unidas, 12.495 11º Andar Brooklin São Paulo-SP (Brasil)	MAPFRE BRASIL PARTICIPAÇÕES, S.A.	99,9900	99,9900	(A)	(1)

ANEXO 1: CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES, ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2021 Y 2020

Denominación	Domicilio	Titular	Participación en el capital		Método de Consolidación	Método de integración Solvencia
			Porcentaje			
			2021	2020		
PROTENSEG CORRETORA DE SEGUROS LTDA	Avenida das Nações Unidas, 12.495 11º Andar Brooklin São Paulo-SP (Brasil)	MAPFRE BRASIL PARTICIPAÇÕES, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)
LATAM NORTE						
MAPFRE TENEDORA DE ACC, S.A.	Costa del Este, diagonal al Business Park Panamá (Panamá)	MAPFRE AMERICA CENTRAL, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(9)
MAPFRE AMERICA CENTRAL S.A	Costa del Este, diagonal al Business Park Panamá (Panamá)	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A.	99,9000	99,9000	(A)	(1)
MAPFRE SEGUROS HONDURAS S.A.	Avenida Berlín y Calle Viena, piso 7 Lomas del Guijarro Sur. Edificio Plaza Azul Tegucigalpa, M.D.C. (Honduras)	MAPFRE TENEDORA DE ACC, S.A. MAPFRE AMERICA CENTRAL, S.A.	73,2569 25,1031	73,2569 25,1031	(A)	(9)
MAPFRE PANAMÁ S.A.	Costa del Este, diagonal al Business Park Panamá (Panamá)	MAPFRE AMERICA CENTRAL, S.A.	99,3772	99,3772	(A)	(1)
MAPFRE SEGUROS EL SALVADOR, S.A.	Alameda Roosevelt, 3107 Nivel 7 San Salvador (El Salvador)	MAPFRE AMERICA CENTRAL, S.A.	78,1065	78,1065	(A)	(9)
INMOBILIARIA AMERICANA S.A.	Alameda Roosevelt, 31-07 San Salvador (El Salvador)	MAPFRE AMERICA CENTRAL, S.A.	78,9000	78,9000	(A)	(9)
MAPFRE SEGUROS COSTA RICA S.A.	Barrio Tournón, Edificio Alvasa, 2do. Piso Diagonal al Periódico La República en intersección con Ctra de Guapiles (Ruta 32) San José (Costa Rica)	MAPFRE TENEDORA DE ACC, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(9)
MAPFRE SEGUROS GUATEMALA S.A.	5a Avenida 5-55 Zona 14 Europlaza Europlaza Torre 4 Nivel 16 y PH. Ciudad de Guatemala(Guatemala)	MAPFRE TENEDORA DE ACC, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(9)
MAPFRE SEGUROS NICARAGUA S.A.	Edificio Invercasa, 1er. Piso Managua (Nicaragua)	MAPFRE TENEDORA DE ACC, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(9)
MAPFRE DOMINICANA S.A.	Ave Abraham Lincoln, 952 esq. José Amado Soler Ensanche Piantini, Santo Domingo (República Dominicana)	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A. CREDIPRIMAS, S.A.	99,9999 0,0001	99,9999 0,0001	(A)	(9)
MAPFRE BHD COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A.	Ave Abraham Lincoln, 952 esq. José Amado Soler Ensanche Piantini, Santo Domingo (República Dominicana)	MAPFRE DOMINICANA S.A.	51,0000	51,0000	(A)	(9)
CREDIPRIMAS, S.A.	Ave Abraham Lincoln, 952 esq. José Amado Soler Ensanche Piantini, Santo Domingo (República Dominicana)	MAPFRE BHD COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(9)
MAPFRE SALUD ARS	Av. 27 de Febrero No. 50. Edificio ARS Palic, Urb. El Vergel, Santo Domingo (República Dominicana)	MAPFRE DOMINICANA S.A.	51,0000	51,0000	(F)(A)	(F)(9)
MAPFRE MÉXICO S.A.	Avenida Paseo de la Reforma n°243, Delegación Cuauhtémoc Distrito Federal C.P. 06500 (México),	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A. GRUPO CORPORATIVO LML S.A.	55,6602 44,3398	55,6602 44,3398	(A)	(7)
GRUPO CORPORATIVO LML S.A. DE C.V.	Avenida Paseo de la Reforma n°243, Delegación Cuauhtémoc Distrito Federal C.P. 06500 (México),	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)
MAPFRE UNIDAD DE SERVICIOS S.A. DE C.V.	Avenida Paseo de la Reforma n°243, Delegación Cuauhtémoc Distrito Federal C.P. 06500 (México),	MAPFRE MÉXICO S.A.	99,9982	99,9982	(A)	(7)

ANEXO 1: CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES, ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2021 Y 2020

Denominación	Domicilio	Titular	Participación en el capital		Método de Consolidación	Método de integración Solvencia
			Porcentaje			
			2021	2020		
MAPFRE DEFENSA LEGAL S.A. DE C.V.	Avenida Paseo de la Reforma n°243, Delegación Cuauhtémoc Distrito Federal C.P. 06500 (México),	MAPFRE MÉXICO S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(7)
MAPFRE TEPEYAC INC.	109 Este San Ysidro Blvd No. 65 San Isidro California, EEUU	MAPFRE MÉXICO S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(7)
MAPFRE SERVICIOS MEXICANOS S.A.	Avenida Paseo de la Reforma n°243, Delegación Cuauhtémoc Distrito Federal C.P. 06500 (México),	MAPFRE MÉXICO S.A.	99,9900	99,9900	(A)	(7)
CESVI MÉXICO, S.A.	Calle 1 Sur No. 101 Parque Industrial Toluca 2000 Toluca. Estado de México (Mexico)	MAPFRE MÉXICO S.A.	16,6700	16,6700	(D)	(9)
MAPFRE FIANZAS S.A.	Avenida Paseo de la Reforma n°243, Delegación Cuauhtémoc Distrito Federal C.P. 06500 (México),	MAPFRE MÉXICO S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(7)
LATAM SUR						
MAPFRE ARGENTINA HOLDING S.A.	Avda. Juana Manso, 205 C 1107CBE Puerto Madero Buenos Aires (Argentina)	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)
MAPFRE ARGENTINA SEGUROS S.A.	Avda. Juana Manso, 205 C 1107CBE Puerto Madero Buenos Aires (Argentina)	MAPFRE ARGENTINA HOLDING S.A.	99,9988	99,9988	(A)	(1)
CLUB MAPFRE ARGENTINA S.A.	Avda. Juana Manso, 205 C 1107CBE Puerto Madero Buenos Aires (Argentina)	MAPFRE ARGENTINA HOLDING S.A. MAPFRE ARGENTINA SEGUROS DE VIDA S.A.	97,0000 3,0000	97,0000 3,0000	(A)	(1)
MAPFRE ARGENTINA SEGUROS DE VIDA S.A.	Avda. Juana Manso, 205 C 1107CBE Puerto Madero Buenos Aires (Argentina)	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A. MAPFRE ARGENTINA HOLDING S.A.	64,0000 36,0000	64,0000 36,0000	(A)	(9)
CESVI ARGENTINA, S.A.	Calle 9 y 17. Parque Ind.Pilar Buenos Aires (Argentina)	MAPFRE ARGENTINA SEGUROS S.A.	60,6400	60,6400	(A)	(1)
MAPFRE CHILE SEGUROS S.A.	Isidora Goyenechea 3520 p 16 Las Condes Santiago de Chile (Chile)	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)
MAPFRE CHILE ASESORÍAS, S.A	Isidora Goyenechea 3520 p 16 Las Condes Santiago de Chile (Chile)	MAPFRE CHILE SEGUROS S.A. MAPFRE INTERNACIONAL, S.A.	99,9999 0,0001	99,9999 0,0001	(A)	(1)
MAPFRE COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES DE CHILE S.A.	Isidora Goyenechea 3520 p 16 Las Condes Santiago de Chile (Chile)	MAPFRE CHILE SEGUROS S.A. MAPFRE CHILE ASESORÍAS, S.A	87,2900 12,7100	87,2900 12,7100	(A)	(1)
MAPFRE CHILE VIDA, S.A.	Isidora Goyenechea 3520 p 16 Las Condes Santiago de Chile (Chile)	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(9)
MAPFRE COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA DE CHILE S.A.	Isidora Goyenechea 3520 p 16 Las Condes Santiago de Chile (Chile)	MAPFRE CHILE VIDA S.A. MAPFRE INTERNACIONAL, S.A.	99,9968 0,0032	99,9968 0,0032	(A)	(9)
MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A.	Carrera, 14, n° 96-34 Santa Fé de Bogotá (Colombia)	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A. APOINT S.A. MAPFRE COLOMBIA VIDA SEGUROS S.A.	93,8525 6,1425 0,0000	93,7178 6,2768 0,0021	(A)	(1)
CREDIMAPFRE S.A.	Carrera, 14, n° 96-34 Santa Fé de Bogotá (Colombia)	MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)
MAPFRE COLOMBIA VIDA SEGUROS S.A.	Carrera, 14, n° 96-34 Santa Fé de Bogotá (Colombia)	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A. APOINT S.A.	94,3541 5,6459	94,3541 5,6459	(A)	(1)
CESVI COLOMBIA, S.A.	Carrera 87, Num.15-87 Santa Fé de Bogotá (Colombia)	MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A.	67,7723	67,7723	(A)	(1)

ANEXO 1: CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES, ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2021 Y 2020

Denominación	Domicilio	Titular	Participación en el capital		Método de Consolidación	Método de integración Solvencia
			Porcentaje			
			2021	2020		
MAPFRE SERVICIOS EXEQUIALES SAS	Carrera, 14, nº 96-34 Santa Fé de Bogotá (Colombia)	CREDIMAPFRE S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)
MAPFRE ATLAS COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A.	Kennedy e Norte, Justino Cornejo y Avda, Luis Orrantia. Edificio Torres Atlas Guayaquil (Ecuador)	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A.	67,6550	60,0000	(A)	(9)
MAPFRE PARAGUAY COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.	Av.Mariscal López, 910 Asunción (Paraguay)	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A.	89,5400	89,5400	(A)	(9)
MAPFRE PERÚ COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	Av.Veintiocho de Julio, 873 Miraflores- Lima 18 (Perú)	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A.	99,2902	99,2900	(A)	(1)
MAPFRE PERÚ ENTIDAD PRESTADORA DE SALUD	Av.Veintiocho de Julio, 873 Miraflores- Lima 18 (Perú)	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A. MAPFRE PERU CIA. SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	98,5866 1,4134	98,5900 1,4100	(A)	(9)
MAPFRE PERÚ VIDA, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.	Av.Veintiocho de Julio, 873 Miraflores- Lima 18 (Perú)	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A. MAPFRE PERÚ COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	95,3906 4,4771	67,4071 0,0000	(A)	(1)
CORPORACIÓN FUNERARIA, S.A.	Av.Veintiocho de Julio, 873 Miraflores- Lima 18 (Perú)	MAPFRE PERÚ VIDA S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)
APOINT S.A.	Col. 993 Piso 3 Montevideo (Uruguay)	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(9)
MAPFRE URUGUAY SEGUROS S.A.	Juncal 1385 piso 2 Montevideo (Uruguay)	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(9)
MAPFRE LA SEGURIDAD C.A. DE SEGUROS	Avenida Francisco de Miranda, Torre Financiera Caracas, piso 14, Urbanización La Castellana. Chacao, Estado Miranda (Venezuela)	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A.	99,5159	99,5159	(A)	(9)
CENTRO DE FORMACION PROFESIONAL SEGUROS LA SEGURIDAD C.A.	Avenida Francisco de Miranda, Torre Financiera Caracas, piso 14, Urbanización La Castellana. Chacao, Estado Miranda (Venezuela)	MAPFRE LA SEGURIDAD C.A. DE SEGUROS	100,0000	100,0000	(A)	(9)
INVERSORA SEGURIDAD-FINANCIADORA DE PRIMAS, C.A.	Avenida Francisco de Miranda, Torre Financiera Caracas, piso 14, Urbanización La Castellana. Chacao, Estado Miranda (Venezuela)	MAPFRE LA SEGURIDAD C.A. DE SEGUROS	100,0000	100,0000	(A)	(9)
CLUB MAPFRE S.A.	Avenida Francisco de Miranda, Torre Financiera Caracas, piso 14, Urbanización La Castellana. Chacao, Estado Miranda (Venezuela)	MAPFRE LA SEGURIDAD C.A. DE SEGUROS	100,0000	100,0000	(A)	(9)
AUTOMOTRIZ MULTISERVICAR-VENEZUELA, C.A.	Avenida Francisco de Miranda, Torre Financiera Caracas, piso 14, Urbanización La Castellana. Chacao, Estado Miranda (Venezuela)	MAPFRE LA SEGURIDAD C.A. DE SEGUROS	97,0000	97,0000	(A)	(9)
AMA-ASISTENCIA MEDICA ADMINISTRADA, C.A.	Avenida Francisco de Miranda, Torre Financiera Caracas, piso 14, Urbanización La Castellana. Chacao, Estado Miranda (Venezuela)	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A.	99,7000	99,7000	(A)	(9)
UNIDAD EDUCATIVA D.R FERNANDO BRAVO PEREZ CA	Avenida Francisco de Miranda, Torre Financiera Caracas, piso 14, Urbanización La Castellana. Chacao, Estado Miranda (Venezuela)	MAPFRE LA SEGURIDAD C.A. DE SEGUROS	99,7000	99,7000	(A)	(9)

ANEXO 1: CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES, ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2021 Y 2020

Denominación	Domicilio	Titular	Participación en el capital		Método de Consolidación	Método de integración Solvencia
			2021	2020		
NORTE AMERICA						
MAPFRE INSURANCE COMPANY OF FLORIDA	5959 Blue Lagoon Drive, Suite 400, Miami (E.E.U.U.)	COMMERCE INSURANCE	100,000	100,000	(A)	(7)
MAPFRE INSURANCE COMPANY	100 Campus Drive New Jersey 07932-2007 (E.E.U.U.)	COMMERCE INSURANCE	100,000	100,000	(A)	(7)
MAPFRE INTERMEDIARIES	5959 Blue Lagoon Drive, Suite 400, Miami (E.E.U.U.)	COMMERCE INSURANCE	100,000	100,000	(A)	(7)
MAPFRE USA CORPORATION INC	211 Main Street, Webster, MA 01570 (EE.UU.)	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A.	100,000	100,000	(A)	(1)
THE COMMERCE INSURANCE COMPANY	211 Main Street, Webster, MA 01570 (EE.UU.)	MAPFRE USA CORPORATION	100,000	100,000	(A)	(7)
THE CITATION INSURANCE COMPANY	211 Main Street, Webster, MA 01570 (EE.UU.)	MAPFRE USA CORPORATION	100,000	100,000	(A)	(7)
MAPFRE TECH USA CORPORATION	211 Main Street, Webster, MA 01570 (EE.UU.)	MAPFRE USA CORPORATION	100,000	100,000	(A)	(7)
ACIC HOLDINGS COMPANY, INC.	215 Main Street, Webster, MA 01570 (EE.UU.)	MAPFRE USA CORPORATION	100,000	100,000	(A)	(1)
AMERICAN COMMERCE INSURANCE COMPANY	3590 Twin Creeks Drive, Columbus, OH 43204 (EE.UU.)	ACIC HOLDINGS	100,000	100,000	(A)	(7)
MM REAL ESTATE, LLC	Blue Lagoon, Drive Suite, 200 Miami (E.E.U.U.)	COMMERCE INSURANCE	100,000	100,000	(A)	(7)
THE COMMERCE WEST INSURANCE COMPANY	4301 Hacienda Drive, Suite 200, Pleasanton, CA 94588 (EE.UU.)	ACIC HOLDINGS	100,000	100,000	(A)	(7)
BIGELOW & OLD WORCESTER, LLC	211 Main Street, Webster, MA 01570 (EE.UU.)	COMMERCE INSURANCE	100,000	100,000	(A)	(1)
BFC HOLDING CORPORATION	211 Main Street, Webster, MA 01570 (EE.UU.)	MAPFRE USA CORPORATION	100,000	100,000	(A)	(1)
VERTI INSURANCE COMPANY	211 Main St, Webster, MA 01570 (EE.UU.)	MAPFRE USA CORPORATION	100,000	100,000	(A)	(7)
MAPFRE ASSISTANCE USA INC.	7300 Corporate Center Drive, Suite 601 Miami, FL 33126 (E.E.U.U.)	MAPFRE ASISTENCIA, S.A.	0,000	100,000	(A)	(1)
MAPFRE WARRANTY CORPORATION OF FLORIDA	5959 Blue Lagoon Drive, Suite 400 Miami, FL 33126 (E.E.U.U.)	MAPFRE USA CORPORATION INC	100,000	0,000	(A)	(1)
CENTURY AUTOMOTIVE SERVICES COMPANY	6565 Americas Parkway NE. Suite 1000. Albuquerque NM 87110 (E.E.U.U.)	MAPFRE ASSISTANCE USA INC	100,000	100,000	(A)	(1)
FEDERAL ASSIST COMPANY	7300 Corporate Center Drive, Suite 601 Miami Florida 33126 (EE.UU.)	MAPFRE ASSISTANCE USA INC.	100,000	100,000	(A)	(1)
MAPFRE PRAICO CORPORATION	Urb. Tres Monjitas Industrial 297 Avda.Carlos Chardón Hato Rey San Juan (Puerto Rico)	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A.	100,000	100,000	(A)	(1)
MAPFRE PRAICO INSURANCE COMPANY	Urb. Tres Monjitas Industrial 297 Avda.Carlos Chardón Hato Rey San Juan (Puerto Rico)	MAPFRE PRAICO CORPORATION	100,000	100,000	(A)	(1)
MAPFRE PAN AMERICAN INSURANCE COMPANY	Urb. Tres Monjitas Industrial 297 Avda.Carlos Chardón Hato Rey San Juan (Puerto Rico)	MAPFRE PRAICO CORPORATION	100,000	100,000	(A)	(1)
MAPFRE INSURANCE AGENCY OF PUERTO RICO, INC.	Urb. Tres Monjitas Industrial 297 Avda.Carlos Chardón Hato Rey San Juan (Puerto Rico)	MAPFRE PRAICO CORPORATION	100,000	100,000	(A)	(1)

ANEXO 1: CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES, ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2021 Y 2020

Denominación	Domicilio	Titular	Participación en el capital		Método de Consolidación	Método de integración Solvencia
			2021	2020		
MAPFRE FINANCE OF PUERTO RICO CORP.	Urb. Tres Monjitas Industrial 297 Avda.Carlos Chardón Hato Rey San Juan (Puerto Rico)	MAPFRE PRAICO CORPORATION	100,000	100,000	(A)	(1)
MAPFRE LIFE INSURANCE COMPANY OF PUERTO RICO	Urb. Tres Monjitas Industrial 297 Avda.Carlos Chardón Hato Rey San Juan (Puerto Rico)	MAPFRE PRAICO CORPORATION	100,000	100,000	(A)	(1)
MAPFRE SOLUTIONS, INC	Urb. Tres Monjitas Industrial 297 Avda.Carlos Chardón Hato Rey San Juan (Puerto Rico)	MAPFRE PRAICO CORPORATION	100,000	100,000	(A)	(1)
MULTISERVICAR INC	Calle Celestial Esq. Joaquina Bo. Cangrejo Arriba Carolina (Puerto Rico)	MAPFRE PRAICO CORPORATION	100,000	100,000	(A)	(1)
EURASIA						
VERTI VERSICHERUNG AG	Rheinstraße 7a 14513 Teltow (Alemania)	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A.	100,000	100,000	(A)	(1)
VERTI ASSICURIZIONI S.P.A.	Via Alessandro Volta, 16 20093 Cologno Monzese MI (Italia)	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A.	100,000	100,000	(A)	(1)
MAPFRE MIDDLESEA P.L.C.	Middle Sea House Floriana JTL, 16 (Malta)	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A.	55,8325	54,5627	(A)	(1)
MAPFRE M.S.V. LIFE P.L.C.	Middle Sea House Floriana FRN 9010 (Malta)	MAPFRE MIDDLESEA INSURANCE P.L.C.	50,0000	50,0000	(A)	(1)
BEE INSURANCE MANAGEMENT LTD	4th Floor Development House st.Anne Street Floriana FRN 9010 (Malta)	MAPFRE MIDDLESEA INSURANCE P.L.C.	100,0000	100,0000	(A)	(1)
GROWTH INVESTMENTS LIMITED	Pjazza Papa Giovanni XXIII, Floriana, FRN 1420,(Malta)	MAPFRE M.S.V. LIFE P.L.C.	100,0000	100,0000	(A)	(4)
CHURCH WARF PROPERTIES	Middle Sea House, St Publius Street Floriana FRN 1442 (Malta)	MAPFRE MIDDLESEA INSURANCE P.L.C.	50,0000	50,0000	(B)	(9)
		MAPFRE M.S.V. LIFE P.L.C.	50,0000	50,0000		
EURO GLOBE HOLDINGS LIMITED	Middle Sea House, St Publius Street Floriana FRN 1442 (Malta)	MAPFRE MIDDLESEA INSURANCE P.L.C.	100,0000	100,0000	(B)	(9)
EUROMED RISKS SOLUTIONS LIMITED	4th Floor Development House st.Anne Street Floriana FRN 9010 (Malta)	BEE INSURANCE MANAGEMENT LTD	100,0000	100,0000	(A)	(1)
MAPFRE SIGORTA, A.S.	Yenişehir Mah. Irmak Cad. No:11. 34435 Salipazari Istanbul (Turquía)	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A.	99,7450	99,7450	(A)	(1)
MAPFRE YASAM SIGORTA, A.S.	Yenişehir Mah. Irmak Cad. No:11. 34435 Salipazari Estambul (Turquía)	MAPFRE SIGORTA, A.S.	99,7778	99,7778	(A)	(1)
GENEL SERVIS YEDEK PARÇA DAGITIM TICARET A.S.	Çevreyolu Caddesi No.2 34020 Bayrampaşa Estambul (Turquía)	MAPFRE SIGORTA, A.S.	51,0000	51,0000	(A)	(1)
MAPFRE INSULAR INSURANCE CORPORATION	Acacia Ave Mandrigal Business Park Ayala Alabarg MuntinlupaCity (Filipinas)	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A.	74,9384	74,9384	(A)	(9)
PT ASURANSI BINA DANA ARTA TBK	Plaza ABDA 27 Th floor Jl. Jend. Sudirman Kav. 59 JAKARTA 12190 (Indonesia)	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A.	62,3264	62,3264	(A)	(9)
ASISTENCIA						
MAPFRE ASISTENCIA COMPAÑÍA INTERNACIONAL DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.	Ctra. Pozuelo, 52 Majadahonda Madrid (España)	MAPFRE, S.A.	99,9970	99,9970	(A)	(1)
		MAPFRE ESPAÑA, S.A.	0,0030	0,0030		

ANEXO 1: CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES, ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2021 Y 2020

Denominación	Domicilio	Titular	Participación en el capital		Método de Consolidación	Método de integración Solvencia
			2021	2020		
IBERO ASISTENCIA, S.A.	Edificio Europa, Av. José Malhoa, 16 F, 7º, 1070-159 Lisboa, (Portugal)	MAPFRE ASISTENCIA, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)
MAPFRE ASISTENCIA LTDA	Alameda Rio Negro 503, 24º andar, Barueri/SP, CEP 06454-000 São Paulo (Brasil)	MAPFRE ASISTENCIA, S.A. MAPFRE BRASIL PARTICIPAÇÕES, S.A.	99,9990 0,0010	99,9990 0,0010	(A)	(1)
AFRIQUE ASSISTANCE, S.A.	Immeuble Tamayouz, 4ème Etage, 1082 Centre Urbain Nord Tunis 1002 (Túnez)	MAPFRE ASISTENCIA, S.A.	49,0000	49,0000	(A)	(1)
SERVICIOS GENERALES VENEASISTENCIA, S.A.	4ta transversal de Motecristo, Edificio Axxa, Planta Baja, Los Dos Caminos, (Venezuela)	MAPFRE ASISTENCIA, S.A. MAPFRE RE, S.A.	99,9980 0,0020	99,9980 0,0020	(A)	(1)
ANDIASISTENCIA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA DE LOS ANDES, S.A.S	Carrera 14 N 96 -34 Piso 2 Bogotá (Colombia)	MAPFRE ASISTENCIA, S.A. IBEROASISTENCIA S.A.	98,0900 1,9100	98,0900 1,9100	(A)	(1)
IBEROASISTENCIA, ARGENTINA S.A.	Lavalle 344/346/348, PB y 3º Ciudad de Buenos Aires (Argentina)	MAPFRE ASISTENCIA, S.A. IBEROASISTENCIA S.A.	98,4200 1,5800	98,4200 1,5800	(A)	(1)
SUR ASISTENCIA, S.A.	Av.Apoquindo 4499 Santiago de Chile (Chile)	MAPFRE ASISTENCIA, S.A. IBEROASISTENCIA S.A.	99,0000 1,0000	99,0000 1,0000	(A)	(1)
IBEROASISTENCIA, S.A.	Ctra, Pozuelo, 52 Majadahonda. Madrid (España)	MAPFRE ASISTENCIA, S.A. MAPFRE ESPAÑA, S.A.	99,9300 0,0700	99,9300 0,0700	(A)	(1)
IRELAND ASSIST, LTD	22-26 Prospect Hill Galway (Irlanda)	MAPFRE ASISTENCIA, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)
GULF ASSIST, B.S.C.	Manama Centre Building Manama (Barhain)	MAPFRE ASISTENCIA, S.A.	74,6250	74,6250	(A)	(1)
INSURE AND GO (Salida en 2021 por venta)	1 Victoria Street, Bristol Bridge Bristol BS1 6AA (Reino Unido)	MAPFRE ASISTENCIA, S.A.	0,0000	100,0000	(H)	(H)
MAPFRE INSURANCE SERVICES AUSTRALIA PTY LTD.	Suite4 Level 1, 19 Harris Street, Pymont NSW 2009 Sydney, NSW 2000 (Australia)	MAPFRE ASISTENCIA, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)
TRAVEL CLAIMS SERVICES LIMITED (Salida en 2021 por venta)	1 Victoria Street, Bristol Bridge Bristol BS1 6AA (Reino Unido)	INSURANCE AND GO	0,0000	100,0000	(H)	(H)
EUROSOS ASSISTANCE, S.A.	473 Messogion Avenue 15343 Agia Paraskevi. Atenas (Grecia)	IBEROASISTENCIA S.A. MAPFRE ASISTENCIA, S.A.	0,5000 99,5000	0,5000 99,5000	(A)	(1)
CARIBE ASISTENCIA, S.A.	Avda. Tiradentes Esq.Pres. González. Edif.La Cumbre. Ens. Naco.Domingo (República Dominicana)	MAPFRE ASISTENCIA, S.A.	83,5823	83,5823	(A)	(1)
ECUASISTENCIA, S.A.	Avda.Doce de Octubre, N42 -562 N42 -562 y Luis Cordero Quito (Ecuador)	MAPFRE ASISTENCIA, S.A. ANDIASISTENCIA S.A.	99,2600 0,7399	99,2600 0,7399	(A)	(1)
CONSULTING DE SOLUCIONES Y TECNOLOGÍAS SIAM, S.A. (Fusionada en 2021 con MAPFRE TECH.)	Ctra, Pozuelo, 52 Majadahonda. Madrid (España)	MAPFRE ASISTENCIA, S.A. IBEROASISTENCIA S.A.	0,0000 0,0000	99,9259 0,0741	(H)	(H)
PERÚ ASISTENCIA, S.A. (Salida en 2021 por liquidación)	Av. 28 de Julio No. 873 URB. Leuro Lima - Miraflores Lima (Perú)	MAPFRE ASISTENCIA, S.A. IBEROASISTENCIA S.A.	0,0000 0,0000	99,9856 0,0144	(H)	(H)
MÉXICO ASISTENCIA, S.A.	Av. Insurgentes Sur no.2453 Piso 15, Col. Tizapán San Angel Deleg. Alvaro Obregón. C.P. 01090 México D.F. (México)	MAPFRE ASISTENCIA, S.A.	99,9998	99,9998	(A)	(1)

ANEXO 1: CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES, ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2021 Y 2020

Denominación	Domicilio	Titular	Participación en el capital		Método de Consolidación	Método de integración Solvencia
			Porcentaje			
			2021	2020		
PANAMÁ ASISTENCIA, S.A.	Costa del Este – Avenida la Rotonda, Torre GMT, Piso 1 – Edificio Mapfre Ciudad de Panamá (Panamá)	MAPFRE ASISTENCIA, S.A.	84,0000	84,0000	(A)	(1)
TUR ASSIST, LTD.	19 Mayıs Cd.İsmet Öztürk Sk.Şişli Plaza Ofis Blokları E Blok B-2 Şişli Estambul (Turquía)	MAPFRE ASISTENCIA, S.A.	99,8300	99,6500	(A)	(1)
		IBEROASISTENCIA S.A.	0,1700	0,3500		
URUGUAY ASISTENCIA, S.A.	Plaza Cagancha 1335, oficina 901 Montevideo (Uruguay)	MAPFRE ASISTENCIA, S.A.	97,9000	97,9000	(A)	(1)
		IBEROASISTENCIA S.A.	2,1000	2,1000		
QUETZAL ASISTENCIA, S.A.	8a. Ave. 3-80 Zona 14 Edificio La Rambla II nivel 5 Of. 5-2 (Guatemala)	MAPFRE ASISTENCIA, S.A.	99,9920	99,9920	(A)	(1)
EL SALVADOR ASISTENCIA, S.A.	Alameda Roosevelt No. 3107 Edificio La Centro Americana, Nivel 7. San Salvador (El Salvador)	MAPFRE ASISTENCIA, S.A.	99,9900	99,9900	(A)	(1)
		IBEROASISTENCIA S.A.	0,0100	0,0100		
NICASSIST, S.A.	Edificio Invercasa, Torre II, 5to. piso, modulo # 501 Managua, (Nicaragua)	MAPFRE ASISTENCIA, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)
MAPFRE WARRANTY S.P.A.	Strada Trossi 66 13971 Verrone (Italia)	MAPFRE ASISTENCIA, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)
NORASSIST, INC D/B/A ROAD CANADA	2445 Eagle Steet North Cambridge. ON N3H 4R7, (Canadá)	MAPFRE ASISTENCIA, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)
D/B/A ROAD AMERICA MOTOR CLUB (Salida en 2021 por disolución)	7300 Corporate Center Drive, Suite 601 Miami Florida 33126 (E.E.U.U.)	MAPFRE ASISTENCIA, S.A.	0,0000	100,0000	(H)	(H)
ROAD CHINA ASSISTANCE Co, LTD	Suite 603, Zhongyu Plaza, A6 Gongti North Road, Chaoyang District, Beijing, PR (China)	MAPFRE ASISTENCIA, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)
MAPFRE ABRAXAS SOFTWARE, LTD	9, Blenheim Court Beaufort Park Almondsbury, Bristol BS32 4NE (Reino Unido)	MAPFRE ASISTENCIA, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)
ABRAXAS INSURANCE	1 Victoria Street, Bristol Bridge Bristol BS1 6AA (Reino Unido)	MAPFRE ABRAXAS SOFTWARE, LTD	100,0000	100,0000	(A)	(1)
INDIA ROADSIDE ASSISTANCE PRIVATE LIMITED	602, Thawar Apartment, Opp. Main Carter Road, Kasturba Rd, 400066-Maharashtra (India)	MAPFRE ASISTENCIA, S.A.	99,6300	99,6300	(A)	(1)
		IBEROASISTENCIA S.A.	0,3700	0,3700		
ARABA ASSIST FOR LOGISTIC SERVICES	Abdel Hamid Sharaf Street, The plenary Center, Bldg. No. 74, 2nd floor P.O. Box 5906 Amman 11953 - (Jordania)	MAPFRE ASISTENCIA, S.A.	0,0000	100,0000	(A)	(1)
		GULF ASSIST, B.S.C.	100,0000	0,0000		
ROADSIDE ASSIST ALGERIE SPA	45, Rue des Freres Adessalami 5eme étage. Vieux Kouba. Alger 16050 (Argelia)	MAPFRE ASISTENCIA, S.A.	60,3000	60,3000	(A)	(1)
		IBEROASISTENCIA S.A.	0,4000	0,4000		
NILE ASSIST	18th Floor, Apartment No. 1804 of Holiday Inn Maadi Hotel building Comeish Maadi Cairo - (Egipto)	MAPFRE ASISTENCIA, S.A.	98,0000	98,0000	(A)	(1)
		IBEROASISTENCIA S.A.	1,0000	1,0000		
MAPFRE ASISTENCIA COMPANY LIMITED	3F. No.43, Sec.1, Min-sheng E. Rd. Zhongshan District Taipei City 104 - (Taiwan)	MAPFRE ASISTENCIA, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)
MIDDLESEA ASSIST LIMITED	18ª, Europa Centre, John Lopez Str Floriana, FRN 1400, (Malta)	MAPFRE ASISTENCIA, S.A.	51,0000	51,0000	(A)	(1)
		MIDDLESEA INSURANCE P.L.C.	49,0000	49,0000		
INSURE & GO INSURANCE SERVICES USA CORP. (Salida en 2021 por disolución)	7300 Corporate Center Drive, Suite 601 Miami, FL 33126 (E.E.U.U.)	MAPFRE ASSISTANCE USA INC	0,0000	100,0000	(H)	(H)

ANEXO 1: CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES, ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2021 Y 2020

Denominación	Domicilio	Titular	Participación en el capital		Método de Consolidación	Método de integración Solvencia
			Porcentaje			
			2021	2020		
PT MAPFRE ABDA ASSISTANCE	Plaza Kelapa Gading (Ruko Inkopal)	MAPFRE ASISTENCIA, S.A.	51,0000	51,0000	(A)	(1)
	Blok A, nº 9 Jalan.	PT ASURANSI BINA DANA ARTA TBK	49,0000	49,0000		
	Raya Boulevard Barat Kelapa Gading 14240 Jakarta Utara (Indonesia)					
PARAGUAY ASISTENCIA CIA. DE SERVICIOS S.A.	Av. Mariscal López, 930	MAPFRE ASISTENCIA, S.A.	98,9500	98,9500	(A)	(1)
	Asunción (Paraguay)	IBEROASISTENCIA S.A.	1,0500	1,0500		
REASEGURO						
MAPFRE RE COMPAÑÍA DE REASEGUROS, S.A.	Paseo de Recoletos, 25	MAPFRE, S.A.	93,7719	93,7719	(A)	(1)
	Madrid (España)	MAPFRE ESPAÑA, S.A.	0,0003	0,0003		
MAPFRE CHILE REASEGUROS, S.A.	Avda. Apoquindo, 4499 Santiago de Chile (Chile)	MAPFRE RE, S.A.	99,9900	99,9900	(A)	(1)
CAJA REASEGURADORA DE CHILE S.A.	Avda. Apoquindo, 4499 Santiago de Chile (Chile)	MAPFRE CHILE REASEGUROS S.A.	99,8467	99,8467	(A)	(1)
C R ARGENTINA, S.A.	Bouchar 547 piso 14 Buenos Aires (Argentina)	MAPFRE CHILE REASEGUROS S.A.	99,9960	99,9960	(A)	(1)
MAPFRE RE DO BRASIL COMPAÑÍA DE REASEGUROS S.A.	Rua Olimpiadas, 242,5º andar conjunto 52 Vila Olimpia; São Paulo (Brasil)	MAPFRE RE, S.A.	99,9999	99,9999	(A)	(1)
		MAPFRE ASISTENCIA LTDA	0,0001	0,0001		
MAPFRE RE ESCRITORIO DE REPRESENTACION COMPAÑÍA DE REASEGUROS	Rua Olimpiadas, 242,5º andar conjunto 52 Vila Olimpia; São Paulo (Brasil)	MAPFRE RE, S.A.	99,9999	99,9999	(B)	(9)
		MAPFRE RE DO BRASIL S.A.	0,0001	0,0001		
INMOBILIARIA PRESIDENTE FIGUEROA ALCORTA, S.A.	Bouchar 547 piso 14 B. Aires (Argentina)	MAPFRE RE, S.A.	99,9985	99,9985	(B)	(9)
MAPFRE MANDATOS Y SERVICIOS, S.A.	Bouchar 547 piso 14 B. Aires (Argentina)	MAPFRE RE, S.A.	95,0000	95,0000	(B)	(9)
		MAPFRE ARGENTINA HOLDING	5,0000	5,0000		
REINSURANCE MANAGAMENT INC.	100 Campus Drive 07932 New Jersey (E.E.U.U.)	MAPFRE RE, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)
MAPFRE EURO BONDS FUND	Ctra. Pozuelo, 50. Majadahonda (Madrid)	MAPFRE RE, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)
MAPFRE RE VERMONT CORPORATION	122 Cherry Tree Hill Road 05651 East Montpelier Vermont (E.E.U.U.)	MAPFRE RE, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)
RISK MED SOLUTIONS, S.L.	Paseo de Recoletos, 25 Madrid (España)	MAPFRE RE, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)
OTRAS						
MAPFRE INTERNACIONAL S.A.	Ctra. Pozuelo, 52. Majadahonda. Madrid (España)	MAPFRE, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)
MAPFRE INVESTMENT S.A.	Avda. 18 de Julio, 841 Montevideo (Uruguay)	MAPFRE, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)
PREMINEN PRICE COMPARISON HOLDINGS LIMITED (Salida en 2021 por venta)	Ty Admiral, David Street, Cardiff, CF10 2EH (Reino Unido)	MAPFRE, S.A.	0,0000	50,0000	(H)	(9)
MAPFRE AM INVESTMENT HOLDING, S.A.	Ctra. Pozuelo, 52. Majadahonda. Madrid (España)	MAPFRE, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)
LA FINANCIERE RESPONSABLE	52, rue dePonthieu 75008 Paris (Francia)	MAPFRE AM INVESTMENT HOLDING, S.A.	24,9500	24,9500	(C)	(4)
STABLE INCOME REAL STATE FUN GP S.A.R.L.	15, rue Bender L-1229 (Luxemburgo)	MAPFRE AM INVESTMENT HOLDING, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)
MAPFRE GLOBAL RISK AGENCIA DE SUSCRIPCION	Ctra. Pozuelo, 52. Majadahonda. Madrid (España)	MAPFRE, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)

ANEXO 1: CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES, ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2021 Y 2020

Denominación	Domicilio	Titular	Participación en el capital		Método	Método
			Porcentaje		de	integración
			2021	2020	Consolidación	Solvencia
MAPFRE PARTICIPACIONES, S.A.	Ctra. Pozuelo, 52. Majadahonda. Madrid (España)	MAPFRE, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)
INDUSTRIAL RE S.A. (Salida en 2021 por venta)	23, Avenue Monterey L-2163 (Luxemburgo)	MAPFRE PARTICIPACIONES, S.A.	0,0000	100,0000	(H)	(H)
SOLUNION SEGUROS DE CREDITO S.A.	Avda.General Perón,40 Madrid (España)	MAPFRE PARTICIPACIONES, S.A.	50,0000	50,0000	(E)	(3)

MÉTODO O PROCEDIMIENTO DE CONSOLIDACIÓN

- (A) Sociedades dependientes consolidadas por integración global
- (B) Sociedades dependientes excluidas de la consolidación
- (C) Sociedades asociadas y participadas puestas en equivalencia
- (D) Sociedades asociadas y participadas excluidas de la consolidación
- (E) Negocios conjuntos consolidados por puesta en equivalencia
- (F) Sociedades que se incorporan en el ejercicio 2020 al perímetro de la consolidación
- (G) Sociedades que se incorporan en el ejercicio 2021 al perímetro de la consolidación
- (H) Sociedades que salen en el ejercicio 2021 del perímetro de la consolidación

METODO DE INTEGRACION PARA EL CALCULO DE SOLVENCIA

- (1) Consolidación plena
- (3) Método de la participación ajustada
- (4) Normas sectoriales
- (7) Normas locales
- (9) No inclusión en el ámbito de supervisión de grupo, según se define en el art. 2014 de la Directiva 2009/138/CE
- (* MAPFRE posee la mayoría de los derechos de voto de la Asamblea General

ANEXO 2. INFORMACIÓN FINANCIERA DE LAS SOCIEDADES PRINCIPALES A 31 DE DICIEMBRE DE 2021

Denominación	Tasa fiscal efectiva	Actividad	Datos cierre ejercicio (miles de euros)			
			Activos	Patrimonio neto	Ingresos	Resultado del ejercicio
IBERIA						
MAPFRE ESPAÑA COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	25% (1)(2)	Seguros y reaseguros	9.702.364	2.494.830	5.792.025	330.462
VERTI ASEGURADORA, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A	25% (1)(2)	Seguros y reaseguros	179.751	75.072	94.729	(6.103)
FUNESPAÑA, S.A.U.	25% (1)	Servicios funerarios	89.782	87.241	—	896
FUNESPAÑA DOS, S.A.	25% (1)	Servicios funerarios	126.898	91.443	22.706	3.922
MAPFRE VIDEO Y COMUNICACIÓN S.A.	25% (1)	Gestión de activos	79.316	76.970	8.924	1.389
SANTANDER MAPFRE SEGUROS Y REASEGUROS S.A	25%(2)	Seguros y reaseguros	96.167	47.078	50.783	(9.142)
MAPFRE INMUEBLES, S.G.A.	25% (1)	Inmobiliaria	633.445	499.759	47.646	21.557
MAPFRE TECH, S.A.	25% (1)(2)	Informática	88.724	20.854	212.337	1.522
MAPFRE SEGUROS GERAIS S.A.	21 %	Seguros y reaseguros	254.371	74.758	109.911	7.406
MAPFRE SEGUROS DE VIDA S.A.	21 %	Seguros	343.069	47.704	33.976	755
MAPFRE VIDA SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS Y REASEGUROS SOBRE LA VIDA HUMANA	25% (1)(2)	Seguros y reaseguros	16.558.640	1.678.351	2.873.155	271.252
MAPFRE INVERSIÓN SOCIEDAD DE VALORES S.A.	25% (1)(2)	Sociedad de Valores	200.167	143.410	94.798	41.352
BANKINTER SEGUROS DE VIDA, S.A.	25%(2)	Seguros y reaseguros	2.159.335	145.493	348.223	65.023
CAJA CASTILLA LA MANCHA VIDA Y PENSIONES, S.A.	25%(2)	Seguros y reaseguros	766.458	73.909	75.210	15.118
BRASIL						
MAPFRE SEGUROS GERAIS S.A.	34 %	Seguros	2.228.577	373.283	1.301.898	20.940
MAPFRE VIDA S.A.	34 %	Seguros	169.116	79.276	135.173	(14.770)
MAPFRE PREVIDENCIA S.A.	34 %	Seguros	490.516	19.985	93.054	669
ALIANÇA DO BRASIL SEGUROS, S.A.	34 %	Seguros	169.920	32.857	139.817	10.956
BRASILSEG COMPANHIA DE SEGUROS S.A. (3)	34 %	Seguros	2.870.426	244.447	—	—
LATAM NORTE						
MAPFRE SEGUROS HONDURAS S.A.	25 %	Seguros	110.697	22.214	82.851	(6.849)
MAPFRE PANAMÁ S.A.	25 %	Seguros	356.257	92.755	239.768	(3.478)
MAPFRE SEGUROS EL SALVADOR, S.A.	30 %	Seguros	90.503	24.366	87.700	3.772
MAPFRE SEGUROS GUATEMALA S.A.	25 %	Seguros	79.098	25.016	84.002	4.897
MAPFRE BHD COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A.	27 %	Seguros	239.080	64.941	159.820	14.251
MAPFRE SALUD ARS	27 %	Servicios de salud	101.059	40.887	223.585	11.118

ANEXO 2. INFORMACIÓN FINANCIERA DE LAS SOCIEDADES PRINCIPALES A 31 DE DICIEMBRE DE 2021

Denominación	Tasa fiscal efectiva	Actividad	Datos cierre ejercicio (miles de euros)			
			Activos	Patrimonio neto	Ingresos	Resultado del ejercicio
MAPFRE MEXICO S.A.	30 %	Seguros	2.203.527	225.258	1.371.826	15.361
LATAM SUR						
MAPFRE ARGENTINA SEGUROS S.A.	25 %	Seguros	228.895	59.079	201.818	7.652
MAPFRE COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES DE CHILE S.A.	27 %	Seguros	593.888	54.450	335.350	5.160
MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A.	31 %	Seguros	1.086.189	117.559	285.526	8.122
MAPFRE COLOMBIA VIDA SEGUROS S.A.	31 %	Seguros	779.222	33.596	131.728	1
MAPFRE ATLAS COMPANIA DE SEGUROS, S.A.	25 %	Seguros	72.934	11.506	57.664	579
MAPFRE PARAGUAY COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.	10 %	Seguros	124.503	34.217	68.869	3.824
MAPFRE PERÚ COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	29,5 %	Seguros y reaseguros	588.012	103.683	300.340	13.540
MAPFRE PERÚ VIDA, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.	29,5 %	Seguros	506.796	67.126	241.503	8.144
MAPFRE URUGUAY SEGUROS S.A.	25 %	Seguros	154.599	28.060	100.736	4.729
NORTE AMÉRICA						
MAPFRE INSURANCE COMPANY OF FLORIDA	27 %	Seguros	78.608	28.777	45.355	1.225
MAPFRE INSURANCE COMPANY	27 %	Seguros y reaseguros	65.647	27.521	32.315	960
THE COMMERCE INSURANCE COMPANY	27 %	Seguros	2.516.311	875.527	1.416.449	128.711
THE CITATION INSURANCE COMPANY	27 %	Seguros	173.999	65.516	95.119	881
AMERICAN COMMERCE INSURANCE COMPANY	27 %	Seguros	302.959	117.896	160.801	4.475
THE COMMERCE WEST INSURANCE COMPANY	27 %	Seguros	153.193	57.672	86.224	5.047
VERTI INSURANCE COMPANY	27 %	Seguros	64.490	24.229	36.516	314
CENTURY AUTOMOTIVE SERVICES COMPANY	27 %	Riesgos especiales	338.233	10.047	231.980	(1.425)
MAPFRE PRAICO INSURANCE COMPANY	27 %	Seguros	828.505	171.613	280.967	13.360
MAPFRE PAN AMERICAN INSURANCE COMPANY	27 %	Seguros	84.241	37.023	43.980	8.092
EURASIA						
VERTI VERSICHERUNG AG	30 %	Seguros	714.807	187.019	387.339	11.124
VERTI ASSICURIZIONI S.P.A.	24 %	Seguros	1.130.637	297.131	235.553	(26.556)
MAPFRE MIDDLESEA P.L.C.	35 %	Seguros	142.438	32.770	81.265	2.973
MAPFRE M.S.V. LIFE P.L.C.	35 %	Seguros	2.723.320	222.103	538.246	10.874

ANEXO 2. INFORMACIÓN FINANCIERA DE LAS SOCIEDADES PRINCIPALES A 31 DE DICIEMBRE DE 2021

Denominación	Tasa fiscal efectiva	Actividad	Datos cierre ejercicio (miles de euros)			
			Activos	Patrimonio neto	Ingresos	Resultado del ejercicio
MAPFRE SIGORTA, A.S.	20 %	Seguros	415.034	63.595	386.715	8.665
MAPFRE INSULAR INSURANCE CORPORATION	30 %	Seguros	76.086	27.491	26.164	444
PT ASURANSI BINA DANA ARTA TBK	22 %	Seguros	154.014	91.274	44.398	9.747
ASISTENCIA						
MAPFRE ASISTENCIA COMPAÑÍA INTERNACIONAL DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.	25% (1)(2)	Seguros y reaseguros	413.894	137.930	234.373	(23.026)
REASEGURO						
MAPFRE RE COMPAÑÍA DE REASEGUROS, S.A.	25% (1)(2)	Reaseguros	9.274.481	1.763.512	7.479.567	142.226
MAPFRE RE DO BRASIL COMPAÑÍA DE REASEGUROS S.A.	34 %	Seguros y reaseguros	355.377	33.213	218.750	4.327
MAPFRE RE VERMONT CORPORATION	27 %	Seguros y reaseguros	367.012	56.870	290.598	1.129
OTRAS						
SOLUNION SEGUROS DE CREDITO S.A.	25 %	Seguros y reaseguros	492.831	120.084	224.533	8.770

GRUPO FISCAL

- (1) Sociedad que forma parte del Grupo Fiscal número 9/85
 (2) Sociedad que forma parte del Grupo de entidades IVA 87/10

(3) Información confidencial no pública a la fecha actual.

INFORME DE GESTIÓN CONSOLIDADO

EJERCICIO 2021

MAPFRE S.A.

INFORME DE GESTIÓN CONSOLIDADO 2021

ÍNDICE

Situación de la entidad	127
Evolución y resultados de los negocios	132
Liquidez y recursos de capital	161
Principales riesgos e incertidumbres	172
Circunstancias importantes ocurridas tras el cierre del ejercicio	175
Información sobre la evolución previsible	175
Actividades de I+D+i	179
Adquisición y enajenación de acciones propias	182
Otra información relevante	182
Informe Anual de Gobierno Corporativo	193
Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros	275

El contenido del Informe de Gestión Consolidado (en adelante “el Informe”) que se presenta a continuación ha sido elaborado siguiendo las recomendaciones de la “Guía para la elaboración del informe de gestión de las entidades cotizadas” publicada por la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV).

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, su definición y cálculo pueden consultarse en la dirección de la página web: <https://www.mapfre.com/informacion-financiera/>

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

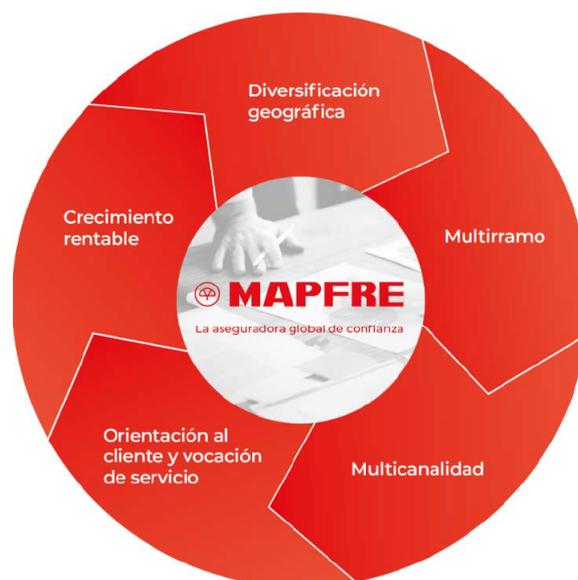
SITUACIÓN DE LA ENTIDAD

MODELO DE NEGOCIO

La **Visión** de MAPFRE, “Ser la ASEGURADORA GLOBAL DE CONFIANZA”, destaca la presencia geográfica y capacidad para responder a la mayor parte de las necesidades aseguradoras, gracias a la extensa gama de productos aseguradores y reaseguradores, y los servicios que desarrollamos.

Aspiramos a liderar los mercados en los que nos encontramos basándonos en la orientación al cliente, particular y empresarial, con enfoque multicanal y una profunda vocación de servicio.

La digitalización, innovación y compromiso con la sociedad han sido y seguirán siendo clave en nuestra evolución. El modelo de negocio de MAPFRE no está solamente enfocado a dar resultados económicos sino también sociales.



Para ello, MAPFRE:

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

La **Misión** es ser un equipo multinacional que trabaja para avanzar constantemente en el servicio y desarrollar la mejor relación con los clientes, distribuidores, proveedores, accionistas y la sociedad en general.

Nuestros **Valores**, ayudan a desarrollar la Misión y alcanzar la Visión:

-**Solvencia**: fortaleza financiera con resultados sostenibles en el tiempo y capacidad plena para cumplir con todas sus obligaciones con sus grupos de interés.

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

-**Vocación de servicio**: búsqueda permanente de la excelencia en el desarrollo de sus actividades e iniciativa continua orientada al cuidado de la relación con el cliente.

-**Innovación para el liderazgo**: la diferenciación como aspecto clave para crecer y mejorar constantemente, con la tecnología al servicio de los negocios y sus objetivos.

-**Equipo comprometido**: implicación plena de los empleados, directivos, agentes y resto de colaboradores con el proyecto MAPFRE y desarrollo constante de las capacidades y habilidades del equipo.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y BUEN GOBIERNO

A. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

MAPFRE es una multinacional que desarrolla principalmente actividades aseguradoras y reaseguradoras, operando en un total de 43 países de los cinco continentes.

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

MAPFRE S.A. es filial de CARTERA MAPFRE S.L. Sociedad Unipersonal controlada al 100% por Fundación MAPFRE.

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

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

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

La pertenencia de las distintas sociedades de MAPFRE a un grupo empresarial implica, sin perjuicio de la autonomía jurídica de aquéllas, su integración de hecho en una estructura orgánica que regula su interrelación, la coordinación de sus actividades, y la supervisión de las sociedades que ocupan una posición dependiente por las que tienen una posición dominante, y en último término por la entidad matriz.

El Consejo de Administración de MAPFRE S.A. es el órgano superior de dirección y supervisión del conjunto del Grupo. Cuenta con una Comisión Delegada que actúa con todas sus facultades, excepto aquellas indelegables por la Ley, los Estatutos o el Reglamento del Consejo de Administración, y tres Comités Delegados (Auditoría y Cumplimiento, Nombramientos y Retribuciones, y Riesgos).

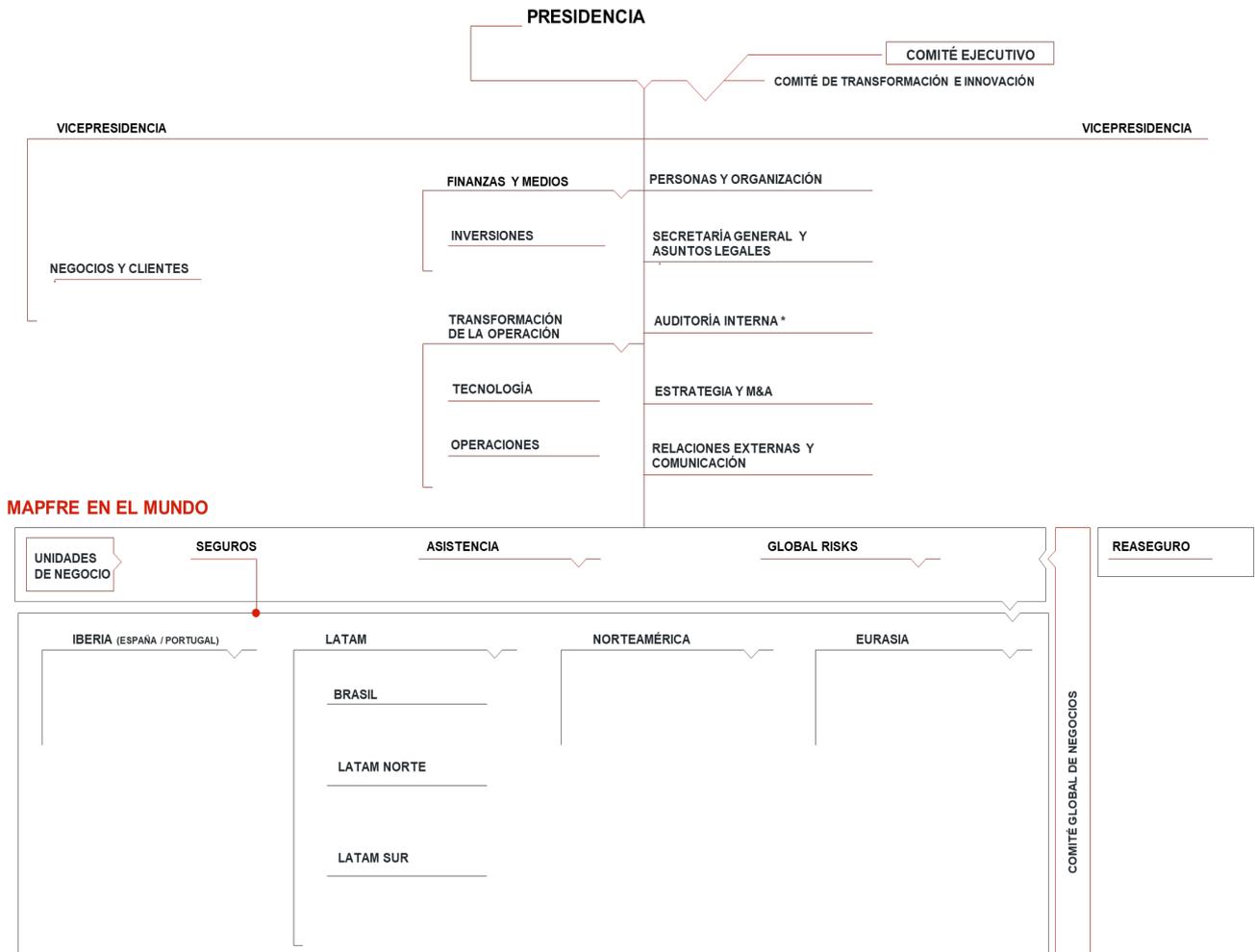
El Comité Ejecutivo es el órgano que ejerce la supervisión directa de la gestión de las Unidades de Negocio y coordina las diferentes Áreas y Unidades del Grupo. El Comité de Transformación e Innovación es el órgano que, en dependencia del Comité Ejecutivo, tiene capacidad de decisión sobre todas las iniciativas que guarden relación con la transformación e innovación dentro de MAPFRE.

Asimismo, el Comité Global de Negocios es el encargado de analizar el desarrollo de los negocios aseguradores y de servicios del Grupo a nivel mundial, el cumplimiento de los planes establecidos, y proponer acciones de corrección o mejora de los mismos.

La gestión, coordinación y supervisión de la actividad de las Unidades y Áreas se lleva a cabo, según su respectivo ámbito de actuación, por los Comités de Dirección Locales, Regionales y de las Unidades de Negocio, así como por el Comité Ejecutivo.

Cada una de las Sociedades Filiales cuenta con sus propios órganos de gobierno, cuya estructura y complejidad dependen de la importancia de su actividad, y en su caso de las disposiciones legales que les sean aplicables. Normalmente tienen un Consejo de Administración, además de una Comisión Directiva cuando la importancia de su actividad así lo requiere, órganos que son sustituidos por dos Administradores en las sociedades instrumentales o de reducida dimensión.

Se acompaña el organigrama del Grupo vigente:



*Con dependencia funcional del Comité de Auditoría y Cumplimiento

B. BUEN GOBIERNO

MAPFRE ha mantenido desde sus inicios una apuesta constante y decidida por la adopción de las mejores prácticas de gobierno corporativo. Las prácticas de buen gobierno de MAPFRE se orientan hacia la creación de valor económico y social sostenido en el largo plazo. El objetivo de la compañía es asegurar la estabilidad financiera y salvaguardar los intereses de los accionistas, maximizando el impacto positivo sobre el conjunto de la sociedad.

MAPFRE se rige por el Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital y dispone de unos Principios Institucionales, Empresariales y Organizativos, aprobados por el Consejo de Administración de MAPFRE S.A., que junto con sus Estatutos Sociales y el Reglamento del Consejo de Administración definen la estructura, composición y funciones que deben tener sus órganos de gobierno y constituyen el marco mínimo de obligado cumplimiento para todas las entidades que integran el Grupo MAPFRE y sus respectivos órganos de gobierno. Adicionalmente, MAPFRE cuenta con un conjunto de políticas corporativas que complementan su sistema de gobierno¹.

Respecto al Código de Buen Gobierno de las sociedades cotizadas de la CNMV, a 31 de diciembre de 2021 MAPFRE cumple el 90,62% de las recomendaciones totalmente, y el 96,87% total o parcialmente.

El Informe Anual de Gobierno Corporativo 2021 ofrece una explicación detallada de la estructura del sistema de gobierno de MAPFRE y de su funcionamiento en la práctica², con el contenido mínimo previsto en el artículo 540 del Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital.

FUNCIONAMIENTO

Durante el ejercicio las actividades del Grupo se han desarrollado a través de sus Unidades de Negocio.

La Unidad de Negocio de Seguros se organizó en 2021 siguiendo la estructura de Áreas Regionales: el Área Regional Iberia, que está integrada por España y Portugal; el Área Regional Brasil; el Área Regional LATAM Norte (Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá y República Dominicana); LATAM Sur (Argentina, Colombia, Chile, Ecuador, Paraguay, Perú, Uruguay y Venezuela); el Área Regional Norteamérica (Estados Unidos y Puerto Rico) y el Área Regional EURASIA (agrupa las operaciones en Europa -excepto España y Portugal-, Medio Oriente, África, Australia, China, Filipinas, Indonesia, Japón, Malasia y Singapur).

La red de distribución de MAPFRE es la mayor del sector asegurador en España y una de las mayores de un grupo financiero en América Latina.

MAPFRE apuesta por la distribución multicanal, adaptando su estructura comercial a las distintas legislaciones donde opera.

La orientación al cliente, la oferta global de productos y la adaptación a las particularidades jurídicas y comerciales de cada uno de los mercados en que está presente son algunas de las claves del éxito de su modelo.

La red global de distribución de MAPFRE estaba constituida a finales de 2021 por 15.354 oficinas. A continuación se detalla su composición:

¹ Los Principios Institucionales, Empresariales y Organizativos del Grupo MAPFRE y demás normas corporativas se encuentran disponibles en la página web de la sociedad (www.mapfre.com).

² Para más información consulte el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2021 que forma parte integrante de este Informe de Gestión Consolidado.

OFICINAS	2021	2020
IBERIA		
Directas y Delegadas	3.163	3.160
Bancaseguros	5.829	6.590
Subtotal IBERIA	8.992	9.750
BRASIL		
Directas y Delegadas	648	557
Bancaseguros	4.368	4.370
Subtotal BRASIL	5.016	4.927
LATAM NORTE		
Directas y Delegadas	326	338
Bancaseguros	176	261
Subtotal LATAM NORTE	502	599
LATAM SUR		
Directas y Delegadas	396	419
Bancaseguros	—	—
Subtotal LATAM SUR	396	419
NORTEAMÉRICA		
Directas y Delegadas	28	28
Bancaseguros	—	—
Subtotal NORTEAMÉRICA	28	28
EURASIA		
Directas y Delegadas	381	431
Bancaseguros	39	42
Subtotal EURASIA	420	473
TOTAL OFICINAS	15.354	16.196

A cierre del ejercicio destaca la presencia de MAPFRE en el Área Regional Iberia con 8.992 oficinas y en el Área Regional Brasil con 5.016 oficinas.

Durante el año 2021 más de 77.000 mediadores, incluyendo agentes, delegados y corredores, han colaborado en la distribución de productos. La siguiente tabla muestra la composición de este colectivo:

RED COMERCIAL	2021	2020
IBERIA		
Agentes	10.898	9.612
Delegados	2.865	2.834
Corredores	3.727	5.012
Subtotal IBERIA	17.490	17.458
BRASIL		
Agentes	0	570
Delegados	560	570
Corredores	19.090	17.846
Subtotal BRASIL	19.650	18.986
LATAM NORTE		
Agentes	3.688	9.095
Delegados	2.752	2.897
Corredores	5.133	5.545
Subtotal LATAM NORTE	11.573	17.537
LATAM SUR		
Agentes	7.889	6.366
Delegados	446	446
Corredores	9.419	10.785
Subtotal LATAM SUR	17.754	17.597
NORTEAMÉRICA		
Agentes	5.777	6.639
Delegados	15	57
Corredores	1.214	1.121
Subtotal NORTEAMÉRICA	7.006	7.817
EURASIA		
Agentes	2.916	1.517
Delegados	141	129
Corredores	1.224	1.135
Subtotal EURASIA	4.281	2.781
TOTAL RED COMERCIAL	77.754	82.176

Las redes propias de MAPFRE se complementan con la capacidad de distribución que aportan los acuerdos con diferentes entidades, y en especial los de bancaseguros (Bankia -alianza resuelta en 2021, tras su cambio de titularidad una vez aprobada la integración de Bankia en CaixaBank-, Banco Santander, Bankinter, CCM, Banco do Brasil, Bhd Leon y Bank of Valleta, entre otros). Durante el año 2021, MAPFRE distribuyó sus productos a través de 10.412 oficinas de bancaseguros (de las que 4.368 se sitúan en Brasil, 5.829 en España y Portugal, 176 en LATAM Norte y 39 en EURASIA).

En la actividad de seguros, MAPFRE es la mayor aseguradora española en el mundo, con una cuota en el mercado español del 14,0% en el negocio de No Vida y del 8,5% en el negocio de Vida. Además, es la decimoprimer aseguradora en Europa, y está implantada en prácticamente todos los países de América Latina, región en la que es el grupo asegurador líder en seguros No Vida, con una cuota de mercado del 6,5% (según las cifras del ejercicio 2020, últimas disponibles). Asimismo, la reaseguradora del Grupo (MAPFRE RE) se encuentra en el puesto número 18 del ranking del reaseguro mundial³.

EVOLUCIÓN Y RESULTADO DE LOS NEGOCIOS

CONTEXTO ECONÓMICO Y EVOLUCIÓN DE LOS MERCADOS ASEGURADORES

Contexto económico

En el año 2021 se produjo una recuperación generalizada de la economía mundial, en gran medida gracias a los planes fiscales de estímulo activados en muchos países, a los apoyos monetarios dirigidos desde los bancos centrales, a los ahorros acumulados de las familias y a la reactivación de la demanda que en 2020 no pudo ser satisfecha. En este contexto, la acumulación, en origen, de stock de productos fabricados que ahora intenta llegar a los mercados ha puesto en tensión los precios de los fletes marítimos, ya que se ha producido un embudo en la cadena de suministro. Asimismo, el retraso en la entrega de semiconductores ha afectado de manera importante a las industrias ligadas a la fabricación de automóviles y a la electrónica. El daño en el sector automóvil es particularmente importante para el PIB de Europa, donde este sector tiene un peso importante.

De manera simultánea, se ha producido la tormenta perfecta en los mercados energéticos. El aumento del precio del gas puso en tensión los mercados de generación de electricidad, la fabricación de fertilizantes agrícolas y otras industrias que usan intensivamente estas fuentes de energía. De igual forma, el año fue malo para la producción eólica en el norte de Europa y los embalses para la producción hidroeléctrica en los países nórdicos están en mínimos de una década, situación a la que se sumó la subida del coste del carbón y de los derechos de CO₂. La conjunción de todos estos factores ha propiciado una tendencia global al aumento de las presiones inflacionarias, que parece seguirá acompañando la recuperación económica en los próximos meses.

A nivel de la pandemia, con el avance registrado en los procesos de vacunación las economías se han reabierto en mayor o menor medida. Sin embargo, la normalidad no ha regresado totalmente debido al surgimiento de nuevas olas de contagio y a la aparición de variantes que podrían limitar la efectividad de la cobertura de la vacuna.

³ Fuente: S&P Global Ratings

En este contexto, la economía mundial en 2021 se ha recuperado, creciendo un 5,8% (estimado), con las economías desarrolladas haciéndolo un 5,1% y las emergentes un 6,3%. Estados Unidos creció un 5,6%, recuperando el nivel pre-pandémico en el último trimestre de 2021, mientras que la Eurozona, que creció un 5,1%, solo lo alcanzará en el segundo trimestre del próximo año. Por su parte, las economías emergentes también mostraron una recuperación significativa, con México creciendo un estimado 5,2% y Brasil un 4,6%. Destaca el caso de Turquía que creció fuertemente en 2021 (10,0%), a pesar de que en 2020 fue de las pocas economías que no se contrajeron (+1,8% en 2020).

No obstante, la actividad económica en el cuarto trimestre de 2021 siguió recuperándose, pero menos de lo que se anticipaba hace unos meses, precisamente por las dificultades de la cadena de suministro y la subida de los costes energéticos. Los paquetes de apoyo puestos en marcha por la Unión Europea y Estados Unidos serán parte importante de la clave para la continuidad de la recuperación global. En el caso de los de la Unión Europea, será en 2022 cuando se perciba su verdadero impacto, ya que en 2021 la aplicación de los fondos no va a ser integral por la propia complejidad y demora de los trámites.

Por otra parte, ante el repunte de la inflación, la mayor parte de los bancos centrales de los países emergentes han comenzado a endurecer su postura monetaria con aumentos de tipos de interés, mientras que los bancos centrales de las economías desarrolladas preparan la retirada de estímulos, empezando por la Reserva Federal que, en la reunión de noviembre, anunció una reducción mensual de las compras de activos de 15.000 millones de dólares. A nivel tipos de interés, tanto el Banco Central Europeo (BCE) como la Reserva Federal los mantienen por ahora, pero la aceleración de la inflación podrá obligarles a anticipar las subidas.

El debate sobre la naturaleza de la inflación está rápidamente variando de una visión transitoria del fenómeno, a otra que comienza a inclinarse hacia la presencia de factores más estructurales que requerirán de una acción de política monetaria más contundente. Para volver a una visión más transitoria de la inflación, los precios de energía y materias primas tendrían que remitir rápidamente, situación que parece no se presentará y que más bien podría derivar rápidamente en efectos de segunda ronda con subidas de salarios.

Se presenta a continuación un análisis más detallado de los mercados más relevantes en los que MAPFRE opera:

Eurozona

Se estima que el PIB de la Eurozona haya crecido un 5,1% en 2021. La inflación, por su parte, ha terminado el año en 5,0%, debido, por una parte, a la subida de los precios de la energía, especialmente el gas, la electricidad y el petróleo y por la otra, a las disrupciones en las cadenas de suministro que están provocando que la inflación se extienda ya a otros productos.

El BCE, en su última reunión, dejó los tipos de interés sin alteración (0% las operaciones principales de financiación) argumentando que sigue buscando anclar la inflación en niveles del 2% y que tolerará que esta sea más alta durante un cierto periodo, bajo la visión de que, de momento, la inflación observada es un fenómeno esencialmente transitorio. Sin embargo, visto que muchos productos ya están incorporando en sus precios el efecto de los mayores costes energéticos y que al entrar en el nuevo año se activa la revisión indexada de salarios, va a ser difícil escapar de los efectos de segunda ronda, en cuyo caso los precios solo volverán atrás en un escenario de deflación. No obstante, parece claro que tanto los gobiernos como el Banco Central harán lo necesario para evitar ese escenario, en virtud del efecto que tendría en el valor real de las deudas de los países.

El Índice Euro Stoxx 50 finalizó el año con una subida del 21% hasta los 4.298 puntos.

España

La economía española se recuperó en 2021 estimándose que haya terminado el año con un crecimiento del 4,9%. Para ello, contribuyeron el repunte del consumo, en parte debido a que las familias han podido gastar lo ahorrado en 2020, los apoyos fiscales y la inversión.

Para el año 2022, se prevé un crecimiento del 5,5%, lo que permitirá a la economía recuperar el nivel de 2019. Se espera que el consumo y las exportaciones sigan fuertes, pero perdiendo fuerza debido a los problemas en las cadenas de suministro, que ya no se circunscriben solo a los semiconductores y la industria del automóvil, esta última afectada también más recientemente por falta de magnesio. Asimismo, hay otros sectores que se están viendo afectados, por los mayores costes de los fletes internacionales y por la energía (siderúrgicas, metalmecánica, fertilizantes).

La inflación en 2021, por su parte, ha ido gradualmente en aumento, empujada por los costes de la energía, acabando diciembre en 6,5%. Asimismo, la tasa de desempleo ha ido bajando hasta situarse en el 13,3% en diciembre.

El Índice IBEX 35 recuperó un 7,9% en el año, terminando en 8.714 puntos.

Estados Unidos

La economía de los Estados Unidos se recuperó, logrando un crecimiento del 5,7% en 2021. Las enormes ayudas activadas por el gobierno con cheques directos a las familias y la reactivación de la mayor parte de las actividades ha impulsado fuertemente la economía, si bien en la segunda mitad del año los problemas de abastecimiento en comercio e industrias empezaron a desacelerar la economía.

De cara a 2022, la economía estadounidense se enfrentará al repunte de la inflación que, a final de 2021, se situó en el 7,0% y que amenaza con recortar el poder adquisitivo de las familias y desincentivar las inversiones en ciertas industrias. Asimismo, los problemas de las cadenas de suministro y la inflación serán aspectos que van a estar en el orden del día en 2022, junto con los temas asociados a la persistencia de la pandemia.

A pesar de las presiones inflacionarias, en su última reunión la Reserva Federal ha dejado los tipos de interés estables en 0-0,25%, pero tanto la Reserva Federal como el mercado ya descuentan dos subidas de tipos en 2022. Asimismo, ya ha comenzado el tapering (reducción del ritmo de compras de activos). De esta forma, los agentes económicos se enfrentarán en 2022 con un menor crecimiento, mayor inflación y tipos de interés más altos.

El dólar terminó el año en 0,8793 euros, apreciándose un 7,4%. El Índice S&P500, por su parte, terminó el año con una subida del 27%, situándose en los 4.766 puntos, impulsado por las empresas tecnológicas.

Brasil

La economía brasileña creció un estimado del 4,6% en 2021. Cabe señalar que al inicio del año se esperaba una recuperación más vigorosa, pero algunos indicadores empezaron a quedar por debajo de las expectativas desde el segundo trimestre. Así, a medida que avanzó el año, el consumo privado fue desacelerándose y la inflación aumentó, especialmente en energía, transportes y alimentación. Asimismo, la crisis hídrica agravó la crisis energética obligando al país a importar energía más cara de los países vecinos. No obstante, al final del año se produjo una recuperación de las principales actividades y una disminución de la preocupación por la pandemia.

Por otra parte, la inflación se situó en el 10,1%, debido al aumento de los costes de la energía. El real brasileño se ha apreciado contra el euro un 0,1% en 2021, terminando el año en 0,1578 euros.

En el mercado bursátil, el Índice BOVESPA terminó el año en los 104.822 puntos, con una bajada del 12%.

México

La economía mexicana ha crecido un estimado del 5,2% en 2021, después de haber caído un 8,4% el año anterior. La recuperación se ha extendido a prácticamente todos los sectores de actividad. Los servicios se han comportado bien, con las ventas al por menor muy fuertes desde el segundo trimestre, cuando se han comenzado a relajar las restricciones impuestas por la pandemia. No obstante las industrias se recuperan, éstas siguen debatiéndose con los problemas de la cadena de suministro, especialmente la industria del automóvil que ha sufrido por la escasez de semiconductores.

La inflación, por su parte, ha sufrido una subida abrupta, principalmente a partir del segundo trimestre del año con la reapertura de las actividades, situándose en el 7,4% en diciembre. El Banco de México ha subido 150 puntos básicos los tipos de interés desde junio 2021, terminando el año en 5,50% en respuesta a la subida de la inflación y a la normalización monetaria que está ocurriendo en muchos países emergentes.

El tipo de cambio se situó en 0,0429 euros, un 4,5% superior al del ejercicio anterior. Por otra parte, la Bolsa Mexicana ganó un 21 % en el año, terminando en 53.272 puntos.

Turquía

La economía turca ha crecido un estimado del 10% en 2021, después de haber crecido un 1,8% en 2020. La recuperación de la actividad se ha producido de manera prácticamente generalizada. El consumo se recuperó respecto al año anterior, aunque a finales del año empezaba a flaquear motivado por la alta inflación y la pérdida de poder adquisitivo de la moneda. En contrapartida, las exportaciones están fuertes apoyadas por la debilidad de la moneda.

La inflación, se disparó a final del año, en buena medida impulsada por la depreciación de la moneda, situándose en el 36,1%. El Banco Central de Turquía ha bajado 100 puntos básicos los tipos de interés, hasta el 14,0%, poniendo a prueba los límites de los mercados y que llevará seguramente a depreciaciones adicionales en la lira turca.

El tipo de cambio se situó en el 0,0661 euros, un 39,8% inferior al del ejercicio anterior, por otra parte, el Índice bursátil BIST30 de Estambul subió un 25,8 %, terminando en los 1.858 puntos.

Evolución de los mercados aseguradores
Mercado español⁴

La recuperación parcial de la economía española, tras la abrupta contracción del PIB en 2020 del 10,8%, ha favorecido el crecimiento del sector asegurador, el cual ha alcanzado un volumen de primas de 61.835 millones de euros a diciembre de 2021, lo que supone un incremento del 5% respecto a 2020, aunque está todavía un 3,7% por debajo del que se había registrado en 2019. La mayor subida se ha producido en el ramo de Vida, el 7,9%, y No Vida también ha tenido un comportamiento positivo, con un alza del 3,3%.

Desde abril de 2021, el seguro de Vida ha recuperado la senda del crecimiento, después de una caída que comenzó en la segunda mitad de 2017 y que se ha mantenido de forma ininterrumpida hasta esa fecha, como resultado, primero, del entorno de bajos tipos de interés y, después, del impacto de la pandemia del COVID-19. Ambas modalidades de este ramo de aseguramiento han crecido, con una ligera ventaja de Vida Ahorro, que sube un 9,1%, frente al 3,5% de Vida Riesgo. Dentro de las modalidades de ahorro, el principal impulso provino de los productos Unit-Linked, los cuales tuvieron un significativo incremento del 32,5% en el mes de septiembre. La renta variable comienza a percibirse como una alternativa para protegerse contra el entorno de bajos tipos de interés y el repunte de la inflación, lo que está favoreciendo el desarrollo de estos productos. En términos de ahorro gestionado, las provisiones técnicas alcanzaron los 195.707 millones de euros, que supone un crecimiento interanual del 0,8% respecto a 2020 y del 0,5% sobre 2019.

Concepto	2021	2020	% Var. 21/20
Vida	23.558	21.837	7,9 %
No Vida	38.277	37.054	3,3 %
TOTAL Seguro Directo	61.835	58.892	5,0 %

Cifras en millones de euros

Por su parte, el crecimiento de las primas de No Vida se ha recuperado en términos interanuales en 2021, con un volumen de 38.277 millones de euros, un 3,3% más que el año anterior (4,4% si se compara con 2019). El ramo de Salud crece el 4,9% (10,2% si se compara con 2019) y también lo hacen los Multirriesgos, tanto del hogar, 4,9% (7,7% frente a 2019) como los de las comunidades de propietarios, con un 3,2% (6,2% frente a 2019). Llama también la atención la fuerte recuperación de los Multirriesgos industriales, con un 5,8% (11,8% frente a 2019). No obstante, el seguro de Automóviles sigue siendo uno de los que más está sufriendo las consecuencias de la crisis económica, con una caída del 0,9%, afectado además por otros factores exógenos, como la carencia de chips para la fabricación de vehículos nuevos y el aumento de la presión impositiva, que afectan de forma negativa a las nuevas matriculaciones.

Concepto	2021	2020	% Var. 21/20
Automóviles	10.990	11.086	-0,9 %
Salud	9.849	9.387	4,9 %
Multirriesgos	8.117	7.753	4,7 %
Resto de ramos No Vida	9.320	8.829	5,6 %
TOTAL No Vida	38.277	37.054	3,3 %

Cifras en millones de euros

La recuperación de la actividad económica ha tenido efecto también en un aumento del ratio de siniestralidad para los ramos de No Vida, que a septiembre de 2021 se ha elevado 2,1 puntos porcentuales (pp) respecto al mismo período de 2020, lo que ha influido en un empeoramiento del ratio combinado en 1,8 pp. Por el contrario, el ratio de gastos ha tenido una ligera mejora de 0,3 pp. El ratio combinado ha aumentado en los principales ramos de No Vida como consecuencia del aumento de la siniestralidad: 10,4 pp en Automóviles, 2,4 pp en Multirriesgos y 2,6 pp en Salud. Este empeoramiento del resultado técnico de los principales ramos de No Vida se compensa con una subida del 20,9% en el resultado técnico del ramo de Vida y del 37,5% en el resto de los ramos No Vida. Finalmente, el sector asegurador español ha obtenido un beneficio agregado cercano a los 4.000 millones de euros, que supone un incremento del 6% respecto al año anterior.

Concepto	Total No Vida		Automóviles		Multirriesgos		Salud	
	sept. 2021	sept. 2020	sept. 2021	sept. 2020	sept. 2021	sept. 2020	sept. 2021	sept. 2020
Siniestralidad	68,6 %	66,5 %	75,8 %	65,4 %	65,0 %	62,6 %	78,2 %	75,6 %
Gastos	23,1 %	23,4 %	19,0 %	22,2 %	32,7 %	32,0 %	13,0 %	13,0 %
Ratio combinado	91,7 %	89,9 %	94,8 %	87,6 %	97,7 %	94,6 %	91,3 %	88,5 %

⁴ Fuente: ICEA

Por otra parte, el volumen de activos de los planes de pensiones alcanzó los 127.998 millones de euros a diciembre de 2021, lo que supone un incremento del 8% respecto a la misma fecha del año anterior. El sistema individual, que acumula un mayor patrimonio, ha tenido un crecimiento del 8,9%, mientras que los sistemas de empleo y asociado han aumentado un 5,9% y 6,7%, respectivamente. En cuanto a la rentabilidad, todos los sistemas presentan rentabilidades positivas a todos los plazos. La rentabilidad acumulada a 1 año alcanza el 8,5% para el total de sistemas, y en el largo y medio plazo también es muy positiva, con una rentabilidad media anual del 3,3% a 25 años y del 4,6% a diez años.

En lo que se refiere a los fondos de inversión, el patrimonio se situó en 317.545 millones de euros en diciembre de 2021, que supone una subida del 15,7%. En 2021, los fondos de Inversión acumulan una rentabilidad media del 6,3%, donde todas las categorías presentan rendimientos positivos, salvo los Fondos Garantizados y algunos de Renta Fija.

Concepto	2021	2020	% Var. 21/20
Seguros de Vida	195.707	194.110	0,8 %
Fondos de inversión	317.545	274.355	15,7 %
Fondos de pensiones	127.998	118.523	8,0 %
TOTAL	641.251	586.987	9,2 %

Cifras en millones de euros

Mercados latinoamericanos

La reactivación de algunas de las principales economías de América Latina está repercutiendo favorablemente en los principales mercados aseguradores de la región. Todos los mercados de los que se dispone de información relativa a 2021 están mostrando crecimientos de primas en moneda local y a precios corrientes y en ambos segmentos de mercado, a excepción de Ecuador, que a septiembre de ese año ha tenido un descenso de primas del 2,6%, motivado por una caída del 5,5% en No Vida. Los principales ramos de No Vida han tenido un comportamiento muy positivo, con aumentos de dos dígitos en algunos mercados, recuperando Automóviles la senda del crecimiento en casi todos los países salvo por el caso de Ecuador, donde las primas han decrecido un 1,1%. Asimismo, las primas de los seguros privados de Salud siguen aumentando en todos los países donde las compañías de seguros ofrecen esta cobertura.

PAÍS	FECHA	NO VIDA	VIDA	TOTAL
Argentina	jun-21	50,4 %	44,2 %	49,7 %
Brasil	nov-21	14,2 %	15,2 %	14,8 %
Chile	sep-21	10,9 %	3,5 %	7,1 %
Colombia	sep-21	14,6 %	17,4 %	15,4 %
México	sep-21	11,8 %	11,3 %	11,6 %
Perú	nov-21	14,5 %	40,5 %	26,0 %
Puerto Rico	dic-20	8,2 %	-0,1 %	7,4 %

Fuente: MAPFRE Economics con datos del organismo de supervisión de cada país

Las primas del sector asegurador brasileño han tenido un incremento del 14,8% a noviembre de 2021, con una tasa de crecimiento del 15,2% para el segmento de Vida y del 14,2% para No Vida. Los seguros Agrarios, Transportes, tanto cascos como mercancías, y Responsabilidad Civil, han tenido un excelente comportamiento, con alzas del 39%, 26,3% y 33,8%, respectivamente. La tasa de incremento del seguro de Automóviles ha estado por debajo de la de los otros ramos del segmento No Vida, pero ha sido positiva (7,4%). El seguro Vida Gerador de Beneficios Livres (VGBL), que acumula un 74% de las primas de Vida en el mercado brasileño, ha recaudado un 16% más de primas que en noviembre de 2020, fecha en la que se produjo una caída del 5,1% respecto a 2019.

Respecto a México, el segundo mayor mercado de la región, ha tenido también un desempeño muy favorable en 2021, con un crecimiento en primas de seguro directo del 11,6% en el tercer trimestre del año, impulsado tanto por los ramos de No Vida (11,8%) como de Vida (11,3%). Cabe señalar, sin embargo, que en el caso de No Vida ha estado influido por la renovación en 2021 de una importante póliza bienal.

El resto de los grandes mercados aseguradores de América Latina presentan datos de ingresos muy positivos en 2021, recuperándose de las caídas sufridas en 2020 por los efectos de la contracción económica derivada de las medidas de confinamiento y distanciamiento social implementadas por los gobiernos para limitar la expansión de la pandemia, principalmente en el ramo de Vida. En este sentido, destaca el caso de Chile, donde los seguros previsionales (segmento fundamental en el ramo de Vida en ese país) sufrieron un importante retroceso del 35,9% que se ha suavizado en 2021, con una ligera caída del 0,4% en las primas.

Otros mercados

Estados Unidos⁵

⁵ Información obtenida de los informes semestrales de la Asociación Nacional de Comisionados de Seguros (NAIC) para los segmentos de Property & Casualty, Vida y Accidentes, y Salud.

Los efectos favorables de la recuperación económica en Estados Unidos se pueden apreciar en el comportamiento del sector asegurador, cuyos segmentos han mostrado un robusto crecimiento en la primera mitad de 2021. En dicho periodo, las primas y depósitos directos emitidos de los seguros de Vida registraron un aumento del 8%, hasta los 553.000 millones de dólares, con un importante incremento del 16% en los seguros de rentas (annuities). El segmento de Property & Casualty también ha tenido un desempeño positivo, con un crecimiento en primas del 9%, hasta alcanzar los 394.800 millones de dólares, registrando subidas en las líneas personales, comerciales y combinadas. Respecto al seguro de Automóviles, aumentaron los ingresos por primas en Responsabilidad Civil (2,8%), lo que supone un repunte en comparación con el mismo periodo de 2020, y en la modalidad de daños propios (6,8%). El mercado de líneas comerciales subió un 12,0%, muy influido por el aumento de los precios en todos los ramos principales, y el de líneas combinadas, cuyos principales ramos son líneas aliadas, incendio y seguro de transporte marítimo interno, experimentaron un aumento del 14,7%. Finalmente, las primas del segmento de seguros de Salud crecieron un 8%, gracias al impulso de Medicare y Medicaid, alcanzando un volumen de primas de 443.000 millones de dólares.

De esta forma, los tres segmentos tuvieron resultados positivos, con importantes incrementos en Vida y Property & Casualty, este último debido a mayores beneficios de las inversiones y a resultados técnicos moderadamente inferiores por una mayor siniestralidad, mientras que disminuyeron en Salud, donde el aumento de los gastos médicos y hospitalarios influyó en un menor resultado técnico.

Turquía

De acuerdo con datos de la Asociación de Seguros de Turquía, las primas totales del seguro directo en los nueve primeros meses de 2021 ascendieron a 63.189 millones de liras turcas, lo que representa un crecimiento interanual del 18,3% en comparación con el mismo período de 2020. El principal impulso provino de los seguros de No Vida que, con una cuota del 81%, tuvieron un alza del 21%, mientras que Vida creció un 8,4%. Los principales ramos de No Vida mostraron un comportamiento positivo, en tanto que el seguro de Automóviles, ramo que acumula el 42% de las primas de este segmento, obtuvo una subida del 14,6%. Hay que tener en cuenta que la inflación media de los nueve primeros meses del año en Turquía fue del 17,5%.

EVOLUCIÓN DEL NEGOCIO

Ingresos por operaciones

CONCEPTO	DICIEMBRE 2021	DICIEMBRE 2020	Δ %
Primas emitidas y aceptadas totales	22.154,6	20.482,2	8,2 %
Ingresos financieros de las inversiones	2.763,9	2.437,3	13,4 %
Ingresos de entidades no aseguradoras y otros ingresos	2.338,8	2.499,7	-6,4 %
Total ingresos consolidados	27.257,2	25.419,1	7,2 %

Cifras en millones de euros

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

Las primas de seguro directo y reaseguro aceptado, que representan la parte fundamental de los ingresos, ascendieron a 22.154,6 millones de euros, con un aumento del 8,2%. La mayor parte de los países muestra crecimientos significativos tanto en moneda local como en euros. Además, contribuyen específicamente al crecimiento de primas la emisión en México de una póliza bienal por importe de 563 millones de dólares (477,3 millones de euros), la favorable evolución de la emisión del negocio de reaseguro y el buen desempeño comercial de los productos de Vida Ahorro en España. Si los tipos de cambio se hubieran mantenido constantes las primas habrían crecido el 10,7% y si además, se descuenta también el efecto extraordinario de la póliza bienal, el crecimiento se hubiera situado en el 8,3%.

Las primas de seguros de No Vida crecen un 6,8%, principalmente por la mejora en la emisión de pólizas del ramo de Seguros Generales y de Salud y Accidentes, que se incrementan a diciembre el 18,2% (9,6% sin el efecto de la póliza bienal) y el 7,3% respectivamente, gracias a la positiva evolución en México, Brasil, España y Colombia en Seguros Generales y en España y México en Salud y Accidentes. Por otro lado, la bajada en la emisión del ramo de Autos del 3,8%, proviene principalmente de Italia, Estados Unidos y Turquía, países en los que MAPFRE ha decidido reducir sus riesgos en este ramo.

Las primas de seguros de Vida crecen un 11,5% debido a la mejora del negocio de Vida Ahorro, que se ha visto reforzado por un aumento en la venta de productos Unit-Linked para cubrir vencimientos de productos en el periodo y de pólizas relevantes de colectivos de Vida en España. Vida Riesgo aumenta un 3,0% debido fundamentalmente a la mejora del negocio en México y Colombia.

Los ingresos financieros de las inversiones ascendieron a 2.763,9 millones de euros, cifra superior en un 13,4% al mismo periodo del ejercicio anterior. Esta mejora tiene su origen, fundamentalmente, en España por importe de 239,2 millones de euros y en Malta por importe de 42,5 millones de euros, debido a la revalorización de las inversiones afectas a productos de Unit-Linked y productos similares y con prácticamente efecto nulo en el resultado del Grupo. Además, son de destacar las plusvalías realizadas en la cartera de inversión de IBERIA y MAPFRE RE.

Por último, los otros ingresos, que recogen en su mayor parte los de actividades no aseguradoras y los ingresos no técnicos, reflejan un descenso del 6,4%.

Resultados

En el cuadro adjunto se presenta un resumen de la cuenta de resultados consolidada a diciembre de 2021 mostrando los distintos componentes del beneficio de MAPFRE, y su comparación con el mismo periodo del año anterior.

CONCEPTO	DICIEMBRE 2021	DICIEMBRE 2020	Δ %
I. INGRESOS NEGOCIO ASEGURADOR	22.148,3	21.271,0	4,1 %
1. Primas imputadas al ejercicio, netas	17.464,3	16.701,6	
2. Ingresos de las inversiones	2.671,0	2.370,9	
3. Diferencias positivas de cambio	1.628,2	2.042,9	
4. Otros ingresos técnicos y no técnicos y reversión de deterioros.	384,8	155,5	
II. GASTOS NEGOCIO ASEGURADOR	(20.664,5)	(19.934,2)	-3,7 %
1. Siniestralidad del ejercicio, neta	(12.865,4)	(11.604,7)	
2. Gastos de explotación netos	(4.655,4)	(4.687,1)	
3. Gastos de las inversiones	(1.035,1)	(1.062,3)	
4. Diferencias negativas de cambio	(1.574,2)	(2.018,5)	
5. Otros gastos técnicos y no técnicos y deterioro	(534,4)	(561,6)	
RESULTADO DEL NEGOCIO ASEGURADOR	1.483,9	1.336,8	11,0 %
III. OTRAS ACTIVIDADES	(115,6)	(204,5)	
IV. RESULTADO POR REEXPRESIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS	(13,2)	(13,9)	
V. RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	1.355,1	1.118,4	21,2 %
VI. IMPUESTO SOBRE BENEFICIOS	(319,5)	(297,7)	
VII. RESULTADO DESPUÉS DE IMPUESTOS	1.035,6	820,7	26,2 %
VIII. RESULTADO DESPUÉS DE IMPUESTOS DE OPERACIONES INTERRUMPIDAS	—	—	
IX. RESULTADO DEL EJERCICIO	1.035,6	820,7	26,2 %
1. Atribuible a participaciones no dominantes	270,4	294,1	
2. Atribuible a la Sociedad dominante	765,2	526,5	45,3 %

Cifras en millones de euros

Mejora de los ingresos del negocio asegurador del Grupo MAPFRE en un 4,1%. Por un lado, las primas imputadas y los ingresos de las inversiones presentan un aumento considerable respecto al ejercicio anterior. Adicionalmente, los otros ingresos técnicos y no técnicos mejoran de forma notable, debido principalmente al resultado extraordinario derivado de la resolución de los acuerdos de distribución entre el Grupo MAPFRE y BANKIA, ya comentada anteriormente. Por otro lado, la caída de las diferencias positivas de cambio reducen ligeramente esta mejora en los ingresos.

El decremento del epígrafe de diferencias positivas de cambio tiene un reflejo casi simétrico en el epígrafe de diferencias negativas de cambio.

En el epígrafe de otros gastos técnicos y no técnicos se incluyen para el ejercicio 2021, 175 millones de euros de las bajas voluntarias incentivadas de IBERIA, mientras que en el ejercicio 2020 se incluían 131,6 millones de euros netos, por deterioros de fondos de comercio y activos intangibles.

El resultado del negocio asegurador es de 1.483,9 millones de euros, lo que supone una importante mejora del 11,0% frente al del mismo periodo del ejercicio anterior.

Por un lado, los resultados del negocio asegurador de No Vida alcanzaron los 1.071,8 millones de euros, con un aumento del 22,7% sobre el mismo periodo del ejercicio anterior. Por otro lado, el resultado asegurador de Vida, incluyendo el resultado financiero de Vida, ha ascendido a 412,1 millones de euros, con un decremento del 11,1% sobre el mismo periodo del ejercicio anterior.

IBERIA continúa siendo el mayor contribuidor de beneficios del Grupo. Es importante resaltar que en el resultado de IBERIA se recogen los gastos derivados del plan de bajas voluntarias incentivadas (junio y diciembre) y el resultado extraordinario derivado de la resolución del acuerdo de distribución con BANKIA. Asimismo, destaca el positivo ritmo de aportación al beneficio de los negocios No Vida en BRASIL, NORTEAMÉRICA y LATAM SUR, así como de MAPFRE RE.

También es de destacar la caída de los resultados del negocio de Vida Riesgo derivada de la negativa evolución de la pandemia COVID-19, principalmente, en las regiones de Latinoamérica, así como en el negocio de Reaseguro. A 31 de diciembre de 2021 el impacto de la siniestralidad COVID-19 en el negocio de Vida Riesgo ha supuesto una reducción del beneficio atribuible del Grupo de 143,9 millones de euros. Su detalle se muestra a continuación:

Region	Importe
BRASIL	41,5
LATAM NORTE	38,7
LATAM SUR	26,7
LATAM	106,9
MAPFRE RE	37,0
TOTAL	143,9

Cifras en millones de euros

Por la parte de inversiones, destacan las plusvalías realizadas en la cartera de gestión activa de No Vida de IBERIA, NORTEAMÉRICA y MAPFRE RE, y que han tenido un impacto positivo en el resultado atribuido de 142,7 millones de euros.

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

Balance

CONCEPTO	DICIEMBRE 2021	DICIEMBRE 2020	Δ %
Fondo de comercio	1.472,5	1.409,8	4,5 %
Otros activos intangibles	1.438,8	1.370,3	5,0 %
Otro inmovilizado material	223,3	238,9	-6,6 %
Tesorería	2.887,7	2.418,9	19,4 %
Inmuebles	2.331,9	2.239,9	4,1 %
Inversiones financieras	36.243,3	36.511,1	-0,7 %
Otras inversiones	1.739,6	1.220,8	42,5 %
Inversiones Unit-Linked	2.957,3	2.502,4	18,2 %
Participación del reaseguro en las provisiones técnicas	6.084,7	5.378,6	13,1 %
Créditos de operaciones de seguro y reaseguro	4.683,7	4.489,5	4,3 %
Activos por Impuestos diferidos	299,6	221,7	35,2 %
Activos mantenidos para la venta	377,1	8.159,5	-95,4 %
Otros activos	3.114,9	2.991,2	4,1 %
TOTAL ACTIVO	63.854,2	69.152,6	-7,7 %
Patrimonio atribuido a la Sociedad dominante	8.463,4	8.536,0	-0,9 %
Socios externos	1.203,0	1.301,8	-7,6 %
Patrimonio neto	9.666,6	9.837,8	-1,7 %
Deuda financiera	3.091,5	2.993,6	3,3 %
Provisiones técnicas	42.925,5	41.692,6	3,0 %
Provisiones para riesgos y gastos	653,7	582,6	12,2 %
Deudas de operaciones de seguro y reaseguro	2.167,8	2.256,9	-3,9 %
Pasivos por Impuestos diferidos	537,8	670,6	-19,8 %
Pasivos asociados a activos mantenidos para la venta	123,8	7.263,9	-98,3 %
Otros pasivos	4.687,4	3.854,7	21,6 %
TOTAL PASIVO	63.854,2	69.152,6	-7,7 %

Cifras en millones de euros

Los activos consolidados alcanzan los 63.854,2 millones de euros a diciembre de 2021 y decrecen un 7,7% respecto al cierre del año anterior, debido fundamentalmente a la salida del negocio de bancaseguros con BANKIA que a diciembre de 2020 tenía unos activos asociados que ascendían a 7.798,6 millones de euros. El resto de las fluctuaciones más relevantes se analizan a continuación:

1. El aumento del epígrafe de otras inversiones viene derivado principalmente del aumento de las inversiones contabilizadas por el método de la participación como consecuencia de la operación de Co-inversión con Swiss Life, así como por el aumento de los depósitos constituidos por el reaseguro aceptado por MAPFRE RE, derivado de la captación de nuevos negocios.
2. El aumento de las inversiones Unit-Linked tiene su origen en IBERIA, debido al buen comportamiento comercial de los productos de Vida Ahorro.

3. El aumento de los créditos de operaciones de seguro y reaseguro del 4,3% tiene su origen, principalmente, en el registro de una póliza bienal en México, que contempla el pago del 50% de la prima de esta póliza, en junio del año 2022.
4. Aumento del saldo de tesorería por el cobro de la resolución del acuerdo con BANKIA por importe de 570,8 millones de euros.
5. El resto de las variaciones en los epígrafes de Activos y Pasivos por operaciones de seguro y reaseguro son producidas también por el propio proceso de gestión del negocio.

El saldo actual de activos mantenidos para la venta viene explicado principalmente por las siguientes operaciones:

- a. 94,3 millones de euros corresponden a terrenos en venta de MAPFRE INMUEBLES, operaciones que se encontraban ya disponibles para la venta al 31 de diciembre de 2020.
- b. 247,7 millones de euros provienen de Asistencia y entidades y operaciones de Seguro directo en Europa y Asia y que se han reclasificado a este epígrafe durante el ejercicio en curso y cuyo grado de avance del proceso de venta es variado.

Fondos gestionados

Los siguientes cuadros reflejan la evolución del ahorro gestionado, que incluyen tanto las provisiones técnicas de las compañías de Vida, como las provisiones de Vida de las entidades multirramo y que se incluyen en el balance consolidado del Grupo. Además de las operaciones de seguro de Vida, MAPFRE gestiona el ahorro de sus clientes a través de fondos de pensiones y fondos de inversión.

Ahorro gestionado

El detalle y variación del ahorro gestionado que recoge ambos conceptos se muestra en el cuadro siguiente:

CONCEPTO	DICIEMBRE 2021	DICIEMBRE 2020	Δ %
Provisiones técnicas de Vida	22.476,1	22.500,7	-0,1 %
Fondos de pensiones	6.431,3	5.754,9	11,8 %
Fondos de inversión y otros	5.403,3	4.533,8	19,2 %
Subtotal	34.310,7	32.789,3	4,6 %

Cifras en millones de euros

Es de destacar, el crecimiento de los fondos de pensiones y fondos de inversión que a diciembre 2021 mejoran un 11,8% y un 19,2% respectivamente sobre el cierre del ejercicio anterior.

En fondos de pensiones las aportaciones y traspasos externos de entrada han superado las prestaciones y traspasos externos de salida al cierre del ejercicio por importe de 213,2 millones de euros. Adicionalmente, los fondos de inversión también han tenido aportaciones netas positivas por importe de 384,3 millones de euros

Activos bajo gestión

El siguiente cuadro refleja la evolución de los activos bajo gestión, que incluyen tanto la cartera de inversiones de todo el Grupo, como los fondos de pensiones y de inversión:

CONCEPTO	DICIEMBRE 2021	DICIEMBRE 2020	Δ %
Cartera de inversión	46.159,7	44.893,2	2,8 %
Fondos de pensiones	6.431,3	5.754,9	11,8 %
Fondos de inversión y otros	5.403,3	4.533,8	19,2 %
TOTAL	57.994,3	55.181,8	5,1 %

Cifras en millones de euros

Indicadores fundamentales

Rentabilidad sobre fondos propios (ROE)

El índice de rentabilidad (ROE), representado por la proporción entre el beneficio neto atribuible a la sociedad matriz (deducida la participación de socios externos) y sus fondos propios medios, se ha situado en el 9% (6,1% en 2020).

Ratios de gestión

El ratio combinado mide la incidencia de los costes de gestión y de la siniestralidad de un ejercicio sobre las primas del mismo. En los años 2021 y 2020 este ratio se sitúa en el 97,5% y el 94,8%, respectivamente. En el cuadro siguiente se recoge la evolución de los principales ratios de gestión por unidades de negocio:

	GASTOS(1)		SINIESTRALIDAD(2)		COMBINADO(3)	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020
IBERIA	25,5 %	22,8 %	72,6 %	69,1 %	98,1 %	92,0 %
LATAM NORTE	22,9 %	26,6 %	73,0 %	63,8 %	95,9 %	90,5 %
LATAM SUR	35,1 %	38,4 %	61,5 %	55,5 %	96,6 %	93,9 %
BRASIL	35,8 %	36,6 %	52,0 %	51,1 %	87,7 %	87,6 %
NORTEAMÉRICA	30,4 %	32,6 %	68,4 %	65,1 %	98,9 %	97,7 %
EURASIA	32,2 %	27,0 %	77,3 %	71,9 %	109,5 %	98,9 %
MAPFRE RE	29,0 %	30,5 %	68,1 %	70,1 %	97,1 %	100,6 %
Reaseguro	29,9 %	31,2 %	68,3 %	70,0 %	98,2 %	101,2 %
Global Risks	17,3 %	22,5 %	65,8 %	70,8 %	83,1 %	93,3 %
MAPFRE ASISTENCIA	48,1 %	44,7 %	54,0 %	53,7 %	102,0 %	98,4 %
MAPFRE S.A.	29,3 %	29,1 %	68,2 %	65,6 %	97,5 %	94,8 %

1. (Gastos de explotación netos de reaseguro – otros ingresos técnicos + otros gastos técnicos) / Primas imputadas netas de reaseguro. Cifras relativas al seguro No Vida.

2. (Siniestralidad del ejercicio neta de reaseguro + variación de otras provisiones técnicas + participación en beneficios y extornos) / Primas imputadas netas de reaseguro. Cifras relativas al seguro No Vida.

3. Ratio combinado = Ratio de gastos + Ratio de siniestralidad. Cifras relativas al seguro No Vida.

Información por Unidades de Negocio

MAPFRE estructura su negocio a través de las Unidades de: Seguros, Reaseguro, Global Risks y Asistencia. Las Unidades de Reaseguro y Global Risks se integran en la entidad jurídica MAPFRE RE.

En el cuadro adjunto se muestran las cifras de primas, resultado atribuible y el ratio combinado de No Vida por Áreas Regionales y Unidades de Negocio:

Principales magnitudes

ÁREA / UNIDAD DE NEGOCIO	Primas			Resultado atribuible			Ratio combinado	
	2021	2020	Δ %	2021	2020	Δ %	2021	2020
IBERIA	7.596,4	6.998,9	8,5 %	540,7	453,3	19,3 %	98,1 %	92,0 %
BRASIL	3.340,1	3.085,4	8,3 %	74,3	101,5	-26,8 %	87,7 %	87,6 %
LATAM NORTE	2.187,7	1.574,6	38,9 %	26,8	69,7	-61,6 %	95,9 %	90,5 %
LATAM SUR	1.617,8	1.450,5	11,5 %	54,1	58,5	-7,5 %	96,6 %	93,9 %
NORTEAMÉRICA	2.073,1	2.097,9	-1,2 %	88,8	76,3	16,3 %	98,9 %	97,7 %
EURASIA	1.360,8	1.483,4	-8,3 %	0,9	31,1	-97,0 %	109,5 %	98,9 %
TOTAL SEGUROS	18.175,8	16.690,7	8,9 %	785,6	790,5	-0,6 %	97,4 %	92,9 %
NEGOCIO REASEGURO	4.991,6	4.430,7	12,7 %	117,8	1,7	0,0 %	98,2 %	101,2 %
NEGOCIO GLOBAL RISKS	1.283,0	1.255,8	2,2 %	33,9	15,1	123,9 %	83,1 %	93,3 %
ASISTENCIA	486,4	618,9	-21,4 %	0,6	(20,6)	102,9 %	102,0 %	98,4 %
Holding, eliminaciones y otras	(2.782,3)	(2.513,9)	-10,7 %	(172,9)	(260,2)	33,6 %	---	---
MAPFRE S.A.	22.154,6	20.482,2	8,2 %	765,2	526,5	45,3 %	97,5 %	94,8 %

Cifras en millones de euros

Entidades de Seguros

IBERIA

IBERIA comprende las actividades de MAPFRE ESPAÑA y su filial en Portugal y las actividades del negocio de Vida gestionadas por MAPFRE VIDA y sus filiales bancoaseguradoras.

Información por países

REGIÓN / PAÍS	Primas			Resultado atribuible			Ratio combinado	
	DICIEMBRE 2021	DICIEMBRE 2020	Δ %	DICIEMBRE 2021	DICIEMBRE 2020	Δ %	DICIEMBRE 2021	DICIEMBRE 2020
IBERIA	7.596,4	6.998,9	8,5 %	540,7	453,3	19,3 %	98,1 %	92,0 %
ESPAÑA*	7.466,0	6.862,1	8,8 %	534,0	445,2	20,0 %	98,1 %	91,9 %
PORTUGAL	130,4	136,8	-4,7 %	6,6	8,1	-18,4 %	98,0 %	95,4 %

Cifras en millones de euros

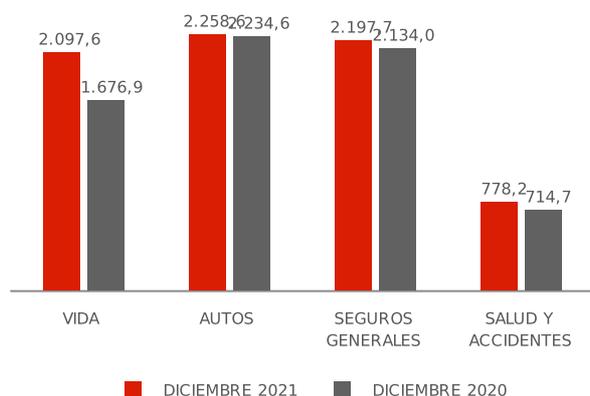
*La primas de Verti España ascienden a 90,0 millones de euros (+6,6%).

Evolución de las primas

Las primas de IBERIA crecen un 8,5%. Las primas del negocio de No Vida crecen un 3,8% y reflejan la buena evolución del negocio de Autos, Salud, Comunidades, Empresas y Hogar.

Las primas del negocio de Vida aumentan un 25,1% debido al buen comportamiento comercial de los productos de Vida Ahorro (Unit-Linked), así como a pólizas relevantes de colectivos de Vida en España.

En relación con la operación de SANTANDER MAPFRE, las primas emitidas al cierre de diciembre de 2021 ascienden a 49,8 millones de euros.

Primas emitidas en los principales ramos


Cifras en millones de euros

Evolución del resultado

El resultado atribuido de IBERIA asciende a 540,7 millones de euros con un aumento del 19,3% sobre el mismo periodo del ejercicio anterior, principalmente derivado de la contabilización, en el último trimestre del año, de la resolución de los acuerdos con BANKIA por importe de 167,1 millones de euros.

La composición del beneficio extraordinario de la se detalla a continuación:

Negocio No Vida	140,4
Resolución acuerdo distrib. Seguros No Vida	141,4
Gastos profesionales (honorarios)	(1,0)
Negocio Vida	26,7
Minusvalía Salida BANKIA Vida	(2,2)
Reciclaje por resultados de plusvalías no realizadas de Activos Financieros Disp. Vta.	31,1
Gastos profesionales (honorarios)	(2,2)
Total Negocio No Vida y Vida	167,1

Cifras en millones de euros

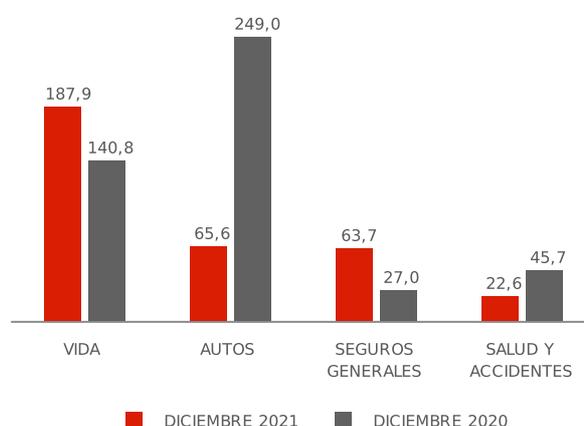
Asimismo, y relacionado con la transacción anterior, el cuarto trimestre del ejercicio 2021 incluye un impacto negativo por importe de 75 millones de euros en el resultado neto, por costes de reestructuración. Está fundamentado en la ampliación del plan de bajas voluntarias incentivadas anunciado en junio de este año, y que tuvo un impacto negativo en el resultado neto del segundo trimestre de 56,2 millones de euros.

El ratio combinado No Vida se sitúa en el 98,1%, con un aumento relevante derivado de los gastos de reestructuración por el plan de bajas incentivadas y el aumento de la siniestralidad que afecta al ramo de Autos. Sin considerar este efecto del plan de bajas incentivadas, el ratio combinado de IBERIA se situaría en el 94,9%.

Además, el negocio de Vida incluye un efecto extraordinario positivo por la reducción de pagos contingentes por cumplimiento de objetivos en el canal de bancoaseguradoras por importe neto de 27 millones de euros, registrado en el segundo trimestre del año.

Adicionalmente, se han registrado plusvalías extraordinarias por la venta de Rastreator y la co-inversión con Swiss Life por importes brutos de 12,1 y 30,3 millones de euros, respectivamente.

Al cierre de diciembre de 2021 se han registrado en la cartera de gestión activa de No Vida, plusvalías financieras netas por importe de 79,5 millones de euros (57,8 millones a diciembre 2020).

Resultados de los principales ramos


A continuación se presentan las cuotas de mercado en España* y Portugal a diciembre y septiembre de 2021, respectivamente:

ESPAÑA	dic. 2021	dic. 2020
Automóviles	20,0 %	19,6 %
Salud	6,8 %	6,5 %
Otros No Vida	14,2 %	14,4 %
Total No Vida	14,0 %	13,9 %
Total Vida	8,5 %	6,9 %
TOTAL	11,9 %	11,3 %

* Cuotas de mercado estimadas con base a datos provisionales publicados por ICEA donde sólo se consideran las primas emitidas de seguro directo.

PORTUGAL	sept. 2021	sept. 2020
Automóviles	2,3 %	2,2 %
Total No Vida	2,0 %	1,9 %
Total Vida	0,6 %	0,8 %
TOTAL	1,2 %	1,5 %

Fuente: Associação Portuguesa de Seguradores

BRASIL

Esta área regional incluye las actividades aseguradoras en Brasil.

REGIÓN	Primas			Resultado atribuible			Ratio combinado	
	DICIEMBRE 2021	DICIEMBRE 2020	Δ %	DICIEMBRE 2021	DICIEMBRE 2020	Δ %	DICIEMBRE 2021	DICIEMBRE 2020
BRASIL	3.340,1	3.085,4	8,3 %	74,3	101,5	-26,8 %	87,7 %	87,6 %

Cifras en millones de euros

Evolución de las Primas

Las primas emitidas crecen un 8,3% en euros y en reales brasileños presentan un crecimiento del 15,2%. Esta mejora en la emisión se debe principalmente a la positiva evolución del negocio de seguros agrarios que crece un 27,8% en euros, a pesar de la depreciación del real brasileño del 6,1%, frente al mismo periodo del ejercicio anterior.

En reales brasileños el canal de banca seguros (Banco do Brasil) crece un 16,2%. El canal MAPFRE crece el 14,1%. Es de destacar, el crecimiento en reales en el negocio Agrario y Riesgos Sencillos en el canal de banca seguros y de los ramos de Autos, Transportes, Agrario y Riesgos Industriales en el canal MAPFRE.

Evolución del Resultado

La evolución del resultado atribuido de Brasil al cierre de diciembre de 2021 presenta una caída del 26,8% situándose en los 74,3 millones de euros. Esta bajada se explica en parte por la depreciación del real brasileño (en moneda local la disminución habría sido de un 22,1%) y por la desfavorable evolución del ramo de Vida Riesgo como consecuencia del aumento de la mortalidad en el país debido a la pandemia del COVID-19, con elevadas cifras en el número de contagios y fallecimientos. El impacto de los siniestros incurridos COVID-19 para esta región a 31 de diciembre de 2021 asciende a 188,7 millones de euros.

Adicionalmente, la vuelta a la relativa normalidad de la población, ha producido un efecto adverso en la siniestralidad del ramo de Autos, elevando el ratio combinado de este ramo hasta el 108,8%.

LATAM NORTE

Incluye las operaciones de México y la subregión de América Central y República Dominicana, que incluye Panamá, la República Dominicana, Honduras, Guatemala, Costa Rica, El Salvador y Nicaragua.

REGIÓN	Primas			Resultado atribuible			Ratio combinado	
	DICIEMBRE 2021	DICIEMBRE 2020	Δ %	DICIEMBRE 2021	DICIEMBRE 2020	Δ %	DICIEMBRE 2021	DICIEMBRE 2020
LATAM NORTE	2.187,7	1.574,6	38,9 %	26,8	69,7	-61,6 %	95,9 %	90,5 %

Cifras en millones de euros

Evolución de las Primas

Las primas de la región crecen el 38,9% con respecto al mismo periodo del ejercicio anterior, este crecimiento se debe a que durante el segundo trimestre del ejercicio se registró una póliza bienal en México por importe de 563 millones de dólares (477,3 millones de euros) . Sin el efecto extraordinario de esta póliza, las primas de la región se habrían incrementado el 8,6%.

La emisión en moneda local crece de forma positiva en todos los países de la región frente al ejercicio anterior.

El ramo de Autos crece un 5,8% y el de Salud mejora un 8,2%. El ramo de Seguros Generales, eliminando el efecto de la póliza bienal habría crecido el 20,0%.

Evolución del Resultado

Los resultados en la región de LATAM NORTE a diciembre de 2021 se han visto afectados por la negativa evolución de la pandemia del COVID-19 afectando, principalmente, a los ramos de Vida Riesgo y Salud, negocios con importante peso en la cartera de seguros de la región, alcanzado la siniestralidad por COVID-19 a diciembre del ejercicio 2021 los 130,1 millones de euros, lo que ha producido, junto con la depreciación de las monedas de la región, que el resultado haya sido un 61,6% inferior al del mismo periodo del ejercicio anterior.

Por ramos, Vida Riesgo presenta unas pérdidas de 14,0 millones de euros frente a los 3,6 millones de euros de beneficio del ejercicio anterior, debido a la ya comentada negativa evolución de la pandemia en la región durante el año. El ramo de Salud, también afectado por el COVID-19, presenta pérdidas, por importe de 0,1 millones de euros.

Por otro lado, el resultado de Autos disminuye como consecuencia de un empeoramiento de la siniestralidad en la región para este ramo derivado de la recuperación de la movilidad.

LATAM SUR

Esta área regional engloba las actividades en Perú, Colombia, Argentina, Chile, Uruguay, Paraguay y Ecuador.

REGIÓN	Primas			Resultado atribuible			Ratio combinado	
	DICIEMBRE 2021	DICIEMBRE 2020	Δ %	DICIEMBRE 2021	DICIEMBRE 2020	Δ %	DICIEMBRE 2021	DICIEMBRE 2020
LATAM SUR	1.617,8	1.450,5	11,5 %	54,1	58,5	-7,5 %	96,6 %	93,9 %

Cifras en millones de euros

Evolución de las Primas

Por líneas de negocio, todos los ramos presentan una mejora en la emisión en euros respecto al mismo periodo del ejercicio anterior, destacando Vida Ahorro (43,8%), Salud y Accidentes (11,1%), Seguros Generales (10,8%) y Autos (12,5%).

Con carácter general, crece la emisión en moneda local a buen ritmo en todos los países de la región, destacando Argentina (48,4%), Colombia (30,9%), Perú (16,3%), Uruguay (11,4%), Paraguay (6,8%) y Chile (8,9%).

Evolución del Resultado

LATAM SUR presenta al cierre de diciembre de 2021 un resultado atribuido de 54,1 millones de euros con una reducción del 7,5%. El ratio combinado No Vida se sitúa en el 96,6% con un empeoramiento frente al mismo periodo del ejercicio anterior de 2,7 puntos porcentuales, debido a una negativa evolución del ratio de siniestralidad que empeora respecto al mismo periodo del ejercicio anterior en 6,0 puntos porcentuales, compensado en parte por una reducción del ratio de gastos.

Por países, Perú es el mayor contribuidor de resultados de la región con 20,9 millones de euros, seguido Argentina con un resultado atribuido de 9,0 millones de euros y Colombia que cierra el ejercicio con un beneficio de 8,7 millones de euros. Chile presenta una importante mejora incrementando su resultado neto en un 72,1% hasta alcanzar los 7,0 millones de euros.

Por líneas de negocio, en No Vida, resalta la extraordinaria mejora de los resultados del ramo de Seguros Generales que se incrementa en un 89,4%, mientras que el ramo de Autos presenta una bajada del 34,6% frente al mismo periodo del ejercicio anterior. En el negocio de Vida, Vida Ahorro mejora de manera notable gracias a la positiva evolución de este negocio en Colombia y Perú frente al mismo periodo del ejercicio anterior. El ramo de Vida Riesgo está también, al igual que las otras regiones de Latinoamérica, afectado por un aumento de la siniestralidad derivado del aumento de la mortalidad por la pandemia. El impacto de los siniestros COVID-19 para esta región a 31 de diciembre de 2021 asciende a 42,7 millones de euros.

Cuotas de mercado en los principales países de Latinoamérica

A continuación se muestran las cuotas de mercado en el seguro directo No Vida en los principales países latinoamericanos:

PAÍS	Ranking (a dic-2020)	Cuota de mercado (1)	Fecha Cuota de mercado
Argentina	16	2,0 %	jun-21
Brasil	2	13,8 %	sep-21
Chile	5	6,1 %	sep-21
Colombia	8	5,6 %	sep-21
Honduras	3	15,9 %	sep-21
México	8	8,7 %	sep-21
Panamá	2	17,9 %	sep-21
Perú	3	17,7 %	sep-21
Rep. Dominicana	4	10,7 %	sep-21

(1) Cifras de acuerdo con los últimos datos disponibles para cada mercado.

Fuente: MAPFRE Economics con datos del organismo de supervisión de cada país.

NORTEAMÉRICA

Esta área regional tiene su sede en Webster, MA (EE.UU) y engloba las operaciones en Estados Unidos y Puerto Rico.

REGIÓN	Primas			Resultado atribuible			Ratio combinado	
	DICIEMBRE 2021	DICIEMBRE 2020	Δ %	DICIEMBRE 2021	DICIEMBRE 2020	Δ %	DICIEMBRE 2021	DICIEMBRE 2020
NORTEAMÉRICA	2.073,1	2.097,9	-1,2 %	88,8	76,3	16,3 %	98,9 %	97,7 %

Cifras en millones de euros

En el estado de Massachusetts, en los Estados Unidos, las cuotas de mercado son las siguientes:

RAMO	MASSACHUSETTS	
	dic. 2020	dic. 2019
Automóviles	17,9 %	20,6 %
Total No Vida	9,9 %	10,8 %
Total Vida	— %	— %
TOTAL	3,0 %	3,1 %

Fuente: MAPFRE Economics con datos del organismo de supervisión del país.

En Puerto Rico:

RAMO	PUERTO RICO	
	dic. 2020	dic. 2019
Automóviles	10,7 %	12,5 %
No Vida (sin Salud)	14,8 %	15,7 %
Total No Vida	2,8 %	3,1 %
Total Vida	0,3 %	0,3 %
TOTAL	2,5 %	2,8 %

Fuente: MAPFRE Economics con datos del organismo de supervisión del país.

Evolución de las Primas

Al cierre de diciembre, las primas en NORTEAMÉRICA han registrado una caída del 1,2% en euros, mientras que en dólares mejoran el 1,8% con respecto al mismo periodo del ejercicio anterior.

La mejora en la emisión durante el último trimestre del ejercicio 2021, se debe en parte a la compra por parte de MAPFRE USA de MAPFRE ASISTENCIA USA, incorporando 62,4 millones de euros a las primas de esta última compañía desde octubre de este ejercicio.

Aún así, la caída en la emisión se debe en parte a la depreciación del dólar y a las estrictas medidas de control técnico implantadas en los dos últimos años, además del impacto de las medidas de limitación a la movilidad de las personas a causa de la crisis del COVID-19.

Se ha comunicado a los supervisores de Estados Unidos la salida de la operación de Verti USA del estado de Pensilvania. Esta decisión se toma tras constatar que el proyecto no había alcanzado el volumen de negocio y la rentabilidad esperada en el plazo previsto. La experiencia sobre conocimiento digital obtenido durante los años en los que Verti USA ha operado, servirá para acelerar la transformación digital del negocio de MAPFRE USA, fortaleciendo así su canal de venta virtual en los Estados Unidos. Se continúa con el proceso de salida ordenada del estado de Florida.

Puerto Rico, presenta una emisión inferior a la del ejercicio anterior en euros en un 5,5%, aunque en moneda local este decrecimiento se reduce hasta el 2,6%.

Evolución del Resultado

El resultado a 31 de diciembre de 2021 en NORTEAMÉRICA se sitúa en 88,8 millones de euros, un 16,3% superior al de la misma fecha del ejercicio anterior.

El resultado de Estados Unidos empeora un 7,0% con respecto al mismo periodo del ejercicio anterior, alcanzando a diciembre de 2021 un importe de 72,6 millones de euros. Se observa un aumento en el ratio combinado de Autos principalmente debido al impacto de las medidas de confinamiento como consecuencia de la pandemia del COVID-19, que produjeron una mejora en el ratio combinado en 2020, y una reducción en el de Seguros Generales.

A lo largo del año de 2021 se han realizado plusvalías en inversiones financieras por importe de 42,7 millones de euros, atendiendo al buen contexto de los mercados. El año 2020 estuvo positivamente afectado por una plusvalía extraordinaria por la venta de un inmueble en Boston por importe de 19,6 millones de dólares.

Por otro lado, Puerto Rico mejora sus resultados hasta alcanzar un beneficio de 16,1 millones de euros. El ejercicio 2020 estuvo afectado por los terremotos.

EURASIA

Esta área regional engloba las operaciones de seguros de Italia, Alemania, Turquía, Malta, Indonesia y Filipinas.

REGIÓN	Primas			Resultado atribuible			Ratio combinado	
	DICIEMBRE 2021	DICIEMBRE 2020	Δ %	DICIEMBRE 2021	DICIEMBRE 2020	Δ %	DICIEMBRE 2021	DICIEMBRE 2020
EURASIA	1.360,8	1.483,4	-8,3 %	0,9	31,1	-97,0 %	109,5 %	98,9 %

Cifras en millones de euros

Las cuotas de mercado en la región de EURASIA son las siguientes:

RAMO	ALEMANIA		ITALIA		MALTA		TURQUÍA	
	dic. 2020	dic. 2019	dic. 2020	dic. 2019	dic. 2020	dic. 2019	sept. 2021	sept. 2020
Automóviles	1,2 %	1,2 %	2,4 %	2,9 %	34,4 %	35,8 %	2,3 %	2,6 %
Total No Vida	0,3 %	0,3 %	1,2 %	1,4 %	33,2 %	33,1 %	4,0 %	4,1 %
Total Vida	— %	— %	— %	— %	76,4 %	76,1 %	0,5 %	0,4 %
TOTAL	0,2 %	0,2 %	0,3 %	0,3 %	60,1 %	60,4 %	3,3 %	3,3 %

Fuente: MAPFRE Economics con datos del organismo de supervisión de seguros de cada país.

Evolución de las Primas

Al cierre de diciembre, las primas en EURASIA han registrado una caída del 8,3%, con descensos en Turquía (-6,5%), Italia (-44,4%) y Filipinas (-1,7%). Por otro lado, mejora la emisión de Alemania (3,2%), Malta (17,6%) e Indonesia (3,9%).

La emisión en Turquía está afectada por una notable caída del negocio de Autos debido al rigor técnico en la suscripción y por la fuerte depreciación de la lira turca (-26,0%).

Caída de la emisión en Italia ligada a las restricciones de nueva producción en el canal de concesionarios. Este canal de distribución se ha considerado no estratégico para el país.

Muy buen desempeño en Alemania con un crecimiento derivado de una muy buena campaña comercial y un excelente ratio de renovaciones.

La mejora de la emisión de primas de Malta obedece al aumento del negocio de Vida Ahorro, que crece un 21% con respecto a idéntica fecha del ejercicio anterior.

Por último, la menor emisión de Filipinas es debida a la caída del negocio de Autos.

Evolución del Resultado

EURASIA presenta al cierre de diciembre 2021 un resultado atribuido de 0,9 millones de euros, lo que supone una caída del 97,0% con respecto al ejercicio anterior.

Gran parte de la caída del resultado deriva de la bajada del mismo en Italia y Turquía.

El resultado en Italia se ha visto afectado por la reducción del canal de concesionarios y su consecuente caída en la emisión, por el alto nivel de gastos y por la elevada siniestralidad de granizo ocurrida en el tercer trimestre del ejercicio. Adicionalmente, en el último trimestre del ejercicio, se ha puesto en marcha un plan de reestructuración basado en un amplio cambio organizativo. Este plan se basa en la digitalización, automatización y optimización de los procesos de la entidad y en un ajuste de la estructura de la organización a la nueva dimensión de la entidad, tras la salida de algunos negocios no rentables. El coste neto de este plan asciende a 19,9 millones de euros. Excluido este efecto, el ratio combinado de Italia asciende a 109,1%.

El resultado de Turquía ascendió a 7,7 millones de euros, lo que supone una bajada del 52,2% en relación con el ejercicio pasado, como consecuencia, de la depreciación de la lira turca y el aumento de la siniestralidad en Autos y Salud.

Alemania, Filipinas e Indonesia evolucionan de forma positiva en línea con las previsiones, mientras que Malta empeora ligeramente su resultado con respecto al mismo periodo del ejercicio anterior debido a una negativa evolución de la siniestralidad en Autos.

MAPFRE RE

Es una reaseguradora global y el reasegurador profesional del Grupo MAPFRE.

MAPFRE RE ofrece servicios y capacidad de reaseguro dando todo tipo de soluciones de reaseguro de tratados y de facultativo, en todos los ramos de Vida y No Vida.

MAPFRE RE también engloba a la Unidad de Global Risks, que es la especializada dentro del Grupo MAPFRE en gestionar programas globales de seguros de grandes multinacionales (por ejemplo, pólizas que cubren riesgos de aviación, nucleares, energéticos, responsabilidad civil, incendios, ingeniería y transporte).

A continuación, se incluyen las principales magnitudes de MAPFRE RE.

Principales magnitudes

CONCEPTO	DICIEMBRE 2021	DICIEMBRE 2020	Δ %
Primas emitidas y aceptadas	6.274,6	5.686,5	10,3 %
- No Vida	5.644,6	5.132,9	10,0 %
- Vida	630,0	553,6	13,8 %
Primas imputadas netas	3.432,6	3.171,6	8,2 %
Beneficio bruto	193,8	22,5	760,6 %
Impuesto sobre beneficios	(42,1)	(5,7)	
Resultado neto atribuido	151,7	16,9	799,8 %
Ratio combinado	97,1 %	100,6 %	-3,5p.p.
Ratio de gastos	29,0 %	30,5 %	-1,5p.p.
Ratio de siniestralidad	68,1 %	70,1 %	-2,0p.p.

Cifras en millones de euros

CONCEPTO	DICIEMBRE 2021	DICIEMBRE 2020	Δ %
Primas emitidas y aceptadas	6.274,6	5.686,5	10,3 %
Negocio Reaseguro	4.991,6	4.430,7	12,7 %
Negocio Global Risks	1.283,0	1.255,8	2,2 %
Resultado neto atribuido	151,7	16,9	799,8 %
Negocio Reaseguro	117,8	1,7	— %
Negocio Global Risks	33,9	15,1	123,9 %
Ratio combinado	97,1 %	100,6 %	-3,5p.p.
Negocio Reaseguro	98,2 %	101,2 %	-3,1p.p.
Negocio Global Risks	83,1 %	93,3 %	-10,1p.p.
Ratio de gastos	29,0 %	30,5 %	-1,5p.p.
Negocio Reaseguro	29,9 %	31,2 %	-1,3p.p.
Negocio Global Risks	17,3 %	22,5 %	-5,2p.p.
Ratio de siniestralidad	68,1 %	70,1 %	-2,0p.p.
Negocio Reaseguro	68,3 %	70,0 %	-1,8p.p.
Negocio Global Risks	65,8 %	70,8 %	-5,0p.p.

Cifras en millones de euros

Evolución de las Primas

La emisión de primas total de MAPFRE RE crece un 10,3% con respecto al mismo periodo del ejercicio anterior. Las primas imputadas netas totales crecen un 8,2%.

Las primas del negocio de Reaseguro han ascendido a 4.991,6 millones de euros, lo que supone un incremento del 12,7% sobre el mismo periodo del ejercicio anterior, esencialmente consecuencia del incremento de las participaciones en los programas de las cedentes y de la subida de tasas en algunos ramos, tras varios años de gran frecuencia de la siniestralidad catastrófica.

Las primas de la Unidad de Global Risks, integrada en MAPFRE RE, han ascendido a 1.283 millones de euros, lo que representa un 2,2% más que el ejercicio pasado.

Composición de las primas

El detalle del peso de la distribución de las primas a diciembre de 2021 es el siguiente:

CONCEPTO	%	CONCEPTO	%
Por Tipo de negocio:		Por Cedente:	
Proporcional	63,6%	MAPFRE	47,7%
No proporcional	12,9%	Otras cedentes	52,3%
Facultativo	23,6%		
Por Región:		Por Ramos:	
IBERIA	17,9%	Daños	42,8%
EURASIA	42,8%	Vida y accidentes	13,8%
LATAM	25,6%	Automóviles	16,3%
NORTEAMÉRICA	13,7%	Negocios Global Risks	20,4%
		Transportes	2,9%
		Otros Ramos	3,7%

Evolución del Resultado

El resultado neto atribuido de MAPFRE RE al cierre de diciembre 2021 presenta un beneficio de 151,7 millones de euros frente a un beneficio de 16,9 millones de euros en el mismo periodo del ejercicio 2020. A pesar de la ocurrencia de varios eventos catastróficos, el resultado del año ha sido muy positivo debido principalmente a mejoras en la siniestralidad de frecuencia en el negocio de reaseguro y a una disminución de la siniestralidad de intensidad, especialmente en la Unidad de Global Risks. A diciembre de 2021, MAPFRE RE se ha visto afectada por varios siniestros catastróficos como son las tormentas Uri, Volker y Bernd, así como el huracán Ida, siendo lo más destacable la tormenta europea "Bernd" ocurrida en julio, que ha tenido un impacto neto atribuido sobre el resultado de 92,8 millones de euros. En 2020 el efecto catastrófico mas relevante fueron los terremotos del Puerto Rico con un impacto en el resultado neto atribuido del Grupo de 39,3 millones de euros.

La siniestralidad directa incurrida, del ejercicio, derivada del COVID-19 para el negocio de reaseguro es de 52,1 millones de euros. La mayoría es atribuible al ramo de Vida / Enfermedad por reclamaciones de siniestros de cedentes con ocurrencia en el año 2021 e incluyendo una estimación para aquellas que se encuentran en proceso de discusión o aceptación.

El impacto acumulado neto atribuido de los años 2020 y 2021, para siniestros COVID-19 a diciembre de 2021 asciende a 116,8 millones de euros (79,8 millones de euros a 31 de diciembre de 2020) estando la mayor parte pendiente de liquidación y pago. Los siniestros reportados en los ramos de daños se concentran, mayoritariamente, en determinadas coberturas de interrupción de negocios en Europa. En la inmensa mayoría de la cartera de daños la cobertura de interrupción de negocios está condicionada a la existencia de un daño material, que en este caso no existe. Por ello, solamente en casos excepcionales existe exposición. No obstante, existe a la fecha aún incertidumbre sobre los importes finales de eventuales reclamaciones y sobre el resultado de determinadas reclamaciones judiciales o procesos arbitrales, tanto en relación con la existencia de cobertura en las pólizas originales de seguros como en la validez de algunas reclamaciones de cobertura en los contratos de reaseguro.

Al cierre de diciembre de 2021 se han registrado plusvalías financieras, netas de minusvalías y otros extraordinarios financieros, por importe de 70,2 millones de euros (21,4 millones de euros a diciembre 2020).

El resultado atribuido del negocio de Reaseguro asciende a 117,8 millones de euros, beneficiándose de la mejora en la siniestralidad de frecuencia, así como de una reducción de los gastos de adquisición.

El resultado atribuido del negocio Global Risks presenta un beneficio de 33,9 millones de euros.

El ratio combinado del negocio de Reaseguro se sitúa en un 98,2%, mientras que el del negocio de Global Risks se sitúa en el 83,1%. Es de destacar la bajada en el ratio de gastos del negocio Global Risks en 5,2 puntos porcentuales debido al incremento en las comisiones cobradas de reaseguro y a cambios en la estructura de cesión.

MAPFRE ASISTENCIA

Es la unidad especializada en asistencia en viaje y carretera y otros riesgos especiales del Grupo.

Principales magnitudes

CONCEPTO	DICIEMBRE 2021	DICIEMBRE 2020	Δ %
Ingresos operativos	559,6	709,6	-21,1 %
- Primas emitidas y aceptadas	486,4	618,9	-21,4 %
- Otros ingresos	73,1	90,7	-19,4 %
Primas imputadas netas	404,7	502,8	-19,5 %
Resultado de Otras actividades	(4,7)	(31,3)	84,8 %
Beneficio bruto	(10,1)	(22,6)	55,2 %
Impuesto sobre beneficios	12,4	4,0	
Socios externos	(1,7)	(2,0)	
Resultado neto atribuido	0,6	(20,6)	102,9 %
Ratio combinado	102,0 %	98,4 %	3,6p.p.
Ratio de gastos	48,1 %	44,7 %	3,3p.p.
Ratio de siniestralidad	54,0 %	53,7 %	0,3p.p.

Cifras en millones de euros

Evolución de las Primas

Las primas de MAPFRE ASISTENCIA alcanzan la cifra de 486,4 millones de euros y decrecen un 21,4% con respecto al mismo periodo del ejercicio anterior. Al cierre de diciembre los ingresos se encuentran fuertemente impactados por 1) las primas de Seguro de Viaje de InsureandGo Reino Unido, Irlanda y Australia, con una reducción de su volumen de negocio del 38,5%, como consecuencia de las restricciones en los viajes por el COVID-19; 2) las primas de Seguro de Riesgos Especiales en Reino Unido y de Asistencia en Estados Unidos, como consecuencia de la decisión de discontinuar estas operaciones.

A cierre de diciembre MAPFRE ASISTENCIA registra un resultado atribuido positivo de 0,6 millones de euros. En el mismo periodo del ejercicio anterior, MAPFRE ASISTENCIA registraba pérdidas por 20,6 millones de euros, tras el fuerte impacto que se produjo en la siniestralidad a consecuencia del COVID-19 por la cobertura de cancelación de viaje, derivado de las limitaciones a la movilidad impuestas por la pandemia.

Evolución del Resultado

El resultado de 2021 está positivamente impactado por el proceso de venta de InsureandGo Reino Unido, concluido el pasado mes de agosto, así como por el cierre durante el cuarto trimestre del año de la sucursal de seguros de MAPFRE ASISTENCIA en este país. Ambas operaciones (venta de InsureandGo y cierre de la sucursal de seguros) han generado un resultado positivo de 4,5 millones de euros.

Este importe incluye un gasto, antes de impuestos, de 14,2 millones de euros por el cierre de la sucursal de seguros de MAPFRE ASISTENCIA en Reino Unido y un ingreso de 18,0 millones de euros, por el reconocimiento contable, de beneficios fiscales derivados de las pérdidas acumuladas en la sucursal.

A continuación, se detalla el resultado antes de impuestos de MAPFRE ASISTENCIA por regiones y líneas de negocio al cierre de diciembre de 2021:

REGIÓN	ASISTENCIA	SEGURO DE VIAJE	RIESGOS ESPECIALES	2021	2020
EURASIA	(5,1)	0,4	6,7	2,0	(5,4)
LATAM	0,6	0,4	1,5	2,5	(2,2)
NORTEAMÉRICA	0,2	0,5	0,0	0,7	1,1
OP. DESCONTINUADAS	3,5	(21,9)	3,1	(15,3)	(16,1)
TOTAL	(0,8)	(20,6)	11,3	(10,1)	(22,6)

Cifras en millones de euros

MAPFRE ASISTENCIA, en el marco del proceso de reorganización geográfica, iniciado a finales de 2015, ha completado, a cierre de este ejercicio, la salida de un total de 14 países.

Al cierre de diciembre, MAPFRE ASISTENCIA mantiene reclasificados en el epígrafe de balance de activos mantenidos para la venta un total de 12,5 millones de euros de activos de operaciones en Europa y Asia. Se espera que la mayor parte de estas operaciones se finalicen a lo largo del primer trimestre de 2022, una vez concluidas las formalidades y obtenidas las autorizaciones necesarias en cada mercado.

HECHOS ECONÓMICOS Y CORPORATIVOS RELEVANTES

Crisis del Coronavirus (COVID-19)

Evolución de los impactos del COVID-19

Situación actual de las operaciones de MAPFRE

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

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

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

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

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

Impactos económicos más relevantes en la cuenta de resultados de MAPFRE.

A continuación, se incluye un detalle de los impactos más relevantes en los resultados del Grupo, al cierre de diciembre 2021, derivados de la crisis del coronavirus (COVID-19):

Siniestralidad

La siniestralidad incurrida derivada de siniestros imputables directamente al COVID-19 por líneas de negocio se detalla a continuación:

Ramos	Diciembre 2020	Diciembre 2021
VIDA RIESGO	83,5	278,8
SALUD	58,8	88,7
DECESOS	30,0	15,0
ASISTENCIA EN VIAJE (Seguro de Viaje)	23,2	8,0
OTROS RAMOS	13,7	17,7
TOTAL SEGUROS	209,2	408,3
REASEGURO ACEPTADO	113,4	52,1
TOTAL ACUMULADO	322,6	460,4

Cifras en millones de euros

Por regiones y Unidades de Negocio la composición de la siniestralidad es la siguiente:

Áreas Geográficas y Unidades	Diciembre 2020	Diciembre 2021
IBERIA	39,1	32,7
LATAM NORTE	63,3	130,1
LATAM SUR	33,5	42,7
BRASIL	46,2	188,7
NORTEAMÉRICA	0,8	2,7
EURASIA	3,1	3,3
TOTAL SEGUROS	186,0	400,2
MAPFRE RE	113,4	52,1
MAPFRE ASISTENCIA	23,2	8,0
TOTAL ACUMULADO	322,6	460,4

Cifras en millones de euros

Evolución Ratio Combinado

El ratio combinado a diciembre por ramos comparativo de los tres últimos ejercicios se detalla a continuación:

Ramos	Ratio Combinado		
	DICIEMBRE 2019	DICIEMBRE 2020	DICIEMBRE 2021
AUTOS	100,5 %	91,7 %	100,8 %
SALUD Y ACCIDENTES	98,5 %	94,1 %	100,1 %
SEGUROS GENERALES	88,0 %	92,5 %	90,8 %
DECESOS	96,3 %	112,1 %	100,5 %
ASISTENCIA EN VIAJE	102,9 %	102,3 %	107,4 %
VIDA RIESGO	84,2 %	85,4 %	94,6 %

A 31 de diciembre de 2021 se puede observar que se ha producido un empeoramiento del ratio combinado de Automóviles con respecto al mismo periodo del ejercicio anterior, como consecuencia de la eliminación de las restricciones a la movilidad y la vuelta a la relativa normalidad. Por otro lado, se observa una mejora en el ramo de Seguros Generales y Decesos. Por el contrario, el ratio combinado de los ramos de Vida Riesgo y Salud aumenta de forma importante, debido principalmente a la elevada siniestralidad por COVID-19 en Latinoamérica.

Plan de bajas incentivadas en España

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

El plan tiene carácter voluntario y para poder acceder al mismo se requieren ciertos requisitos de edad y permanencia. Su finalidad es mejorar la eficiencia en los procesos administrativos y de ventas, derivados de una nueva estructura operativa, así como adaptar los recursos a los nuevos avances en digitalización.

El plan se ha estructurado y comunicado en dos fechas distintas a lo largo del año en curso. Así, el Grupo constituyó a 30 de junio dentro de la región de IBERIA, una provisión por este concepto, por un importe aproximado de 75 millones de euros. 274 empleados se acogieron a esta primera fase del plan de bajas voluntarias. Adicionalmente, en diciembre, se ha realizado una ampliación del plan de salidas voluntarias por un importe de 100 millones de euros, con objeto de acelerar los procesos de transformación del modelo operativo de MAPFRE en IBERIA. Se estima que unos 300 empleados adicionales se acojan a esta nueva ampliación.

Este gasto extraordinario total, supone 1,2 puntos porcentuales en el ratio combinado No Vida del Grupo.

Plan de reestructuración de Verti Italia

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

Este plan se encuentra en sus fases finales de definición y podría suponer una reducción significativa de la estructura de personal en las distintas áreas de la entidad, que se realizaría mediante recolocación de empleados en proveedores de servicios, bajas incentivadas y otras medidas de terminación de la relación laboral.

El coste neto de este plan asciende a 19,9 millones de euros. Este gasto extraordinario supone 0,2 puntos porcentuales en el ratio combinado No Vida del Grupo.

Recompra de instrumentos de deuda del Grupo

El día 1 de diciembre MAPFRE informó que iba a llevar a cabo una oferta de recompra en efectivo dirigida a todos los tenedores de las obligaciones emitidas por MAPFRE correspondientes a la emisión denominada "EMISIÓN OBLIGACIONES SIMPLES DE MAPFRE, S.A. 1 - 2016", cuyo saldo vivo actual en circulación era de mil millones de euros, compuesta por 10.000 obligaciones de importe nominal unitario de 100.000 euros y vencimiento el 19 de mayo de 2026.

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

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

Hechos Corporativos Relevantes

Enajenaciones.

Finalización acuerdo Bankia

El pasado 26 de marzo de 2021, se ejecutó la fusión por absorción de BANKIA por CAIXABANK.

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

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

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

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

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

Adicionalmente, MAPFRE ha manifestado, tanto al experto independiente como a CAIXABANK, su disconformidad con el valor atribuido por aquél al negocio de Vida, por no haberse determinado conforme a metodología y criterios de mercado, en los términos del mandato y de los acuerdos, con la correspondiente reserva de acciones y derechos. En consecuencia, MAPFRE ejercerá próximamente acciones legales en defensa de sus legítimos intereses.

A continuación se muestran los impactos en el resultado neto de la terminación del acuerdo con BANKIA y otras operaciones acordadas por el Grupo en el mes de diciembre y que han supuesto una contribución neta al resultado de 62,6 millones de euros:

Operaciones	Ingresos/ Gastos
Terminación Acuerdo BANKIA	167,1
Plan bajas voluntarias IBERIA	(75,0)
Reestructuración Italia	(19,9)
Recompra de instrumentos de deuda del Grupo	(9,6)
TOTAL	62,6

Cifras en millones de euros

Venta Industrial RE

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

Venta Rastreator y Preminen

Admiral Group Plc anunció, en diciembre de 2020, la venta de Penguin Portals Group y el comparador Preminen a RVU. Penguin Portals Group tiene el control del comparador online Rastreator. El Grupo MAPFRE mantenía una participación del 25% en Rastreator y del 50% en Preminen, que formaban parte de esta transacción. Las ventas se formalizaron y desembolsaron, el pasado mes de mayo generando una plusvalía bruta para el Grupo MAPFRE de 14,0 millones de euros.

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

MAPFRE ASISTENCIA, la unidad especializada en asistencia en viaje y carretera y otros riesgos especiales del Grupo MAPFRE, cerró en agosto la venta de InsureandGo en Reino Unido. Igualmente, se finalizó con éxito el proceso de consulta colectiva destinado al cierre de la sucursal de seguros de MAPFRE ASISTENCIA en el Reino Unido, que se ejecutó en el cuarto trimestre. Ambas operaciones, venta de InsureandGo y cierre de la sucursal de seguros, han generado un resultado positivo neto de impuestos de 4,5 millones de euros. Estas operaciones se enmarcan dentro del proceso de reorganización estratégica en que se encuentra inmersa MAPFRE ASISTENCIA desde el año 2015, que ya ha supuesto la salida de sus negocios de 14 países.

Adquisiciones**Compra de participaciones a Socios Minoritarios**

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

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

Esta compra implica un ajuste negativo en las reservas consolidadas del Grupo MAPFRE, por importe de 83,3 millones de euros, como consecuencia del exceso pagado sobre el valor patrimonial consolidado de MAPFRE Perú Vida.

Ampliación de la participación en el capital de Abante

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

Otros hechos corporativos**Co-inversión con Swiss Life.**

En el segundo trimestre del ejercicio, el Grupo MAPFRE, a través de MAPFRE INMUEBLES, ha formalizado con Swiss Life una inversión conjunta en un vehículo destinado a la inversión inmobiliaria, participado en un 50% por ambas entidades. A tal fin, MAPFRE INMUEBLES ha aportado el 100% de sus acciones en una entidad, que tiene como principal activo un inmueble situado en Madrid. A consecuencia de esta transacción, se ha generado una plusvalía bruta para el Grupo MAPFRE por importe de 33,6 millones de euros.

Acuerdo para creación de una alianza en los Estados Unidos.

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

Cancelación proyecto fusión servicios funerarios

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

Traspaso de MAPFRE ASISTENCIA USA

El 5 de octubre, se formalizó la compra por parte de MAPFRE USA de MAPFRE ASISTENCIA USA (entidad holding, filial de MAPFRE ASISTENCIA, que agrupa Century Automotive, Federal Assist y Mapfre Warranty Florida). Esta transacción no tiene impactos económicos a nivel del Grupo MAPFRE y tuvo efectividad desde octubre de 2021.

CUESTIONES RELATIVAS AL MEDIO AMBIENTE, SEGURIDAD Y AL PERSONAL

Medio Ambiente

En 2021 ha tenido lugar la COP26 de Glasgow, que cerró con la necesidad de definir y ejecutar acciones tangibles, medibles y sobre todo urgentes, para no incrementar en 1,5°C la temperatura del planeta. En este contexto, MAPFRE ha lanzado su nuevo Plan Corporativo de Huella Ambiental 2021-2030, que tiene entre sus objetivos la reducción de sus emisiones de gases de efecto invernadero en un 50% en 2030, comprometiéndose a neutralizar la totalidad de la huella restante del Grupo a partir de ese año.

De manera adicional, se han establecido objetivos intermedios para 2024 cuyo seguimiento y cumplimiento será determinante para asegurar el cumplimiento del Plan de Huella Ambiental. Dichos objetivos, así como las actuaciones necesarias para lograrlos, están incluidos en el nuevo Plan de Sostenibilidad 22-24, con objeto de garantizar la actuación alineada y coordinada de todas las entidades del Grupo MAPFRE en esta materia.

Como primer paso dentro de la estrategia de neutralidad del Grupo, a partir de 2021 se compensa la huella de carbono de MAPFRE ESPAÑA y MAPFRE PORTUGAL. Se establecerá otro hito intermedio en 2024, año a partir del cual se neutralizará también la huella de carbono de MAPFRE en Brasil, USA, México, Puerto Rico, Perú, Italia, Alemania y Turquía.

La Política de Medio Ambiente ha sido actualizada en este ejercicio, con objeto de incluir nuevos aspectos clave como la Economía Circular o el Capital Natural en la gestión medioambiental realizada por el Grupo. MAPFRE dispone de modelo estratégico, basado en un sistema integrado de gestión certificable bajo diversas normas ISO, para incluir todos los aspectos asociados a la sostenibilidad ambiental, energética, de emisiones de gases de efecto invernadero y de economía circular. Este modelo permite definir planes y programas, minimizando los riesgos identificados y promoviendo la ejecución de las oportunidades detectadas.

También en 2021, MAPFRE ha aprobado la Estrategia Corporativa de Compensación de Gases de Efecto Invernadero, que define los criterios internos para poder valorar las mejores propuestas de compensación. Estos criterios van un paso más allá de la creación de sumideros de carbono, y buscan también incentivar la recuperación de la biodiversidad y asegurar los servicios ecosistémicos y el capital natural.

Hasta la fecha, en la vertiente ambiental, MAPFRE ha seguido ampliando sus certificaciones en la materia, y cuenta ya con 44 sedes de entidades del Grupo en España, Brasil, USA, México, Puerto Rico, Turquía, Perú, Italia, Alemania, Colombia, Chile, Paraguay, Portugal y Argentina certificadas con la ISO 14001, a las que se suman los 25 edificios sedes ubicados en España, México y Puerto Rico con certificación de gestión energética ISO 50001.

Respecto a la Huella de Carbono, la expansión del alcance de la ISO 14064 también continúa su avance según el plan previsto, teniendo ya verificados los inventarios de huella de carbono de las entidades del Grupo ubicadas en España, Brasil, USA, México, Italia, Puerto Rico, Colombia, Portugal, Turquía, Chile, Perú, y Alemania.

Por otro lado, y conforme al contexto actual, la Economía Circular emerge como una solución necesaria a la crisis económica y climática, consiguiendo que las empresas sean más competitivas y resilientes. En este ámbito, MAPFRE fue la primera aseguradora en firmar en España el Pacto por una Economía Circular en 2020 y en este año se realizó el primer informe de avance con el objeto de cumplir con los compromisos previstos en esta iniciativa que tratan de impulsar, favorecer, promover, y difundir la transición hacia una Economía Circular.

También ha certificado conforme al Reglamento Residuo Cero de AENOR la Sede Social del Grupo, ubicada en Majadahonda (Madrid), que está formada por un Complejo de cuatro edificios que albergan a más de 2.500 empleados.

En relación con el Capital Natural, MAPFRE ha lanzado un primer proyecto destinado a cuantificar el impacto de nuestra actividad sobre el Capital Natural en España y Portugal, utilizando la metodología LIFE (Lasting Initiative for Earth). MAPFRE participa en el Grupo de Trabajo de Capital Natural del Grupo Español de Crecimiento Verde y la Fundación Biodiversidad, con objeto de buscar soluciones en cuanto a la integración del Capital Natural en los negocios, habiendo sido incluidos en el Comité Técnico Europeo del Instituto LIFE, con la finalidad de adaptar la metodología LIFE a Europa y a las necesidades empresariales de diversos sectores.

Seguridad

Durante 2021 se ha continuado trabajando en lograr un entorno seguro en el que MAPFRE pueda desarrollar con normalidad su actividad, a través de la protección de los activos, tangibles e intangibles, incluyendo los servicios que presta a sus clientes, según lo establecido por la Política Corporativa de Seguridad y Privacidad aprobada por el Consejo de Administración de MAPFRE S.A. el 13 diciembre 2018.

En relación con la protección frente a los CiberRiesgos, en este ejercicio se ha puesto en marcha el Plan de Ciber Resiliencia (PCR) del Grupo MAPFRE que, con un horizonte de ejecución de tres años, será el plan director que articule la evolución de MAPFRE en materia de CiberSeguridad, Privacidad, Protección de datos y Resiliencia Operativa Digital.

El PCR consta de 11 grandes bloques de actividad, que generan más de 120 líneas de acción. Un amplio número de estas líneas están identificadas como recurrentes, dado que generarán nuevas funciones o ampliarán y evolucionarán funciones existentes, por lo que requerirán sostener el esfuerzo asociado a las mismas una vez finalizado el periodo de ejecución del Plan. En este sentido, el PCR incluye tanto los recursos económicos necesarios para su desarrollo, como el necesario refuerzo de la plantilla interna especialista, con el objetivo de garantizar la existencia del talento y know-how interno necesario y suficiente tanto para llevar a término el Plan, como para mantener el nivel de protección alcanzado.

Por otro lado, el incremento del trabajo remoto y la aparición de nuevos mecanismos de CiberAtaque que explotan debilidades de conocimiento y/o sensibilización han requerido un nuevo impulso de las acciones de desarrollo y evolución de la Cultura de Ciberseguridad. Por ello, se están desarrollando iniciativas de mayor impacto y permanencia, así como actuaciones dirigidas a colectivos específicos cuyo papel es especialmente crítico, que se articulan a través del Plan Corporativo de Formación y Concienciación que, con alcance al conjunto del Grupo MAPFRE, se desarrollará en el próximo trienio.

Adicionalmente a las actuaciones anteriores, MAPFRE ha continuado potenciando la colaboración con entidades externas, habiéndose incorporado a grupos especializados de CiberSeguridad, como el Cybersecurity Working Group del EFR, el Ransomware Working Group del CRO Forum y el Encuentro Nacional de SOC (Security Operations Centers) organizado por el Centro Criptológico Nacional en España. Con ello, MAPFRE espera seguir mejorando su posición y conocimiento relacionada con técnicas, tácticas, herramientas y procedimientos utilizados por grupos organizados de CiberCrimen.

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

En relación con la Resiliencia y Continuidad de las Operaciones, cabe destacar la concesión en 2021 por parte de AENOR de la Certificación de los Sistemas de Gestión de Continuidad de Negocio ISO22301 de MAPFRE México, MAPFRE Turquía, MAPFRE Puerto Rico, MAPFRE BHD (República Dominicana), MAPFRE Honduras, y SOLUNION.

A las nuevas certificaciones ISO22301 anteriormente mencionadas, se une el mantenimiento de las ya obtenidas en años previos por MAPFRE ESPAÑA, MAPFRE RE, MAPFRE GLOBAL RISKS, MAPFRE PORTUGAL, MAPFRE INVERSIÓN, y el SOC Global del Grupo MAPFRE.

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

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

Para ello, se han seguido analizando los distintos pronunciamientos en materia de protección de datos que se han producido por parte de los distintos reguladores, especialmente los europeos, para incorporarlos, caso necesario, en los procesos afectados. Asimismo, se ha trabajado especialmente en la adecuación de los procesos internos de las distintas entidades del Grupo a las nuevas leyes de protección de datos personales, que han ido promulgándose, como las de Panamá y Ecuador.

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

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

Finalmente, indicar que MAPFRE sigue apostando por el talento y la formación cada vez más especializada de su personal, lo que ha hecho que en 2021 se superasen las 450 certificaciones profesionales en materias relacionadas con la seguridad, la privacidad y la continuidad de negocio en posesión del personal que desarrolla estas funciones en MAPFRE.

Personal

El siguiente cuadro refleja la situación de la plantilla al cierre del ejercicio 2021, comparada con la del ejercicio precedente.

CATEGORIAS	NÚMERO TOTAL	
	2021	2020
CONSEJEROS (*)	18	18
DIRECTIVOS	48	45
DIRECCIÓN	1.628	1.622
JEFES	4.602	4.251
TÉCNICOS	16.500	16.919
ADMINISTRATIVOS	9.545	10.875
TOTAL	32.341	33.730

(*) Consejeros ejecutivos de sociedades españolas.

El Área Corporativa de Personas y Organización acompaña al negocio en su transformación y es la encargada de adaptar la organización a los nuevos requerimientos sociales, apoyándose en las nuevas tecnologías y soluciones digitales. Además, es responsable de identificar y retener el talento que precisa la empresa y del desarrollo de los conocimientos, habilidades y carreras profesionales de los empleados. Todo lo anterior dentro de un entorno de trabajo flexible, inclusivo y diverso, que promueva la colaboración y la innovación y potencie el bienestar y la salud.

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

El desarrollo de todas las personas que forman la empresa es clave y se centra, en

- Identificar y planificar los conocimientos y habilidades que requiere el negocio.

- Establecer procesos de talento interno para la movilidad, el desarrollo y la promoción de los empleados.
- Proveer a los empleados de herramientas para diseñar su propia carrera profesional a través del autodesarrollo y el autoaprendizaje.

MAPFRE cuenta con un programa interno de identificación y desarrollo del talento estratégico, MAPFRE Global Talent Network, que integra a más de 4.658 empleados en el mundo.

Todos los países cuentan con un plan de sucesión para los miembros de su dirección, con una metodología común donde se define el reemplazo inmediato, y las opciones a corto y a medio plazo.

En el año 2021 han tenido movilidad interna 4.177 empleados y de ellos 72 movilidad geográfica donde 17 países han recibido esta movilidad y 20 países han dado empleados.

El 36,4% de los procesos de selección han sido cubiertos por movilidad interna.

La situación generada por la pandemia ha provocado la adaptación de los planes de formación a modalidades digitales o mixtas. La formación técnica es clave para MAPFRE, por tanto, el despliegue del conocimiento técnico ha continuado desarrollándose y se reforzó en 2021 de la mano de expertos referentes en cada materia y función. Se han realizado 991.210 horas de formación englobando 384.095 asistencias.

MAPFRE sigue desarrollando a sus líderes, adaptándoles a un nuevo liderazgo digital, transparente, estratégico, de conocimiento y sobre todo ético y de valores.

La plataforma de conocimiento Eureka, cuenta ya, con 2.000 piezas de conocimiento y se han identificado en todos los países 1.404 referentes.

La Política de Remuneraciones persigue establecer retribuciones adecuadas según la función y puesto de trabajo desarrollados y el desempeño de sus profesionales, así como actuar como un elemento motivador que permita alcanzar los objetivos y cumplir con la estrategia de MAPFRE. La política garantiza la igualdad interna y la competitividad externa en cada uno de los mercados, y es parte del desarrollo interno del empleado.

En 2021, MAPFRE ha puesto en marcha un Plan de Remuneración en Acciones para empleados en España con el objetivo de aumentar su vinculación con la estrategia y el beneficio futuro de la compañía. El Plan ofrece destinar de manera voluntaria una cantidad anual de su retribución a la compra de acciones de MAPFRE S.A., que se le irán entregando mensualmente a lo largo de 2022. A este plan se han adherido 4.704 empleados, un 43% del total de los empleados de entidades en España.

MAPFRE cuenta con una Política de Diversidad e Igualdad de Oportunidades a nivel global que se basa en el respeto a la individualidad de las personas, en el reconocimiento de su heterogeneidad, y en la eliminación de cualquier conducta excluyente discriminatoria.

Respecto a la diversidad de género, MAPFRE adquirió el compromiso de que el 45% de las vacantes de responsabilidad que se produzcan anualmente en la empresa sean cubiertas por mujeres. Para ello, se estableció cómo medida fomentar que en todos los procesos de selección y movilidad de puestos de responsabilidad fuera necesario activar acciones para promover la representación de mujeres. En el año 2021, el 49,1 % de las vacantes de responsabilidad fueron cubiertas por mujeres.

Para fomentar el posicionamiento de MAPFRE como empresa inclusiva, desde febrero de 2020 MAPFRE es firmante de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres de Naciones Unidas y en 2021 MAPFRE fue incluida en el índice de Género Bloomberg GEI (Gender Equality Index), que distingue a las compañías de todo el mundo que destacan por su promoción de la igualdad y por su transparencia en la información relativa a cuestiones de género.

MAPFRE promueve la integración laboral de las personas con discapacidad y se comprometió a que el 3% de sus empleados fueran personas con discapacidad. Desde el año 2015, el Grupo cuenta con un Programa Global para la Discapacidad implantado en todos los países, con medidas para potenciar la integración y la cultura de sensibilización. En el año 2021, el 3,5% de la plantilla tiene algún tipo de discapacidad.

Desde octubre de 2021 MAPFRE forma parte de la Red Mundial de Empresas y Discapacidad de la Organización Internacional del Trabajo, que 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, así como incrementar la conciencia sobre la relación positiva entre la inclusión de la discapacidad y el crecimiento empresarial.

MAPFRE está comprometida con la diversidad de orientación sexual a través de su adhesión en 2020 a las Normas de Conducta para las Empresas en materia LGBTI, que ofrece una oportunidad de ampliar la contribución de las empresas a la lucha contra las prácticas discriminatorias en todo el mundo.

MAPFRE está presente en cinco continentes con empleados de 86 nacionalidades, lo que otorga una gran diversidad cultural al Grupo, aporta el talento necesario para el negocio, y permite activar la colaboración y compartir conocimiento.

Durante 2021 se ha finalizado la ejecución de la iniciativa estratégica global RETO DIGITAL cuyo objetivo era gestionar el cambio que precisa la organización con el fin de conseguir que los empleados pudieran desarrollar sus capacidades y adaptarse a un nuevo entorno digital, además de trabajar en organizaciones más flexibles, ágiles y productivas, así como seguir construyendo con el empleado una relación transparente y más personalizada.

Una vez puestas las bases necesarias para trabajar en un mundo tan cambiante y digital, se está dando un paso más para dotar a la organización de capacidad para gestionar los recursos de forma ágil y eficiente, poniendo el foco en la productividad, en la flexibilización de las estructuras, en la ejecución de los proyectos, en la gestión del conocimiento, en los entornos colaborativos y en la personalización de la experiencia del empleado.

Este año se ha trabajado en los siguientes entregables:

- Un proceso de Onboarding e Inboarding soportado con un módulo específico en la herramienta de gestión de personas que permitirá mejorar la experiencia empleado tanto en nuevas incorporaciones como en procesos de movilidad interna así como medir y optimizar su curva de aprendizaje.
- Despliegue de escenarios de productividad personal en un entorno de puesto de trabajo digital.
- Se han definido los criterios de progresión de la carrera técnica para impulsar la figura del experto, así como una matriz de polivalencia entre puestos que permite orientar los planes de transformación.
- Se ha desarrollado un modelo de trabajo de gestión de proyectos adecuado a las diferentes tipologías de proyectos de la empresa.

MAPFRE cuenta con un modelo de medición de la experiencia empleado:

- Encuesta eNPS®(eNPS® RELACIONAL)
- Análisis del ciclo de vida de la experiencia del empleado (eNPS® TRANSACCIONAL)
- Índice de calidad percibida de recursos humanos.

La encuesta eNPS®, que se realiza dos veces al año, ofrece, entre otros, los siguientes indicadores de recomendación, satisfacción y compromiso:

- eNPS® Relacional: Employee net promoter score, mide la probabilidad de que los empleados recomienden MAPFRE como empresa para trabajar. En el año 2021 se ha medido en 19 países y en el 85% de la plantilla en la que se realizó la medición se obtuvo un resultado muy bueno o excelente.
- Encuesta de Compromiso (Employee Satisfaction Index - ESI): Mide la satisfacción del empleado a través de la valoración de diez elementos: conocimiento de los objetivos, orgullo por el trabajo realizado, reconocimiento por el trabajo realizado, aportación a la compañía, recepción de feedback de calidad, oportunidades de desarrollo, colaboración, herramientas de trabajo, cuidado a las personas, orgullo por la huella social. En el año 2021 el resultado ha sido de 71%.

MAPFRE tiene desplegada una App Personas, como un canal de comunicación e interacción con el empleado, en España, México, Brasil, Turquía, Perú, Puerto Rico y Alemania con un total de 12.605 usuarios activos. Se trata de un canal de información, comunicación y gestión dirigido a los empleados, que les permite, entre otras funcionalidades, recibir notificaciones, acceder a sus recibos de salarios, solicitar citas médicas, comunicar permisos y vacaciones, acceder a noticias relevantes e información sobre su centro de trabajo, inscribirse en actividades de voluntariado, hacer reserva de aforos y activar una funcionalidad radar COVID para asegurar el distanciamiento social y rastreo.

La Política de Derechos Humanos, garantiza el derecho a la libertad de opinión, de información y de expresión, respetando la diversidad de opiniones en la empresa y fomentando el dialogo y la comunicación, así como el derecho a tener un entorno de trabajo seguro y saludable en el que se rechaza cualquier manifestación de acoso y comportamiento violento u ofensivo hacia los derechos y dignidad de las personas. Se está expresamente en contra y no permite ninguna situación de acoso en el trabajo, con independencia de quién sea la víctima o la persona acosadora. Este compromiso debe cumplirse tanto en las relaciones entre empleados como en las de éstos con empresas proveedoras, clientes, colaboradores y demás grupos de interés, y se extiende también a todas las organizaciones con las que MAPFRE se relaciona.

La Política de Salud y Bienestar y de Prevención de Riesgos Laborales, tiene como objetivo promover un ambiente de trabajo seguro y saludable y mejorar la salud del empleado y su familia, tanto dentro como fuera del ámbito laboral. Para ello, MAPFRE cuenta con un modelo de empresa saludable implantado a nivel mundial que contempla cinco ámbitos de actuación: entorno laboral, promoción de la salud, actividad física y alimentación, bienestar mental y entorno laboral.

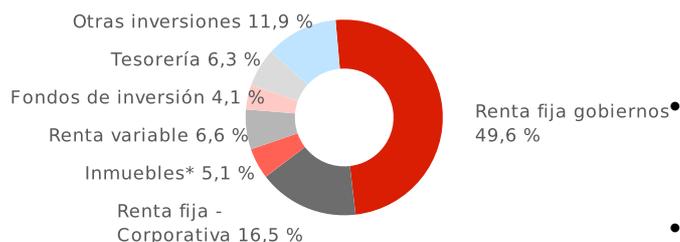
Para facilitar el bienestar y la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados MAPFRE ofrece una amplia serie de beneficios sociales, habiendo destinado a este fin 156,9 millones de euros en 2021.

Desde el primer momento en el año 2020 MAPFRE fue consciente del impacto que la COVID-19 podía generar y bajo el gobierno del Comité Corporativo de Crisis, desplegó rápidamente sus planes de contingencia con el objetivo prioritario de cuidar de la salud de los empleados. Es por ello que la primera medida que se implantó de manera ágil en todos los países fue el teletrabajo y la disminución de la densidad de ocupación en todos los edificios. Durante el año 2021, el Comité de Crisis ha continuado monitorizando la situación en los países y ha ido adaptando las medidas para continuar garantizando la seguridad y salud de los empleados.

LIQUIDEZ Y RECURSOS DE CAPITAL

INVERSIONES Y FONDOS LÍQUIDOS

El detalle de la cartera de inversión por tipo de activos a 31 de diciembre del ejercicio se muestra a continuación:



En la gestión de las carteras de inversión se distingue entre cuatro tipos de carteras:

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

CONCEPTO	2021	2020	Δ %
Renta fija gobiernos	22.879,0	23.396,0	-2,2 %
Renta fija - Corporativa	7.617,4	8.135,7	-6,4 %
Inmuebles*	2.331,9	2.239,9	4,1 %
Renta variable	3.051,8	2.694,9	13,2 %
Fondos de inversión	1.877,3	1.414,6	32,8 %
Tesorería	2.887,7	2.418,9	19,4 %
Otras inversiones	5.514,7	4.593,1	20,0 %
TOTAL	46.159,7	44.893,2	2,8 %

Cifras en millones de euros

* "Inmuebles" incluye tanto inversiones inmobiliarias como inmuebles de uso propio (valor neto contable).

El desglose de la cartera de Renta Fija por área geográfica y por tipo de activos es el siguiente:

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

Cifras en millones de euros

Se presenta a continuación el detalle de las carteras de Renta Fija de gestión activa:

		Valor de mercado (€ miles de mn)	Rentabilidad contable (%)	Rentabilidad mercado (%)	Duración modificada (%)
IBERIA NO VIDA	31/12/2020	4,33	2,02	0,36	11,97
	31/12/2021	3,97	2,08	0,69	10,93
MAPFRE RE NO VIDA	31/12/2020	3,06	1,24	0,20	4,58
	31/12/2021	3,18	1,28	0,69	3,78
IBERIA VIDA	31/12/2020	5,75	3,44	0,00	7,04
	31/12/2021	5,18	3,38	0,21	6,60
BRASIL - MAPFRE SEGUROS	31/12/2020	1,40	6,16	4,81	3,09
	31/12/2021	1,13	7,05	8,73	3,07
LATAM NORTE	31/12/2020	0,84	5,93	5,23	3,60
	31/12/2021	0,99	5,48	5,39	3,48
LATAM SUR	31/12/2020	1,77	6,00	3,70	7,12
	31/12/2021	1,66	6,85	6,06	6,24
NORTEAMÉRICA	31/12/2020	1,99	2,63	1,11	5,23
	31/12/2021	1,98	2,47	1,74	5,63

Cifras en millones de euros

Al 31 de diciembre de 2021, en IBERIA, MAPFRE RE y NORTEAMÉRICA, las carteras de gestión activa libre de No Vida y Otras actividades no aseguradoras, contaban con unas plusvalías no realizadas en acciones y fondos de inversión por un importe superior a los 104 millones de euros.

Inmuebles

Durante el año 2021, al igual que en la generalidad de mercados, la actividad inmobiliaria del Grupo MAPFRE ha vuelto gradualmente a una relativa normalidad tras un 2020 fuertemente condicionado por la pandemia del COVID-19.

La recuperación del sector ha sido más evidente a partir del segundo trimestre de 2021, pero no ha sido uniforme, ni por ámbitos geográficos ni por subsectores. Y a pesar de que los riesgos para la salud y la actividad económica se han atenuado, no podemos dar por hecho que se vaya a volver a la situación "pre-pandemia". La crisis sanitaria ha modificado numerosos parámetros en el mercado inmobiliario, y ha actuado como un catalizador de cambios, acelerando tendencias perceptibles desde hace algún tiempo. Esos cambios han llegado para quedarse, con consecuencias dispares en los distintos subsectores.

En el mercado de oficinas, donde se concentra la estrategia de inversión de MAPFRE, la demanda de alquiler se ha ralentizado respecto a los indicadores previos a la pandemia, y aunque poco a poco se recupera parcialmente, las tasas de desocupación siguen por encima de las de dos años atrás. Sin embargo, en su faceta de inversión, y en un entorno de bajas rentabilidades de los activos financieros tradicionales, el atractivo de las oficinas se ha mantenido, con una fuerte demanda que no puede cubrir una oferta discreta y a menudo de calidad mediana, lo que lleva a un mantenimiento o a una ligera compresión de las tasas de retorno.

El auge de los modelos laborales híbridos -con un componente de teletrabajo- tendrá un efecto relevante en la demanda futura. Las preferencias de los arrendatarios se están modificando, optando por modelos innovadores, espacios flexibles y un usuario que demanda servicios, experiencias y bienestar. Se percibe una polarización entre las oficinas modernas y de calidad que contarán con una sólida demanda, frente a las que no lo son que perderán valor. Los propietarios están abocados a diferenciar su producto e implantar tecnología. Algunos nichos, como los espacios flexibles, tendrán mayores oportunidades y captarán clientes más estables.

El subsector logístico y de distribución ha sido la estrella del momento y se podría decir que en 2021 ha tenido su mejor año. Se ha beneficiado de los cambios en hábitos de compra, y las perspectivas de un futuro centrado en la distribución por Internet. Alrededor de las naves logísticas -sobre todo las más tecnificadas y sostenibles- y de última milla se ha generado un fuerte interés inversor, con numerosas transacciones cerradas, precios al alza y rentabilidades propias de activos defensivos, quizás superando las expectativas más optimistas.

En otros ámbitos el impacto de la crisis ha sido dispar. El mercado residencial ha sufrido en la medida en que los precios del alquiler están tardando en recuperarse de las bajadas del pasado año, pero la inversión lo ha hecho rápidamente, facilitada por la abundante liquidez y el limitado "stock" disponible, que no parece se vaya a corregir a corto plazo por la carencia de suelos habilitados para la promoción. La rehabilitación de viviendas sigue siendo una alternativa muy extendida, y la construcción para el alquiler ("build to rent") genera cada vez más interés. Por otro lado, el incremento de los costes de construcción puede constituir una amenaza a corto plazo.

El subsector que con mayor dureza ha encajado el impacto de la crisis ha sido el comercial, sobre todo los negocios de pequeña dimensión, que han sufrido al tiempo el impacto de las medidas sanitarias y el auge creciente de la distribución "on line".

El sector hotelero también se ha resentido profundamente y está por ver en qué medida vuelve a los niveles de partida. Hay una innegable demanda de activos hoteleros como inversión, en buena parte explicada por la pérdida de valor de los inmuebles y la intervención de actores de carácter oportunista.

En este contexto, la estrategia del Grupo MAPFRE en relación a las inversiones inmobiliarias, tanto directa como a través de fondos de inversión, ha seguido pautas similares al año precedente, focalizadas en inmuebles de oficinas, en zonas centrales de la eurozona, en activos con rentabilidad, e inquilinos de primer nivel, en definitiva, en activos con elevada estabilidad de precios y capacidad de resistencia ante escenarios de crisis.

Para materializar nuevas inversiones inmobiliarias se ha ampliado el número de acuerdos con socios internacionales, con la creación de una "Joint Venture" con una entidad europea de referencia para inversión con alcance paneuropeo con un volumen de inversión estimado de 300 millones; la constitución de un segundo fondo con uno de los "partners" actuales, muy similar al fondo constituido en 2018; y la negociación de un tercer acuerdo con gran entidad del mundo asegurador para constituir un fondo, que inicialmente invierte en Alemania y España, donde se plantea un canje de activos para alcanzar un volumen de inversión en una primera fase de 500 millones de euros.

Ha continuado por otra parte la inversión de los fondos existentes, destacando la adquisición de un edificio de oficinas en Alemania por importe de 62 millones de euros, y otro en Francia por importe de 30 millones de euros. En España se ha materializado otra compra, íntegramente cubierta por fondos de MAPFRE, por 15 millones de euros.

Se han realizado así mismo varias inversiones en fondos especializados en nichos de actividad en los que MAPFRE quiere estar presente (valor añadido, distribución...) y en particular en actividades de interés medioambiental, como la recuperación de terrenos industriales para otros usos.

Entre las inversiones en activos diversos hay que destacar la constitución en 2021 de una alianza con Iberdrola S.A. instrumentada en el fondo de inversión Map Energías Renovables, donde MAPFRE ha comprometido 200 millones, y espera captar una cantidad equivalente de terceros, para la adquisición de parques eólicos (ocho, ya en operación) y fotovoltaicos (en proceso).

Un aspecto que se cuida de manera especial desde hace varios años es la adaptación de los inmuebles reformados a estándares internacionales de sostenibilidad, dentro del marco de las políticas globales de MAPFRE en este ámbito y de los objetivos marcados como el Objetivo 2030. Durante 2021 se han obtenido certificaciones medioambientales para tres edificios y hay otros dos casos próximos a su conclusión.

Asimismo, se ha puesto en marcha un plan de instalación de paneles fotovoltaicos en edificaciones aptas para ello, para garantizar que al menos una parte significativa de su consumo energético provenga de fuentes limpias.

En el lado de las desinversiones se ha llegado a distintos acuerdos de venta, fundamentalmente de edificios de oficinas que habían concluido su ciclo de vida en Barcelona, y Bilbao y que en conjunto ascenderá a 71 millones de euros. Se ha continuado la comercialización de suelos, con diversas operaciones acordadas y señaladas y con acuerdos alcanzados para venta de suelos en el municipio de Madrid, y se ha aprovechado la coyuntura en submercados como el logístico para la venta de algunos activos que no encajaban en el perfil de cartera del Grupo.

En cuanto al desempeño de los activos en cartera, hay que señalar que el impacto de la crisis sociosanitaria en la valoración de los activos ha sido modesto en general. Nuestra exposición en mercados europeos -Paris, Milán, Alemania- ha evolucionado favorablemente, y las valoraciones han subido moderadamente en el año.

En lo que respecta a la comercialización de espacios, el índice promedio de ocupación de los edificios en rentabilidad es del 86,6 % y su rentabilidad sobre el valor de tasación es del 3,8 %. A pesar de la menor demanda se han podido compensar las salidas de inquilinos con nuevos contratos.

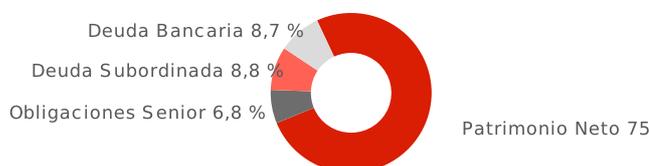
Durante 2021, MAPFRE ha seguido apoyando financieramente a algunos de sus inquilinos afectados por las medidas sanitarias, aunque globalmente el impacto económico no es relevante, y en todo caso muy inferior al coste de medidas similares tomadas el año anterior.

Al finalizar el ejercicio 2021, las inversiones inmobiliarias de MAPFRE a valor de mercado ascienden a 3.101,4 millones de euros (3.113,2 millones de euros en 2020), con un valor neto contable que representa aproximadamente el 5,2% del total de inversiones y tesorería (5,0% en 2020).

RECURSOS DE CAPITAL

Estructura de capital

A continuación se detalla la composición de la estructura de capital al cierre del ejercicio 2021:



La estructura de capital asciende a 12.758 millones de euros, de los cuales el 75,8% corresponde a patrimonio neto. El Grupo tiene un ratio de apalancamiento del 24,2%, con un aumento de 0,9 puntos porcentuales, con relación al cierre del ejercicio 2020.

Instrumentos de deuda y ratios de apalancamiento

El siguiente cuadro detalla la evolución de los importes por instrumentos de deuda y los ratios de apalancamiento del Grupo:

CONCEPTO	DICIEMBRE 2021	DICIEMBRE 2020
Total Patrimonio	9.666,6	9.837,8
Deuda total	3.091,5	2.993,6
- de la cual: deuda senior - 5/2026	863,0	1.005,6
- de la cual: deuda subordinada - 3/2047 (Primera Call 3/2027)	618,0	618,0
- de la cual: deuda subordinada - 9/2048 (Primera Call 9/2028)	504,0	503,6
- de la cual: préstamo sindicado 02/2025 (€ 1.000 M)	621,0	600,0
- de la cual: deuda bancaria	485,5	266,4
Beneficios antes de impuestos	1.355,1	1.118,4
Gastos financieros	81,9	82,4
Beneficios antes de impuestos & gastos financieros	1.437,0	1.200,8
RATIOS		
Apalancamiento	24,2 %	23,3%
Patrimonio / Deuda	3,1	3,3
Beneficios antes de impuestos & gastos financieros / gastos financieros (x)	17,5	14,6

Cifras en millones de euros

El 14 de diciembre de 2021 se efectuó la compra y amortización de obligaciones de deuda senior 5/2026 por importe de 142,7 millones de euros de valor nominal. Esta operación estaba financiada al 31 de diciembre de 2021 por líneas de crédito que han sido íntegramente canceladas el 14 de enero de 2022. Tras esta operación, el ratio de apalancamiento se sitúa en el 23,3%, igual que en el año 2020.

Evolución del patrimonio

El patrimonio neto consolidado ha alcanzado la cifra de 9.666,6 millones de euros a 31 de diciembre de 2021, frente a 9.837,8 millones de euros a 31 de diciembre de 2020. A 31 de diciembre de 2021 la participación de los accionistas minoritarios en las sociedades filiales por importe de 1.203,0 millones de euros corresponde, principalmente, a entidades financieras en España y Brasil con las que MAPFRE mantiene acuerdos de bancaseguros. El patrimonio atribuido a la Sociedad dominante consolidado por acción representaba 2,75 euros a 31 de diciembre de 2021 (2,77 euros a 31 de diciembre de 2020).

En el siguiente cuadro se muestra la variación del patrimonio neto atribuible a la Sociedad dominante durante el periodo:

CONCEPTO	DICIEMBRE 2021	DICIEMBRE 2020
SALDO A 31/12 EJERCICIO ANTERIOR	8.536,0	8.854,3
Ajustes por cambios de criterio contable	—	—
Ingresos y gastos reconocidos directamente en patrimonio neto:		
Por activos financieros disponibles para la venta	(1.425,3)	503,4
Por contabilidad tácita	947,7	(228,1)
Por diferencias de conversión	139,4	(675,5)
Otros	12,2	(8,3)
TOTAL	(326,0)	(408,5)
Resultado del período	765,2	526,5
Distribución de resultados	(415,6)	(415,6)
Otros cambios en el patrimonio neto	(95,9)	(20,7)
SALDO AL FINAL DEL PERÍODO	8.463,6	8.536,0

Cifras en millones de euros

La evolución del patrimonio atribuido a la Sociedad dominante al cierre de diciembre de 2021 recoge:

- Una disminución de 1.425,3 millones de euros en las plusvalías no realizadas de la cartera de los activos financieros disponibles para la venta como consecuencia del aumento de los tipos de interés durante el ejercicio, compensada parcialmente por la contabilidad tácita por importe positivo de 947,7 millones de euros.
- Un aumento de 139,4 millones de euros por diferencias de conversión, debido principalmente a la apreciación del dólar.
- El beneficio a diciembre de 2021.
- Una reducción de 415,6 millones de euros por el dividendo complementario del ejercicio 2020 y el dividendo a cuenta del ejercicio 2021.
- Una disminución de 96,1 millones de euros en el concepto de Otros Cambios en el Patrimonio Neto como consecuencia de un ajuste negativo en reservas por adquisición de las acciones a los minoritarios en MAPFRE Perú Vida, por importe de 83,3 millones de euros.

El desglose del patrimonio atribuido a la Sociedad dominante se muestra a continuación:

CONCEPTO	DICIEMBRE 2021	DICIEMBRE 2020
Capital, resultados retenidos y reservas	9.497,4	9.244,4
Acciones propias y otros ajustes	(61,7)	(74,3)
Plusvalías netas	804,0	1.281,6
Plusvalías latentes (Cartera disponible para la venta)	2.643,3	4.068,6
Plusvalías imputables a provisiones técnicas	(1.839,3)	(2.787,0)
Diferencias de conversión	(1.776,3)	(1.915,7)
Patrimonio neto atribuido	8.463,6	8.536,0

Cifras en millones de euros

A continuación, se muestra la composición de las diferencias de conversión por monedas y su variación:

MONEDA	DICIEMBRE 2020	DICIEMBRE 2021	VARIACIÓN
Dólar USA	301,2	458,9	157,8
Real Brasileño	(944,6)	(940,9)	3,8
Bolívar Venezolano	(423,3)	(419,2)	4,1
Lira Turca	(345,9)	(386,6)	-40,7
Peso Argentino	(121,8)	(111,6)	10,2
Peso Mexicano	(140,9)	(129,4)	11,5
Peso Colombiano	(62,6)	(81,9)	-19,3
Rupia Indonesia	(17,4)	(13,7)	3,8
Otras Monedas	(160,3)	(152,1)	8,3
Total	(1.915,7)	(1.776,3)	139,4

Cifras en millones de euros

Efecto en Patrimonio de economías con hiperinflación

Los estados financieros de las sociedades domiciliadas en países con altas tasas de inflación o economías hiperinflacionarias se ajustan o reexpresan por los efectos de los cambios en los precios antes de su conversión a euros. La política contable del Grupo para el registro de las operaciones en economías con hiperinflación consiste en registrar los efectos contables del ajuste por inflación y de las diferencias de conversión por tipo de cambio por patrimonio con reciclaje ambos por resultados.

Los importes derivados de estos efectos comentados se desglosan a continuación:

CONCEPTO	DIC	Var.	DIC	Var.	DIC
	2019	2020	2020	2021	2021
Reexpresión por inflación	564,8	17,7	582,5	20,7	603,2
Diferencias de conversión	(1.102,8)	(24,8)	(1.127,6)	(6,4)	(1.134,0)
Neto	(538,0)	(7,1)	(545,1)	14,3	(530,7)

Cifras en millones de euros

MAPFRE S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Se desglosa a continuación, por país, los resultados por reexpresión contable y el patrimonio neto de las sociedades filiales que operan en economías hiperinflacionarias:

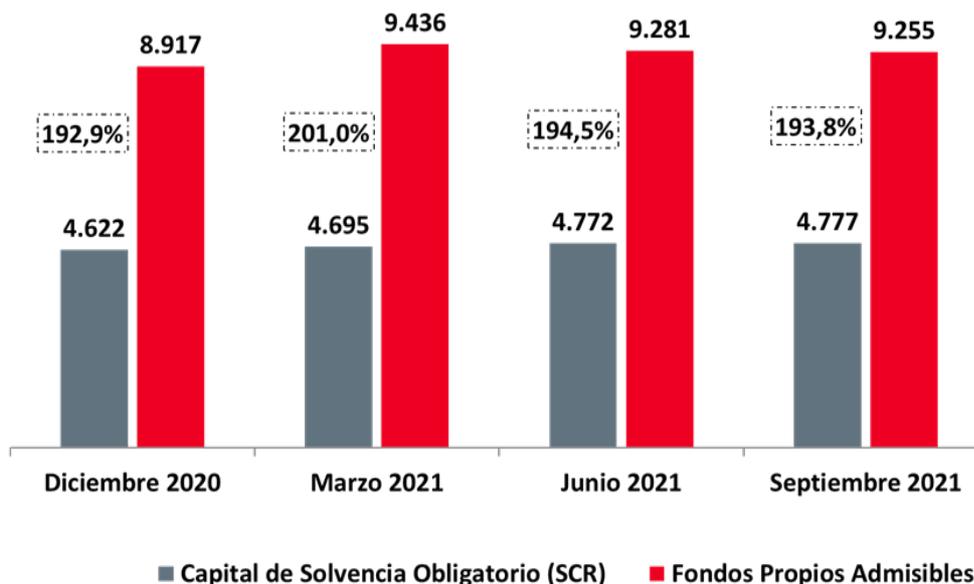
PAÍS	Resultado por reexpresión		Patrimonio Neto Atrib.	
	DIC 2020	DIC 2021	DIC 2020	DIC 2021
Argentina	(9,2)	(12,7)	54,9	73,2
Venezuela	(4,7)	(0,5)	6,9	5,8
Total	(13,9)	(13,2)	61,8	79,0

SOLVENCIA II

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

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

Evolución del margen de solvencia (Solvencia II)



Millones de euros

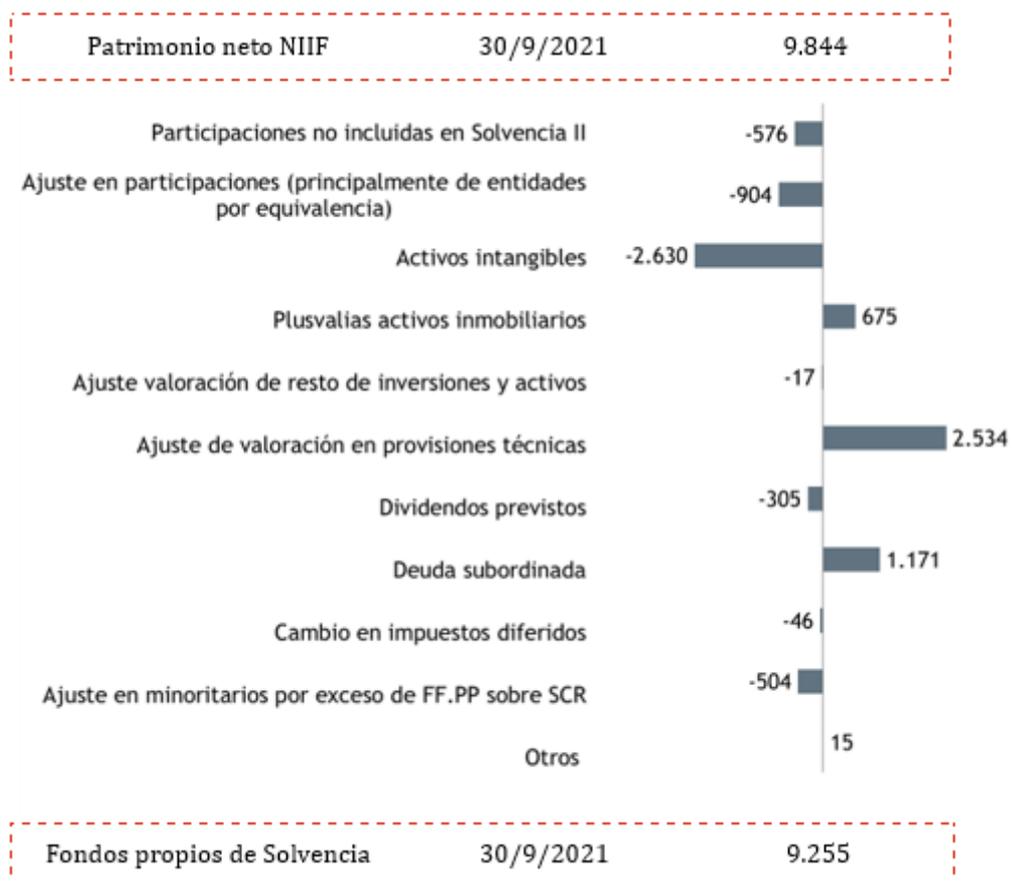
Como consecuencia de la situación extraordinaria debido a la pandemia COVID-19, el supervisor de seguros ha solicitado un recálculo del SCR a lo largo del año 2021, permitiendo a su vez estimaciones en el cálculo.

Impacto de las medidas transitorias y ajustes por casamiento y volatilidad

Ratio a 30/09/2021	193,8%
Impacto de transitoria de provisiones técnicas	-12,6%
Impacto de transitoria de acciones	-0,2%
Total ratio sin medidas transitorias	181,0%

Ratio a 30/09/2021	193,8%
Impacto de ajuste por casamiento	2,4%
Impacto de ajuste por volatilidad	-0,3%
Total ratio sin ajustes por casamiento y volatilidad	195,8%

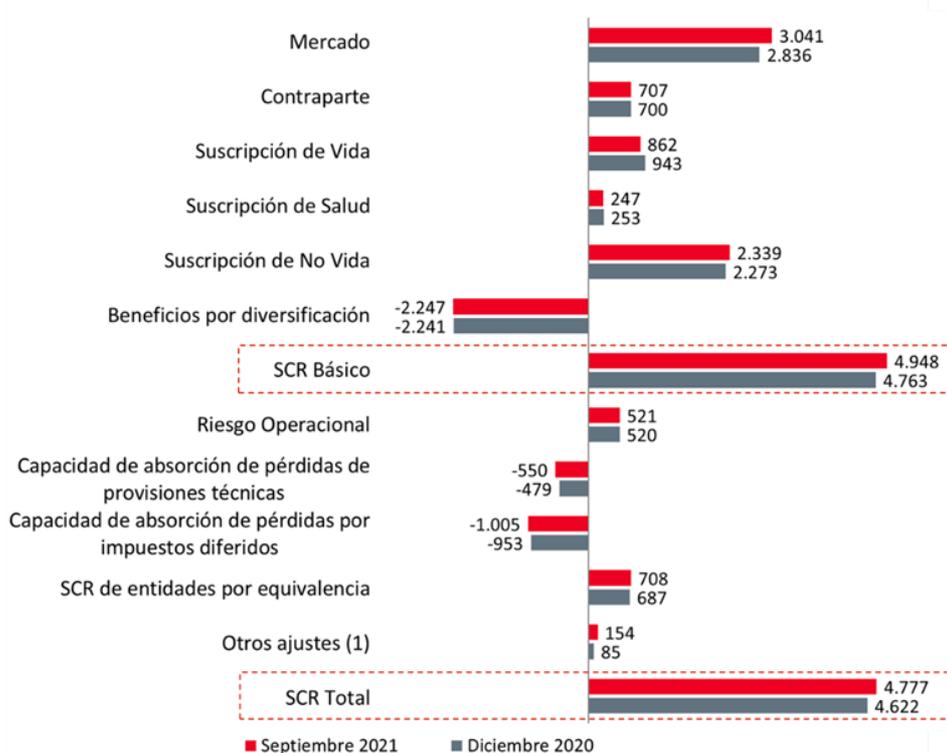
Conciliación del Capital NIIF y de Solvencia II



Cifras en millones de euros

Desglose del Capital de Solvencia Obligatorio (SCR)

Se refleja a continuación el SCR calculado a septiembre 2021 y a diciembre 2020.



(1) Incluye otros sectores financieros, participaciones no de control y restantes empresas.

Cifras en millones de euros

Aspectos Regulatorios en Curso

La propuesta de la Comisión Europea de revisión de la Directiva de Solvencia II adoptada el 22 de septiembre de 2021, está alineada con la posición de EIOPA en permitir la diversificación de las carteras de ajuste de casamiento con el resto del negocio. Si bien hay que esperar al resultado de las negociaciones con el Parlamento Europeo y el Consejo, se espera que la modificación final permita esta diversificación. No hay una fecha de entrada en vigor de estas modificaciones, aunque es difícil que la misma sea antes del año 2024.

En el siguiente cuadro se muestra el impacto que tendría sobre el ratio de Solvencia II la aprobación de estas medidas, partiendo de cifras a 30 de septiembre de 2021:

	30/09/2021
Ratio de Solvencia II	193,8%
Ajuste por casamiento - diversificación	5,8%
Ratio de Solvencia II (pro-forma, impacto combinado)	199,6%

Efecto resolución acuerdo BANKIA VIDA

Tras la resolución del acuerdo con BANKIA, se ha producido una entrada de tesorería por importe de 570,8 millones de euros, y se estima que el impacto en la posición de solvencia del Grupo mejorará entre 8 y 10 puntos porcentuales aproximadamente.

ANÁLISIS DE OPERACIONES CONTRACTUALES Y OPERACIONES FUERA DE BALANCE

A cierre del ejercicio MAPFRE tiene formalizados los siguientes acuerdos para el desarrollo y distribución de productos aseguradores en España con diferentes entidades, algunas de las cuales han sido objeto, o están inmersas, en procesos de reestructuración bancaria:

- Acuerdo con Banco Castilla-La Mancha S.A. (como sucesor del negocio bancario y parabancario de Caja Castilla-La Mancha) para la distribución en exclusiva de seguros personales y planes de pensiones de la sociedad conjunta CCM VIDA Y PENSIONES (de la que MAPFRE es propietaria del 50%) a través de la red de dicha entidad.

El precio de adquisición de las acciones fue de 112 millones de euros al contado, más unas cantidades adicionales a abonar en el año 2012 y en 2021. En 2012, se abonaron a Caja de Ahorros Castilla-La Mancha (actualmente Banco Castilla-La Mancha) la cantidad de 4,5 millones de euros.

El 30 de julio de 2021 se produjo la fusión por absorción de Liberbank por Unicaja Banco.

En octubre de 2021, por acuerdo entre Unicaja Banco y MAPFRE VIDA, se procedió a la liquidación final del precio de adquisición por importe de 5,8 millones de euros a pagar por Unicaja Banco.

- Acuerdo con Bankinter S.A. para la distribución en exclusiva de seguros de Vida y accidentes y planes de pensiones de la sociedad conjunta BANKINTER SEGUROS DE VIDA (de la que MAPFRE es propietaria del 50%) a través de la red de dicho banco.

El precio de adquisición de las acciones fue de 197,2 millones de euros al contado, más dos pagos de 20 millones de euros más intereses cada uno que se harían efectivos, según el grado de cumplimiento del Plan de Negocio convenido, en el quinto y décimo año de la vigencia del mismo. En 2012, al cumplirse el Plan de Negocio, se procedió al primer pago adicional previsto, por importe de 24,2 millones de euros. Durante el primer trimestre del 2017, al no haberse alcanzado los objetivos a largo plazo, se procedió a la cancelación de la provisión constituida por importe de 29 millones de euros.

El 1 de abril de 2016, BANKINTER SEGUROS DE VIDA, sociedad participada al 50% por Bankinter y por MAPFRE, adquirió el negocio asegurador de Barclays Vida y Pensiones, en Portugal, por un precio de 75 millones de euros.

- Acuerdo con Bankinter S.A. para la distribución en exclusiva de seguros generales y seguros de empresas (excepto los seguros de Automóviles, Asistencia en viaje y Hogar) de la sociedad conjunta BANKINTER SEGUROS GENERALES (de la que MAPFRE es propietaria del 50,1%) a través de la red de dicho banco.

El precio de adquisición de las acciones fue de 12 millones de euros (adicional al pago de tres millones de euros por la compraventa de acciones de 27 de diciembre de 2011), más un precio adicional de tres millones de euros, en caso de cumplimiento del 100% del "Plan de Negocio Diciembre 2012" una vez finalizado el año 2015. Dicho precio adicional no se devengó al no haberse cumplido el mencionado Plan de Negocio.

- Acuerdo con Banco Santander S.A. para la distribución en exclusiva de determinados productos de No Vida. En enero de 2019, se alcanzó un acuerdo mediante el que MAPFRE ESPAÑA adquiriría a Banco Santander el 50,01% de una compañía de nueva creación para comercializar seguros de Automóviles, Multirriesgo Comercio, Multirriesgo Pymes y de Responsabilidad Civil en exclusiva por la red de Banco Santander en España, por un plazo hasta el 31 de diciembre de 2037. El restante 49,99% del capital de dicha compañía continúa perteneciendo a Banco Santander, a través de su filial Santander Seguros.

La operación, cuyo precio asciende a 82,2 millones de euros, quedó cerrada en el mes de junio de 2019 una vez obtenida la aprobación de las autoridades correspondientes. La compañía ya se encuentra operativa.

En abril de 2021 Banco Santander y MAPFRE ESPAÑA suscribieron un contrato de prescripción comercial por el que MAPFRE promueve la comercialización de productos y servicios bancarios de Banco Santander a través de su red.

Por otro lado, indicar que el acuerdo con BANKIA S.A., en relación con la alianza estratégica iniciada en 1998, tras su fusión con CAIXABANK en diciembre de 2020, otorgó a MAPFRE el derecho a ejercitar una opción de salida de su alianza, que fue ejercido por MAPFRE en marzo de 2021 según los procedimientos del contrato para calcular el valor de salida sobre el valor de mercado del negocio de Vida y sobre el valor del negocio asegurador No Vida determinado por un experto independiente.

Una vez emitido y entregado por el experto independiente el informe final de su valoración, el 29 de diciembre de 2021 se formalizó la resolución definitiva de la alianza conforme a los términos pactados.

En 2018 se procedió a la reestructuración de la alianza estratégica con Banco Do Brasil. Como consecuencia de lo anterior, desde el 30 de noviembre de 2018 MAPFRE ha pasado a ser titular del 100% (anteriormente, el 50%) de la totalidad del negocio (Vida y No Vida) generado por el canal agencial, y de los negocios de Autos y de Grandes Riesgos que se distribuyen a través del canal bancario. Asimismo, mantiene su actual participación (25%) en BB MAPFRE, que incorpora a su negocio los seguros de Hogar del canal bancario.

Asimismo, MAPFRE y Euler Hermes tienen una alianza estratégica cuyo objetivo es el desarrollo conjunto del negocio de seguros de Caución y Crédito en España, Portugal y América Latina. Como resultado de esta alianza, ambos grupos tienen una participación del 50% en una joint venture denominada Solunion, que integra los negocios de ambos grupos en los mercados mencionados. Solunion cubre riesgos en países de los cinco continentes y cuenta con una red internacional de analistas de riesgos ubicados en más de 50 países que controlan permanentemente la situación de los riesgos de sus asegurados, además de con una extensa red de distribución en los países en los que está presente.

Por último, los accionistas minoritarios de MAPFRE RE tienen una opción de venta sobre sus acciones en dicha entidad. En caso de ejercicio, MAPFRE o una entidad del Grupo MAPFRE, deberá adquirir las acciones del accionista minoritario interesado en vender. El precio de compra de las acciones de MAPFRE RE será el que resulte de aplicar la fórmula acordada previamente. A 31 de diciembre 2021, teniendo en cuenta las variables incluidas en la fórmula citada, el compromiso asumido por MAPFRE en caso de ejercicio de la opción referida, ascendería a un importe total aproximado de 112 millones de euros.

PRINCIPALES RIESGOS E INCERTIDUMBRES

MAPFRE dispone de un Sistema de Gestión de Riesgos (SGR) basado en la gestión integrada de todos y cada uno de los procesos de negocio, y en la adecuación del nivel de riesgo a los objetivos estratégicos establecidos.

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

- Garantizar la seguridad sanitaria de todo el equipo humano. La seguridad y la salud de los empleados y colaboradores sigue siendo la prioridad fundamental para el Grupo MAPFRE.
- Asegurar la continuidad de las operaciones para poder mantener el nivel de servicio a los clientes.

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

Los avances en el proceso de vacunación en Europa y Estados Unidos permiten un optimismo en la evolución de la situación de la pandemia cada vez mayor, tan solo amenazado por la posibilidad de nuevas variantes más contagiosas y letales que sean más resistentes a las vacunas existentes. Sin embargo, el impacto en Latinoamérica ha sido superior al del año pasado, caracterizado tanto por el repunte de las infecciones por COVID-19, el ritmo lento y desigual en la vacunación y los confinamientos como medida de contención, como por sus efectos en la situación social que se ha traducido en una menor confianza y actividad económica.

En el análisis de los riesgos más relevantes destacan la evolución de la pandemia de coronavirus, el riesgo de ciberseguridad, la no adaptación con suficiente rapidez de los canales de distribución de productos y servicios a los nuevos modelos de distribución y el riesgo derivado del cambio a largo plazo en los patrones climáticos (con incremento de los eventos climáticos extremos junto con la incertidumbre económica motivada por la transición hacia una economía baja en carbono).

En 2021, en respuesta a la situación generada por la pandemia, los supervisores del sector han mantenido la recomendación de extremar la cautela en el pago de dividendos. MAPFRE cuenta con una holgura de capital y liquidez suficientes que permite cumplir con las recomendaciones de los supervisores para la distribución de beneficios en los que se garantiza el equilibrio entre la retribución al accionista y la fortaleza de los fondos propios sin comprometer ni la solvencia futura ni la protección de los intereses de los tomadores de seguros y asegurados. No obstante, cabe destacar que la prolongación en el tiempo de la crisis sanitaria, la crisis económica y la crisis energética podría culminar en la adopción de nuevas restricciones al pago de dividendos y políticas restrictivas de control de cambio por los gobiernos de los países en los que MAPFRE tiene presencia.

El Grupo está razonablemente protegido frente a los riesgos descritos anteriormente por el mantenimiento de una línea estratégica basada en:

- Rigor técnico en la suscripción de riesgos y en la gestión de siniestros, y nivel de gastos inferior al promedio del mercado.
- Política conservadora en la gestión de las inversiones con aplicación de criterios de sostenibilidad para generar un impacto positivo en el medio ambiente y la sociedad.
- Mantenimiento de un nivel razonable de endeudamiento y de activos líquidos, que mitiga los posibles problemas de liquidez y de refinanciación de deuda en condiciones adversas.

RIESGOS FINANCIEROS Y DE CRÉDITO

Riesgos de mercado y de tipo de interés

Una parte significativa de los resultados y de los activos está sujeta a las fluctuaciones en los mercados financieros. Dichos cambios en los precios de mercado pueden reducir el valor o los ingresos de la cartera de inversiones, circunstancia que podría tener un efecto negativo en la situación financiera y en los resultados consolidados del Grupo.

La selección prudente y con criterios de sostenibilidad de activos financieros de características adecuadas para cubrir las obligaciones asumidas es la medida principal mediante la cual se mitigan los posibles efectos adversos de las variaciones en los precios de mercado.

MAPFRE mitiga su exposición a los riesgos mercado y tipo de interés mediante una política prudente de inversiones caracterizada por una elevada proporción de valores de renta fija de grado de inversión.

De este modo, los valores de renta fija representan un 84,1% del total de la cartera de inversiones financieras en 2021 (86,3% en 2020). Las inversiones en valores de renta variable y en fondos de inversión tienen un peso limitado en el balance, suponiendo aproximadamente un 13,6% de las inversiones financieras totales en 2021 (11,2% en 2020).

Durante el ejercicio 2021 en varios de los mercados en los que opera el Grupo se ha producido un escenario de tipos de interés bajos e incluso negativos combinado con un fuerte repunte inflacionista en línea con el aumento de los precios del petróleo y otras materias primas. Episodios de escasez temporal de suministro en sectores específicos como semiconductores y transporte también están contribuyendo a presiones en los costes de las empresas. Los aspectos anteriores pueden influir en el comportamiento de los consumidores provocando un descenso en la demanda y contratación de productos y servicios de seguros, especialmente los destinados al ahorro.

Los ingresos por las operaciones de seguro de Vida y gestión de activos de MAPFRE están directamente relacionados con el valor de los activos gestionados (ya sean renta fija o renta variable), por lo que una caída en los mercados podría afectar negativamente a estos ingresos.

Riesgo de tipo de cambio

Las fluctuaciones en el valor del euro en relación con otras monedas afectan al valor del activo y del pasivo del Grupo y, por consiguiente, a su patrimonio neto, así como a los resultados operativos y al flujo de caja. Las diferencias de conversión registradas en fondos propios atribuibles a la Sociedad dominante han supuesto el reconocimiento de diferencias positivas por 139,4 millones de euros en 2021 (un resultado negativo de 675,5 millones de euros en 2020).

En lo que concierne a las provisiones técnicas originadas por operaciones en el exterior, el Grupo aplica generalmente una política de inversión en activos denominados en la misma moneda en la que se han adquirido los compromisos con los asegurados, aspecto que mitiga la exposición al riesgo de tipo de cambio.

Riesgo de crédito

Los rendimientos de las inversiones son también sensibles a las variaciones en las condiciones económicas generales, incluyendo la valoración crediticia de los emisores de valores de deuda. Así, el valor de un instrumento de renta fija puede verse reducido por cambios en la calificación crediticia (rating) o por la eventual insolvencia de su emisor. Existen riesgos de naturaleza análoga en las exposiciones frente a contrapartes aseguradoras, reaseguradoras y bancarias.

La exposición al riesgo de crédito se mitiga mediante una política basada en la selección prudente de los emisores de valores y las contrapartes en base a su solvencia, buscando i) un elevado grado de correspondencia geográfica entre los emisores de los activos y los compromisos asumidos, ii) el mantenimiento de un adecuado nivel de diversificación, y iii) la obtención, en su caso, de garantías, colaterales y otras coberturas adicionales.

La Política de Gestión del Riesgo de Crédito establece límites por emisor de acuerdo al perfil de riesgo de la contraparte o del instrumento de inversión, así como límites de exposición en relación al rating de la contraparte.

RIESGOS OPERATIVOS

Riesgo regulatorio

El Grupo opera en un entorno de complejidad y creciente presión regulatoria, no sólo en materia aseguradora, sino también en cuestiones tecnológicas, de gobierno corporativo, de responsabilidad penal corporativa y de sostenibilidad, con especial atención en la lucha contra el cambio climático.

Las compañías aseguradoras están sujetas a leyes y regulaciones especiales en los países en los que operan, y la supervisión de su cumplimiento se atribuye a diversas autoridades locales. Teniendo en cuenta las condiciones financieras o económicas derivadas de las crisis sanitaria, económica y energética las autoridades de la industria aseguradora en Latinoamérica y Brasil están considerando un reforzamiento de los requerimientos regulatorios con el fin asegurar la estabilidad de las entidades bajo su supervisión.

Los cambios legislativos pueden i) implicar un riesgo en el caso de que el Grupo no sea capaz de adaptarse a los mismos, o ii) afectar a las operaciones del Grupo en la medida en que las autoridades supervisoras tienen un amplio control administrativo sobre diversos aspectos del negocio asegurador. Este control puede afectar al importe de las primas, a las normas de selección y suscripción de los riesgos, a las prácticas de marketing y de venta, a la distribución de beneficios entre los tomadores de los seguros y los accionistas, a la publicidad, a los contratos de licencias, los modelos y contratos de pólizas, la solvencia, los requisitos de capital, a la gestión de la cartera de inversiones y a los requisitos de publicación de información financiera y no financiera de las entidades aseguradoras. Los cambios en las normas tributarias pueden afectar a las ventajas de algunos de los productos comercializados que actualmente gozan de un tratamiento fiscal favorable.

Entre los cambios legislativos cabe destacar que en marzo/junio del 2022 las entidades aseguradoras deben comenzar con el reporte de información de acuerdo a los nuevos criterios establecidos en las normas NIIF-UE 17 sobre Contratos de Seguro y NIIF-UE 9 de Instrumentos Financieros que, respectivamente, requieren a las entidades aseguradoras aplicación de cambios en el reconocimiento de las operaciones de seguros y reaseguros, afectando a la valoración y presentación de los ingresos, gastos, activos y pasivos derivados del negocio de seguros, y a la clasificación y valoración de activos financieros. La implementación de dichas normas supone retos operativos para las aseguradoras que precisan recopilar y preparar la información durante el 2022 de acuerdo a los nuevos criterios para cumplir con la normativa a la fecha de aplicación.

RIESGOS AMBIENTALES, SOCIALES Y DE GOBIERNO (ASG)

MAPFRE tiene en cuenta los riesgos ambientales, sociales y de gobernanza en el análisis de los factores que pueden tener un impacto en el negocio, ya que permiten obtener información sobre los movimientos y transformaciones sociales, y sobre las expectativas de los grupos de interés y del mercado.

En función de cómo estos factores puedan afectar al negocio a corto, medio y largo plazo, se determina su inclusión en la tipología de riesgos y en la adopción de medidas de prevención y mitigación.

El Marco de Integración de los aspectos ASG contempla, entre otros, diferentes aspectos relativos a los procesos de inversión y de suscripción.

Integración de los aspectos ASG en los procesos de inversión

Desde 2017 MAPFRE está adherida a los Principios de Inversión Responsable de la Organización de Naciones Unidas (PRI) y cuenta con un marco de actuación en inversión responsable, que ha sido revisado y aprobado en marzo de 2021.

La aplicación de los principios de Naciones Unidas convive con la obligación de la compañía como custodio de las inversiones de los clientes y de la solidez de su propio balance. Por ello, se aplican criterios para la creación de valor a largo plazo y se incorporan los factores ASG.

MAPFRE cuenta con una Política de Inversiones aprobada por el Consejo de Administración de MAPFRE S.A.

El Área Corporativa de Inversiones es garante de que los principios de inversión responsable se cumplan y de informar anualmente al Comité de Sostenibilidad. Asimismo, MAPFRE cuenta con un Comité de Riesgos de Inversión que analiza trimestralmente la composición de las carteras y su evaluación ASG.

Además, para el seguimiento y gestión de los riesgos ASG en las inversiones, MAPFRE dispone de un marco propio de análisis, que se revisa de forma periódica para incorporar las mejores prácticas. El equipo de inversiones es el responsable de implementar las metodologías incluidas en el marco de actuación.

En este sentido, se aplica de forma prioritaria la metodología de integración, aunque no se descarta la utilización de otro tipo de estrategias como la de exclusión, engagement, best-in-class y de proxy-voting. Asimismo, traslada la filosofía de la inversión socialmente responsable a todo el balance del Grupo.

Integración de los aspectos ASG en los procesos de suscripción

En 2012, MAPFRE se adhirió a los Principios de Aseguramiento Sostenible (PSI) promovidos por la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEPFI). Esto supone integrar las cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza en los procesos de suscripción de las operaciones de seguros del Grupo.

Este compromiso se recoge 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.

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 de la correcta aplicación de esta política, y analiza y propone normas operativas de exclusión sobre cuestiones ASG.

INFORMACIÓN ADICIONAL

En la nota 7. "Gestión de riesgos" de la Memoria consolidada se incluye información detallada sobre los distintos tipos de riesgos que afectan al Grupo.

En el apartado 3.3.2. Sostenibilidad en el negocio, del Informe Integrado, se amplía la información sobre cómo MAPFRE gestiona los riesgos relativos a cuestiones ASG.

CIRCUNSTANCIAS IMPORTANTES OCURRIDAS TRAS EL CIERRE DEL EJERCICIO

1. El 7 de enero de 2022 se ha cerrado la venta de Mapfre Insurance Services Australia a Europ Assistance. Con esta operación se concluye la salida de MAPFRE del mercado australiano, principalmente enfocado en la comercialización de Seguros de Viaje.

El importe acordado por la venta prevé un pago mínimo de 6,5 millones de dólares australianos. Se prevé igualmente potenciales pagos adicionales en función de cómo evolucione el volumen de negocio de la compañía vendida en el 2022. Esta operación aportaría una plusvalía mínima cercana a 3,4 millones de euros.

2. El pasado 14 de enero MAPFRE S.A. procedió a la devolución de las líneas de crédito por un importe total de 155,9 millones de euros, que sirvieron para financiar temporalmente la recompra de deuda efectuada el día 14 de diciembre de 2021 y que fue inmediatamente amortizada.

INFORMACIÓN SOBRE LA EVOLUCIÓN PREVISIBLE

PERSPECTIVAS DEL ENTORNO

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

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

En este contexto, la estimación para el crecimiento mundial en 2022 se situaría en un 4,8%, después de que en 2021 creciera un estimado del 5,8%. De esta forma, a lo largo de 2022 la mayoría de las economías recuperarán los niveles de actividad anteriores a la pandemia, con algunas haciéndolo ya en 2021, en especial en aquellas donde la caída de 2020 fue menor o las ayudas fiscales y monetarias muy contundentes, como es el caso de los Estados Unidos. A pesar de ello, la incertidumbre sigue siendo elevada. Las encuestas a las industrias y comercios apuntan a que la crisis en la cadena de suministro, debido a los cuellos de botella en el transporte marítimo y en los puertos de descarga, se puede arrastrar hasta la mitad de 2022. Asimismo, las dificultades en el suministro de semiconductores y otros componentes están acumulando retrasos en la fabricación de automóviles, electrodomésticos y aparatos electrónicos.

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

La crisis energética ya ha llevado a algunos países a replantearse su mezcla de consumo energético, hacia una composición más equilibrada y que los lleve a reducir los riesgos ante las variaciones climáticas y la dependencia de energía de terceros países, donde intereses geoestratégicos puedan interferir con el suministro energético (Rusia, Argelia, China). En este sentido, Francia ya ha anunciado la construcción de nuevas centrales nucleares, con el objetivo de ser energéticamente autosuficiente. De igual forma, China ha anunciado, en el contexto de sus objetivos climáticos, la inversión de 440 millardos de dólares, para construir 150 centrales nucleares en los próximos 15 años, más que el resto del mundo en los últimos 35 años.

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

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

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

Por otra parte, la economía China está en un momento de transformación de su modelo económico. Las conocidas dificultades de las grandes promotoras inmobiliarias (Evergrande, Fantasia, etc.) deberán ser superadas mediante el apoyo de las autoridades, ya que son consideradas "demasiado grandes para fallar". No obstante, estas dificultades ya están teniendo repercusión en la confianza en los compradores y están impactando las compraventas del sector inmobiliario y en la actividad de la construcción. La planificación central china va a promover otros sectores de la industria y una reorientación de la construcción para minimizar el impacto de esta desaceleración. Una quiebra de las grandes promotoras es un evento considerado de baja probabilidad, ya que, dado su alto impacto potencial tanto en la economía como en los mercados financieros, implicaría seguramente un rescate por parte del gobierno.

Por el lado positivo, el crecimiento económico podría sorprender si los costes energéticos bajaran rápidamente, la inflación remitiera, los problemas de la cadena de suministro se solucionaran rápidamente y el consumidor aumentara su gasto debido a los ahorros acumulados en 2020 y 2021. Para una más rápida recuperación también sería necesario que las actividades de servicios, ocio y turismo se restablezcan completamente, lo cual se encuentra condicionado a que la pandemia remita. Asimismo, en Europa, resultará importante el buen uso del Plan de Recuperación y Resiliencia, así como acometer reformas estructurales para un crecimiento más sólido y duradero. En Estados Unidos, por su parte, la aprobación del ambicioso plan de construcción de infraestructuras (1.200 millones de dólares) dará impulso económico en los próximos 5 años.

Hacia adelante, y dadas estas circunstancias del entorno global, se espera que la recuperación continúe, aunque de manera más lenta en 2022 y 2023, y que se consiga recuperar la senda pre-pandémica en 2024. Sin embargo, para ello será necesario hallar una solución satisfactoria a los complejos problemas que ahora enfrenta la economía mundial: inflación, costes energéticos, pandemia, cadenas de suministro y equilibrios geoestratégicos, aspectos que siguen pesando sobre la actividad económica global.

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

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



Orientación al cliente:

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

Excelencia en la gestión técnica y operativa:

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

Cultura y Talento:

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

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

Avances del Plan en 2021 y Perspectivas de futuro.

Avances del Plan en 2021

Mapa estratégico ciclo 2019 - 2021

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

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

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

1. Objetivos aspiracionales:

Datos 2021:

- ROE: 9% (8,3% excluyendo el beneficio por la finalización del acuerdo con BANKIA, 2ª y 3ª fase del plan de bajas en el área regional Iberia, reestructuración en Italia y recompra deuda), frente a una aspiración marcada del 8,5% (sin ajustes por deterioro del fondo de comercio).
- Resultado neto operativo: 765,2 millones de euros (703 millones, excluyendo el beneficio por la finalización del acuerdo con BANKIA, 2ª y 3ª fase del plan de bajas en el área regional IBERIA, reestructuración en Italia y recompra de deuda), frente a una aspiración de 700 millones de euros.
- Primas de seguro: 8,2% de crecimiento, frente a un crecimiento esperado del 3%.

- Ratio combinado no vida: 97,46% (96,1% excluyendo 1ª, 2ª y 3ª fase del plan de bajas en el área regional Iberia y reestructuración en Italia), frente a una aspiración del 95%.

2. Iniciativas Estratégicas Corporativas

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

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

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

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

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

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

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

Perspectivas de futuro para el próximo Plan estratégico 2022 – 2024

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

ACTIVIDADES DE I+D+i

INNOVACIÓN

MAPFRE OPEN INNOVATION (MOi) es la apuesta estratégica de MAPFRE para impulsar la transformación centrada en el cliente. Con ella la compañía quiere potenciar la innovación realizada desde las personas para las personas.

Se trata de una plataforma abierta, que utiliza alianzas con otros actores y tecnologías emergentes. Desde 2019 se han analizado más de 2.500 propuestas de startups, de las cuales unas 40 han pasado al programa fast-track-to-market. Esto ha hecho posible que más de un millón de clientes se hayan beneficiado de soluciones originadas en este modelo. Además, MAPFRE participa en el fondo de capital riesgo "Alma Mundi Insurtech Fund, FCRE" que financia startups relacionadas con el sector seguros en todo el mundo.

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

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

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

Con la consolidación de MOi se quiere acelerar la transformación en MAPFRE y reforzar la posición de liderazgo, con 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 los clientes.

Datos 2021

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

NEGOCIO DIGITAL

MAPFRE continúa avanzando en el crecimiento del negocio digital a través de tres marcas: MAPFRE, VERTI y SAVIA.

Se han impulsado nuevas capacidades digitales escalables para el Grupo, centradas en la mejora de la adquisición y venta digital, el desarrollo de nuevos canales de distribución digital con foco en partners digitales, la ampliación de la oferta digital y la mejora de la rentabilidad, todo ello soportado por la explotación y activación de los datos digitales y el conocimiento del cliente como eje transversal.

Las principales líneas de acción desarrolladas este año han sido las siguientes:

- **Marketing digital.**

Se ha avanzado en la optimización de la atracción digital, desarrollando nuevas capacidades de gestión para mejorar el posicionamiento orgánico en buscadores, impulsando la optimización de las acciones publicitarias (Internet, medios sociales y TV digital), y desplegando un servicio regional de marketing digital para incrementar la eficiencia y capacidades en LATAM SUR. Se ha trabajado en la mejora de los procesos de conversión on-line, con el desarrollo de nuevos tarificadores y contratadores, así como chatbots y asistentes de voz comerciales. También se ha seguido impulsando los procesos de búsqueda on-line y venta inducida a contact center y a red comercial, y se ha continuado con la mejora de la experiencia digital ofrecida a clientes y usuarios en Internet, con nuevos modelos, como el Sistema de Diseño Digital y técnicas de economía del comportamiento.

- **Partners digitales.**

Con el objetivo de llegar a una mayor base de clientes y potenciar la estrategia multicanal se ha creado una nueva capacidad que permite la generación de acuerdos con partners digitales, basada en diez activos, desarrollados e implantados en España y EE.UU, donde se han analizado más de 200 partners en cada geografía. A partir de ella se ha incrementado el volumen de negocio de partners digitales en MAPFRE ESPAÑA, alcanzando a cierre de diciembre 32,7 millones de euros en primas de nueva producción, que supone un crecimiento del 22% respecto al año anterior, y obteniendo primeros resultados en MAPFRE USA.

- **Ampliación de la oferta digital.**

Se ha ampliado la oferta digital de productos adaptando los productos existentes al contexto digital. Ampliando la oferta en cinco ramos, priorizando Autos, y en ocho operaciones. Asimismo, se han analizado modelos que permitan comercializar productos sin necesidad de suscribirlos, como por ejemplo el de agencia general. VERTI España ha creado su agencia, y ya comercializa productos de Vida Riesgo suscritos por MAPFRE ESPAÑA.

- **Rentabilidad del negocio digital.**

Se continúa desarrollando y mejorando las capacidades para realizar una tarificación y selección de los riesgos más precisa en los canales digitales, avanzado en los siguientes aspectos:

- Realizada la primera implantación en MAPFRE México, del activo corporativo para la suscripción y el pricing, que permite realizar una gestión dinámica en tiempo real de los riesgos, caso a caso.
- En materia de detección del fraude, se ha continuado con la hoja de ruta de implantaciones de la plataforma antifraude en emisión, que permite detectar y gestionar los patrones de fraude. Además, se ha realizado una prueba de concepto para el análisis y evaluación de aportación de valor del scoring de solvencia crediticia y mejorar así el resultado técnico con una selección y tarificación de los riesgos más precisa.
- En el ámbito de los Comparadores de precio, se ha generado un marco global de buenas prácticas en doce ámbitos de actuación para una gestión integral del canal comparador, aspecto crucial para un crecimiento rentable.

CALIDAD

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

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

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

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

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

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

Para complementar estas mediciones de NPS® relacional, el Observatorio de Calidad definió un modelo global de NPS® transaccional que permite conocer, en tiempo real la percepción del cliente que acaba de pasar por una interacción. Este modelo estaba ya implantado en Brasil, España, Estados Unidos, Puerto Rico, México, Perú y Chile, y a lo largo de 2021 se ha lanzado en Panamá, Costa Rica, Nicaragua, Honduras, Salvador, Guatemala, República Dominicana, Alemania y en MAPFRE ASISTENCIA Italia. Adicionalmente, se ha unido al modelo el ramo de Hogar de Estados Unidos.

ADQUISICIÓN Y ENAJENACIÓN DE ACCIONES PROPIAS

Las operaciones de compra venta de acciones de MAPFRE S.A., en su caso, se ajustan a lo establecido por el Reglamento Interno de Conducta relativo a los Valores Cotizados emitidos por MAPFRE, el Reglamento sobre abuso de mercado y la Circular 1/2017 de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Durante los ejercicios 2021 y 2020 no se han efectuado operaciones de compra de acciones de MAPFRE S.A y se han entregado a directivos de filiales como parte de sus retribuciones variables 221.914 y 203.905 acciones, respectivamente, representativas de un 0,0072% y 0,0066% del capital, por importe de 380.346,98 y 286.299,74 euros.

A 31 de diciembre de 2021 y 2020 el saldo total de acciones propias es de 30.064.020 y 30.285.934, respectivamente, representativas del 0,9762% y 0,9835% del capital, por importe de 62.944.009,97 y 63.408.631,35 euros.

OTRA INFORMACIÓN RELEVANTE

ACCIÓN DE MAPFRE

En el siguiente cuadro se muestra la información básica relativa a la acción de MAPFRE al cierre del ejercicio 2021:

Número de acciones en circulación	3.079.553.273, totalmente suscritas e integradamente desembolsadas.
Valor nominal de cada acción	0,1 euros.
Tipo de acción	Ordinaria, representada por anotación en cuenta. Todas las acciones en circulación tienen los mismos derechos políticos y económicos.
Mercados en los que cotiza	Bolsas de Madrid y de Barcelona (Mercado Continuo).
Código ISIN	ES0124244E34

De acuerdo con los datos publicados por Sociedad de Bolsas (Grupo BME), en esta plataforma se ha negociado durante el año 2021 un promedio diario de 4.124.293 títulos y la contratación efectiva media diaria ha alcanzado los 7,3 millones de euros.

VALOR Y RENTABILIDAD

La acción ha tenido el comportamiento que puede verse en el siguiente cuadro, comparado con el de los principales índices de referencia (el selectivo IBEX 35 y los sectoriales STOXX Europe 600 Insurance e IBEX 35 Bancos):

	1 AÑO	2 AÑOS
MAPFRE	13,3 %	-23,5 %
STOXX Europe 600 Insurance	15,4 %	-0,3 %
IBEX 35	7,9 %	-8,7 %
IBEX 35 Bancos	23,1 %	-10,6 %

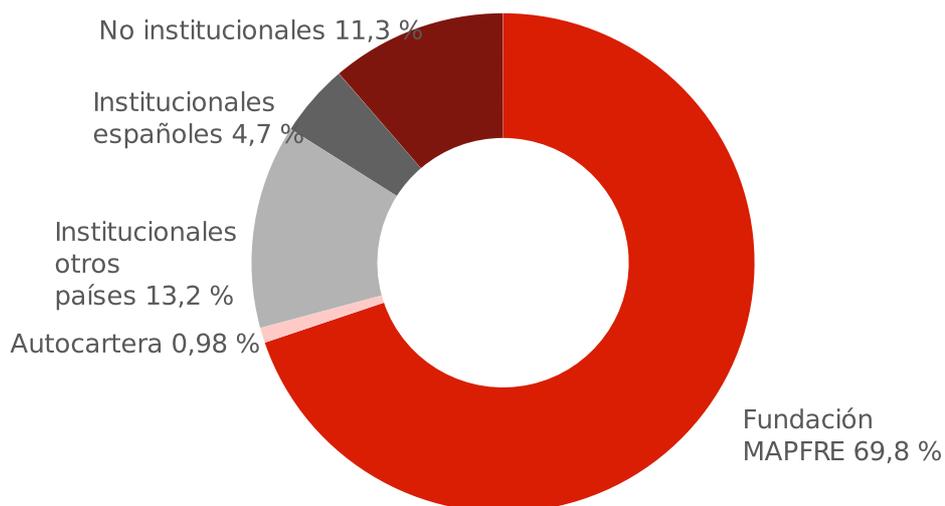
En el mismo periodo, el beneficio por acción (BPA) de MAPFRE ha tenido el siguiente comportamiento:

	2021	2020
BPA (euros)	0,25	0,17
Var. %	45,3 %	-13,6 %

COMPOSICIÓN DEL ACCIONARIADO

Al cierre del ejercicio 2021 MAPFRE contaba con 217.422 accionistas.

En el siguiente gráfico se incluye el desglose de la composición del accionariado:



RETRIBUCIÓN

El 30 de noviembre de 2021 se abonó el dividendo a cuenta de los resultados del ejercicio 2021 de 0,0606 euros brutos por acción, tras haberse aplicado de forma proporcional el importe correspondiente a las acciones en autocartera a las restantes acciones. El dividendo total pagado en el año ha ascendido a 0,135 euros por acción, hasta alcanzar un desembolso total de 415,7 millones de euros.

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

La evolución del dividendo y de la rentabilidad por dividendos, calculada en base al precio medio de la acción, han sido las siguientes:

	2021	2020
DIVIDENDO POR ACCIÓN (euros)	0,135	0,135
RENTABILIDAD POR DIVIDENDO	7,6 %	8,1 %

GESTIÓN DE LA CALIFICACIÓN CREDITICIA (RATING)

Durante el ejercicio 2021 las principales agencias de rating han afirmado la situación crediticia de MAPFRE S.A. y sus principales filiales:

- S&P afirmó las calificaciones crediticias de MAPFRE S.A. y la fortaleza financiera de MAPFRE RE.
- Fitch confirmó la calificación crediticia de MAPFRE S.A. y la fortaleza financiera de MAPFRE ASISTENCIA, MAPFRE BHD y MAPFRE SIGORTA A.S., y en el mes de noviembre elevó la perspectiva de MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA de estable a positiva.
- A.M. Best confirmó la fortaleza financiera de MAPFRE RE, MAPFRE ESPAÑA, MAPFRE U.S.A. Group, MAPFRE PRAICO, MAPFRE MÉXICO y MAPFRE PANAMÁ.

A continuación, se detalla la situación actual de las calificaciones crediticias de las entidades domiciliadas en España y las principales entidades domiciliadas fuera de España:

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

PLAN DE TRANSPARENCIA

En 2021, la web corporativa, con más de 2,3 millones de páginas vistas, se ha consolidado como un canal de comunicación transformando la manera de MAPFRE de relacionarse con la sociedad y especialmente con los diferentes grupos de interés. Se trata de un canal en constante evolución que busca ofrecer, de forma ágil y atractiva, una comunicación transparente y relevante no sólo de contenidos divulgativos sino también editoriales, acercando así a la sociedad la identidad, estrategia y atributos por lo que MAPFRE quiere ser reconocido.

Las redes sociales han servido como canal de difusión en la estrategia de comunicación digital de la compañía y para ello se ha potenciado la retransmisión de encuentros e intervenciones de directivos a través de Twitter, Instagram, Facebook o Youtube, entre otros, incrementando así la difusión de contenidos de actualidad e interés para la sociedad.

Por otra parte, la Intranet Corporativa es el canal interno de comunicación para los empleados, donde hay espacios disponibles para cada una de las entidades del Grupo. Existe un espacio denominado "Organigrama y Nombramientos" donde el empleado puede conocer la organización de MAPFRE y sus máximos representantes, los órganos de gobierno y estar al día de los nombramientos que se producen en las entidades y países.

El Espacio Personas de la Intranet se encuentra en continua evolución y actualización. Este espacio incorpora contenidos y noticias sobre gestión de personas, de interés para los empleados, tanto en aspectos globales como locales, y presenta los contenidos de una forma estructurada facilitando una navegación sencilla que potencia una buena experiencia de usuario. Además, activa encuestas para conocer la opinión de los empleados en aspectos de interés y permite el acceso a aplicaciones colaborativas, de aprendizaje y de autogestión para el empleado.

Junto al contenido global, la Intranet también cuenta con espacios específicos para cada una de las entidades y áreas de la compañía, lo que facilita comunicar al empleado la información de interés en su ámbito de trabajo más inmediato. La Intranet cuenta, a su vez, con un espacio específico sobre la Estrategia de la compañía, con toda la información de referencia sobre el Plan Estratégico, desde la Visión, Misión y Valores hasta los pilares e iniciativas estratégicas. El espacio, que tiene un formato creativo, con vídeos e infografías, ofrece tanto información global como las claves de la estrategia en cada región, país, unidad de negocio y área corporativa.

En 2021 se ha iniciado un proyecto para evolucionar el Espacio Global de la Intranet, incorporando nuevas funcionalidades, formatos y contenidos para ofrecer al empleado una mejor experiencia. Además, durante el año se ha mantenido la comunicación cercana de los líderes en el entorno todavía complejo derivado de la pandemia, y se ha impulsado una campaña interna de concienciación en ciberseguridad para mejorar la prevención y concienciar a todos los profesionales de la compañía sobre cómo actuar frente a los ciberriesgos.

Además, se ha evolucionado el perfil de empleado en la Intranet. Tiene un nuevo diseño y contenidos con el fin de que los empleados se conozcan mejor, aporten sus conocimientos y experiencia, y les ayude a ser más sociales y a colaborar de una manera más eficiente.

Adicionalmente, MAPFRE mantiene un diálogo continuo y abierto con la Representación Legal de los Trabajadores a través de diversos medios, en aquellos países en los que existe dicha representación. Durante el año 2021 en España, se han creado diversos espacios compartidos gracias a las herramientas tecnológicas implantadas en MAPFRE, a través de los cuales se traslada a los Representantes Legales de los Trabajadores información que pueda tener impacto en las condiciones laborales de las personas trabajadoras.

Además, en 2021 se ha implantado la App Personas MAPFRE en Perú, Puerto Rico y Alemania, que se suman a España, Brasil, México y Turquía. Se trata de un canal de comunicación, colaboración, gestión y aprendizaje, para facilitar la vida al empleado, optimizando y reduciendo los tiempos de sus gestiones con la empresa, con una amplia gama de funcionalidades y contenidos personalizados, como solicitar vacaciones, permisos, o citas médicas, acceder a vacantes, obtener feedback inmediato, recibir avisos, acceder a 'quick learning' o las últimas noticias. 12.605 empleados se han descargado la appPersonas.

Dentro de la iniciativa estratégica Reto Digital, se está dando impulso a las nuevas formas de trabajo con herramientas tecnológicas que permiten trabajar de forma abierta y colaborativa.

Se han aprobado las líneas generales del Modelo Híbrido Global de Trabajo a Distancia y se ha aprobado y publicado la Política Corporativa de la Desconexión Digital en MAPFRE.

Todos los empleados del mundo tienen a su disposición una plataforma de conocimiento en la Intranet, llamada Eureka, en los tres idiomas corporativos, que permite compartir y localizar conocimiento de manera ágil y estructurada. MAPFRE cuenta con 1.404 referentes en conocimiento en todo el mundo, y los empleados han aportado casi 2.000 piezas de conocimiento. Los empleados pueden buscar informes y estudios, buenas prácticas y casos de uso, así como enlaces de interés, a través de un único buscador y contribuir todo aquello que consideren importante compartir, que pueda ser de interés y útil. También pueden localizar a las personas referentes en cada uno de los conocimientos.

En materia de captación y gestión del Talento, durante el 2021 se ha consolidado el nuevo sistema de selección y movilidad a nivel global.

Los empleados cuentan con planes de carrera según el puesto y planes de desarrollo individual, en los que se les hace partícipes del proceso invitándoles a que hagan una propuesta de su plan de desarrollo, prestándoles la ayuda necesaria para facilitarles la mejor orientación del mismo.

Se dispone a nivel global y para todos los empleados de un modelo de evaluación 360º anual, que además cuenta con la posibilidad de acciones de feedback continuo sobre objetivos, actividades, y comportamientos, no sólo entre responsable y colaborador sino también entre pares y clientes internos. En el año 2021 se han asignado 34.747 objetivos individuales, se han establecido 88.419 actividades y se han realizado 31.288 actuaciones de feedback.

Se han desarrollado planes de reconocimiento para empleados donde se manifiesta de forma pública el agradecimiento a la labor y al mérito. Estos planes han tenido una gran acogida por parte de los empleados, impactando de forma positiva en su experiencia.

La Universidad Corporativa permite gestionar la formación de todos los empleados del mundo. Además, posibilita potenciar -entre otras-, la funcionalidad de "autoaprendizaje", espacio a través del cual cada empleado accede al catálogo de contenidos formativos de MAPFRE. El diseño y la capacidad de adaptación y flexibilidad de la misma nos ha permitido adaptarnos de forma ágil y efectiva a la situación creada por el COVID-19 garantizando la formación y el aprendizaje de todos los empleados en modalidad digital y mixta.

A través de los perfiles en las redes sociales, Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn y YouTube, MAPFRE también se comunica e interactúa con sus empleados y con los candidatos.

Además, el Grupo cuenta con una revista corporativa (El Mundo de MAPFRE), cuya difusión digital, a través de las redes sociales, se ha potenciado en 2021, fomentando la interacción, tanto con los empleados como con el público en general. Esta revista tiene carácter trimestral y su difusión es global, informando de las novedades y la situación de la entidad.

Con el fin de mantener un seguimiento integrado de los procesos que impactan en el compromiso y en el desarrollo de los empleados, en 2021 se ha evaluado de nuevo el índice de Cultura y Talento, un indicador interno que contempla, por un lado, la satisfacción de los empleados (Employee satisfaction Index -ESI), la rotación y la antigüedad de los empleados; y además la movilidad funcional, el porcentaje de empleados con planes de desarrollo asignados y el índice de promoción interna de los puestos de responsabilidad.

En el año 2021 se ha seguido aplicando el modelo de medición que permite profundizar de manera continua en el análisis de la experiencia del empleado.

CONTRIBUCIÓN ECONÓMICA A LA SOCIEDAD

El ejercicio de la actividad aseguradora genera un valor económico directo a través del constante flujo de transacciones realizadas (cobro de primas, pago de prestaciones, gestión de las inversiones.....), que incide en diferentes aspectos relacionados con el desarrollo económico y social del entorno en el que opera la entidad.

De los ingresos consolidados del ejercicio por importe de 27.257,2 millones de euros (25.419,1 millones de euros en 2020), MAPFRE ha contribuido económicamente con la sociedad mediante pagos realizados, según se detalla a continuación.

Concepto	2021	2020	%21/20
Prestaciones pagadas ^[1]	15.229,8	13.731,7	10,9 %
Pago a proveedores ^[2]	4.922,6	7.335,9	-32,9 %
Sueldos y Salarios, y otros ^[3]	1.602,9	1.456,0	10,1 %
Subtotal actividad	21.755,3	22.523,6	-3,4 %
Dividendos ^[4]	614,3	658,4	-6,7 %
Subtotal accionistas	614,3	658,4	-6,7 %
Pagos netos por impuestos sobre beneficios	349,2	298,4	17,0 %
Seguridad Social	235,3	240,8	-2,3 %
Subtotal AA.PP	584,5	539,2	8,4 %
Intereses pagados	73,5	73,6	-0,1 %
Subtotal financiación	73,5	73,6	-0,1 %
Total	23.027,6	23.794,8	-3,2 %

Cifras en millones de euros

[1] Prestaciones pagadas y gastos relacionados del seguro directo y reaseguro aceptado.

[2] Incluye el pago por comisiones y por otros servicios de la actividad.

[3] El importe de sueldos y salarios ascendió a 1,214,0 millones de euros en 2021 (1.215,9 millones de euros en 2020).

[4] Pagos por dividendos realizados en el ejercicio.

Por otro lado, en el ejercicio de la actividad aseguradora la entidad adquiere compromisos con los asegurados a cambio de la gestión de recursos que son invertidos en activos, fundamentalmente financieros. En el siguiente cuadro se reflejan datos relativos a la entidad como inversor institucional a cierre de los dos últimos ejercicios.

Concepto	2021	2020	%21/20
FONDOS GESTIONADOS DE TERCEROS ⁽⁵⁾	34.310,7	32.789,3	4,6 %
TOTAL INVERSIONES	46.159,7	44.893,2	2,8 %
Inversiones financieras	38.313,2	38.060,1	0,7 %
Renta fija	30.496,4	31.531,7	-3,3 %
- Emitida por gobiernos	22.879,0	23.396,0	-2,2 %
- Otros títulos de renta fija	7.617,4	8.135,7	-6,4 %
Otras inversiones financieras	7.816,8	6.528,4	19,7 %
Inversiones inmobiliarias ⁽⁶⁾	2.331,9	2.239,9	4,1 %
Otras inversiones	5.514,7	4.593,1	20,1 %

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

(6) Incluidos inmuebles de uso propio.

PLAZO DE PAGO A PROVEEDORES

Las características de los pagos realizados por las sociedades españolas del Grupo consolidadas por integración global a los proveedores en los ejercicios 2021 y 2020, se detallan a continuación.

Concepto	Días	
	2021	2020
Periodo medio de pago a proveedores	7,9	5,7
Ratio de operaciones pagadas	7,8	5,3
Ratio de operaciones pendientes de pago	18,2	30,4

Concepto	Millones de euros	
	2021	2020
Total pagos realizados	2.148,7	1.581,0
Total pagos pendientes que sobrepasan el plazo máximo legal	29,5	21,9

OTRA INFORMACIÓN

Los contenidos correspondientes al Estado de Información No Financiera, que se reflejan en el Informe Integrado de MAPFRE, forman parte del presente Informe de Gestión Consolidado y dan cumplimiento a la información requerida por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre.

En la siguiente tabla se presentan los contenidos del Estado de Información No Financiera:

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO		
Índice de contenidos de la Ley 11/2018	Criterio de reporting GRI, versión 2016 si no se indica lo contrario (ver índice de contenidos GRI Apartado 6 del Informe Integrado MAPFRE 2021)	
Información general		
General	Una breve descripción del modelo de negocio que incluye su entorno empresarial, su organización y estructura	GRI 102-2 GRI 102-7 GRI 102-3
	Mercados en los que opera	GRI 102-4 GRI 102-6
	Objetivos y estrategias de la organización	GRI 103-2 GRI 102-14
	Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	GRI 102-14 GRI 102-15
	Marco de reporting utilizado	GRI 102-54
	Principio de Materialidad	GRI 102-46 GRI 102-47

Cuestiones medioambientales		
	Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	GRI 102-15
		GRI 103-2
Información general detallada	Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	GRI 102-15
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	GRI 103-2
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	GRI 103-2
	Aplicación del principio de precaución	GRI 102-11
	Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	GRI 103-2
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	---
Economía circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención, reciclaje reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	GRI 306-2 (2020)
		GRI 306-3 (2020)
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	---
Uso sostenible de los recursos	Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	GRI 303-5
	Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de uso	GRI 301-1
		GRI 301-2
	Consumo, directo e indirecto, de energía	GRI 302-1
	Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	GRI 103,2
	Uso de energías renovables	GRI 302-1
Cambio climático	Emisiones de gases de efecto invernadero generadas como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	GRI 305-1
		GRI 305-2
		GRI 305-3
		GRI 305-4
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	GRI 103-2
	Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	GRI 103-2 GRI 305-5
Protección de la biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	GRI 103-2
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	GRI 103-2

Cuestiones sociales y relativas al personal		
	Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	GRI 102-15 GRI 103-2
	Número total y distribución de empleados por país, sexo edad y categoría profesional	GRI 102-15 GRI 103-2
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo y promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 102-8
	Número de despidos por sexo, edad y categoría profesional	GRI 103-2
Empleo	Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	GRI 103-2
	Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	GRI 103-2 GRI 405-2
	Remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	GRI 103-2
	Implantación de políticas de desconexión laboral	GRI 103-2
	Número de empleados con discapacidad	GRI 103-2 GRI 405-1
Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo	GRI 103-2
	Número de horas de absentismo	GRI 103-2 GRI 403-9
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	GRI 103-2 GRI 401-3
	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	GRI 103-2 GRI 403-1
Salud y seguridad	Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo	GRI 403-9 GRI 403-10
	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	GRI 103-2
Relaciones sociales	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	GRI 102-41
	Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	GRI 103-2
Formación	Políticas implementadas en el campo de la formación	GRI 404-2
	Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	GRI 103-2 GRI 404-1
Accesibilidad universal	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 103-2
Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	GRI 103-2
	Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	GRI 103-2
	Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	GRI 103-2

Respeto de los derechos humanos

	Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	GRI 102-15 GRI 103-2
	Aplicación de procedimientos de diligencia debida 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 102-16 GRI 102-17 GRI 412-1 a 412-3
Derechos Humanos	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	GRI 103-2 GRI 406-1
	Medidas implementadas para la promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil	GRI 103-2

Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno

	Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	GRI 102-15 GRI 103-2
	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	GRI 103-2 GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 205-1 a GRI 205-3
Corrupción y soborno	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	GRI 103-2 GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 205-1 a GRI 205-3
	Las acciones de asociación o patrocinio	GRI 102-13

Información sobre la sociedad		
	Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	GRI 102-15 GRI 103-2
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	GRI 103-2
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	GRI 103-2 GRI 411-1
	Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	GRI 102-43
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	GRI 103-2
Subcontratación y proveedores	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	GRI 103-2
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	GRI 102-9
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	GRI 102-9
Consumidores	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	GRI 103-2
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	GRI 103-2 GRI 418-1
Información fiscal	Beneficios obtenidos país por país	GRI 103-2
	Impuestos sobre beneficios pagados	GRI 103-2
	Subvenciones públicas recibidas	GRI 201-4
Requerimientos del Reglamento de Taxonomía		
	Requerimientos del Reglamento de Taxonomía	Metodología propia de MAPFRE elaborada en base al artículo 8 de la Taxonomía Europea

INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO

A continuación se incluye el Informe Anual de Gobierno Corporativo de la Sociedad según lo dispuesto en el artículo 49.4 del Código de Comercio.

DATOS IDENTIFICATIVOS DEL EMISOR

Fecha fin del ejercicio de referencia: [31/12/2021]

CIF: [A08055741]

Denominación Social:

[**MAPFRE, S.A.**]

Domicilio social:

[CARRETERA DE POZUELO A MAJADAHONDA, 52 EDIF1 (MAJADAHONDA) MADRID]

A. ESTRUCTURA DE LA PROPIEDAD

A.1. Complete el siguiente cuadro sobre el capital social y los derechos de voto atribuidos, incluidos, en su caso, los correspondientes a las acciones con voto por lealtad, a la fecha de cierre del ejercicio:

Indique si los estatutos de la sociedad contienen la previsión de voto doble por lealtad:

Sí
 No

Fecha de última modificación	Capital social (€)	Número de acciones	Número de derechos de voto
01/07/2011	307.955.327,30	3.079.553.273	3.079.553.273

Indique si existen distintas clases de acciones con diferentes derechos asociados:

Sí
 No

A.2. Detalle los titulares directos e indirectos de participaciones significativas a la fecha de cierre del ejercicio, incluidos los consejeros que tengan una participación significativa:

Nombre o denominación social del accionista	% derechos de voto atribuidos a las acciones		% derechos de voto a través de instrumentos financieros		% total de derechos de voto
	Directo	Indirecto	Directo	Indirecto	
FUNDACIÓN MAPFRE	0,00	69,80	0,00	0,00	69,80

Detalle de la participación indirecta:

Nombre o denominación social del titular indirecto	Nombre o denominación social del titular directo	% derechos de voto atribuidos a las acciones	% derechos de voto a través de instrumentos financieros	% total de derechos de voto
FUNDACIÓN MAPFRE	CARTERA MAPFRE, S.L. SOCIEDAD UNIPERSONAL	69,69	0,00	69,69
FUNDACIÓN MAPFRE	FUNDACIÓN CANARIA MAPFRE GUANARTEME	0,11	0,00	0,11

Indique los movimientos en la estructura accionarial más significativos acaecidos durante el ejercicio:

Movimientos más significativos

No se han producido movimientos significativos durante el ejercicio.

A.3. Detalle, cualquiera que sea el porcentaje, la participación al cierre del ejercicio de los miembros del consejo de administración que sean titulares de derechos de voto atribuidos a acciones de la sociedad o a través de instrumentos financieros, excluidos los consejeros que se hayan identificado en el apartado A.2, anterior:

Nombre o denominación social del consejero	% derechos de voto atribuidos a las acciones		% derechos de voto a través de instrumentos financieros		% total de derechos de voto	% derechos de voto que pueden ser transmitidos a través de instrumentos financieros	
	Directo	Indirecto	Directo	Indirecto		Directo	Indirecto
DON FERNANDO MATA VERDEJO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DOÑA ROSA MARÍA GARCÍA GARCÍA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DOÑA MARÍA DEL PILAR PERALES VISCASILLAS	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DON JOSÉ MANUEL INCHAUSTI PÉREZ	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DOÑA ANA ISABEL FERNÁNDEZ ÁLVAREZ	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DON ANTONIO MIGUEL-ROMERO DE OLANO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DON ANTONIO GÓMEZ CIRIA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DON ALFONSO REBUELTA BADÍAS	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DOÑA CATALINA MIÑARRO BRUGAROLAS	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DON JOSÉ ANTONIO COLOMER GUIU	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DON IGNACIO BAEZA GÓMEZ	0,01	0,00	0,00	0,00	0,01	0,00	0,00

Nombre o denominación social del consejero	% derechos de voto atribuidos a las acciones		% derechos de voto a través de instrumentos financieros		% total de derechos de voto	% derechos de voto que <u>pueden ser</u> transmitidos a través de instrumentos financieros	
	Directo	Indirecto	Directo	Indirecto		Directo	Indirecto
DON LUIS HERNANDO DE LARRAMENDI MARTÍNEZ	0,00	0,06	0,00	0,00	0,06	0,00	0,00
DON FRANCISCO JOSÉ MARCO ORENES	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DON ANTONIO HUERTAS MEJÍAS	0,02	0,00	0,00	0,00	0,02	0,00	0,00
DOÑA MARÍA LETICIA DE FREITAS COSTA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
% total de derechos de voto titularidad de miembros del consejo de administración						0,09	

Detalle de la participación indirecta:

Nombre o denominación social del consejero	Nombre o denominación social del titular directo	% derechos de voto atribuidos a las acciones	% derechos de voto a través de instrumentos financieros	% total de derechos de voto	% derechos de voto que <u>pueden ser transmitidos</u> a través de instrumentos financieros
Sin datos					

Detalle el porcentaje total de derechos de voto representados en el consejo:

% total de derechos de voto representados en el consejo de administración	69,78
--	--------------

El porcentaje total de derechos de voto representados en el Consejo de Administración es la suma del porcentaje total de derechos de voto titularidad de todos los miembros del Consejo de Administración y del porcentaje de participación de CARTERA MAPFRE, S.L.U. (indicado en el apartado A.2 anterior), entidad representada en el Consejo de Administración por los tres consejeros dominicales.

A.4. Indique, en su caso, las relaciones de índole familiar, comercial, contractual o societaria que existan entre los titulares de participaciones significativas, en la medida en que sean conocidas por la sociedad, salvo que sean escasamente relevantes o deriven del giro o tráfico comercial ordinario, excepto las que se informen en el apartado A.6:

Nombre o denominación social relacionados	Tipo de relación	Breve descripción
Sin datos		

A.5. Indique, en su caso, las relaciones de índole comercial, contractual o societaria que existan entre los titulares de participaciones significativas, y la sociedad y/o su grupo, salvo que sean escasamente relevantes o deriven del giro o tráfico comercial ordinario:

Nombre o denominación social relacionados	Tipo de relación	Breve descripción
Sin datos		

A.6. Describa las relaciones, salvo que sean escasamente relevantes para las dos partes, que existan entre los accionistas significativos o representados en el consejo y los consejeros, o sus representantes, en el caso de administradores persona jurídica.

Explique, en su caso, cómo están representados los accionistas significativos. En concreto, se indicarán aquellos consejeros que hubieran sido nombrados en representación de accionistas significativos, aquellos cuyo nombramiento hubiera sido promovido por accionistas significativos, o que estuvieran vinculados a accionistas significativos y/o entidades de su grupo, con especificación de la naturaleza de tales relaciones de vinculación. En particular, se mencionará, en su caso, la existencia, identidad y cargo de miembros del consejo, o representantes de consejeros, de la sociedad cotizada, que sean, a su vez, miembros del órgano de administración, o sus representantes, en sociedades que ostenten participaciones significativas de la sociedad cotizada o en entidades del grupo de dichos accionistas significativos:

Nombre o denominación social del consejero o representante, vinculado	Nombre o denominación social del accionista significativo vinculado	Denominación social de la sociedad del grupo del accionista significativo	Descripción relación/cargo
DON FERNANDO MATA VERDEJO	CARTERA MAPFRE, S.L. SOCIEDAD UNIPERSONAL	CARTERA MAPFRE, S.L. SOCIEDAD UNIPERSONAL	Consejero de CARTERA MAPFRE, S.L. SOCIEDAD UNIPERSONAL
DON JOSÉ MANUEL INCHAUSTI PÉREZ	CARTERA MAPFRE, S.L. SOCIEDAD UNIPERSONAL	CARTERA MAPFRE, S.L. SOCIEDAD UNIPERSONAL	Consejero de CARTERA MAPFRE, S.L. SOCIEDAD UNIPERSONAL
DON ANTONIO MIGUEL-ROMERO DE OLANO	CARTERA MAPFRE, S.L. SOCIEDAD UNIPERSONAL	CARTERA MAPFRE, S.L. SOCIEDAD UNIPERSONAL	Consejero designado a propuesta del accionista significativo
DON ALFONSO REBUERTA BADIÁS	CARTERA MAPFRE, S.L. SOCIEDAD UNIPERSONAL	CARTERA MAPFRE, S.L. SOCIEDAD UNIPERSONAL	Consejero designado a propuesta del accionista significativo
DON IGNACIO BAEZA GÓMEZ	CARTERA MAPFRE, S.L. SOCIEDAD UNIPERSONAL	CARTERA MAPFRE, S.L. SOCIEDAD UNIPERSONAL	Consejero de CARTERA MAPFRE, S.L. SOCIEDAD UNIPERSONAL
DON LUIS HERNANDO DE LARRAMENDI MARTÍNEZ	CARTERA MAPFRE, S.L. SOCIEDAD UNIPERSONAL	CARTERA MAPFRE, S.L. SOCIEDAD UNIPERSONAL	Consejero designado a propuesta del accionista significativo
DON ANTONIO HUERTAS MEJÍAS	CARTERA MAPFRE, S.L. SOCIEDAD UNIPERSONAL	CARTERA MAPFRE, S.L. SOCIEDAD UNIPERSONAL	Presidente del Consejo de Administración de

Nombre o denominación social del consejero o representante, vinculado	Nombre o denominación social del accionista significativo vinculado	Denominación social de la sociedad del grupo del accionista significativo	Descripción relación/cargo
			CARTERA MAPFRE, S.L. SOCIEDAD UNIPERSONAL

A.7. Indique si han sido comunicados a la sociedad pactos parasociales que la afecten según lo establecido en los artículos 530 y 531 de la Ley de Sociedades de Capital. En su caso, descríbalos brevemente y relacione los accionistas vinculados por el pacto:

Sí
 No

Indique si la sociedad conoce la existencia de acciones concertadas entre sus accionistas. En su caso, descríbalas brevemente:

Sí
 No

En el caso de que durante el ejercicio se haya producido alguna modificación o ruptura de dichos pactos o acuerdos o acciones concertadas, indíquelo expresamente:

A.8. Indique si existe alguna persona física o jurídica que ejerza o pueda ejercer el control sobre la sociedad de acuerdo con el artículo 5 de la Ley del Mercado de Valores. En su caso, identifíquela:

Sí
 No

Nombre o denominación social
FUNDACIÓN MAPFRE

A.9. Complete los siguientes cuadros sobre la autocartera de la sociedad:

A fecha de cierre del ejercicio:

Número de acciones directas	Número de acciones indirectas(*)	% total sobre capital social
30.068.524		0,98

(*) A través de:

Nombre o denominación social del titular directo de la participación	Número de acciones directas
Sin datos	

Explique las variaciones significativas habidas durante el ejercicio:

Explique las variaciones significativas

No se han producido variaciones significativas durante el ejercicio.

A.10. Detalle las condiciones y plazo del mandato vigente de la junta de accionistas al consejo de administración para emitir, recomprar o transmitir acciones propias:

El Consejo de Administración cuenta con autorización vigente de la Junta General para que la Sociedad pueda aumentar el capital social, en una o varias veces, hasta un máximo de 153.977.663,65 euros, equivalente al 50% del capital social. La duración de la autorización es de cinco años a contar desde la fecha del acuerdo, adoptado el 9 de marzo de 2018.

El Consejo de Administración cuenta con autorización vigente de la Junta General para que la Sociedad pueda proceder, directamente o a través de sociedades filiales, a la adquisición derivativa de acciones propias, con sujeción a los siguientes límites y requisitos:

- a) Modalidades: adquisición por título de compraventa, o por cualquier otro acto inter vivos a título oneroso, de acciones libres de toda carga y gravamen.
- b) Número máximo de acciones a adquirir: acciones cuyo nominal, sumado al de las que ya posean la Sociedad y sus filiales, no exceda del 10% del capital social de MAPFRE, S.A.
- c) Precio mínimo y máximo de adquisición: 90% y 110%, respectivamente, de su valor de cotización en la fecha de adquisición.
- d) Duración de la autorización: cinco años a contar desde la fecha del acuerdo, adoptado el 12 de marzo de 2021. Las acciones adquiridas podrán destinarse en todo o en parte: (i) a su enajenación o amortización; (ii) a su entrega a los trabajadores, empleados o administradores de la Sociedad o de su Grupo, o como consecuencia del ejercicio de derechos de opción de que aquéllos sean titulares, de conformidad con lo establecido en el párrafo último del artículo 146, apartado 1º, letra a) del Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital; y (iii) a planes de reinversión del dividendo o instrumentos análogos.

A.11. Capital flotante estimado:

	%
Capital flotante estimado	29,12

A.12. Indique si existe cualquier restricción (estatutaria, legislativa o de cualquier índole) a la transmisibilidad de valores y/o cualquier restricción al derecho de voto. En particular, se comunicará la existencia de cualquier tipo de restricciones que puedan dificultar la toma de control de la sociedad mediante la adquisición de sus acciones en el mercado, así como aquellos regímenes de autorización o comunicación previa que, sobre las adquisiciones o transmisiones de instrumentos financieros de la compañía, le sean aplicables por normativa sectorial.

Sí
 No

A.13. Indique si la junta general ha acordado adoptar medidas de neutralización frente a una oferta pública de adquisición en virtud de lo dispuesto en la Ley 6/2007.

Sí
 No

En su caso, explique las medidas aprobadas y los términos en que se producirá la ineficiencia de las restricciones:

A.14. Indique si la sociedad ha emitido valores que no se negocian en un mercado regulado de la Unión Europea.

Sí
 No

En su caso, indique las distintas clases de acciones y, para cada clase de acciones, los derechos y obligaciones que confiera:

B. JUNTA GENERAL

B.1. Indique y, en su caso detalle, si existen diferencias con el régimen de mínimos previsto en la Ley de Sociedades de Capital (LSC) respecto al quórum de constitución de la junta general:

Sí
 No

B.2. Indique y, en su caso, detalle si existen diferencias con el régimen previsto en la Ley de Sociedades de Capital (LSC) para la adopción de acuerdos sociales:

Sí
 No

	Mayoría reforzada distinta a la establecida en el artículo 201.2 LSC para los supuestos del 194.1 LSC	Otros supuestos de mayoría reforzada
% establecido por la entidad para la adopción de acuerdos	0,00	50,01

De conformidad con lo previsto en el artículo 26º de los Estatutos Sociales, para la modificación de los preceptos estatutarios contenidos en el Título IV "Protección del Interés General de la Sociedad" (artículos 26º a 29º) es necesario el acuerdo adoptado con el voto favorable de más del cincuenta por ciento del capital social en Junta General Extraordinaria convocada al efecto.

B.3. Indique las normas aplicables a la modificación de los estatutos de la sociedad. En particular, se comunicarán las mayorías previstas para la modificación de los estatutos, así como, en su caso, las normas previstas para la tutela de los derechos de los socios en la modificación de los estatutos.

No hay especialidades distintas a las establecidas en la legislación vigente para la modificación de estatutos de la sociedad, salvo para la modificación de los artículos 26º a 29º (Título IV- Protección del Interés General de la Sociedad). Como consta en el apartado B.2 anterior, es necesario el acuerdo adoptado con el voto favorable de más del cincuenta por ciento del capital social en Junta General Extraordinaria convocada al efecto.

B.4. Indique los datos de asistencia en las juntas generales celebradas en el ejercicio al que se refiere el presente informe y los de los dos ejercicios anteriores:

Fecha junta general	Datos de asistencia				Total
	% de presencia física	% en representación	% voto a distancia		
			Voto electrónico	Otros	
08/03/2019	68,64	12,69	0,00	1,05	82,38
De los que Capital flotante	0,12	12,69	0,00	1,05	13,86
13/03/2020	68,67	17,51	0,01	0,66	86,85
De los que Capital flotante	0,05	17,41	0,01	0,66	18,13
12/03/2021	70,71	10,60	0,01	0,26	81,58
De los que Capital flotante	0,01	10,48	0,01	0,26	10,76

B.5. Indique si en las juntas generales celebradas en el ejercicio ha habido algún punto del orden del día que, por cualquier motivo, no haya sido aprobado por los accionistas:

Sí
 No

B.6. Indique si existe alguna restricción estatutaria que establezca un número mínimo de acciones necesarias para asistir a la junta general, o para votar a distancia:

Sí
 No

Número de acciones necesarias para asistir a la junta general	1.000
Número de acciones necesarias para votar a distancia	1

B.7. Indique si se ha establecido que determinadas decisiones, distintas a las establecidas por Ley, que entrañan una adquisición, enajenación, la aportación a otra sociedad de activos esenciales u otras operaciones corporativas similares, deben ser sometidas a la aprobación de la junta general de accionistas:

Sí
 No

B.8. Indique la dirección y modo de acceso a la página web de la sociedad a la información sobre gobierno corporativo y otra información sobre las juntas generales que deba ponerse a disposición de los accionistas a través de la página web de la Sociedad:

El acceso es el siguiente: www.mapfre.com

Apartado Accionistas e Inversores.

C. ESTRUCTURA DE LA ADMINISTRACION DE LA SOCIEDAD

C.1. Consejo de administración

C.1.1 Número máximo y mínimo de consejeros previstos en los estatutos sociales y el número fijado por la junta general:

Número máximo de consejeros	20
Número mínimo de consejeros	5
Número de consejeros fijado por la junta	15

C.1.2 Complete el siguiente cuadro con los miembros del consejo:

Nombre o denominación social del consejero	Representante	Categoría del consejero	Cargo en el consejo	Fecha primer nombramiento	Fecha último nombramiento	Procedimiento de elección
DON ANTONIO HUERTAS MEJÍAS		Ejecutivo	PRESIDENTE	29/12/2006	09/03/2018	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DON IGNACIO BAEZA GÓMEZ		Ejecutivo	VICEPRESIDENTE 1º	08/03/2008	13/03/2020	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DOÑA CATALINA MIÑARRO BRUGAROLAS		Independiente	VICEPRESIDENTE 2º	30/10/2013	09/03/2018	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DON JOSÉ MANUEL INCHAUSTI PÉREZ		Ejecutivo	VICEPRESIDENTE 3º	18/07/2018	08/03/2019	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DON JOSÉ ANTONIO COLOMER GUIU		Independiente	CONSEJERO	09/02/2016	13/03/2020	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DOÑA ANA ISABEL FERNÁNDEZ ÁLVAREZ		Independiente	CONSEJERO	26/07/2016	12/03/2021	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

Nombre o denominación social del consejero	Representante	Categoría del consejero	Cargo en el consejo	Fecha primer nombramiento	Fecha último nombramiento	Procedimiento de elección
DOÑA MARÍA LETICIA DE FREITAS COSTA		Independiente	CONSEJERO	23/07/2015	13/03/2020	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DOÑA ROSA MARÍA GARCÍA GARCÍA		Independiente	CONSEJERO	26/09/2019	13/03/2020	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DON ANTONIO GÓMEZ CIRIA		Independiente	CONSEJERO	01/01/2019	08/03/2019	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DON LUIS HERNANDO DE LARRAMENDI MARTÍNEZ		Dominical	CONSEJERO	17/04/1999	08/03/2019	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DON FRANCISCO JOSÉ MARCO ORENES		Ejecutivo	CONSEJERO	10/03/2017	12/03/2021	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DON FERNANDO MATA VERDEJO		Ejecutivo	CONSEJERO	01/01/2017	12/03/2021	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DON ANTONIO MIGUEL-ROMERO DE OLANO		Dominical	CONSEJERO	17/04/1999	08/03/2019	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DOÑA MARÍA DEL PILAR PERALES VISCASILLAS		Independiente	CONSEJERO	01/01/2018	09/03/2018	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DON ALFONSO REBUelta BADÍAS		Dominical	CONSEJERO	17/04/1999	08/03/2019	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
Número total de consejeros				15		

Indique los ceses que, ya sea por dimisión o por acuerdo de la junta general, se hayan producido en el consejo de administración durante el periodo sujeto a información:

Nombre o denominación social del consejero	Categoría del consejero en el momento del cese	Fecha del último nombramiento	Fecha de baja	Comisiones especializadas de las que era miembro	Indique si el cese se ha producido antes del fin del mandato
Sin datos					

C.1.3 Complete los siguientes cuadros sobre los miembros del consejo y su distinta categoría:

CONSEJEROS EJECUTIVOS		
Nombre o denominación social del consejero	Cargo en el organigrama de la sociedad	Perfil
DON FERNANDO MATA VERDEJO	DIRECTOR GENERAL FINANCIERO	Licenciado en Ciencias Empresariales por la Universidad Autónoma de Madrid. Ha desarrollado gran parte de su carrera profesional en MAPFRE, ocupando distintos altos cargos directivos desde su ingreso. Es Director General del Área Corporativa de Finanzas y Medios desde 2017. Para más información sobre los cargos que ocupa a la fecha del presente informe ver apartados A.6, C.1.10. y C.1.11.
DON JOSÉ MANUEL INCHAUSTI PÉREZ	VICEPRESIDENTE TERCERO	Licenciado en derecho por la Universidad Complutense de Madrid y programa de Alta Dirección por el IESE. Ha desarrollado gran parte de su carrera profesional en MAPFRE, ocupando distintos altos cargos directivos desde su ingreso. Es CEO de Iberia desde 2015. Para más información sobre los cargos que ocupa a la fecha del presente informe ver apartados A.6, C.1.10. y C.1.11.
DON IGNACIO BAEZA GÓMEZ	VICEPRESIDENTE PRIMERO	Licenciado en ciencias económicas por la Universidad Complutense de Madrid. Ha desarrollado gran parte de su carrera profesional en MAPFRE, ocupando distintos altos cargos directivos desde su ingreso. Para más información sobre los cargos que ocupa a la fecha del presente informe ver apartados A.6, C.1.10, C.1.11 y C.2.1.
DON FRANCISCO JOSÉ MARCO ORENES	DIRECTOR GENERAL DEL ÁREA CORPORATIVA DE SOPORTE A NEGOCIO	Licenciado en medicina y cirugía por la Universidad de Murcia, especialista en geriatría por la Universidad de Murcia y en nutrición por la Universidad de Granada y Máster en Dirección y Administración de Empresas por el IDAE. Ha ocupado distintos altos cargos directivos en MAPFRE desde su ingreso. Es Director General del Área Corporativa de Soporte a Negocio desde 2015. Para más información sobre los cargos que ocupa a la fecha del presente informe ver apartado C.1.10.
DON ANTONIO HUERTAS MEJÍAS	PRESIDENTE	Licenciado en derecho por la Universidad de Salamanca. Ha ocupado, entre otros, los puestos de presidente y CEO de MAPFRE FLORIDA y MAPFRE PUERTO RICO, director general de MAPFRE MUTUALIDAD, presidente de MAPFRE FAMILIAR y Vicepresidente Tercero de MAPFRE. Para más información sobre los cargos que ocupa a la fecha del presente informe ver apartados A.6, C.1.10, C.1.11 y C.2.1.

Número total de consejeros ejecutivos	5
% sobre el total del consejo	33,33

CONSEJEROS EXTERNOS DOMINICALES		
Nombre o denominación social del consejero	Nombre o denominación del accionista significativo a quien representa o que ha propuesto su nombramiento	Perfil
DON ANTONIO MIGUEL-ROMERO DE OLANO	CARTERA MAPFRE, S.L. SOCIEDAD UNIPERSONAL	Ingeniero agrónomo por la Universidad Politécnica de Madrid y Máster en Administración de Empresas (MBA) en el Instituto de Empresa de Madrid. Desde 1986 y hasta 2005 fue Deputy Risk Manager en Fiat Financiera. Para más información sobre los cargos que ocupa a la fecha del presente informe ver apartados A.6, C.1.10, C.1.11 y C.2.1.
DON ALFONSO REBUERTA BADIÁS	CARTERA MAPFRE, S.L. SOCIEDAD UNIPERSONAL	Licenciado en ciencias empresariales por la Universidad Pontificia Comillas y Máster en Administración de Empresas (MBA) por la Universidad de Columbia (Nueva York). Ha sido Vicepresidente de JP Morgan, vicepresidente de Citibank hasta 1991, socio de Heidrick & Struggles y socio consultor en Asset Executive. Desde el 2004 es socio de Signium International. Para más información sobre los cargos que ocupa a la fecha del presente informe ver apartados A.6, C.1.10, C.1.11 y C.2.1.
DON LUIS HERNANDO DE LARRAMENDI MARTÍNEZ	CARTERA MAPFRE, S.L. SOCIEDAD UNIPERSONAL	Licenciado en derecho por la Universidad Complutense de Madrid, agente oficial de la propiedad industrial e intelectual en España y Agente Europeo de Patentes. Ha sido socio y miembro del consejo de administración de Elzaburu, S.L.P. hasta 2016 y es miembro de la Asociación Internacional para la Protección de la Propiedad Industrial. Para más información sobre los cargos que ocupa a la fecha del presente informe ver apartados A.6, C.1.10 y C.2.1.

Número total de consejeros dominicales	3
% sobre el total del consejo	20,00

CONSEJEROS EXTERNOS INDEPENDIENTES	
Nombre o denominación social del consejero	Perfil
DOÑA ROSA MARÍA GARCÍA GARCÍA	Licenciada en Matemáticas por la Universidad Autónoma de Madrid. Ha sido, entre otros, Presidenta no ejecutiva del Consejo de Administración de Siemens Gamesa, Presidenta y CEO de Siemens España y vocal del Consejo de Administración de Tubacex, S.A. Es Presidenta no ejecutiva de Exolum y vocal de los Consejos de Administración de Sener Grupo de Ingeniería, S.A. y EDP Renováveis, S.A. Para más información sobre los cargos que ocupa a la fecha del presente informe ver apartado C.1.10, C.1.11 y C.2.1.

CONSEJEROS EXTERNOS INDEPENDIENTES

Nombre o denominación social del consejero	Perfil
DOÑA MARÍA DEL PILAR PERALES VISCASILLAS	Licenciada en Derecho por la Universidad Autónoma de Madrid y Doctora en Derecho por la Universidad Carlos III de Madrid. Es Catedrática de Derecho Mercantil en la Universidad Carlos III de Madrid. Para más información sobre los cargos que ocupa a la fecha del presente informe ver apartados C.1.10 y C.2.1.
DOÑA ANA ISABEL FERNÁNDEZ ÁLVAREZ	Licenciada y Doctora en ciencias económicas y empresariales por la Universidad de Oviedo. Miembro del Comité Consultivo de Corporate Reporting de la Autoridad Europea de Valores, Directora General de CUNEF y Vocal del Patronato de la Fundación Banco de Sabadell. Además es catedrática de economía financiera de la Universidad de Oviedo y profesora de finanzas en CUNEF. Para más información sobre los cargos que ocupa a la fecha del presente informe ver apartados C.1.10 y C.2.1.
DON ANTONIO GÓMEZ CIRIA	Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales y en Ciencias Matemáticas por la Universidad Complutense de Madrid y Executive MBA por el IESE. Entre otros, es vocal del Consejo de Administración de Red Eléctrica Corporación, S.A. y Presidente de su Comité de Auditoría, vocal del Consejo de Administración de Hispasat y miembro de sus Comisiones de Auditoría y de Nombramientos y Retribuciones y miembro del Consejo Consultivo de Expertos en Contabilidad e Información Financiera del Consejo General del Colegio de Economistas. Para más información sobre los cargos que ocupa a la fecha del presente informe ver apartados C.1.10, C.1.11 y C.2.1.
DOÑA CATALINA MIÑARRO BRUGAROLAS	Licenciada en derecho. Abogado del estado en excedencia. Es vocal del Consejo de Administración de Actividades de Construcción y Servicios, S. A., Presidenta de su Comité de Nombramientos y vocal de su Comité de Auditoría. Para más información sobre los cargos que ocupa a la fecha del presente informe ver apartados C.1.10, C.1.11 y C.2.1.
DON JOSÉ ANTONIO COLOMER GUIU	Diplomado en Administración de Empresas por la Escuela Superior de Administración y Dirección de Empresas de Barcelona. Para más información sobre los cargos que ocupa a la fecha del presente informe ver apartados C.1.10 y C.2.1.
DOÑA MARÍA LETICIA DE FREITAS COSTA	Licenciada en ingeniería de producto y Máster en Administración de Empresas (MBA). Es Directora del Centro de Investigación Estratégica de INSPER y Socia de Prada Assessoria. Para más información sobre los cargos que ocupa a la fecha del presente informe ver apartado C.1.10. y C.1.11.

Número total de consejeros independientes	7
% sobre el total del consejo	46,67

Indique si algún consejero calificado como independiente percibe de la sociedad, o de su mismo grupo, cualquier cantidad o beneficio por un concepto distinto de la remuneración de consejero, o mantiene o ha mantenido, durante el último ejercicio, una relación de negocios con la sociedad o con cualquier sociedad de su grupo, ya sea en nombre propio o como accionista significativo, consejero o alto directivo de una entidad que mantenga o hubiera mantenido dicha relación.

En su caso, se incluirá una declaración motivada del consejo sobre las razones por las que considera que dicho consejero puede desempeñar sus funciones en calidad de consejero independiente.

Nombre o denominación social del consejero	Descripción de la relación	Declaración motivada
DOÑA ROSA MARÍA GARCÍA GARCÍA	La consejera independiente D.ª Rosa María García García es vocal del Consejo Asesor de Tecnología, Innovación y Transformación de MAPFRE, cargo que ocupa desde su nombramiento el 25 de septiembre de 2020 y por el que percibe una dieta por asistencia de 5.000 euros por reunión. El importe devengado en el ejercicio 2021 asciende a la cantidad de 20.000 euros.	La Sociedad considera que las funciones de D.ª Rosa María García García como vocal del Consejo Asesor de Tecnología, Innovación y Transformación de MAPFRE, no suponen ninguna incompatibilidad ni afectan de modo alguno a la independencia de la consejera dado que: (i) la remuneración percibida no puede considerarse como significativa; y (ii) no supone una dedicación que pueda afectar de manera relevante a sus obligaciones como consejera independiente de la Sociedad.

OTROS CONSEJEROS EXTERNOS

Se identificará a los otros consejeros externos y se detallarán los motivos por los que no se puedan considerar dominicales o independientes y sus vínculos, ya sea con la sociedad, sus directivos, o sus accionistas:

Nombre o denominación social del consejero	Motivos	Sociedad, directivo o accionista con el que mantiene el vínculo	Perfil
Sin datos			

Número total de otros consejeros externos	N.A.
% sobre el total del consejo	N.A.

Indique las variaciones que, en su caso, se hayan producido durante el periodo en la categoría de cada consejero:

Nombre o denominación social del consejero	Fecha del cambio	Categoría anterior	Categoría actual
Sin datos			

C.1.4 Complete el siguiente cuadro con la información relativa al número de consejeras al cierre de los últimos 4 ejercicios, así como la categoría de tales consejeras:

	Número de consejeras				% sobre el total de consejeros de cada categoría			
	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018
Ejecutivas					0,00	0,00	0,00	0,00
Dominicales					0,00	0,00	0,00	0,00
Independientes	5	5	5	4	71,43	71,43	71,43	66,67
Otras Externas					0,00	0,00	0,00	0,00
Total	5	5	5	4	33,33	33,33	33,33	28,57

C.1.5 Indique si la sociedad cuenta con políticas de diversidad en relación con el consejo de administración de la empresa por lo que respecta a cuestiones como, por ejemplo, la edad, el género, la discapacidad, o la formación y experiencia profesionales. Las entidades pequeñas y medianas, de acuerdo con la definición contenida en la Ley de Auditoría de Cuentas, tendrán que informar, como mínimo, de la política que tengan establecida en relación con la diversidad de género.

- Sí
 No
 Políticas parciales

En caso afirmativo, describa estas políticas de diversidad, sus objetivos, las medidas y la forma en que se ha aplicado y sus resultados en el ejercicio. También se deberán indicar las medidas concretas adoptadas por el consejo de administración y la comisión de nombramientos y retribuciones para conseguir una presencia equilibrada y diversa de consejeros.

En caso de que la sociedad no aplique una política de diversidad, explique las razones por las cuales no lo hace.

Descripción de las políticas, objetivos, medidas y forma en que se han aplicado, así como los resultados obtenidos

Los Principios Institucionales, Empresariales y Organizativos del Grupo MAPFRE, aprobados por el Consejo de Administración de MAPFRE el 24 de junio de 2015, establecen expresamente que el Consejo de Administración de MAPFRE desarrollará un plan de cobertura de vacantes que garantice la idoneidad de los aspirantes a las mismas, basada en sus competencias y orígenes profesionales y geográficos, así como una presencia suficiente de miembros de ambos sexos.

Se establece, asimismo, que los órganos competentes de las sociedades del Grupo velarán para que en la provisión de las vacantes que se produzcan se garantice la igualdad de oportunidades de los candidatos con independencia de su sexo, y se procure conseguir una presencia efectiva de consejeros de ambos sexos.

Asimismo, MAPFRE tiene establecida una Política de Selección de Consejeros que indica que en el proceso de selección de candidatos se favorecerá la diversidad de conocimientos, experiencia, edad y género, y que se procurará que el número de consejeras represente, al menos, el treinta por ciento y se eleve, antes de que finalice 2022, al menos al cuarenta por ciento del total de miembros del Consejo de Administración. Desde el nombramiento en 2019 de D.^a Rosa María García García como consejera independiente, el porcentaje de representación de mujeres en el Consejo de Administración es del 33%.

El Consejo de Administración está compuesto por quince miembros que, en su conjunto, poseen conocimientos, cualificación y experiencia en relación con las siguientes 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. En el ejercicio 2020, el Comité de Nombramientos y Retribuciones aprobó la Matriz de Competencias del Consejo de Administración de MAPFRE que define las aptitudes y conocimientos de sus componentes.

En la actualidad cinco de los quince miembros del Consejo de Administración son mujeres y la mayoría participan en las comisiones específicas del Consejo y/o tienen un papel destacado: i) D.ª Catalina Miñarro Brugarolas es Vicepresidenta 2ª del Consejo de Administración y de la Comisión Delegada, Presidenta del Comité de Nombramientos y Retribuciones y consejera independiente coordinadora; ii) D.ª Ana Isabel Fernández Álvarez es Presidenta del Comité de Auditoría y Cumplimiento y vocal del Comité de Riesgos; iii) D.ª Rosa María García García es vocal del Comité de Nombramientos y Retribuciones; y iv) D.ª María del Pilar Perales Viscasillas es vocal del Comité de Auditoría y Cumplimiento y desde el 1 de enero de 2022 vocal del Comité de Riesgos.

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

C.1.6 Explique las medidas que, en su caso, hubiese convenido la comisión de nombramientos para que los procedimientos de selección no adolezcan de sesgos implícitos que obstaculicen la selección de consejeras, y que la compañía busque deliberadamente e incluya entre los potenciales candidatos, mujeres que reúnan el perfil profesional buscado y que permita alcanzar una presencia equilibrada de mujeres y hombres. Indique también si entre estas medidas está la de fomentar que la compañía cuente con un número significativo de altas directivas:

Explicación de las medidas

El Comité de Nombramientos y Retribuciones vela para que en el proceso de selección de candidatos se favorezca la diversidad de conocimientos, experiencia, edad y género.

En particular, a efectos de favorecer la igualdad de género en la composición del Consejo de Administración, se procurará que antes de que finalice 2022 el número de consejeras represente, al menos, el cuarenta por ciento del total de miembros del Consejo de Administración.

Para el trienio 2019-2021 MAPFRE se comprometió públicamente a trabajar para que en el año 2021 al menos el 45% de las vacantes anuales en puestos de responsabilidad fuesen ocupadas por mujeres. En el año 2021 este índice ha sido del 49,1% y el porcentaje de mujeres en puestos de dirección ha sido del 31,3%.

Cuando a pesar de las medidas que, en su caso, se hayan adoptado, sea escaso o nulo el número de consejeras o altas directivas, explique los motivos que lo justifiquen:

Explicación de los motivos

No aplicable.

C.1.7 Explique las conclusiones de la comisión de nombramientos sobre la verificación del cumplimiento de la política dirigida a favorecer una composición apropiada del consejo de administración.

La Política de Selección de Consejeros de MAPFRE tiene por objeto asegurar que las propuestas de nombramiento y reelección de consejeros se fundamenten en un análisis previo de las necesidades del Consejo de Administración y favorecer la diversidad de conocimientos, experiencias, edad y género en el mismo.

El Comité de Nombramientos y Retribuciones ha efectuado a lo largo del ejercicio un análisis constante de la estructura, tamaño y composición del Consejo, de su Matriz de Competencias y de los principios y objetivos establecidos en la Política de Selección de Consejeros, que han sido ya descritos en los apartados C.1.5 y C.1.6 anteriores, todo ello en función de las necesidades de la sociedad, los requerimientos normativos y las mejores prácticas de gobierno corporativo.

En particular, el Comité de Nombramientos y Retribuciones verificó el cumplimiento de la Política de Selección de Consejeros durante el ejercicio 2021 con ocasión de la elaboración de las propuestas de reelección de D.ª Ana Isabel Fernández Álvarez, D. Francisco José Marco Orenes y D. Fernando Mata Verdejo. En el ejercicio 2021 no se ha producido el cese de ningún consejero por lo que no se han planteado nuevos nombramientos.

Además en el ejercicio 2020, a propuesta del Comité de Nombramientos y Retribuciones, se modificó la Política de Selección de Consejeros a efectos de recoger expresamente el compromiso de que el número de consejeras represente, al menos, el treinta por ciento y se eleve, antes de que finalice 2022, al menos al cuarenta por ciento del total de miembros del Consejo de Administración.

Tal y como se ha indicado en el apartado C.1.6 anterior, con el nombramiento en 2019 de D.ª Rosa María García García como consejera independiente se alcanzó el objetivo marcado en la referida política de que en el año 2020 el número de consejeras represente al menos el treinta

por ciento del total de los miembros del Consejo de Administración. De conformidad con lo establecido en la nueva Política de Selección de Consejeros, se procurará incrementar esta participación, en función de la idoneidad de los candidatos propuestos.

C.1.8 Explique, en su caso, las razones por las cuales se han nombrado consejeros dominicales a instancia de accionistas cuya participación accionarial es inferior al 3% del capital:

Nombre o denominación social del accionista	Justificación
Sin datos	

Indique si no se han atendido peticiones formales de presencia en el consejo procedentes de accionistas cuya participación accionarial es igual o superior a la de otros a cuya instancia se hubieran designado consejeros dominicales. En su caso, explique las razones por las que no se hayan atendido:

- Sí
 No

C.1.9 Indique, en el caso de que existan, los poderes y las facultades delegadas por el consejo de administración, incluyendo los relativos a la posibilidad de emitir o recomprar acciones, en consejeros o en comisiones del consejo:

Nombre o denominación social del consejero o comisión	Breve descripción
COMISIÓN DELEGADA	La Comisión Delegada es el órgano delegado del Consejo de Administración para la alta dirección y la supervisión permanente de la gestión ordinaria de la Sociedad y sus filiales en sus aspectos estratégicos y operativos, y para la adopción de las decisiones que sean necesarias para su adecuado funcionamiento. Tiene capacidad de decisión de ámbito general, con delegación expresa a su favor de todas las facultades que corresponden al Consejo de Administración excepto las que son indelegables por la Ley, los Estatutos Sociales o el Reglamento del Consejo de Administración. Puede delegar en cualquiera de sus miembros las facultades precisas para la adopción final de decisiones que previamente hayan sido debatidas por la Comisión, y para la ejecución de los acuerdos que adopte.

C.1.10 Identifique, en su caso, a los miembros del consejo que asuman cargos de administradores, representantes de administradores o directivos en otras sociedades que formen parte del grupo de la sociedad cotizada:

Nombre o denominación social del consejero	Denominación social de la entidad del grupo	Cargo	¿Tiene funciones ejecutivas?
DON ANTONIO HUERTAS MEJÍAS	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A.	PRESIDENTE	NO
DON IGNACIO BAEZA GÓMEZ	MAPFRE ASISTENCIA, COMPAÑÍA INTERNACIONAL DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.	PRESIDENTE	NO
DON IGNACIO BAEZA GÓMEZ	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A.	CONSEJERO	NO

Nombre o denominación social del consejero	Denominación social de la entidad del grupo	Cargo	¿Tiene funciones ejecutivas?
DON IGNACIO BAEZA GÓMEZ	MAPFRE PARTICIPACIONES, S.A.U.	ADMINISTRADOR	NO
DOÑA CATALINA MIÑARRO BRUGAROLAS	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A.	CONSEJERA	NO
DOÑA CATALINA MIÑARRO BRUGAROLAS	MAPFRE VIDA, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS SOBRE LA VIDA HUMANA	CONSEJERA	NO
DOÑA CATALINA MIÑARRO BRUGAROLAS	MAPFRE ESPAÑA, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.	CONSEJERA	NO
DON JOSÉ MANUEL INCHAUSTI PÉREZ	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A.	CONSEJERO	NO
DON JOSÉ MANUEL INCHAUSTI PÉREZ	MAPFRE RE, COMPAÑÍA DE REASEGUROS, S.A.	CONSEJERO	NO
DON JOSÉ MANUEL INCHAUSTI PÉREZ	MAPFRE ESPAÑA, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.	VICEPRESIDENTE PRIMERO - CONSEJERO DELEGADO	SI
DON JOSÉ MANUEL INCHAUSTI PÉREZ	MAPFRE VIDA, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS SOBRE LA VIDA HUMANA	VICEPRESIDENTE PRIMERO	NO
DON JOSÉ MANUEL INCHAUSTI PÉREZ	SANTANDER MAPFRE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.	PRESIDENTE	NO
DON JOSÉ MANUEL INCHAUSTI PÉREZ	VERTI ASEGURADORA, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.	ADMINISTRADOR	NO
DON JOSÉ MANUEL INCHAUSTI PÉREZ	VERTI MEDIACION SOCIEDAD DE AGENCIA DE SEGUROS VINCULADA, S.L.	ADMINISTRADOR	NO
DON JOSÉ ANTONIO COLOMER GUIU	MAPFRE ESPAÑA, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.	CONSEJERO	NO
DON JOSÉ ANTONIO COLOMER GUIU	MAPFRE VIDA, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS SOBRE LA VIDA HUMANA	CONSEJERO	NO
DOÑA ANA ISABEL FERNÁNDEZ ÁLVAREZ	MAPFRE RE, COMPAÑÍA DE REASEGUROS, S.A.	CONSEJERA	NO
DOÑA ANA ISABEL FERNÁNDEZ ÁLVAREZ	MAPFRE GLOBAL RISKS, AGENCIA DE SUSCRIPCIÓN, S.A.U.	CONSEJERA	NO

Nombre o denominación social del consejero	Denominación social de la entidad del grupo	Cargo	¿Tiene funciones ejecutivas?
DOÑA MARÍA LETICIA DE FREITAS COSTA	MAPFRE PARTICIPAÇÕES S.A.	VICEPRESIDENTA	NO
DOÑA MARÍA LETICIA DE FREITAS COSTA	BB MAPFRE PARTICIPAÇÕES S.A.	CONSEJERA	NO
DOÑA ROSA MARÍA GARCÍA GARCÍA	MAPFRE VIDA, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS SOBRE LA VIDA HUMANA	CONSEJERA	NO
DOÑA ROSA MARÍA GARCÍA GARCÍA	MAPFRE ESPAÑA, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.	CONSEJERA	NO
DON ANTONIO GÓMEZ CIRIA	MAPFRE VIDA, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS SOBRE LA VIDA HUMANA	CONSEJERO	NO
DON ANTONIO GÓMEZ CIRIA	MAPFRE ESPAÑA, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.	CONSEJERO	NO
DON ANTONIO GÓMEZ CIRIA	MAPFRE RE, COMPAÑÍA DE REASEGUROS, S.A.	CONSEJERO	NO
DON LUIS HERNANDO DE LARRAMENDI MARTÍNEZ	MAPFRE ESPAÑA, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.	VICEPRESIDENTE SEGUNDO	NO
DON LUIS HERNANDO DE LARRAMENDI MARTÍNEZ	MAPFRE VIDA, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS SOBRE LA VIDA HUMANA	VICEPRESIDENTE SEGUNDO	NO
DON LUIS HERNANDO DE LARRAMENDI MARTÍNEZ	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A.	CONSEJERO	NO
DON FRANCISCO JOSÉ MARCO ORENES	MAPFRE GLOBAL RISKS, AGENCIA DE SUSCRIPCIÓN, S.A.U.	PRESIDENTE	NO
DON FRANCISCO JOSÉ MARCO ORENES	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A.	CONSEJERO	NO
DON FERNANDO MATA VERDEJO	MAPFRE ESPAÑA, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.	CONSEJERO	NO
DON FERNANDO MATA VERDEJO	MAPFRE VIDA, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS SOBRE LA VIDA HUMANA	CONSEJERO	NO
DON FERNANDO MATA VERDEJO	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A.	CONSEJERO	NO
DON FERNANDO MATA VERDEJO	MAPFRE PARTICIPACIONES, S.A.U.	ADMINISTRADOR	NO

Nombre o denominación social del consejero	Denominación social de la entidad del grupo	Cargo	¿Tiene funciones ejecutivas?
DON FERNANDO MATA VERDEJO	MAPFRE INMUEBLES SGA, S.A.	ADMINISTRADOR	NO
DON ANTONIO MIGUEL-ROMERO DE OLANO	MAPFRE ESPAÑA, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.	CONSEJERO	NO
DON ANTONIO MIGUEL-ROMERO DE OLANO	MAPFRE VIDA, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS SOBRE LA VIDA HUMANA	CONSEJERO	NO
DON ANTONIO MIGUEL-ROMERO DE OLANO	MAPFRE ASISTENCIA, COMPAÑÍA INTERNACIONAL DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.	CONSEJERO	NO
DOÑA MARÍA DEL PILAR PERALES VISCASILLAS	MAPFRE ASISTENCIA, COMPAÑÍA INTERNACIONAL DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.	VICEPRESIDENTA	NO
DOÑA MARÍA DEL PILAR PERALES VISCASILLAS	MAPFRE GLOBAL RISKS, AGENCIA DE SUSCRIPCIÓN, S.A.U.	CONSEJERA	NO
DON ALFONSO REBUelta BADÍAS	MAPFRE GLOBAL RISKS, AGENCIA DE SUSCRIPCIÓN, S.A.U.	VICEPRESIDENTE	NO
DON ALFONSO REBUelta BADÍAS	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A.	CONSEJERO	NO
DON JOSÉ MANUEL INCHAUSTI PÉREZ	MAPFRE SEGUROS GERAIS	PRESIDENTE	NO
DON FRANCISCO JOSÉ MARCO ORENES	FUNESPAÑA, S.A.	PRESIDENTE	NO

C.1.11 Detalle los cargos de consejero, administrador o director, o representante de los mismos, que desempeñen los consejeros o representantes de consejeros miembros del consejo de administración de la sociedad en otras entidades, se traten o no de sociedades cotizadas:

Identificación del consejero o representante	Denominación social de la entidad, cotizada o no	Cargo
DON FERNANDO MATA VERDEJO	CARTERA MAPFRE, S.L.U.	CONSEJERO
DOÑA ROSA MARÍA GARCÍA GARCÍA	COMPAÑÍA LOGÍSTICA DE HIDROCARBUROS CLH, S.A. (EXOLUM)	PRESIDENTE
DOÑA ROSA MARÍA GARCÍA GARCÍA	SENER GRUPO DE INGENIERÍA, S.A.	CONSEJERO
DOÑA ROSA MARÍA GARCÍA GARCÍA	EDP RENOVAVEIS, S.A.	CONSEJERO

Identificación del consejero o representante	Denominación social de la entidad, cotizada o no	Cargo
DON JOSÉ MANUEL INCHAUSTI PÉREZ	CARTERA MAPFRE, S.L.U.	CONSEJERO
DON ANTONIO MIGUEL-ROMERO DE OLANO	NDJINSKY, S.L.	CONSEJERO
DON ANTONIO GÓMEZ CIRIA	RED ELÉCTRICA CORPORACIÓN, S.A.	CONSEJERO
DON ANTONIO GÓMEZ CIRIA	HISPASAT, S.A.	CONSEJERO
DOÑA CATALINA MIÑARRO BRUGAROLAS	ACS, ACTIVIDADES DE CONSTRUCCIÓN Y SERVICIOS, S.A	CONSEJERO
DON IGNACIO BAEZA GÓMEZ	CARTERA MAPFRE, S.L.U.	CONSEJERO
DON ANTONIO HUERTAS MEJÍAS	CARTERA MAPFRE, S.L.U.	PRESIDENTE
DOÑA MARÍA LETICIA DE FREITAS COSTA	EMBRAER S.A.	CONSEJERO
DOÑA MARÍA LETICIA DE FREITAS COSTA	LOCALIZA RENT A CAR S.A.	CONSEJERO
DOÑA MARÍA LETICIA DE FREITAS COSTA	MOBLY S.A.	CONSEJERO
DOÑA MARÍA LETICIA DE FREITAS COSTA	TOTVS S.A.	CONSEJERO

Los cargos de consejero de D.^ª Catalina Miñarro Brugarolas, D.^ª Rosa María García García, D.^ª María Leticia de Freitas Costa y D. Antonio Gómez Ciria son retribuidos.

Indique, en su caso, las demás actividades retribuidas de los consejeros o representantes de los consejeros, cualquiera que sea su naturaleza, distinta de las señaladas en el cuadro anterior.

Identificación del consejero o representante	Demás actividades retribuidas
DOÑA ROSA MARÍA GARCÍA GARCÍA	Miembro del Consejo Asesor de la Feria de IFEMA Vida Silver, profesora en la universidad Online de la Rioja UNIR y miembro del Consejo Asesor de Arcus Infraestructure
DOÑA MARÍA DEL PILAR PERALES VISCASILLAS	Árbitro nacional e internacional miembro del panel de árbitros de diversas cortes de arbitraje en España y otros países y Catedrática de Derecho Mercantil en la Universidad Carlos III
DOÑA ANA ISABEL FERNÁNDEZ ÁLVAREZ	Directora General de CUNEF
DON ANTONIO GÓMEZ CIRIA	Profesor en IEB-Instituto de Estudios Bursátiles
DON ALFONSO REBUERTA BADÍAS	Socio de Signium International
DOÑA MARÍA LETICIA DE FREITAS COSTA	Socia de Prada Assessoria y de SLP Consultoria e Treinamento

C.1.12 Indique y, en su caso explique, si la sociedad ha establecido reglas sobre el número máximo de consejos de sociedades de los que puedan formar parte sus consejeros, identificando, en su caso, dónde se regula:

[] Sí
[] No

Explicación de las reglas e identificación del documento donde se regula

Según el artículo 4º del Reglamento del Consejo de Administración de MAPFRE, ningún consejero podrá ser miembro al mismo tiempo de más de cinco Consejos de Administración de entidades no pertenecientes al Grupo, con excepción de las sociedades personales o familiares.

C.1.13 Indique los importes de los conceptos relativos a la remuneración global del consejo de administración siguientes:

Remuneración devengada en el ejercicio a favor del consejo de administración (miles de euros)	16.305
Importe de los fondos acumulados por los consejeros actuales por sistemas de ahorro a largo plazo con derechos económicos consolidados(miles de euros)	22.536
Importe de los fondos acumulados por los consejeros actuales por sistemas de ahorro a largo plazo con derechos económicos no consolidados(miles de euros)	14.394
Importe de los fondos acumulados por los consejeros antiguos por sistemas de ahorro a largo plazo (miles de euros)	

C.1.14 Identifique a los miembros de la alta dirección que no sean a su vez consejeros ejecutivos, e indique la remuneración total devengada a su favor durante el ejercicio:

Nombre o denominación social	Cargo/s
DON ÁNGEL LUIS DÁVILA BERMEJO	SECRETARIO GENERAL - DIRECTOR GENERAL DE ASUNTOS LEGALES
DOÑA MARÍA LUISA GORDILLO GUTIÉRREZ	DIRECTORA GENERAL DEL ÁREA CORPORATIVA DE AUDITORÍA INTERNA
DON JOSÉ LUÍS JIMÉNEZ GUAJARDO-FAJARDO	DIRECTOR GENERAL DEL ÁREA CORPORATIVA DE INVERSIONES
DOÑA EVA PIERA ROJO	DIRECTORA GENERAL DEL ÁREA CORPORATIVA DE RELACIONES EXTERNAS Y COMUNICACIÓN
DOÑA MARÍA ELENA SANZ ISLA	DIRECTORA GENERAL DEL ÁREA CORPORATIVA DE PERSONAS Y ORGANIZACIÓN
DON JOSÉ LUIS GURTUBAY FRANCIA	DIRECTOR GENERAL ADJUNTO DEL ÁREA CORPORATIVA DE ESTRATEGIA Y M&A
DON JOSÉ ANTONIO ARIAS BERMÚDEZ	DIRECTOR GENERAL ADJUNTO DEL ÁREA DE OPERACIONES Y CHIEF INNOVATION OFFICER
DON ALFREDO CASTELO MARÍN	DIRECTOR GENERAL DEL ÁREA CORPORATIVA DE NEGOCIOS Y CLIENTES
DOÑA VANESSA ESCRIVÁ GARCÍA	DIRECTORA GENERAL ADJUNTA DEL ÁREA CORPORATIVA DE TECNOLOGÍA Y PROCESOS

Número de mujeres en la alta dirección

4

Porcentaje sobre el total de miembros de la alta dirección	44,44
Remuneración total alta dirección (en miles de euros)	5,991

C.1.15 Indique si se ha producido durante el ejercicio alguna modificación en el reglamento del consejo:

- Sí
 No

C.1.16 Indique los procedimientos de selección, nombramiento, reelección y remoción de los consejeros. Detalle los órganos competentes, los trámites a seguir y los criterios a emplear en cada uno de los procedimientos.

Las personas a quienes se ofrezca el cargo de consejero de MAPFRE, S.A. o de una sociedad filial deberán hacer una Declaración Previa, veraz y completa, de sus circunstancias personales, familiares, profesionales o empresariales pertinentes, con especial indicación de: (i) las personas o entidades que tengan, respecto a él, la condición de personas vinculadas conforme a lo previsto en la legislación vigente; (ii) aquellas circunstancias que pudieran implicar causa de incompatibilidad de acuerdo con las leyes, los Estatutos Sociales y el Reglamento del Consejo de Administración, o una situación de conflicto de interés; (iii) sus restantes obligaciones profesionales, por si pudieran interferir con la dedicación exigida al cargo; (iv) las causas penales en que aparezca como acusado o procesado; y (v) cualquier otro hecho o situación que le afecte y pueda resultar relevante para su actuación como Consejero. Dicha declaración se efectuará en los modelos que a tal efecto tenga establecidos MAPFRE, e incluirá una aceptación expresa de las normas contenidas en los Estatutos Sociales y demás reglamentación interna, así como en la legislación vigente.

Las personas que desempeñen el cargo de consejero deben tener reconocida honorabilidad en su actividad profesional y comercial, así como la necesaria cualificación o experiencia profesionales, en los términos exigidos por las leyes para las entidades financieras o aseguradoras sometidas a supervisión de la Administración Pública.

En especial, no pueden ser miembros del Consejo de Administración quienes tengan participaciones accionariales significativas, o presten servicios profesionales a empresas competidoras de la Sociedad o de cualquier entidad del Grupo, ni que desempeñen puestos de empleado, directivo, o administrador de las mismas, salvo que medie autorización expresa del Consejo de Administración.

- La formulación de las propuestas de nombramiento o reelección de Consejeros Independientes deberá estar precedida de la correspondiente propuesta del Comité de Nombramientos y Retribuciones. Las propuestas de reelección de dichos consejeros deberán incluir una evaluación del desempeño de los cargos por los consejeros durante el mandato precedente y, en su caso, de los cargos que hayan desempeñado los candidatos en el seno del Consejo, teniendo en cuenta o valorando la cantidad y la calidad del trabajo realizado por los mismos, y su dedicación al cargo.

- La formulación de las propuestas de nombramiento o reelección por el Consejo de Administración deberá estar precedida:

- En el caso de Consejeros Dominicales, de la oportuna propuesta del accionista que respalde su designación o reelección.
- En el caso de Consejeros Ejecutivos, así como del Secretario, sea o no Consejero, de la oportuna propuesta del Presidente del Consejo de Administración.

Ambos tipos de propuestas deberán estar precedidas, adicionalmente, del correspondiente informe del Comité de Nombramientos y Retribuciones.

- Las propuestas de reelección de Consejeros Dominicales y Ejecutivos deberán ir precedidas de un informe emitido por el Comité de Nombramientos y Retribuciones que deberá incluir una evaluación del desempeño de los cargos por los consejeros durante el mandato precedente y, en su caso, de los cargos que hayan desempeñado los candidatos en el seno del Consejo, teniendo en cuenta o valorando la cantidad y la calidad del trabajo realizado por los mismos, y su dedicación al cargo.

En todo caso, la formulación de candidaturas para el nombramiento y reelección de Consejeros deberá ir acompañada de un informe justificativo del Consejo en el que se valore la competencia, experiencia y méritos del candidato.

El Consejo de Administración no propondrá a la Junta General el cese de ningún consejero independiente antes del cumplimiento del plazo para el que haya sido elegido, salvo que exista una causa que lo justifique, apreciada por el Consejo de Administración previo informe del Comité de Nombramientos y Retribuciones. En particular, se entenderá justificada la propuesta de cese, cuando el Consejero haya incumplido los deberes inherentes al cargo, haya dejado de cumplir alguno de los requisitos establecidos para los Consejeros Independientes, o haya quedado incurso en una situación insalvable de conflicto de interés conforme a lo establecido en la legislación vigente.

C.1.17 Explique en qué medida la evaluación anual del consejo ha dado lugar a cambios importantes en su organización interna y sobre los procedimientos aplicables a sus actividades:

Descripción modificaciones

En el ejercicio 2021 el Consejo de Administración ha llevado a cabo una evaluación de la calidad de su trabajo y del funcionamiento de su Comisión y Comités Delegados sin el asesoramiento de consultor externo (la evaluación del ejercicio 2019 se realizó con el auxilio de Deloitte Legal S.L.P.).

La autoevaluación anual del Consejo de Administración ha prestado especial atención a aquellos aspectos clave respecto de los que los consejeros expresaron interés en evaluaciones anteriores. En particular, se han analizado los siguientes aspectos: composición y estructura del Consejo de Administración y sus órganos delegados y funcionamiento de las reuniones.

El resultado del proceso de autoevaluación en 2021 ha sido muy positivo, habiéndose puesto de manifiesto las siguientes sugerencias que se tendrán en cuenta para la cobertura de futuras vacantes:

- Organizar ordenadamente la sustitución de consejeros que por edad tendrán que dejar el Consejo en los próximos años, valorando la posibilidad de incorporar nuevos perfiles con conocimiento profundo de alguno de los mercados en los que MAPFRE considera que puede tener gran crecimiento.
- Seguir trabajando en la incorporación de mujeres al Consejo de Administración a fin de alcanzar el objetivo de que el porcentaje de consejeras represente, al menos, el cuarenta por ciento de la totalidad de los miembros antes de que finalice 2022.

Describa el proceso de evaluación y las áreas evaluadas que ha realizado el consejo de administración auxiliado, en su caso, por un consultor externo, respecto del funcionamiento y la composición del consejo y de sus comisiones y cualquier otra área o aspecto que haya sido objeto de evaluación.

Descripción proceso de evaluación y áreas evaluadas

De conformidad con lo establecido en el Reglamento del Consejo de Administración de MAPFRE, el Consejo realiza cada año una evaluación de la calidad de su trabajo, de la actuación del Presidente con base en el informe que le formule al efecto el Comité de Nombramientos y Retribuciones, y del funcionamiento de su Comisión y Comités Delegados, y propone, en su caso, un plan de acción para la corrección de las deficiencias detectadas.

La Comisión Delegada y los Comités de Auditoría y Cumplimiento y de Nombramientos y Retribuciones han formulado sus respectivos informes de autoevaluación en relación con su composición y funcionamiento durante el ejercicio 2021. En el primer trimestre del ejercicio 2022 el Comité de Riesgos formulará su informe de autoevaluación en relación con su composición y funcionamiento durante el ejercicio 2021.

Del mismo modo, el Consejo de Administración procederá a la evaluación de su composición y funcionamiento durante el ejercicio 2021 así como de su Comisión y Comités Delegados sobre la base de los anteriores informes.

C.1.18 Desglose, en aquellos ejercicios en los que la evaluación haya sido auxiliada por un consultor externo, las relaciones de negocio que el consultor o cualquier sociedad de su grupo mantengan con la sociedad o cualquier sociedad de su grupo.

No aplicable.

C.1.19 Indique los supuestos en los que están obligados a dimitir los consejeros.

De conformidad con lo establecido en los Estatutos Sociales, en el Reglamento del Consejo de Administración y en los Principios Institucionales, Empresariales y Organizativos del Grupo MAPFRE todos los miembros del Consejo de Administración cesarán a la edad de 70 años, a cuyos efectos deberán presentar la renuncia correspondiente. El Presidente, los Vicepresidentes y los Consejeros que desempeñen funciones ejecutivas, y el Secretario del Consejo cesarán en dichos cargos a los 65 años, o en la fecha anterior prevista en sus respectivos contratos, debiendo instrumentarse en ese momento las renunciaciones correspondientes, pero podrán continuar siendo miembros del Consejo sin funciones ejecutivas por un máximo de cinco años en las mismas condiciones que los consejeros externos dominicales.

Los Consejeros deberán poner a disposición del Consejo de Administración todos sus cargos, incluso los que desempeñen en la Comisión y Comités Delegados, y formalizar las correspondientes dimisiones si el Consejo de Administración lo considerase conveniente, en los siguientes casos:

- a) Cuando cesen en los puestos ejecutivos a los que estuviere asociado su nombramiento como miembros de dichos órganos de gobierno.
- b) Cuando queden incursos en alguno de los supuestos de incompatibilidad o prohibición legalmente previstos.
- c) Cuando resulten procesados -o se dicte contra ellos auto de apertura de juicio oral- por un hecho presuntamente delictivo, o sean objeto de un expediente disciplinario por falta grave o muy grave instruido por las autoridades supervisoras.
- d) Cuando resulten gravemente amonestados por el Comité de Auditoría y Cumplimiento por haber infringido sus obligaciones como consejeros.
- e) Cuando resulten afectados por hechos o circunstancias por las que su permanencia en dichos órganos de gobierno pueda perjudicar al crédito y reputación de la Entidad, o poner en riesgo sus intereses. Cuando dichos hechos o circunstancias sean conocidos o públicos, el Comité de Nombramientos y Retribuciones, por acuerdo de la mayoría de sus miembros, podrá solicitar al Consejero afectado su renuncia.
- f) Cuando desaparezcan las razones -si expresamente las hubiere- por las que fueron nombrados.

La puesta a disposición de tales cargos se formalizará mediante carta dirigida a todos los miembros del Consejo de Administración. Los Consejeros que en el momento de su nombramiento no desempeñen cargo o funciones ejecutivas en la Sociedad, o en otra entidad del Grupo, no podrán acceder al desempeño de las mismas salvo que renuncien previamente a su cargo de Consejero, sin perjuicio de que posteriormente sigan siendo elegibles para tal cargo.

Los Consejeros Dominicales deberán, además, presentar su dimisión cuando el accionista que los designó venda su participación accionarial. Cuando un accionista reduzca su participación accionarial, los Consejeros Dominicales designados por él deberán dimitir en el número que proporcionalmente corresponda.

Los Consejeros Independientes de MAPFRE, además, deberán presentar su dimisión cuando cumplan doce años de permanencia ininterrumpida en el cargo.

C.1.20 ¿Se exigen mayorías reforzadas, distintas de las legales, en algún tipo de decisión?:

- Sí
- No

En su caso, describa las diferencias.

C.1.21 Explique si existen requisitos específicos, distintos de los relativos a los consejeros, para ser nombrado presidente del consejo de administración:

- Sí
- No

Descripción de los requisitos

De conformidad con lo establecido en el artículo 5 del Reglamento del Consejo de Administración de MAPFRE, el cargo Presidente debe recaer en un Consejero Ejecutivo que tendrá la condición de máximo responsable ejecutivo, requiriendo su designación el voto favorable de las dos terceras partes de los miembros del Consejo de Administración.

C.1.22 Indique si los estatutos o el reglamento del consejo establecen algún límite a la edad de los consejeros:

- Sí
- No

	Edad límite
Presidente	65
Consejero delegado	65
Consejero	70

C.1.23 Indique si los estatutos o el reglamento del consejo establecen un mandato limitado u otros requisitos más estrictos adicionales a los previstos legalmente para los consejeros independientes, distinto al establecido en la normativa:

- [] Sí
[✓] No

C.1.24 Indique si los estatutos o el reglamento del consejo de administración establecen normas específicas para la delegación del voto en el consejo de administración en favor de otros consejeros, la forma de hacerlo y, en particular, el número máximo de delegaciones que puede tener un consejero, así como si se ha establecido alguna limitación en cuanto a las categorías en que es posible delegar, más allá de las limitaciones impuestas por la legislación. En su caso, detalle dichas normas brevemente.

No existen normas específicas para la delegación de votos en el Consejo de Administración.

C.1.25 Indique el número de reuniones que ha mantenido el consejo de administración durante el ejercicio. Asimismo, señale, en su caso, las veces que se ha reunido el consejo sin la asistencia de su presidente. En el cómputo se considerarán asistencias las representaciones realizadas con instrucciones específicas.

Número de reuniones del consejo	11
Número de reuniones del consejo sin la asistencia del presidente	0

Indíquese el número de reuniones mantenidas por el consejero coordinador con el resto de consejeros, sin asistencia ni representación de ningún consejero ejecutivo:

Número de reuniones	0
---------------------	---

Indique el número de reuniones que han mantenido en el ejercicio las distintas comisiones del consejo:

Número de reuniones de COMISIÓN DELEGADA	4
Número de reuniones de COMITÉ DE AUDITORÍA Y CUMPLIMIENTO	11
Número de reuniones de COMITÉ DE NOMBRAMIENTOS Y RETRIBUCIONES	5
Número de reuniones de COMITÉ DE RIESGOS	7

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

C.1.26 Indique el número de reuniones que ha mantenido el consejo de administración durante el ejercicio y los datos sobre asistencia de sus miembros:

Número de reuniones con la asistencia presencial de al menos el 80% de los consejeros	11
% de asistencia presencial sobre el total de votos durante el ejercicio	100,00

Número de reuniones con la asistencia presencial, o representaciones realizadas con instrucciones específicas, de todos los consejeros	11
% de votos emitidos con asistencia presencial y representaciones realizadas con instrucciones específicas, sobre el total de votos durante el ejercicio	100,00

C.1.27 Indique si están previamente certificadas las cuentas anuales individuales y consolidadas que se presentan al consejo para su formulación:

Sí
 No

Identifique, en su caso, a la/s persona/s que ha/han certificado las cuentas anuales individuales y consolidadas de la sociedad, para su formulación por el consejo:

Nombre	Cargo
DON FERNANDO MATA VERDEJO	DIRECTOR GENERAL FINANCIERO
DOÑA MARÍA LUISA GORDILLO GUTIÉRREZ	DIRECTORA GENERAL DEL ÁREA CORPORATIVA DE AUDITORÍA INTERNA
DON JOSÉ MANUEL VALLEJO MANCHADO	DIRECTOR GENERAL ADJUNTO DE ADMINISTRACIÓN

C.1.28 Explique, si los hubiera, los mecanismos establecidos por el consejo de administración para que las cuentas anuales que el consejo de administración presente a la junta general de accionistas se elaboren de conformidad con la normativa contable.

La entidad cuenta con las Áreas Corporativas de Finanzas y Medios, de Secretaría General y de Auditoría Interna, que supervisan las cuentas anuales en sus distintos aspectos, así como con el Comité de Auditoría y Cumplimiento de MAPFRE, constituido al efecto como órgano delegado del Consejo y con facultades de supervisión en la materia desde el ejercicio 2000.

Según establece el artículo 23 del Reglamento del Consejo de Administración de MAPFRE, las Cuentas Anuales que se presenten al Consejo de Administración para su formulación estarán previamente certificadas en cuanto a su exactitud e integridad por el máximo responsable ejecutivo de la Sociedad, o en su caso del grupo consolidado, el Director General de Auditoría Interna correspondiente, y el directivo a quien corresponda la responsabilidad de la elaboración de dichas Cuentas.

Además, el artículo 25 del Reglamento del Consejo de Administración de MAPFRE establece que el Consejo de Administración procurará formular siempre las cuentas anuales de manera tal que no haya lugar a reservas o salvedades por parte del Auditor Externo. No obstante, cuando el Consejo considere que debe mantener su criterio, el Presidente del Comité de Auditoría y Cumplimiento explicará públicamente el contenido y el alcance de las discrepancias que hayan dado lugar a dichas reservas o salvedades.

C.1.29 ¿El secretario del consejo tiene la condición de consejero?

Sí
 No

Si el secretario no tiene la condición de consejero complete el siguiente cuadro:

Nombre o denominación social del secretario	Representante
DON ÁNGEL LUIS DÁVILA BERMEJO	

C.1.30 Indique los mecanismos concretos establecidos por la sociedad para preservar la independencia de los auditores externos, así como, si los hubiera, los mecanismos para preservar la independencia de los analistas financieros, de los bancos de inversión y de las agencias de calificación, incluyendo cómo se han implementado en la práctica las previsiones legales.

Adicionalmente a lo establecido en las disposiciones legales, la Sociedad ha decidido proponer voluntariamente el cumplimiento de una serie de directrices generales que, de forma clara y precisa, velen por la consecución y el mantenimiento de la necesaria independencia de los auditores externos respecto a la misma, tal y como se propugna en el Reglamento del Consejo de Administración de MAPFRE, que establece los siguientes criterios en las relaciones con los auditores externos:

- Las relaciones del Consejo de Administración con el Auditor Externo de la Sociedad se encauzarán a través del Comité de Auditoría y Cumplimiento.

- El Consejo de Administración se abstendrá de contratar a aquellas firmas de auditoría que perciban o vayan a percibir anualmente del Grupo honorarios cuya cuantía por todos los conceptos sea superior al 5% de sus ingresos totales anuales; e informará en la documentación pública anual de los honorarios globales que el Grupo haya satisfecho al Auditor Externo por los distintos servicios prestados.

Sin perjuicio de las facultades y funciones del Comité de Auditoría y Cumplimiento especificados en los estatutos y en el Reglamento del Consejo de Administración de la entidad, éste es informado, al menos semestralmente, de todos los servicios prestados por el auditor externo y sus correspondientes honorarios.

Asimismo, el Comité de Auditoría y Cumplimiento evalúa anualmente al Auditor de Cuentas, el alcance de la auditoría, así como la independencia del auditor externo considerando si la calidad de los controles de auditoría es adecuada y los servicios prestados diferentes al de Auditoría de Cuentas son compatibles con el mantenimiento de la independencia del auditor.

Además, el Comité de Auditoría y Cumplimiento verifica la independencia del auditor externo en relación con la Sociedad y sus sociedades dependientes, recibiendo de éste la declaración de su independencia y emitiendo el Comité el correspondiente informe sobre la independencia del auditor de cuentas.

De conformidad con lo previsto en el Reglamento Interno de Conducta sobre los valores cotizados emitidos por MAPFRE, en el que se detallan los procedimientos relativos a la difusión de la información privilegiada y otra información relevante, a los analistas financieros no se les facilita ninguna información que no sea pública.

C.1.31 Indique si durante el ejercicio la Sociedad ha cambiado de auditor externo. En su caso identifique al auditor entrante y saliente:

Sí
 No

En el caso de que hubieran existido desacuerdos con el auditor saliente, explique el contenido de los mismos:

Sí
 No

C.1.32 Indique si la firma de auditoría realiza otros trabajos para la sociedad y/o su grupo distintos de los de auditoría y en ese caso declare el importe de los honorarios recibidos por dichos trabajos y el porcentaje que el importe anterior supone sobre los honorarios facturados por trabajos de auditoría a la sociedad y/o su grupo:

Sí
 No

	Sociedad	Sociedades del grupo	Total
Importe de otros trabajos distintos de los de auditoría (miles de euros)	178	1.243	1.421

	Sociedad	Sociedades del grupo	Total
Importe trabajos distintos de los de auditoría / Importe trabajos de auditoría (en %)	30,79	19,31	20,25

C.1.33 Indique si el informe de auditoría de las cuentas anuales del ejercicio anterior presenta salvedades. En su caso, indique las razones dadas a los accionistas en la Junta General por el presidente de la comisión de auditoría para explicar el contenido y alcance de dichas salvedades.

Sí
 No

C.1.34 Indique el número de ejercicios que la firma actual de auditoría lleva de forma ininterrumpida realizando la auditoría de las cuentas anuales individuales y/o consolidadas de la sociedad. Asimismo, indique el porcentaje que representa el número de ejercicios auditados por la actual firma de auditoría sobre el número total de ejercicios en los que las cuentas anuales han sido auditadas:

	Individuales	Consolidadas
Número de ejercicios ininterrumpidos	7	7
	Individuales	Consolidadas
Nº de ejercicios auditados por la firma actual de auditoría / Nº de ejercicios que la sociedad o su grupo han sido auditados (en %)	23,32	23,32

C.1.35 Indique y, en su caso detalle, si existe un procedimiento para que los consejeros puedan contar con la información necesaria para preparar las reuniones de los órganos de administración con tiempo suficiente:

Sí
 No

Detalle del procedimiento

De conformidad con lo establecido en el Reglamento del Consejo de Administración, la convocatoria de las reuniones incluirá siempre el orden del día, que será fijado por el Presidente, y se acompañará de la oportuna información sobre los asuntos a tratar, debidamente preparada.

El orden del día se circulará con una antelación mínima de cinco días a todos los miembros y recogerá específicamente qué puntos son informativos y cuáles requieren acuerdo del Consejo. La documentación se circulará entre los miembros con una antelación no inferior a tres días de la celebración de la reunión, a efectos de su debido análisis y estudio por los consejeros.

El Presidente del Consejo de Administración, como responsable del eficaz funcionamiento del mismo, tomará las medidas oportunas para asegurar que los Consejeros reciban con antelación a la reunión información suficiente sobre los asuntos del orden del día.

Además, los consejeros se hallan investidos de las más amplias facultades para obtener información sobre cualquier aspecto de la Sociedad, para examinar sus libros, registros, documentos y demás antecedentes de las operaciones sociales. Dicho derecho de información se extiende a las entidades del Grupo en la medida necesaria para hacer posible el eficaz desempeño de su función por los consejeros.

Este aspecto es objeto de análisis específico por parte del Consejo de Administración de la Sociedad en su sesión anual de autoevaluación.

C.1.36 Indique y, en su caso detalle, si la sociedad ha establecido reglas que obliguen a los consejeros a informar y, en su caso, a dimitir cuando se den situaciones que les afecten, relacionadas o no con su actuación en la propia sociedad que puedan perjudicar al crédito y reputación de ésta:

Sí
 No

Explique las reglas

Los Consejeros deberán poner a disposición del Consejo de Administración todos sus cargos, tanto el de consejero como los que desempeñen en la Comisión y Comités Delegados del mismo, y formalizar las correspondientes dimisiones, si el Consejo lo considerase conveniente, en los siguientes casos:

- Cuando cesen en los puestos ejecutivos a los que estuviere asociado su nombramiento como miembro de dichos órganos de gobierno.
- Cuando queden incurso en alguno de los supuestos de incompatibilidad o prohibición legalmente previstos.
- Cuando resulten procesados -o se dicte contra ellos auto de apertura de juicio oral- por un hecho presuntamente delictivo, o sean objeto de un expediente disciplinario por falta grave o muy grave instruido por las autoridades supervisoras.
- Cuando resulten gravemente amonestados por el Comité de Auditoría y Cumplimiento por haber infringido sus obligaciones como consejeros.
- Cuando resulten afectados por hechos o circunstancias por las que su permanencia en dichos órganos de gobierno pueda perjudicar al crédito o reputación de la Sociedad, o poner en riesgo sus intereses. Cuando dichos hechos o circunstancias sean conocidos o públicos, el Comité de Nombramientos y Retribuciones, por acuerdo de la mayoría de sus miembros, podrá solicitar al Consejero afectado su renuncia.
- Cuando desaparezcan las razones -si expresamente las hubiere- por las que fueron nombrados.

C.1.37 Indique, salvo que hayan concurrido circunstancias especiales de las que se haya dejado constancia en acta, si el consejo ha sido informado o ha conocido de otro modo alguna situación que afecte a un consejero, relacionada o no con su actuación en la propia sociedad, que pueda perjudicar al crédito y reputación de ésta:

Sí
 No

C.1.38 Detalle los acuerdos significativos que haya celebrado la sociedad y que entren en vigor, sean modificados o concluyan en caso de cambio de control de la sociedad a raíz de una oferta pública de adquisición, y sus efectos.

No existen acuerdos significativos que haya celebrado la sociedad y que entren en vigor, sean modificados o concluyan en caso de cambio de control de la sociedad a raíz de una oferta pública de adquisición.

C.1.39 Identifique de forma individualizada, cuando se refiera a consejeros, y de forma agregada en el resto de casos e indique, de forma detallada, los acuerdos entre la sociedad y sus cargos de administración y dirección o empleados que dispongan indemnizaciones, cláusulas de garantía o blindaje, cuando éstos dimitan o sean despedidos de forma improcedente o si la relación contractual llega a su fin con motivo de una oferta pública de adquisición u otro tipo de operaciones.

Numero de beneficiarios	0
Tipo de beneficiario	Descripción del acuerdo
N.A.	La duración de los contratos de los consejeros ejecutivos está vinculada a su permanencia en el cargo de consejero, suponiendo el cese en el mismo el levantamiento de la suspensión de la relación

Tipo de beneficiario	Descripción del acuerdo
	previa al nombramiento como tal. La dedicación de los consejeros ejecutivos deberá ser exclusiva, y no existen condiciones contractuales relativas a pactos o acuerdos de no concurrencia post-contractual y permanencia. La resolución anticipada de la relación previa, conlleva una indemnización en los términos establecidos por el Estatuto de los Trabajadores en relación con el despido improcedente, salvo que exista causa justificada de despido procedente. En el supuesto de resolución anticipada por decisión de la Sociedad, ésta deberá comunicar al consejero el cese con una fecha de antelación de tres (3) meses con respecto a la fecha de extinción. Los contratos que regulan la relación previa establecen la finalización de la misma el primer día de enero del año siguiente a aquél en que el consejero cumpla la edad de 60 años, salvo prórrogas anuales a iniciativa de la empresa hasta, como máximo, la fecha en que el directivo cumpla 65 años. No existen cláusulas relativas a primas de contratación.

Indique sí, más allá de en los supuestos previstos por la normativa, estos contratos han de ser comunicados y/o aprobados por los órganos de la sociedad o de su grupo. En caso positivo, especifique los procedimientos, supuestos previstos y la naturaleza de los órganos responsables de su aprobación o de realizar la comunicación:

	Consejo de administración	Junta general
Órgano que autoriza las cláusulas	√	
	Si	No
¿Se informa a la junta general sobre las cláusulas?		√

C.2. Comisiones del consejo de administración

C.2.1 Detalle todas las comisiones del consejo de administración, sus miembros y la proporción de consejeros ejecutivos, dominicales, independientes y otros externos que las integran:

COMISIÓN DELEGADA		
Nombre	Cargo	Categoría
DON ANTONIO HUERTAS MEJÍAS	PRESIDENTE	Ejecutivo
DON IGNACIO BAEZA GÓMEZ	VICEPRESIDENTE	Ejecutivo
DOÑA CATALINA MIÑARRO BRUGAROLAS	VICEPRESIDENTE	Independiente
DON JOSÉ ANTONIO COLOMER GUIU	VOCAL	Independiente
DON LUIS HERNANDO DE LARRAMENDI MARTÍNEZ	VOCAL	Dominical
DON ANTONIO MIGUEL-ROMERO DE OLANO	VOCAL	Dominical

% de consejeros ejecutivos	33,33
% de consejeros dominicales	33,33

% de consejeros independientes	33,33
% de consejeros otros externos	0,00

Explique las funciones que tiene delegadas o atribuidas esta comisión distintas a las que ya hayan sido descritas en el apartado C.1.9, y describa los procedimientos y reglas de organización y funcionamiento de la misma. Para cada una de estas funciones, señale sus actuaciones más importantes durante el ejercicio y cómo ha ejercido en la práctica cada una de las funciones que tiene atribuidas, ya sea en la ley, en los estatutos sociales o en otros acuerdos societarios.

Es el órgano delegado del Consejo de Administración para la alta dirección y supervisión permanente de la gestión ordinaria de la Sociedad y sus filiales en sus aspectos estratégicos y operativos, y para la adopción de las decisiones que sean necesarias para su adecuado funcionamiento.

Tiene capacidad de decisión de ámbito general, con delegación expresa a su favor de todas las facultades que corresponden al Consejo de Administración excepto las que sean indelegables por imperativo legal o, en su caso, por previsión expresa en los Estatutos Sociales o el Reglamento del Consejo de Administración de MAPFRE, S.A.

Estará integrada por un máximo de diez miembros, todos ellos componentes del Consejo de Administración. Su Presidente, Vicepresidentes Primero y Segundo y Secretario serán con carácter nato los de dicho Consejo. La designación de sus miembros requerirá el voto favorable de las dos terceras partes de los miembros del Consejo de Administración.

Durante el ejercicio 2021 la Comisión Delegada ha sido responsable, entre otros, de conocer la información económica de la Sociedad y su Grupo, de la aprobación de operaciones societarias y corporativas del Grupo, de conocer las relaciones con los organismos oficiales y los principales asuntos contenciosos de las entidades del Grupo, de conocer las compraventas de acciones de MAPFRE por miembros de órganos de gobierno y directivos y de otorgar apoderamientos.

COMITÉ DE AUDITORÍA Y CUMPLIMIENTO

Nombre	Cargo	Categoría
DOÑA ANA ISABEL FERNÁNDEZ ÁLVAREZ	PRESIDENTE	Independiente
DON JOSÉ ANTONIO COLOMER GUIU	VOCAL	Independiente
DON ANTONIO MIGUEL-ROMERO DE OLANO	VOCAL	Dominical
DOÑA MARÍA DEL PILAR PERALES VISCASILLAS	VOCAL	Independiente

% de consejeros ejecutivos	0,00
% de consejeros dominicales	25,00
% de consejeros independientes	75,00
% de consejeros otros externos	0,00

Explique las funciones, incluyendo, en su caso, las adicionales a las previstas legalmente, que tiene atribuidas esta comisión, y describa los procedimientos y reglas de organización y funcionamiento de la misma. Para cada una de estas funciones, señale sus actuaciones más importantes durante el ejercicio y cómo ha ejercido en la práctica cada una de las funciones que tiene atribuidas, ya sea en la ley o en los estatutos o en otros acuerdos sociales.

El Comité de Auditoría y Cumplimiento tiene las siguientes competencias:

a) Informar a la Junta General sobre las cuestiones que se planteen en relación con aquellas materias que sean competencia del Comité y, en particular, sobre el resultado de la auditoría explicando cómo esta ha contribuido a la integridad de la información financiera y no financiera y la función que el Comité ha desempeñado en ese proceso.

b) Supervisar la eficacia del control interno de la Sociedad, la auditoría interna y los sistemas de control y gestión de riesgos financieros y no financieros, así como discutir con el Auditor Externo las debilidades significativas del sistema de control interno detectadas en el desarrollo de la

auditoría, todo ello sin quebrantar su independencia. A tales efectos, y en su caso, podrá presentar recomendaciones o propuestas al Consejo de Administración y el correspondiente plazo para su seguimiento

c) Supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera y no financiera preceptiva y presentar recomendaciones o propuestas al Consejo de Administración, dirigidas a salvaguardar su integridad.

d) Elevar al Consejo de Administración las propuestas de selección, nombramiento, reelección y sustitución del Auditor Externo, responsabilizándose del proceso de selección de conformidad con lo previsto en la legislación vigente, así como las condiciones de su contratación y recabar regularmente de él información sobre el plan de auditoría y su ejecución, además de preservar su independencia en el ejercicio de sus funciones.

e) Establecer las oportunas relaciones con el Auditor Externo para recibir información sobre aquellas cuestiones que puedan suponer una amenaza para su independencia, para su examen por el Comité, y cualesquiera otras relacionadas con el proceso de desarrollo de la auditoría de cuentas y, cuando proceda, la autorización de los servicios distintos de los prohibidos en los términos contemplados en la legislación vigente sobre auditoría de cuentas, sobre el régimen de independencia, así como aquellas otras comunicaciones previstas en la legislación de auditoría de cuentas y en las normas de auditoría. En todo caso, deberán recibir anualmente del Auditor Externo la declaración de su independencia en relación con la entidad o entidades vinculadas a esta directa o indirectamente, así como la información detallada e individualizada de los servicios adicionales de cualquier clase prestados y los correspondientes honorarios percibidos de estas entidades por el Auditor Externo, o por las personas o entidades vinculados a éste de acuerdo con lo dispuesto en la legislación vigente sobre auditoría de cuentas.

f) Emitir anualmente, con carácter previo a la emisión del informe de auditoría de cuentas, un informe en el que se expresará una opinión sobre si la independencia del Auditor Externo resulta comprometida. Este informe deberá contener, en todo caso, la valoración motivada de la prestación de todos y cada uno de los servicios adicionales a que hace referencia la letra anterior, individualmente considerados y en su conjunto, distintos de la auditoría legal y en relación con el régimen de independencia o con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas.

g) Asegurar que, en la medida de lo posible, el Auditor Externo del Grupo asume la responsabilidad de las auditorías de todas las empresas que lo integran.

h) Velar por la independencia y la eficacia de la función de Auditoría Interna; proponer la selección, nombramiento, reelección y cese de su máximo responsable, su presupuesto anual, y el plan de trabajo anual de la auditoría interna; recibir información periódica sobre sus actividades; y verificar que la Alta Dirección tiene en cuenta las conclusiones y recomendaciones de sus informes.

i) Informar, con carácter previo, al Consejo de Administración sobre todas las materias previstas en la Ley, los Estatutos Sociales y el Reglamento del Consejo de Administración.

j) Establecer y supervisar un mecanismo que permita a los empleados y a otras personas relacionadas con la sociedad, tales como consejeros, accionistas, proveedores, contratistas o subcontratistas, comunicar las irregularidades de potencial trascendencia, incluyendo las financieras y contables, o de cualquier otra índole, relacionadas con la sociedad que adviertan en el seno de la misma o de su Grupo. Este mecanismo deberá garantizar la confidencialidad y, en todo caso, prever supuestos en los que las comunicaciones puedan realizarse de forma anónima, respetando los derechos del denunciante y denunciado.

k) Velar en general por que las políticas y sistemas establecidos en materia de control interno se apliquen de modo efectivo en la práctica.

l) Vigilar la aplicación de las normas de buen gobierno establecidas en cada momento.

m) Supervisar el cumplimiento de la normativa interna y externa, y, en particular, de los códigos internos de conducta, de las normas y procedimientos de prevención del blanqueo de capitales y de financiación del terrorismo, así como formular propuestas para su mejora.

n) Supervisar la adopción de acciones y medidas que sean consecuencia de informes o actuaciones de inspección de las autoridades administrativas de supervisión y control.

o) Aquellas otras competencias que le encomiende el Consejo de Administración o le atribuya el Reglamento de dicho órgano.

[LA INFORMACIÓN DE ESTE APARTADO CONTINÚA EN EL APARTADO H.1 DE ESTE INFORME]

Identifique a los consejeros miembros de la comisión de auditoría que hayan sido designados teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o en ambas e informe sobre la fecha de nombramiento del Presidente de esta comisión en el cargo.

Nombres de los consejeros con experiencia	DOÑA ANA ISABEL FERNÁNDEZ ÁLVAREZ / DON JOSÉ ANTONIO COLOMER GUIU / DON ANTONIO MIGUEL-ROMERO DE OLANO
---	--

Fecha de nombramiento del presidente en el cargo	18/08/2019
--	------------

COMITÉ DE NOMBRAMIENTOS Y RETRIBUCIONES		
Nombre	Cargo	Categoría
DOÑA CATALINA MIÑARRO BRUGAROLAS	PRESIDENTE	Independiente
DON JOSÉ ANTONIO COLOMER GUIU	VOCAL	Independiente
DOÑA ROSA MARÍA GARCÍA GARCÍA	VOCAL	Independiente
DON LUIS HERNANDO DE LARRAMENDI MARTÍNEZ	VOCAL	Dominical
DON ALFONSO REBUERTA BADÍAS	VOCAL	Dominical

% de consejeros ejecutivos	0,00
% de consejeros dominicales	40,00
% de consejeros independientes	60,00
% de consejeros otros externos	0,00

Explique las funciones, incluyendo, en su caso, las adicionales a las previstas legalmente, que tiene atribuidas esta comisión, y describa los procedimientos y reglas de organización y funcionamiento de la misma. Para cada una de estas funciones, señale sus actuaciones más importantes durante el ejercicio y cómo ha ejercido en la práctica cada una de las funciones que tiene atribuidas, ya sea en la ley o en los estatutos o en otros acuerdos sociales.

El Comité de Nombramientos y Retribuciones es el órgano delegado del Consejo de Administración para el desarrollo coordinado de la política de designación y retribución de los Consejeros y Altos Directivos del Grupo.

Tiene las siguientes competencias:

- Evaluar las competencias, conocimientos y experiencia necesarios en el Consejo de Administración, definiendo las funciones y aptitudes necesarias en los candidatos que deban cubrir cada vacante y evaluando el tiempo y dedicación precisos para que puedan cumplir eficazmente su cometido.
- Establecer un objetivo de representación para el sexo menos representado en el Consejo de Administración y elaborar orientaciones sobre cómo alcanzar dicho objetivo.
- Elevar al Consejo de Administración las propuestas de nombramiento de Consejeros Independientes para su designación por cooptación o para su sometimiento a la decisión de la Junta General, así como las propuestas para su reelección o separación por aquélla, e informar en dichos casos respecto a las propuestas que afecten a los restantes Consejeros.
- Informar las propuestas de nombramiento y separación de altos directivos y las condiciones básicas de sus contratos.
- Examinar y organizar la sucesión del Presidente del Consejo de Administración y, en su caso, formular propuestas al Consejo para que dicha sucesión se produzca de forma ordenada y planificada.
- Proponer al Consejo de Administración la política de retribuciones de los Consejeros y de los directores generales o de quienes desarrollen sus funciones de alta dirección bajo la dependencia directa del Consejo, de la Comisión Delegada o de los Consejeros Delegados, así como la retribución individual y las demás condiciones de los contratos de los Consejeros Ejecutivos, velando por su observancia.
- Proponer al Consejo de Administración los candidatos para el nombramiento de los Patronos de FUNDACIÓN MAPFRE cuya designación corresponde a la Sociedad.
- Autorizar el nombramiento de los Consejeros Externos de las restantes sociedades 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, deberán ser Consejeros Independientes. Su Presidente será un Consejero Independiente. Será Secretario el del Consejo de Administración.

Durante el ejercicio 2021, el Comité de Nombramientos y Retribuciones ha sido responsable, entre otros, de informar los nombramientos y ceses de consejeros y directivos del Grupo, de informar la actuación del Presidente durante el ejercicio 2020, de elevar / informar favorablemente al Consejo de Administración las propuestas de reelección de los consejeros, de aprobar las retribuciones salariales de los Altos Cargos de Dirección para el ejercicio 2021, de autorizar la concesión de compromisos por pensiones, de aprobar la concesión de contratos de dirección y de proponer al Consejo de Administración los candidatos para el nombramiento de Patronos de FUNDACIÓN MAPFRE.

Para más información, puede consultar el Informe sobre la Composición y Funcionamiento del Comité en el ejercicio 2021, disponible en la página web de la Sociedad, que se pone a disposición de los accionistas con ocasión de la Junta General.

COMITÉ DE RIESGOS		
Nombre	Cargo	Categoría
DON JOSÉ ANTONIO COLOMER GUIU	PRESIDENTE	Independiente
DOÑA ANA ISABEL FERNÁNDEZ ÁLVAREZ	VOCAL	Independiente
DON ANTONIO GÓMEZ CIRIA	VOCAL	Independiente
DON ANTONIO MIGUEL-ROMERO DE OLANO	VOCAL	Dominical

% de consejeros ejecutivos	0,00
% de consejeros dominicales	25,00
% de consejeros independientes	75,00
% de consejeros otros externos	0,00

Explique las funciones que tiene delegadas o atribuidas esta comisión distintas a las que ya hayan sido descritas en el apartado C.1.9, y describa los procedimientos y reglas de organización y funcionamiento de la misma. Para cada una de estas funciones, señale sus actuaciones más importantes durante el ejercicio y cómo ha ejercido en la práctica cada una de las funciones que tiene atribuidas, ya sea en la ley, en los estatutos sociales o en otros acuerdos societarios.

Es el órgano delegado del Consejo de Administración para apoyar y asesorar al Consejo de Administración en la definición y evaluación de las políticas de gestión de riesgos y en la determinación de la propensión al riesgo y de la estrategia de riesgos.

Tiene las siguientes funciones:

- Apoyar y asesorar al Consejo de Administración en la definición y evaluación de las políticas de riesgos del Grupo y en la determinación de la propensión al riesgo y de la estrategia de riesgos.
- Asistir al Consejo de Administración en la vigilancia de la aplicación de la estrategia de riesgos.
- Conocer y valorar los métodos y herramientas de gestión de riesgos, realizando el seguimiento de los modelos aplicados en cuanto a sus resultados y validación.

Estará integrado por un mínimo de tres y un máximo de cinco Consejeros, todos ellos no ejecutivos y dos de los cuales, al menos, deberán ser Consejeros Independientes. Su presidente será un Consejero Independiente. El Consejo de Administración designará un Secretario, cargo para el que no se requerirá la condición de Consejero. Asistirá al Comité como invitado el Alto Directivo que supervise el área de riesgos del Grupo.

Durante el ejercicio 2021, el Comité de Riesgos ha sido responsable, entre otros, de la revisión de la posición de solvencia de la Sociedad y sus filiales, de la revisión de las políticas aprobadas por la Sociedad en el marco de Solvencia II y de la determinación de la propensión al riesgo y de la estrategia de riesgos.

C.2.2 Complete el siguiente cuadro con la información relativa al número de consejeras que integran las comisiones del consejo de administración al cierre de los últimos cuatro ejercicios:

	Número de consejeras							
	Ejercicio 2021		Ejercicio 2020		Ejercicio 2019		Ejercicio 2018	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
COMISIÓN DELEGADA	1	16,67	1	16,67	1	16,67	1	16,67
COMITÉ DE AUDITORÍA Y CUMPLIMIENTO	2	50,00	2	50,00	2	50,00	2	50,00
COMITÉ DE NOMBRAMIENTOS Y RETRIBUCIONES	2	40,00	2	40,00	1	25,00	1	25,00
COMITÉ DE RIESGOS	1	25,00	1	25,00	1	25,00	1	25,00

C.2.3 Indique, en su caso, la existencia de regulación de las comisiones del consejo, el lugar en que están disponibles para su consulta, y las modificaciones que se hayan realizado durante el ejercicio. A su vez, se indicará si de forma voluntaria se ha elaborado algún informe anual sobre las actividades de cada comisión.

COMISIÓN DELEGADA

La regulación de la Comisión Delegada está incluida en los estatutos sociales (artículo 21) y en el Reglamento del Consejo (artículos 9 y 13). Dichos documentos así como la composición de la Comisión se encuentran permanentemente disponibles para su consulta en la página web de la entidad, www.mapfre.com.

No se han realizado modificaciones en el régimen de funcionamiento de la Comisión Delegada.

La Comisión Delegada ha presentado al Consejo de Administración un informe sobre el funcionamiento de la misma en el ejercicio 2021.

COMITÉ DE AUDITORÍA Y CUMPLIMIENTO

La regulación del Comité de Auditoría y Cumplimiento está incluida en los estatutos sociales (artículo 22) y en el Reglamento del Consejo (artículos 10 y 13). Dichos documentos así como la composición del Comité se encuentran permanentemente disponibles para su consulta en la página web de la entidad, www.mapfre.com.

No se han realizado modificaciones en el régimen de funcionamiento del Comité de Auditoría y Cumplimiento.

El Comité de Auditoría y Cumplimiento ha presentado al Consejo de Administración un informe sobre el funcionamiento del mismo en el ejercicio 2021.

COMITÉ DE NOMBRAMIENTOS Y RETRIBUCIONES

La regulación del Comité de Nombramientos y Retribuciones está incluida en los estatutos sociales (artículo 23) y en el Reglamento del Consejo (artículos 11 y 13). Dichos documentos así como la composición del comité se encuentran permanentemente disponibles para su consulta en la página web de la entidad, www.mapfre.com.

No se han realizado modificaciones en el régimen de funcionamiento del Comité de Nombramientos y Retribuciones.

El Comité de Nombramientos y Retribuciones ha presentado al Consejo de Administración un informe sobre el funcionamiento del mismo en el ejercicio 2021.

COMITÉ DE RIESGOS

La regulación del Comité de Riesgos está incluida en los estatutos sociales (artículo 24) y en el Reglamento del Consejo (artículos 12 y 13). Dichos documentos así como la composición del comité se encuentran permanentemente disponibles para su consulta en la página web de la entidad, www.mapfre.com.

No se han realizado modificaciones en el régimen de funcionamiento del Comité de Riesgos. Sin perjuicio de lo anterior, el Consejo de Administración ha propuesto a la Junta General de Accionistas del próximo 11 de marzo de 2022 modificar los Estatutos Sociales en el sentido de asignar a este comité competencias en materia de sostenibilidad, pasando a denominarse Comité de Riesgos y Sostenibilidad.

Está previsto que el Comité de Riesgos presente al Consejo de Administración un informe sobre el funcionamiento del mismo en el ejercicio 2021.

D. OPERACIONES VINCULADAS Y OPERACIONES INTRAGRUPPO

D.1. Explique, en su caso, el procedimiento y órganos competentes para la aprobación de operaciones con partes vinculadas e intragrupo, indicando los criterios y reglas generales internas de la entidad que regulen las obligaciones de abstención de los consejeros o accionistas afectados y detallando los procedimientos internos de información y control periódico establecidos por la sociedad en relación con aquellas operaciones vinculadas cuya aprobación haya sido delegada por el consejo de administración.

El Reglamento del Consejo de Administración de MAPFRE y la Política de Gestión de Conflictos de Interés y Operaciones Vinculadas con Accionistas Significativos y Altos Cargos de Representación o Dirección regulan el procedimiento a seguir en relación con las operaciones vinculadas.

El Consejo de Administración ha acordado en su reunión celebrada el 9 de febrero de 2022 modificar las citadas normas a efectos de adaptar su contenido a la Ley 5/2021, de 12 de abril, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital. En este sentido, se ha optado por regular (i) el régimen aplicable a las operaciones vinculadas exclusivamente en el Reglamento del Consejo de Administración; y (ii) el régimen aplicable a los conflictos de interés en la Política de Gestión de Conflictos de Interés y Operaciones Vinculadas con Accionistas Significativos y Altos Cargos de Representación o Dirección, que pasará a denominarse Política de Gestión de Conflictos de Interés con Altos Cargos de Representación y Dirección. La aprobación de dichas modificaciones está condicionada a la aprobación de la modificación de los Estatutos Sociales que se someterá a la Junta General de Accionistas del próximo 11 de marzo de 2022.

El nuevo Reglamento establece que la competencia para aprobar las operaciones vinculadas cuyo importe o valor sea igual o superior al 10 % del total de las partidas del activo según el último balance anual aprobado por la Sociedad corresponde a la Junta General de Accionistas, a propuesta del Consejo de Administración. La competencia para aprobar el resto de las operaciones vinculadas corresponde al Consejo de Administración. La aprobación por la Junta General de Accionistas o por el Consejo de Administración de una operación vinculada debe ser objeto de informe previo del Comité de Auditoría y Cumplimiento.

Asimismo, se prevé que el Consejo de Administración pueda delegar la aprobación, sin informe previo del Comité de Auditoría y Cumplimiento, de las siguientes operaciones vinculadas:

- Las realizadas entre sociedades del Grupo y que se realicen en el ámbito de la gestión ordinaria y en condiciones de mercado.
- Las que se concierten en virtud de contratos cuyas condiciones estandarizadas se apliquen en masa a un elevado número de clientes, se realicen a precios o tarifas establecidos con carácter general por quien actúe como suministrador del bien o servicio de que se trate, y cuya cuantía no supere el 0,5 por ciento del importe neto de la cifra de negocios de la Sociedad.

En caso de delegación, el Consejo de Administración deberá establecer un procedimiento interno de información y control periódico, en el que deberá intervenir el Comité de Auditoría y Cumplimiento, y que verificará la equidad y transparencia de dichas operaciones y, en su caso, el cumplimiento de los criterios legales aplicables a las anteriores excepciones.

Durante el ejercicio 2021 el Consejo de Administración no ha delegado la aprobación de operaciones vinculadas.

Por otro lado, la nueva Política de Gestión de Conflictos de Interés con Altos Cargos de Representación y Dirección tiene por objeto establecer y regular el régimen y el procedimiento aplicable respecto de aquellas operaciones o situaciones en las que entren en conflicto, de forma directa o indirecta, el interés de MAPFRE o de cualquiera de las sociedades de su Grupo y el interés personal de las Personas Sujetas.

En cuanto a las operaciones intragrupo sujetas a conflictos de interés, la citada Política establece que corresponde su aprobación a la Junta General de la sociedad dependiente cuando el negocio o transacción en que consista, por su propia naturaleza, esté legalmente reservada a la competencia de este órgano y, en todo caso, cuando el importe o valor de la operación o el importe total del conjunto de operaciones previstas en un acuerdo o contrato marco sea superior al 10 % del activo total de la sociedad. En el resto de los casos, el órgano competente para aprobar la operación será el órgano de administración de la sociedad dependiente.

Asimismo, prevé que los órganos de administración de las sociedades del Grupo puedan delegar la aprobación de operaciones intragrupo en órganos delegados o en miembros de estos órganos que formen parte de la alta dirección de las mismas, siempre y cuando se trate de operaciones celebradas en el curso ordinario de la actividad empresarial, entre las que se incluirán las que resultan de la ejecución de un acuerdo o contrato marco y concluidas en condiciones de mercado. En caso de delegación, el órgano de administración de la sociedad del Grupo deberá implantar un procedimiento interno para la evaluación periódica del cumplimiento de los mencionados requisitos.

Por último, de conformidad con lo establecido en la Política y en el artículo 8º del Reglamento del Consejo de Administración de MAPFRE, los consejeros deben abstenerse de asistir e intervenir en las deliberaciones y votaciones que les afecten personalmente y en los casos de conflicto de interés.

D.2. Detalle de manera individualizada aquellas operaciones significativas por su cuantía o relevantes por su materia realizadas entre la sociedad o sus entidades dependientes y los accionistas titulares de un 10 % o más de los derechos de voto o representados en el consejo de administración de la sociedad, indicando cuál ha sido el órgano competente para su aprobación y si se ha abstenido algún accionista o consejero afectado. En caso de que la competencia haya sido de la junta, indique si la propuesta de acuerdo ha sido aprobada por el consejo sin el voto en contra de la mayoría de los independientes:

	Nombre o denominación social del accionista o de cualquiera de sus sociedades dependientes	% Participación	Nombre o denominación social de la sociedad o entidad dependiente	Importe (miles de euros)	Órgano que la ha aprobado	Identificación del accionista significativo o consejero que se hubiera abstenido	La propuesta a la junta, en su caso, ha sido aprobada por el consejo sin el voto en contra de la mayoría de independientes
(1)	CARTERA MAPFRE, S.L. SOCIEDAD UNIPERSONAL	69,69	MAPFRE, S.A.	400.000	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	No aplicable	NO

	Nombre o denominación social del accionista o de cualquiera de sus sociedades dependientes	Naturaleza de la relación	Tipo de la operación y otra información necesaria para su evaluación
(1)	CARTERA MAPFRE, S.L. SOCIEDAD UNIPERSONAL	Contractual	Prórroga de la línea de crédito concedida por CARTERA MAPFRE, S.L.U. a MAPFRE, S.A. por un nuevo año, revisando además el tipo de interés para adecuarlo a las condiciones actuales de mercado. Para valorar si la operación era justa y razonable el Comité de Auditoría y Cumplimiento tuvo en cuenta el informe elaborado por la Subdirección General de Mercado de Capitales y Tesorería de MAPFRE, S.A.

D.3. Detalle de manera individualizada las operaciones significativas por su cuantía o relevantes por su materia realizadas por la sociedad o sus entidades dependientes con los administradores o directivos de la sociedad, incluyendo aquellas operaciones realizadas con entidades que el administrador o directivo controle o controle conjuntamente, e indicando cuál ha sido el órgano competente para su aprobación y si se ha abstenido algún accionista o consejero afectado. En caso de que la competencia haya sido de la junta, indique si la propuesta de acuerdo ha sido aprobada por el consejo sin el voto en contra de la mayoría de los independientes:

Nombre o denominación social de los administradores o directivos o de sus entidades controladas o bajo control conjunto	Nombre o denominación social de la sociedad o entidad dependiente	Vínculo	Importe (miles de euros)	Órgano que la ha aprobado	Identificación del accionista significativo o consejero que se hubiera abstenido	La propuesta a la junta, en su caso, ha sido aprobada por el consejo sin el voto en contra de la mayoría de independientes
Sin datos						

Nombre o denominación social de los administradores o directivos o de sus entidades controladas o bajo control conjunto	Naturaleza de la operación y otra información necesaria para su evaluación
Sin datos	

D.4. Informe de manera individualizada de las operaciones intragrupo significativas por su cuantía o relevantes por su materia realizadas por la sociedad con su sociedad dominante o con otras entidades pertenecientes al grupo de la dominante, incluyendo las propias entidades dependientes de la sociedad cotizada, excepto que ninguna otra parte vinculada de la sociedad cotizada tenga intereses en dichas entidades dependientes o éstas se encuentren íntegramente participadas, directa o indirectamente, por la cotizada.

En todo caso, se informará de cualquier operación intragrupo realizada con entidades establecidas en países o territorios que tengan la consideración de paraíso fiscal:

Denominación social de la entidad de su grupo	Breve descripción de la operación y otra información necesaria para su evaluación	Importe (miles de euros)
Sin datos		

D.5. Detalle de manera individualizada las operaciones significativas por su cuantía o relevantes por su materia realizadas por la sociedad o sus entidades dependientes con otras partes vinculadas que lo sean de conformidad con las Normas Internacionales de Contabilidad adoptadas por la UE, que no hayan sido informadas en los epígrafes anteriores.

Denominación social de la parte vinculada	Breve descripción de la operación y otra información necesaria para su evaluación	Importe (miles de euros)
Sin datos		

D.6. Detalle los mecanismos establecidos para detectar, determinar y resolver los posibles conflictos de intereses entre la sociedad y/o su grupo, y sus consejeros, directivos, accionistas significativos u otras partes vinculadas.

Todos los consejeros y directivos deben hacer una Declaración Previa en el momento de su nombramiento sobre estas cuestiones. Además deben actualizarla periódicamente y siempre que surja una situación potencial de conflicto.

Asimismo, el Reglamento Interno de Conducta y la Política de Gestión de Conflictos de Interés y Operaciones Vinculadas con Accionistas Significativos y Altos Cargos de Representación o Dirección regulan las obligaciones especiales en el ámbito de potenciales situaciones de conflictos de interés.

El Consejo de Administración tiene reservada la decisión sobre estas cuestiones. Existe un procedimiento especial para la adopción de acuerdos sobre materias en las que exista un potencial conflicto de interés con algún consejero. El consejero afectado debe abstenerse de asistir e intervenir en estas decisiones.

D.7. Indique si la sociedad está controlada por otra entidad en el sentido del artículo 42 del Código de Comercio, cotizada o no, y tiene, directamente o a través de sus filiales, relaciones de negocio con dicha entidad o alguna de sus filiales (distintas de las de la sociedad cotizada) o desarrolla actividades relacionadas con las de cualquiera de ellas.

- Sí
 No

E. SISTEMAS DE CONTROL Y GESTIÓN DE RIESGOS

E.1. Explique el alcance del Sistema de Control y Gestión de Riesgos financieros y no financieros de la sociedad, incluidos los de naturaleza fiscal.

El Grupo MAPFRE dispone de un Sistema de Gestión de Riesgos (SCR) basado en la gestión continua e integrada de todos y cada uno de los procesos de negocio y en la adecuación del nivel de riesgo a los objetivos estratégicos establecidos, consolidando dicha gestión por área, unidad de negocio, actividades, filiales, zonas geográficas y áreas de soporte en el ámbito corporativo.

El Sistema de Gestión de Riesgos del Grupo considera los riesgos financieros y no financieros, incluidos aquellos de carácter potencial o emergente y los riesgos de sostenibilidad. Los diferentes tipos de riesgo se agrupan en cuatro áreas o categorías:

- Riesgos de la Actividad Aseguradora: Agrupa, de forma separada para Vida y No Vida, los riesgos de suficiencia de primas, de suficiencia de provisiones técnicas y catastrófico.
- Riesgos Financieros y de Crédito: Incluye los riesgos de mercado (tipo de interés, divisa, acciones, etc.), de liquidez y de crédito.
- Riesgos Estratégicos y de Gobierno Corporativo: Incluye los riesgos de ética empresarial y de buen gobierno corporativo, de estructura organizativa, los derivados de decisiones estratégicas, reputacionales, de alianzas, fusiones y adquisiciones, derivados del entorno regulador, incluidos los fiscales y, finalmente, el de competencia.
- Riesgos Operacionales: Recoge posibles pérdidas derivadas de la inadecuación o de la disfunción de procesos internos, del personal o de los sistemas, o de eventos externos.

Dentro de los Riesgos Operacionales se encuentran, entre otros, los riesgos de fraude externo que incluye el CiberRiesgo, el riesgo tecnológico y el riesgo de incumplimiento, que incluye el riesgo de sanciones y pérdidas financieras materiales como resultado del no cumplimiento de leyes, regulaciones y normativa interna y externa, así como los riesgos de incumplimiento fiscales (riesgos de divergencias en la interpretación de normas fiscales y la determinación de precios de mercado entre entidades vinculadas).

El Sistema de Gestión de Riesgos comprende el conjunto de estrategias, procesos y procedimientos de información necesarios para identificar, medir, vigilar, gestionar y notificar de forma continua los riesgos a los que el Grupo esté o pueda estar expuesto, aplicando los principios básicos de obligado cumplimiento, entre los cuales cabe destacar la asunción de los riesgos velando por la continua aplicación del principio de gestión responsable de los recursos y los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza.

E.2. Identifique los órganos de la sociedad responsables de la elaboración y ejecución del Sistema de Control y Gestión de Riesgos financieros y no financieros, incluido el fiscal.

Los sistemas de control interno y de gestión de riesgos se integran en la estructura organizativa del Grupo de acuerdo al modelo de las tres líneas de defensa, de modo que todo el personal de la organización tiene asignadas responsabilidades para el cumplimiento de los objetivos de control y gestión de riesgos.

El Consejo de Administración es el último responsable de garantizar la eficacia de los sistemas de control interno y gestión de riesgos, tiene como competencia indelegable la determinación de las políticas y estrategias generales, 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.

La Comisión Delegada es el órgano delegado del Consejo de Administración para la alta dirección y supervisión permanente de la gestión ordinaria de la compañía y sus filiales en sus aspectos estratégicos y operativos, y actúa con todas sus facultades excepto las que son indelegables por imperativo legal o, en su caso, por previsión expresa en los Estatutos Sociales o en el Reglamento del Consejo de Administración de MAPFRE S.A.

Para el desarrollo y ejecución de los sistemas de control interno y de gestión de riesgos, financieros y no financieros, incluido el fiscal, el Consejo de Administración cuenta con el Comité de Riesgos, órgano delegado que tiene las siguientes funciones:

- Apoya y asesora al Consejo de Administración en la definición y evaluación de las políticas de riesgos del Grupo y en la determinación de la propensión al riesgo y de la estrategia de riesgos.
- Asiste al Consejo de Administración 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.

El Comité de Auditoría y Cumplimiento es el órgano delegado del Consejo de Administración que tiene asignadas las competencias de supervisar la eficacia del control interno, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos; supervisar la elaboración y presentación de la información financiera y no financiera preceptiva, establecer las oportunas relaciones con el Auditor Externo; vigilar la aplicación de normas de buen gobierno; y supervisar el cumplimiento de la normativa interna y externa, en particular, de los códigos internos de conducta y de las normas y procedimientos de prevención del blanqueo de capitales y de financiación del terrorismo.

E.3. Señale los principales riesgos, financieros y no financieros, incluidos los fiscales y en la medida que sean significativos los derivados de la corrupción (entendidos estos últimos con el alcance del Real Decreto Ley 18/2017), que pueden afectar a la consecución de los objetivos de negocio.

1. Riesgos de la Actividad Aseguradora

La organización de MAPFRE, especializada en distintos tipos de negocio, requiere la concesión de un grado de autonomía en la gestión de su negocio, particularmente la suscripción y la determinación de las tarifas, así como la indemnización o prestación de servicio en caso de siniestro.

La suficiencia de las primas y de provisiones son un elemento de especial importancia de la gestión aseguradora. Las provisiones técnicas son estimadas por los equipos actuariales de las distintas sociedades y su importe se valida por una parte independiente que no haya participado en el cálculo. La relevancia del negocio personal de daños en MAPFRE, con una gran rapidez de liquidación de siniestros, así como la escasa importancia de riesgos asegurados de largo desarrollo en el tiempo (tales como asbestos o responsabilidad profesional) son elementos mitigadores del riesgo de insuficiencia de las provisiones técnicas.

La presencia de MAPFRE en países con elevada posibilidad de ocurrencia de catástrofes (terremotos, huracanes, etc.), así como el incremento de la frecuencia e intensidad de eventos extremos derivados del cambio climático requieren un especial tratamiento de este tipo de riesgos. Las entidades expuestas disponen de análisis especializados de exposición catastrófica, generalmente realizados por expertos independientes, que estiman el alcance de las pérdidas en caso de ocurrencia de un evento catastrófico. La suscripción de los riesgos catastróficos se realiza empleando esta información y considerando el capital económico del que dispone la entidad que los suscribe. En su caso, la exposición patrimonial a este tipo de riesgos se mitiga mediante la contratación de coberturas reaseguradoras específicas.

En este respecto, es importante destacar la contribución de MAPFRE RE, que aporta a la gestión del Grupo su larga experiencia en el mercado de riesgos catastróficos, determinando anualmente la capacidad catastrófica global por territorio y estableciendo las capacidades máximas de suscripción por riesgo y evento. Además, MAPFRE RE cuenta con protecciones de programas de retrocesión de riesgos para la cobertura de desviaciones o incrementos de la siniestralidad catastrófica en los diferentes territorios.

La política de MAPFRE en relación con el riesgo reasegurador es ceder negocio a reaseguradoras de probada capacidad financiera que cumplan las condiciones de calidad crediticia dispuestas en la Política de Reaseguro del Grupo MAPFRE. Excepcionalmente se puede ceder negocio a otras reaseguradoras previo análisis interno que verifique la disposición de un nivel de solvencia equivalente a la clasificación anteriormente indicada o la entrega de garantías adecuadas.

2. Riesgos Financieros y de Crédito

MAPFRE mitiga su exposición a este tipo de riesgos mediante una política prudente de inversiones caracterizada por una elevada proporción de valores de renta fija de grado de inversión.

En la gestión de las carteras de inversión se distingue entre cuatro tipos de carteras:

- Las que buscan una inmunización estricta de las obligaciones derivadas de los contratos de seguros.
- Las carteras que cubren pólizas de unit-linked compuestas por los activos cuyo riesgo asumen los asegurados.
- Las que buscan superar la rentabilidad comprometida y obtener la mayor rentabilidad para los asegurados dentro de los parámetros de prudencia, como las carteras con participación en beneficios.
- Las carteras con gestión libre en las que se realiza una gestión activa y sólo condicionada por las normas legales y las limitaciones internas del riesgo.

En el primer caso, las carteras inmunizadas minimizan el riesgo de tipo de interés a través de técnicas de inmunización basadas en el casamiento de flujos o de duraciones.

En el segundo, las carteras que cubren las pólizas de unit-linked, están integradas por los instrumentos financieros cuyo riesgo asumen los asegurados.

En el resto se asume un cierto grado de riesgo de mercado, de acuerdo con lo expuesto a continuación:

- La variable de gestión del riesgo de tipo de interés es la duración modificada que está condicionada a los límites establecidos en el Plan de Inversiones.

- La exposición al riesgo de tipo de cambio se minimiza en el caso de los pasivos aseguradores. El Plan de Inversiones Mobiliarias e Inmobiliarias establece el límite máximo de posición neta en divisas que se pueden adoptar en la gestión de activos.

- Las inversiones en acciones están sujetas a un límite máximo de la cartera de inversiones.

- Las limitaciones de riesgo están establecidas en términos cuantitativos medidos con base en variables fácilmente observables. No obstante, también se realiza un análisis del riesgo en términos probabilísticos en función de las volatilidades y correlaciones históricas.

Respecto al riesgo de crédito, la política se basa en aplicar criterios de prudencia en base a la solvencia del emisor y buscando un elevado grado de correspondencia geográfica entre los emisores de los activos y los compromisos.

Así, se establecen límites de acuerdo al perfil de riesgo de la contraparte o del instrumento de inversión y en relación con la solvencia de la contraparte, y se dispone de un sistema de seguimiento y notificación de la exposición al riesgo de crédito.

Adicionalmente, el Comité de Security revisa las principales exposiciones frente a contrapartes aseguradoras y reaseguradoras.

[LA INFORMACIÓN DE ESTE APARTADO CONTINÚA EN EL APARTADO H.1 DE ESTE INFORME]

E.4. Identifique si la entidad cuenta con niveles de tolerancia al riesgo, incluido el fiscal.

En la Política de Apetito de Riesgo del Grupo MAPFRE, aprobada por el Consejo de Administración de MAPFRE S.A., se establece el nivel de riesgo que el Grupo está dispuesto a asumir para poder llevar a cabo sus objetivos de negocio sin desviaciones relevantes, incluso en situaciones adversas. Ese nivel, articulado en sus límites y sublímites por tipo de riesgo, configura el Apetito de Riesgo del Grupo MAPFRE. Los límites aplicables a la toma de riesgos se establecen en el "Apetito de Riesgo" del Grupo y en las políticas específicas de riesgos, en las que se detalla el proceso de evaluación de riesgos establecido, así como la métrica fijada al efecto.

El Grupo MAPFRE tiene como objetivo en su gestión de riesgos el mantenimiento de una cuantía de fondos propios admisibles a nivel consolidado que suponga un ratio de solvencia objetivo del 200% del capital de solvencia obligatorio de Solvencia II, con una tolerancia de 25 puntos porcentuales. Como objetivo secundario de gestión de riesgos se establece el mantenimiento de un nivel de capital económico a nivel consolidado para atender al cumplimiento de sus obligaciones acorde con un rating "A" o superior, o su equivalente.

El capital prospectivo requerido a las filiales aseguradoras y reaseguradoras se fija con carácter general de manera estimativa, en función de los presupuestos del ejercicio siguiente, y se revisa periódicamente a lo largo del año en función de la evolución de los riesgos.

Para las métricas que cuantifican los riesgos agregados del Grupo MAPFRE se establecen niveles de tolerancia y se realiza seguimiento de la exposición a los riesgos a través de una escala de medición basada en la distancia del nivel de riesgo de su límite máximo: i) zona verde: riesgo que se puede asumir y mantener sin restricciones; ii) zona amarilla: riesgo que ha alcanzado un nivel de exposición suficiente y que requiere medidas de vigilancia y control; y iii) zona roja: riesgo que excede la tolerancia máxima y que requiere la adopción inmediata de medidas de control y mitigación para reconducirlo por debajo de ese límite.

Los Órganos de Gobierno reciben información relativa a la cuantificación de los principales riesgos a los que está expuesto el Grupo y de los recursos de capital disponibles para hacer frente a ellos, así como información relativa al cumplimiento de los límites fijados en el Apetito de Riesgo y demás políticas específicas de riesgos.

E.5. Indique qué riesgos, financieros y no financieros, incluidos los fiscales, se han materializado durante el ejercicio.

Con relación a los riesgos de actividad aseguradora la crisis del coronavirus (COVID-19) representa el impacto más relevante en el ejercicio. La siniestralidad directamente imputable al COVID-19 en el Seguro de Vida se mantiene como la más significativa con 279 millones de euros. En 2021 el coste total acumulado por siniestros imputables a la pandemia ascendió a 460 millones de euros, de los cuales la mayor parte se concentran en Brasil (189 millones de euros) y en Latam Norte (130 millones de euros).

Por otro lado, con relación a los riesgos estratégicos cabe mencionar la ejecución el pasado 26 de marzo de 2021 de la fusión por absorción de BANKIA, S.A. por CAIXABANK, S.A., con la consiguiente disolución de aquélla y sucesión a título universal por parte de CAIXABANK. MAPFRE comunicó formalmente a CAIXABANK el ejercicio de los derechos de opción de venta con fecha de efecto 31 de marzo de 2021 y, en consecuencia, el inicio de los procedimientos contractualmente previstos a efectos de las valoraciones de los negocios determinantes del precio (120% del valor de mercado de la participación del 51% de MAPFRE VIDA en BANKIA MAPFRE VIDA) e indemnización (120% del valor del negocio asegurador No Vida, sin incluir el valor de la cartera de seguros) a percibir por la resolución de sus acuerdos de bancaseguros. El día 29 de diciembre MAPFRE y CAIXABANK formalizaron la resolución de dichos acuerdos.

Este acuerdo ha supuesto para MAPFRE el cobro de 570,8 millones de euros y un resultado extraordinario de 167 millones de euros. Destacar que en relación con la valoración realizada para esta operación, MAPFRE ha manifestado su disconformidad con el valor atribuido al negocio de BANKIA VIDA, dado que era una compañía que registraba beneficios y distribuía dividendos de forma estable y recurrente todos los años, y con la que se tenía un acuerdo de exclusividad a perpetuidad para la distribución de seguros de Vida a través de la antigua red de oficinas de BANKIA. En consecuencia, MAPFRE ejercerá acciones legales en defensa de sus legítimos intereses en relación con la valoración del negocio de Vida.

E.6. Explique los planes de respuesta y supervisión para los principales riesgos de la entidad, incluidos los fiscales, así como los procedimientos seguidos por la compañía para asegurar que el consejo de administración da respuesta a los nuevos desafíos que se presentan.

La integración de los sistemas de control interno y de gestión de riesgos en la estructura organizativa se realiza bajo el modelo de tres líneas de defensa, asignando responsabilidades respecto del cumplimiento de los objetivos del control interno y gestión de riesgos de acuerdo a dicho modelo:

1) 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.

2) Una segunda línea de defensa integrada por las funciones clave de gestión de riesgos, actuarial y cumplimiento y otras funciones de aseguramiento, quienes aseguran el funcionamiento de los sistemas de control interno y de gestión de riesgos.

3) Una tercera línea de defensa constituida por Auditoría Interna, que realiza la evaluación independiente de la adecuación, suficiencia y eficacia de los sistemas de control interno y de gestión de riesgos, comunicando las eventuales deficiencias de forma oportuna a las partes responsables de aplicar las medidas correctivas, incluyendo los altos cargos de dirección y órganos de gobierno según corresponda.

Para garantizar el control y gestión eficaz de los riesgos, MAPFRE cuenta con una política escrita en materia de Control Interno y ha desarrollado un conjunto de políticas de gestión de riesgos en las que (i) se identifican los distintos tipos de riesgo a los que se enfrenta y (ii) se establece el apetito de riesgo considerado aceptable, las medidas previstas para mitigar el impacto de los riesgos identificados y los sistemas de información y control interno a utilizar en relación con los mismos.

Las Direcciones de Riesgos de las entidades coordinan el conjunto de estrategias, procesos y procedimientos necesarios para identificar, medir, vigilar, gestionar y notificar de forma continua los riesgos a los que a los que la entidad esté o pueda estar expuesta, así como sus interdependencias.

El Área Corporativa de Secretaría General y Asuntos Legales ofrece a los Órganos de Gobierno y a las distintas Áreas Corporativas y Unidades de Negocio el asesoramiento jurídico, fiscal y de gobierno corporativo; y defiende activamente el interés del Grupo en dichas materias, tanto en los procesos de aplicación de la normativa vigente como en los de elaboración y tramitación de nuevas disposiciones. Asimismo, a través de la Dirección Corporativa de Asesoría Fiscal, esta área corporativa dispone de la información relativa a los riesgos fiscales detectados en cada país.

En todo caso, las acciones a adoptar ante los riesgos identificados son decididas por el Consejo de Administración que 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 de riesgo establecidos.
- Pueda poner en peligro el cumplimiento de los requerimientos de solvencia o la continuidad de funcionamiento del Grupo.

La Dirección Corporativa de Riesgos asiste y asesora a los Órganos de Gobierno, Presidencia Ejecutiva y Alta Dirección del Grupo en el marco de sus competencias e informa a los Órganos de Gobierno acerca del nivel de exposición a los distintos riesgos, tomando en cuenta sus interdependencias, y del cumplimiento de los límites establecidos.

Lo anterior incluye la evaluación interna de riesgos y solvencia del Grupo, así como los informes que soliciten los Órganos de Gobierno sobre determinadas áreas de riesgo.

De forma complementaria, el Grupo promueve diferentes procedimientos de identificación y evaluación de riesgos y controles que involucran a las principales áreas y departamentos, mostrando una visión comprensiva y completa de todos los riesgos inherentes al negocio e identificando aquellos riesgos a los que se puede enfrentar la entidad a lo largo del periodo contemplado en su plan de negocio.

Asimismo, las entidades del Grupo promueven la elaboración y reporte a los respectivos Órganos de Gobierno de los informes periódicos de seguimiento de los riesgos operacionales, que incluye entre otros, los informes de control de riesgos e informes periódicos de seguimiento de incidentes y eventos de riesgo operacional.

A nivel operativo el Grupo MAPFRE dispone, además, de las siguientes actuaciones clave:

- El Modelo Corporativo de Continuidad de Negocio desarrollado por la Dirección Corporativa de Seguridad cuyo objetivo es posibilitar la respuesta oportuna y eficaz ante la materialización de un incidente de alto impacto, de forma que minimice el daño producido. El modelo se concreta en planes de contingencia que comprenden para cada proceso las estrategias de recuperación de acuerdo a su criticidad y en función de los elementos no disponibles (personas, edificios, tecnología y proveedores).

- El Plan Corporativo de Lucha Contra el Fraude, también coordinado por la Dirección Corporativa de Seguridad, que establece la respuesta y líneas de actuación del Grupo en la lucha contra el fraude en todos sus aspectos (prevención, detección, investigación y persecución), así como las medidas para minimizar sus efectos de la forma más eficaz posible.

F. SISTEMAS INTERNOS DE CONTROL Y GESTIÓN DE RIESGOS EN RELACIÓN CON EL PROCESO DE EMISIÓN DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA (SCIIF)

Describa los mecanismos que componen los sistemas de control y gestión de riesgos en relación con el proceso de emisión de información financiera (SCIIF) de su entidad.

F.1. Entorno de control de la entidad.

Informe, señalando sus principales características de, al menos:

F.1.1 Qué órganos y/o funciones son los responsables de: (i) la existencia y mantenimiento de un adecuado y efectivo SCIIF; (ii) su implantación; y (iii) su supervisión.

El Sistema de Control Interno de MAPFRE es un conjunto de procesos, continuos en el tiempo, cuyo responsable último es el Consejo de Administración de MAPFRE S.A., que se apoya en el Comité Ejecutivo y en los equipos directivos de las distintas unidades, sociedades, áreas corporativas y otros departamentos, para la implantación, actualización y monitorización de las tareas y procesos en relación con el cumplimiento de los objetivos del Sistema de Control Interno. Para su desarrollo en la organización el Sistema de Control Interno de MAPFRE se basa en el modelo de tres líneas de defensa. Todo ello recogido en la Política de Control Interno del Grupo, que forma parte de las Políticas de Solvencia II del Grupo MAPFRE, cuya última actualización ha sido aprobada por el Consejo de Administración del 20 de diciembre de 2021.

El Reglamento del Consejo de Administración, modificado por última vez el 21 de diciembre de 2020, incluye las funciones y competencias del Consejo de Administración, de la Comisión Delegada y de otros Comités Delegados (Comité de Auditoría y Cumplimiento, Comité de Nombramientos y Retribuciones y Comité de Riesgos).

El Consejo de Administración delega la gestión ordinaria en la Comisión Delegada y en la Alta Dirección, y se reserva la aprobación de las políticas de control y gestión de riesgos, y la aprobación tanto del seguimiento periódico de los sistemas internos de información y control como la información financiera, no financiera y corporativa que debe hacer pública por su condición de entidad cotizada.

El Comité Ejecutivo es el 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.

El Comité de Auditoría y Cumplimiento, en su calidad de Órgano Delegado del Consejo de Administración, tiene asignadas las competencias de supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera preceptiva y presentar recomendaciones o propuestas al Consejo de Administración dirigidas a salvaguardar su integridad. Este Comité también informa, con carácter previo, al Consejo de Administración sobre la información financiera que la Sociedad debe hacer pública periódicamente.

Asimismo, el Comité de Auditoría y Cumplimiento tiene asignadas las competencias de supervisar la eficacia del control interno, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos, así como tratar con el Auditor Externo las debilidades significativas del sistema de control interno detectadas en el desarrollo de la auditoría, todo ello sin quebrantar su independencia.

En la "Política de Auditoría Interna del Grupo MAPFRE", que forma parte de las Políticas de Solvencia II del Grupo MAPFRE, cuya última actualización ha sido aprobada por el Consejo de Administración de MAPFRE S.A. el 20 de diciembre de 2021, y en el "Estatuto de Auditoría Interna", actualizado y aprobado por el Comité de Auditoría y Cumplimiento el 29 de octubre de 2020, se incluyen las principales actividades de supervisión del Sistema de Control Interno, que realiza el Comité de Auditoría y Cumplimiento a través del Área Corporativa de Auditoría Interna que se reflejan en el apartado F.5.1 del presente documento.

F.1.2 Si existen, especialmente en lo relativo al proceso de elaboración de la información financiera, los siguientes elementos:

- **Departamentos y/o mecanismos encargados: (i) del diseño y revisión de la estructura organizativa; (ii) de definir claramente las líneas de responsabilidad y autoridad, con una adecuada distribución de tareas y funciones; y (iii) de que existan procedimientos suficientes para su correcta difusión en la entidad:**

La norma relativa a los Principios Institucionales, Empresariales y Organizativos del Grupo MAPFRE, aprobada por el Consejo de Administración de MAPFRE S.A. en su reunión del 24 de junio de 2015 y modificada el 7 de febrero de 2017, con fecha de efecto del 10 de marzo de 2017, constituye el marco mínimo de obligado cumplimiento para todas las entidades que integran MAPFRE y sus respectivos órganos de gobierno.

El Consejo de Administración revisa y autoriza la estructura organizativa del Grupo, y aprueba las líneas de responsabilidad y autoridad en función de la estructura organizativa definida. En el ejercicio 2021 se ha aprobado un nuevo Organigrama Directivo en el Consejo de Administración de 28 de octubre de 2021, cuyos cambios tienen efecto desde el 1 de enero de 2022.

La distribución de funciones y definición de ámbitos de actividad/autoridad y de niveles jerárquicos se realiza conforme al Manual de Estructura Organizativa aprobado por el Área Corporativa de Personas y Organización.

La concordancia entre la organización de puestos y la estructura es necesaria, ya que relaciona las funciones, roles y responsabilidades entre sí para el adecuado desarrollo del negocio.

Respecto a las políticas y normas contables aplicables al Grupo, éstas son establecidas por el Área Corporativa de Finanzas y Medios que es la responsable de la coordinación entre las distintas Unidades de Negocio y Áreas Corporativas en lo relativo al proceso de elaboración de la información financiera consolidada.

- **Código de conducta, órgano de aprobación, grado de difusión e instrucción, principios y valores incluidos (indicando si hay menciones específicas al registro de operaciones y elaboración de información financiera), órgano encargado de analizar incumplimientos y de proponer acciones correctoras y sanciones:**

El Código Ético y de Conducta fue aprobado el 25 de julio de 2019 por el Consejo de Administración, sustituyó al anteriormente aprobado en el año 2017.

El mismo tiene por objeto reflejar los valores corporativos y los principios básicos que deben guiar la actuación de MAPFRE y de las personas que la integran.

Durante el año 2020 se trabajó en la actualización del curso online sobre el Código Ético y de Conducta para adecuarlo al nuevo Código aprobado en 2019. En el año 2021 este contenido ha quedado disponible en la plataforma de formación de la Universidad Corporativa MAPFRE, en 6 idiomas (Español, Inglés, Portugués, Italiano, Alemán y Turco). Este programa es de obligado conocimiento para todos los empleados de MAPFRE a nivel global. El curso en todos los idiomas está incluido en el catálogo de autoaprendizaje, abierto a todos los empleados del mundo. Adicionalmente las áreas de formación de todos los países refuerzan su realización.

Durante el año 2021, 20297 empleados han finalizado este contenido. Además, durante este año 2021, también se han realizado impactos formativos "quick learnings", a través de la app Personas MAPFRE, relativos a dicho Código.

El Código establece principios concretos de obligatorio cumplimiento para todos los empleados, aplicables al tratamiento de la información financiera del Grupo para preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la misma de acuerdo con la normativa de seguridad de la información de MAPFRE. Asimismo, establece la responsabilidad para todos los empleados de que la información que se facilite sea precisa, clara y veraz.

Para garantizar la aplicación del Código, así como la supervisión y el control de su cumplimiento, se dispone de un Comité de Ética como órgano encargado de velar por su cumplimiento y analizar y resolver las denuncias que por su incumplimiento se presenten. El Código también establece diferentes vías de comunicación para consultas y denuncias éticas, tanto para empleados, directivos y miembros de órganos de administración de las entidades del Grupo, como para proveedores, contratistas y demás personas que mantengan relaciones profesionales con MAPFRE. Las denuncias y consultas se reciben directamente por el secretario del Comité de Ética, garantizando su confidencialidad y se prevé la posibilidad de efectuar denuncias de forma anónima.

Las consultas y denuncias al Comité de Ética pueden comunicarse por correo postal, por correo electrónico o a través del Canal de Consultas y Denuncias con acceso directo a través del portal interno del Grupo y de la página web corporativa de MAPFRE (www.mapfre.com). Su régimen de funcionamiento está incluido en el propio Código Ético y de Conducta.

Anualmente el Comité de Ética informa, en su caso, al Comité de Auditoría y Cumplimiento de la actividad realizada en el ejercicio.

- **Canal de denuncias, que permita la comunicación a la comisión de auditoría de irregularidades de naturaleza financiera y contable, en adición a eventuales incumplimientos del código de conducta y actividades irregulares en la organización, informando, en su caso, si éste es de naturaleza confidencial y si permite realizar comunicaciones anónimas respetando los derechos del denunciante y del denunciado.**

Además del Canal de Consultas y Denuncias al Comité de Ética reflejado en el apartado anterior, existe el Canal de Denuncias Financieras y Contables, que permite a los empleados del Grupo MAPFRE y a otras personas relacionadas con la compañía, tales como consejeros, accionistas, proveedores, contratistas o subcontratistas comunicar al Comité de Auditoría y Cumplimiento, de forma confidencial y, opcionalmente, de forma anónima, las irregularidades de naturaleza financiera y contable de potencial trascendencia que adviertan en el seno de la sociedad o de su Grupo. Para canalizar las denuncias, se ha habilitado un buzón electrónico accesible tanto desde www.mapfre.com/CDF, y alternativamente, a través de correspondencia escrita a una dirección predeterminada.

Las normas de funcionamiento del Canal de Denuncias Financieras y Contables del Grupo MAPFRE fueron actualizadas y aprobadas por el Comité de Auditoría y Cumplimiento en su reunión celebrada el 17 de diciembre de 2020. Estas normas se encuentran publicadas tanto en la intranet o portal interno del Grupo MAPFRE, como en www.mapfre.com/CDF.

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.

En aquellos casos de denuncias relativas a filiales del Grupo que obligatoriamente disponen de un canal de denuncias propio, el Comité de Auditoría y Cumplimiento y el órgano competente de la filial actúan coordinadamente en la tramitación y resolución de las denuncias recibidas.

Las partes intervinientes en el Canal cuentan con controles de acceso restringido a la información, y la confidencialidad de la identidad del denunciante queda garantizada mediante la recogida de los datos de carácter personal facilitados según los requisitos marcados por la legislación vigente en materia de protección de datos.

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.

- **Programas de formación y actualización periódica para el personal involucrado en la preparación y revisión de la información financiera, así como en la evaluación del SCIIF, que cubran al menos, normas contables, auditoría, control interno y gestión de riesgos:**

MAPFRE cuenta con una Universidad Corporativa y un Modelo Global de Aprendizaje, implantados a nivel global. Todas las acciones formativas diseñadas y desplegadas, están asociadas a objetivos del mapa estratégico del Grupo.

MAPFRE se ha marcado una meta para que en 2021 el 80% del esfuerzo formativo a nivel mundial fuera con contenidos y programas de carácter técnico y comercial. En este ámbito de conocimiento técnico se encuentra la formación financiera, que se canaliza a través de la Escuela de Finanzas, cuyo objetivo es proporcionar a todos los profesionales de todas las áreas de finanzas de MAPFRE conocimientos en materia de gestión de riesgos, control de gestión y contabilidad, para ser más competitivos dentro de esta función.

Durante el año 2021 se han desarrollado en España diferentes programas de formación en materia de finanzas, riesgos y control interno que han supuesto un total de 23.383 horas de formación para 18.317 asistencias.

A continuación, detallamos información de las acciones de formación más relevantes en este ámbito:

Asesoramiento financiero a clientes: legalmente se exige una certificación financiera a los representantes con funciones de asesoramiento a clientes en materia de inversión. Esta formación confiere un gran valor añadido a nuestra red comercial, dotándola de conocimientos actualizados, muy completos y prácticos, que ayudarán en las gestiones de venta relacionadas con ahorro e inversiones. El programa de estudios es de 280 horas y el título obtenido permite ejercer Asesoramiento Financiero a clientes según norma MiFID II y la CNMV. Con MAPFRE ESPAÑA colaboran dos instituciones financieras diferentes, como exige la CNMV: para empleados, el proveedor de formación es la Fundación de Estudios Financieros (FEF) y el certificador es el Instituto Español de Analistas Financieros (IEAF), que es quien examina y, por tanto, emite certificación oficial; para representantes autónomos, el proveedor de formación es Santander Financial Institute (SANFI), que es quien examina y emite certificación oficial. Al cierre de 2021, tenemos certificados a 659 empleados y 1.128 representantes autónomos del total de personas habilitadas para la distribución según consta en MAPFRE Inversión Sociedad de Valores.

Además, a nivel global, dado que MAPFRE está haciendo una clara apuesta por la sostenibilidad, y por reforzar el conocimiento técnico de nuestros empleados, siendo la función financiera uno de los pilares de nuestra gestión, desde el Área Corporativa de Inversiones, junto con el Área Corporativa de Personas y Organización, se ha lanzado el programa de formación y certificación CESGA®, impartido por la Fundación de Estudios Financieros (FEF). El objetivo de este programa es trasladar a los equipos de inversiones a nivel global, así como a determinados empleados de los equipos de Auditoría, Finanzas y Sostenibilidad, los conocimientos necesarios para que puedan realizar de manera independiente evaluaciones y decisiones de inversión en las que apliquen criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo. Actualmente 38 empleados están cursando esta certificación a nivel global. A nivel país, en España, ya se certificaron 32 empleados en la edición 2020-2021.

Adicionalmente cabe mencionar el programa online de Control Interno disponible en los tres idiomas corporativos, que fue renovado durante el año 2019. Por su naturaleza el control interno involucra a todas las personas, con independencia del puesto que ocupen en la organización. Por ello en este curso se ofrece a todos los empleados de MAPFRE la información básica sobre los objetivos y los principios en los que se apoya el marco común de actuación del Sistema de Control Interno, los órganos de gobierno responsables de su buen funcionamiento y de su supervisión, así como ejemplos prácticos de cómo se desarrollan el conjunto de actuaciones de control interno en la organización a través del modelo de tres líneas de defensa. A 31 de diciembre de 2021, 18.431 empleados han finalizado dicho programa a nivel GLOBAL desde el lanzamiento del curso actualizado en 2019.

MAPFRE cuenta además con un curso e-learning sobre la Función de Cumplimiento Normativo, cuyo objetivo es dar a conocer esta función, objetivos y responsabilidades, así como la importancia que adquiere la implantación del mismo en las organizaciones para minimizar el riesgo de incumplimiento legal y regulatorio al que están expuestas. Al cierre de 2021, 1.428 empleados han realizado este programa desde su lanzamiento en 2015.

En 2017 se desarrolló un programa online sobre la normativa de Solvencia II, dirigido a todos los empleados del mundo que desarrollan su función en las Áreas de Riesgos, Financiera, Actuarial, Cumplimiento y Auditoría, de una duración de 45 minutos. Dicho programa está disponible en español e inglés. A cierre de 2021, 1.295 empleados han realizado este programa desde que se lanzó en 2017.

En el año 2021, se han desarrollado acciones formativas en el ámbito de administración, y se han puesto a disposición de los empleados de las áreas de administración en autoaprendizaje nuevos recursos formativos correspondientes a este itinerario de contabilidad básica. Asimismo, han tenido lugar varias sesiones webinar sobre el uso de la herramienta financiera "SAP", que ha migrado al nuevo sistema S/4 HANA FI. Se han desarrollado también dos acciones formativas en materia de análisis financiero y control de gestión, en colaboración con CUNEF Universidad. El Programa de Análisis financiero en entidades aseguradas ha sido cursado por 34 empleados, y el Programa de Control de Gestión en entidades aseguradoras por otros 34 empleados.

Todas estas acciones han ido dirigidas a los empleados de la función de administración y finanzas de las entidades con sede en España.

También en el año 2021 se han desarrollado varias acciones formativas en formato virtual en el ámbito de auditoría interna a nivel global: Programa de Posicionamiento Tecnológico, en el que participaron 57 empleados de 15 países; Programa en aprendizaje herramienta ACL, en el que participaron 30 Empleados de 12 países; Programa de auditores TI en el que participaron 29 empleados de 9 países; y Programa global de auditoría, en formato bilingüe en español e inglés, para todos los auditores del mundo, en el que participaron 172 empleados. Adicionalmente a estos programas, los auditores internos también han recibido formación en otras materias de relevancia, como la NIIF 17.

F.2. Evaluación de riesgos de la información financiera.

Informe, al menos, de:

F.2.1 Cuáles son las principales características del proceso de identificación de riesgos, incluyendo los de error o fraude, en cuanto a:

- Si el proceso existe y está documentado:

La política de Gestión de Riesgos, capítulo 5 del documento Políticas de Solvencia II del Grupo MAPFRE, cuya última actualización ha sido aprobada por el Consejo de Administración el 20 de diciembre de 2021, establece las pautas generales, los principios básicos y el marco general de actuación en materia de gestión de riesgos que aseguran una aplicación coherente en el Grupo. Cumpliendo con el principio de obligado cumplimiento, las entidades cuentan con políticas escritas específicas para la identificación, medición, control y notificación de los principales riesgos abarcados por el Sistema de Gestión de Riesgos (en adelante SGR).

La primera línea de defensa, constituida por los empleados, la dirección y las áreas operativas de negocio y de soporte responsables de las actividades, asumen y gestionan los riesgos y controles de cada entidad del Grupo, responsabilizándose de que los riesgos no excedan de los límites establecidos en la Política de Apetito de Riesgo y en las políticas específicas de riesgos recogidas en el documento Políticas de Solvencia II.

A su vez, según se establece en la Política de Riesgo Operacional, capítulo 22 del documento Políticas de Solvencia II, la primera línea de defensa está obligada a informar a las Direcciones de Riesgos de las entidades sobre los eventos o incidentes de riesgo operacional que consideran, entre otros, los eventos de error en la ejecución de los procesos y los de fraude interno o externo.

Para el control de los riesgos el Grupo cuenta con un modelo de Control de Riesgos basado en un 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. A tal efecto, para llevar a cabo la identificación se definen factores de riesgos para cada uno de los procesos que el Grupo ha considerado como claves, incluyéndose siempre uno relativo al registro y contabilización de las operaciones con impacto económico o contable.

Estos factores de riesgo se encuentran asociados a magnitudes significativas de los principales epígrafes de los estados financieros. En este proceso de identificación de las magnitudes significativas se han considerado factores cuantitativos y cualitativos (complejidad de las operaciones, riesgo de fraude y otros).

Dichos factores de riesgo son evaluados por las áreas y departamentos de las entidades durante el desarrollo de la monitorización de indicadores de riesgos y controles, procedimiento del modelo de Control de Riesgos que, entre otros aspectos, permiten: i) la identificación de riesgos a través de cuestionarios específicos de controles y riesgos, ii) el conocimiento de los factores de riesgos que han resultado relevantes y iii) la adopción de medidas correctoras en aquellos casos en que sea necesario.

La descripción con más detalle del SGR se incluye en el apartado E. Sistemas de Control y Gestión de Riesgos del presente Informe de Gobierno Corporativo.

- Si el proceso cubre la totalidad de objetivos de la información financiera, (existencia y ocurrencia; integridad; valoración; presentación, desglose y comparabilidad; y derechos y obligaciones), si se actualiza y con qué frecuencia:

Los objetivos de la información financiera (existencia y ocurrencia; integridad; valoración; presentación, desglose y comparabilidad; y derechos y obligaciones) se materializa a través del proceso de elaboración del cuestionario trimestral de controles internos sobre la información financiera.

Este procedimiento tiene como objetivos identificar y verificar que se ejecutan controles durante el proceso de elaboración de la información financiera, dejar evidencia documental de los controles llevados a cabo por la entidad en los procesos de Tesorería e Inversiones, Consolidación, Contabilidad e Impuestos, así como del resultado de su aplicación, y actuar como canal de comunicación interno para compartir la información relevante relativa a la emisión de la información financiera. El procedimiento contempla la evaluación de controles clave identificados en cada uno de los procesos mencionados, entendiendo como tal aquellos que mitigan, de forma adecuada y con la anticipación necesaria, la existencia de fraudes o errores que pudieran tener un impacto material en la información financiera.

La Subdirección de Control Interno Contable se encarga de revisar y actualizar periódicamente el procedimiento SCIF, así como el cuestionario establecido para garantizar la fiabilidad de la información financiera, el cual ha sido actualizado durante el segundo trimestre de 2021.

- **La existencia de un proceso de identificación del perímetro de consolidación, teniendo en cuenta, entre otros aspectos, la posible existencia de estructuras societarias complejas, entidades instrumentales o de propósito especial:**

El Manual de Consolidación de MAPFRE elaborado por el Área Corporativa de Finanzas y Medios describe el proceso de identificación del perímetro de consolidación, que recoge todas las sociedades del Grupo y es actualizado mensualmente.

El Responsable de Consolidación de cada Subgrupo recibe de la Subdirección de Consolidación el detalle de las sociedades incluidas en el perímetro de consolidación con los porcentajes de participación directa e indirecta y el método de consolidación que aplica. Cualquier modificación sobre la información entregada se comunica a la Subdirección de Consolidación, y ésta decide sobre su modificación una vez analizados los motivos expuestos.

La estructura funcional y tareas asignadas a los responsables de dicho proceso se encuentran reflejadas en el propio Manual de Consolidación.

- **Si el proceso tiene en cuenta los efectos de otras tipologías de riesgos (operativos, tecnológicos, financieros, legales, fiscales, reputacionales, medioambientales, etc.) en la medida que afecten a los estados financieros:**

El control de riesgos tiene en cuenta las tipologías de riesgo operativos, tecnológicos, financieros, legales, reputacionales y medioambientales, así como los riesgos propios de la actividad aseguradora y reaseguradora. En dicho proceso cada factor de riesgo está vinculado, en su caso, al epígrafe de los estados financieros que se vería impactado en caso de que el potencial riesgo se materializase, siendo los principales epígrafes: primas, provisiones, rendimientos financieros, gastos de adquisición, gastos de administración y gastos de prestaciones.

El control de los riesgos se promueve en el Grupo, tanto en España como en el exterior, a través de la aplicación informática Riskm@p, desarrollada internamente en MAPFRE, que permite la elaboración de los Mapas de Riesgos asociados a los procesos más relevantes de las entidades, en los que se analizan la importancia y probabilidad de ocurrencia de los diversos riesgos.

- **Qué órgano de gobierno de la entidad supervisa el proceso:**

El Comité de Auditoría y Cumplimiento tiene asignada, entre otras, la competencia de supervisar la eficacia del control interno de la Sociedad y los sistemas de control y gestión de riesgos financieros y no financieros, labor que se realiza de forma continuada a lo largo del año a través de los trabajos realizados por Auditoría Interna.

Respecto al informe del SCIF, elaborado por la Dirección Financiera, la Auditoría Externa revisa y analiza el contenido del mismo emitiendo su propio informe sobre la consistencia o incidencias de la información que le pudieran afectar.

El informe del SCIF, junto con el informe elaborado por la Auditoría Externa, es supervisado por el Comité de Auditoría y Cumplimiento con carácter previo a su aprobación por el Consejo de Administración.

F.3. Actividades de control.

Informe, señalando sus principales características, si dispone al menos de:

F.3.1 Procedimientos de revisión y autorización de la información financiera y la descripción del SCIF, a publicar en los mercados de valores, indicando sus responsables, así como de documentación descriptiva de los flujos de actividades y controles (incluyendo los relativos a riesgo de fraude) de los distintos tipos de transacciones que puedan afectar de modo material a los estados financieros, incluyendo el procedimiento de cierre contable y la revisión específica de los juicios, estimaciones, valoraciones y proyecciones relevantes

Los informes financieros relativos a las cuentas anuales, e información semestral y trimestral elaborados por el Área Corporativa de Finanzas y Medios, son presentados al Comité de Auditoría y Cumplimiento, y posteriormente se presentan al Consejo de Administración.

La Subdirección de Procedimientos y Supervisión, dependiente del Área Corporativa de Finanzas y Medios, solicita a los responsables de la información financiera de las principales entidades del Grupo la firma de la "Carta de Manifestaciones" interna, que garantiza que la información financiera reportada para efectos de elaboración de la información semestral resumida y las cuentas consolidadas anuales del Grupo MAPFRE, han sido preparadas de acuerdo con la normativa contable recogida en el Manual de Consolidación del Grupo MAPFRE.

El calendario de cierre elaborado por la Subdirección de Procedimientos y Supervisión detalla las principales actividades del proceso de consolidación y elaboración de las cuentas anuales y semestrales, y sus controles marcando las fechas límite de cumplimiento.

Las diferentes entidades del Grupo reportan, a través de los responsables asignados, la información financiera que el Área Corporativa de Finanzas y Medios consolida para elaborar los informes. En el proceso de consolidación existen controles que permiten detectar errores que pueden afectar de modo material a los estados financieros.

Por otro lado, el Comité de Auditoría y Cumplimiento verifica la siguiente información:

- El informe de gestión y cuentas anuales individuales y consolidadas de MAPFRE S.A. y sus sociedades dependientes.
- El informe de la revisión limitada sobre los estados financieros intermedios resumidos consolidados de MAPFRE S.A. correspondientes al período intermedio finalizado a 30 de junio de cada ejercicio.
- El Informe Integrado, documento que sigue las directrices y recomendaciones del Marco Internacional de Reporting Integrado.
- Informe sobre la Situación Financiera y de Solvencia del Grupo MAPFRE y de las filiales que desarrollan actividad aseguradora y reaseguradora con domicilio en España.
- La información que trimestralmente MAPFRE S.A. remite a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV).

Asimismo, en el Comité de Auditoría y Cumplimiento, se presenta la siguiente información:

- Los informes de valoración del sistema de control interno de las entidades aseguradoras y reaseguradoras españolas del Grupo MAPFRE, elaborados por el Área Corporativa de Auditoría Interna.
- Los Informes sobre la Situación Financiera y de Solvencia (SFCR) de las distintas aseguradoras y reaseguradoras españolas del Grupo MAPFRE.
- El Informe de Evaluación Interna de Riesgos y Solvencia (ORSA), el Informe sobre la Situación Financiera y de Solvencia (SFCR), el Informe Periódico de Supervisión (RSR) y la Información Cuantitativa Anual (QRT's), relativos todos ellos al Grupo MAPFRE.

La Subdirección de Control Interno Contable (Área Corporativa de Finanzas y Medios) se encarga de promover la cumplimentación trimestral del cuestionario de controles internos sobre la información financiera en las distintas entidades del Grupo; de revisar la calidad de la información reportada y supervisar la descripción de las evidencias documentales de las actividades y controles ejecutados respecto a los principales procesos de emisión de la información financiera descritos en el apartado F.2. del presente informe; así como de evaluar los indicadores de cobertura de control, tanto de la totalidad de los controles como de los controles clave definidos, de acuerdo con las magnitudes definidas en el procedimiento SCIF.

La documentación descriptiva de los flujos de actividades y controles se realiza a través del proceso de control de riesgos, que promueve la Subdirección de Riesgo Operacional y Control Interno, integrada en la Dirección Corporativa de Riesgos. 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, incluyendo los relativos a riesgos de fraude y del proceso de cierre contable. 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.

Respecto a los juicios y estimaciones, el Consejo de Administración los realiza basándose en hipótesis sobre el futuro y sobre incertidumbres que se refieren principalmente a las provisiones técnicas; las pérdidas por deterioro de determinados activos; el cálculo de provisiones para riesgos y gastos; el cálculo actuarial de los pasivos y compromisos por retribuciones post-empleo; la vida útil de los activos intangibles y de los elementos del inmovilizado material; el valor razonable de determinados activos no cotizados; y el valor razonable de activos y pasivos derivados de contratos de arrendamiento.

Las estimaciones e hipótesis utilizadas se recogen en las instrucciones de cierre contable, son revisadas de forma periódica, y están basadas en la experiencia histórica y en otros factores que hayan podido considerarse más razonables en cada momento. Si como consecuencia de la revisión se producen cambios de estimación en un periodo determinado, su efecto se aplica en ese periodo, y, en su caso, en los sucesivos.

F.3.2 Políticas y procedimientos de control interno sobre los sistemas de información (entre otras, sobre seguridad de acceso, control de cambios, operación de los mismos, continuidad operativa y segregación de funciones) que soporten los procesos relevantes de la entidad en relación a la elaboración y publicación de la información financiera.

La Dirección Corporativa de Seguridad (DCS), se encuadra organizativamente en el Área Corporativa de Soporte a Negocio, que dirige el Consejero-Director General de Soporte a Negocio, cambios que fueron aprobados por el Consejo de Administración de MAPFRE S.A. de 18 de junio de 2018. La DCS actúa directamente sobre la normativa relacionada con la seguridad de la información, teniendo un enfoque integral y global de actuación.

En particular, las medidas establecidas se concretan en un Sistema Documental de Seguridad de la Información (SDSI) o Cuerpo Normativo de Seguridad de la Información (CNSI), que deriva del Plan Director de Seguridad y Medio Ambiente y de la Política Corporativa de Seguridad y Privacidad, documentos ambos cuya última actualización fue aprobada por el Consejo de Administración de MAPFRE S.A., en su sesión celebrada el 13 de diciembre de 2018. En esta versión, se adaptaron estos documentos a las nuevas exigencias regulatorias, fundamentalmente en lo que se refiere al Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), y a la creación del Comité de Privacidad y Protección de Datos como órgano delegado del Comité de Seguridad y Medio Ambiente, y como órgano de apoyo del Comité de Crisis y Continuidad de Negocio.

Estos controles y procedimientos de seguridad establecidos sobre los sistemas de información, pueden clasificarse en: preventivos, detectivos y reactivos, y se traducen en la elaboración y divulgación de normas mediante un plan permanente de formación y concienciación, el establecimiento de la seguridad desde el diseño de cualquier nuevo sistema, red o aplicación, la monitorización permanente de redes y sistemas, la revisión sistemática de las medidas y controles implantados, y el desarrollo y entrenamiento de la capacidad de respuesta frente a los eventuales incidentes de seguridad que puedan llegar a producirse.

De este modo, en el Cuerpo Normativo de Seguridad de la Información (CNSI) se establecen, entre otros aspectos: el mantenimiento de un control de los sistemas de información mediante procedimientos de inventariado que permitan identificar los recursos y la información contenida en los mismos; la verificación de la identidad de los usuarios que los usan; y la utilización de un sistema de roles y gestión de contraseñas, que aplican los criterios de robustez y principio de segregación de funciones indicados en el propio cuerpo normativo.

Asimismo, MAPFRE proporciona Formación y Concienciación continua a sus empleados en esta materia, entre otras, mediante un curso e-learning de Seguridad, desarrollado e integrado en los modelos de formación corporativos, cuya finalidad es concienciar y formar a sus empleados en esta materia, alertando de los riesgos, promoviendo buenas prácticas y haciéndoles conscientes de sus cometidos y responsabilidades en esta materia, y la importancia que su comportamiento tiene para la organización.

A su vez, para posibilitar el desarrollo de las responsabilidades y compromisos establecidos en el CNSI, se dispone de un Centro de Control General (habilitado como CERT -Computer Emergency Response Team- y perteneciente a la red internacional FIRST-Forum of Incident Response and Security Teams-) que monitoriza la actividad en las redes y en los Sistemas de Información del Grupo y es el órgano encargado de responder ante los eventuales incidentes de seguridad que pudieran producirse. Este órgano cuenta con certificaciones emitidas por AENOR con respecto al cumplimiento de las normas ISO 9001 (Calidad), ISO 27001 (Seguridad de la Información) e ISO 22301 (Continuidad de Negocio).

Asimismo, la Dirección Corporativa de Seguridad actualiza anualmente el Plan de revisiones de seguridad, de carácter sistemático y global, encaminado a verificar los controles de seguridad implantados y el descubrimiento de vulnerabilidades en los sistemas de información.

La Política Corporativa de Seguridad y Privacidad y las normas y estándares del Cuerpo Normativo de Seguridad de la Información se encuentran publicados en la Intranet Global a fin de facilitar a todos los empleados el acceso a las mismas.

Además, el Grupo cuenta con un Modelo Corporativo de Continuidad de Negocio compuesto por una Política, un Marco de Gobierno y una Metodología de Continuidad del Negocio, que definen el marco y las acciones necesarias para, a través de los correspondientes Planes de Continuidad de Negocio, que son probados periódicamente, garantizar el correcto funcionamiento de la operativa ante la materialización de un incidente de alto impacto, de forma que se reduzca al mínimo el daño producido.

El Área Corporativa de Auditoría Interna verifica cada dos años el adecuado funcionamiento del Sistema de Control Interno de los principales Sistemas Informáticos cuyo alcance son los controles generales de tecnología de la información (TI), el entorno de control de TI, y los controles de aplicación. En aquellos años donde no se realiza revisión específica, se lleva a cabo un seguimiento de los planes de acción identificados y se revisa su estado.

F.3.3 Políticas y procedimientos de control interno destinados a supervisar la gestión de las actividades subcontratadas a terceros, así como de aquellos aspectos de evaluación, cálculo o valoración encomendados a expertos independientes, que puedan afectar de modo material a los estados financieros.

Todos los servicios subcontratados a terceros se materializan mediante contratos específicos, siendo la supervisión directa de los proveedores ejercida por las unidades o áreas contratantes, salvo aquellos servicios puntuales (no recurrentes en el tiempo) de reducido importe, duración y escasa importancia que son tramitados a partir de la oferta del proveedor a través del sistema.

La selección de los proveedores se realiza con criterios objetivos, en los que se valoran factores como la calidad, el precio, la infraestructura con la que cuentan, el reconocimiento en el mercado, así como la pertenencia al colectivo de colaboradores de alguna de las entidades del Grupo, y su historial en la calidad del servicio prestado a las mismas.

El cumplimiento de la normativa vigente en los diferentes países, así como la implantación de medidas de seguridad cuando procede, son requisitos indispensables para su elección. Otros factores que se valoran de forma positiva son el tiempo de respuesta, el servicio postventa, la cobertura geográfica, y el valor añadido que pueda aportar.

Se está desarrollando un proyecto para realizar el despliegue en los países del Modelo Global de Compras y Contratación de Servicios (ya presente en 17 países), que incluye diferentes categorías entre las que se encuentra la correspondiente a servicios de profesionales independientes que recoge aquellos con posible impacto financiero derivados de la evaluación, cálculo o valoración encomendados.

La herramienta tecnológica para gestionar, controlar y supervisar las contrataciones ha venido siendo desde 2012 SAP SRM (SAP Supplier Relationship Management). En 2018 SAP decidió modificar su estrategia y comunicó que a partir de 2025 discontinuaría SRM y apostaría por ARIBA como herramienta para la gestión de proveedores, compras y contratación.

Ante esta situación, MAPFRE decidió durante 2019, después de estudiar las principales herramientas del mercado, apostar por ARIBA como herramienta de compras, principalmente por su integración nativa con los módulos financieros de MAPFRE que se encuentran en SAP S/4 HANA, por la funcionalidad que ofrece actualización permanente, por la posibilidad de automatizar procesos y colaborar electrónicamente con los proveedores.

Durante 2019 y 2020 se trabajó en la definición del nuevo Modelo Global de Compras de MAPFRE en ARIBA, quedando las entidades radicadas fiscalmente en España (excepto MAPFRE Asistencia) completamente migradas a la nueva plataforma el pasado mes de abril de 2021.

A partir de esa fecha se comenzó el despliegue internacional en el que los diferentes países y organizaciones irán migrando progresivamente a la nueva plataforma en un proyecto que durará 5 años. Durante 2021 se ha venido trabajando con Perú, Italia y Portugal y en enero de 2022 ARIBA quedará plenamente implementada en los 3 países junto con la plataforma financiera S/4 HANA. Contar con una herramienta común de primer nivel como es ARIBA permitirá a MAPFRE que los diferentes países realicen las operaciones de contratación localmente de forma descentralizada, pero con una normativa y procedimientos comunes y un control y seguimiento centralizado desde la Dirección Corporativa de Compras y Medios, integrada en el Área Corporativa de Finanzas y Medios, además de permitir la contratación global cuando se estime necesario.

En el desarrollo de dicho Modelo, la Comisión Delegada aprobó en 2013 la Norma de Compras que contiene los principios y criterios básicos para la contratación de bienes y servicios de todas las empresas del Grupo con independencia de su ubicación geográfica y el tipo de negocio. También se cuenta con un Procedimiento General de Compras definido y aprobado internamente que completa la Norma de Compras, el cual entró en vigor en agosto de 2017. Ambos documentos fueron revisados y actualizados en el mes de enero de 2019 según las recomendaciones proporcionadas por Auditoría Interna y en base a la experiencia acumulada en estos años desde su aprobación.

Adicionalmente, cada organización o país que ha sido dotado de capacidad para contratar, al contar con entidad suficiente, debe desarrollar un procedimiento específico que regule sus contrataciones, siempre respetando, y coherente con los criterios mínimos establecidos en la Norma de Compras y Procedimiento General.

La homologación y contratación de los proveedores es realizada, con carácter general, por la Dirección de Compras, y una vez realizada la contratación es el solicitante quien supervisa que el servicio se preste de manera adecuada y conforme a la normativa vigente.

No obstante lo anteriormente señalado, en aquellos casos en los que servicios de profesionales independientes subcontratados tienen que ser tratados con una especial confidencialidad (M&A) es el propio área quien realiza directamente la contratación y supervisión del servicio, aunque una información mínima para documentar la contratación, según lo establecido en el Procedimiento de Contrataciones Sensibles, debe ser registrada en el sistema, sometida a un control periódico por Auditoría Interna (ya auditado en 2019 y 2020).

En la actualidad están homologados los principales proveedores con los que se contrata recurrentemente (de una facturación anual mayor a treinta mil euros) siguiendo criterios financieros, fiscales, de seguridad, operativos y de negocio, de cumplimiento normativo y de sostenibilidad, para asegurar que MAPFRE contrata con proveedores solventes y de primer nivel. El objetivo es que la totalidad de los proveedores recurrentes o que presenten una especial relevancia para el Grupo MAPFRE se encuentren homologados tal y como se recoge en el Procedimiento de Compras.

F.4. Información y comunicación.

Informe, señalando sus principales características, si dispone al menos de:

- F.4.1** Una función específica encargada de definir, mantener actualizadas las políticas contables (área o departamento de políticas contables) y resolver dudas o conflictos derivados de su interpretación, manteniendo una comunicación fluida con los responsables de las operaciones en la organización, así como un manual de políticas contables actualizado y comunicado a las unidades a través de las que opera la entidad.

La Subdirección de Normativa Contable, dependiente del Área Corporativa de Finanzas y Medios, incluye, entre otras, la función de mantener actualizadas las políticas y normativa contable aplicable que afecta a la información financiera del Grupo, y la de resolver consultas y conflictos derivados de la interpretación de las mismas.

Asimismo, mantiene una estrecha y fluida relación con las direcciones financieras de las distintas entidades y con las Áreas Corporativas, a quien comunica las normas contables formalmente establecidas.

Respecto a la elaboración de la información financiera, la Secretaría General y el Área Corporativa de Finanzas y Medios han emitido circulares de instrucciones que recogen la actualización de la normativa aplicable. Asimismo, los responsables de las direcciones financieras cuentan con modelos específicos e instrucciones concretas para elaborar la información financiera, a través de los Modelos de Cuentas y del Manual de Consolidación (que incluye normas y políticas contables de aplicación), que se actualizan anualmente.

Las filiales del Grupo reciben la comunicación de los procedimientos y normas aplicables a través de las entidades cabeceras de los Subgrupos, que son las que reciben directamente las instrucciones desde la Subdirección de Normativa Contable y de la Subdirección de Procedimientos y Supervisión.

Desde la Subdirección de Procedimientos y Supervisión se mantienen actualizados los Modelos de Cuentas Anuales individuales y consolidadas aplicables a las distintas entidades del Grupo que incluyen las políticas contables y los desgloses de información a presentar.

La Subdirección de Consolidación del Área Corporativa de Finanzas y Medios concreta las instrucciones sobre las políticas contables y desgloses para la elaboración de la información consolidada del Grupo a través del Manual de Consolidación.

Al menos una vez al año, y dentro del último trimestre del ejercicio, se revisan los Modelos de Cuentas Anuales y el Manual de Consolidación notificando las modificaciones a las partes afectadas. No obstante, cuando se producen variaciones que afectan a intervalos de tiempo inferiores al periodo anual, estas modificaciones se transmiten de forma inmediata.

Adicionalmente, la Dirección de Implantación de Nuevas Normas, en colaboración con la Subdirección de Normativa Contable, ambas dependientes del Área Corporativa de Finanzas y Medios, se encargan de realizar el análisis del impacto, desarrollo e implantación de las nuevas normas contables que serán de aplicación en el Grupo MAPFRE.

- F.4.2** Mecanismos de captura y preparación de la información financiera con formatos homogéneos, de aplicación y utilización por todas las unidades de la entidad o del grupo, que soporten los estados financieros principales y las notas, así como la información que se detalle sobre el SCIIF.

La gestión de la información financiera de las entidades del Grupo MAPFRE se realiza a través de la aplicación corporativa de consolidación, herramienta que constituye una base de datos centralizada (repositorio común y único de datos). Esta aplicación ha sido programada para la ejecución automática de asientos de consolidación y de controles del proceso, lo que asegura para todos los asientos automáticos la aplicación homogénea de los criterios recogidos en el Manual de Consolidación y minimiza la probabilidad de errores.

Dentro del proceso de elaboración de la información financiera, las cédulas de consolidación constituyen el medio de comunicación de la información necesaria en el proceso de consolidación o en la elaboración de los estados financieros consolidados. Al menos anualmente se realiza la revisión y actualización de las mismas.

En base a la información contenida en las cédulas de consolidación y siguiendo el Modelo de Cuentas elaborado por la Subdirección de Procedimientos y Supervisión, la Subdirección de Consolidación prepara las cuentas anuales consolidadas y resto de estados financieros.

La Subdirección de Control Interno Contable se encarga de la preparación del informe relativo al SCIIF. Para ello identifica aquellas áreas involucradas en el proceso de elaboración de la información financiera, a las que transmite las instrucciones para cumplimentar dicho informe y de las que solicita, al menos con periodicidad anual, la actualización de la documentación soporte que avalen las actuaciones llevadas a cabo.

F.5. Supervisión del funcionamiento del sistema.

Informe, señalando sus principales características, al menos de:

F.5.1 Las actividades de supervisión del SCIIF realizadas por la comisión de auditoría así como si la entidad cuenta con una función de auditoría interna que tenga entre sus competencias la de apoyo a la comisión en su labor de supervisión del sistema de control interno, incluyendo el SCIIF. Asimismo se informará del alcance de la evaluación del SCIIF realizada en el ejercicio y del procedimiento por el cual el encargado de ejecutar la evaluación comunica sus resultados, si la entidad cuenta con un plan de acción que detalle las eventuales medidas correctoras, y si se ha considerado su impacto en la información financiera.

MAPFRE S.A. cuenta con un Área Corporativa de Auditoría Interna compuesta por cinco Direcciones de Auditoría, especializadas en distintas materias y funciones: Área Técnica, Oficina de Calidad y Procedimientos, Coordinación y Relación con Auditores Externos, Auditoría Continua y Auditoría Financiera. A su vez, el Área Corporativa se estructura en seis Servicios de Auditoría Interna ubicados en España (Seguros Iberia; Seguros Latam; Seguros INoram-Eurasia; Reaseguro-Global Risks; Asistencia; y Tecnologías de la Información), y 27 unidades y departamentos de Auditoría Interna en el exterior, que son plenamente independientes y revisan y evalúan la adecuación y correcto funcionamiento de los procesos del Grupo, así como el Sistema de Control Interno.

La estructura del Área Corporativa de Auditoría Interna de MAPFRE depende funcionalmente del Consejo de Administración de MAPFRE S.A. a través del Comité de Auditoría y Cumplimiento (Órgano Delegado del Consejo) y, en particular, de su presidenta.

Los directores de los servicios y unidades de auditoría dependen (funcional y jerárquicamente) de la Directora General de Auditoría Interna.

El Comité de Auditoría y Cumplimiento supervisa la información financiera reflejada en el anterior apartado F.3.1. del presente informe, y además aprueba el Plan de Auditoría Interna y realiza un seguimiento del mismo con carácter periódico.

El Plan de Auditoría recoge aquellos trabajos de supervisión que el Área Corporativa de Auditoría Interna realizará durante el ejercicio y su elaboración y suficiencia se establecen en función de riesgos identificados, solicitudes recibidas y la propia experiencia. La gestión del Plan se realiza de manera homogénea desde una plataforma tecnológica única para el Grupo que permite el tratamiento de la información conforme a niveles de acceso según las responsabilidades establecidas. El Plan de Auditoría Interna de 2021 ha sido aprobado por el Comité de Auditoría y Cumplimiento en la sesión celebrada el 9 de febrero de 2021.

En la "Política de Auditoría Interna del Grupo MAPFRE", que forma parte de las Políticas de Solvencia II del Grupo MAPFRE, cuya última actualización ha sido aprobada por el Consejo de Administración de MAPFRE S.A. el 20 de diciembre de 2021, y en el "Estatuto de Auditoría Interna", actualizado y aprobado por el Comité de Auditoría y Cumplimiento el 29 de octubre de 2020, se establece que el Área Corporativa de Auditoría Interna tiene la función de supervisar la adecuación y eficacia del Sistema de Control Interno. Para llevar a cabo esta función, el Área Corporativa de Auditoría Interna sigue una metodología interna basada en las valoraciones de las auditorías realizadas en los últimos tres ejercicios, la revisión realizada del control interno de TI y el cumplimiento de las recomendaciones y la evaluación del funcionamiento eficaz del SCIIF. Dicha metodología fue previamente aprobada por el Comité de Auditoría y Cumplimiento y el resultado de su aplicación se refleja en el Informe de Valoración del Sistema de Control Interno.

Con carácter anual, el Comité de Auditoría y Cumplimiento analiza las evaluaciones y recomendaciones que el Área Corporativa de Auditoría Interna haya emitido sobre el Sistema de Control Interno (entre las que se encuentran incluidas las del SCIIF).

Adicionalmente, y en relación con la supervisión del SCIIF, las distintas unidades de Auditoría Interna en el Grupo MAPFRE realizan:

- una supervisión continua, mediante la realización de procedimientos específicos de validación de los controles financieros, durante la realización de los trabajos de auditoría. Adicionalmente, desde el Área Corporativa de Auditoría Interna se lleva a cabo un control de los trabajos realizados a lo largo del año por las distintas unidades de Auditoría Interna, que están relacionados con el SCIIF.

- una supervisión periódica, enfocada tanto al análisis de la documentación, la evaluación del diseño y la evaluación del funcionamiento eficaz del SCIIF. Los resultados de estas evaluaciones son reflejados en los Informes de Valoración del Sistema de Control Interno comentados anteriormente, elaborados por las distintas unidades de Auditoría Interna y por el Área Corporativa de Auditoría Interna.

El Área Corporativa de Auditoría Interna verifica el funcionamiento del Sistema de Control Interno de los principales sistemas informáticos tal y como se indica en el apartado F.3.2 del presente informe.

Asimismo, el auditor externo, como parte de sus procedimientos de auditoría realizados para validar las cuentas anuales emite un memorándum de recomendaciones en su visita interina que se presenta al Comité de Auditoría y Cumplimiento.

F.5.2 Si cuenta con un procedimiento de discusión mediante el cual, el auditor de cuentas (de acuerdo con lo establecido en las NTA), la función de auditoría interna y otros expertos puedan comunicar a la alta dirección y a la comisión de auditoría o administradores de la entidad las debilidades significativas de control interno identificadas durante los procesos de revisión de las cuentas anuales o aquellos otros que les hayan sido encomendados. Asimismo, informará de si dispone de un plan de acción que trate de corregir o mitigar las debilidades observadas.

En el apartado F.5.1 anterior se indica el procedimiento utilizado por el Área Corporativa de Auditoría Interna para comunicar la evaluación de aspectos relacionados con el control interno.

La comunicación con el auditor externo es muy frecuente y fluida en el Grupo MAPFRE. Tanto al comienzo, a lo largo y al finalizar el trabajo de revisión de las cuentas de la entidad por parte de los auditores externos, se mantienen reuniones de planificación, seguimiento y coordinación a las que asisten los auditores externos, los auditores internos, la Secretaría General, y el Área Corporativa de Finanzas y Medios. Asimismo, al cierre del trabajo se mantiene una reunión con la Dirección General de Auditoría Interna para poner de manifiesto los resultados y conclusiones detectados en el mismo. El auditor externo asiste al Comité de Auditoría y Cumplimiento cuando se tratan temas relacionados con la revisión de las cuentas anuales y semestrales, la revisión preliminar de las mismas, así como por otros temas que en su momento se requiera.

F.6. Otra información relevante.

No existe otra información relevante respecto del SCIIF que no haya sido incluida en el presente informe.

F.7. Informe del auditor externo.

Informe de:

F.7.1 Si la información del SCIIF remitida a los mercados ha sido sometida a revisión por el auditor externo, en cuyo caso la entidad debería incluir el informe correspondiente como anexo. En caso contrario, debería informar de sus motivos.

La información correspondiente al SCIIF ha sido sometida a revisión por el auditor externo, cuyo informe se adjunta como anexo.

G. GRADO DE SEGUIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES DE GOBIERNO CORPORATIVO

Indique el grado de seguimiento de la sociedad respecto de las recomendaciones del Código de buen gobierno de las sociedades cotizadas.

En el caso de que alguna recomendación no se siga o se siga parcialmente, se deberá incluir una explicación detallada de sus motivos de manera que los accionistas, los inversores y el mercado en general, cuenten con información suficiente para valorar el proceder de la sociedad. No serán aceptables explicaciones de carácter general.

1. Que los estatutos de las sociedades cotizadas no limiten el número máximo de votos que pueda emitir un mismo accionista, ni contengan otras restricciones que dificulten la toma de control de la sociedad mediante la adquisición de sus acciones en el mercado.

Cumple Explique

2. Que, cuando la sociedad cotizada esté controlada, en el sentido del artículo 42 del Código de Comercio, por otra entidad, cotizada o no, y tenga, directamente o a través de sus filiales, relaciones de negocio con dicha entidad o alguna de sus filiales (distintas de las de la sociedad cotizada) o desarrolle actividades relacionadas con las de cualquiera de ellas informe públicamente con precisión acerca de:

- a) Las respectivas áreas de actividad y eventuales relaciones de negocio entre, por un lado, la sociedad cotizada o sus filiales y, por otro, la sociedad matriz o sus filiales.
- b) Los mecanismos previstos para resolver los eventuales conflictos de intereses que puedan presentarse.

Cumple Cumple parcialmente Explique No aplicable

3. Que durante la celebración de la junta general ordinaria, como complemento de la difusión por escrito del informe anual de gobierno corporativo, el presidente del consejo de administración informe verbalmente a los accionistas, con suficiente detalle, de los aspectos más relevantes del gobierno corporativo de la sociedad y, en particular:

- a) De los cambios acaecidos desde la anterior junta general ordinaria.
- b) De los motivos concretos por los que la compañía no sigue alguna de las recomendaciones del Código de Gobierno Corporativo y, si existieran, de las reglas alternativas que aplique en esa materia.

Cumple Cumple parcialmente Explique

4. Que la sociedad defina y promueva una política relativa a la comunicación y contactos con accionistas e inversores institucionales en el marco de su implicación en la sociedad, así como con los asesores de voto que sea plenamente respetuosa con las normas contra el abuso de mercado y dé un trato semejante a los accionistas que se encuentren en la misma posición. Y que la sociedad haga pública dicha política a través de su página web, incluyendo información relativa a la forma en que la misma se ha puesto en práctica e identificando a los interlocutores o responsables de llevarla a cabo.

Y que, sin perjuicio de las obligaciones legales de difusión de información privilegiada y otro tipo de información regulada, la sociedad cuente también con una política general relativa a la comunicación de información económico-financiera, no financiera y corporativa a través de los canales que considere adecuados (medios de comunicación, redes sociales u otras vías) que contribuya a maximizar la difusión y la calidad de la información a disposición del mercado, de los inversores y demás grupos de interés.

Cumple Cumple parcialmente Explique

5. Que el consejo de administración no eleve a la junta general una propuesta de delegación de facultades, para emitir acciones o valores convertibles con exclusión del derecho de suscripción preferente, por un importe superior al 20% del capital en el momento de la delegación.

Y que cuando el consejo de administración apruebe cualquier emisión de acciones o de valores convertibles con exclusión del derecho de suscripción preferente, la sociedad publique inmediatamente en su página web los informes sobre dicha exclusión a los que hace referencia la legislación mercantil.

Cumple Cumple parcialmente Explique

6. Que las sociedades cotizadas que elaboren los informes que se citan a continuación, ya sea de forma preceptiva o voluntaria, los publiquen en su página web con antelación suficiente a la celebración de la junta general ordinaria, aunque su difusión no sea obligatoria:

- a) Informe sobre la independencia del auditor.
- b) Informes de funcionamiento de las comisiones de auditoría y de nombramientos y retribuciones.
- c) Informe de la comisión de auditoría sobre operaciones vinculadas.

Cumple Cumple parcialmente Explique

7. Que la sociedad transmita en directo, a través de su página web, la celebración de las juntas generales de accionistas.

Y que la sociedad cuente con mecanismos que permitan la delegación y el ejercicio del voto por medios telemáticos e incluso, tratándose de sociedades de elevada capitalización y en la medida en que resulte proporcionado, la asistencia y participación activa en la Junta General.

Cumple Cumple parcialmente Explique

8. Que la comisión de auditoría vele por que las cuentas anuales que el consejo de administración presente a la junta general de accionistas se elaboren de conformidad con la normativa contable. Y que en aquellos supuestos en que el auditor de cuentas haya incluido en su informe de auditoría alguna salvedad, el presidente de la comisión de auditoría explique con claridad en la junta general el parecer de la comisión de auditoría sobre su contenido y alcance, poniéndose a disposición de los accionistas en el momento de la publicación de la convocatoria de la junta, junto con el resto de propuestas e informes del consejo, un resumen de dicho parecer.

Cumple Cumple parcialmente Explique

9. Que la sociedad haga públicos en su página web, de manera permanente, los requisitos y procedimientos que aceptará para acreditar la titularidad de acciones, el derecho de asistencia a la junta general de accionistas y el ejercicio o delegación del derecho de voto.

Y que tales requisitos y procedimientos favorezcan la asistencia y el ejercicio de sus derechos a los accionistas y se apliquen de forma no discriminatoria.

Cumple Cumple parcialmente Explique

10. Que cuando algún accionista legitimado haya ejercitado, con anterioridad a la celebración de la junta general de accionistas, el derecho a completar el orden del día o a presentar nuevas propuestas de acuerdo, la sociedad:

- a) Difunda de inmediato tales puntos complementarios y nuevas propuestas de acuerdo.
- b) Haga público el modelo de tarjeta de asistencia o formulario de delegación de voto o voto a distancia con las modificaciones precisas para que puedan votarse los nuevos puntos del orden del día y propuestas alternativas de acuerdo en los mismos términos que los propuestos por el consejo de administración.
- c) Someta todos esos puntos o propuestas alternativas a votación y les aplique las mismas reglas de voto que a las formuladas por el consejo de administración, incluidas, en particular, las presunciones o deducciones sobre el sentido del voto.
- d) Con posterioridad a la junta general de accionistas, comunique el desglose del voto sobre tales puntos complementarios o propuestas alternativas.

Cumple Cumple parcialmente Explique No aplicable

11. Que, en el caso de que la sociedad tenga previsto pagar primas de asistencia a la junta general de accionistas, establezca, con anterioridad, una política general sobre tales primas y que dicha política sea estable.

Cumple Cumple parcialmente Explique No aplicable

12. Que el consejo de administración desempeñe sus funciones con unidad de propósito e independencia de criterio, dispense el mismo trato a todos los accionistas que se hallen en la misma posición y se guíe por el interés social, entendido como la consecución de un negocio rentable y sostenible a largo plazo, que promueva su continuidad y la maximización del valor económico de la empresa.

Y que en la búsqueda del interés social, además del respeto de las leyes y reglamentos y de un comportamiento basado en la buena fe, la ética y el respeto a los usos y a las buenas prácticas comúnmente aceptadas, procure conciliar el propio interés social con, según corresponda, los legítimos intereses de sus empleados, sus proveedores, sus clientes y los de los restantes grupos de interés que puedan verse afectados, así como el impacto de las actividades de la compañía en la comunidad en su conjunto y en el medio ambiente.

Cumple [X] Cumple parcialmente [] Explique []

13. Que el consejo de administración posea la dimensión precisa para lograr un funcionamiento eficaz y participativo, lo que hace aconsejable que tenga entre cinco y quince miembros.

Cumple [X] Explique []

14. Que el consejo de administración apruebe una política dirigida a favorecer una composición apropiada del consejo de administración y que:
- a) Sea concreta y verificable.
 - b) asegure que las propuestas de nombramiento o reelección se fundamenten en un análisis previo de las competencias requeridas por el consejo de administración; y
 - c) favorezca la diversidad de conocimientos, experiencias, edad y género. A estos efectos, se considera que favorecen la diversidad de género las medidas que fomenten que la compañía cuente con un número significativo de altas directivas.

Que el resultado del análisis previo de las competencias requeridas por el consejo de administración se recoja en el informe justificativo de la comisión de nombramientos que se publique al convocar la junta general de accionistas a la que se someta la ratificación, el nombramiento o la reelección de cada consejero.

La comisión de nombramientos verificará anualmente el cumplimiento de esta política y se informará de ello en el informe anual de gobierno corporativo.

Cumple [X] Cumple parcialmente [] Explique []

15. Que los consejeros dominicales e independientes constituyan una amplia mayoría del consejo de administración y que el número de consejeros ejecutivos sea el mínimo necesario, teniendo en cuenta la complejidad del grupo societario y el porcentaje de participación de los consejeros ejecutivos en el capital de la sociedad.

Y que el número de consejeras suponga, al menos, el 40% de los miembros del consejo de administración antes de que finalice 2022 y en adelante, no siendo con anterioridad inferior al 30%.

Cumple Cumple parcialmente Explique

16. Que el porcentaje de consejeros dominicales sobre el total de consejeros no ejecutivos no sea mayor que la proporción existente entre el capital de la sociedad representado por dichos consejeros y el resto del capital.

Este criterio podrá atenuarse:

- a) En sociedades de elevada capitalización en las que sean escasas las participaciones accionariales que tengan legalmente la consideración de significativas.
- b) Cuando se trate de sociedades en las que exista una pluralidad de accionistas representados en el consejo de administración y no tengan vínculos entre sí.

Cumple Explique

17. Que el número de consejeros independientes represente, al menos, la mitad del total de consejeros.

Que, sin embargo, cuando la sociedad no sea de elevada capitalización o cuando, aun siéndolo, cuente con un accionista o varios actuando concertadamente, que controlen más del 30% del capital social, el número de consejeros independientes represente, al menos, un tercio del total de consejeros.

Cumple Explique

18. Que las sociedades hagan pública a través de su página web, y mantengan actualizada, la siguiente información sobre sus consejeros:

- a) Perfil profesional y biográfico.
- b) Otros consejos de administración a los que pertenezcan, se trate o no de sociedades cotizadas, así como sobre las demás actividades retribuidas que realice cualquiera que sea su naturaleza.
- c) Indicación de la categoría de consejero a la que pertenezcan, señalándose, en el caso de consejeros dominicales, el accionista al que representen o con quien tengan vínculos.
- d) Fecha de su primer nombramiento como consejero en la sociedad, así como de las posteriores reelecciones.
- e) Acciones de la compañía, y opciones sobre ellas, de las que sean titulares.

Cumple Cumple parcialmente Explique

19. Que en el informe anual de gobierno corporativo, previa verificación por la comisión de nombramientos, se expliquen las razones por las cuales se hayan nombrado consejeros dominicales a instancia de accionistas cuya participación accionarial sea inferior al 3% del capital; y se expongan las razones por las que no se hubieran atendido, en su caso, peticiones formales de presencia en el consejo procedentes de accionistas cuya participación accionarial sea igual o superior a la de otros a cuya instancia se hubieran designado consejeros dominicales.

Cumple [] Cumple parcialmente [] Explique [] No aplicable []

20. Que los consejeros dominicales presenten su dimisión cuando el accionista a quien representen transmita íntegramente su participación accionarial. Y que también lo hagan, en el número que corresponda, cuando dicho accionista rebaje su participación accionarial hasta un nivel que exija la reducción del número de sus consejeros dominicales.

Cumple [] Cumple parcialmente [] Explique [] No aplicable []

21. Que el consejo de administración no proponga la separación de ningún consejero independiente antes del cumplimiento del período estatutario para el que hubiera sido nombrado, salvo cuando concorra justa causa, apreciada por el consejo de administración previo informe de la comisión de nombramientos. En particular, se entenderá que existe justa causa cuando el consejero pase a ocupar nuevos cargos o contraiga nuevas obligaciones que le impidan dedicar el tiempo necesario al desempeño de las funciones propias del cargo de consejero, incumpla los deberes inherentes a su cargo o incurra en algunas de las circunstancias que le hagan perder su condición de independiente, de acuerdo con lo establecido en la legislación aplicable.

También podrá proponerse la separación de consejeros independientes como consecuencia de ofertas públicas de adquisición, fusiones u otras operaciones corporativas similares que supongan un cambio en la estructura de capital de la sociedad, cuando tales cambios en la estructura del consejo de administración vengán propiciados por el criterio de proporcionalidad señalado en la recomendación 16.

Cumple [] Explique []

22. Que las sociedades establezcan reglas que obliguen a los consejeros a informar y, en su caso, a dimitir cuando se den situaciones que les afecten, relacionadas o no con su actuación en la propia sociedad, que puedan perjudicar al crédito y reputación de esta y, en particular, que les obliguen a informar al consejo de administración de cualquier causa penal en la que aparezcan como investigados, así como de sus vicisitudes procesales.

Y que, habiendo sido informado o habiendo conocido el consejo de otro modo alguna de las situaciones mencionadas en el párrafo anterior, examine el caso tan pronto como sea posible y, atendiendo a las circunstancias concretas, decida, previo informe de la comisión de nombramientos y retribuciones, si debe o no adoptar alguna medida, como la apertura de una investigación interna, solicitar la dimisión del consejero o proponer su cese. Y que se informe al respecto en el informe anual de gobierno corporativo, salvo que concurran circunstancias especiales que lo justifiquen, de lo que deberá dejarse constancia en acta. Ello sin perjuicio de la información que la sociedad deba difundir, de resultar procedente, en el momento de la adopción de las medidas correspondientes.

Cumple [X] Cumple parcialmente [] Explique []

23. Que todos los consejeros expresen claramente su oposición cuando consideren que alguna propuesta de decisión sometida al consejo de administración puede ser contraria al interés social. Y que otro tanto hagan, de forma especial, los independientes y demás consejeros a quienes no afecte el potencial conflicto de intereses, cuando se trate de decisiones que puedan perjudicar a los accionistas no representados en el consejo de administración.

Y que cuando el consejo de administración adopte decisiones significativas o reiteradas sobre las que el consejero hubiera formulado serias reservas, este saque las conclusiones que procedan y, si optara por dimitir, explique las razones en la carta a que se refiere la recomendación siguiente.

Esta recomendación alcanza también al secretario del consejo de administración, aunque no tenga la condición de consejero.

Cumple [X] Cumple parcialmente [] Explique [] No aplicable []

24. Que cuando, ya sea por dimisión o por acuerdo de la junta general, un consejero cese en su cargo antes del término de su mandato, explique de manera suficiente las razones de su dimisión o, en el caso de consejeros no ejecutivos, su parecer sobre los motivos del cese por la junta, en una carta que remitirá a todos los miembros del consejo de administración.

Y que, sin perjuicio de que se dé cuenta de todo ello en el informe anual de gobierno corporativo, en la medida en que sea relevante para los inversores, la sociedad publique a la mayor brevedad posible el cese incluyendo referencia suficiente a los motivos o circunstancias aportados por el consejero.

Cumple [X] Cumple parcialmente [] Explique [] No aplicable []

25. Que la comisión de nombramientos se asegure de que los consejeros no ejecutivos tienen suficiente disponibilidad de tiempo para el correcto desarrollo de sus funciones.

Y que el reglamento del consejo establezca el número máximo de consejos de sociedades de los que pueden formar parte sus consejeros.

Cumple Cumple parcialmente Explique

26. Que el consejo de administración se reúna con la frecuencia precisa para desempeñar con eficacia sus funciones y, al menos, ocho veces al año, siguiendo el programa de fechas y asuntos que establezca al inicio del ejercicio, pudiendo cada consejero individualmente proponer otros puntos del orden del día inicialmente no previstos.

Cumple Cumple parcialmente Explique

27. Que las inasistencias de los consejeros se reduzcan a los casos indispensables y se cuantifiquen en el informe anual de gobierno corporativo. Y que, cuando deban producirse, se otorgue representación con instrucciones.

Cumple Cumple parcialmente Explique

28. Que cuando los consejeros o el secretario manifiesten preocupación sobre alguna propuesta o, en el caso de los consejeros, sobre la marcha de la sociedad y tales preocupaciones no queden resueltas en el consejo de administración, a petición de quien las hubiera manifestado, se deje constancia de ellas en el acta.

Cumple Cumple parcialmente Explique No aplicable

29. Que la sociedad establezca los cauces adecuados para que los consejeros puedan obtener el asesoramiento preciso para el cumplimiento de sus funciones incluyendo, si así lo exigieran las circunstancias, asesoramiento externo con cargo a la empresa.

Cumple Cumple parcialmente Explique

30. Que, con independencia de los conocimientos que se exijan a los consejeros para el ejercicio de sus funciones, las sociedades ofrezcan también a los consejeros programas de actualización de conocimientos cuando las circunstancias lo aconsejen.

Cumple Explique No aplicable

31. Que el orden del día de las sesiones indique con claridad aquellos puntos sobre los que el consejo de administración deberá adoptar una decisión o acuerdo para que los consejeros puedan estudiar o recabar, con carácter previo, la información precisa para su adopción.

Cuando, excepcionalmente, por razones de urgencia, el presidente quiera someter a la aprobación del consejo de administración decisiones o acuerdos que no figuraran en el orden del día, será preciso el consentimiento previo y expreso de la mayoría de los consejeros presentes, del que se dejará debida constancia en el acta.

Cumple Cumple parcialmente Explique

32. Que los consejeros sean periódicamente informados de los movimientos en el accionariado y de la opinión que los accionistas significativos, los inversores y las agencias de calificación tengan sobre la sociedad y su grupo.

Cumple Cumple parcialmente Explique

33. Que el presidente, como responsable del eficaz funcionamiento del consejo de administración, además de ejercer las funciones que tiene legal y estatutariamente atribuidas, prepare y someta al consejo de administración un programa de fechas y asuntos a tratar; organice y coordine la evaluación periódica del consejo, así como, en su caso, la del primer ejecutivo de la sociedad; sea responsable de la dirección del consejo y de la efectividad de su funcionamiento; se asegure de que se dedica suficiente tiempo de discusión a las cuestiones estratégicas, y acuerde y revise los programas de actualización de conocimientos para cada consejero, cuando las circunstancias lo aconsejen.

Cumple Cumple parcialmente Explique

34. Que cuando exista un consejero coordinador, los estatutos o el reglamento del consejo de administración, además de las facultades que le corresponden legalmente, le atribuya las siguientes: presidir el consejo de administración en ausencia del presidente y de los vicepresidentes, en caso de existir; hacerse eco de las preocupaciones de los consejeros no ejecutivos; mantener contactos con inversores y accionistas para conocer sus puntos de vista a efectos de formarse una opinión sobre sus preocupaciones, en particular, en relación con el gobierno corporativo de la sociedad; y coordinar el plan de sucesión del presidente.

Cumple Cumple parcialmente Explique No aplicable

Se cumple toda la recomendación salvo en lo que respecta a la atribución al Consejero Coordinador de las facultades de presidir el Consejo de Administración en ausencia del Presidente, de mantener contactos con inversores y accionistas y de coordinar la sucesión del Presidente. El Reglamento del Consejo de Administración atribuye al Consejero Coordinador las facultades de 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.

De conformidad con lo establecido en el Reglamento del Consejo de Administración, en caso de ausencia del Presidente y de los Vicepresidentes, le corresponde al consejero de mayor edad presidir la reunión. No obstante, la Consejera Coordinadora es asimismo Vicepresidenta Segunda del Consejo por lo que preside las reuniones en ausencia del Presidente y del Vicepresidente Primero.

En cuanto a las relaciones con los accionistas e inversores, de conformidad con lo establecido en el artículo 21^o del Reglamento del Consejo de Administración, es el propio Consejo de Administración el órgano responsable de establecer y supervisar mecanismos adecuados de comunicación y relaciones con los accionistas e inversores, fijando en la Política de Comunicación con Accionistas, Inversores y Asesores de Voto y de Comunicación de Información Económico-Financiera, No Financiera y Corporativa los canales de comunicación con los mismos. La Sociedad considera que esta configuración garantiza una mejor y más eficaz coordinación de las relaciones de la Sociedad con sus inversores y accionistas.

Por último, el Reglamento del Consejo de Administración atribuye al Comité de Nombramientos y Retribuciones la facultad de examinar y organizar la sucesión del Presidente del Consejo de Administración, tal y como establece el artículo 529 quince de la Ley de Sociedades de Capital.

35. Que el secretario del consejo de administración vele de forma especial para que en sus actuaciones y decisiones el consejo de administración tenga presentes las recomendaciones sobre buen gobierno contenidas en este Código de buen gobierno que fueran aplicables a la sociedad.

Cumple Explique

36. Que el consejo de administración en pleno evalúe una vez al año y adopte, en su caso, un plan de acción que corrija las deficiencias detectadas respecto de:

- a) La calidad y eficiencia del funcionamiento del consejo de administración.
- b) El funcionamiento y la composición de sus comisiones.
- c) La diversidad en la composición y competencias del consejo de administración.
- d) El desempeño del presidente del consejo de administración y del primer ejecutivo de la sociedad.
- e) El desempeño y la aportación de cada consejero, prestando especial atención a los responsables de las distintas comisiones del consejo.

Para la realización de la evaluación de las distintas comisiones se partirá del informe que estas eleven al consejo de administración, y para la de este último, del que le eleve la comisión de nombramientos.

Cada tres años, el consejo de administración será auxiliado para la realización de la evaluación por un consultor externo, cuya independencia será verificada por la comisión de nombramientos.

Las relaciones de negocio que el consultor o cualquier sociedad de su grupo mantengan con la sociedad o cualquier sociedad de su grupo deberán ser desglosadas en el informe anual de gobierno corporativo.

El proceso y las áreas evaluadas serán objeto de descripción en el informe anual de gobierno corporativo.

Cumple Cumple parcialmente Explique

37. Que cuando exista una comisión ejecutiva en ella haya presencia de al menos dos consejeros no ejecutivos, siendo al menos uno de ellos independiente; y que su secretario sea el del consejo de administración.

Cumple Cumple parcialmente Explique No aplicable

38. Que el consejo de administración tenga siempre conocimiento de los asuntos tratados y de las decisiones adoptadas por la comisión ejecutiva y que todos los miembros del consejo de administración reciban copia de las actas de las sesiones de la comisión ejecutiva.

Cumple Cumple parcialmente Explique No aplicable

39. Que los miembros de la comisión de auditoría en su conjunto, y de forma especial su presidente, se designen teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría y gestión de riesgos, tanto financieros como no financieros.

Cumple Cumple parcialmente Explique

40. Que bajo la supervisión de la comisión de auditoría, se disponga de una unidad que asuma la función de auditoría interna que vele por el buen funcionamiento de los sistemas de información y control interno y que funcionalmente dependa del presidente no ejecutivo del consejo o del de la comisión de auditoría.

Cumple Cumple parcialmente Explique

41. Que el responsable de la unidad que asuma la función de auditoría interna presente a la comisión de auditoría, para su aprobación por esta o por el consejo, su plan anual de trabajo, le informe directamente de su ejecución, incluidas las posibles incidencias y limitaciones al alcance que se presenten en su desarrollo, los resultados y el seguimiento de sus recomendaciones y le someta al final de cada ejercicio un informe de actividades.

Cumple Cumple parcialmente Explique No aplicable

42. Que, además de las previstas en la ley, correspondan a la comisión de auditoría las siguientes funciones:

1. En relación con los sistemas de información y control interno:
 - a) Supervisar y evaluar el proceso de elaboración y la integridad de la información financiera y no financiera, así como los sistemas de control y gestión de riesgos financieros y no financieros relativos a la sociedad y, en su caso, al grupo —incluyendo los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medioambientales, políticos y reputacionales o relacionados con la corrupción— revisando el cumplimiento de los requisitos normativos, la adecuada delimitación del perímetro de consolidación y la correcta aplicación de los criterios contables.
 - b) Velar por la independencia de la unidad que asume la función de auditoría interna; proponer la selección, nombramiento y cese del responsable del servicio de auditoría interna; proponer el presupuesto de ese servicio; aprobar o proponer la aprobación al consejo de la orientación y el plan de trabajo anual de la auditoría interna, asegurándose de que su actividad esté enfocada principalmente en los riesgos relevantes (incluidos los reputacionales); recibir información periódica sobre sus actividades; y verificar que la alta dirección tenga en cuenta las conclusiones y recomendaciones de sus informes.
 - c) Establecer y supervisar un mecanismo que permita a los empleados y a otras personas relacionadas con la sociedad, tales como consejeros, accionistas, proveedores, contratistas o subcontratistas, comunicar las irregularidades de potencial trascendencia, incluyendo las financieras y contables, o de cualquier otra índole, relacionadas con la compañía que adviertan en el seno de la empresa o su grupo. Dicho mecanismo deberá garantizar la confidencialidad y, en todo caso, prever supuestos en los que las comunicaciones puedan realizarse de forma anónima, respetando los derechos del denunciante y denunciado.
 - d) Velar en general por que las políticas y sistemas establecidos en materia de control interno se apliquen de modo efectivo en la práctica.
2. En relación con el auditor externo:
 - a) En caso de renuncia del auditor externo, examinar las circunstancias que la hubieran motivado.
 - b) Velar que la retribución del auditor externo por su trabajo no comprometa su calidad ni su independencia.
 - c) Supervisar que la sociedad comunique a través de la CNMV el cambio de auditor y lo acompañe de una declaración sobre la eventual existencia de desacuerdos con el auditor saliente y, si hubieran existido, de su contenido.
 - d) Asegurar que el auditor externo mantenga anualmente una reunión con el pleno del consejo de administración para informarle sobre el trabajo realizado y sobre la evolución de la situación contable y de riesgos de la sociedad.
 - e) Asegurar que la sociedad y el auditor externo respetan las normas vigentes sobre prestación de servicios distintos a los de auditoría, los límites a la concentración del negocio del auditor y, en general, las demás normas sobre independencia de los auditores.

Cumple

Cumple parcialmente

Explicar

43. Que la comisión de auditoría pueda convocar a cualquier empleado o directivo de la sociedad, e incluso disponer que comparezcan sin presencia de ningún otro directivo.

Cumple Cumple parcialmente Explique

44. Que la comisión de auditoría sea informada sobre las operaciones de modificaciones estructurales y corporativas que proyecte realizar la sociedad para su análisis e informe previo al consejo de administración sobre sus condiciones económicas y su impacto contable y, en especial, en su caso, sobre la ecuación de canje propuesta.

Cumple Cumple parcialmente Explique No aplicable

45. Que la política de control y gestión de riesgos identifique o determine al menos:

- a) Los distintos tipos de riesgo, financieros y no financieros (entre otros los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medio ambientales, políticos y reputacionales, incluidos los relacionados con la corrupción) a los que se enfrenta la sociedad, incluyendo entre los financieros o económicos, los pasivos contingentes y otros riesgos fuera de balance.
- b) Un modelo de control y gestión de riesgos basado en diferentes niveles, del que formará parte una comisión especializada en riesgos cuando las normas sectoriales lo prevean o la sociedad lo estime apropiado.
- c) El nivel de riesgo que la sociedad considere aceptable.
- d) Las medidas previstas para mitigar el impacto de los riesgos identificados, en caso de que llegaran a materializarse.
- e) Los sistemas de información y control interno que se utilizarán para controlar y gestionar los citados riesgos, incluidos los pasivos contingentes o riesgos fuera de balance.

Cumple Cumple parcialmente Explique

46. Que bajo la supervisión directa de la comisión de auditoría o, en su caso, de una comisión especializada del consejo de administración, exista una función interna de control y gestión de riesgos ejercida por una unidad o departamento interno de la sociedad que tenga atribuidas expresamente las siguientes funciones:

- a) Asegurar el buen funcionamiento de los sistemas de control y gestión de riesgos y, en particular, que se identifiquen, gestionan, y cuantifican adecuadamente todos los riesgos importantes que afecten a la sociedad.
- b) Participar activamente en la elaboración de la estrategia de riesgos y en las decisiones importantes sobre su gestión.
- c) Velar por que los sistemas de control y gestión de riesgos mitiguen los riesgos adecuadamente en el marco de la política definida por el consejo de administración.

Cumple Cumple parcialmente Explique

47. Que los miembros de la comisión de nombramientos y de retribuciones –o de la comisión de nombramientos y la comisión de retribuciones, si estuvieren separadas– se designen procurando que tengan los conocimientos, aptitudes y experiencia adecuados a las funciones que estén llamados a desempeñar y que la mayoría de dichos miembros sean consejeros independientes.

Cumple Cumple parcialmente Explique

48. Que las sociedades de elevada capitalización cuenten con una comisión de nombramientos y con una comisión de remuneraciones separadas.

Cumple Explique No aplicable

La entidad considera que las cuestiones relacionadas con nombramientos y retribuciones están estrechamente vinculadas, por lo que estima conveniente que sean analizadas en un mismo comité.

49. Que la comisión de nombramientos consulte al presidente del consejo de administración y al primer ejecutivo de la sociedad, especialmente cuando se trate de materias relativas a los consejeros ejecutivos.

Y que cualquier consejero pueda solicitar de la comisión de nombramientos que tome en consideración, por si los encuentra idóneos a su juicio, potenciales candidatos para cubrir vacantes de consejero.

Cumple Cumple parcialmente Explique

50. Que la comisión de retribuciones ejerza sus funciones con independencia y que, además de las funciones que le atribuya la ley, le correspondan las siguientes:

- Proponer al consejo de administración las condiciones básicas de los contratos de los altos directivos.
- Comprobar la observancia de la política retributiva establecida por la sociedad.
- Revisar periódicamente la política de remuneraciones aplicada a los consejeros y altos directivos, incluidos los sistemas retributivos con acciones y su aplicación, así como garantizar que su remuneración individual sea proporcionada a la que se pague a los demás consejeros y altos directivos de la sociedad.
- Velar por que los eventuales conflictos de intereses no perjudiquen la independencia del asesoramiento externo prestado a la comisión.
- Verificar la información sobre remuneraciones de los consejeros y altos directivos contenida en los distintos documentos corporativos, incluido el informe anual sobre remuneraciones de los consejeros.

Cumple Cumple parcialmente Explique

51. Que la comisión de retribuciones consulte al presidente y al primer ejecutivo de la sociedad, especialmente cuando se trate de materias relativas a los consejeros ejecutivos y altos directivos.

Cumple Cumple parcialmente Explique

52. Que las reglas de composición y funcionamiento de las comisiones de supervisión y control figuren en el reglamento del consejo de administración y que sean consistentes con las aplicables a las comisiones legalmente obligatorias conforme a las recomendaciones anteriores, incluyendo:
- a) Que estén compuestas exclusivamente por consejeros no ejecutivos, con mayoría de consejeros independientes.
 - b) Que sus presidentes sean consejeros independientes.
 - c) Que el consejo de administración designe a los miembros de estas comisiones teniendo presentes los conocimientos, aptitudes y experiencia de los consejeros y los cometidos de cada comisión, delibere sobre sus propuestas e informes; y que rindan cuentas, en el primer pleno del consejo de administración posterior a sus reuniones, de su actividad y que respondan del trabajo realizado.
 - d) Que las comisiones puedan recabar asesoramiento externo, cuando lo consideren necesario para el desempeño de sus funciones.
 - e) Que de sus reuniones se levante acta, que se pondrá a disposición de todos los consejeros.

Cumple Cumple parcialmente Explique No aplicable

53. Que la supervisión del cumplimiento de las políticas y reglas de la sociedad en materia medioambiental, social y de gobierno corporativo, así como de los códigos internos de conducta, se atribuya a una o se reparta entre varias comisiones del consejo de administración que podrán ser la comisión de auditoría, la de nombramientos, una comisión especializada en sostenibilidad o responsabilidad social corporativa u otra comisión especializada que el consejo de administración, en ejercicio de sus facultades de auto-organización, haya decidido crear. Y que tal comisión esté integrada únicamente por consejeros no ejecutivos, siendo la mayoría independientes y se le atribuyan específicamente las funciones mínimas que se indican en la recomendación siguiente.

Cumple Cumple parcialmente Explique

La supervisión del cumplimiento de las políticas y reglas de la Sociedad en materia de gobierno corporativo y de los códigos internos de conducta corresponde expresamente al Comité de Auditoría y Cumplimiento de MAPFRE.

En cuanto a la supervisión del cumplimiento de las políticas y reglas en materia medioambiental y social, la entidad cuenta con un Comité de Sostenibilidad Corporativo, órgano interno, con funciones ejecutivas y facultades de información, asesoramiento y propuesta en materia de sostenibilidad. De conformidad con lo establecido en la Política de Sostenibilidad Corporativa aprobada por el Consejo de Administración el 29 de abril de 2021, este Comité reporta periódicamente al Consejo de Administración de MAPFRE, S.A., y/o al órgano delegado de este competente al respecto, sobre el grado de avance del cumplimiento de la Política y de la estrategia de sostenibilidad.

Sin perjuicio de lo anterior, el Consejo de Administración ha propuesto a la Junta General de Accionistas del próximo 11 de marzo de 2022 modificar los Estatutos Sociales en el sentido de asignar al Comité de Riesgos, órgano delegado del Consejo de Administración, competencias en materia de sostenibilidad, pasando a denominarse Comité de Riesgos y Sostenibilidad, lo que dará cumplimiento íntegro a la presente recomendación.

54. Las funciones mínimas a las que se refiere la recomendación anterior son las siguientes:

- a) La supervisión del cumplimiento de las reglas de gobierno corporativo y de los códigos internos de conducta de la empresa, velando asimismo por que la cultura corporativa esté alineada con su propósito y valores.
- b) La supervisión de la aplicación de la política general relativa a la comunicación de información económico-financiera, no financiera y corporativa así como a la comunicación con accionistas e inversores, asesores de voto y otros grupos de interés. Asimismo se hará seguimiento del modo en que la entidad se comunica y relaciona con los pequeños y medianos accionistas.
- c) La evaluación y revisión periódica del sistema de gobierno corporativo y de la política en materia medioambiental y social de la sociedad, con el fin de que cumplan su misión de promover el interés social y tengan en cuenta, según corresponda, los legítimos intereses de los restantes grupos de interés.
- d) La supervisión de que las prácticas de la sociedad en materia medioambiental y social se ajustan a la estrategia y política fijadas.
- e) La supervisión y evaluación de los procesos de relación con los distintos grupos de interés.

Cumple [] Cumple parcialmente [X] Explique []

Corresponden expresamente al Comité de Auditoría y Cumplimiento las funciones a) y c), esta última en lo que respecta a la evaluación y revisión periódica del sistema de gobierno corporativo.

Tal y como se ha indicado en la recomendación 34), el Consejo de Administración es el órgano responsable de establecer y supervisar mecanismos adecuados de comunicación y relaciones con los accionistas e inversores y, por tanto, asume las funciones b) y e) indicadas.

Por último, tal y como se ha indicado en la recomendación 53) anterior, el Comité de Sostenibilidad Corporativo asume las funciones c) y d) en materia medioambiental y social. Además, de conformidad con lo establecido en el artículo 2 del Reglamento del Consejo de Administración, el Consejo de Administración es competente para determinar la Política de Sostenibilidad de la Sociedad.

Sin perjuicio de lo anterior, tal y como se ha indicado en la recomendación 53) anterior, el Consejo de Administración ha propuesto a la Junta General de Accionistas del próximo 11 de marzo de 2022 modificar los Estatutos Sociales en el sentido de asignar al Comité de Riesgos, órgano delegado del Consejo de Administración, competencias en materia de sostenibilidad.

55. Que las políticas de sostenibilidad en materias medioambientales y sociales identifiquen e incluyan al menos:

- a) Los principios, compromisos, objetivos y estrategia en lo relativo a accionistas, empleados, clientes, proveedores, cuestiones sociales, medio ambiente, diversidad, responsabilidad fiscal, respeto de los derechos humanos y prevención de la corrupción y otras conductas ilegales
- b) Los métodos o sistemas para el seguimiento del cumplimiento de las políticas, de los riesgos asociados y su gestión.
- c) Los mecanismos de supervisión del riesgo no financiero, incluido el relacionado con aspectos éticos y de conducta empresarial.
- d) Los canales de comunicación, participación y diálogo con los grupos de interés.
- e) Las prácticas de comunicación responsable que eviten la manipulación informativa y protejan la integridad y el honor.

Cumple [X] Cumple parcialmente [] Explique []

56. Que la remuneración de los consejeros sea la necesaria para atraer y retener a los consejeros del perfil deseado y para retribuir la dedicación, cualificación y responsabilidad que el cargo exige, pero no tan elevada como para comprometer la independencia de criterio de los consejeros no ejecutivos.

Cumple Explique

57. Que se circunscriban a los consejeros ejecutivos las remuneraciones variables ligadas al rendimiento de la sociedad y al desempeño personal, así como la remuneración mediante entrega de acciones, opciones o derechos sobre acciones o instrumentos referenciados al valor de la acción y los sistemas de ahorro a largo plazo tales como planes de pensiones, sistemas de jubilación u otros sistemas de previsión social.

Se podrá contemplar la entrega de acciones como remuneración a los consejeros no ejecutivos cuando se condicione a que las mantengan hasta su cese como consejeros. Lo anterior no será de aplicación a las acciones que el consejero necesite enajenar, en su caso, para satisfacer los costes relacionados con su adquisición.

Cumple Cumple parcialmente Explique

58. Que en caso de remuneraciones variables, las políticas retributivas incorporen los límites y las cautelas técnicas precisas para asegurar que tales remuneraciones guardan relación con el rendimiento profesional de sus beneficiarios y no derivan solamente de la evolución general de los mercados o del sector de actividad de la compañía o de otras circunstancias similares.

Y, en particular, que los componentes variables de las remuneraciones:

- a) Estén vinculados a criterios de rendimiento que sean predeterminados y medibles y que dichos criterios consideren el riesgo asumido para la obtención de un resultado.
- b) Promuevan la sostenibilidad de la empresa e incluyan criterios no financieros que sean adecuados para la creación de valor a largo plazo, como el cumplimiento de las reglas y los procedimientos internos de la sociedad y de sus políticas para el control y gestión de riesgos.
- c) Se configuren sobre la base de un equilibrio entre el cumplimiento de objetivos a corto, medio y largo plazo, que permitan remunerar el rendimiento por un desempeño continuado durante un período de tiempo suficiente para apreciar su contribución a la creación sostenible de valor, de forma que los elementos de medida de ese rendimiento no giren únicamente en torno a hechos puntuales, ocasionales o extraordinarios.

Cumple Cumple parcialmente Explique No aplicable

59. Que el pago de los componentes variables de la remuneración quede sujeto a una comprobación suficiente de que se han cumplido de modo efectivo las condiciones de rendimiento o de otro tipo previamente establecidas. Las entidades incluirán en el informe anual de remuneraciones de los consejeros los criterios en cuanto al tiempo requerido y métodos para tal comprobación en función de la naturaleza y características de cada componente variable.

Que, adicionalmente, las entidades valoren el establecimiento de una cláusula de reducción ('malus') basada en el diferimiento por un período suficiente del pago de una parte de los componentes variables que implique su pérdida total o parcial en el caso de que con anterioridad al momento del pago se produzca algún evento que lo haga aconsejable.

Cumple Cumple parcialmente Explique No aplicable

60. Que las remuneraciones relacionadas con los resultados de la sociedad tomen en cuenta las eventuales salvedades que consten en el informe del auditor externo y minoren dichos resultados.

Cumple Cumple parcialmente Explique No aplicable

61. Que un porcentaje relevante de la remuneración variable de los consejeros ejecutivos esté vinculado a la entrega de acciones o de instrumentos financieros referenciados a su valor.

Cumple Cumple parcialmente Explique No aplicable

62. Que una vez atribuidas las acciones, las opciones o instrumentos financieros correspondientes a los sistemas retributivos, los consejeros ejecutivos no puedan transferir su titularidad o ejercerlos hasta transcurrido un plazo de al menos tres años.

Se exceptúa el caso en el que el consejero mantenga, en el momento de la transmisión o ejercicio, una exposición económica neta a la variación del precio de las acciones por un valor de mercado equivalente a un importe de al menos dos veces su remuneración fija anual mediante la titularidad de acciones, opciones u otros instrumentos financieros.

Lo anterior no será de aplicación a las acciones que el consejero necesite enajenar para satisfacer los costes relacionados con su adquisición o, previa apreciación favorable de la comisión de nombramientos y retribuciones, para hacer frente a situaciones extraordinarias sobrevenidas que lo requieran.

Cumple Cumple parcialmente Explique No aplicable

En el ejercicio 2019, el Consejo de Administración de MAPFRE S.A. a propuesta del Comité de Nombramientos y Retribuciones, aprobó el Plan de Incentivos a Medio Plazo 2019-2021, de carácter extraordinario, no consolidable y plurianual, cuyo periodo de evaluación del grado de consecución de los objetivos del Plan se extiende desde el 1 de enero de 2019 hasta el 31 de diciembre de 2021, del que forman parte los consejeros ejecutivos en su condición de altos directivos.

El incentivo se abonará, en su caso, parcialmente en efectivo y parcialmente mediante entrega de acciones de MAPFRE, S.A. La percepción del 60 por 100 del incentivo de cada consejero ejecutivo se diferirá durante un periodo de tres años, por tercios, correspondiendo el 50 por 100 de la parte diferida a efectivo y el 50 por 100 restante a entrega de acciones. El Plan prevé la obligación de mantenimiento de las acciones durante un plazo máximo de dos años, contados desde la fecha de abono.

63. Que los acuerdos contractuales incluyan una cláusula que permita a la sociedad reclamar el reembolso de los componentes variables de la remuneración cuando el pago no haya estado ajustado a las condiciones de rendimiento o cuando se hayan abonado atendiendo a datos cuya inexactitud quede acreditada con posterioridad.

Cumple Cumple parcialmente Explique No aplicable

64. Que los pagos por resolución o extinción del contrato no superen un importe equivalente a dos años de la retribución total anual y que no se abonen hasta que la sociedad haya podido comprobar que el consejero ha cumplido con los criterios o condiciones establecidos para su percepción.

A efectos de esta recomendación, entre los pagos por resolución o extinción contractual se considerarán cualesquiera abonos cuyo devengo u obligación de pago surja como consecuencia o con ocasión de la extinción de la relación contractual que vinculaba al consejero con la sociedad, incluidos los importes no previamente consolidados de sistemas de ahorro a largo plazo y las cantidades que se abonen en virtud de pactos de no competencia post-contractual.

Cumple Cumple parcialmente Explique No aplicable

En el caso de los consejeros externos, no existen indemnizaciones por cese en el cargo.

En cuanto a los consejeros ejecutivos, su cese en el cargo conlleva el levantamiento de la suspensión de la relación previa al nombramiento como tal.

La resolución anticipada de la relación previa (anterior, en todos los casos, a la aprobación del Código de buen gobierno de las sociedades cotizadas) conlleva, salvo que exista causa justificada de despido procedente, una indemnización en los términos establecidos por el Estatuto de los Trabajadores en relación con el despido improcedente.

H. OTRAS INFORMACIONES DE INTERÉS

1. Si existe algún aspecto relevante en materia de gobierno corporativo en la sociedad o en las entidades del grupo que no se haya recogido en el resto de apartados del presente informe, pero que sea necesario incluir para recoger una información más completa y razonada sobre la estructura y prácticas de gobierno en la entidad o su grupo, detállelos brevemente.
2. Dentro de este apartado, también podrá incluirse cualquier otra información, aclaración o matiz relacionado con los anteriores apartados del informe en la medida en que sean relevantes y no reiterativos.

En concreto, se indicará si la sociedad está sometida a legislación diferente a la española en materia de gobierno corporativo y, en su caso, incluya aquella información que esté obligada a suministrar y sea distinta de la exigida en el presente informe.

3. La sociedad también podrá indicar si se ha adherido voluntariamente a otros códigos de principios éticos o de buenas prácticas, internacionales, sectoriales o de otro ámbito. En su caso, se identificará el código en cuestión y la fecha de adhesión. En particular, hará mención a si se ha adherido al Código de Buenas Prácticas Tributarias, de 20 de julio de 2010:

CONTINUACIÓN APARTADO C.2.1

Comité de Auditoría y Cumplimiento

Está integrado por un mínimo de tres y un máximo de cinco miembros, todos ellos no ejecutivos, la mayoría de los cuales, al menos, deberán ser Consejeros Independientes, y uno de ellos será designado teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o en ambas. En su conjunto, los miembros del Comité tendrán los conocimientos técnicos pertinentes en relación con el sector de actividad de la Sociedad. Su Presidente será un Consejero Independiente y deberá ser sustituido en el cargo cada cuatro años, pudiendo ser reelegido para el mismo una vez transcurrido un año desde su cese. Será Secretario de este Comité el del Consejo de Administración. Asistirá a las reuniones, en calidad de invitado, el Director General de Auditoría Interna del Grupo.

Durante el ejercicio 2021, el Comité de Auditoría y Cumplimiento ha sido responsable, entre otros, de informar favorablemente las Cuentas Anuales correspondientes al ejercicio 2020, de supervisar la eficacia del control interno de la Sociedad, de supervisar la información de la Sociedad y su Grupo en el marco de Solvencia II, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos de la Sociedad y de su Grupo, de informar operaciones vinculadas con accionistas significativos y altos cargos de representación, de aprobar honorarios extraordinarios del Auditor Externo, de informar favorablemente al Consejo de Administración la renovación del Auditor Externo, de informar de las relaciones con el Auditor Externo, de conocer de los nombramientos en Auditoría Interna, de conocer la información financiera intermedia a presentar a la Comisión Nacional del Mercado de Valores así como de supervisar la correcta aplicación en la sociedad y en el Grupo de las normas de buen gobierno y de la normativa externa e interna.

Para más información, puede consultar el Informe sobre la Composición y Funcionamiento del Comité en el ejercicio 2021, disponible en la página web de la Sociedad, que se pone a disposición de los accionistas con ocasión de la Junta General.

CONTINUACIÓN APARTADO E.3

3. Riesgos Estratégicos y de Gobierno Corporativo

Los principios éticos aplicados a la gestión empresarial, cuya aplicación estricta es considerada como la actuación más eficaz para mitigar este tipo de riesgos, han sido una constante en MAPFRE y forman parte de sus estatutos y de su quehacer diario.

La dimensión global de MAPFRE y su presencia en mercados con normativas de gobierno corporativo muy diferentes aconsejan disponer de unas normas básicas que recojan los principios institucionales y de gobierno de aplicabilidad general en todos ellos. Para normalizar la cultura empresarial el Consejo de Administración de MAPFRE, S.A. aprobó con fecha 24 de junio de 2015 los "Principios Institucionales, Empresariales y Organizativos del Grupo MAPFRE" que, junto con el Código Ético y de Conducta y la Política de Gobierno Corporativo, constituye el marco mínimo de obligado cumplimiento para todas las entidades que integran MAPFRE y sus respectivos órganos de gobierno.

Junto con las anteriores, cabría destacarse la Política Fiscal Corporativa, la Política de Sostenibilidad Corporativa, el Reglamento interno de Conducta relativo a los valores cotizados emitidos por MAPFRE, y la Política de Gestión de Conflictos de Interés y Operaciones Vinculadas con Accionistas Significativos y Altos Cargos de Representación y Dirección.

Para reforzar la aplicación estricta de los principios éticos de gestión empresarial y de los valores corporativos recogidos en dichas normas, MAPFRE dispone de una estructura societaria y organización ejecutiva que viene determinada por un elevado y riguroso control y supervisión a todos los niveles: local, regional y global.

Para velar por el cumplimiento y vigilancia de cualquier posible irregularidad, MAPFRE ha establecido canales de consulta y comunicación de denuncias accesibles a los empleados:

- Canal de denuncias financieras y contables que permite a los empleados del Grupo MAPFRE, así como a consejeros, accionistas, proveedores, contratistas y subcontratistas comunicar al Comité de Auditoría y Cumplimiento de MAPFRE S.A., de forma confidencial y, opcionalmente, de forma anónima, las irregularidades de naturaleza financiera y contable de potencial trascendencia que adviertan en el seno de la sociedad o de su Grupo.

Durante el ejercicio 2021 se han recibido un total de tres denuncias / quejas a través del Canal de Denuncias Financieras y Contables, las cuales no han sido admitidas a trámite por versar sobre materias ajenas a dicho canal.

- Consultas y denuncias éticas. El Código Ético establece tres vías de comunicación: Internet, accesible para empleados y proveedores, disponible en español, en inglés, portugués y turco; correo postal; y correo electrónico. Las denuncias y consultas se reciben directamente por el secretario del Comité de Ética, garantizando su confidencialidad.

Durante el ejercicio 2021 el Comité de Ética ha registrado, a través de los diferentes canales de denuncias, un total de doce denuncias / quejas, de las cuales once no han sido admitidas a trámite por versar sobre materias ajenas al Código Ético y de Conducta y una ha sido tramitada y resuelta. Se detalla a continuación información de la denuncia admitida a trámite por el Comité de Ética en 2021: denuncia de un empleado en España por presuntos incumplimientos de las normas técnicas de actuación en la asignación de peritaciones. Se llevó a cabo la oportuna investigación, concluyéndose la ausencia de infracción del Código Ético y de Conducta por no resultar acreditado que se haya infringido la normativa interna de MAPFRE ni tampoco la existencia de discriminación, arbitrariedad o agravios comparativos en la asignación de peritaciones.

Adicionalmente, el Modelo de Prevención de Riesgos Penales aprobado en abril de 2017 por el Consejo de Administración de MAPFRE S.A. establece la base del Sistema de Prevención de Riesgos Penales adoptado por MAPFRE, dotando a la organización de un modelo de supervisión para prevenir la comisión de delitos que puedan ser atribuidos a las entidades que integran el Grupo. A través de este modelo se realiza una labor de concienciación incidiendo en aquellos aspectos normativos con trascendencia penal a los que las entidades están expuestas y se establece la metodología para la gestión y evaluación de los controles implantados para prevenir o mitigar los potenciales delitos. El Modelo de Prevención de Riesgos Penales es de aplicación a los representantes legales de MAPFRE, sus administradores sociales, sus directivos, empleados y demás personas que están sometidas a la autoridad o instrucciones de las personas mencionadas o que operen en su ámbito de dirección, supervisión, vigilancia o control. Quedan incluidos aquellos colectivos que actúen en nombre, por cuenta, o de algún modo, en interés del Grupo.

4. Riesgos Operacionales

La identificación y evaluación de riesgos operacionales se realiza a través del modelo de control de riesgos el cual está basado en un análisis dinámico por procesos de cada entidad, en el que los gestores de cada área o departamento evalúan los riesgos potenciales que afectan a sus actividades y la efectividad de los controles vinculados a cada proceso. Para llevar a cabo este control se gestionan cuestionarios de autoevaluación de riesgos, los manuales de controles internos, el inventario de controles asociados a riesgos y la evaluación de la efectividad de los mismos, así como las medidas correctoras establecidas para mitigar o reducir los riesgos y/o mejorar el entorno de control.

En relación con los riesgos fiscales, la actuación del Grupo en este ámbito siempre ha estado presidida por el cumplimiento de la normativa tributaria vigente en los territorios en los que opera, de forma que constituye una aplicación práctica del principio institucional de actuación ética y socialmente responsable en materia tributaria y de los principios de la Política Fiscal Corporativa aprobada en 2015. Dichos riesgos son gestionados en cada jurisdicción a nivel interno por los departamentos de Administración y de Asesoría Fiscal, subcontratándose los servicios de asesoría fiscal requeridos en cada momento con firmas relevantes del sector.

Dentro de los riesgos operacionales cabe destacar el auge del riesgo de ciberseguridad o Ciber Riesgo. El uso masivo de la tecnología por las entidades y clientes acelerado por la situación de teletrabajo masivo motivado por la pandemia COVID-19, junto con el incremento de la amenaza tanto en la frecuencia como en sofisticación de los ataques, conlleva la necesidad de proteger a ciudadanos y empresas frente a este tipo de riesgo que puede comprometer los activos digitales (información), los sistemas de información que los tratan, transfieren y almacenan, y los sistemas de información utilizados para gestionar infraestructuras críticas asociadas a servicios básicos. Para la gestión del Ciber Riesgo, el Grupo MAPFRE cuenta con la Dirección Corporativa de Seguridad que dispone de personal certificado de alta especialización, herramientas tecnológicas específicas y un Centro de monitorización de respuesta a incidentes. De manera adicional, en caso de materialización del Ciber Riesgo, el Grupo dispone de protección aseguradora específica en esta materia, destinada a reducir el eventual impacto económico que pudiera producirse.

La entidad está adherida (desde el 22 de julio de 2010) y cumple con el contenido del Código de Buenas Prácticas Tributarias aprobado y promovido por el Foro de Grandes Empresas y la Agencia Tributaria Española.

Este informe anual de gobierno corporativo ha sido aprobado por el consejo de Administración de la sociedad, en su sesión de fecha:

[09/02/2022]

Indique si ha habido consejeros que hayan votado en contra o se hayan abstenido en relación con la aprobación del presente Informe.

[] Sí
[✓] No



MAPFRE, S.A.

Informe de auditor referido a la "Información relativa al Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (SCIIF)" de MAPFRE, S.A. correspondiente al ejercicio 2021



KPMG Auditores, S.L.
Paseo de la Castellana, 259 C
28046 Madrid

Informe de auditor referido a la "Información relativa al Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (SCIIF)" de MAPFRE, S.A. correspondiente al ejercicio 2021

A los administradores de MAPFRE, S.A.

De acuerdo con la solicitud del Consejo de Administración de MAPFRE, S.A. (la "Sociedad") y con nuestra carta propuesta de fecha 21 de diciembre de 2021, hemos aplicado determinados procedimientos sobre la "Información relativa al SCIIF" adjunta en el apartado F del Informe Anual de Gobierno Corporativo de MAPFRE, S.A. correspondiente al ejercicio 2021, en el que se resumen los procedimientos de control interno de la Sociedad en relación a la información financiera anual.

El Consejo de Administración es responsable de adoptar las medidas oportunas para garantizar razonablemente la implantación, mantenimiento y supervisión de un adecuado sistema de control interno así como del desarrollo de mejoras de dicho sistema y de la preparación y establecimiento del contenido de la Información relativa al SCIIF adjunta.

En este sentido, hay que tener en cuenta que, con independencia de la calidad del diseño y operatividad del sistema de control interno adoptado por la Sociedad en relación a la información financiera anual, éste sólo puede permitir una seguridad razonable, pero no absoluta, en relación con los objetivos que persigue, debido a las limitaciones inherentes a todo sistema de control interno.

En el curso de nuestro trabajo de auditoría de las cuentas anuales y conforme a las Normas Técnicas de Auditoría, nuestra evaluación del control interno de la Sociedad ha tenido como único propósito el permitirnos establecer el alcance, la naturaleza y el momento de realización de los procedimientos de auditoría de las cuentas anuales de la Sociedad. Por consiguiente, nuestra evaluación del control interno, realizada a efectos de dicha auditoría de cuentas, no ha tenido la extensión suficiente para permitirnos emitir una opinión específica sobre la eficacia de dicho control interno sobre la información financiera anual regulada.

A los efectos de la emisión de este informe, hemos aplicado exclusivamente los procedimientos específicos descritos a continuación e indicados en la Guía de Actuación sobre el Informe del auditor referido a la Información relativa al Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera de las entidades cotizadas, publicada por la Comisión Nacional del Mercado de Valores en su página web, que establece el trabajo a realizar, el alcance mínimo del mismo, así como el contenido de este informe. Como el trabajo resultante de dichos procedimientos tiene, en cualquier caso, un alcance reducido y sustancialmente menor que el de una auditoría o una revisión sobre el sistema de control interno, no expresamos una opinión sobre la efectividad del mismo, ni sobre su diseño y su eficacia operativa, en relación a la información financiera anual de la Sociedad correspondiente al ejercicio 2021 que se describe en la Información relativa al SCIIF adjunta. En consecuencia, si hubiéramos aplicado procedimientos adicionales a los determinados por la citada Guía o realizado una auditoría o una revisión sobre el sistema de control interno en relación a la información financiera anual



regulada, se podrían haber puesto de manifiesto otros hechos o aspectos sobre los que les habríamos informado.

Asimismo, dado que este trabajo especial no constituye una auditoría de cuentas ni se encuentra sometido a la normativa vigente en materia de auditoría de cuentas en España, no expresamos una opinión de auditoría en los términos previstos en la citada normativa.

Se relacionan a continuación los procedimientos aplicados:

1. Lectura y entendimiento de la información preparada por la entidad en relación con el SCIIF – información de desglose incluida en el Informe de Gestión – y evaluación de si dicha información aborda la totalidad de la información requerida que seguirá el contenido mínimo descrito en el apartado F, relativo a la descripción del SCIIF, del modelo de IAGC según se establece en la Circular 5/2013 de 12 de junio de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) y modificaciones posteriores, siendo la más reciente la Circular 3/2021, de 28 de septiembre de la CNMV (en adelante, las Circulares de la CNMV).
2. Preguntas al personal encargado de la elaboración de la información detallada en el punto 1 anterior con el fin de: (i) obtener un entendimiento del proceso seguido en su elaboración; (ii) obtener información que permita evaluar si la terminología utilizada se ajusta a las definiciones del marco de referencia; (iii) obtener información sobre si los procedimientos de control descritos están implantados y en funcionamiento en la entidad.
3. Revisión de la documentación explicativa soporte de la información detallada en el punto 1 anterior, y que comprenderá, principalmente, aquella directamente puesta a disposición de los responsables de formular la información descriptiva del SCIIF. En este sentido, dicha documentación incluye informes preparados por la función de auditoría interna, alta dirección y otros especialistas internos o externos en sus funciones de soporte al comité de auditoría y cumplimiento.
4. Comparación de la información detallada en el punto 1 anterior con el conocimiento del SCIIF de la entidad obtenido como resultado de la aplicación de los procedimientos realizados en el marco de los trabajos de la auditoría de cuentas anuales.
5. Lectura de actas de reuniones del consejo de administración, comité de auditoría y cumplimiento y otras comisiones de la entidad a los efectos de evaluar la consistencia entre los asuntos en ellas abordados en relación al SCIIF y la información detallada en el punto 1 anterior.
6. Obtención de la carta de manifestaciones relativa al trabajo realizado adecuadamente firmada por los responsables de la preparación y formulación de la información detallada en el punto 1 anterior.

Como resultado de los procedimientos aplicados sobre la Información relativa al SCIIF no se han puesto de manifiesto inconsistencias o incidencias que puedan afectar a la misma.



Este informe ha sido preparado exclusivamente en el contexto de los requerimientos establecidos por el artículo 540 del Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital y por las Circulares de la CNMV a los efectos de la descripción del SCIIF en los Informes Anuales de Gobierno Corporativo.

KPMG Auditores, S.L.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Ángel', written over a grid of lines.

Ángel Crespo Rodrigo

9 de febrero de 2022

INFORME ANUAL SOBRE REMUNERACIONES DE LOS CONSEJEROS

A continuación se incluye el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros según lo dispuesto en el artículo 538 del texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital.

DATOS IDENTIFICATIVOS DEL EMISOR

Fecha fin del ejercicio de referencia: [31/12/2021]

CIF: [A08055741]

Denominación Social:

[**MAPFRE, S.A.**]

Domicilio social:

[CARRETERA DE POZUELO A MAJADAHONDA, 52 EDIF1 (MAJADAHONDA) MADRID]

A. POLÍTICA DE REMUNERACIONES DE LA SOCIEDAD PARA EL EJERCICIO EN CURSO

A.1.1 Explique la política vigente de remuneraciones de los consejeros aplicable al ejercicio en curso. En la medida que sea relevante se podrá incluir determinada información por referencia a la política de retribuciones aprobada por la junta general de accionistas, siempre que la incorporación sea clara, específica y concreta.

Se deberán describir las determinaciones específicas para el ejercicio en curso, tanto de las remuneraciones de los consejeros por su condición de tal como por el desempeño de funciones ejecutivas, que hubiera llevado a cabo el consejo de conformidad con lo dispuesto en los contratos firmados con los consejeros ejecutivos y con la política de remuneraciones aprobada por la junta general.

En cualquier caso, se deberá informar, como mínimo, de los siguientes aspectos:

- a) Descripción de los procedimientos y órganos de la sociedad involucrados en la determinación, aprobación y aplicación de la política de remuneraciones y sus condiciones.
- b) Indique y, en su caso, explique si se han tenido en cuenta empresas comparables para establecer la política de remuneración de la sociedad.
- c) Información sobre si ha participado algún asesor externo y, en su caso, identidad del mismo
- d) Procedimientos contemplados en la política de remuneraciones vigente de los consejeros para aplicar excepciones temporales a la política, condiciones en las que se puede recurrir a esas excepciones y componentes que pueden ser objeto de excepción según la política.

i) Principios y fundamentos generales de la política vigente:

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

El Consejo de Administración ha acordado, en su reunión celebrada el 9 de febrero de 2022, elevar a la Junta General de Accionistas del próximo 11 de marzo propuesta de nueva Política de Remuneraciones de los Consejeros para el periodo 2022-2024, cuyos principios y fundamentos generales son los siguientes:

- Prioridad 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 del 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.

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

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

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).

La política retributiva, por tanto, contribuye a la estrategia empresarial, a los intereses y la sostenibilidad a largo plazo de la Sociedad, con el objetivo de crear valor para el accionista de forma sostenible en el tiempo, con una gestión prudente del riesgo y con el estricto cumplimiento de la normativa vigente en materia de remuneraciones de consejeros de las sociedades cotizadas.

En cuanto a los criterios seguidos para determinar los distintos componentes del paquete retributivo de los consejeros, en el caso de los consejeros externos, el objetivo es remunerar a éstos de acuerdo con su valía profesional, dedicación al cargo y responsabilidad asumida por el mismo, sin que su objetividad en la defensa de los intereses sociales pueda verse afectada por la retribución percibida.

En el caso de los consejeros ejecutivos, el objetivo, al igual que con los restantes altos directivos del Grupo, es configurar paquetes retributivos competitivos que permitan atraer y retener a los profesionales más destacados, al tiempo que conseguir establecer un vínculo estable y con vocación de permanencia en el tiempo entre la remuneración, los resultados y los riesgos asumidos (a cuyos efectos, éstos constituyen un factor determinante de la retribución variable a medio y largo plazo).

[LA INFORMACIÓN DE ESTE APARTADO CONTINÚA EN EL APARTADO D.1 DE ESTE INFORME]

A.1.2 Importancia relativa de los conceptos retributivos variables respecto a los fijos (mix retributivo) y qué criterios y objetivos se han tenido en cuenta en su determinación y para garantizar un equilibrio adecuado entre los componentes fijos y variables de la remuneración. En particular, señale las acciones adoptadas por la sociedad en relación con el sistema de remuneración para reducir la exposición a riesgos excesivos y ajustarlo a los objetivos, valores e intereses a largo plazo de la sociedad, lo que incluirá, en su caso, una referencia a medidas previstas para garantizar que en la política de remuneración se atienden a los resultados a largo plazo de la sociedad, las medidas adoptadas en relación con aquellas categorías de personal cuyas actividades profesionales tengan una repercusión material en el perfil de riesgos de la entidad y medidas previstas para evitar conflictos de intereses.

Asimismo, señale si la sociedad ha establecido algún período de devengo o consolidación de determinados conceptos retributivos variables, en efectivo, acciones u otros instrumentos financieros, un período de diferimiento en el pago de importes o entrega de instrumentos financieros ya devengados y consolidados, o si se ha acordado alguna cláusula de reducción de la remuneración diferida aún no consolidada o que obligue

al consejero a la devolución de remuneraciones percibidas, cuando tales remuneraciones se hayan basado atendiendo a unos datos cuya inexactitud haya quedado después demostrada de forma manifiesta.

Los consejeros ejecutivos cuentan con un sistema de retribución variable a corto plazo basado 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 del Ratio Combinado Autos Global (RCAG) y de porcentajes de crecimiento de primas imputadas y variación de gastos imputados (excluido vida ahorro). Además, cuentan con planes de incentivos variables de carácter plurianual vinculados a la obtención de objetivos establecidos en línea con el Plan Estratégico del Grupo.

En lo que respecta al diferimiento de la remuneración variable a corto plazo de los consejeros ejecutivos, el pago de, al menos, un 30 por cien de la misma se diferirá durante un mínimo de tres años.

Por otro lado, 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. En particular, los consejeros ejecutivos de la Sociedad forman parte de un Plan de Incentivos a Medio y Largo Plazo de carácter extraordinario, no consolidable y plurianual compuesto por tres ciclos solapados con un periodo de medición de objetivos de tres años de duración cada uno (2022-2024, 2023-2025 y 2024-2026), que se abonará parcialmente de forma dineraria y parcialmente mediante la entrega de acciones de MAPFRE, S.A. Los objetivos del primer ciclo solapado (2022-2024) están referidos (i) al Total Shareholder Return (TSR) relativo (comparativa entre el TSR de MAPFRE y el TSR del grupo de empresas que integran el Eurostoxx Insurance en el periodo de medición del Plan), (ii) al Return on Equity (ROE) promedio, (iii) al Ratio Combinado Global No Vida (promedio) y (iv) a objetivos ligados a la sostenibilidad. Los objetivos anteriores están referidos, en general, a promedios de un periodo de tres años, por lo que sólo es posible obtener dicha remuneración mediante una gestión que genere resultados y modelos de negocio sostenibles en el tiempo.

En el caso de la remuneración variable a medio y largo plazo, el pago del 60 por cien de la misma se diferirá durante un mínimo de tres años. Adicionalmente, los consejeros ejecutivos deberán mantener durante un plazo máximo de dos años, contados desde la fecha de entrega de las acciones, la propiedad de la totalidad de estas.

De conformidad con la Política de Remuneraciones de los Consejeros para el periodo 2022-2024, los componentes fijos y variables de la remuneración deben equilibrarse de tal forma que el componente fijo constituya una parte suficientemente elevada de la remuneración total, de modo que pueda aplicarse una política plenamente flexible en lo que se refiere a los componentes variables de la remuneración, hasta el punto de ser posible no abonar estos últimos. Para evitar una asunción excesiva de riesgos, el porcentaje del componente variable respecto de la remuneración fija tenderá a no superar el 100 por cien.

Para el ejercicio 2022, el peso de la retribución variable "target" (suma de la retribución variable a corto y medio y largo plazo anualizada y de la parte variable de los sistemas de ahorro a largo plazo) sobre la retribución fija (suma de la retribución fija anual y de la parte fija de los sistemas de ahorro a largo plazo, excluyendo los importes correspondientes a beneficios sociales) del conjunto de los consejeros ejecutivos es de un 68,73 por cien.

A efectos de un equilibrio adecuado entre los componentes fijos y variables, la Sociedad ha tomado como referencia las prácticas remunerativas de las empresas del IBEX 35.

Además, los contratos de los consejeros ejecutivos incluyen las siguientes cláusulas que podrán afectar al 100 por cien de la remuneración variable:

- Cláusula de reducción (malus): contempla la reducción parcial o total de las remuneraciones devengadas y pendientes de abono en determinadas circunstancias graves, bien por actuaciones irregulares, o situaciones que afecten a la liquidación realizada.
- Cláusula de recobro (clawback): contempla específicamente la devolución, parcial o total, en el plazo de los tres años siguientes a su abono de las remuneraciones variables satisfechas.

En relación con las potenciales situaciones de conflicto de intereses, la normativa interna de la entidad establece que serán puestas en conocimiento de los Órganos de Gobierno de MAPFRE a través de la Secretaría General por los propios afectados. Dichos Órganos de Gobierno determinarán la concurrencia o no del conflicto, y en caso afirmativo establecerán las medidas de protección del interés social que aconsejen las circunstancias, que deberán ser acatadas por los afectados.

A.1.3 Importe y naturaleza de los componentes fijos que se prevé devengarán en el ejercicio los consejeros en su condición de tales.

Los consejeros externos percibirán como retribución básica una asignación fija anual por pertenencia al Consejo de Administración y, en su caso, a la Comisión y Comités Delegados, que podrá ser superior para las personas que ocupen cargos en el seno del propio Consejo o desempeñen la presidencia de los Comités Delegados del Consejo. Los miembros de la Comisión Delegada percibirán además una dieta por asistencia a sus reuniones. Esta remuneración podrá complementarse con otras compensaciones no dinerarias que estén establecidas con carácter general para el personal de la entidad.

(i) Asignación fija y dieta por asistencia.

Para el ejercicio 2022 las cantidades correspondientes a dichos conceptos serán las siguientes:

- Pertenencia al Consejo de Administración: 110.000 euros
- Vicepresidencia Consejo de Administración – Consejero Independiente Coordinador: 220.000 euros
- Pertenencia a la Comisión Delegada: 10.000 euros más una dieta por asistencia de 3.000 euros por reunión
- Presidencia del Comité de Auditoría y Cumplimiento: 70.000 euros
- Vocales del Comité de Auditoría y Cumplimiento: 49.000 euros
- Presidencia del Comité de Nombramientos y Retribuciones: 62.000 euros
- Vocales del Comité de Nombramientos y Retribuciones: 40.000 euros
- Presidencia del Comité de Riesgos: 62.000 euros
- Vocales del Comité de Riesgos: 40.000 euros

(ii) Compensaciones no dinerarias.

Los consejeros externos son beneficiarios de las compensaciones no dinerarias establecidas en el apartado A.15 siguiente.

(iii) Asignaciones por la participación en Consejos de Administración de entidades filiales.

Aquellos consejeros externos que forman parte de Consejos de Administración de entidades filiales perciben, igualmente, una asignación fija por pertenencia a los mismos y, en su caso, a sus Comisiones Directivas.

El importe de dichas asignaciones varía en función de la dimensión y de la localización geográfica de la entidad filial.

A.1.4 Importe y naturaleza de los componentes fijos que serán devengados en el ejercicio por el desempeño de funciones de alta dirección de los consejeros ejecutivos.

Los consejeros ejecutivos no perciben la asignación fija y dietas por asistencia establecidas para los consejeros en su condición de tales.

Por el desempeño de sus funciones ejecutivas, la retribución fija de los consejeros se determina conforme a la Política de Remuneraciones de los Consejeros para el periodo 2022-2024, y de acuerdo con lo que figura en sus respectivos contratos.

Para el ejercicio 2022 la retribución salarial fija bruta de los cuatro consejeros ejecutivos asciende en conjunto a 2.307.499 euros, correspondiendo a la Sociedad 1.878.241 euros, y a otras sociedades del Grupo 429.258 euros.

A.1.5 Importe y naturaleza de cualquier componente de remuneración en especie que será devengado en el ejercicio incluyendo, pero no limitado a, las primas de seguros abonadas en favor del consejero.

Los consejeros externos disfrutan de las siguientes compensaciones no dinerarias que están establecidas con carácter general para el personal de la Sociedad en el Convenio Colectivo de MAPFRE Grupo Asegurador:

- Seguro de vida para caso de muerte con un capital asegurado de 150.253 euros.
- Bonificaciones en productos comercializados por empresas del Grupo MAPFRE.
- Obsequio de Navidad.

En el caso de los consejeros ejecutivos, estos tienen derecho a los siguientes beneficios sociales y prestaciones establecidas con carácter general para la alta dirección de la Sociedad:

- Compromisos por pensiones de aportación definida descritos en el apartado A.1.7 siguiente.
- Seguro de Salud específico y chequeo médico.
- Seguro de decesos.

- Seguro de Vida con un capital asegurado para caso de muerte o invalidez absoluta del 400 por cien sobre la remuneración fija, con cláusula de doble capital en caso de fallecimiento accidental.
- El uso particular de vehículo de empresa de acuerdo a las condiciones establecidas en la política de cesión de vehículos de MAPFRE.
- Programa de becas a hijos.

Adicionalmente, los consejeros ejecutivos, al igual que el resto de empleados de la Sociedad, son beneficiarios de otras prestaciones, cuyas características principales se encuentran recogidas en el Convenio Colectivo de MAPFRE Grupo Asegurador.

A.1.6 Importe y naturaleza de los componentes variables, diferenciando entre los establecidos a corto y largo plazo. Parámetros financieros y no financieros, incluyendo entre estos últimos los sociales, medioambientales y de cambio climático, seleccionados para determinar la remuneración variable en el ejercicio en curso, explicación de en qué medida tales parámetros guardan relación con el rendimiento, tanto del consejero, como de la entidad y con su perfil de riesgo, y la metodología, plazo necesario y técnicas previstas para poder determinar, al finalizar el ejercicio, el grado efectivo de cumplimiento de los parámetros utilizados en el diseño de la remuneración variable, explicando los criterios y factores que aplica en cuanto al tiempo requerido y métodos para comprobar que se han cumplido de modo efectivo las condiciones de rendimiento o de cualquier otro tipo a las que estaba vinculado el devengo y la consolidación de cada componente de la retribución variable.

Indique el rango en términos monetarios de los distintos componentes variables en función del grado de cumplimiento de los objetivos y parámetros establecidos, y si existe algún importe monetario máximo en términos absolutos.

Como se ha indicado anteriormente, únicamente los consejeros ejecutivos perciben retribución variable, de la que pueden distinguirse dos tipos:

(i) Retribución variable a corto plazo:

De conformidad con lo establecido en la Política de Remuneraciones de los Consejeros para el periodo 2022-2024, los consejeros ejecutivos del Grupo forman parte del colectivo de altos directivos que tienen establecido un sistema de retribución variable a corto plazo basado principalmente en un componente anual vinculado al beneficio neto consolidado de la Sociedad y al Return on Equity (ROE) del Grupo.

Esta retribución variable a corto plazo puede alcanzar en 2022 un importe total de 3.429.395 euros brutos, correspondiendo a la Sociedad 2.796.933 euros, y a otras sociedades del Grupo 632.462 euros.

Este componente de la retribución variable a corto plazo dependerá del grado de consecución del objetivo de beneficio neto consolidado anual de la Sociedad, conforme a la siguiente escala:

- Si el cumplimiento del resultado después de impuestos y minoritarios es menor al 50 por cien, el grado de cumplimiento sería 0 por cien.
- Si el cumplimiento del resultado después de impuestos y minoritarios es mayor o igual al 50 por cien, e inferior al 80 por cien, el grado de cumplimiento sería 50 por cien.
- Si el cumplimiento del resultado después de impuestos y minoritarios es mayor o igual al 80 por cien, e inferior o igual al 100 por cien, el grado de cumplimiento sería proporcional.
- Si el cumplimiento del resultado después de impuestos y minoritarios es mayor al 100 por cien, e inferior al 125 por cien, el grado de cumplimiento sería 100 por cien más dos veces el exceso sobre el 100 por cien.
- Si el cumplimiento del resultado después de impuestos y minoritarios es mayor o igual al 125 por cien, el grado de cumplimiento sería 150 por cien.

El resultado de la aplicación de dicha escala se ajustará en 5 puntos al alza o a la baja en función del cumplimiento del objetivo vinculado al Return on Equity (ROE).

Además, la Política de Remuneraciones de los Consejeros para el periodo 2022-2024 prevé expresamente que, adicionalmente, el Consejo de Administración podrá establecer componentes a corto plazo vinculados al cumplimiento de objetivos específicos.

Para el ejercicio 2022 se ha establecido un componente vinculado a dos objetivos independientes: (i) Ratio Combinado Autos Global (RCAG) y (ii) porcentajes de crecimiento de primas imputadas y variación de gastos imputados (excluido vida ahorro).

Esta retribución puede alcanzar en 2022 un importe total de 318.750 euros brutos, correspondiendo 250.000 euros a la Sociedad, y 68.750 euros a otras sociedades del Grupo.

Este componente de la retribución variable a corto plazo se calculará como la suma ponderada de cumplimiento de los siguientes objetivos, ponderados al 50 por cien cada uno:

- Ratio Combinado Autos Global:
- Si es menor o igual a la meta establecida, el objetivo se entenderá cumplido al 100 por cien.
- Si es mayor que la meta pero igual o inferior al 99 por cien, el cumplimiento será de un 50 por cien.
- Si es mayor que el 99 por cien, el cumplimiento será del 0 por cien.
- Objetivo conjunto de porcentaje de crecimiento de primas imputadas y porcentaje de variación de gastos imputados (excluido vida ahorro):
- Si se cumplen ambos objetivos, el objetivo se entenderá cumplido al 100 por cien.
- Si el objetivo de porcentaje de crecimiento de primas imputadas es mayor al porcentaje de variación de gastos imputados (excluido vida ahorro) y siempre y cuando (i) se mantenga el diferencial entre ambos establecido y (ii) haya un crecimiento positivo de primas imputadas, el cumplimiento será del 50 por cien.
- En otro caso, el cumplimiento será del 0 por cien.

La retribución variable a corto plazo, que se abona, en todos los casos, en efectivo, es aprobada anualmente por el Consejo de Administración, previo informe del Comité de Nombramientos y Retribuciones.

La evaluación del grado efectivo de cumplimiento de los objetivos establecidos para la retribución variable a corto plazo se efectúa con base en las cuentas anuales de dicho ejercicio formuladas por el Consejo de Administración. La liquidación que en su caso corresponda se realizará, con carácter general, en el primer trimestre del año siguiente.

(ii) Retribución variable a medio y largo plazo:

El Consejo de Administración, a propuesta del Comité de Nombramientos y Retribuciones, ha aprobado el 9 de febrero de 2022 un Plan de Incentivos a Medio y Largo Plazo de carácter extraordinario, no consolidable y plurianual, del que forman parte los directivos clave del Grupo MAPFRE, incluidos los consejeros ejecutivos.

El propósito del Plan es alinear los intereses del equipo directivo con la Sociedad y su Plan Estratégico, vinculando su retribución a la creación de valor para el accionista de MAPFRE y al logro sostenible de objetivos estratégicos.

El Plan está 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.

Los incentivos del Plan están vinculados al cumplimiento de los objetivos, tanto financieros como no financieros, establecidos para cada uno de los ciclos en que se divide el mismo y, con carácter general y salvo supuestos especiales de desvinculación del beneficiario con el Grupo expresamente establecidos, al mantenimiento de la relación hasta la fecha de finalización de cada uno de los ciclos.

El incentivo correspondiente a cada ciclo se abonará parcialmente de forma dineraria y parcialmente mediante la entrega de acciones de MAPFRE, S.A., con un diferimiento en ambos casos del 60 por cien durante un periodo de tres años, por terceras partes.

Los consejeros ejecutivos deberán mantener durante un plazo máximo de dos años, contados desde la fecha de entrega de las acciones, la propiedad de la totalidad de estas.

El Consejo de Administración de la Sociedad, a propuesta del Comité de Nombramientos y Retribuciones, determinará los objetivos para cada ciclo y establecerá al inicio de cada uno de ellos, el importe en efectivo y en acciones de MAPFRE a percibir, en su caso, por cada consejero ejecutivo, siempre y cuando se cumplan los objetivos establecidos.

La Política de Remuneraciones de los Consejeros para el periodo 2022-2024 elevada por el Consejo de Administración a la Junta General de Accionistas establece en 2.394.882 el número máximo de acciones a entregar como consecuencia de la ejecución del Plan.

El cálculo y la determinación del incentivo se llevará a cabo en los treinta días siguientes a la aprobación por parte de la Junta General de Accionistas de la Sociedad de las Cuentas Anuales Consolidadas de MAPFRE correspondientes al año de finalización de cada ciclo, y estará supeditado al cumplimiento de los siguientes requisitos:

- (i) mantener en activo una relación, ya sea laboral o mercantil, con el Grupo MAPFRE, durante la vigencia del Plan, y
- (ii) que la Sociedad no esté en pérdidas conforme a los últimos estados financieros aprobados.

Los objetivos del primer ciclo solapado (2022-2024) están referidos al (i) Total Shareholder Return (TSR) relativo (comparativa entre el TSR de MAPFRE y el TSR del grupo de empresas que integran el Eurostoxx Insurance en el periodo de medición del Plan), cuya ponderación es de un 40 por cien, al (ii) Return on Equity (ROE) promedio, cuya ponderación es de un 30 por cien, al (iii) Ratio Combinado Global No Vida (promedio), cuya ponderación es de un 20 por cien y a (iv) objetivos ligados a la sostenibilidad, cuya ponderación es de un 10 por cien.

La norma de cálculo para determinar el incentivo del primer ciclo 2022-2024 es la siguiente:

- Si el cumplimiento, una vez conocida la suma ponderada de cumplimiento de los objetivos fuese igual o superior al 0 por cien y hasta el 135 por 100, el porcentaje de consecución final será proporcional. El límite máximo es del 135 por cien.

Si se cumplieran las hipótesis de cumplimiento máximo del primer ciclo 2022-2024: (i) el importe en efectivo podría alcanzar un importe total de 1.721.250 euros brutos, correspondiendo a la Sociedad 1.350.000 euros, y a otras sociedades del Grupo 371.250 euros; y (ii) el importe en acciones podría alcanzar un total de 957.953 acciones, correspondiendo a la Sociedad 751.336 acciones, y a otras sociedades del Grupo 206.617 acciones.

Para evitar una asunción excesiva de riesgos, el porcentaje del componente variable (a corto y a medio y largo plazo) respecto de la remuneración fija de los consejeros ejecutivos tenderá a no superar el 100 por cien.

Por último, tal y como se ha indicado en el apartado anterior, la retribución variable a corto, medio y largo plazo estará sujeta a las reglas de diferimiento y cláusulas de reducción (malus) y recobro (clawback) en los términos descritos en el apartado A1.2 anterior.

A.1.7 Principales características de los sistemas de ahorro a largo plazo. Entre otra información, se indicarán las contingencias cubiertas por el sistema, si es de aportación o prestación definida, la aportación anual que se tenga que realizar a los sistemas de aportación definida, la prestación a la que tengan derecho los beneficiarios en el caso de sistemas de prestación definida, las condiciones de consolidación de los derechos económicos a favor de los consejeros y su compatibilidad con cualquier tipo de pago o indemnización por resolución o cese anticipado, o derivado de la terminación de la relación contractual, en los términos previstos, entre la sociedad y el consejero.

Se deberá indicar si el devengo o consolidación de alguno de los planes de ahorro a largo plazo está vinculado a la consecución de determinados objetivos o parámetros relacionados con el desempeño a corto y largo plazo del consejero.

Los consejeros ejecutivos, en su condición de miembros del equipo directivo del Grupo, son beneficiarios de los siguientes compromisos por pensiones de aportación definida para caso de jubilación, fallecimiento o incapacidad permanente, compromisos exteriorizados a través de seguros colectivos de vida:

(i) Seguro de vida mediante el cual la Sociedad y otras sociedades del Grupo se comprometen a pagar anualmente, en concepto de prima, un porcentaje del 75 por cien -con el límite del 102,5 por cien de la prima del ejercicio anterior- (en el caso del Presidente y del Vicepresidente Primero) o del 20 por cien (en el caso del resto de consejeros ejecutivos) de la retribución bruta anual del consejero, primas que se prevé ascenderán en 2022 a 1.389.886 euros.

Los derechos económicos de todos los consejeros ejecutivos derivados de las pólizas de seguro que instrumentan dichos compromisos están consolidados.

(ii) Seguro de vida complementario, a favor del Vicepresidente Primero, mediante el cual la Sociedad se compromete a pagar anualmente una prima fija durante un periodo determinado cuyo máximo ascenderá en 2022 a 400.000 euros.

Los derechos económicos de la póliza de seguro sólo tendrán la consideración de derechos consolidados, y por tanto, se considerarán devengados, en caso de ocurrencia de las contingencias cubiertas (jubilación, incapacidad permanente y fallecimiento), así como en caso de despido improcedente o rescisión de la relación por parte de MAPFRE por causa no imputable al asegurado.

(iii) Seguro de vida complementario, a favor de todos los consejeros ejecutivos, a excepción del Presidente y el Vicepresidente Primero, mediante el cual la Sociedad y otras sociedades del Grupo se comprometen a pagar anualmente una prima periódica constante por cada consejero que oscila entre 545.298 euros y 600.000 euros, prima que se prevé ascenderá en 2022 a 1.145.298 euros.

Los derechos económicos de la póliza de seguro sólo tendrán la consideración de derechos consolidados en los supuestos indicados en el apartado (ii) anterior.

Adicionalmente, los consejeros ejecutivos, al igual que el resto de empleados de la Sociedad, son beneficiarios del Plan de Pensiones del Sistema de Empleo de MAPFRE y de un seguro de ahorro y un seguro de ahorro mixto, cuyas características principales se encuentran recogidas en el Convenio Colectivo de MAPFRE Grupo Asegurador.

No existe incompatibilidad de los derechos devengados y consolidados por los sistemas de compromisos por pensiones anteriormente descritos con cualquier tipo de indemnización por resolución anticipada o terminación de la relación contractual entre la sociedad y el consejero.

A.1.8 Cualquier tipo de pago o indemnización por resolución o cese anticipado o derivado de la terminación de la relación contractual en los términos previstos entre la sociedad y el consejero, sea el cese a voluntad de la empresa o del consejero, así como cualquier tipo de pactos acordados, tales como exclusividad, no

concurrencia post-contractual y permanencia o fidelización, que den derecho al consejero a cualquier tipo de percepción.

En el caso de los consejeros externos no existen indemnizaciones pactadas ni pagadas en el caso de terminación de las funciones como consejero en su condición de tal.

En el caso de los consejeros ejecutivos, su cese en el cargo conlleva el levantamiento de la suspensión de la relación previa al nombramiento como tal. La resolución anticipada de la relación previa, conlleva una indemnización en los términos establecidos por el Estatuto de los Trabajadores en relación con el despido improcedente, salvo que exista causa justificada de despido procedente.

A.1.9 Indique las condiciones que deberán respetar los contratos de quienes ejerzan funciones de alta dirección como consejeros ejecutivos. Entre otras, se informará sobre la duración, los límites a las cuantías de indemnización, las cláusulas de permanencia, los plazos de preaviso, así como el pago como sustitución del citado plazo de preaviso, y cualesquiera otras cláusulas relativas a primas de contratación, así como indemnizaciones o blindajes por resolución anticipada o terminación de la relación contractual entre la sociedad y el consejero ejecutivo. Incluir, entre otros, los pactos o acuerdos de no concurrencia, exclusividad, permanencia o fidelización y no competencia post-contractual, salvo que se hayan explicado en el apartado anterior.

La dedicación deberá ser exclusiva.

No existen condiciones contractuales relativas a pactos o acuerdos de no concurrencia post-contractual y permanencia ni cláusulas relativas a primas de contratación.

La duración de los contratos de los consejeros ejecutivos está vinculada a su permanencia en el cargo de consejero, suponiendo el cese en el mismo el levantamiento de la suspensión de la relación previa al nombramiento como tal.

En caso de que, una vez reanudada la relación laboral especial de alta dirección, la Sociedad decidiese extinguir unilateralmente el contrato de alta dirección, manteniendo vigente la relación laboral común previa o en el supuesto de que también se extinga la relación laboral común, deberá mediar un preaviso mínimo de tres meses.

La extinción a la fecha de su vencimiento de dicha relación previa no conllevará por sí misma derecho económico alguno, sin perjuicio de la facultad del Consejo de Administración de acordar, a propuesta de su Presidente y del Comité de Nombramientos y Retribuciones, con carácter extraordinario, gratificaciones con base en el desempeño durante la trayectoria profesional.

La resolución anticipada de la relación previa, salvo que exista causa justificativa de despido procedente, conllevará una indemnización en los términos establecidos por el Estatuto de los Trabajadores en relación con el despido improcedente.

Tanto la relación laboral de alta dirección como la relación laboral común se extinguirán el día uno de enero del año siguiente a aquel en que el consejero cumpla la edad de 60 años, salvo prórrogas anuales a iniciativa de la empresa hasta, como máximo, la fecha en que el directivo cumpla la edad de 65 años. La extinción a la fecha de su vencimiento de la relación previa no conllevará por sí misma derecho económico alguno, salvo que la empresa optase por no prorrogar el contrato hasta los 65 años, en cuyo caso el directivo percibiría una indemnización de hasta una mensualidad por el número de meses que resten hasta que cumpla la edad mencionada.

A.1.10 La naturaleza e importe estimado de cualquier otra remuneración suplementaria que será devengada por los consejeros en el ejercicio en curso en contraprestación por servicios prestados distintos de los inherentes a su cargo.

Los consejeros no perciben retribución alguna por servicios distintos de los inherentes a su cargo de consejero o funciones ejecutivas, en su caso, con excepción de (i) D.ª Rosa María García García que forma parte del Consejo Asesor de Tecnología, Innovación y Transformación de MAPFRE, por lo que percibirá en 2022 una dieta por asistencia de 7.500 euros por reunión; y (ii) D. Alfonso Rebuella Badías que forma parte del Consejo Asesor MAPFRE GLOBAL RISKS, por lo que percibirá en 2022 la cantidad de 35.000 euros.

A.1.11 Otros conceptos retributivos como los derivados, en su caso, de la concesión por la sociedad al consejero de anticipos, créditos y garantías y otras remuneraciones.

Ninguna sociedad del Grupo tiene concedidos anticipos ni créditos a los consejeros, ni ha prestado garantías por cuenta de los mismos.

A.1.12 La naturaleza e importe estimado de cualquier otra remuneración suplementaria prevista no incluida en los apartados anteriores, ya sea satisfecha por la entidad u otra entidad del grupo, que se devengará por los consejeros en el ejercicio en curso.

No existen otros conceptos retributivos distintos de los anteriores.

A.2. Explique cualquier cambio relevante en la política de remuneraciones aplicable en el ejercicio en curso derivada de:

- a) Una nueva política o una modificación de la política ya aprobada por la Junta.
- b) Cambios relevantes en las determinaciones específicas establecidas por el consejo para el ejercicio en curso de la política de remuneraciones vigente respecto de las aplicadas en el ejercicio anterior.
- c) Propuestas que el consejo de administración hubiera acordado presentar a la junta general de accionistas a la que se someterá este informe anual y que se propone que sean de aplicación al ejercicio en curso.

Como se ha indicado en el apartado A.1.1, el Consejo de Administración de la Sociedad, previo informe favorable del Comité de Nombramientos y Retribuciones, ha acordado en su reunión celebrada el 9 de febrero de 2022 elevar a la Junta General de Accionistas del próximo 11 de marzo de 2022 una nueva Política de Remuneraciones de los Consejeros para el periodo 2022-2024, a efectos de adaptar su contenido a las nuevas previsiones establecidas el artículo 529 novodecies de la Ley de Sociedades de Capital, tras la entrada en vigor de la Ley 5/2021, de 12 de abril, por la que se modifica el Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital en lo que respecta al fomento de la implicación a largo plazo de los accionistas en las sociedades cotizadas y para la sustitución de los planes de incentivos trienales consecutivos de los consejeros ejecutivos por planes de incentivos trienales solapados, en la línea de las actuales prácticas retributivas de la alta dirección de las sociedades cotizadas y sectoriales.

A.3. Identifique el enlace directo al documento en el que figure la política de remuneraciones vigente de la sociedad, que debe estar disponible en la página web de la sociedad.

<https://www.mapfre.com/media/accionistas/2020/10-politica-remuneracion-consejeros-2020-2022.pdf>

A.4. Explique, teniendo en cuenta los datos facilitados en el apartado B.4, cómo se ha tenido en cuenta el voto de los accionistas en la junta general a la que se sometió a votación, con carácter consultivo, el informe anual de remuneraciones del ejercicio anterior.

Según se indica en el apartado B.4, el Informe Anual sobre Remuneraciones de Consejeros del ejercicio 2020 fue aprobado con el respaldo del 89,38 por cien de los votos emitidos en la reunión de la Junta General celebrada el 12 de marzo de 2021. Para la elaboración de la Política de Remuneraciones de los Consejeros para el periodo 2022-2024 han sido tenidas en consideración no solo los resultados de la última votación en la Junta General del citado informe y de la Política de Remuneraciones de los Consejeros 2020-2022, si no también la normativa establecida en la Ley de Sociedades de Capital, el Reglamento Delegado 2015/35 de la Comisión Europea por el que se completa la Directiva 2009/138 sobre el acceso a la actividad de seguro y reaseguro y su ejercicio (Solvencia II) y las recomendaciones del Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, así como las recomendaciones de los organismos supervisores competentes del mercado de valores y de seguros y las prácticas de las sociedades del IBEX 35 y de grupos aseguradores internacionales, de acuerdo con los cuales las prácticas retributivas de la Sociedad cuentan con la conformidad de una mayoría muy significativa del accionariado.

En tal sentido, la Política de Remuneraciones de los Consejeros para el periodo 2022-2024 comparte sus principios generales y principales características con las políticas vigentes en ejercicios anteriores, constituyendo su principal cambio la modificación de la retribución variable a medio largo plazo en los términos descritos en el apartado A.2 anterior.

B. RESUMEN GLOBAL DE CÓMO SE APLICÓ LA POLÍTICA DE RETRIBUCIONES DURANTE EL EJERCICIO CERRADO

B.1.1 Explique el proceso que se ha seguido para aplicar la política de remuneraciones y determinar las retribuciones individuales que se reflejan en la sección C del presente informe. Esta información incluirá el papel

desempeñado por la comisión de retribuciones, las decisiones tomadas por el consejo de administración y, en su caso, la identidad y el rol de los asesores externos cuyos servicios se hayan utilizado en el proceso de aplicación de la política retributiva en el ejercicio cerrado.

El Consejo de Administración, a propuesta del Comité de Nombramientos y Retribuciones, aprobó por unanimidad, en su reunión celebrada el 10 de febrero de 2021, los conceptos e importes asignados a cada uno de los consejeros para el ejercicio 2021.

En cuanto a la retribución variable a corto plazo de los consejeros ejecutivos, una vez finalizado el ejercicio 2021 se ha procedido a determinar su cuantía sobre la base del grado de cumplimiento del objetivo de beneficio neto consolidado obtenido por la Sociedad y del objetivo de Return on Equity (ROE) y Ratio Combinado Global del ejercicio 2021.

Por último, para la determinación de la retribución variable a medio plazo, una vez finalizado el ejercicio 2021 se ha procedido a determinar su cuantía sobre la base del grado de cumplimiento del Beneficio por Acción (BPA), el Total Shareholder Return (TSR), el Return on Equity (ROE) y el Índice de Transformación (IT) en el periodo de medición comprendido entre el 1 de enero de 2019 y el 31 de diciembre de 2021.

B.1.2 Explique cualquier desviación del procedimiento establecido para la aplicación de la política de remuneraciones que se haya producido durante el ejercicio.

No se ha producido ninguna desviación del procedimiento establecido para la aplicación de la política de remuneraciones en el ejercicio 2021.

B.1.3 Indique si se ha aplicado cualquier excepción temporal a la política de remuneraciones y, de haberse aplicado, explique las circunstancias excepcionales que han motivado la aplicación de estas excepciones, los componentes específicos de la política retributiva afectados y las razones por las que la entidad considera que esas excepciones han sido necesarias para servir a los intereses a largo plazo y la sostenibilidad de la sociedad en su conjunto o para asegurar su viabilidad. Cuantifique, asimismo, el impacto que la aplicación de estas excepciones ha tenido sobre la retribución de cada consejero en el ejercicio.

En el ejercicio 2021 no se ha aplicado ninguna excepción temporal a la Política de Remuneraciones de los Consejeros.

B.2. Explique las diferentes acciones adoptadas por la sociedad en relación con el sistema de remuneración y cómo han contribuido a reducir la exposición a riesgos excesivos y ajustarlo a los objetivos, valores e intereses a largo plazo de la sociedad, incluyendo una referencia a las medidas que han sido adoptadas para garantizar que en la remuneración devengada se ha atendido a los resultados a largo plazo de la sociedad y alcanzado un equilibrio adecuado entre los componentes fijos y variables de la remuneración, qué medidas han sido adoptadas en relación con aquellas categorías de personal cuyas actividades profesionales tengan una repercusión material en el perfil de riesgos de la entidad, y qué medidas han sido adoptadas para evitar conflictos de intereses, en su caso.

De conformidad con la Política de Remuneraciones de los Consejeros para el periodo 2020-2022, vigente en el ejercicio 2021, los componentes fijos y variables (a corto, medio y largo plazo) de la remuneración deben equilibrarse de tal forma que el componente fijo constituya una parte suficientemente elevada de la remuneración total, de modo que pueda aplicarse una política plenamente flexible en lo que se refiere a los componentes variables de la remuneración, hasta el punto de ser posible no abonar estos últimos. Para evitar una asunción excesiva de riesgos, el porcentaje del componente variable respecto de la remuneración fija tenderá a no superar el 150 por cien.

A efectos de un equilibrio adecuado entre los componentes fijos y variables, la Sociedad tomó como referencia las prácticas remunerativas de las empresas del IBEX 35.

Por otro lado, 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 han contado con un sistema de retribución variable vinculado al logro de objetivos establecidos previamente ligados directamente con los planes estratégicos y sujeto, asimismo, a reglas de diferimiento. En particular, en el ejercicio 2021, los consejeros ejecutivos de la Sociedad formaban parte del Plan de Incentivos a Medio Plazo 2019-2021 de carácter extraordinario, no consolidable y plurianual cuyos objetivos (Beneficio por Acción -BPA-, Total Shareholder Return -TSR-, Return on Equity -ROE- e Índice de Transformación) estaban referidos, en general, a promedios de un periodo de tres años, por lo que sólo es posible obtener dicha remuneración mediante una gestión que genere resultados y modelos de negocio sostenibles en el tiempo.

Por último, durante el ejercicio 2021 han sido de aplicación las reglas de diferimiento de la remuneración variable a corto, medio y largo plazo, las cláusulas de reducción (malus) y recobro (clawback) y las medidas para evitar situaciones de conflicto de intereses en los términos descritos en los apartados A.11 y A.12 anteriores.

B.3. Explique cómo la remuneración devengada y consolidada en el ejercicio cumple con lo dispuesto en la política de retribución vigente y, en particular, cómo contribuye al rendimiento sostenible y a largo plazo de la sociedad.

Informe igualmente sobre la relación entre la retribución obtenida por los consejeros y los resultados u otras medidas de rendimiento, a corto y largo plazo, de la entidad, explicando, en su caso, cómo las variaciones en el rendimiento de la sociedad han podido influir en la variación de las remuneraciones de los consejeros, incluyendo las devengadas cuyo pago se hubiera diferido, y cómo éstas contribuyen a los resultados a corto y largo plazo de la sociedad.

Como se ha indicado en el apartado B.2 anterior, la Junta General de Accionistas aprobó en su reunión celebrada el 13 de marzo de 2020 la Política de Remuneraciones de los Consejeros para el periodo 2020-2022. Dicha política prevé la existencia de componentes de retribución fijos y, en el caso de los consejeros ejecutivos, de componentes variables a corto, medio y largo plazo, cuyas características están establecidas en la misma.

Todos los conceptos retributivos por los cuales se ha devengado y consolidado remuneración tanto por los consejeros en su condición de tales como por los consejeros ejecutivos durante el ejercicio 2021 se encuentran expresamente previstos en la política, sin que se haya devengado o abonado retribución alguna en el ejercicio por conceptos no previstos en la misma.

Como se ha indicado en el apartado A.1.2, únicamente los consejeros ejecutivos perciben retribución variable.

La vinculación del componente principal de la remuneración variable a corto plazo a los resultados de la entidad ha sido plena en todos los consejeros (100 por cien). De esta forma, y dada la importancia relativa de este componente en la retribución, se consigue la total vinculación del directivo a la gestión favorable de la Sociedad.

Se detalla a continuación, información sobre el ratio entre el resultado después de impuestos y minoritarios de la Sociedad y el promedio de la remuneración variable devengada a corto plazo de los tres últimos ejercicios:

A. Ejercicio 2021:

- Resultado después de impuestos y minoritarios de MAPFRE, S.A.: 765.190.656 euros.
- Promedio remuneración variable a corto plazo: 507.808 euros.
- Ratio: 0,066 por cien

B. Ejercicio 2020:

- Resultado después de impuestos y minoritarios de MAPFRE, S.A.: 526.532.677 euros.
- Promedio remuneración variable a corto plazo: 434.678 euros.
- Ratio: 0,083 por cien

C. Ejercicio 2019:

- Resultado después de impuestos y minoritarios de MAPFRE, S.A.: 609.239.000 euros.
- Promedio remuneración variable a corto plazo: 389.673 euros.
- Ratio: 0,064 por cien

Existe una alta correlación entre los resultados ordinarios obtenidos por la Sociedad y el importe del componente principal de la remuneración variable a corto plazo obtenida por el conjunto de consejeros ejecutivos.

En relación al componente adicional de la retribución variable a corto plazo, se ha procedido a su cuantificación en base al cumplimiento del Return on Equity (ROE) y al Ratio Combinado Global del ejercicio 2021. En este caso también existe una alta vinculación de este componente retributivo a la evolución de la Sociedad.

Respecto de las remuneraciones a medio y largo plazo, en el ejercicio 2019 se procedió a la liquidación del Plan de Incentivos a Medio Plazo 2016-2018, cuya descripción puede consultarse en el Informe Anual de Remuneraciones de los Consejeros del ejercicio 2019, habiéndose liquidado los importes diferidos de dicho Plan en los términos descritos en el apartado C del presente informe.

Igualmente, se ha procedido a la cuantificación del Plan de Incentivos a Medio Plazo 2019-2021, de carácter extraordinario, no consolidable y plurianual aprobado por el Consejo de Administración de MAPFRE, S.A. en el ejercicio 2019, del que formaban parte los consejeros ejecutivos en su condición de altos directivos, en base al cumplimiento de los objetivos referidos al valor de la acción (TSR - Total Shareholder Return y BPA- Beneficio por Acción), al ROE y al Índice de Transformación (IT) de la entidad, con pesos de entre el 20 por cien y el 30 por cien, lo que supone una alta vinculación de este componente retributivo a la evolución de la Sociedad a largo plazo.

De esta manera, y a tenor de las normas de cálculo de cumplimiento de los objetivos indicadas, la remuneración variable a medio y largo plazo queda directamente vinculada no sólo con los resultados de la sociedad a medio y largo plazo, sino también con diversos indicadores relativos a la rentabilidad de la sociedad y su sostenibilidad evitando una asunción excesiva de riesgos.

B.4. Informe del resultado de la votación consultiva de la junta general al informe anual sobre remuneraciones del ejercicio anterior, indicando el número de abstenciones y de votos negativos, en blanco y a favor que se hayan emitido:

	Número	% sobre el total
Votos emitidos	2.481.958.302	92,79
	Número	% sobre emitidos
Votos negativos	263.305.754	10,61
Votos a favor	2.218.390.443	89,38
Votos en blanco		0,00
Abstenciones	262.105	0,01

B.5. Explique cómo se han determinado los componentes fijos devengados y consolidados durante el ejercicio por los consejeros en su condición de tales, su proporción relativa para cada consejero y cómo han variado respecto al año anterior.

Los consejeros externos percibieron en el ejercicio 2021 una asignación fija por pertenencia al Consejo de Administración y, en su caso, a la Comisión y Comités Delegados, siendo superior para las personas que ocupaban cargos en el seno del propio Consejo o desempeñasen la presidencia de los Comités Delegados del Consejo. Dicha remuneración se ha visto complementada con otras compensaciones no dinerarias establecidas con carácter general para el personal de la entidad.

(i) Asignación fija y dieta por asistencia:

Se indican a continuación las cantidades correspondientes a dichos conceptos en los ejercicios 2021 y 2020, las cuales no han sufrido variaciones:

- Pertenencia al Consejo de Administración: 110.000 euros en 2021 y 2020.
- Vicepresidencia del Consejo de Administración – Consejero Coordinador: 220.000 euros en 2021 y 2020.
- Pertenencia a la Comisión Delegada: 10.000 euros más una dieta por asistencia de 3.000 euros por reunión en 2021 y 2020.
- Presidencia del Comité de Auditoría y Cumplimiento: 68.000 euros en 2021 y 2020.
- Vocales del Comité de Auditoría y Cumplimiento: 48.000 euros en 2021 y 2020.
- Presidencia del Comité de Nombramientos y Retribuciones: 60.000 euros en 2021 y 2020.
- Vocales del Comité de Nombramientos y Retribuciones: 39.000 euros en 2021 y 2020.
- Presidencia del Comité de Riesgos: 60.000 euros en 2021 y 2020.
- Vocales del Comité de Riesgos: 39.000 euros en 2021 y 2020.

(ii) Seguros de vida y otros beneficios que no sean satisfechos en efectivo:

Los consejeros externos han disfrutado de las mismas compensaciones no dinerarias descritas en el apartado A.1.5 anterior.

(iii) Asignaciones por la participación en Consejos de Administración de entidades filiales:

Aquellos consejeros externos que forman parte de Consejos de Administración de entidades filiales perciben, igualmente, una asignación fija por pertenencia a los mismos y, en su caso, a sus Comisiones Directivas, en los mismos términos ya descritos en el apartado A.1.3 anterior.

(iv) Proporción relativa de la remuneración de cada consejero externo sobre la remuneración total de estos en 2021:

- D.ª Catalina Miñarro Brugarolas: 14,12 por cien.

- D. José Antonio Colomer Quiu: 11,41 por cien.
- D.ª Ana Isabel Fernández Álvarez: 10,80 por cien.
- D.ª María Leticia de Freitas Costa: 5,83 por cien.
- D.ª Rosa María García García: 7,44 por cien.
- D. Antonio Cómez Ciria: 8,91 por cien.
- D. Luis Hernando de Larramendi Martínez: 10,14 por cien.
- D. Antonio Miguel-Romero de Olano: 11,72 por cien.
- D.ª Pilar Perales Viscasillas: 9,46 por cien.
- D. Alfonso Rebuelta Badías: 10,18 por cien.

B.6. Explique cómo se han determinado los sueldos devengados y consolidados, durante el ejercicio cerrado, por cada uno de los consejeros ejecutivos por el desempeño de funciones de dirección, y cómo han variado respecto al año anterior.

Como se indica en el apartado C.1, el sueldo bruto de los consejeros ejecutivos en el ejercicio 2021 ascendió en conjunto a 2.644.441 euros, correspondiendo a la Sociedad 2.236.401 euros, y a otras sociedades del Grupo 408.040 euros.

Dichos importes se establecieron por el Consejo de Administración en su reunión celebrada el 10 de febrero de 2021, a propuesta del Comité de Nombramientos y Retribuciones, teniendo en cuenta los informes externos y conclusiones ejecutivas publicados por las firmas de consultoría EY y KPMG, así como la encuesta salarial de Alta Dirección de Willis Towers Watson.

Se indica a continuación el detalle individual de los sueldos brutos percibidos por las personas que han desempeñado el cargo de consejero ejecutivo en el ejercicio 2021 y su variación con respecto al ejercicio precedente:

- D. Antonio Huertas Mejías: 853.357 euros brutos en 2021 y 844.908 euros brutos en 2020 (incremento del 1 por cien).
- D. Ignacio Baeza Gómez: 547.026 euros brutos en 2021 y 541.610 euros brutos en 2020 (incremento del 1 por cien).
- D. José Manuel Inchausti Pérez: 408.040 euros brutos en 2021 y 404.000 euros brutos en 2020 (incremento del 1 por cien).
- D. Francisco José Marco Orenes: 397.122 euros brutos en 2021 y 393.190 euros brutos en 2020 (incremento del 1 por cien).
- D. Fernando Mata Verdejo: 438.896 euros brutos en 2021 y 434.550 euros brutos en 2020 (incremento del 1 por cien).

B.7. Explique la naturaleza y las principales características de los componentes variables de los sistemas retributivos devengados y consolidados en el ejercicio cerrado.

En particular:

- a) Identifique cada uno de los planes retributivos que han determinado las distintas remuneraciones variables devengadas por cada uno de los consejeros durante el ejercicio cerrado, incluyendo información sobre su alcance, su fecha de aprobación, fecha de implantación, condiciones en su caso de consolidación, periodos de devengo y vigencia, criterios que se han utilizado para la evaluación del desempeño y cómo ello ha impactado en la fijación del importe variable devengado, así como los criterios de medición que se han utilizado y el plazo necesario para estar en condiciones de medir adecuadamente todas las condiciones y criterios estipulados, debiendo explicarse en detalle los criterios y factores que ha aplicado en cuanto al tiempo requerido y métodos para comprobar que se han cumplido de modo efectivo las condiciones de rendimiento o de cualquier otro tipo a las que estaba vinculado el devengo y consolidación de cada componente de la retribución variable.

- b) En el caso de planes de opciones sobre acciones u otros instrumentos financieros, las características generales de cada plan incluirán información sobre las condiciones tanto para adquirir su titularidad incondicional (consolidación), como para poder ejercitar dichas opciones o instrumentos financieros, incluyendo el precio y plazo de ejercicio.
- c) Cada uno de los consejeros, y su categoría (consejeros ejecutivos, consejeros externos dominicales, consejeros externos independientes u otros consejeros externos), que son beneficiarios de sistemas retributivos o planes que incorporan una retribución variable.
- d) En su caso, se informará sobre los periodos de devengo o de aplazamiento de pago establecidos que se hayan aplicado y/o los periodos de retención/no disposición de acciones u otros instrumentos financieros, si existieran.

Explique los componentes variables a corto plazo de los sistemas retributivos:

Los consejeros ejecutivos han devengado y consolidado una retribución variable a corto plazo integrada por un componente principal vinculado al beneficio neto consolidado de la entidad y un componente adicional vinculado conjuntamente al Return on Equity (ROE) y al Ratio Combinado Global en el ejercicio 2021. Esta retribución se abona, en todos los casos, en efectivo.

Como se indica en el apartado C.1, la retribución variable a corto plazo devengada y consolidada de los consejeros ejecutivos en el ejercicio 2021 ascendió en conjunto a 2.754.425 euros brutos, correspondiendo a la Sociedad 2.312.702 euros, y a otras sociedades del Grupo 441.723 euros. Los importes consignados en el apartado C.1 están compuestos por el 70 por cien de la remuneración variable a corto plazo devengada en el ejercicio 2021, por no estar esta parte sujeta a cláusula malus, y por el 10 por ciento de las remuneraciones variables a corto plazo correspondientes a los ejercicios 2017, 2018 y 2019 que estaban diferidas (en este caso únicamente del componente principal de la retribución variable anual) y que han sido abonadas en el ejercicio 2021, tras haber verificado la Sociedad que no correspondía la aplicación de la cláusula malus.

La retribución variable a corto plazo de cada consejero ejecutivo es aprobada anualmente por el Consejo de Administración, previo informe del Comité de Nombramientos y Retribuciones, que asimismo evalúa al término del ejercicio el grado de cumplimiento de los objetivos.

La remuneración variable a corto plazo de los consejeros ejecutivos se ha devengado desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2021. Una vez finalizado el ejercicio 2021 y obtenidos los estados financieros anuales de dicho ejercicio, se ha procedido a evaluar el grado efectivo de cumplimiento de los objetivos establecidos para la retribución variable a corto plazo, de conformidad con lo establecido en la documentación contractual suscrita con los consejeros ejecutivos.

La cuantificación del componente principal de la retribución variable a corto plazo a liquidar se ha determinado en atención al grado de consecución del beneficio neto consolidado de la Sociedad presupuestado conforme a la escala de consecución del ejercicio previamente aprobada por el Consejo de Administración, a propuesta del Comité de Nombramientos y Retribuciones, en los términos siguientes:

- Si el cumplimiento del resultado después de impuestos y minoritarios es menor al 40 por cien, el grado de cumplimiento sería 0 por cien.
- Si el cumplimiento del resultado después de impuestos y minoritarios es mayor o igual al 40 por cien, el grado de cumplimiento sería 25 por cien.
- Si el cumplimiento del resultado después de impuestos y minoritarios es mayor o igual al 50 por cien, el grado de cumplimiento sería proporcional.
- Si el cumplimiento del resultado después de impuestos y minoritarios es mayor o igual al 100 por cien, el grado de cumplimiento sería 100 por cien.
- Si el cumplimiento del resultado después de impuestos y minoritarios es mayor o igual al 105 por cien, el grado de cumplimiento sería 110 por cien.
- Si el cumplimiento del resultado después de impuestos y minoritarios es mayor o igual al 110 por cien, el grado de cumplimiento sería 120 por cien.
- Si el cumplimiento del resultado después de impuestos y minoritarios es mayor o igual al 115 por cien, el grado de cumplimiento sería 130 por cien.
- Si el cumplimiento del resultado después de impuestos y minoritarios es mayor o igual al 120 por cien, el grado de cumplimiento sería 140 por cien.

- Si el cumplimiento del resultado después de impuestos y minoritarios es mayor o igual al 125 por cien, el grado de cumplimiento sería 150 por cien.

Por su parte, la cuantificación del componente adicional de la retribución variable a corto plazo a liquidar vinculada conjuntamente al Return on Equity (ROE) y al Ratio Combinado Global del ejercicio se ha determinado en atención al grado de consecución de dichos objetivos conforme al cumplimiento de la meta del ejercicio previamente aprobada por el Consejo de Administración, a propuesta del Comité de Nombramientos y Retribuciones.

En lo que respecta al diferimiento de la remuneración variable a corto plazo, el pago de, al menos, un 30 por cien de la misma se diferirá durante un mínimo de tres años.

Además, los contratos de los consejeros ejecutivos incluyen las cláusulas reducción (malus) y recobro (clawback) en los términos descritos en el apartado A.12 anterior.

La Sociedad no tiene planes de opciones sobre acciones u otros instrumentos financieros.

Explique los componentes variables a largo plazo de los sistemas retributivos:

Los consejeros ejecutivos perciben una retribución variable a medio y largo plazo. Dichos consejeros forman parte del colectivo de beneficiarios del Plan de Incentivos 2019-2021 descrito en el apartado B.3.

El abono derivado de este Plan estaba supeditado al cumplimiento de los objetivos del mismo, así como a su permanencia en el Grupo, en los términos establecidos en dicho Plan. El incentivo se abonará parcialmente en efectivo y parcialmente mediante entrega de acciones de MAPFRE, S.A. La percepción del 60 por cien del incentivo de cada consejero ejecutivo se diferirá durante un periodo de tres años, por tercios, correspondiendo una parte diferida a efectivo y la otra restante a entrega de acciones. El incentivo estará sujeto a cláusulas de reducción (malus) o recobro (clawback) y al mantenimiento de las acciones durante un plazo máximo de dos años, contados desde la fecha de entrega de las acciones.

La cuantificación del incentivo ha dependido del grado de consecución de los objetivos referidos al Beneficio por Acción (BPA), cuya ponderación es de un 30 por cien, Total Shareholder Return (TSR), cuya ponderación es de un 20 por cien, Return on Equity (ROE), cuya ponderación es de un 30 por cien, y al Índice de Transformación (IT), cuya ponderación es de un 20 por cien.

Las normas de cálculo para determinar el incentivo son las siguientes:

- El cumplimiento de los objetivos ponderados en su conjunto debe alcanzar una media del 50 por cien; en caso contrario no se generará derecho alguno a la percepción del incentivo.

- Para cualquier porcentaje de cumplimiento de los objetivos entre el 50 por cien y hasta el 80 por cien, el grado de cumplimiento del incentivo sería del 60 por cien.

- Si el cumplimiento de los objetivos fuese igual o superior al 80 por cien y hasta el 100 por cien, el grado de cumplimiento del Incentivo se calcularía de forma proporcional.

- Si el cumplimiento de los objetivos fuese igual o superior al 100 por cien, y con el límite máximo del 150 por cien, el grado de cumplimiento del incentivo se correspondería con un cumplimiento del 100 por cien de los objetivos, y aplicando un coeficiente multiplicador de 2 sobre el exceso de cumplimiento por encima del 100 por cien de los mismos.

- Para cualquier porcentaje de cumplimiento de los objetivos por encima del 150 por cien, el grado de cumplimiento del incentivo sería del 200 por cien.

La Política de Remuneraciones de los Consejeros para el periodo 2019-2021 establecía en 2.586.212 acciones el número máximo de acciones a entregar como consecuencia de su ejecución.

La cuantificación del Plan de Incentivos a Medio Plazo 2019-2021 se ha determinado en atención al grado de consecución de los objetivos del plan, no habiéndose devengado ni consolidado retribución alguna por no haberse alcanzado el grado de consecución mínimo de los mismos.

B.8. Indique si se ha procedido a reducir o a reclamar la devolución de determinados componentes variables devengados cuando se hubiera, en el primer caso, diferido el pago de importes no consolidados o, en el segundo caso, consolidado y pagado, atendiendo a unos datos cuya inexactitud haya quedado después demostrada de forma manifiesta. Describa los importes reducidos o devueltos por la aplicación de las cláusulas de reducción (malus) o devolución (clawback), por qué se han ejecutado y los ejercicios a que corresponden.

No se ha reducido o reclamado ningún importe retributivo por cuestión alguna.

B.9. Explique las principales características de los sistemas de ahorro a largo plazo cuyo importe o coste anual equivalente figura en los cuadros de la Sección C, incluyendo jubilación y cualquier otra prestación de supervivencia, que sean financiados, parcial o totalmente, por la sociedad, ya sean dotados interna o externamente, indicando el tipo de plan, si es de aportación o prestación definida, las contingencias que cubre, las condiciones de consolidación de los derechos económicos a favor de los consejeros y su compatibilidad con cualquier tipo de indemnización por resolución anticipada o terminación de la relación contractual entre la sociedad y el consejero.

Durante el ejercicio 2021 los consejeros ejecutivos fueron beneficiarios de los mismos sistemas de ahorro a largo plazo vigentes ya descritos en el apartado A.17 anterior, salvo por el seguro de vida complementario vigente en 2021, a favor del Presidente, mediante el cual la Sociedad se comprometía a pagar anualmente una prima fija de 300.000 euros brutos más una prima variable de hasta 300.000 euros brutos en función del cumplimiento del resultado consolidado presupuestado. El Consejo de Administración de la Sociedad, previo informe del Comité de Nombramientos y Retribuciones, acordó la extinción de dicho seguro con fecha 30 de junio de 2021.

B.10. Explique, en su caso, las indemnizaciones o cualquier otro tipo de pago derivados del cese anticipado, sea el cese a voluntad de la empresa o del consejero, o de la terminación del contrato, en los términos previstos en el mismo, devengados y/o percibidos por los consejeros durante el ejercicio cerrado.

Con motivo de la terminación del contrato de D. Francisco José Marco Orenes en el ejercicio 2021, se ha devengado un pago a su favor por importe total de 745.748 euros brutos.

Adicionalmente, al amparo de lo establecido en cláusula 4.4 de la Política de Remuneraciones de Consejeros para para el periodo 2020-2022, que prevé, con carácter extraordinario, la posibilidad de conceder gratificaciones con base en el desempeño durante la trayectoria profesional, el Consejo de Administración, a propuesta del Comité de Nombramientos y Retribuciones, acordó conceder una gratificación extraordinaria a D. Francisco José Marco Orenes por importe de 375.000 euros brutos.

B.11. Indique si se han producido modificaciones significativas en los contratos de quienes ejerzan funciones de alta dirección como consejeros ejecutivos y, en su caso, explique las mismas. Asimismo, explique las condiciones principales de los nuevos contratos firmados con consejeros ejecutivos durante el ejercicio, salvo que se hayan explicado en el apartado A.1.

En el ejercicio 2021 se modificó el contrato de D. Antonio Huertas Mejías a efectos de suprimir el compromiso por pensiones descrito en el apartado B.9 anterior y el contrato de D. Ignacio Baeza Gómez para incorporar el seguro de vida complementario descrito en el apartado A.17 anterior, mediante el cual la Sociedad se compromete a pagar anualmente una prima fija durante un periodo determinado y cuyo importe máximo ascendió en 2021 a 400.000 euros

A excepción de lo anterior, no se han producido modificaciones significativas en los contratos de las demás personas que ejercen funciones de alta dirección como consejeros ejecutivos.

B.12. Explique cualquier remuneración suplementaria devengada a los consejeros como contraprestación por los servicios prestados distintos de los inherentes a su cargo.

Ningún consejero ha prestado servicios distintos de los inherentes a su cargo de consejero o funciones ejecutivas, en su caso, con excepción de los prestados por (i) D.ª Rosa María García García por su pertenencia al Consejo Asesor de Tecnología, Innovación y Transformación de MAPFRE, por lo que percibió 20.000 euros; y (ii) D. Alfonso Rebuella Badías por su pertenencia al Consejo Asesor MAPFRE GLOBAL RISKS, por lo que percibió 35.000 euros.

B.13. Explique cualquier retribución derivada de la concesión de anticipos, créditos y garantías, con indicación del tipo de interés, sus características esenciales y los importes eventualmente devueltos, así como las obligaciones asumidas por cuenta de ellos a título de garantía.

Ninguna sociedad del Grupo tiene concedidos anticipos ni créditos a los consejeros, ni prestadas garantías por cuenta de los mismos.

B.14. Detalle la remuneración en especie devengada por los consejeros durante el ejercicio, explicando brevemente la naturaleza de los diferentes componentes salariales.

Durante el ejercicio 2021 los consejeros fueron beneficiarios de los beneficios sociales vigentes asimismo para el ejercicio 2022 y en los términos ya descritos en el apartado A.15.

B.15. Explique las remuneraciones devengadas por el consejero en virtud de los pagos que realice la sociedad cotizada a una tercera entidad en la cual presta servicios el consejero, cuando dichos pagos tengan como fin remunerar los servicios de éste en la sociedad.

No se han devengado remuneraciones por este concepto durante 2021.

B.16. Explique y detalles los importes devengados en el ejercicio en relación con cualquier otro concepto retributivo distinto de los anteriores, cualquiera que sea su naturaleza o la entidad del grupo que lo satisfaga, incluyendo todas las prestaciones en cualquiera de sus formas, como cuando tenga la consideración de operación vinculada o, especialmente, cuando afecte de manera significativa a la imagen fiel de las remuneraciones totales devengadas por el consejero, debiendo explicarse el importe otorgado o pendiente de pago, la naturaleza de la contraprestación recibida y las razones por las que se habría considerado, en su caso, que no constituye una remuneración al consejero por su condición de tal o en contraprestación por el desempeño de sus funciones ejecutivas, y si se ha considerado apropiado o no incluirse entre los importes devengados en el apartado de "otros conceptos" de la sección C.

En el ejercicio 2021 no han existido otros conceptos retributivos distintos de los anteriores.

C. DETALLE DE LAS RETRIBUCIONES INDIVIDUALES CORRESPONDIENTES A CADA UNO DE LOS CONSEJEROS

Nombre	Tipología	Periodo de devengo ejercicio 2021
Don ANTONIO HUERTAS MEJÍAS	Presidente Ejecutivo	Desde 01/01/2021 hasta 31/12/2021
Don IGNACIO BAEZA GÓMEZ	Vicepresidente Ejecutivo	Desde 01/01/2021 hasta 31/12/2021
Doña CATALINA MIÑARRO BRUGAROLAS	Vicepresidente Independiente	Desde 01/01/2021 hasta 31/12/2021
Doña JOSÉ MANUEL INCHAUSTI PÉREZ	Vicepresidente Ejecutivo	Desde 01/01/2021 hasta 31/12/2021
Doña JOSÉ ANTONIO COLOMER GUIU	Consejero Independiente	Desde 01/01/2021 hasta 31/12/2021
Doña ANA ISABEL FERNÁNDEZ ÁLVAREZ	Consejero Independiente	Desde 01/01/2021 hasta 31/12/2021
Doña ROSA MARÍA GARCÍA GARCÍA	Consejero Independiente	Desde 01/01/2021 hasta 31/12/2021
Don ANTONIO GÓMEZ CIRIA	Consejero Independiente	Desde 01/01/2021 hasta 31/12/2021
Don MARÍA LETICIA DE FREITAS COSTA	Consejero Independiente	Desde 01/01/2021 hasta 31/12/2021
Don LUIS HERNANDO DE LARRAMENDI MARTÍNEZ	Consejero Dominical	Desde 01/01/2021 hasta 31/12/2021
Don FRANCISCO JOSÉ MARCO ORENES	Consejero Ejecutivo	Desde 01/01/2021 hasta 31/12/2021
Don FERNANDO MATA VERDEJO	Consejero Ejecutivo	Desde 01/01/2021 hasta 31/12/2021
Don ANTONIO MIGUEL-ROMERO DE OLANO	Consejero Dominical	Desde 01/01/2021 hasta 31/12/2021
Don MARÍA DEL PILAR PERALES VISCASILLAS	Consejero Independiente	Desde 01/01/2021 hasta 31/12/2021
Don ALFONSO REBUELTA BADÍAS	Consejero Dominical	Desde 01/01/2021 hasta 31/12/2021

INFORME ANUAL SOBRE REMUNERACIONES DE LOS CONSEJEROS DE SOCIEDADES ANONIMAS COTIZADAS

C.1. Complete los siguientes cuadros respecto a la remuneración individualizada de cada uno de los consejeros (incluyendo la retribución por el ejercicio de funciones ejecutivas) devengada durante el ejercicio.

a) Retribuciones de la sociedad objeto del presente informe:

i) Retribución devengada en metálico (en miles de €)

Nombre	Remuneración fija	Dietas	Remuneración por pertenencia a comisiones del consejo	Sueldo	Retribución variable a corto plazo	Retribución variable a largo plazo	Indemnización	Otros conceptos	Total ejercicio 2021	Total ejercicio 2020
Don ANTONIO HUERTAS MEJÍAS				853	915			12	1.780	1.698
Don IGNACIO BAEZA GÓMEZ				547	570			71	1.188	1.082
Doña CATALINA MIÑARRO BRUGAROLAS	220	12	70					2	304	298
Doña JOSÉ MANUEL INCHAUSTI PÉREZ										
Doña JOSÉ ANTONIO COLOMER GUIU	110	12	157					2	281	275
Doña ANA ISABEL FERNÁNDEZ ÁLVAREZ	110		107					1	218	218
Doña ROSA MARÍA GARCÍA GARCÍA	110		39					20	169	150
Don ANTONIO GÓMEZ CIRIA	110		39					2	151	151
Don MARÍA LETICIA DE FREITAS COSTA	110								110	110
Don LUIS HERNANDO DE LARRAMENDI MARTÍNEZ	110	12	49					3	174	168
Don FRANCISCO JOSÉ MARCO ORENES				397	415		713	420	1.945	799
Don FERNANDO MATA VERDEJO				439	412			19	870	816
Don ANTONIO MIGUEL-ROMERO DE OLANO	110	12	97					2	221	215
Don MARÍA DEL PILAR PERALES VISCASILLAS	110		48						158	158
Don ALFONSO REBUERTA BADÍAS	110		39					2	151	151

Observaciones

[

]

ii) Cuadro de movimientos de los sistemas de retribución basados en acciones y beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados.

Nombre	Denominación del Plan	Instrumentos financieros al principio del ejercicio 2021		Instrumentos financieros concedidos durante el ejercicio 2021		Instrumentos financieros consolidados en el ejercicio				Instrumentos vencidos y no ejercidos	Instrumentos financieros al final del ejercicio 2021	
		Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes/ consolidadas	Precio de las acciones consolidadas	Beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados (miles €.)	Nº instrumentos	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes
Don ANTONIO HUERTAS MEJÍAS	Plan de Incentivos a Medio Plazo 2019-2021 con entrega de acciones	775.864	775.864					0,00				
Don IGNACIO BAEZA GÓMEZ	Plan de Incentivos a Medio Plazo 2019-2021 con entrega de acciones	560.346	560.346					0,00				
Don FRANCISCO JOSÉ MARCO ORENES	Plan de Incentivos a Medio Plazo 2019-2021 con entrega de acciones	387.932	387.932					0,00				
Don FERNANDO MATA VERDEJO	Plan de Incentivos a Medio Plazo 2019-2021 con entrega de acciones	387.932	387.932					0,00				

Observaciones

Tal y como se ha indicado en el apartado B.7, los anteriores consejeros ejecutivos beneficiarios del Plan de Incentivos a Medio Plazo 2019-2021 con entrega de acciones no han percibido ningún incentivo por no haberse alcanzado el grado de consecución de objetivos previsto en dicho Plan.

iii) Sistemas de ahorro a largo plazo.

Nombre	Remuneración por consolidación de derechos a sistemas de ahorro
Don ANTONIO HUERTAS MEJÍAS	570
Don IGNACIO BAEZA GÓMEZ	497
Don FRANCISCO JOSÉ MARCO ORENES	4.852
Don FERNANDO MATA VERDEJO	160

Nombre	Aportación del ejercicio por parte de la sociedad (miles €)				Importe de los fondos acumulados (miles €)			
	Sistemas de ahorro con derechos económicos consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos no consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos no consolidados	
	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020
Don ANTONIO HUERTAS MEJÍAS	570	555	600	1.200	5.785	5.126	8.240	7.540
Don IGNACIO BAEZA GÓMEZ	497	484	400		3.617	3.058	400	
Doña JOSÉ MANUEL INCHAUSTI PÉREZ					947	908		
Don FRANCISCO JOSÉ MARCO ORENES	905	145		753	5.037	970		3.157

INFORME ANUAL SOBRE REMUNERACIONES DE LOS CONSEJEROS DE SOCIEDADES ANONIMAS COTIZADAS

Nombre	Aportación del ejercicio por parte de la sociedad (miles €)				Importe de los fondos acumulados (miles €)			
	Sistemas de ahorro con derechos económicos consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos no consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos no consolidados	
	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020
Don FERNANDO MATA VERDEJO	160	152	545	545	1173	1037	2.858	2.290

Observaciones

iv) Detalle de otros conceptos

Nombre	Concepto	Importe retributivo
Don ANTONIO HUERTAS MEJÍAS	Primas de seguros de vida	24
Don IGNACIO BAEZA GÓMEZ	Primas de seguros de vida	18
Doña CATALINA MIÑARRO BRUGAROLAS	Primas de seguros de vida	1
Doña JOSÉ ANTONIO COLOMER GUIU	Primas de seguros de vida	4
Doña ANA ISABEL FERNÁNDEZ ÁLVAREZ	Primas de seguros de vida	1
Don ANTONIO GÓMEZ CIRIA	Primas de seguros de vida	2
Don MARÍA LETICIA DE FREITAS COSTA	Primas de seguros de vida	1
Don LUIS HERNANDO DE LARRAMENDI MARTÍNEZ	Primas de seguros de vida	4
Don FRANCISCO JOSÉ MARCO ORENES	Primas de seguros de vida	17
Don FERNANDO MATA VERDEJO	Primas de seguros de vida	15
Don ANTONIO MIGUEL-ROMERO DE OLANO	Primas de seguros de vida	3

INFORME ANUAL SOBRE REMUNERACIONES DE LOS CONSEJEROS DE SOCIEDADES ANONIMAS COTIZADAS

Nombre	Concepto	Importe retributivo
Don ALFONSO REBUERTA BADÍAS	Primas de seguros de vida	4

Observaciones

b) Retribuciones a los consejeros de la sociedad cotizada por su pertenencia a órganos de administración de sus entidades dependientes:

i) Retribución devengada en metálico (en miles de €)

Nombre	Remuneración fija	Dietas	Remuneración por pertenencia a comisiones del consejo	Sueldo	Retribución variable a corto plazo	Retribución variable a largo plazo	Indemnización	Otros conceptos	Total ejercicio 2021	Total ejercicio 2020
Don ANTONIO HUERTAS MEJÍAS										
Don IGNACIO BAEZA GÓMEZ										
Doña CATALINA MIÑARRO BRUGAROLAS	96		11						107	107
Doña JOSÉ MANUEL INCHAUSTI PÉREZ				408	442	45		31	926	865
Doña JOSÉ ANTONIO COLOMER GUIU	48								48	48
Doña ANA ISABEL FERNÁNDEZ ÁLVAREZ	96								96	96
Doña ROSA MARÍA GARCÍA GARCÍA	48								48	48
Don ANTONIO GÓMEZ CIRIA	96		11						107	107
Don MARÍA LETICIA DE FREITAS COSTA	59								59	63
Don LUIS HERNANDO DE LARRAMENDI MARTÍNEZ	107		11						118	118
Don FRANCISCO JOSÉ MARCO ORENES										

INFORME ANUAL SOBRE REMUNERACIONES DE LOS CONSEJEROS DE SOCIEDADES ANONIMAS COTIZADAS

Nombre	Remuneración fija	Dietas	Remuneración por pertenencia a comisiones del consejo	Sueldo	Retribución variable a corto plazo	Retribución variable a largo plazo	Indemnización	Otros conceptos	Total ejercicio 2021	Total ejercicio 2020
Don FERNANDO MATA VERDEJO										
Don ANTONIO MIGUEL-ROMERO DE OLANO	96		22						118	118
Don MARÍA DEL PILAR PERALES VISCASILLAS	107		11						118	118
Don ALFONSO REBUelta BADIÁS	107							35	142	142

Observaciones

[]

ii) Cuadro de movimientos de los sistemas de retribución basados en acciones y beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados.

Nombre	Denominación del Plan	Instrumentos financieros al principio del ejercicio 2021		Instrumentos financieros concedidos durante el ejercicio 2021		Instrumentos financieros consolidados en el ejercicio				Instrumentos vencidos y no ejercidos	Instrumentos financieros al final del ejercicio 2021	
		Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes/ consolidadas	Precio de las acciones consolidadas	Beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados (miles €)	Nº instrumentos	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes
Doña JOSÉ MANUEL INCHAUSTI PÉREZ	Plan de Incentivos a Medio Plazo 2019-2021 con	474.138	474.138					0,00				

Nombre	Denominación del Plan	Instrumentos financieros al principio del ejercicio 2021		Instrumentos financieros concedidos durante el ejercicio 2021		Instrumentos financieros consolidados en el ejercicio				Instrumentos vencidos y no ejercidos	Instrumentos financieros al final del ejercicio 2021	
		Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes/ consolidadas	Precio de las acciones consolidadas	Beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados (miles €)	Nº instrumentos	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes
	entrega de acciones											
Doña JOSÉ MANUEL INCHAUSTI PÉREZ	Plan de Incentivos a Medio Plazo 2016-2018 con entrega de acciones	41.416	41.416			20.708	20.708	1,71	35		20.708	20.708

Observaciones

Tal y como se ha indicado en el apartado B.7, D. José Manuel Inchausti Pérez, beneficiario del Plan de Incentivos a Medio Plazo 2019-2021 con entrega de acciones no ha percibido ningún incentivo por no haberse alcanzado el grado de consecución de objetivos previsto en dicho Plan.

iii) **Sistemas de ahorro a largo plazo.**

Nombre	Remuneración por consolidación de derechos a sistemas de ahorro
Doña JOSÉ MANUEL INCHAUSTI PÉREZ	166

INFORME ANUAL SOBRE REMUNERACIONES DE LOS CONSEJEROS DE SOCIEDADES ANONIMAS COTIZADAS

Nombre	Remuneración por consolidación de derechos a sistemas de ahorro
Don FRANCISCO JOSÉ MARCO ORENES	314

Nombre	Aportación del ejercicio por parte de la sociedad (miles €)				Importe de los fondos acumulados (miles €)			
	Sistemas de ahorro con derechos económicos consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos no consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos no consolidados	
	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020
Don ANTONIO HUERTAS MEJÍAS					768	748		
Don IGNACIO BAEZA GÓMEZ					2.055	1.998		
Doña JOSÉ MANUEL INCHAUSTI PÉREZ	166	157	600	600	1.124	998	2.896	2.272
Don FRANCISCO JOSÉ MARCO ORENES					1.517	1.153		306
Don FERNANDO MATA VERDEJO					513	494		

Observaciones

[

]

iv) Detalle de otros conceptos

Nombre	Concepto	Importe retributivo
Doña JOSÉ MANUEL INCHAUSTI PÉREZ	Primas de seguros de vida	10

Observaciones

c) Resumen de las retribuciones (en miles de €):

Se deberán incluir en el resumen los importes correspondientes a todos los conceptos retributivos incluidos en el presente informe que hayan sido devengados por el consejero, en miles de euros.

Nombre	Retribución devengada en la Sociedad					Retribución devengada en sociedades del grupo					Total ejercicio 2021 sociedad + grupo
	Total Retribución metálico	Beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados	Remuneración por sistemas de ahorro	Remuneración por otros conceptos	Total ejercicio 2021 sociedad	Total Retribución metálico	Beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados	Remuneración por sistemas de ahorro	Remuneración por otros conceptos	Total ejercicio 2021 grupo	
Don ANTONIO HUERTAS MEJÍAS	1.780		570	24	2.374						2.374
Don IGNACIO BAEZA CÓMEZ	1.188		497	18	1.703						1.703
Doña CATALINA MIÑARRO BRUGAROLAS	304			1	305	107				107	412
Doña JOSÉ MANUEL INCHAUSTI PÉREZ						926	35	166	10	1.137	1.137

INFORME ANUAL SOBRE REMUNERACIONES DE LOS CONSEJEROS DE SOCIEDADES ANONIMAS COTIZADAS

Nombre	Retribución devengada en la Sociedad					Retribución devengada en sociedades del grupo					Total ejercicio 2021 sociedad + grupo
	Total Retribución metálico	Beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados	Remuneración por sistemas de ahorro	Remuneración por otros conceptos	Total ejercicio 2021 sociedad	Total Retribución metálico	Beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados	Remuneración por sistemas de ahorro	Remuneración por otros conceptos	Total ejercicio 2021 grupo	
Doña JOSÉ ANTONIO COLOMER GUIU	281			4	285	48				48	333
Doña ANA ISABEL FERNÁNDEZ ÁLVAREZ	218			1	219	96				96	315
Doña ROSA MARÍA GARCÍA GARCÍA	169				169	48				48	217
Don ANTONIO GÓMEZ CIRIA	151			2	153	107				107	260
Don MARÍA LETICIA DE FREITAS COSTA	110			1	111	59				59	170
Don LUIS HERNANDO DE LARRAMENDI MARTÍNEZ	174			4	178	118				118	296
Don FRANCISCO JOSÉ MARCO ORENES	1.945		4.852	17	6.814			314		314	7.128
Don FERNANDO MATA VERDEJO	870		160	15	1.045						1.045
Don ANTONIO MIGUEL- ROMERO DE OLANO	221			3	224	118				118	342
Don MARÍA DEL PILAR PERALES VISCASILLAS	158				158	118				118	276

INFORME ANUAL SOBRE REMUNERACIONES DE LOS CONSEJEROS DE SOCIEDADES ANONIMAS COTIZADAS

Nombre	Retribución devengada en la Sociedad					Retribución devengada en sociedades del grupo					Total ejercicio 2021 sociedad + grupo
	Total Retribución metálico	Beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados	Remuneración por sistemas de ahorro	Remuneración por otros conceptos	Total ejercicio 2021 sociedad	Total Retribución metálico	Beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados	Remuneración por sistemas de ahorro	Remuneración por otros conceptos	Total ejercicio 2021 grupo	
Don ALFONSO REBUELTA BADÍAS	151			4	155	142				142	297
TOTAL	7.720		6.079	94	13.893	1.887	35	480	10	2.412	16.305

Observaciones

C.2. Indique la evolución en los últimos 5 años del importe y variación porcentual de la retribución devengada por cada uno de los consejeros de la cotizada que lo hayan sido durante el ejercicio, de los resultados consolidados de la sociedad y de la remuneración media sobre una base equivalente a tiempo completo de los empleados de la sociedad y de sus entidades dependientes que no sean consejeros de la cotizada.

	Importes totales devengados y % variación anual								
	Ejercicio 2021	% Variación 2021/2020	Ejercicio 2020	% Variación 2020/2019	Ejercicio 2019	% Variación 2019/2018	Ejercicio 2018	% Variación 2018/2017	Ejercicio 2017
Consejeros ejecutivos									
Don ANTONIO HUERTAS MEJÍAS	2.374	4,35	2.275	-13,23	2.622	-1,94	2.674	4,01	2.571
Don IGNACIO BAEZA GÓMEZ	1.703	7,65	1.582	-4,18	1.651	4,10	1.586	8,26	1.465
Doña JOSÉ MANUEL INCHAUSTI PÉREZ	1.137	7,37	1.059	-22,42	1.365	63,87	833	0,00	0

INFORME ANUAL SOBRE REMUNERACIONES DE LOS CONSEJEROS DE SOCIEDADES ANONIMAS COTIZADAS

	Importes totales devengados y % variación anual								
	Ejercicio 2021	% Variación 2021/2020	Ejercicio 2020	% Variación 2020/2019	Ejercicio 2019	% Variación 2019/2018	Ejercicio 2018	% Variación 2018/2017	Ejercicio 2017
Don FRANCISCO JOSÉ MARCO ORENES	7.128	642,50	960	13,48	846	9,73	771	1,05	763
Don FERNANDO MATA VERDEJO	1.045	6,42	982	10,09	892	3,00	866	14,85	754
Consejeros externos									
Doña CATALINA MIÑARRO BRUGAROLAS	412	1,48	406	-1,69	413	3,77	398	3,65	384
Doña JOSÉ ANTONIO COLOMER GUIU	333	2,15	326	1,24	322	7,69	299	22,04	245
Doña ANA ISABEL FERNÁNDEZ ÁLVAREZ	315	0,00	315	4,30	302	7,09	282	19,49	236
Don MARÍA LETICIA DE FREITAS COSTA	170	-2,30	174	-11,22	196	24,05	158	43,64	110
Doña ROSA MARÍA GARCÍA GARCÍA	217	9,60	198	407,69	39	0,00	0	0,00	0
Don ANTONIO GÓMEZ CIRIA	260	0,00	260	11,11	234	0,00	0	0,00	0
Don LUIS HERNANDO DE LARRAMENDI MARTÍNEZ	296	2,42	289	-3,02	298	4,20	286	7,52	266
Don ANTONIO MIGUEL-ROMERO DE OLANO	342	2,09	335	-2,62	344	3,93	331	7,47	308
Don MARÍA DEL PILAR PERALES VISCASILLAS	276	0,00	276	0,00	276	5,34	262	0,00	0
Don ALFONSO REBUERTA BADÍAS	297	0,34	296	-0,34	297	0,34	296	7,25	276

	Importes totales devengados y % variación anual								
	Ejercicio 2021	% Variación 2021/2020	Ejercicio 2020	% Variación 2020/2019	Ejercicio 2019	% Variación 2019/2018	Ejercicio 2018	% Variación 2018/2017	Ejercicio 2017
Resultados consolidados de la sociedad	1.355.100	21,16	1.118.400	-12,57	1.279.200	-3,85	1.330.460	-11,81	1.508.710
Remuneración media de los empleados	45	4,65	43	-4,44	45	4,65	43	0,00	43

Observaciones

Para la elaboración del cuadro se han seguido los siguientes criterios:

- Dado que el modelo de informe en 2017 era diferente al de los ejercicios consecutivos, como "importe devengado" de dicho ejercicio se ha consignado el importe de "Total del ejercicio 2017" del Informe Anual de Remuneraciones de Consejeros del año 2017 más las aportaciones a sistemas de ahorro a largo plazo, de trayendo de estas aquellos que no se encontraban consolidados.
- Para calcular la "Remuneración media de los empleados" se han tenido en cuenta (i) los gastos de personal y plantilla a nivel mundial, excluyendo a los consejeros ejecutivos; y (ii) la información contable, incluyendo los conceptos de retribuciones fijas y variables y acción social.

Por otro lado, en la casilla de "importe devengado" del ejercicio 2021 de D. Francisco José Marco Orenes se ha consignado, entre otros, (i) el importe de los fondos acumulados de los sistemas de ahorro cuyos derechos económicos no estaban consolidados y que se han consolidado en 2021 como consecuencia de su salida de la Sociedad el 31 de diciembre de dicho año; y (ii) los pagos consignados en el apartado B.10 anterior.

D. OTRAS INFORMACIONES DE INTERÉS

Si existe algún aspecto relevante en materia de remuneración de los consejeros que no se haya podido recoger en el resto de apartados del presente informe, pero que sea necesario incluir para recoger una información más completa y razonada sobre la estructura y prácticas retributivas de la sociedad en relación con sus consejeros, detállelos brevemente.

[CONTINUACIÓN APARTADO A11.]

ii) Descripción de los procedimientos y órganos de la Sociedad involucrados en la determinación, aprobación y aplicación de la Política de Remuneraciones:

MAPFRE es consciente de la importancia de contar con un sistema de gobierno corporativo que oriente la estructura y el funcionamiento de sus órganos sociales en interés de la Sociedad y de sus accionistas.

El Consejo de Administración de MAPFRE cuenta con un Reglamento que, recogiendo los principios y elementos que conforman el sistema de gobierno corporativo de la Sociedad, comprende las normas de régimen interno y funcionamiento del Consejo y de su Comisión y Comités Delegados, así como los derechos y deberes de los consejeros en el desempeño de sus cometidos.

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.

A este respecto, corresponde al Consejo de Administración, previo informe favorable del Comité de Nombramientos y Retribuciones, la adopción de las decisiones relativas a la remuneración de los consejeros, dentro del marco estatutario y de la política de remuneraciones aprobada por la Junta General, la fijación individual de la remuneración de cada consejero en su condición de tal, y la fijación individual de la remuneración de cada consejero por sus funciones ejecutivas y demás condiciones que deban respetar sus contratos.

La Política de Remuneraciones de los Consejeros para el periodo 2022-2024 ha sido elevada por el Consejo de Administración a la Junta General de Accionistas, con el informe previo del Comité de Nombramientos y Retribuciones, con el voto favorable de todos los miembros de ambos órganos de gobierno.

Adicionalmente, la elaboración de la Política ha sido llevada a cabo por los servicios internos responsables en materia retributiva y de gobierno corporativo, servicios de marcado carácter técnico y cuyos máximos responsables no tienen la condición de consejeros.

A los efectos anteriores la Sociedad ha tenido en cuenta los siguientes informes externos:

- Informe de KPMG: "La Remuneración de los Consejeros de las Sociedades Cotizadas- Edición 2021".
- Informe de EY: EY Pay Perspective 2021 "Remuneraciones de los consejeros del IBEX35".
- Encuesta de Alta Dirección- España 2021 "2021 Executive Survey Report- Spain" de Willis Towers Watson.

(iii) Procedimientos contemplados en la política de remuneraciones para aplicar excepciones temporales

La Política de Remuneraciones de los Consejeros para el periodo 2022-2024 prevé que el Consejo de Administración de la Sociedad, previa propuesta del Comité de Nombramientos y Retribuciones, pueda acordar la aplicación de excepciones temporales a la política que se limitarán, en todo caso, a aquellas situaciones excepcionales en las que la falta de aplicación de la política sea necesaria para servir a los intereses a largo plazo y a la sostenibilidad de la Sociedad en su conjunto o para asegurar su viabilidad.

Únicamente serán objeto de excepción los componentes retributivos de la remuneración de los consejeros ejecutivos, evitando, en todo caso, la asignación de retribuciones extraordinarias garantizadas.

En caso de producirse alguna circunstancia que justifique la aplicación de dichas excepciones temporales, el Comité de Nombramientos y Retribuciones, con la opinión de un tercero externo, si lo considera necesario, emitirá un informe valorando las circunstancias y las remuneraciones específicas objeto de su propuesta de excepción temporal.

En todo caso, la Sociedad tendrá en consideración los principios de la política anteriormente indicados e informará convenientemente en el correspondiente Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros sobre la excepción temporal aprobada y la situación excepcional que la justifique.

Este informe anual de remuneraciones ha sido aprobado por el consejo de administración de la sociedad, en su sesión de fecha:

[09/02/2022]

Indique si ha habido consejeros que hayan votado en contra o se hayan abstenido en relación con la aprobación del presente Informe.

- [] Sí
[✓] No

Las Cuentas Anuales Consolidadas de MAPFRE S.A., contenidas en las páginas 1 a 124 precedentes y el Informe de gestión consolidado contenido en las páginas 125 a 309 precedentes, correspondientes al ejercicio 2021, visadas todas ellas por el Secretario del Consejo, han sido formuladas por el Consejo de Administración en su reunión del día 9 de febrero de 2022. Los administradores declaran que, hasta donde alcanza su conocimiento, las mencionadas cuentas han sido elaboradas con arreglo a los principios de contabilidad aplicables y ofrecen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de la Sociedad y de las empresas comprendidas en la consolidación tomadas en su conjunto. Asimismo, el Informe de gestión incluye un análisis fiel de la evolución y de los resultados y de la posición de la Sociedad y del Grupo e informa ampliamente, junto con la memoria, de los riesgos e incertidumbres a los que se enfrentan.

D. Antonio Huertas Mejías
Presidente

D. Antonio Gómez Ciria
Vocal

D. Ignacio Baeza Gómez
Vicepresidente 1º

D. Luis Hernando de Larramendi Martínez
Vocal

D.ª Catalina Miñarro Brugarolas
Vicepresidenta 2ª

D. Francisco J. Marco Orenes
Vocal

D. José Manuel Inchausti Pérez
Vicepresidente 3º

D. Fernando Mata Verdejo
Vocal

D. José Antonio Colomer Guiu
Vocal

D. Antonio Miguel-Romero de Olano
Vocal

D.ª María Leticia de Freitas Costa
Vocal

D.ª Pilar Perales Viscasillas
Vocal

D.ª Ana Isabel Fernández Álvarez
Vocal

D. Alfonso Rebuelta Badías
Vocal

D.ª Rosa M.ª García García
Vocal

D. Ángel Luis Dávila Bermejo
Secretario no Consejero

DILIGENCIA para hacer constar, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 253.2 de la Ley de Sociedades de Capital y 366.1º.2 del Reglamento del Registro Mercantil, que (i) D.ª María Leticia de Freitas Costa y D.ª Rosa María García García han aprobado las Cuentas Anuales Consolidadas y el Informe de gestión consolidado de MAPFRE S.A. correspondiente al ejercicio 2021 pero no han firmado las mismas, ni de forma manuscrita ni mediante firma electrónica, por imposibilidad material al haber asistido a la reunión a través de medios telemáticos; y (ii) D. Luis Hernando de Larramendi ha excusado su asistencia ante su imposibilidad de asistir a la reunión, delegando expresamente su representación y voto en D.ª Catalina Miñarro Brugarolas.

INFORME INTEGRADO 2021

MAPFRE S.A.

INFORME INTEGRADO 2021

ÍNDICE

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

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

1. CARTA DEL PRESIDENTE

Estimados amigos,

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Antonio Huertas

Presidente de MAPFRE

2. GRUPO MAPFRE

2.1. Sobre nosotros

2.1.1. Actividad principal

Somos un grupo multinacional que, desde 1933, desarrollamos principalmente actividades aseguradoras, reaseguradoras y financieras, que ofrecemos soluciones globales para proteger frente a sus riesgos a personas, profesionales y empresas, mediante un amplio catálogo de productos y servicios que les permiten gestionar sus necesidades presentes y futuras. Tenemos una presencia global, 43 países, y contamos con una estructura societaria adaptada a la evolución de los negocios y las necesidades de nuestros clientes en los cinco continentes.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.1.2. Misión, visión y valores

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

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

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

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

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

Para ello, MAPFRE:

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

2.1.3. Huella geográfica (implantación)

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



2.1.4 Marca y reputación

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

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

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

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

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

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

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

Respecto a la evolución de la reputación en 2021, es decir, la percepción de la compañía entre los grupos de interés, el indicador estratégico de relevancia reputacional, que refleja la reputación de MAPFRE entre sus clientes, empleados y el público general, sigue situando a MAPFRE en una reputación buena, que es sinónimo de confianza y respeto.

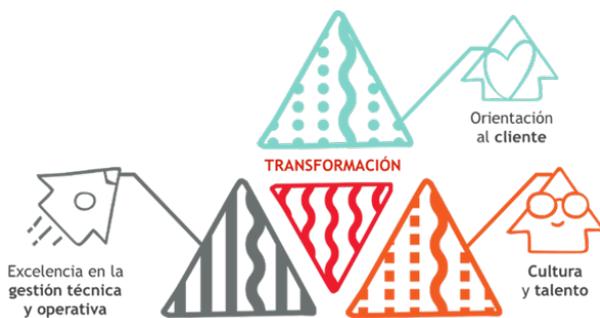
Por último, *Financial Times* ha incluido a MAPFRE en la lista de las 300 compañías que más han contribuido a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero en los últimos años y en México la empresa se posiciona como la sexta compañía más responsable del país gracias a sus prácticas en materia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

2.2. Estrategia

2.2.1. Plan Estratégico

Estrategia

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



Orientación al cliente:

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

Excelencia en la gestión técnica y operativa:

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

Cultura y talento:

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

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

Avances del Plan en 2021 y Perspectivas de futuro.

Avances del Plan en 2021

Mapa estratégico ciclo 2019 - 2021

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

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

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

1 Objetivos aspiracionales

Datos 2021:

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

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

2 Iniciativas estratégicas corporativas

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

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

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

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

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

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

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

Perspectivas de futuro para el próximo Plan Estratégico 2022 - 2024

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

2.2.2. Sostenibilidad

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

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

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

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

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

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

Modelo de gobierno en sostenibilidad

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

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

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

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

Estrategia en sostenibilidad

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

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

EJE AMBIENTAL

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

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

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

EJE SOCIAL

Inclusión y talento: al cierre de 2021:

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

Responsabilidad sobre producto y transparencia:

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

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

EJE GOBERNANZA

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

Marco ético:

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

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

EJE TRANSVERSAL

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

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

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

Formación en sostenibilidad

MAPFRE dispone de dos cursos online específicos:

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

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

Perspectivas de futuro, Plan de Sostenibilidad 2022-2024

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

2.3. Estructura accionarial y funcional

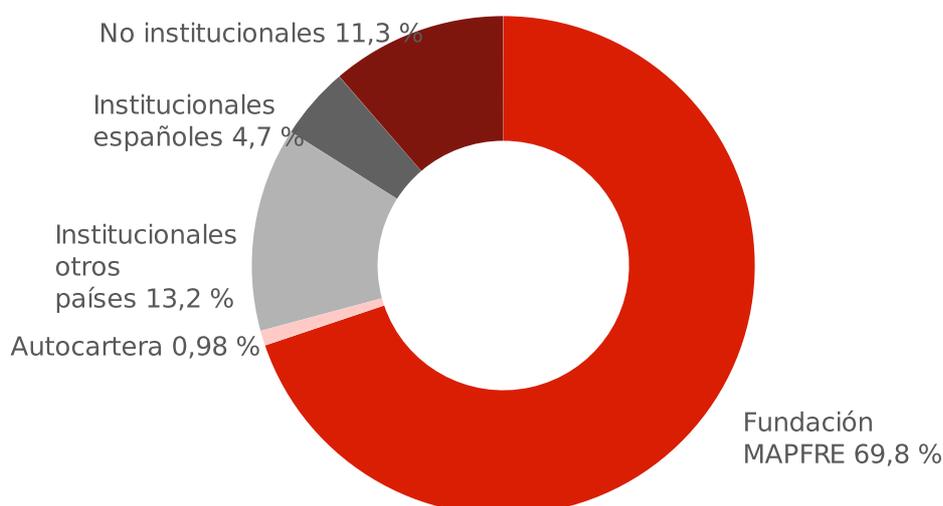
2.3.1. Estructura accionarial

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

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

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

Composición del accionariado



2.3.2. Estructura funcional

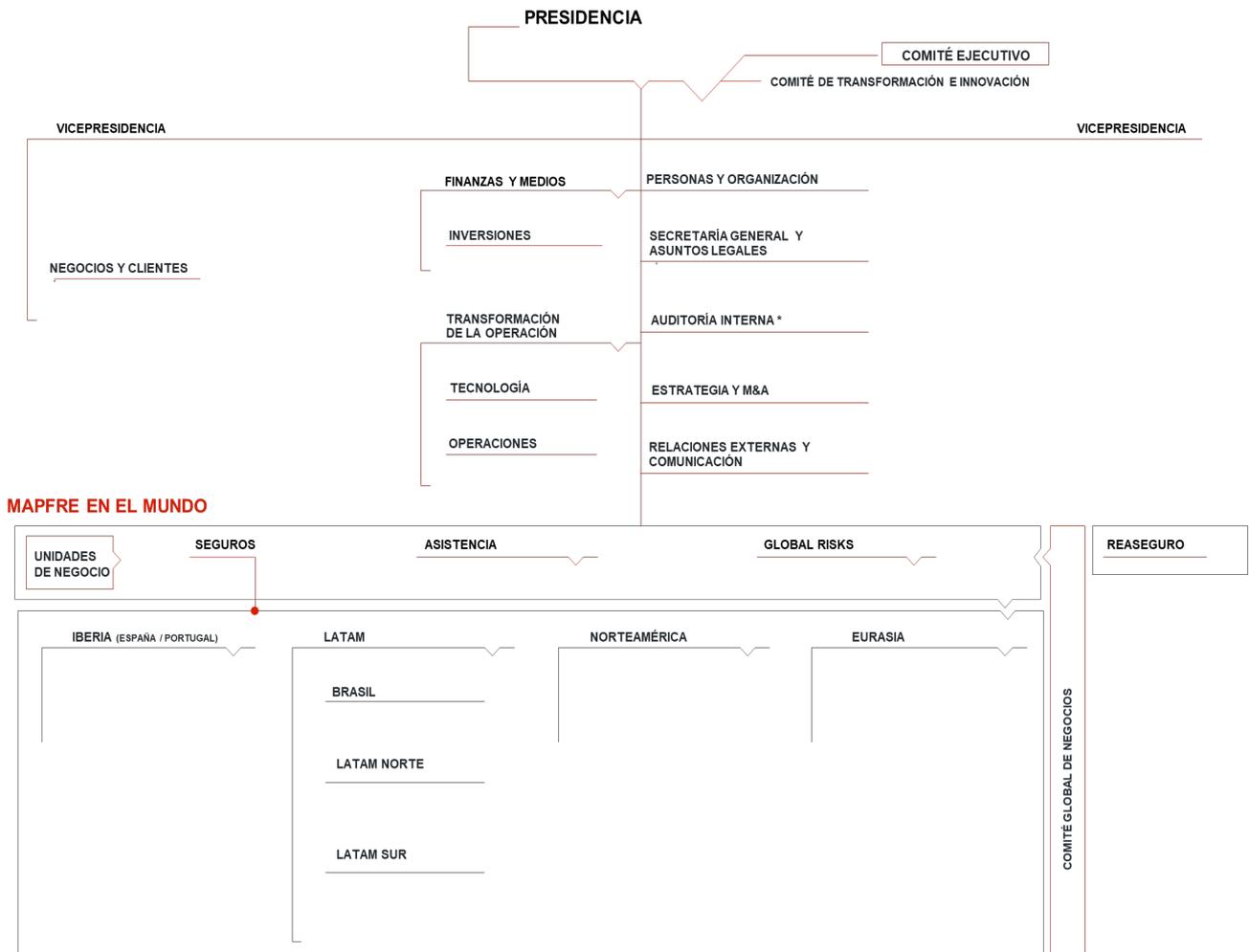
Durante el ejercicio 2021, las actividades empresariales del Grupo se han desarrollado a través de la estructura organizativa integrada por cuatro Unidades de Negocio (Seguros; Asistencia; Global Risks y Reaseguro) y seis Áreas Regionales (Iberia —España y Portugal—, Brasil, LATAM Norte —México, la subregión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

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

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

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

Se acompaña el organigrama vigente del Grupo:



*Con dependencia funcional del Comité de Auditoría y Cumplimiento

2.4. Buen Gobierno

2.4.1. Sistema de Gobierno Corporativo

Gobierno corporativo

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

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

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

Cuenta, asimismo, con otros tres Comités Delegados:

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

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

Comisión Delegada

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

Comité de Auditoría y Cumplimiento

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

Comité de Nombramientos y Retribuciones

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

Comité de Riesgos

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

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

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

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

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

(1) Consejeros ejecutivos

(2) Consejeros externos dominicales

(3) Consejeros externos independientes

Comité Ejecutivo

Presidente de Honor

Julio Castelo Matrán*

José Manuel Martínez Martínez

Comité Ejecutivo

Presidente

Antonio Huertas Mejías

Vicepresidente

Ignacio Baeza Gómez

Vicepresidente

José Manuel Inchausti Pérez

Vocales

José Antonio Arias Bermúdez**

Alfredo Castelo Marín

Jesús Martínez Castellanos

Fernando Mata Verdejo

Eduardo Pérez de Lema

Fernando Pérez-Serrabona García

Elena Sanz Isla

Jaime Tamayo Ibáñez

Vocal - Secretario

Angel L. Dávila Bermejo

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

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

Diversidad y experiencia

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

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

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

- Ana Isabel Fernández Álvarez: presidenta del Comité de Auditoría y Cumplimiento y vocal del Comité de Riesgos.
- Rosa María García García: vocal del Comité de Nombramientos y Retribuciones.
- Pilar Perales Viscasillas: vocal del Comité de Auditoría y Cumplimiento.⁷

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

A continuación, se presenta la composición de la Comisión Delegada y de los diferentes Comités Delegados del Consejo de la Sociedad por sexo a 31 de diciembre de 2021.

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

H: Hombres; M: Mujeres

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

Asimismo, y según lo dispuesto en el Reglamento del Consejo de Administración de MAPFRE S.A., en la selección de candidatos se evaluarán las competencias, conocimientos y experiencia necesarios en el Consejo de Administración. A estos efectos, el Comité de Nombramientos y Retribuciones de la Sociedad aprobó en 2020 la matriz de competencias del Consejo de Administración de MAPFRE, S.A. que define las aptitudes y conocimientos de sus componentes.

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

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

Otros indicadores de Gobierno Corporativo:

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

Datos en número

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

Sistema retributivo

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

La retribución total de los consejeros de la Sociedad durante el ejercicio 2021 ha sido la siguiente:

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

Cifras en miles de euros

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

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

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

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

El sistema retributivo diferencia entre consejeros externos y consejeros ejecutivos:

A) Consejeros externos.

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

B) Consejeros ejecutivos.

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

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

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

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

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

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

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

Asimismo, para el resto de la plantilla en relación con el establecimiento de un equilibrio adecuado entre los componentes fijos y variables de la remuneración, la política retributiva de MAPFRE contempla una estructura variable que se calcula como un porcentaje sobre la retribución total, y que se liquida conforme al grado de consecución de los objetivos alcanzados. El peso de la retribución variable viene determinado por la posición que se ocupa dentro de la organización, siendo ésta mayor en función del nivel de responsabilidad e impacto de las actuaciones profesionales del empleado en la Sociedad. Más información sobre el sistema retributivo de los empleados se refleja en el apartado 4.4.

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

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

2.4.2. Comportamiento ético: principales medidas de prevención y cumplimiento

Los pilares del comportamiento ético de MAPFRE son los Principios Institucionales, Empresariales y Organizativos del Grupo. Estos principios se integran en la empresa a través de los valores de la compañía (solvencia, integridad, vocación de servicio, innovación para el liderazgo y compromiso) y se desarrollan a través del cumplimiento de los compromisos internacionales y locales.

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

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

Estructura gráfica modelo comportamiento ético:



Medidas de prevención

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

Código Ético y de Conducta

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

Para garantizar su aplicación, así como la supervisión y el control de su cumplimiento, MAPFRE cuenta con un Comité de Ética cuya composición, competencias y régimen de funcionamiento están recogidos en el propio código. Anualmente, este comité informa al Comité de Auditoría y Cumplimiento de MAPFRE, S.A. de la actividad realizada en el ejercicio.

Como medida de vigilancia, de acuerdo con lo expuesto en las medidas de cumplimiento, la última evaluación del grado de implementación de los controles asociados a una serie de principios y normas de comportamiento recogidos en el Código Ético y de Conducta en materia de corrupción y prevención de riesgos penales se realizó en 2020.

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

Derechos Humanos

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

La política establece los compromisos específicos de MAPFRE en relación con las personas trabajadoras, los proveedores, los socios comerciales y los clientes; así como los principios que han de guiar su actuación sobre la base de los Derechos Humanos.

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

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

En 2021, MAPFRE mantiene su objetivo de extender el compromiso con los derechos humanos a lo largo de su cadena de valor, incluidos los proveedores e intermediarios. En concreto se ha sensibilizado en derechos humanos a 4.325 proveedores de servicio y se han formado en esta materia 435 proveedores de seguridad, lo que representa un 89 % del total de este tipo de proveedores.

En 2021, 31.496 personas trabajadoras del Grupo han participado en cursos de formación sobre procedimientos relacionados con la Política de derechos humanos de MAPFRE y los diez Principios del Pacto Mundial. Estas acciones formativas representan 81.962 horas. Al cierre del ejercicio, el 84 % de la plantilla ha completado alguna de las acciones formativas.

Junto a la formación y divulgación en materia de derechos humanos a empleados y proveedores, en el ejercicio de su debida diligencia en la materia, MAPFRE cuenta con diferentes mecanismos de prevención y evaluación de riesgos relacionados con la vulneración de derechos fundamentales derivados de su actividad a lo largo de la cadena de valor.

Para conocer otras medidas adoptadas para garantizar el respeto a los derechos humanos se puede consultar la Nota 1 del apartado 6.3 de este informe.

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



Comportamientos éticos y Derechos Humanos

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

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

En este sentido, MAPFRE cuenta con un proceso de homologación de proveedores, además de procedimientos de suscripción e inversión que velan por el cumplimiento de los principios y políticas corporativas en la materia, a la hora de evaluar y abordar todas sus operaciones.

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

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

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

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

Protección de los empleados frente al acoso moral y sexual en el trabajo

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

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

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

Además de la formación relacionada con la conducta ética que prohíbe expresamente cualquier intimidación y forma de prepotencia, realizada por el 60 % de la plantilla. De manera específica, desde el año 2019, 1.699 empleados han participado en acciones formativas en materia de protección frente al acoso. Entre estas, 223 personas con puestos de responsabilidad.

Marco anticorrupción de MAPFRE

MAPFRE mantiene una política de tolerancia cero con la corrupción y el soborno. Por ello, además de lo dispuesto en el Código Ético y de Conducta, la empresa cuenta con un marco anticorrupción conformado, entre otras, por las políticas y normativas detalladas a continuación: Modelo de Prevención de Riesgos Penales, Política Anticorrupción, Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo y Prevención del fraude.

A lo largo de 2021, 23.491 empleados realizaron alguna formación en materia de lucha contra la corrupción. A cierre de año, el 69 % de la plantilla activa había completado alguna acción formativa relacionada con este ámbito.

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

Región	Personas activas formadas
IBERIA	9.688
BRASIL	2.760
LATAM NORTE	2.735
LATAM SUR	3.171
NORTEAMÉRICA	2.463
EURASIA	1.420
Total	22.237

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

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

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

Modelo de Prevención de Riesgos Penales y Política Anticorrupción

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

El Modelo de Prevención de Riesgos Penales identifica y valora los delitos recogidos en el Código Penal que pueden impactar en MAPFRE en términos de exposición al riesgo e impacto (sanción monetaria, no monetaria, pérdida reputacional y otras pérdidas financieras). Asimismo, se identifican y valoran los controles existentes para prevenir la ocurrencia de los referidos delitos a lo largo de la cadena de valor. La Dirección Corporativa de Cumplimiento preside el Comité de Riesgos Penales que permite reaccionar de manera adecuada ante la posible materialización de un riesgo penal.

Por su parte, la política anticorrupción establece las normas de actuación y el marco para prevenir y detectar prácticas corruptas en la actividad del Grupo en cualquiera de los países en los que MAPFRE esté presente. La política es conocida por todos los miembros del Consejo de Administración, quienes la aprobaron en diciembre de 2020. Así mismo, esta ha sido comunicada, en 2021, a toda las personas que trabajan en MAPFRE, a través de la intranet.

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

En 2021, se han impartido 16.251 horas de formación en materias incluidas en el curso corporativo online de prevención de delitos y malas prácticas, con un total de 12.348 participantes. Un 37 % de las personas que trabajan en MAPFRE, a la fecha, ha sido formadas en este ámbito.

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

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

Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo

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

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

Específicamente, en el ejercicio 2021, 3.773 personas han participado en formación relacionada con la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo. En total se han dedicado un total de 4.762 horas a la formación en esta materia.

Prevención del fraude

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

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

Así mismo, el Grupo cuenta con una plataforma tecnológica antifraude orientada a la detección, prevención y el análisis del fraude en diferentes procesos de negocio y soporte.

Canales de consulta y denuncia

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

Canal de consultas y denuncias sobre el Código de Conducta

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

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

Durante el ejercicio 2021 el comité de Ética ha registrado, a través de los diferentes canales de denuncias, un total de doce denuncias/quejas, de las cuales once no han sido admitidas a trámite por versar sobre materias ajenas al Código Ético y de Conducta y una ha sido tramitada y resuelta.

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

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

Procedimiento de denuncias relacionadas con la Política de Derechos Humanos

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

En 2021, no se han recibido denuncias por discriminación.

Procedimiento de denuncias relacionadas con el acoso moral y sexual

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

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

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

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

El contenido de las denuncias por acoso moral ha versado en cuatro de los casos sobre conflictos laborales menores en los que no se ha acreditado la existencia de una conducta calificable como acoso laboral. En las dos denuncias restantes, sí se ha acreditado la existencia de acoso, adoptándose como medidas el despido y la amonestación por escrito, respectivamente.

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

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

Canal de Denuncias Financieras y Contables

El Canal de Denuncias Financieras y Contables permite a los empleados del Grupo, así como a consejeros, accionistas, proveedores, contratistas y subcontratistas comunicar al Comité de Auditoría y Cumplimiento de MAPFRE S.A., de forma confidencial, y opcionalmente, de forma anónima, las irregularidades de naturaleza financiera y contable de potencial trascendencia que adviertan en el seno de la Sociedad o de su Grupo. Sus normas de funcionamiento se encuentran publicadas tanto en la intranet corporativa como en la página web corporativa de MAPFRE.

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

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

Durante el ejercicio 2021 se han recibido un total de tres denuncias/quejas, a través del canal de Denuncias Financieras y Contables, las cuales no han sido admitidas a trámite por versar sobre materias ajenas a dicho canal.

Quejas y reclamaciones

MAPFRE facilita que sus clientes, en cualquier país del mundo donde opere en seguro directo, dispongan de un cauce interno para la defensa extrajudicial de sus derechos derivados de sus contratos y promueve la implantación interna de órganos de protección de sus derechos. Más información en 4.2 Protegiendo al Cliente.

Medidas de cumplimiento

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

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

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

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

2.4.3. Medidas de control: el modelo de control interno

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

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

Objetivos operativos: eficacia y eficiencia de las operaciones, diferenciando las operaciones propias de la actividad aseguradora (suscripción, siniestros, reaseguro e inversiones, principalmente), como las operaciones y funciones de soporte (recursos humanos, administración, finanzas, comercial, legal, tecnología, etc.).

Objetivos de información: confiabilidad de la información (financiera y no financiera, y tanto interna como externa) respecto a su fiabilidad, oportunidad o transparencia, entre otros.

Objetivos de cumplimiento: cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

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

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

- Una primera línea de defensa constituida por los empleados, la dirección y las áreas operativas, de negocio y de soporte que son responsables de mantener un control efectivo en las actividades que desarrollan, como parte inherente de su trabajo del día a día. Son, por tanto, los que asumen los riesgos y los responsables de diseñar y aplicar los mecanismos de control necesarios para mitigar los riesgos asociados a los procesos que llevan a cabo y para garantizar que los riesgos no sobrepasen los límites establecidos.
- Una segunda línea de defensa integrada por las funciones clave de Gestión de Riesgos, Actuarial y Cumplimiento quienes aseguran el funcionamiento del control interno.
- Una tercera línea de defensa constituida por Auditoría Interna, que realiza la evaluación independiente de la adecuación, suficiencia y eficacia del Sistema de Control Interno y que comunica eventuales deficiencias de forma oportuna a las partes responsables de aplicar las medidas correctivas, incluyendo los directivos y órganos de gobierno, según corresponda.

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

2.4.4. Ciberseguridad y Privacidad de datos

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

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

Para conseguir la protección anteriormente citada, MAPFRE articula su actuación en materia de ciberseguridad y privacidad de datos en una serie de líneas estratégicas, contemplando en las mismas la protección de la información cuando ésta se recoge, transmite, almacena o procesa, y posibilitando la actuación diligente en el establecimiento de medidas preventivas y en la detección y respuesta a ciberataques o eventos de interrupción de negocio (para mayor información sobre las líneas estratégicas y medidas ver apartado 6.3 nota 2 Ciberseguridad y continuidad del negocio).

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

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

Ciberseguridad

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

- a. Personal altamente especializado y acreditado (MAPFRE cuenta con un total de 275 certificaciones personales en materia de ciberseguridad y privacidad, con un total de 131 empleados certificados).
- b. Tecnologías específicas de monitorización, detección y protección ante incidentes de seguridad, integradas en la plataforma tecnológica corporativa.
- c. Herramientas, metodologías y especialistas dedicados a revisar y evaluar de manera continua el nivel de ciberseguridad de la compañía, dando cobertura a todos los activos y actores involucrados (sistemas de información, personas, etc.) e identificando deficiencias y ausencias de control de forma temprana.

- d. Un Centro de Control General (CCG-CERT), integrado en la red FIRST y en el grupo CSIRT.es, que recibe alertas de amenazas globales y ataques para la monitorización continua (24 horas, siete días).
- e. Planes, actualizados y entrenados de forma sistemática, de gestión de crisis y continuidad de negocio.
- f. Obtención de valor añadido en términos de negocio, a través de actuaciones como la digitalización de procesos utilizando capacidades de firma electrónica o la lucha contra el fraude.

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

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

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

(Para mayor información de la estrategia y gestión de la ciberseguridad ver nota 2).

Privacidad de datos

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

A tal efecto, el Grupo dispone de las siguientes medidas de prevención y cumplimiento (ver detalle en Nota 3 medidas de prevención y cumplimiento en materia de privacidad de datos):

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

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

Los expertos de MAPFRE en privacidad se han incorporado a grupos de trabajos específicos como el Digital Transformation Working Group - GDPR del Pan-European Insurance Forum (PEIF), el Working Group - Data Breach del Data Privacy Institute (DPI) y han seguido colaborando en los grupos de trabajo de Protección de Datos y Digitalización e Innovación de UNESPA; así como en el Grupo de Trabajo de "Privacidad y Ética Digital" de COTEC.

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

Asimismo, es importante señalar que en 2021, como en años anteriores, MAPFRE no ha recibido sanciones por incumplimiento del RGPD por ninguna de las autoridades de control de los diferentes países donde opera.

3. Hitos y magnitudes económicas

3.1. Marco regulatorio y entorno global

3.1.1. Marco regulatorio

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

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

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

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

3.1.2. Entorno económico y asegurador

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.2. Principales magnitudes económicas de MAPFRE

3.2.1. Principales magnitudes

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

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

Cifras en millones de euros

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

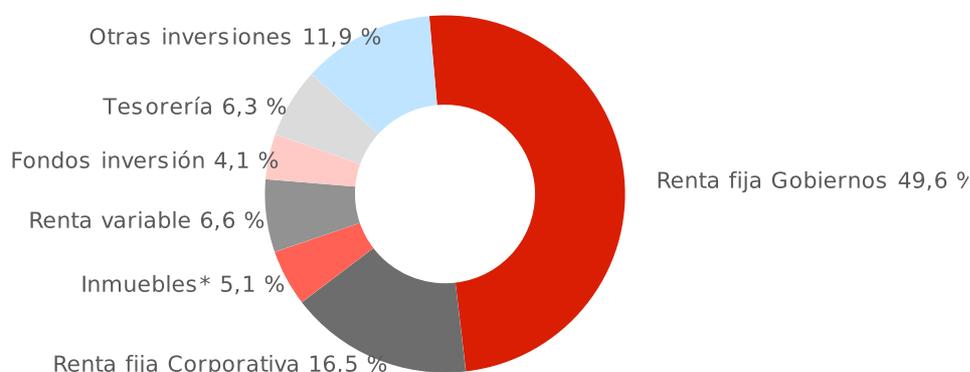
Las primas de seguro directo y reaseguro aceptado, que representan la parte fundamental de los ingresos, ascendieron a 22.154,6 millones de euros, con un aumento del 8,2%. La mayor parte de los países muestra crecimientos significativos tanto en moneda local como en euros. Además, contribuyen específicamente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

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

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

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

Cartera de inversión



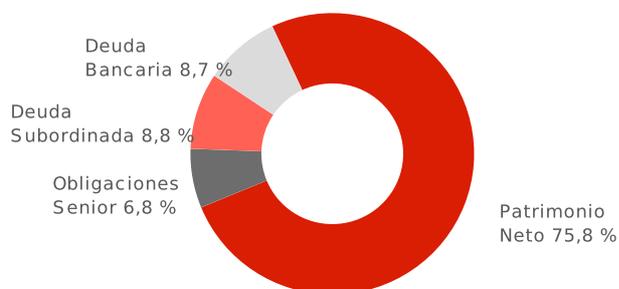
*"Inmuebles" incluye tanto inversiones inmobiliarias como inmuebles de uso propio

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

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

Cifras en millones de euros

Estructura de capital



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

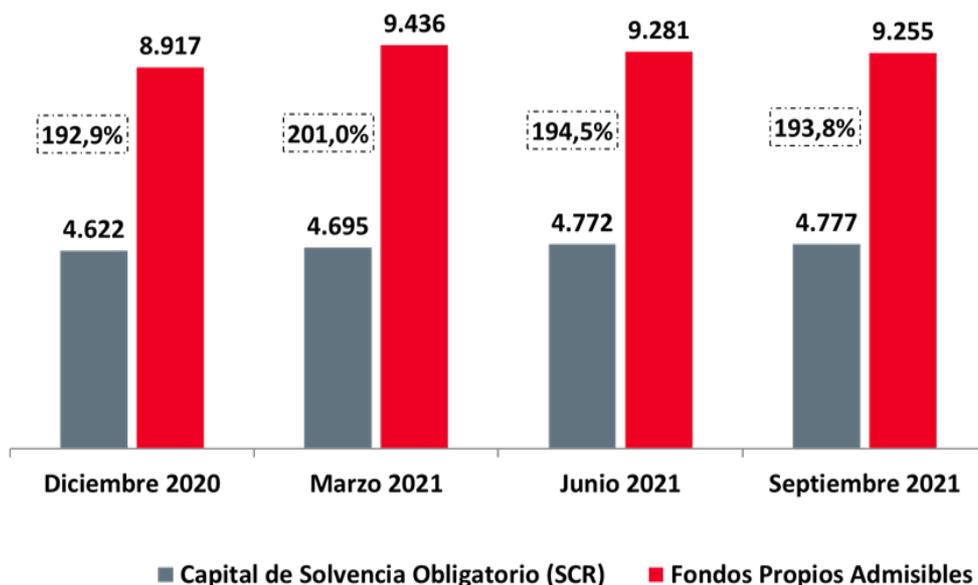
El patrimonio neto consolidado ha alcanzado la cifra de 9.666,6 millones de euros a 31 de diciembre de 2021, frente a 9.837,8 millones de euros a 31 de diciembre de 2020. A 31 de diciembre de 2021 la participación de los accionistas minoritarios en las sociedades filiales por importe de 1.203,0 millones de euros corresponde, principalmente, a entidades financieras en España y Brasil con las que MAPFRE mantiene acuerdos de bancaseguros. El patrimonio atribuido a la Sociedad dominante consolidado por acción representaba 2,75 euros a 31 de diciembre de 2021 (2,77 euros a 31 de diciembre de 2020).

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

Solvencia y niveles de capitalización

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

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



Millones de euros

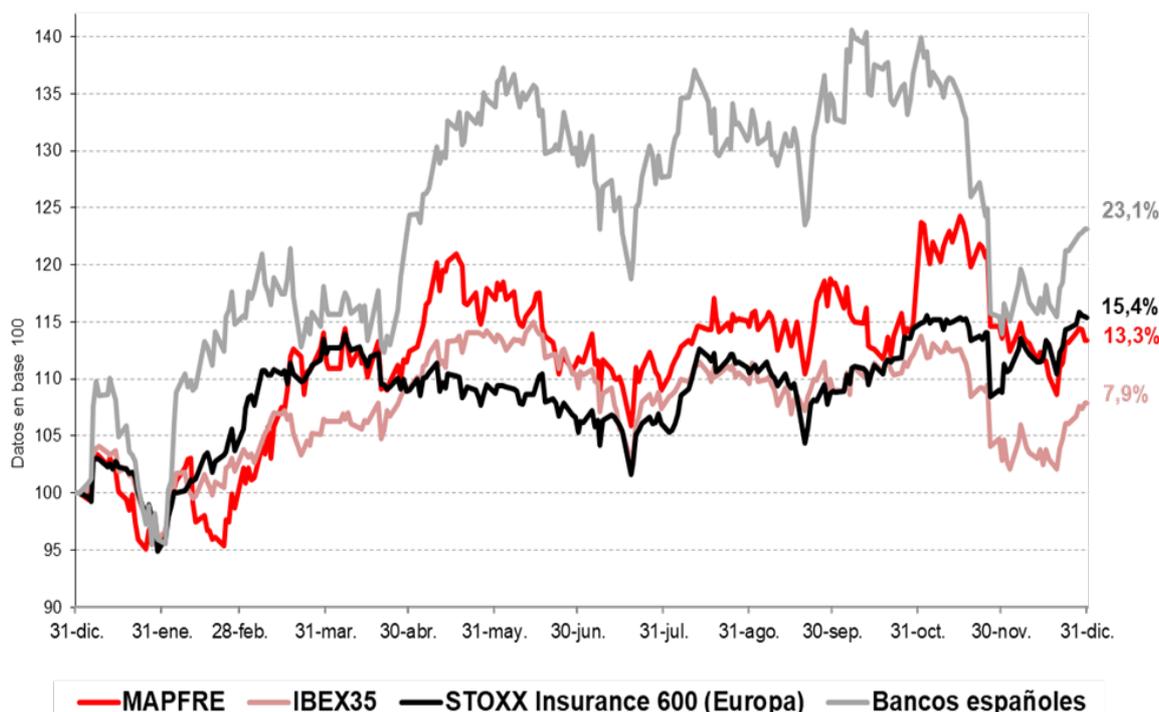
LA ACCIÓN DE MAPFRE

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

Cifras en millones de euros salvo Beneficio por acción

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

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



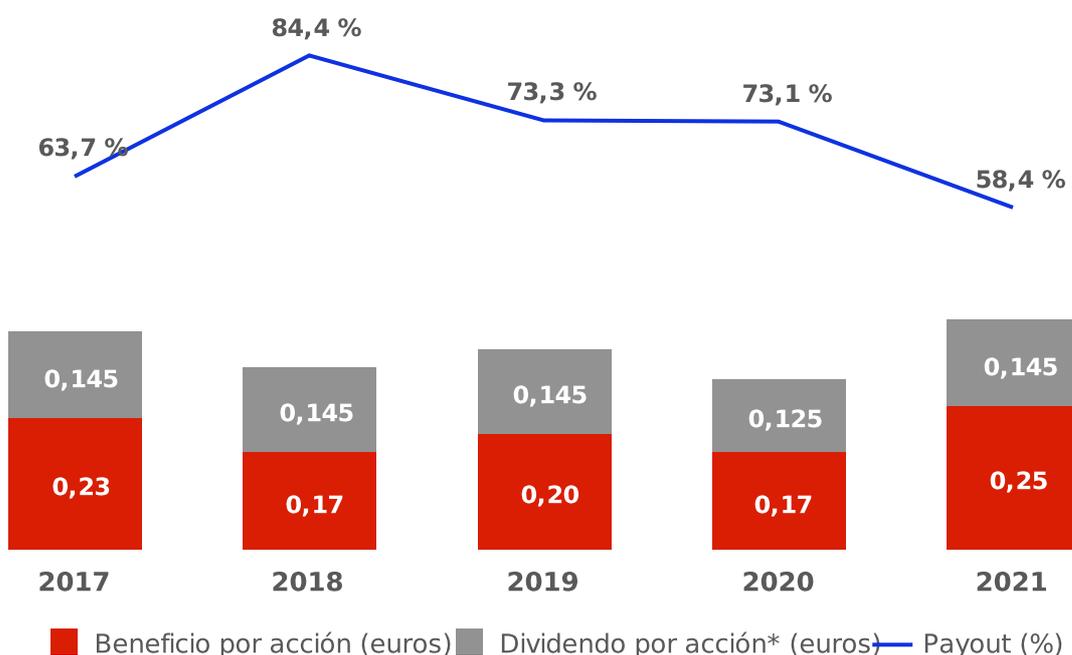
Fuente: Bloomberg y cálculos propios

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

Dividendo y pay-out

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

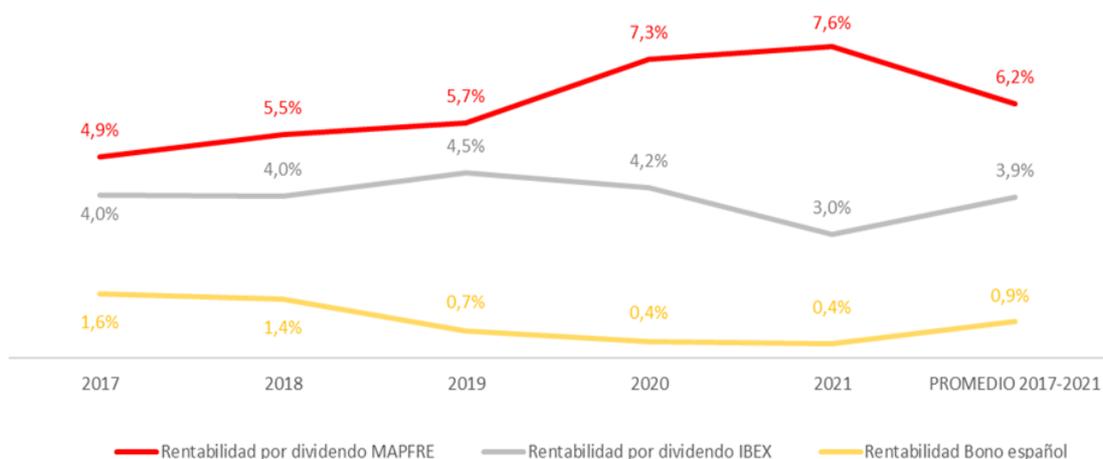
El dividendo que se propone a la Junta General como dividendo complementario del ejercicio 2021 es de 0,085 euros brutos por acción. Por lo tanto, el dividendo total con cargo al ejercicio 2021 asciende a 0,145 euros brutos por acción, lo que supone un ratio de pay-out del 58,4 %.



*Dividendos pagados con cargo al ejercicio

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

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



Fuente: Bloomberg y cálculos propios

Cobertura de analistas: Resumen de recomendaciones

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

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

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

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

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

3.2.2. Información de Unidades de Negocio

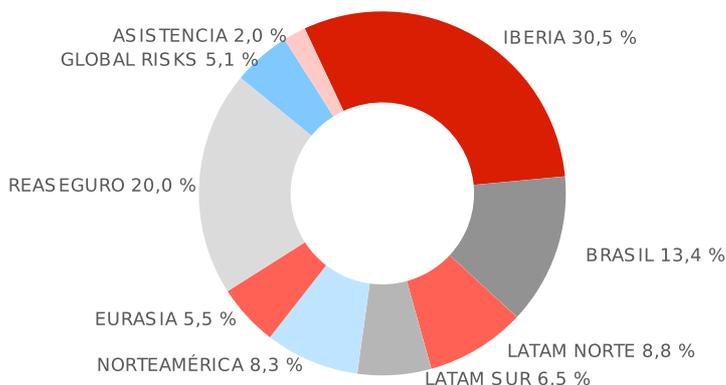
Se desglosan a continuación las primas, el resultado atribuible y el ratio combinado de no vida por unidades de negocio:

Principales magnitudes

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

Cifras en millones de euros

Primas por Unidad de Negocio



UNIDAD DE SEGUROS

IBERIA

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

Información por países

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

Cifras en millones de euros

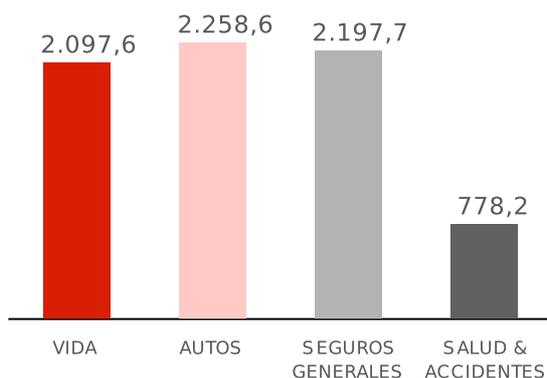
España es el principal mercado de MAPFRE por su aportación al negocio.

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

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

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

Primas de los principales ramos



Cifras en millones de euros

BRASIL

Esta área regional incluye las actividades aseguradoras en Brasil.

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

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

Cifras en millones de euros

Evolución de los principales ramos

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

Cifras en millones de euros

LATAM NORTE

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

Evolución y países relevantes

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

Cifras en millones de euros

LATAM SUR

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

Evolución y países relevantes

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

Cifras en millones de euros

NORTEAMÉRICA

Esta área regional tiene su sede en Webster, Massachusetts (EE. UU.) y engloba las operaciones en Estados Unidos y Puerto Rico. Norteamérica supone el 8,3 % de las primas totales del Grupo.

Evolución y países relevantes

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

Cifras en millones de euros

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

EURASIA

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

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

Evolución y países relevantes

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

Cifras en millones de euros

UNIDAD DE ASISTENCIA

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

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

Principales magnitudes

	DICIEMBRE 2021	Var.% 21/20
Ingresos operativos	559,6	-21,1 %
- Primas emitidas y aceptadas	486,4	-21,4%
- Otros ingresos	73,1	-19,4%
Resultado neto atribuido	0,6	102,9%

Cifras en millones de euros

UNIDADES DE REASEGURO Y GLOBAL RISKS

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

MAPFRE RE también engloba a la Unidad de Global Risks, que es la especializada dentro del Grupo MAPFRE en gestionar programas globales de seguros de grandes multinacionales (por ejemplo, pólizas que cubren riesgos de aviación, nucleares, energéticos, responsabilidad civil, incendios, ingeniería y transporte).

Las primas de esta unidad de negocio supusieron el 25,1 % del total del Grupo en el último ejercicio.

Principales magnitudes

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

Cifras en millones de euros

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

Cifras en millones de euros

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

Entre los hechos relevantes del ejercicio 2021, cabe destacar los siguientes:

Hechos económicos relevantes

Crisis del coronavirus (COVID-19)

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

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

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

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

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

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

Plan de bajas incentivadas en España

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

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

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

Plan de reestructuración de Verti Italia

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

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

Recompra de instrumentos de deuda del Grupo

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

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

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

Hechos corporativos relevantes.

Enajenaciones.

Finalización del acuerdo con Bankia

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

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

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

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

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

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

Venta Industrial RE

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

Venta Rastreator y Preminen

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

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

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

Adquisiciones

Compra de participaciones a Socios Minoritarios

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

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

Ampliación de la participación en el capital de Abante

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

Otros hechos corporativos

Co-inversión con Swiss Life.

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

Acuerdo para creación de una alianza en los Estados Unidos.

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

Cancelación proyecto fusión servicios funerarios

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

Traspaso de MAPFRE ASISTENCIA USA

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

3.3. Gestión de riesgos y sostenibilidad en el negocio

3.3.1. Gestión de riesgos

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

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

Las responsabilidades del Sistema de Gestión de Riesgos de MAPFRE se integran en la estructura organizativa de acuerdo con el modelo de tres líneas de defensa, que establece:

- a. Una primera línea de defensa: constituida por los empleados, la dirección y las áreas operativas, de negocio y de soporte que son responsables de mantener un control efectivo en las actividades que desarrollan como parte inherente de su trabajo del día a día. Son, por tanto, los que asumen los riesgos y los responsables de diseñar y aplicar los mecanismos de control necesarios para mitigar los riesgos asociados a los procesos que llevan a cabo y para garantizar que los riesgos no sobrepasen los límites establecidos.
- b. Una segunda línea de defensa: integrada por las funciones clave de gestión de riesgos, actuarial y cumplimiento y otras funciones de aseguramiento, quienes aseguran el funcionamiento del Sistema de Gestión de Riesgos.
- c. Una tercera línea de defensa, constituida por Auditoría Interna: realiza la evaluación independiente de la adecuación, suficiencia y eficacia del Sistema de Gestión de Riesgos y comunica eventuales deficiencias de forma oportuna a las partes responsables de aplicar las medidas correctivas, incluyendo los directivos y órganos de gobierno, según corresponda.

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

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

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

- Comité de Riesgos: órgano delegado que apoya y asesora al Consejo de Administración de MAPFRE S.A. desarrollando las siguientes funciones:
 - Apoya y asesora en la definición y evaluación de las políticas de gestión de riesgos del Grupo y en la determinación de la propensión al riesgo y de la estrategia de riesgos.
 - Asiste en la vigilancia de la aplicación de la estrategia de riesgos.
 - Conoce y valora los métodos y herramientas de gestión de riesgos realizando el seguimiento de los modelos aplicados en cuanto a sus resultados y validación.
- Comité de Auditoría y Cumplimiento: supervisa la eficacia del control interno del Grupo, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos.

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

- El Comité de Seguridad y Medio Ambiente: vela por que la consecución de los objetivos y necesidades empresariales del Grupo se logre mediante una correcta gestión de los riesgos de seguridad y medioambiente.

- El Comité de Security: revisa las principales exposiciones frente a contrapartes aseguradoras y reaseguradoras.

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

Las direcciones de la segunda línea de defensa, en sus respectivos ámbitos de competencia, confeccionan y remiten a los órganos de gobierno informes periódicos de seguimiento de los riesgos. Dicha información se proporcionará al menos con carácter trimestral, salvo que, por la naturaleza de los riesgos en cuestión, sea suficiente la remisión de información anualmente. En todo caso, los órganos de gobierno correspondientes deben ser informados inmediatamente acerca de cualquier riesgo que:

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

Identificación de riesgos

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

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

- a. Ciberriesgo

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

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

b. Bajo rendimiento de las inversiones

Una disminución en la rentabilidad de las inversiones afecta negativamente al resultado técnico del Grupo y puede reducir el apetito por productos aseguradores de vida.

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

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

c. Situación del entorno macroeconómico

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

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

d. Descensos continuados en los tipos de interés

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

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

e. Catástrofes naturales o provocadas por el hombre

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

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

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

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

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

Para mayor información sobre la tipología de riesgos de la compañía, su exposición y las técnicas de mitigación, se puede consultar el informe sobre la Situación Financiera y de Solvencia de MAPFRE S.A. y sociedades dependientes (SFCR) en su web corporativa, en la nota 7 "Gestión de Riesgos" y en el capítulo Principales Riesgos e Incertidumbres del *Informe Cuentas Anuales consolidadas e Informe de Gestión Consolidado de MAPFRE 2021*.

Formación en riesgos

A lo largo 2021, 16.526 personas han recibido 34.064 horas de formación en gestión de riesgos. El 48 % de la plantilla activa, al cierre del ejercicio, había completado alguna acción formativa relacionada con este ámbito en el último año.

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

Nivel	Personas activas formadas
Dirección	762
Jefes y Mandos	1.890
Técnicos	9.254
Administrativos	3.717
Total	15.623

Así mismo, los miembros del Consejo reciben formación en gestión de riesgos. En 2021, el 100 % de los consejeros externos han destinado, en conjunto, un total de 92 horas a formarse en riesgos normativos (riesgos penales, blanqueo capitales y financieros), tecnológicos y operativos y reputacionales.

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

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

Del mismo modo, como compañía aseguradora global, MAPFRE tiene un importante papel que jugar a la hora de ayudar a la sociedad identificando oportunidades de desarrollo sostenible para el negocio asegurador y ofreciendo a los clientes productos y servicios que contribuyan a la transición a una economía baja en carbono. Para más información sobre productos y servicios sostenibles ver Nota 6.

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

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

3.3.2. Sostenibilidad en el negocio

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

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

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

GOBIERNO Y ESTRATEGIA

En relación con los procesos de inversión, desde 2017 MAPFRE está adherida a los **Principios de Inversión Responsable** de la Organización de Naciones Unidas (PRI) y cuenta con un marco de actuación en inversión responsable, revisado y aprobado en marzo de 2021, que viene determinado por los mismos. Acceso Marco Inversión Responsable. (<https://www.mapfre.com/media/MARCO-DE-Inversi%C3%B3n-Responsable-de-MAPFRE-24-02-2020.pdf>)

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

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

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

El Área Corporativa de Inversiones es la garante de asegurar que los principios de inversión responsable establecidos se cumplan en la organización y de informar anualmente sobre su cumplimiento al comité de Sostenibilidad. Asimismo, MAPFRE AM cuenta con un comité de Riesgos de Inversión, que analiza trimestralmente la composición de las carteras, su evaluación ASG y las controversias que puedan surgir, así como la aplicación de las causas de exclusión aprobadas por MAPFRE.

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

En relación con las estrategias de ISR (Inversión Socialmente Responsable), MAPFRE es partidaria de aplicar de forma prioritaria la de integración, aunque no descarta la utilización de otro tipo de estrategias como la de exclusión, *engagement*, *best-in-class* o estrategias de *proxy-voting*. Asimismo, traslada la filosofía de la inversión socialmente responsable a todo el balance del Grupo.

La inversión inmobiliaria está completamente alineada con estos principios y el sistema de gobierno descrito previamente. Adicionalmente se han definido estrategias específicas para asegurar el cumplimiento de los objetivos fijados, en el marco del Plan de Sostenibilidad y el Plan de Huella Ambiental —este último desarrolla aspectos concretos del primero—. Para más información consultar el Capítulo 5 – Comprometidos con el Medio Ambiente–

Compromisos en materia ambiental en inversión:

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

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

MÉTRICAS Y OBJETIVOS

Aplicando los compromisos de la Política de Integración de Riesgos de Sostenibilidad, a cierre del ejercicio el 100 % de la cartera de inversión gestionada por MAPFRE AM está analizada con parámetros ASG, lo que corresponde a una inversión de más de 33.932 millones de euros. Del total de la cartera, más del 87 % de los activos están calificados con criterios ASG, de los cuales el 95 % tiene una calificación elevada, por encima del umbral mínimo exigible establecido por la entidad.

Con respecto a las acciones relacionadas con la inversión inmobiliaria de MAPFRE, cabe destacar la iniciativa de certificación de edificación sostenible, que ha ampliado su alcance. Durante este año 2021 se han conseguido certificar con sello LEED tres edificios singulares de la cartera inmobiliaria, además de comenzar la gestión de certificación para otros tres edificios relevantes. Esta iniciativa tiene como objetivo para el año 2030 poder certificar al menos el 50 % de la superficie total de los edificios singulares propiedad de MAPFRE.

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

= Medición de la huella de carbono de la cartera de inversión

MAPFRE apoya la transición hacia una economía baja en carbono y respetuosa con el clima, en consonancia con los objetivos climáticos de París. Por ello, la compañía quiere asegurar que sus actividades y las emisiones asociadas contribuyan, como máximo, a un aumento global de la temperatura de 1,5º C.

Como muestra de este compromiso, se ha llevado a cabo la primera medición del impacto climático en nuestra cartera, de manera que se puedan establecer objetivos de descarbonización y dirigir la toma de decisiones. MAPFRE ha llevado a cabo el cálculo de la huella de carbono de su cartera de inversión empleando una metodología propia y la metodología de la Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF), midiendo las emisiones de la cartera de renta variable y deuda corporativa y renta fija gubernamental.

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

En línea con su compromiso con la Agenda 2030 de Naciones Unidas, en 2021 MAPFRE midió nuevamente el impacto de las carteras del balance sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible, utilizando la metodología desarrollada en 2019 con la Universidad de Siena. Se continúa trabajando en ampliar la metodología e integrarla con el resto de las herramientas utilizadas en la inversión con criterios ASG.

PRODUCTOS DE INVERSIÓN SOSTENIBLE

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

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

Además, como muestra de este compromiso, la compañía dispone de otros productos de inversión sostenible como el fondo de infraestructuras lanzado con Abante o las inversiones en energía renovables junto a Iberdrola. Para más información sobre los productos de inversión de MAPFRE: ver Nota 6.

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

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

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

Relativo a los activos del balance:

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

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

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

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

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

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

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

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

Para la obtención de los datos se ha empleado el sistema de reporting interno de datos de la cartera y la información disponible en EU Taxonomy Compass (https://ec.europa.eu/sustainable-finance-taxonomy/tool/index_en.htm)

Para determinar qué parte de las inversiones analizadas corresponden a actividades elegibles o no elegibles, se ha realizado el cruce de la información de las inversiones en la cartera de MAPFRE y sus códigos NACE con los códigos NACE de actividad económica (en la máxima granularidad posible, en algunos casos siendo posible únicamente determinar la división y no el grupo o la clase del activo) clasificados para los dos objetivos ambientales requeridos por la normativa a partir del 1 de enero de 2022 ("Mitigación del Cambio Climático" y "Adaptación del Cambio Climático"). Del cruce de ambos listados, se ha obtenido una clasificación de las actividades elegibles y no elegibles dentro de la cartera de MAPFRE.

Estrategia y compromiso con los clientes:

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

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

3.3.2.2. integración de los aspectos ASG en los procesos de suscripción de MAPFRE

GOBIERNO Y ESTRATEGIA

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

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

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

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

MAPFRE analiza de forma permanente aquellos factores que, de materializarse, pueden tener un impacto en el negocio, o podrían tenerlo. En ese análisis, se tienen en cuenta los factores ASG, ya que permiten obtener información adicional sobre los movimientos y transformaciones sociales, las expectativas de los grupos de interés y también del mercado que afectan a la organización. A partir del análisis de estos factores ASG, y de cómo puedan afectar al negocio a corto, medio y largo plazo, se determinará su relación e inclusión en la tipología de riesgos establecida por la empresa y en la adopción de medidas de prevención y mitigación.

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

- Suscripción de grandes riesgos

Para la suscripción de riesgos globales, MAPFRE ha desarrollado un modelo interno de evaluación ASG que, apoyándose en herramientas especializadas, evalúa y cuantifica el impacto ambiental, social y de gobernanza de la actividad desarrollada por un grupo empresarial, teniendo en cuenta el sector y los países donde opera.

El modelo asigna un nivel de riesgo reputacional al grupo empresarial, que se vincula al nivel de autorización exigido para suscribir la operación, pudiendo requerirse el visto bueno del Comité de Dirección de la Unidad de Grandes Riesgos y, en su caso, también la autorización adicional del CEO. En este caso, si la operación es autorizada, con las medidas de mitigación correspondientes, se informa a la Dirección Corporativa de Sostenibilidad y puede requerir un plan de medidas de mitigación de dicho riesgo.

- Gestión de catástrofes naturales

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

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

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

- Control de acumulación: tratamiento de todas las exposiciones catastróficas que tengan las entidades y que puedan ser afectadas por una catástrofe natural. En este capítulo, se ha implantado a nivel corporativo durante 2021 la herramienta ExpoCat para el reporte y geo-referenciación de las exposiciones catastróficas de las entidades MAPFRE, incluyendo también su representación cartográfica con diferentes cuadros de mando para mejorar el control y agilizar la gestión de esta información. Los datos que se codifican incluyen características de las exposiciones que las pueden hacer más resilientes al impacto de riesgos catastróficos, como el año y tipo de construcción o su altura, entre otras.
- Modelización de riesgos catastróficos: disponiendo de toda la información de las exposiciones, estimar escenarios probabilísticos de pérdidas para calcular el posible impacto financiero ante catástrofes naturales. El cambio climático puede ser un factor incremental del riesgo catastrófico dependiendo del tipo de escenario y del horizonte temporal y se tratará de incorporar en estas estimaciones en la medida en que los modelos predictivos utilizados permitan incluir dicha variable. Asimismo, la herramienta ExpoCat permitirá a las entidades formular escenarios deterministas de pérdidas con mapas precisos en caso de la ocurrencia de un evento catastrófico, identificando las exposiciones potencialmente afectadas y permitiendo una toma de decisiones más ágil.
- Diseño de las protecciones de reaseguro adecuadas para cubrir los riesgos que no se desee retener y que garanticen que la ocurrencia de eventos catastróficos no compromete la solvencia o liquidez del Grupo.
- Vigilar y gestionar el riesgo de crédito en el que se esté incurriendo a través de las colocaciones de reaseguro, así como el riesgo de liquidez al que se podría estar expuesto.

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

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

Para conocer el impacto económico causado por catástrofes naturales revisar el Informe de Gestión Consolidado 2021.

- Compromisos en materia ambiental en suscripción:

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

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

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

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

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

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

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

MÉTRICAS Y OBJETIVOS

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

PRODUCTOS Y SERVICIOS DE SUSCRIPCIÓN SOSTENIBLES

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

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

- Productos y servicios sociales: son aquellos productos aseguradores o servicios dirigidos a cubrir de manera específica las necesidades básicas de la población, productos o servicios relacionados con la protección de la vida, la salud y educación en comunidades desfavorecidas y/o colectivos de bajos ingresos (salarios mínimos o menos), así como aspectos relacionados con la protección de los derechos humanos, la no discriminación, la inclusión y la diversidad.
- Productos y servicios medioambientales: son aquellos productos aseguradores o servicios dirigidos a adaptar y/o mitigar de manera específica un riesgo u oportunidad medioambiental y/o relacionado con el cambio climático.

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

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

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

Relativo a las primas de seguro no vida y reaseguro:

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

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

Los ramos considerados según Reglamento Delegado 2021/2139 por el que se completa el Reglamento (UE) 2020/852 de 18 de junio de 2020 (Reglamento de Taxonomía) sobre los criterios técnicos de selección para identificar qué actividades están adaptadas a los objetivos climáticos según la taxonomía son:

- Seguros de no vida:
 - seguro de gastos médicos;
 - seguro de protección de ingresos;
 - seguro de accidentes laborales;
 - seguro de responsabilidad civil de vehículos automóviles;
 - otro seguro de vehículos automóviles;
 - seguro marítimo, de aviación y transporte;
 - seguro de incendio y otros daños a los bienes;
 - seguro de asistencia

- Reaseguro

El volumen de estos ramos (definidos por la taxonomía como elegibles) supone el 94 % del volumen de las primas no vida de MAPFRE a nivel Global.

El Grupo MAPFRE ha establecido reportar, por considerarse materiales en este ámbito, los datos correspondientes a aquellas entidades que representan el 90,4 % de los resultados y más del 70% de las primas, según la estimación realizada con datos a 30 de noviembre de 2021.

Para el cálculo del porcentaje de exposición de las primas de seguros de no vida a actividades económicas elegibles y no elegibles por la taxonomía, se ha empleado el volumen de primas emitidas de seguro no vida y las primas brutas aceptadas no vida del negocio de reaseguro No Grupo de MAPFRE RE (provenientes de cedentes ajenas al Grupo MAPFRE) sobre el volumen total de primas de seguros de no vida y reaseguros del alcance definido como material para el ejercicio 2021.

Para ello se ha llevado a cabo la identificación en contrato de cobertura de la consideración de riesgos de cambio climático según detalle en el apéndice A del anexo II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139, considerando inclusión explícita en la cobertura de al menos uno de los riesgos de cambio climático identificados considerados crónicos o agudos relacionados con la temperatura, el viento, el agua o la masa sólida.

Para el cálculo de la información reportada se ha empleado la información obtenida de los sistemas de gestión de información contable del Grupo.

Al alinear la información con los datos de contabilidad se han acotado a nivel de línea de negocio. Por ejemplo, en los ramos de empresas, no existe una información aislada de las coberturas específicas que vienen a mitigar las consecuencias de los eventos climáticos. En muchos de los casos, la definición de la cobertura es en base a todo riesgo accidental, en cuyo caso se ha inferido el valor estimado de la siniestralidad devengada para determinar las primas comunicadas. En el caso de las primas de reaseguro, las primas provenientes de tratados de reaseguro son cifras que provienen de las pólizas originalmente emitidas por las aseguradoras, pero que se ceden al reaseguro de manera agregada, sin detalle de póliza ni de actividad/cobertura individual. Las provenientes de reaseguro facultativo se han podido procesar con algo más de detalle al sí conocerse la clase de riesgo de cada póliza reasegurada.

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

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

Estrategia y compromiso con los clientes:

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

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

4. COMPROMETIDOS CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

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

4.1. MAPFRE Y LA COVID-19

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

- Proteger a nuestros empleados, colaboradores y clientes

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

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

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

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

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

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

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

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

4.2. PROTEGIENDO AL CLIENTE

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

Principales datos de clientes y mediadores

Información cuantitativa disponible de clientes particulares y empresas

CLIENTES	2021
PARTICULARES	30.314.166
EMPRESAS	1.357.860
Total	31.672.026

Información cuantitativa de oficinas y mediadores

OFICINAS	Número
DIRECTAS	652
DELEGADAS	4.290
BANCASEGUROS	10.412
Total	15.354

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

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



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

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

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

Nuestros productos

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

- Seguros para clientes particulares
 - Seguros de automóviles

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

MAPFRE monitoriza e implanta las principales tendencias en el seguro del automóvil a nivel mundial, como son el pago de la prima en función del estilo de conducción, distancia recorrida, sistemas de ayuda a la conducción, seguros para vehículos eléctricos y seguros para vehículos de movilidad personal y compartida, pólizas para renting y plataformas de suscripción de vehículos. Algunos de estos productos ya están siendo ofertados por MAPFRE en ciertos mercados, debido a su creciente demanda

- Seguros de hogar

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

- Seguros de salud

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

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

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

- Seguros de vida

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

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

- Fondos de inversión

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

- Otros seguros para particulares

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

• Seguros para empresas

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

- Seguro de comercios

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

- Seguro multirriesgo empresarial

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

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

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

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

Innovación en productos y servicios

MAPFRE OPEN INNOVATION (MOi) es la apuesta estratégica de MAPFRE para impulsar la transformación centrada en el cliente. Con ella la compañía quiere potenciar la innovación realizada desde las personas para las personas.

Concebida como plataforma de innovación abierta, MOi utiliza alianzas con otros actores y tecnologías emergentes para crear un impacto positivo en nuestro negocio y en la sociedad. Así, desde 2019, más de un millón de clientes se han beneficiado de soluciones originadas dentro de este modelo. Además, se han analizado las propuestas de más de 2.500 startups, de las cuales unas 40 han pasado por nuestros programas de *insur_space*, el programa *fast-track-to-market* de MAPFRE para startups, consolidando así la relación de MAPFRE con emprendedores del sector asegurador y nuestro papel como referentes para el entorno *insurtech*. Se ha conseguido atraer a los mejores en su categoría, firmando acuerdos con algunas de las startups más cotizadas y con mejores soluciones *insurtech* del mercado. Dentro de la apuesta por la inversión en capital riesgo asociada al sector de los seguros, MAPFRE participa como inversor principal en el fondo de capital riesgo *Alma Mundi Insurtech Fund*, FCRE, gestionado por la gestora *Mundi Ventures*, que financia startups en todo el mundo.

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

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

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

En definitiva, con la consolidación de MOi se quiere acelerar la transformación en MAPFRE y reforzar nuestra posición de liderazgo, con una adaptación más rápida a las circunstancias cambiantes y avanzando hacia nuevos modelos de negocio y soluciones innovadoras que surgen de los cambios digitales y tecnológicos que vivimos, con el fin último de ofrecer las mejores soluciones y servicios a nuestros clientes.

Datos 2021

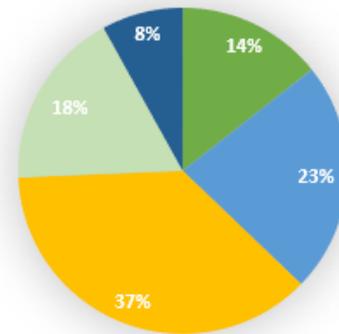
- Clientes que se han beneficiado de productos y servicios de MAPFRE Open Innovation hasta la fecha: 1.572.535.
- Iniciativas desarrolladas en 14 países hasta la fecha.
- Acuerdos importantes con 9 startups de renombre: Shift Technology, Tractable, Slice, Control Expert, Aerial, Koa Health, Made of Genes,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

Canales de distribución

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

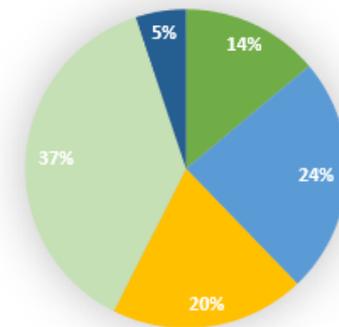
Proporción de acuerdos de distribución

No Vida



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

Vida



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

• **Redes exclusivas**

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

• **Red agencial no exclusiva**

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

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

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

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

- **Bancaseguros en exclusividad**

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

- **Acuerdos de distribución**

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

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

Omnicanalidad en la relación con los clientes

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

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

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

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

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

Datos 2021 por regional:

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

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

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

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

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

Centros de servicios

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

* Propiedad de MAPFRE

Negocio digital

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

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

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

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

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

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

Prestación de servicios y volumen de expedientes gestionados

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

Dada la importancia de los proveedores de servicio en la relación de MAPFRE con sus clientes, se cuenta con un modelo de gestión específico basado en la calidad del servicio, amplitud de la oferta de servicios y una categorización del proveedor de acuerdo con el valor que en su intervención aporta al cliente, plasmada en cuatro grupos: Conocido, Recomendado, Recomendado + y Embajador de Marca. (Ver infografía del apartado 4.5. Categoría del proveedor definida por MAPFRE y compromisos mutuos).

Datos 2021 por regional:

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

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

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

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

Tomando en cuenta dichas prestaciones de servicio, y los casos en que es necesario indemnizar económicamente a los clientes por la ocurrencia de los eventos cubiertos, MAPFRE ha desembolsado un total de 15.230 millones de euros en 2021.

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

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

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

Satisfacción de los clientes

Principales datos 2021:

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

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

- Establecer un marco homogéneo para todos los países y negocios, que permite conocer de manera persistente y homologable, el nivel de experiencia del cliente de MAPFRE y sus competidores.
- Identificar los “puntos de dolor” que según los clientes impactan, de manera negativa, en su experiencia con MAPFRE y en la probabilidad de recomendarla. Esto permite la puesta en práctica de acciones que redundan en una mejora del nivel de calidad percibida en base a la escucha activa del cliente.

- Conocer las palancas de promoción y recomendación, que representan las fortalezas de la compañía según los clientes. El impulso de estas fortalezas puede contribuir a fortalecer el comportamiento económico de los clientes y a atraer nueva cartera gracias al poder de recomendación de los promotores de MAPFRE.
- Dotar a los países de una herramienta que les facilite la toma de decisiones al conocer de primera mano las prioridades de los clientes.

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

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

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

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

Para complementar estas mediciones de NPS® relacional, el Observatorio de Calidad definió un modelo global de NPS® transaccional que permite conocer, en tiempo real la percepción del cliente que acaba de pasar por una interacción. Este modelo estaba ya implantado en Brasil, España, Estados Unidos, Puerto Rico, México, Perú y Chile, y a lo largo de 2021 se ha lanzado en: Panamá, Costa Rica, Nicaragua, Honduras, Salvador, Guatemala, República Dominicana, Alemania y en MAPFRE Asistencia Italia. Adicionalmente, se ha unido al modelo el ramo de hogar de Estados Unidos.

Asimismo, en 2021 el Observatorio de Calidad ha realizado la cuarta medición de la experiencia de los clientes internos (iNPS®) y de los cedentes y brókeres de los servicios de reaseguro prestados por MAPFRE RE, y ha llevado a cabo, por primera vez, la encuesta sobre la percepción del servicio que MAPFRE Global Risks presta a las compañías del Grupo con las que interactúa.

MAPFRE dedica 254 personas, un número relevante de empleados, al seguimiento y control de la calidad en todo el mundo y diversas empresas tienen certificaciones de calidad, cuya renovación exige mantener elevados estándares en el servicio a los clientes.

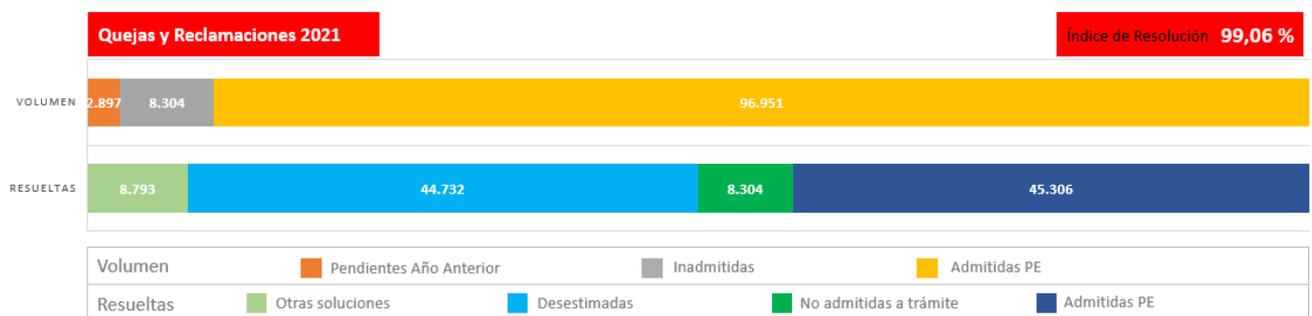
Disponemos de la certificación de la ISO 9001 en Brasil, España y Turquía. MAPFRE Asistencia está certificada en dicha norma de calidad en Argelia, Argentina, Brasil, Chile, China, Colombia, Ecuador, Filipinas, Italia, Jordania, México, República Dominicana y Túnez.

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

4.2.1. Quejas y reclamaciones

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

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



4.3. CREANDO VALOR AL ACCIONISTA

En el entorno actual y en el marco estratégico de transformación digital, MAPFRE continúa apostando por los medios virtuales para garantizar la comunicación fluida con sus accionistas, analistas e inversores, aunque poco a poco se van retomando los encuentros presenciales, siempre en cumplimiento de las medidas de seguridad y sanidad aplicables en cada momento y en cada región. En este contexto, se ha mantenido la participación activa de la alta dirección en las conferencias, reuniones y presentaciones de resultados que han tenido lugar a lo largo del año. Entre las iniciativas desarrolladas en el año 2021 destacan:

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

- En línea con el foco estratégico de la compañía en la sostenibilidad, y la creciente importancia de las cuestiones sostenibles en la sociedad, se han atendido peticiones específicas de información ASG por parte de las inversiones, en la que se ha contado con la colaboración del CIO y la directora corporativa de Sostenibilidad de MAPFRE S.A.

Resumen de la actividad de comunicación con inversores, accionistas y analistas en 2021:

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

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

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

Se continúa con la publicación trimestral de la infografía y el boletín interactivo en la página web con información actualizada sobre MAPFRE, los resultados y las principales noticias corporativas.

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

Canal de relación	Nº de Interacciones
El servicio telefónico de accionistas (número gratuito 900 10 35 33)	628 consultas
El buzón habilitado en la página web corporativa y las direcciones de correo electrónico IR@mapfre.com y oficinadelaccionista@mapfre.com	775 contactos
El foro electrónico de accionistas	108 visitas únicas

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

Programa de fidelización

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

- El ahorro en el día a día de una manera sencilla.
- Servicios en materia fiscal, salud, automóvil y hogar.
- Ofertas de ocio y agenda de actividades socioculturales de MAPFRE.
- Información actualizada y directa sobre MAPFRE.
- Acceso a noticias sobre MAPFRE y a promociones para el accionista.

Creación de valor sostenible

La política de dividendos establece que la remuneración al accionista debe estar vinculada al beneficio, la solvencia, la liquidez y los planes de inversión de la sociedad y alineada con los intereses de todos sus accionistas. Además, entre los objetivos fijados para el trienio 2019-2021 se encuentra la creación de valor sostenible y la adecuada remuneración al accionista.

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

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

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

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

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

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

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

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

4.4. DESARROLLANDO A LAS PERSONAS

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

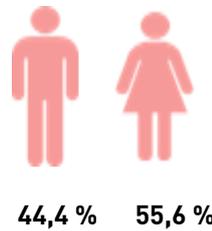
Algunos de los aspectos más relevantes en la gestión son:

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

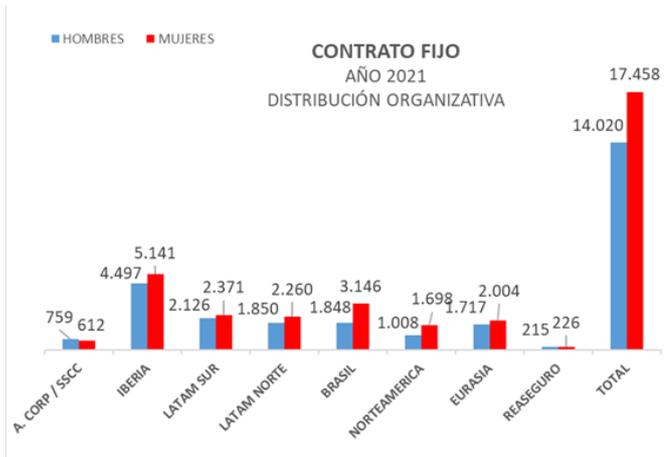
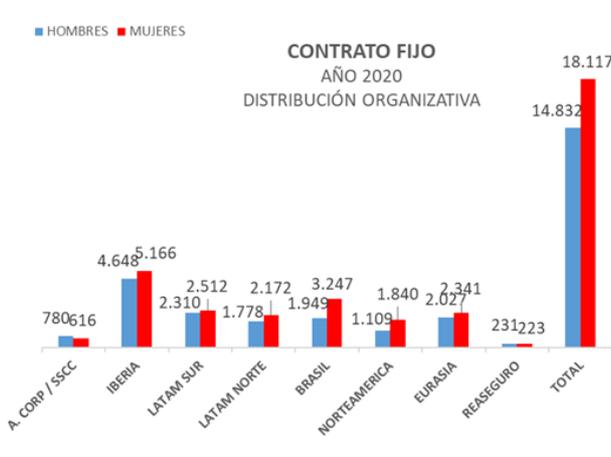
- La apuesta por la movilidad funcional y geográfica de los empleados, con el objetivo de contar con equipos globales y polivalentes.

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

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

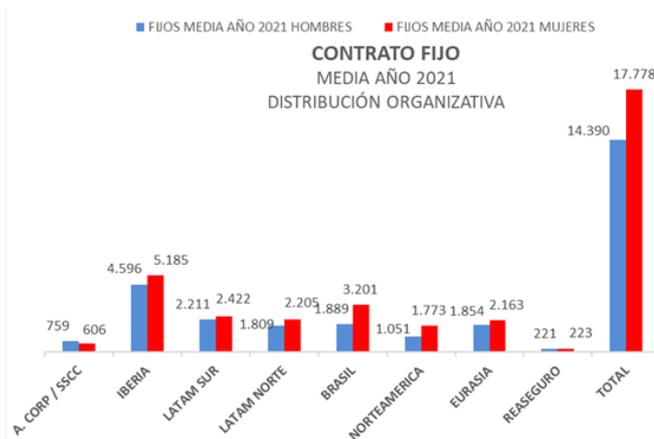
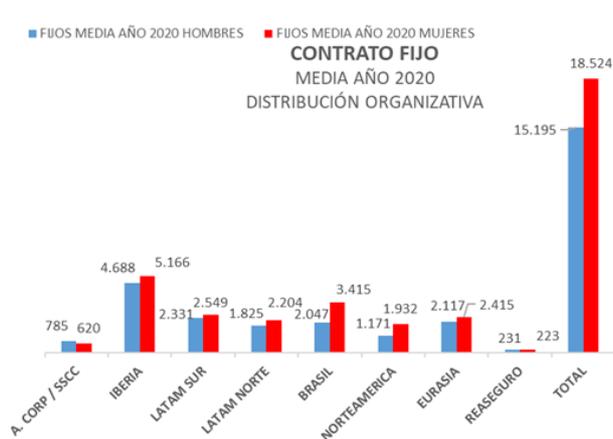


Plantilla total



97,3 % CONTRATOS FIJOS

Plantilla media



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

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

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

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

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

(**) La rotación total se calcula con la siguiente fórmula: bajas sobre plantilla media. [Este dato está impactado por la salida de los siguientes países del negocio de asistencia; Estados Unidos, Reino Unido, Australia, Bélgica, Hungría, Canadá, china, India]

DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

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

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

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

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

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

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

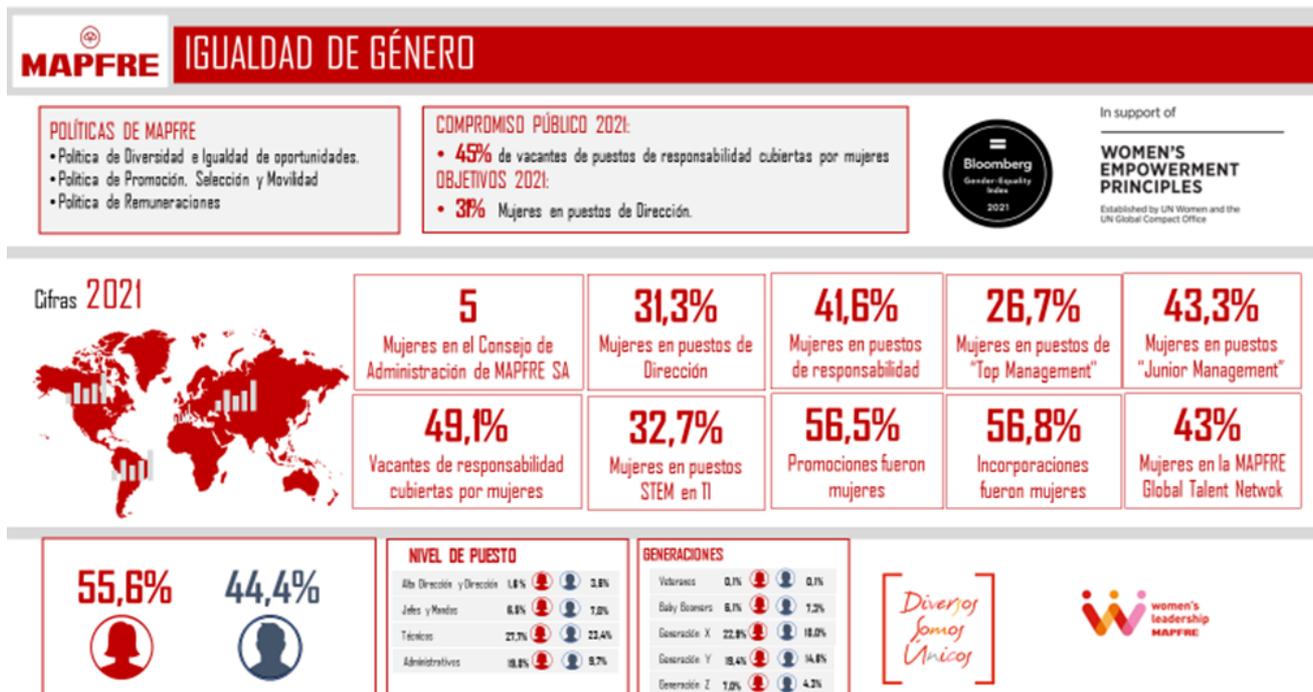
- Desarrollo de talento.
- Retribución y otras condiciones laborales.
- Sensibilización.
- Liderazgo.

MAPFRE en España tiene un Plan de Igualdad de MAPFRE Grupo Asegurador desde el año 2010, a través del cual se promueve el principio de igualdad de trato y oportunidades en el ámbito laboral, donde se reflejan medidas dirigidas a evitar cualquier tipo de discriminación laboral entre mujeres y hombres.

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

*Puestos de responsabilidad: dirección y jefes y mandos.

Principales datos igualdad año 2021



MAPFRE se comprometió públicamente hace tres años a contar en su plantilla con al menos un 3 % de personas con discapacidad. A finales de 2021 este porcentaje es del 3,5 %.

Seguimos trabajado en mejorar la accesibilidad universal de las personas con discapacidad, de acuerdo con el principio de igualdad de oportunidades y no discriminación. Para ello, contamos con un programa global implantado en todos los países, con medidas para potenciar la verdadera inclusión de este colectivo en la empresa, además de una estrategia con los siguientes objetivos:

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

En 2021 MAPFRE se ha adherido a la Red de Empresas y Discapacidad de la Organización Internacional del Trabajo. Esta red internacional, tiene como objetivo contribuir a que las políticas y prácticas de empleo en las empresas incluyan a las personas con discapacidad en todo el mundo e incrementar la conciencia sobre la relación positiva entre la inclusión de la discapacidad y el crecimiento empresarial.

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

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

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

Año 2021

Diversidad de género

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

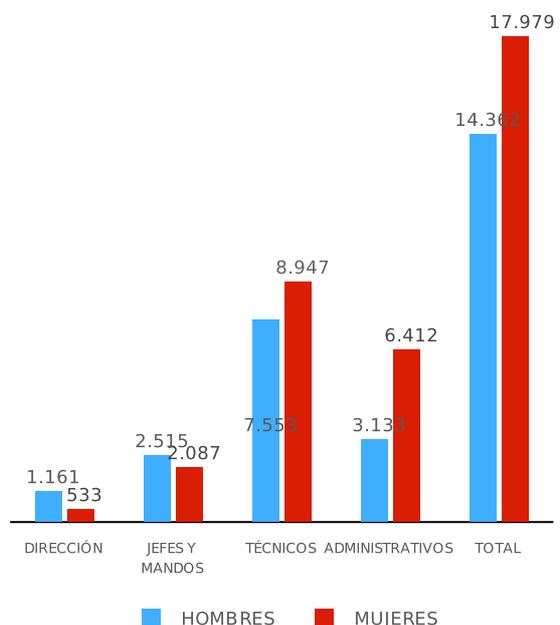
- 98 mujeres ocupan puestos de Alta Dirección o puestos en Consejos de Administración. El Consejo de Administración de MAPFRE S.A. cuenta entre sus miembros con cinco mujeres, lo que representa el 33,3 % de los miembros a 31/12/2021. MAPFRE en su política de selección de consejeros se ha comprometido a contar con al menos el 40 % de mujeres en el Consejo de Administración a partir del año 2022.
- El 26,7 % de los empleados en puestos de responsabilidad considerados "Top Management" son mujeres, así como el 43,3% de los puestos considerados "Junior Management".
- El 39,5 % de los puestos de responsabilidad en áreas de negocio están ocupados por mujeres.
- El 32,7 % de los puestos STEM (Science, Technology, Engineering, Maths) están ocupados por mujeres.(*)

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

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

Cobertura de diversidad de género 100 % de la plantilla.

Distribución de plantilla por nivel de puesto



Diversidad cultural

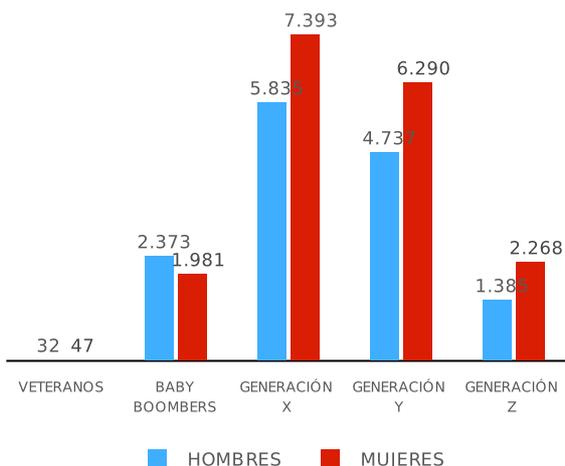
- 86 nacionalidades.

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

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

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

Diversidad generacional



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

Plantilla por grupo de edad

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

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

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

Discapacidad

Sensibilización:

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

Actuaciones de integración laboral:

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

MAPFRE consolida y reafirma su compromiso con la inclusión social de las personas con discapacidad firmando con la Organización Internacional del Trabajo (OIT) la Carta de su Red Mundial de Empresas y Discapacidad.

TALENTO

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

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

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

En función de las necesidades de captación externa que tengamos, utilizamos distintas fuentes y canales de captación. Los objetivos que nos planteamos son la personalización de la búsqueda y la agilidad en la búsqueda, en el site global "Trabajar en MAPFRE" se han inscrito 38.953 candidatos, interesados en trabajar con nosotros. A través del plan de *referrals*, los empleados han propuesto 246 candidatos y en la página de LinkedIn de MAPFRE los *followers* han aumentado de 401.024 en 2020 a 507.282 en 2021.

Movilidad funcional y geográfica

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

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

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

Plan de becas y prácticas

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

Modelo de aprendizaje

MAPFRE promueve el aprendizaje de los empleados a través de su Universidad Corporativa, y todas las acciones formativas se diseñan de acuerdo a la estrategia y objetivos del negocio. La Universidad Corporativa cuenta con 17 escuelas, 13 aulas de conocimiento y un InnoLAB. La Universidad corporativa está presente en todos los países en los que MAPFRE opera y facilita formación en los tres idiomas corporativos y en cinco idiomas locales. Además de los contenidos y conocimientos obligatorios para todos los empleados (como contenidos relacionados con requerimientos legales, prevención de riesgos laborales, políticas corporativas y cultura), se desarrollan principalmente contenidos técnicos para mejorar las capacidades de los empleados en sus respectivos puestos a través de itinerarios formativos. En la escuela de Desarrollo y en la escuela de Liderazgo se imparten contenidos genéricos de carácter transversal como son capacidades digitales, liderazgo, metodologías ágiles e innovación, entre otros.

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

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

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

- Se han desarrollado 74 programas de formación para trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo (formación general en este ámbito y formación específica sobre riesgos laborales, actividades peligrosas o situaciones de peligro) y ha habido un total de 19.672 matriculaciones completadas por parte de 13.046 empleados en estos programas.
- La formación técnico-comercial representa el 82,13 % del total de la formación impartida y está totalmente alineada con las necesidades del negocio.

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

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

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

- A nivel global en el año 2021 se cumplieron 7.058 cuestionarios por parte de responsables de los empleados asistentes a dichos programas para evaluar la transferencia de conocimientos al puesto, siendo el porcentaje de respuestas con valoración de, al menos 4 sobre 6 del 87,1 %.
- El autoaprendizaje, implantado en MAPFRE globalmente, ofrece a los empleados contenidos de formación a través de catálogos abiertos para que, en base a sus inquietudes, funciones y necesidades, diseñen su propia ruta de aprendizaje. En MAPFRE la tendencia al autoaprendizaje ha ido creciendo exponencialmente en los últimos años, de forma especial durante la pandemia. En el ejercicio 2021, ha habido 30.498 autoinscripciones de más de 8.100 empleados.

Programas de mentorización

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

Gestión del conocimiento

MAPFRE cuenta con una plataforma tecnológica de gestión del conocimiento llamada Eureka e implantada a nivel global donde todos los empleados pueden conectarse para compartir conocimiento y mejores prácticas, es una plataforma activa que ha permitido unir en un solo espacio el conocimiento de toda la organización. Actualmente hay más de 1.400 empleados referentes en conocimiento en todo el mundo, y más de 2.000 piezas de conocimiento se han compartido de las 15 materias de conocimiento de la empresa.

Índice de cultura y talento

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

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

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

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

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

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

TRANSFORMACIÓN

El Reto Digital (2019-2020)



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

Un entorno de trabajo flexible

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

Trabajo colaborativo y gestión del conocimiento

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

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

Cultura en un mundo digital

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

Nuevas formas de retribuir y reconocer.

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

App Personas MAPFRE

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

Reto Digital II 2020-2021

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

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

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

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

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

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

- Identificados 55 grupos de conocimiento a los que se han ligado puestos y roles.
- Más de 1.400 referentes del conocimiento.

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

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

RETRIBUCIÓN Y RECONOCIMIENTO

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

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

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

MAPFRE tiene implantado un modelo de dirección por objetivos global, que determina para cada nivel de puesto el peso de las diferentes categorías de objetivos. De este modo, se consigue alinear a cada persona con los objetivos estratégicos, los de MAPFRE en su conjunto, los de su región/país/negocio, asignando un peso ajustado a la responsabilidad del puesto. Por otra parte, los puestos vinculados al área comercial disponen de un sistema propio de objetivos. De esta forma, MAPFRE orienta al 100 % de su plantilla a la gestión de su actividad por objetivos.

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

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

Evaluación del desempeño

MAPFRE cuenta con un proceso global y estandarizado de evaluación del desempeño, que está disponible para el 98 % de la Plantilla. Fue desarrollado en línea con las tendencias más avanzadas y cuyo proceso puede seguirse por las personas y sus responsables a través de una plataforma. El proceso cumple con las premisas de agilidad, feedback continua y sistema multifuente, ofreciendo una amplia visión de la percepción del desempeño del empleado en todas sus perspectivas (autoevaluación, jefe, subordinados, pares, clientes internos), es decir con visión 360°.

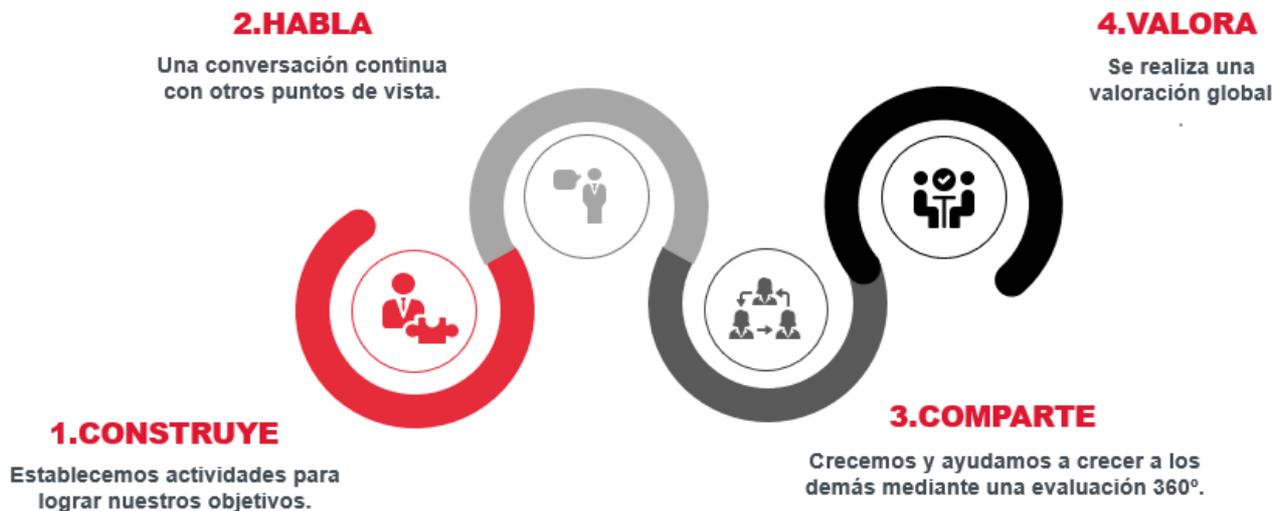
El proceso de evaluación coloca al empleado en el centro del proceso, le da la oportunidad de convertirse en el protagonista de su desarrollo y sirve para identificar y gestionar mejor el potencial contribuyendo al desarrollo de las personas.

En 2021, han participado en el proceso un total de 28.494 empleados, lo que representa el 96 % de la plantilla (se excluye Banco de Brasil de los datos de plantilla).

El modelo incorpora importantes etapas.

- Se definen las actividades que son los pasos a dar para lograr los objetivos y de los que se hace seguimiento durante el año.
- Se mantiene una conversación continua con el responsable y otros compañeros a través del proceso de feedback continua.
- Se incorpora una evaluación 360 basada en los nuevos comportamientos de MAPFRE (Colabora, Innova y Agiliza empleados y Respeta y Comunica Jefes) junto con el de feedback.

MODELO DE EVALUACIÓN



Plan de reconocimiento

En 2021, más de 21.000 empleados en 22 países han participado en los diferentes programas de reconocimiento locales y globales y más de 4.000 empleados han sido distinguidos con diferentes tipos de reconocimientos por su contribución a la implantación de la estrategia, aportaciones de calidad, innovación y difusión de la cultura y valores de MAPFRE.

Brecha salarial

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

La brecha bruta se calcula de este modo:

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

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

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

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

- Acciones de sensibilización e información dirigidas a responsables sobre la brecha salarial con carácter general y, en particular, sobre casos detectados en sus respectivos ámbitos que deban ser atendidos.
- Dotación de presupuesto para realizar los ajustes retributivos que correspondan.
- Análisis con especial foco en las situaciones de promociones.

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

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

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

Plan de retribución flexible en acciones en España

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

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

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

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

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

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

EXPERIENCIA EMPLEADO

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

CICLO DE VIDA DEL EMPLEADO DE MAPFRE

Personas **MAPFRE**
Talento y compromiso



- ME UNO A MAPFRE**
- Vivo el proceso de selección
 - Me acogen

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

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

- ME DESARROLLO**
- Recibo feedback
 - Aprendo
 - Me siento reconocido/a
 - Me muevo
 - Promociono

FINALIZA MI ETAPA PROFESIONAL

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

Este modelo contempla estos tres momentos:

Medición de la recomendación, satisfacción y compromiso

- Recomendación de la Empresa: ENPS® Relacional: es la probabilidad de que los empleados recomienden MAPFRE como empresa para trabajar. En el año 2021 se ha medido en 19 países. De la plantilla total medida, el 85 % está en países que cuentan con un Employee Net Promoter Score muy bueno o excelente. La meta para 2021 era 85 %.
- Causas raíz de nivel 1 y nivel 2: se profundiza en los motivos principales por los cuales un empleado recomienda en menor o mayor medida MAPFRE como empresa para trabajar. Destacan como motivos de mayor recomendación:

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

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

Elementos que impactan en el compromiso del empleado:

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

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

Índice de compromiso por género	
Hombres	72
Mujeres	71

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

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

Ciclo de vida del empleado

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

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

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

Representación legal de los trabajadores

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

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

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

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

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

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

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

- Contacto directo a través de teléfono o correo electrónico.

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

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

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

Conciliación y bienestar

Desconexión Digital

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Datos de absentismo

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

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

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

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

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

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

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

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

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

COVID-19 #EnMAPFREmasunidosquenunca

Ante todo salud y protección

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

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

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

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

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

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

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

4.5. GENERANDO NEGOCIO A LOS PROVEEDORES

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

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

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

El Grupo trabaja con más de 150.000 proveedores con una facturación de más de 4.330 millones de euros. Se clasifican en dos categorías, proveedores de servicio (aquellos que realizan prestaciones derivadas de los contratos de seguro o de servicios ofrecidos por las empresas aseguradoras del Grupo o sus filiales a los clientes) y proveedores de soporte o generales (aquellos que tienen como cliente final a cualquiera de las entidades del Grupo MAPFRE para actividades como la gestión de suministros, firmas de consultoría, impresión, etc.).

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

Modelo Operativo de Gestión de Proveedores de Servicio

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

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

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

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

CATEGORÍA DEL PROVEEDOR DEFINIDO POR MAPFRE Y COMPROMISOS MUTUOS:

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

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

Modelo Global de Compras Proveedores de Soporte

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

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

1. **Normativa y procedimientos:** norma y procedimiento general de compra, además de los procedimientos locales de cada país / organización con las especificidades locales.

2. **Gobierno de la Función:** estrategia centralizada definida por la Dirección Corporativa de Medios y ejecutada con autonomía por los diferentes países y organizaciones.
3. **Proceso de Compra:** definido de forma global pero adaptado a las peculiaridades y tamaño de las organizaciones.
4. **Estructura Organizativa:** equipos de compra especializados y profesionales con apoyo de la Dirección Corporativa de Medios.
5. **Sistema de Compra:** sistema de compras global (SAP) con información consolidada a nivel grupo. Actualmente se está implementando la evolución de SAP (ARIBA) para la gestión de las compras en un proyecto a cinco años.

Gestión sostenible de proveedores

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

Por ello, en el marco del Plan de Sostenibilidad se desarrolló una metodología de homologación ASG de proveedores. Este proceso incluye, además de la valoración de las prácticas de sostenibilidad del proveedor, la formación y sensibilización en derechos humanos y la Agenda 2030.

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

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

La homologación es un proceso obligatorio para los proveedores seleccionados, implica un proceso de valoración, seguimiento y reparación, que comienza con el análisis inicial de las prácticas en sostenibilidad de los proveedores. Este análisis se realiza mediante un cuestionario específico que incluye los siguientes factores de riesgo:

- Seguridad y salud laboral de los trabajadores.
- Practicas anticorrupción en todas sus formas (incluyendo la extorsión, el soborno y el fraude para obtener ventajas competitivas)
- Derechos humanos: trabajo infantil y forzoso, derechos laborales básicos, etc.
- Prácticas y sanciones medioambientales.
- Inclusión, diversidad y no discriminación.
- Seguridad de la información y privacidad de datos.

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

- en caso de estar todos los criterios correctos se procede a su homologación ASG y
- en caso contrario se propone un plan de acción con medidas para revertir, reparar y/o mitigar la situación.

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

Proceso de homologación ASG

PROCESO DE HOMOLOGACIÓN ASG



Resultados 2021

Homologación de proveedores de servicio

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

A nivel general, esta selección de proveedores supone una media del 57,88 % de los servicios que MAPFRE presta en los diferentes ramos y un total del 66,7 % de la facturación. Lo cual muestra la amplia cobertura de la homologación ASG. Nótese que la selección de estos proveedores se ha ido realizando desde 2019 y con la entrada de nuevos proveedores estos porcentajes han ido disminuyendo.

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

Así mismo, el 100 % de los proveedores han sido sensibilizados y formados en derechos humanos (mediante contenidos elaborados por la Red Española de Pacto Mundial) y en la Agenda 2030 de Naciones Unidas. Cumpliendo, sobradamente, con los objetivos fijados en este sentido (75% sensibilizados en derechos humanos y 50% en Agenda 2030). Gracias al proceso se ha detectado como ámbito de acción, la necesidad de avanzar en la sensibilización sobre la integración de personas con discapacidad.

Homologación ASG de proveedores de soporte

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

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

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

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

Aspecto medioambiental:

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

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

Seguridad de la información:

En 2021 se ha desarrollado una metodología para la gestión del riesgo de seguridad de la información de terceros con la que se pretende asegurar que los proveedores cumplen con los estándares exigidos por MAPFRE en esta materia. Este proyecto impacta en las fases de licitación, contratación y ejecución de los trabajos contratados. Durante este primer año se ha realizado un piloto en el que se han evaluado con resultado positivo a 11 principales proveedores contratados por la Dirección Corporativa de Seguridad. En los próximos años el modelo se seguirá desarrollando y ampliando el alcance.

Fraude y anticorrupción:

En el marco de la gestión de proveedores de soporte se ha realizado en 2021 una auditoría sobre corrupción en la capa máxima de gobernanza para garantizar que ninguno de los beneficiarios últimos estén envueltos en procesos judiciales, tengan sanciones o estén en *blacklists* por estos temas. En total se han analizado 48 proveedores que representan el 70 % de la facturación de MAPFRE S.A. En ningún caso entre los beneficiarios últimos de las empresas solicitadas, tanto personas como empresas, se ha encontrado existencia de ningún tipo de sanción o evidencia negativa en temas de corrupción.

Controles de actividad específicos para proveedores de negocio.

En MAPFRE España se realizan de manera periódica controles de actividad de proveedores de los ramos de hogar (reparadores) y automóviles (grúas y talleres). Estos controles implican cuestionarios, solicitud de evidencias y visitas físicas para comprobar que se están implementando todos los requisitos, también acciones de mitigación y reparación en caso de desviaciones. Los principales temas que se valoran son: temas técnicos y de calidad del servicio, prevención de riesgos laborales, lucha contra el fraude y cumplimiento de regulatorio en materia fiscal y laboral. Estos son los principales datos de 2021:

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

Huella Social: creación y distribución de valor

La creación de valor se fundamenta, además de en estos compromisos en materia laboral, en la apuesta por la diversidad y el conocimiento, fomentando la innovación y las oportunidades laborales para todas las generaciones; la gestión sostenible de sus operaciones, especialmente mediante la gestión sostenible de sus proveedores y el fortalecimiento de la red comercial; y, en último término, la promoción de negocio sostenible, mediante el análisis de impacto en los Objetivos de Desarrollo Sostenible de su cartera de inversión y su contribución directa a la Agenda 2030.

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

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

4.6. NUESTRA HUELLA, VALOR COMPARTIDO

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

Gráfico. Creación y distribución de valor en MAPFRE

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

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

Contribución a la Agenda 2030

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

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

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

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

11.Ciudades y comunidades sostenibles	Más de 212.000 euros destinados a investigar accidentes de tráfico y reducir siniestralidad
	CESVIMAP ha evaluado los sistemas ADAS de 77 modelos de vehículos diferentes, extrapolando resultados a múltiples versiones diferentes. Se cubre el 87% de los modelos presentes en el catálogo de MAPFRE España
13.Acción por el clima	El total de generación fotovoltaica en 2021 ha supuesto 586.322 kWh, lo que equivale a un 5 % de electricidad consumida proveniente de generación propia.
	13 sedes internacionales disponen de certificación de edificación sostenible, lo que supone el 34,6 % de la superficie de edificios principales de MAPFRE.
16.Paz, justicia e instituciones solidas	En 2021, 3.773 empleados han recibido 4.762 horas de formación en prevención de blanqueo de capitales.
17.Alianzas para lograr los objetivos	El gasto correspondiente a contribuciones de las entidades sectoriales e institucionales que le ayudan a conformar una visión más integral y global del entorno en el que opera la industria aseguradora, sus impactos, riesgos y oportunidades fue de alrededor de 2,8 millones de euros en 2021

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

Contribución desde el negocio a la Agenda 2030

MAPFRE tiene capacidad contrastada para canalizar los recursos que le confían sus clientes, así como su propio patrimonio, hacia inversiones sostenibles y con un impacto social beneficioso en términos de la Agenda 2030. Al actuar como inversor en deuda pública, MAPFRE no solo crea valor para todos sus grupos de interés sino que también contribuye al bienestar social y la protección de la ciudadanía. En su faceta de comprador de deuda y otros activos corporativos favorece, entre otros, la creación de riqueza y empleo. (Para más información ver 3.3. gestión de riesgos y sostenibilidad en el negocio).

La contribución del Grupo a la Agenda 2030 se materializa, principalmente, a través de la cobertura de riesgos, mediante las indemnizaciones o la prestación de servicios. Desde su creación MAPFRE ayuda a familias, empresas e instituciones a reponerse de los efectos de un siniestro. En 2021, se han destinado 15.229,8 millones de euros en prestaciones.

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

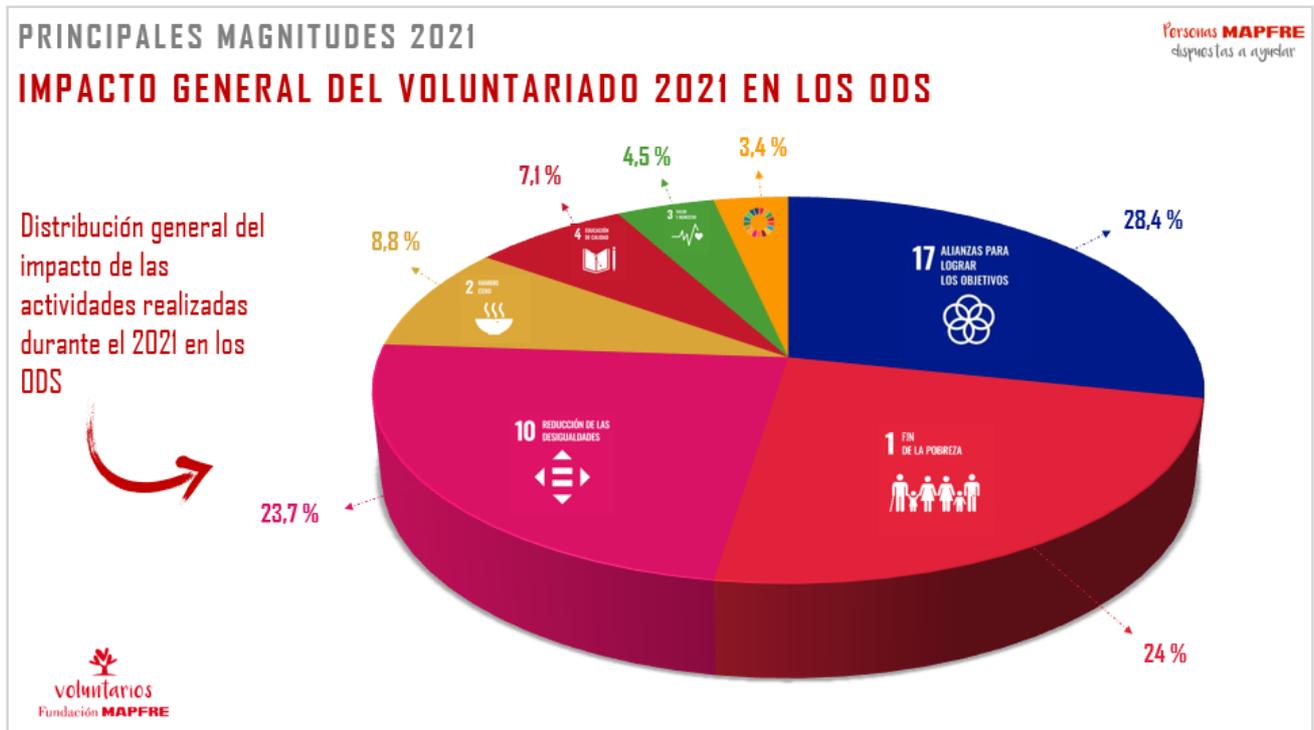
MAPFRE Asistencia, por su parte, ha incluido en su plan estratégico el reto de generar modelos de negocio que reflejen los Objetivos de Desarrollo Sostenible comprometidos por MAPFRE, incluyendo indicadores para los nuevos productos con impacto positivo en la Agenda 2030 .

Multiplicando la contribución de las personas a la Agenda 2030

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

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

Gráficos voluntariado y ODS



PRINCIPALES MAGNITUDES 2021

DISTRIBUCIÓN ECONÓMICA POR ODS DE LAS COLECTAS MONETARIAS

Personas **MAPFRE**
dispuestas a ayudar

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

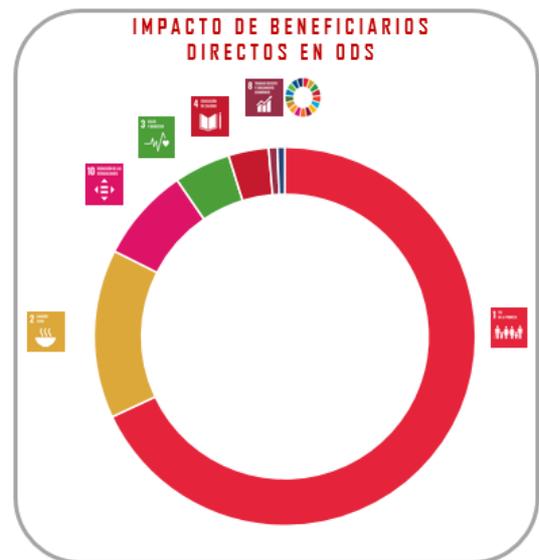


PRINCIPALES MAGNITUDES 2021

DISTRIBUCIÓN DEL IMPACTO DE BENEFICIARIOS DIRECTOS EN ODS

Personas **MAPFRE**
dispuestas a ayudar

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



El equipo humano de MAPFRE colabora, además, con otros proyectos sociales como es el Euro Solidario en España o el Together We Give Program en Estados Unidos de América. Esta iniciativa ofrece la oportunidad de donar un euro/dólar mensual de la nómina a un proyecto social elegido por los empleados, con el compromiso de que, por cada euro/dólar donado, MAPFRE aporta otro más.

Huella económica

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

Transparencia fiscal

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

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

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

Impuestos de sociedades devengados

(Tasa impositiva efectiva)

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

Enfoque fiscal

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

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

Control tributario y control del riesgo

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

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

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

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

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

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

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

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

Participación de los grupos de interés

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

En julio de 2010, el Pleno del Foro de Grandes Empresas aprobó el Código de Buenas Prácticas Tributarias, al que MAPFRE se adhirió por acuerdo de su Consejo de Administración ese mismo año. Anualmente, el Comité de Auditoría y Cumplimiento tienen conocimiento de las políticas fiscales seguidas en el año en cumplimiento de las recomendaciones de este código.

Así mismo, los grupos de interés pueden notificar a MAPFRE sus inquietudes relacionadas con conductas no éticas o ilegales y con la integridad de la organización en relación con la fiscalidad mediante el Canal de Denuncias Financieras y Contables. (ver apartado 2.4.2 Comportamiento Ético: principales medidas de prevención y cumplimiento).

Huella ambiental

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



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

5. COMPROMETIDOS CON EL MEDIO AMBIENTE

Estrategia de acción frente al cambio climático

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

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

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

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

Nuestro Modelo Estratégico, el SIGMAYEc3

La solidez de este sistema de gestión, basado en la mejora continua y el principio de prevención y precaución de riesgos, ha permitido al Grupo la expansión homogénea de los principios medioambientales asumidos por la compañía.

El SIGMAYEc³, iniciado en su vertiente medioambiental (ISO 14001), integra actualmente la gestión energética (ISO 50001), el inventario de huella de carbono (ISO 14064), la economía circular a través del residuo cero (Reglamento AENOR) y el capital natural. Su diseño transversal es además una garantía de éxito en el logro de los objetivos definidos, ya que incorpora a todas las áreas que tienen responsabilidad en los diferentes ámbitos que lo componen.

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

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

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



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

Objetivos a 2024:

- Reducir la huella de carbono del Grupo un 19 % respecto a la línea base de 2019.
- Neutralizar la huella de carbono de MAPFRE en Brasil, Estados Unidos, México, Perú, Puerto Rico, Alemania, Italia y Turquía.

Objetivos a 2030:

- Reducir la huella de carbono del Grupo un 50 % respecto a la línea base de 2019.
- Neutralizar la huella de carbono restante para el conjunto del Grupo.

Plan Corporativo de Huella Ambiental

El nuevo Plan a 2030 recoge todas las líneas de acción determinantes para lograr en 2030 la reducción de, al menos, el 50 % de la huella de carbono del Grupo.

Estas líneas de actuación, que definen la hoja de ruta del Grupo en la lucha contra el cambio climático, se agrupan en los siguientes aspectos, que serán tratados a lo largo de este capítulo:



1. Eficiencia energética

El uso de la energía en edificios es uno de los mayores contribuidores en cuanto al consumo energético global y de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI). Por este motivo, mejorar la eficiencia energética de los inmuebles es crucial para reducir el impacto ambiental y conseguir los objetivos establecidos por el Grupo.

El Plan de Huella Ambiental 21-30 establece los siguientes objetivos:



Objetivos Plan de Huella Ambiental 2021-2030: Eficiencia energética

1.1 Indicadores de eficiencia energética

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

A continuación, se muestran las actuaciones más relevantes acometidas en este ejercicio en materia de eficiencia energética, así como su impacto en los indicadores asociados:

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

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

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

- Campañas de adecuación de la temperatura de confort de climatización de los edificios, para una mayor eficiencia energética: campaña Warm Biz en España (para el ahorro del consumo energético de climatización en invierno) y campaña Cool Biz en España y México (para el ahorro del consumo energético de climatización en verano).
- El SIGMAYEc³ en su vertiente energética se ha expandido durante el año 2021 a dos nuevos edificios en España y a la sede de Puerto Rico.

La implantación de este sistema requiere objetivos de mejora de eficiencia energética, como, por ejemplo, la modernización de los ascensores en el edificio sede de Las Palmas de Gran Canaria (España) con un ahorro previsto de 14.058 kWh al año, lo que equivale al 83 % del consumo en ascensores, y la sustitución de luminarias convencionales por LED en las cabinas de pinturas del taller de reparación de vehículos de Alcalá de Henares (España) con un ahorro previsto de 21.612 kWh al año, lo que supone el 65 % del consumo de la iluminación del edificio.

Para mayor detalle de información sobre los indicadores de desempeño ambiental consultar la Nota 12 del anexo de este informe.

2. Edificios sostenibles

El diseño y construcción de un edificio con criterios de máxima eficiencia supone importantes ahorros en múltiples aspectos ambientales como el consumo energético o de agua, reducción de huella de carbono, mejoras en el confort del ocupante por la optimización de las temperaturas o la calidad del aire.

Por ello MAPFRE tiene el compromiso de ejecutar todas las nuevas construcciones y grandes reformas con el objetivo de conseguir certificados de edificación sostenible LEED, BREEAM, ENERGY STAR u otras de similar naturaleza relevantes en el ámbito local. Adicionalmente los sistemas de gestión basados en la mejora continua, como la ISO 14001 o la ISO 50001, pretenden conseguir un control excelente del impacto ambiental de los inmuebles y requieren mejoras evidenciables de su desempeño ambiental.

Por ello, el Plan de Huella Ambiental a 2030 establece los siguientes objetivos en relación con los inmuebles del Grupo MAPFRE:



Objetivos Plan de Huella Ambiental 2021-2030: Edificios sostenibles

2.1 Indicadores de edificios sostenibles

- 13 sedes internacionales disponen de certificación de edificación sostenible, lo que supone el 34,6 % de la superficie de edificios principales de MAPFRE.
- 44 sedes internacionales operan bajo el SIGMAYEc³ en sus vertientes ambiental y energética. Se ha obtenido la primera certificación de Residuo Cero (Reglamento de AENOR) del complejo donde se ubica la sede social del Grupo, situado en Majadahonda (Madrid. España).

Para mayor detalle de información sobre los indicadores de desempeño ambiental consultar la Nota 12 del anexo de este informe.

3. Huella de Carbono

El Grupo MAPFRE atiende a la llamada a la acción en la lucha contra el cambio climático y la limitación del aumento de la temperatura a 1,5° C y establece dentro de su Plan de Huella Ambiental 21-30 un compromiso de reducción de la huella de carbono del Grupo del 50 % a 2030 respecto al año 2019. Este compromiso toma el testigo del compromiso logrado por el Grupo MAPFRE en su Plan de Eficiencia Energética y Cambio Climático 2020, que supuso la reducción de un 67 % de las emisiones de GEI del Grupo MAPFRE en 2020 con respecto a las emisiones de 2013.

Para conseguir el objetivo de reducción de emisiones se definen los siguientes objetivos estratégicos:



Objetivos Plan de Huella Ambiental 2021-2030: Huella de carbono

- 1 Siempre que sea técnicamente posible.
- 2 Sustitución progresiva de calderas de gasóleo y gas natural por otros sistemas ecológicos como aerotermia, biomasa o geotermia.
- 3 Carteras de inversión, oficinas comerciales franquiciadas y productos y servicios exclusivos del Grupo con alto impacto en términos de huella de carbono.
- 4 Esto supone la cobertura del 92,5 % de los empleados que trabajen en países con negocio asegurador en 2024 y del 100 % en 2030.

3.1 Indicadores de huella de carbono

- Se cumple el primer hito de la estrategia de neutralidad del Grupo mediante la compensación de la huella de carbono de España y Portugal, que supone 18.943 TonCO₂e^{11,12}.
- Durante 2021, la huella de carbono del Grupo se redujo en 32.991 TonCO₂e respecto al 2019, lo que supone un 39,5 % de reducción. Esto supera los objetivos de reducción de alcances 1 y 2 previstos para 2021 de 2,14 % y 576 TonCO₂e, así como el 1,77 % y 999 TonCO₂e para el alcance 3. Esta reducción sigue viéndose impactada significativamente por las medidas extraordinarias implantadas con motivo de la pandemia de la COVID-19.

- Además, se realizan contratos de suministro eléctrico de origen renovable en Italia, Alemania y Portugal, que se suman al consumo 100 % de energía verde realizado en España desde 2016. Esta compra de energía limpia ha evitado la emisión de 14.578,5 TonCO₂e en dichos países y ha supuesto que el 66 % del consumo eléctrico del Grupo a nivel global provenga de fuentes de origen renovable.

¹¹ El compromiso de neutralidad incluye las emisiones directas e indirectas por energía importada (alcance 1 y 2) y otras emisiones indirectas (alcance 3) correspondientes al transporte, productos y servicios que se utilizan en la empresa y las asociadas al uso de productos de la empresa.

¹² A fecha de cierre de este Informe, de la huella reportada se han compensado 4.000 TonCO₂e. La compensación completa se realizará antes de la Junta General de Accionistas de marzo de 2022.

- Se continúa el proceso de minimización del uso de combustibles fósiles en la operación del Grupo mediante la sustitución de calderas de gasóleo y gas natural en las sedes de España por sistemas electrificados de bombas de calor. Este cambio ha supuesto la reducción en 2021 de 0,4 TonCO₂e al evitarse la combustión de 2.122 m³ de gas natural.
- Se incorporan al inventario de la huella de carbono bajo ISO 14064:2012 EE.UU., Alemania, Chile y Perú. De esta manera el 92,6 % de los empleados del Grupo ya se encuentran bajo este modelo de reporte de emisiones de gases de efecto invernadero.
- Además, en 2021 se ha realizado el primer cálculo y reporte de la huella de carbono de la cartera de inversión del Grupo. (Para más información ver capítulo 3.3.2. Gestión de Riesgos y Sostenibilidad en el Negocio).

Para mayor detalle de información sobre los indicadores de desempeño ambiental consultar la Nota 12 del anexo de este informe.

4. Movilidad sostenible

El transporte de personas y bienes es el sector que más contribuye al cambio climático con un impacto de en torno a una cuarta parte de las emisiones globales de GEI.

En el caso de MAPFRE, el peso de este aspecto supone el 55 % de la huella de carbono y está motivado, principalmente, por los desplazamientos de los empleados entre el centro de trabajo y el domicilio (*commuting*) y los viajes de negocio (avión, tren y coche). Por ello, MAPFRE ha establecido dos vías para la reducción del impacto de la huella de carbono relacionada con el transporte: la reducción del número de desplazamientos, fomentando métodos de trabajo que requieran menos presencia física y fomentando el uso de medios de transporte más ecológicos y colectivos.

El Plan de Huella Ambiental establece los siguientes compromisos:



Objetivos Plan de Huella Ambiental 2021-2030: Movilidad Sostenible

1 Avión, tren y coche.

2 Especialmente mediante el fomento del trabajo en remoto.

3 Se consideran vehículos ECO: Eléctricos, Híbridos Enchufables, Híbridos y motores alternativos como pilas de hidrógeno o combustibles ecológicos. Además, el 100 % de la flota de vehículos de MAPFRE en Portugal se transformará a ECO en el año 2024.

4.1 Indicadores de movilidad sostenible

- Durante el año 2021, la huella de carbono asociada a los viajes de negocio se redujo en 11.729 TonCO₂e respecto a 2019, cumpliéndose el objetivo de disminución del 2 % establecido para el año 2021¹³

- En México, se ha continuado con la migración de su flota a vehículos ECO, teniendo un 54 % de vehículos encuadrados en esa categoría.
- Desde 2019 en España el 100 % de los vehículos que se asignan a los equipos directivos tienen clasificación ECO.

¹³ Esta reducción sigue viéndose impactada significativamente por las restricciones de movilidad implantadas con motivo de la pandemia del COVID-19.

- Respecto a la movilidad en el negocio, en 2021 ya son 28 grúas híbridas y 44 vehículos taller 100 % eléctricos o de GLP los que forman parte de la red de proveedores en España. Además, gracias al Proyecto de Vehículo ECO en España para sustitución de baterías, se ha ampliado el número de proveedores especialistas en este tipo de averías, así durante el año 2021 se atendieron 229.478 vehículos, cuya causa de inmovilización era la avería en su batería, evitando así la reiteración de averías por esta causa.

Para mayor detalle de información sobre los indicadores de desempeño ambiental consultar la Nota 12 del anexo de este informe.

5. Gestión del agua

El agua dulce es un recurso escaso y hacer un uso eficiente de ella se ha convertido en una obligación para las empresas, especialmente en aquellos países y zonas con estrés hídrico.

El Plan de Huella Ambiental establece las siguientes actuaciones de ahorro:



Objetivos Plan de Huella Ambiental 2021-2030: Gestión del agua

1 Definición de tipologías de consumidores significativos de agua mediante factores como instalación, entidad, negocio, etc
 2 Campañas de concienciación a empleados, reducción de superficies de riego, sustitución sistemas de enfriamiento con circuitos abiertos de agua por sistemas cerrados, instalación de sistemas y equipos que permitan un consumo eficiente del agua, etc.

5.1 Indicadores de gestión del agua

- Durante 2021, el consumo de agua se redujo en 134.329 m³ respecto al 2019, lo que supone un 18,7 % de reducción, que supera el objetivo previsto de disminución del 2 % y 12.504 m³ para el año 2021¹⁴.
- Reutilización y reciclaje de agua (edificio sede México), control del uso y consumo del agua junto con la definición de objetivos de reducción e implementación de avances tecnológicos para lograr un uso racional del consumo de agua en los países donde el grupo opera (Chile, Colombia, España, Estados Unidos, México, Nicaragua, Perú, Portugal, Puerto Rico, Turquía), en especial en aquellos países con estrés hídrico (Chile, México, España, Turquía, Portugal e Italia).

- Campañas de concienciación para conseguir un uso más eficiente y responsable del agua sanitaria en las oficinas y edificios por parte de los empleados en Chile, Costa Rica, El Salvador, Honduras, Puerto Rico y Uruguay.

Para mayor detalle de información sobre los indicadores de desempeño ambiental consultar la Nota 12 del anexo de este informe.

6. Economía circular

La transición hacia una economía circular es uno de los principales retos globales. Por ello, en MAPFRE llevamos trabajando desde 2019 en el desarrollo de planes que abordan este modelo desde una perspectiva interna de gestión, haciendo hincapié en:

¹⁴ Esta reducción sigue viéndose impactada significativamente por las medidas extraordinarias implantadas con motivo de la pandemia del COVID-19.

- Uso de materiales sostenibles, promoviendo un consumo responsable de recursos.
- Reducción en la generación de residuos, incrementando la reutilización, el reciclaje, la valorización, disminuyendo el depósito en vertedero y llevando a cabo acciones para combatir el desperdicio alimentario.
- Contratación de gestores con modelos de negocio que vayan en consonancia con los principios de circularidad, adecuándonos gradualmente al modelo de gestión de residuo cero.
- Promoción de proyectos relacionados con la economía circular.

El Plan de Huella Ambiental 2030 establece un objetivo de valorización del 84 % de los residuos generados en la operación del Grupo a nivel global a 2024 y del 90 % a 2030. Además, se ha planificado la expansión del modelo de residuo cero desde la sede corporativa a otras sedes a 2024: España, México, Brasil y Puerto Rico.

Como muestra de este compromiso MAPFRE fue la primera aseguradora en firmar en España el Pacto por una Economía Circular. Para ampliar información sobre los indicadores de seguimiento del grado de implantación del Pacto. (https://www.miteco.gob.es/es/calidad-y-evaluacion-ambiental/temas/economia-circular/iinformedeindicadores2017-2019_tcm30-510491.pdf)



Objetivos Plan de Huella Ambiental 2021-2030: Economía circular

Un ejemplo de esta integración en el negocio es **CESVIMAP**, Centro de Experimentación y Seguridad Vial MAPFRE, un centro tecnológico de referencia global para el diseño, aseguramiento, uso, mantenimiento, reparación y reciclado de vehículos y de otras soluciones de movilidad de bienes y personas.

La descontaminación del vehículo —extracción de residuos peligrosos—, la reutilización de las piezas en buen estado para el mismo fin para el que fueron diseñadas, el reciclaje de su materia prima y la valorización energética de los materiales, son los cuatro procesos de respeto al medio ambiente que favorece su Centro Autorizado de Tratamiento (CAT) de vehículos siniestrados como Cesvi Recambios. Este CAT es una referencia de cómo deshacerse de los vehículos de una manera ecológicamente responsable, alargando la vida de las piezas y facilitando la reutilización del material base del resto: acero, plástico, aluminio, cristal, caucho, gomas, tejidos... Todos estos pasos conducen al aprovechamiento de las materias primas y de los procesos industriales, así como a la reducción del consumo de energía consiguiente.

6.1 Indicadores de economía circular

- Se ha certificado en Residuo Cero (Reglamento AENOR) el complejo de Majadahonda, la sede social del Grupo (Madrid, España).
- Gestión de 3.112 toneladas de residuos a nivel global, de las cuales 2.960 toneladas se han sometido a procesos de valorización: recuperación, reciclado o producción de energía, un 95 % del total.
- Se ha evitado el consumo de 1.132 toneladas de papel gracias a la firma electrónica biométrica, evitando la emisión de 1.040,76 TonCO₂e en España y Portugal.
- Reutilización del 49 % del total de residuos de equipos informáticos gestionados en España, lo que ha evitado 116 TonCO₂e. y donación de 41.149 kg de equipos informáticos en el Grupo.
- Tratamiento de 38.819 vehículos, de los que se han recuperado un total de 156.948 piezas para reutilización en diferentes mercados.
- Participación en el informe Economía Circular en Pymes en España en colaboración con la Cámara de Comercio de España. https://www.camara.es/sites/default/files/noticias/ndp_economia_circular_y_pymes_vf.pdf
- Se sigue trabajando en los proyectos: MAPFRE sin Plásticos, proyecto ECORAE, programas de reutilización y reciclaje, programas de sensibilización a empleados y Plan Residuo Cero.
- Se ha desarrollado el Proyecto Gestión ambiental de la impresión de documentos, haciendo especial atención a la implantación de la firma electrónica en el negocio asegurador.
- En España se está llevando a cabo el proyecto "Bosque MAPFRE Virtual" una plataforma electrónica donde los empleados podrán ver el consumo de papel de impresión de su área geográfica con el objetivo de reducir el consumo de papel y tóner y los residuos generados.

Para mayor detalle de información sobre los indicadores de desempeño ambiental consultar la Nota 12 del anexo de este informe.

7. Compra verde

Una de las líneas de trabajo incluidas en el Plan Corporativo de Huella Ambiental a 2030 es el desarrollo de las compras sostenibles. Bajo el concepto de "Compra Verde" se tiene como objetivo desplegar un modelo de adquisición de productos, servicios, obras y contratos, en cuya valoración se incluyan aspectos ambientales que aseguren el mínimo impacto ambiental durante su ciclo de vida.

Para lograrlo, se han definido las siguientes acciones como objetivo a 2024 para MAPFRE en España y a 2030 para el resto del Grupo:



Objetivos Plan de Huella Ambiental 2021-2030: Compra verde

1 Herramienta corporativa de compras y gestión de proveedores.
 2 Proveedores que representan el 90 por cien de la facturación en cada país.
 3 Cuestionario de Cambio Climático de la cadena de suministro.

7.1. Indicadores de compra verde

- Despliegue en producción de la herramienta SAP ARIBA en España.
- 20 proveedores de MAPFRE que participan en CDP.

Para mayor detalle de información sobre los indicadores de desempeño ambiental consultar la Nota 12 del anexo de este informe.

8. Gestión del capital natural y preservación de la biodiversidad

A pesar de que los centros de trabajo de MAPFRE no se ubican en espacios protegidos ni catalogados como de alta diversidad, el desarrollo de la actividad de la compañía depende e impacta directamente en el capital natural, que incluye tanto la biodiversidad y los servicios que prestan los ecosistemas, como los recursos naturales (agua, energía, combustibles, etc.).

8.1 Indicadores de Capital Natural y preservación de la biodiversidad

- Actuaciones de reforestación y limpieza de espacios naturales a través del voluntariado corporativo en Argentina, Brasil, Costa Rica, El Salvador, España, EE.UU., México, Portugal, Puerto Rico y Venezuela
- Proyecto con CO₂ REVOLUTION en España para regenerar la biodiversidad de un espacio degradado por incendios con la plantación de 4.874 árboles.

- En Brasil se han plantado 1.200 árboles en un área de interés ambiental a través del proyecto Amigos del Bosque.
- En Portugal, se ha trabajado junto a la asociación “Plantar Uma Arvore” para promover la regeneración de los espacios protegidos con la plantación de 1.667 árboles de especies nativas, de diferentes estratos del sistema ecológico vegetal, lo que mejora la tasa de supervivencia, la biodiversidad y la resistencia al fuego.
- Inicio del proyecto piloto con ECOACSA y el Instituto LIFE (Lasting Initiative for Earth) de Brasil, que promueve la participación del sector empresarial en la conservación de la biodiversidad y el mantenimiento de los servicios de los ecosistemas. El objetivo del proyecto es cuantificar el impacto de las instalaciones de España y Portugal en el capital natural.

Estrategia corporativa de compensación de emisiones de gases de efecto invernadero

El Plan Corporativo de Huella Ambiental se complementa con la estrategia corporativa de compensación de gases de efecto invernadero (GEI), que recoge los criterios internos que la compañía valora a la hora de seleccionar proyectos de compensación para aquellas emisiones que no se pueden reducir. El objetivo es actuar preferentemente sobre la recuperación de los ecosistemas mediante soluciones basadas en la naturaleza y la preservación de la biodiversidad, lo que supone un paso más allá de la creación de sumideros de carbono.

Parte de dicha estrategia es la creación del "Bosque MAPFRE" que, partiendo de las actividades de reforestación para compensar la huella de MAPFRE en España y Portugal, recoge todas las plantaciones desarrolladas por el Grupo para crear sumideros de carbono que apoyen la lucha contra el cambio climático.

6. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

6.1. Bases de preparación y presentación del informe

Acerca de este Informe

Informe Integrado

Este Informe se ha elaborado de conformidad con la opción Exhaustiva de los Estándares de GRI, del suplemento sectorial financiero de GRI (cuyo índice de contenidos se acompaña como anexo al presente informe) y las recomendaciones del marco de información publicado por el Consejo Internacional del Informe Integrado (IIRC).

El Informe da respuesta a los requerimientos de información de la Directiva 2014/95 UE de divulgación de información no financiera y diversidad, así como sus respectivas trasposiciones en Alemania, España, Italia y Portugal. También incluye la información exigida del Estado de Información No Financiera Consolidado, y que forma parte del Informe de Gestión Consolidado de MAPFRE S.A. Además, da respuesta a los requerimientos del Reglamento 2020/852 de Taxonomía medioambiental.

Se han tomado en consideración las Cuentas Anuales e Informe de Gestión consolidados, información que es pública y que puede consultarse íntegramente en la página web corporativa de MAPFRE.

El Informe permite tener una visión completa de MAPFRE, su implantación, su modelo de negocio, los retos y riesgos a los que se enfrenta, y su desempeño social, ambiental, económico y de gobierno. Constituye la aproximación a la creación de valor económico y social, que ha permitido seguir profundizando y establecer una mayor relación entre el modelo de negocio y el efecto en los recursos descritos.

Este Informe ha sido analizado por el Comité de Auditoría y Cumplimiento y formulado por el Consejo de Administración de MAPFRE S.A en su reunión celebrada el 9 de febrero de 2022.

Perímetros de información

El Informe Integrado corresponde a MAPFRE S.A. y sus sociedades filiales y participadas, y se han tomado en consideración los perímetros de información establecidos en los informes utilizados como base para su elaboración.

Las Medidas Alternativas del Rendimiento (MAR) utilizadas en el Informe, que corresponden a aquellas medidas financieras no definidas ni detalladas en el marco de la información financiera aplicable pueden consultarse en la dirección de la página web:

<https://www.mapfre.com/informacion-financiera/>

Algunas de las cifras incluidas en este Informe se han redondeado. Por lo tanto, podrían surgir discrepancias en las tablas entre los totales y las cantidades listadas debido a dicho redondeo.

Materialidad, relevancia e inclusividad

El presente Informe Integrado incluye toda aquella información relevante para MAPFRE y para los grupos de interés. En 2021 se ha realizado un estudio de materialidad que ha permitido identificar aquellos aspectos de gran impacto para MAPFRE y sus grupos de interés. Este estudio aborda la óptica de doble materialidad y ha servido de base para la preparación de este informe. (para más información, ver apartado 6.2. de este informe).

Los temas relevantes en el ámbito medioambiental, social y de gobernanza quedan cubiertos por los asuntos materiales y la información contenida en este Informe Integrado.

Asimismo, existen aspectos relevantes cuya información no se presenta completa en el cuerpo de este Informe. Estos se encuentran plenamente desarrollados e incluidos en:

- En el apartado 6.3 “Notas de información complementaria” de este mismo Informe.
- Informe de Cuentas Anuales Consolidadas, Informe de Gestión Consolidado; (Publicado en la página web corporativa www.mapfre.com).
- Informe Anual de Fundación MAPFRE. (Publicado en la página web www.fundacionmapfre.org).
- Informe Anual de Gobierno Corporativo (Publicado en la página web corporativa www.mapfre.com).
- Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros de sociedades anónimas cotizadas (Publicado en la página web corporativa www.mapfre.com).
- Informe MAPFRE Personas y Organización 2021. www.mapfre.com.

Capacidad de respuesta

El Informe, además de ofrecer información relevante para los grupos de interés con los que MAPFRE interactúa, da respuesta a las observaciones transmitidas por estos a lo largo del ejercicio. No obstante, las personas interesadas en consultar o completar la información aportada en este documento pueden contactar con MAPFRE a través de:

- La Dirección Corporativa de Sostenibilidad:
responsabilidadsocial@mapfre.com
- El Área Corporativa de Relaciones Externas y Comunicación:
comunicacion@mapfre.com
- El departamento de Medio Ambiente:
medioambiente@mapfre.com
- El Área de Mercado de Capitales y Relaciones Analistas e Inversores:
relacionesconinversores@mapfre.com
- Portal Corporativo de MAPFRE:
www.mapfre.com

Verificación externa:

La información cualitativa y cuantitativa de los indicadores da respuesta a los nuevos estándares de GRI que han sido verificados externamente por la firma KPMG Asesores S.L, incluyendo la información aportada para las actividades de MAPFRE Asistencia, MAPFRE Global Risks, MAPFRE Re y MAPFRE Seguros realizadas en Alemania, Brasil, Colombia, España, EE.UU., Italia, México, Perú y Turquía que en su conjunto suponen el 90,29 % del volumen de negocio del Grupo.

Además, se ha realizado una revisión limitada de los datos aportados por el resto de las entidades de MAPFRE.

Equilibrio

El Informe refleja los aspectos positivos del desempeño de la organización, y cuando los resultados no han alcanzado las expectativas que se habían formulado, tal circunstancia se hace notar en los correspondientes epígrafes.

6.2. Materialidad

Como parte del proceso de la definición del nuevo Plan de Sostenibilidad 2022-2024, se ha elaborado un estudio completo de materialidad con una metodología actualizada que recoge las mejores prácticas del mercado en este sentido y que permite poder establecer prioridades internas y externas para MAPFRE y en relación a sus grupos de interés.

El estudio recoge el concepto de doble materialidad, evaluando tanto el impacto que puede ejercer el entorno sobre MAPFRE, como los efectos.

Se ha desarrollado teniendo en cuenta el carácter global de la compañía y el alcance del estudio incluye todos los grupos de interés identificados por MAPFRE. El estudio se ha desplegado en los principales países en los que opera: España, Brasil, Estados Unidos, México, Perú, Puerto Rico, Alemania, Italia, Turquía, Panamá y Colombia, lo cual supone una cobertura de 91,21 % del volumen de negocio del grupo.

Proceso y metodología:

El estudio se ha llevado a cabo mediante las siguientes fases:



Variables:

El estudio se centra principalmente en el concepto de impacto, entendido como el efecto real o potencial sobre el entorno, el medioambiente y las personas, ya sea positivo o negativo. En este sentido, cabe señalar que, de cara al presente estudio de materialidad, se valora tanto el impacto de MAPFRE sobre su entorno, como el efecto que el entorno puede tener en MAPFRE.

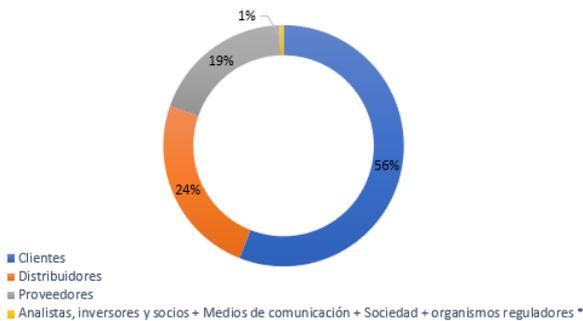
En este marco, se han establecido dos variables que conforman los ejes de la matriz de materialidad:

- Valoración interna del impacto: evaluación del impacto efectuada por la propia compañía y teniendo en cuenta documentación y opiniones de grupos que definan la orientación estratégica de MAPFRE. Esta valoración tiene en cuenta tanto los efectos ASG (ambientales, sociales y de gobernanza) que MAPFRE genera sobre su entorno, como los efectos ASG que este último genera sobre MAPFRE y que pueden afectar a la consecución de los objetivos estratégicos de la organización y/o al desarrollo normal de la actividad.

• Valoración externa del impacto: Evaluación del impacto realizada por cada uno de los distintos grupos de interés (empleados, clientes, proveedores, distribuidores, analistas, accionistas e inversores, organismos reguladores y supervisores, medios de comunicación y sociedad en general) utilizando las fuentes de información accesibles para cada uno de ellos. En total han participado activamente más de 12.000 usuarios entre los diferentes grupos de interés en el proceso de consulta, tal y como muestra el siguiente gráfico:

Esta valoración externa del impacto se expresa a través de las expectativas y preocupaciones de los grupos de interés, que exigen a MAPFRE una actuación en relación con los asuntos que supongan un impacto para ellos.

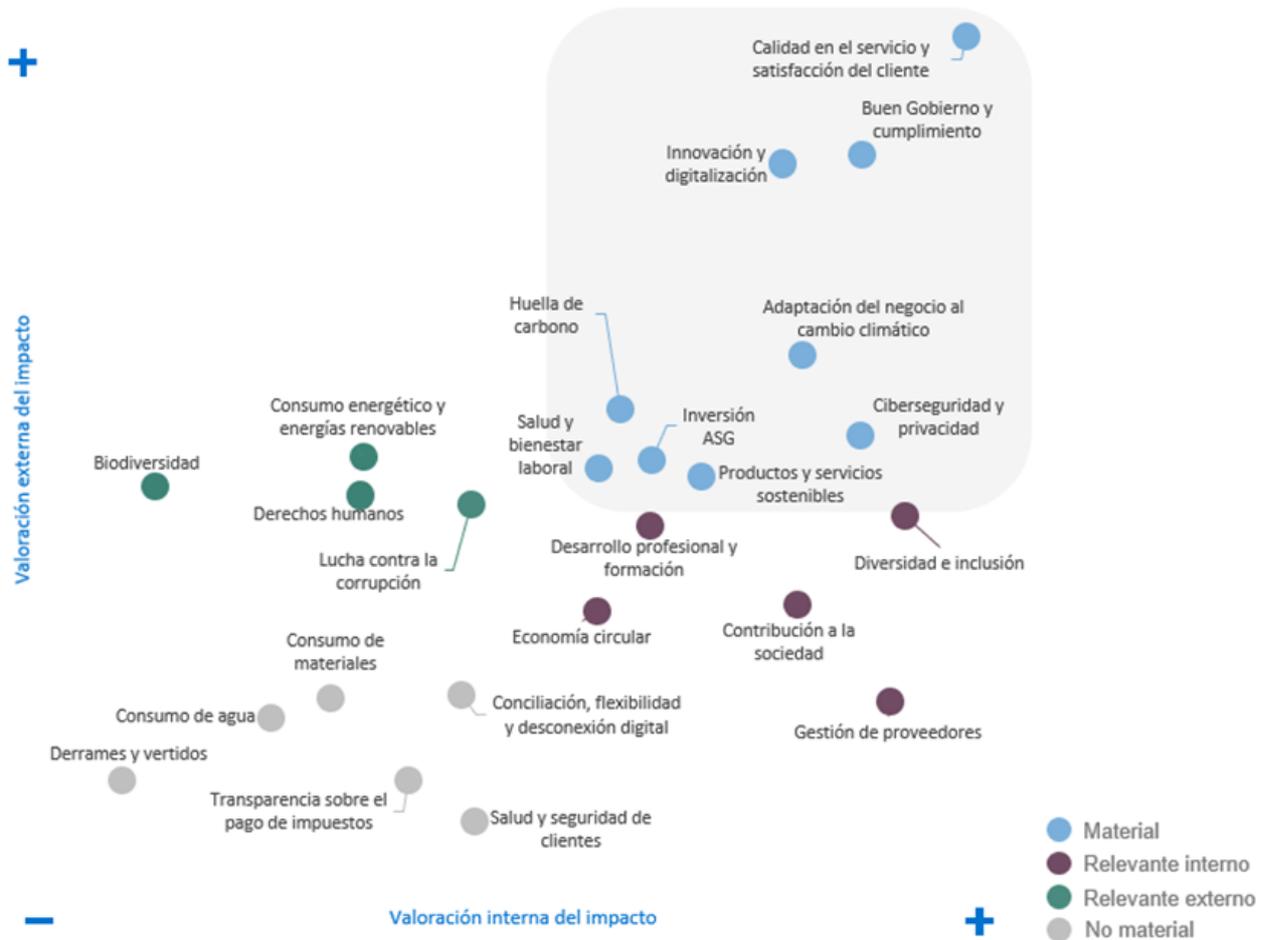
Consultas Estudio Materialidad



*para estos grupos de interés menos numerosos, se combinaron las encuestas con análisis documental.

MATRIZ DE MATERIALIDAD

El resultado de la consolidación de los resultados de ambas variables en los 11 países se representa en la siguiente matriz, donde se pueden observar aquellos temas materiales, relevantes internos, relevantes externos y no materiales.



En la siguiente tabla se puede observar la vinculación existente entre los temas materiales y la estrategia del Grupo, así como con el plan de sostenibilidad. Asimismo, se señala el apartado de este informe donde se detalla su gestión.

Tema Material	Conexión con la estrategia del Grupo (apartado 2.2.1)	Conexión con el Plan de Sostenibilidad 2019-2021	Localización en este informe
Calidad en el servicio y satisfacción del cliente	Pilar Estratégico: Orientación al cliente Objetivos estratégicos: - Captar y renovar la confianza de nuestros clientes. -Lograr una operativa eficiente y de alta calidad en la prestación de los servicios.	Línea: - Responsabilidad sobre Producto y Transparencia	4.2. Protegiendo al cliente / Satisfacción del cliente
Buen gobierno y cumplimiento	Pilar Estratégico: Cultura y talento Objetivos estratégicos: - Posicionar a MAPFRE como referente en sostenibilidad, innovación y confianza	Línea: - Marco ético	2.4. Buen Gobierno
Innovación y digitalización	Pilar Estratégico: Excelencia en la gestión técnica y operativa. Objetivos estratégicos: - Disponer de una tecnología abierta, flexible y con analítica integrada	Línea: - Inclusión y talento	4.2. Protegiendo al cliente / Negocio digital

<p>Adaptación del negocio al cambio climático</p>	<p>Pilares Estratégicos: - Excelencia en la gestión técnica y operativa. - Cultura y talento Objetivos estratégicos: - Gestionar rigurosamente los riesgos en todos los niveles de la organización - Posicionar a MAPFRE como referente en sostenibilidad, innovación y confianza</p>	<p>Líneas: - Cambio climático - Economía circular - Riesgos y oportunidades ASG en suscripción e inversión</p>	<p>3.3.2. Sostenibilidad en el negocio 5. Comprometidos con el medio ambiente</p>
<p>Ciberseguridad y privacidad</p>	<p>Pilar Estratégico: - Excelencia en la gestión técnica y operativa. Objetivos estratégicos: - Gestionar rigurosamente los riesgos en todos los niveles de la organización</p>	<p>Línea: - Marco ético</p>	<p>2.4.4 Ciberseguridad y privacidad de datos</p>
<p>Huella de carbono</p>	<p>Pilares Estratégicos: - Excelencia en la gestión técnica y operativa. - Cultura y talento Objetivos estratégicos: - Gestionar rigurosamente los riesgos en todos los niveles de la organización - Posicionar a MAPFRE como referente en sostenibilidad, innovación y confianza</p>	<p>Líneas: - Cambio climático - Economía circular - Riesgos y oportunidades ASG en suscripción e inversión</p>	<p>3.3.2. Sostenibilidad en el negocio 5. Comprometidos con el medio ambiente</p>
<p>Inversión ASG</p>	<p>Pilares Estratégicos: - Excelencia en la gestión técnica y operativa. - Cultura y talento Objetivos estratégicos: - Gestionar rigurosamente los riesgos en todos los niveles de la organización - Posicionar a MAPFRE como referente en sostenibilidad, innovación y confianza</p>	<p>Líneas: - Riesgos y oportunidades ASG en suscripción e inversión</p>	<p>3.3.2. Sostenibilidad en el negocio</p>
<p>Productos y servicios sostenibles</p>	<p>Pilares Estratégicos: - Orientación al cliente - Excelencia en la gestión técnica y operativa. - Cultura y talento Objetivos estratégicos: - innovar en productos, servicios y capacidades - Gestionar rigurosamente los riesgos en todos los niveles de la organización - Posicionar a MAPFRE como referente en sostenibilidad, innovación y confianza</p>	<p>Líneas: - Riesgos y oportunidades ASG en suscripción e inversión</p>	<p>3.3.2. Sostenibilidad en el negocio</p>
<p>Salud y bienestar laboral</p>	<p>Pilares Estratégicos: - Cultura y talento Objetivos estratégicos: - Potenciar el compromiso de las personas con los valores MAPFRE - Posicionar a MAPFRE como referente en sostenibilidad, innovación y confianza</p>	<p>Línea: - Inclusión y talento</p>	<p>4.4. Desarrollando a las personas / Conciliación y bienestar</p>

6.3. Notas de información complementaria

Nota 1. Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos

MAPFRE muestra su compromiso con cada uno de los diez Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos, de Naciones Unidas a través de:

La adhesión a:

- Compromiso con la Agenda 2030 de Naciones Unidas y sus objetivos de desarrollo (ODS)
- Global Compact de Naciones Unidas
- Principios para la Inversión Responsable (PRI) de Naciones Unidas
- Principios para la Sostenibilidad en Seguro (PSI) de UNEPFI

La aprobación y difusión pública de:

- Principios Institucionales, Organizativos y Empresariales
- Código Ético y de Conducta (referencia expresa)
- Política de Derechos Humanos
- Política de Sostenibilidad

Para responder de estos compromisos, el Grupo dispone de los siguientes sistemas de prevención y evaluación de riesgos internos y derivados de su actividad:

- Autoevaluación de impacto - Guía de implantación de los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de Naciones Unidas, elaborada por la Red Española del Pacto Mundial.
- Encuesta de materialidad de MAPFRE (Detecta riesgos Internos y riesgos derivados de la actividad)

- Diálogo permanente con los grupos de interés y la representación legal de los trabajadores
- Informe de análisis ambiental, social y de gobernanza (ASG) en suscripción e inversiones
- Informe de RepRisk, para evaluar y monitorizar los riesgos ASG de conducta empresarial relacionados, entre otros, con los derechos humanos
- Auditorías internas, de control y cumplimiento
- Homologación de proveedores con criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) entre los que se incluyen los aspectos relacionados con los derechos humanos, la no discriminación y el cumplimiento de la normativa ambiental y laboral

Asimismo, la compañía dispone de los siguientes mecanismos de reclamación y reparación que cubren todas las circunstancias recogidas en los 10 Principios:

- Comité de Sostenibilidad Corporativo
- Comité de Ética Corporativo.
- Canales para denuncias éticas derivadas del incumplimiento del Código Ético y de Conducta, disponibles para cualquier grupo de interés y anónimo
- Canales y medios específicos para la protección de los derechos y la gestión de las reclamaciones de los clientes.

La siguiente tabla muestra el compromiso específico de la organización para cada uno de los diez principios del Pacto Mundial y los derechos humanos, así como las principales medidas de prevención y mitigación, junto con los mecanismos de reclamación y reparación disponibles. Estos compromisos y mecanismos son adicionales a los ya citados.

Principios del pacto mundial	Compromiso público de MAPFRE con los DDHH	Prevención y mitigación (diligencia debida)	Mecanismos de reclamación y reparación
------------------------------	---	---	--

Derechos humanos	Principio 1	<ul style="list-style-type: none"> · Política de Derechos Humanos 	<ul style="list-style-type: none"> · Formación en materia de DDHH a empleados y proveedores, como medida de prevención · Concienciación sobre la Agenda 2030 de Naciones Unidas 	<ul style="list-style-type: none"> · Canal de denuncias éticas
	<p>“Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia”</p>			
Normas laborales	Principio 2	<ul style="list-style-type: none"> · MAPFRE firma la adhesión a los Principios de ONU Mujeres y se adhiere a las Normas de Conducta para Empresas de Naciones Unidas en materia LGTBI · Red Mundial de Empresas y Discapacidad del OIT · Charter de la Diversidad · Política de Diversidad e Igualdad de Oportunidades · Compromisos sociales 2019 – 2021, asumidos en Junta General de Accionistas celebrada en 2019: el 45% de vacantes en puestos de responsabilidad ocupados por mujeres; 3% de la plantilla con personas con discapacidad. · Compromisos sociales 2022 – 2024 (a publicar tras la Junta General de Accionistas de 2022) 	<ul style="list-style-type: none"> · Distintivo de Igualdad en la Empresa (Ministerio de Igualdad de España) · Certificado EFR · Encuesta de compromiso · Evaluación del desempeño · Planes de desarrollo · Encuestas de reputación interna y externa · Modelo de Empresa Saludable (evaluaciones de riesgos laborales: seguridad, higiene y ergonomía, riesgos psicosociales, reconocimientos médicos, estudios epidemiológicos, etc) · Diversidad de género: Catálogo de medidas 2019-2021 	<ul style="list-style-type: none"> · Protocolo de acoso para empleados · Departamentos de Recursos Humanos · Representación legal de los trabajadores
	<p>“Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos”</p>			
	Principio 3			
	<p>“Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva”</p>			
	Principio 4			
	<p>“Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción”</p>			
Principio 5				
<p>“Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil”</p>				
Principio 6				
<p>“Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación”</p>				
Medio ambiente	Principio 7	<ul style="list-style-type: none"> · Paris Pledge for Action · Política de Medioambiente · Compromisos ambientales 2019 – 2021, asumidos en Junta General de Accionistas (Recogidos en el Informe Integrado 2020 pág. 123-124) · Compromisos ambientales 2022 – 2024 (ver 3.3.2.1. Integración de los aspectos ASG en los procesos de inversión de MAPFRE) 	<ul style="list-style-type: none"> · Sistema de gestión ambiental (SIGMAYEc3) 	
	<p>“Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente”</p>			
	Principio 8			
	<p>“Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental”</p>			
Principio 9				
<p>“Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente”</p>				

Anticorrupción	Principio 10			
	“Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno”	· Política Anticorrupción	· Marco Anticorrupción de MAPFRE · Modelo de prevención de riesgos penales · Sistemas y procedimientos internos establecidos para detectar situaciones de corrupción, prevención del fraude y prevención de blanqueo de capitales	· Canal de Denuncias Financieras y Contables accesibles a empleados.

Tal y como se establece en la Política de Derechos Humanos del Grupo, el compromiso de MAPFRE en este ámbito se inspira en las siguientes declaraciones y estándares internacionales:

- La Carta Internacional de Derechos Humanos de las Naciones Unidas.
- Los diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- Los Principios Rectores sobre las empresas y los derechos Humanos de Naciones Unidas.
- Las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales.
- Los Principios de ONU MUJERES.
- El Estándar de conducta global para la protección de las personas LGTBI en las empresas.
- Los principios y derechos establecidos en los principales convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).
- La Declaración de la OIT de Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo.
- Los Principios para la Sostenibilidad del Seguro (PSI).
- Los Principios de Inversión Responsable (PRI) de Naciones Unidas.

Acciones preventivas:

En MAPFRE, la protección de los derechos humanos se encuentra vinculada a la normativa interna aprobada al más alto nivel de la organización. Dicha protección se encuentra reforzada a través de los compromisos adquiridos por el Grupo al adherirse a distintos principios e iniciativas de Naciones Unidas

Asimismo, en cuanto al enfoque de debida diligencia en materia de derechos humanos, MAPFRE implementa la misma en base a cuatro momentos:

- El establecimiento de compromisos y diseño de acciones preventivas.
- La definición y ejecución de planes de acción en relación a cada uno de estos.
- La verificación y evaluación de las acciones puestas en marcha.
- La adopción de medidas correctivas en caso de ser necesarias.

En cada una de estos cuatro momentos, cabe destacar las siguientes buenas prácticas:

Planes de acción:

Además de incluir el respeto a los derechos humanos, las normativas (como, por ejemplo, la norma de compras de MAPFRE y su marco de Inversión Responsable) definen los roles y responsabilidades de los equipos impactados por la reglamentación.

Gráfico: Momentos del enfoque de debida diligencia en materia de derechos humanos



Verificación y evaluación:

Periódicamente se reporta al Comité de Sostenibilidad y al Consejo de Administración los avances y el nivel de consecución de los compromisos concretos del Grupo en materia ASG recogidos en el Plan de Sostenibilidad, entre los que se encuentran cuestiones relacionadas con los derechos humanos.

Acciones correctivas:

MAPFRE pone a disposición de todos su grupos de interés canales de consulta y denuncia asociados a los comportamientos éticos y las prácticas contrarias a los derechos humanos

Nota 2. Ciberseguridad y continuidad del negocio

MAPFRE aborda de manera integrada la actuación en materia de ciberseguridad y continuidad del negocio.

Líneas estratégicas y medidas relacionadas con la ciberseguridad

<p>Protección frente a los ciberriesgos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación temprana de los factores externos susceptibles de modificar las necesidades de protección de los activos, fundamentalmente: nivel de amenaza, requerimientos regulatorios, requerimientos internos derivados del proceso de transformación y requerimientos de los grupos de interés. • Evaluación y evolución continua de los mecanismos de prevención, detección y respuesta frente a los ciberataques. • Evaluación y evolución continua de los mecanismos de resiliencia operativa. • Gestión del riesgo de seguridad de terceros
<p>Responsabilidad proactiva</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Adecuación temprana a la regulación de aplicación en materia de ciberseguridad y/o privacidad en las diferentes geografías en las que opera • Incorporación desde el diseño de los aspectos de seguridad y privacidad necesarios para proteger adecuadamente la privacidad de los datos personales • Aplicación en los procesos de la compañía de las medidas técnicas y organizativas adecuadas, no solo para garantizar la protección y cumplir con las normativas de aplicación, sino para evidenciar su cumplimiento ante autoridades de control e interesados.
<p>Cultura de ciberseguridad y privacidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Plan permanente de concienciación y sensibilización • Plan permanente de formación y capacitación • Obtención de certificaciones reconocidas en materia de seguridad, privacidad y protección de datos
<p>Protección desde el principio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Integración de la ciberseguridad y la privacidad en el ciclo de vida de las nuevas iniciativas de la compañía, garantizando la privacidad y protección desde el diseño y por defecto • Evaluación de impacto en la privacidad de los nuevos tratamientos y la correspondiente implantación de controles y medidas • Inclusión de criterios de ciberseguridad y privacidad en los procesos de compra de soluciones y servicios tecnológicos, así como en el establecimiento de acuerdos con terceros.
<p>Fomento de la colaboración, tanto público-privada como privada- privada</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Participación en iniciativas sectoriales e institucionales que contribuyan a mejorar el conocimiento relacionado con técnicas, tácticas y herramientas utilizados por grupos organizados de cibercrimen • Participación en asociaciones y redes colaborativas en materia de ciberseguridad como FIRST y CSIRT.es • Participación en asociaciones que fomenten la privacidad como el Data Privacy Institute, ISMS, COTEC y en iniciativas sectoriales e institucionales orientadas a clarificar la aplicación del RGPD, como en el GT de Protección de Datos de UNESPA, el Pan-European Insurance Forum (PEIF) , el DPO Forum, la DPO Community. • Suscripción de manifiestos en la materia como los "Compromisos para la Privacidad y Ética Digital" promovido por COTEC.

Para dar respuesta a las necesidades identificadas en materia de ciberseguridad y cumplir con los objetivos establecidos, MAPFRE, a través de la dirección corporativa de Seguridad, cuenta con capacidades avanzadas destinadas a aumentar la resiliencia operativa digital de la compañía. Estas capacidades incluyen:

- Personal altamente especializado y acreditado (MAPFRE cuenta con un total de 275 certificaciones personales en materia de ciberseguridad y privacidad, con un total de 131 empleados certificados), encargado tanto de identificar, definir, diseñar, implantar y operar tanto los distintos controles de seguridad, como las herramientas tecnológicas destinadas a proteger los activos digitales de la compañía; así como de incorporar requisitos, controles y funcionalidades de ciberseguridad y privacidad de datos en las nuevas iniciativas de la compañía.

- Tecnologías específicas de monitorización, detección y protección ante incidentes de seguridad, integradas en la plataforma tecnológica corporativa.
- Herramientas, metodologías y especialistas dedicados a revisar y evaluar de manera continua el nivel de ciberseguridad de la compañía, dando cobertura a todos los activos y actores involucrados (sistemas de Información, personas, etc.) e identificando deficiencias y ausencias de control de forma temprana.
- Un Centro de Control General (CCG-CERT), integrado en la red FIRST y en el grupo CSIRT.es, que recibe alertas de amenazas globales y ataques para la monitorización continua (24 horas, 7 días) tanto de la información alojada en la plataforma tecnológica de MAPFRE como aquella de su propiedad accesible en sistemas de terceros. El centro actúa como SOC Global permitiendo la detección temprana de eventuales ciberincidentes y la respuesta ágil a los mismos. El CCG-CERT de MAPFRE está certificado en las normas ISO 9001, ISO 27001 e ISO 22301.
- Planes, actualizados y entrenados de forma sistemática, de gestión de crisis y continuidad del negocio
- Obtención de valor añadido en términos de negocio, a través de actuaciones como la digitalización de procesos utilizando capacidades de firma electrónica o la lucha contra el fraude.

Ante el incremento del trabajo remoto y la aparición de nuevos mecanismos de ciberataque, se ha requerido un refuerzo de las acciones de desarrollo y evolución de la cultura de ciberseguridad, con 8.500 acciones de formación llevadas a cabo por las personas que trabajan en MAPFRE. Por ello, se están desarrollando iniciativas de mayor impacto y permanencia, así como actuaciones dirigidas a colectivos específicos cuyo papel es especialmente crítico, que se articulan a través del nuevo Plan Corporativo de Formación y Concienciación que, con alcance al conjunto del Grupo MAPFRE, se desarrollará en el próximo trienio.

En cuanto al fomento de las relaciones con terceros en materia de ciberseguridad y privacidad, en 2021 expertos de MAPFRE se han incorporado a grupos especializados de ciberseguridad, como el Cybersecurity Working Group del EFR, el Ransomware Working Group del CRO Forum y el Encuentro Nacional de SOC (Security Operations Centers) organizado por el Centro Criptológico Nacional en España.

Cabe señalar, también, los trabajos de adecuación a las distintas normativas que van surgiendo en las distintas áreas geográficas donde está presente el Grupo. En 2021, entraron en vigor las guías de gobernanza y seguridad de las TIC,s del supervisor europeo de seguros (EIOPA) y las normas promulgadas en la materia en Chile y Perú, que se unen a las ya existentes en otros países donde operamos.

Medidas relacionadas con la protección de las personas y continuidad del negocio

De manera integrada y alineada con la actuación en los ámbitos de privacidad de datos y ciberseguridad (ver 2.4.4 Ciberseguridad y privacidad de datos), MAPFRE identifica como elementos indispensables en materia de seguridad la protección de las personas que trabajan en el Grupo y sus instalaciones, así como la adecuada resiliencia de sus operaciones y de los servicios que presta:

Protección de las personas

La protección de las personas que trabajan en MAPFRE se materializa proporcionando un entorno de trabajo seguro, consecuencia de la implantación desde la fase de proyecto, y mantenimiento en el tiempo, de medidas de protección de las instalaciones; la dotación de planes de autoprotección en los centros de trabajo; o el diseño e implantación de medidas específicas en eventos, viajes y desplazamientos (especialmente a zonas de riesgo), incluyendo actuaciones de formación y el apoyo directo y especializado ante la aparición de situaciones de riesgo o crisis.

El año 2021 se ha caracterizado por periodos de vuelta escalonada a la normalidad y una movilidad internacional restringida y marcada por la heterogeneidad de la situación y de las medidas de control de los diferentes países. Ello ha provocado que la protección de las personas, tanto en su ubicación habitual como en los viajes, haya exigido una mayor atención y una actualización continua a los cambios de situación que se han ido produciendo, para garantizar en todo momento la adecuada seguridad del personal.

De manera adicional, para contribuir a la percepción de seguridad por parte de las personas que acceden a sus instalaciones, MAPFRE ha mantenido la certificación con AENOR de los protocolos frente a la COVID-19 aplicados en sus ubicaciones en España y Portugal. Asimismo, las entidades ubicadas en Venezuela, Chile, Colombia, Perú, Ecuador y Uruguay están en proceso de certificación.

Continuidad del negocio

En términos de disponibilidad, se diseñan e implantan soluciones de continuidad de negocio destinadas a garantizar el mantenimiento de los servicios que se prestan a los clientes ante situaciones de contingencia grave, contribuyendo así a la resiliencia de las operaciones y de los servicios prestados.

En 2021, cabe destacar la concesión por parte de AENOR de la certificación de los Sistemas de Gestión de Continuidad de Negocio ISO 22301 a MAPFRE México, MAPFRE Turquía (en proceso de certificación), MAPFRE Puerto Rico, MAPFRE BHD (República Dominicana), MAPFRE Honduras y SOLUNION. A las nuevas certificaciones, se une la renovación y mantenimiento de las obtenidas en años previos por MAPFRE España, MAPFRE Re, MAPFRE Global Risks, MAPFRE Inversión, MAPFRE Portugal y el SOC Global del Grupo MAPFRE.

Estas certificaciones proporcionan un marco para dotar, mantener e incrementar de forma sistemática la capacidad de resiliencia de la organización, posibilitando una respuesta eficaz ante situaciones de crisis, que salvaguarde sus principales procesos y actividades críticas, así como los intereses de sus principales partes interesadas; capacidades que se han probado y han demostrado su eficacia en numerosas situaciones reales.

Nota 3. Medidas de Prevención y Cumplimiento en materia de Privacidad de datos

Para cumplir con la debida diligencia en cuanto a la privacidad de datos, MAPFRE dispone de las siguientes medidas de prevención y cumplimiento en la materia.

Medidas de prevención

En primer lugar, MAPFRE ha establecido un modelo de referencia corporativo en materia de privacidad y protección de datos destinado a garantizar el cumplimiento de sus obligaciones. El modelo desarrolla e implanta medidas de diversa índole que permitan garantizar el cumplimiento de los principios relativos al tratamiento de datos: "licitud, lealtad y transparencia", "limitación de la finalidad", "minimización de datos", "exactitud", "integridad y confidencialidad" y "responsabilidad proactiva". Además, se adecua a las distintas normativas de aplicación, dando seguimiento y analizando los diferentes pronunciamientos de los reguladores, a fin de garantizar el alineamiento de los criterios corporativos con las mismas y atendiendo, en tiempo y forma, los derechos de los interesados.

Asimismo, MAPFRE dispone de un Data Protection Officer (DPO) Corporativo y un área específicamente dedicada a velar por la privacidad y protección de datos de carácter personal. Dentro de esta área y como apoyo al DPO Corporativo, se encuadra la Oficina Corporativa de Privacidad y Protección de Datos (OCPPD), cuya misión es ser el punto de referencia de todas las actividades relacionadas con el ámbito, aportando una visión única y global, fomentando la homogeneidad de todos los procesos y criterios relacionados con esta materia.

Por último, como complemento a lo anterior, MAPFRE cuenta con un comité de Privacidad y Protección de Datos Corporativo. El comité, actuando como órgano de asesoramiento y apoyo al DPO en el desarrollo de sus funciones, supervisa y coordina a nivel global las distintas iniciativas y proyectos en esta materia. De igual modo, en los países donde está presente y la legislación requiere de dicha figura, MAPFRE dispone de Data Protection Officer locales y sus respectivos comités, con dependencia funcional del corporativo.

Medidas de cumplimiento

En cuanto a los procesos asociados al cumplimiento de las legislaciones vigentes en materia de protección de datos, se han seguido analizando los diferentes pronunciamientos emitidos por parte de los distintos reguladores, especialmente los europeos, para incorporarlos, en caso necesario, en los procesos afectados. Asimismo, se ha trabajado especialmente en la adecuación de los procesos internos de las distintas entidades del Grupo a las nuevas leyes de protección de datos personales, que han ido promulgándose, como las de Panamá y Ecuador.

Por otro lado, todos los empleados son conscientes de las obligaciones de garantizar, entre otros aspectos, la confidencialidad de la información y el cumplimiento de las normativas de protección de datos, estableciéndose en el Código Ético y de Conducta de MAPFRE la posibilidad de que, ante un incumplimiento de estos principios, se adopten las sanciones que correspondan según el régimen disciplinario vigente o la resolución de la relación contractual existente, todo ello sin perjuicio de la adopción de otras medidas o de la exigencia de responsabilidades al infractor.

Nota 4. Grupo de interés

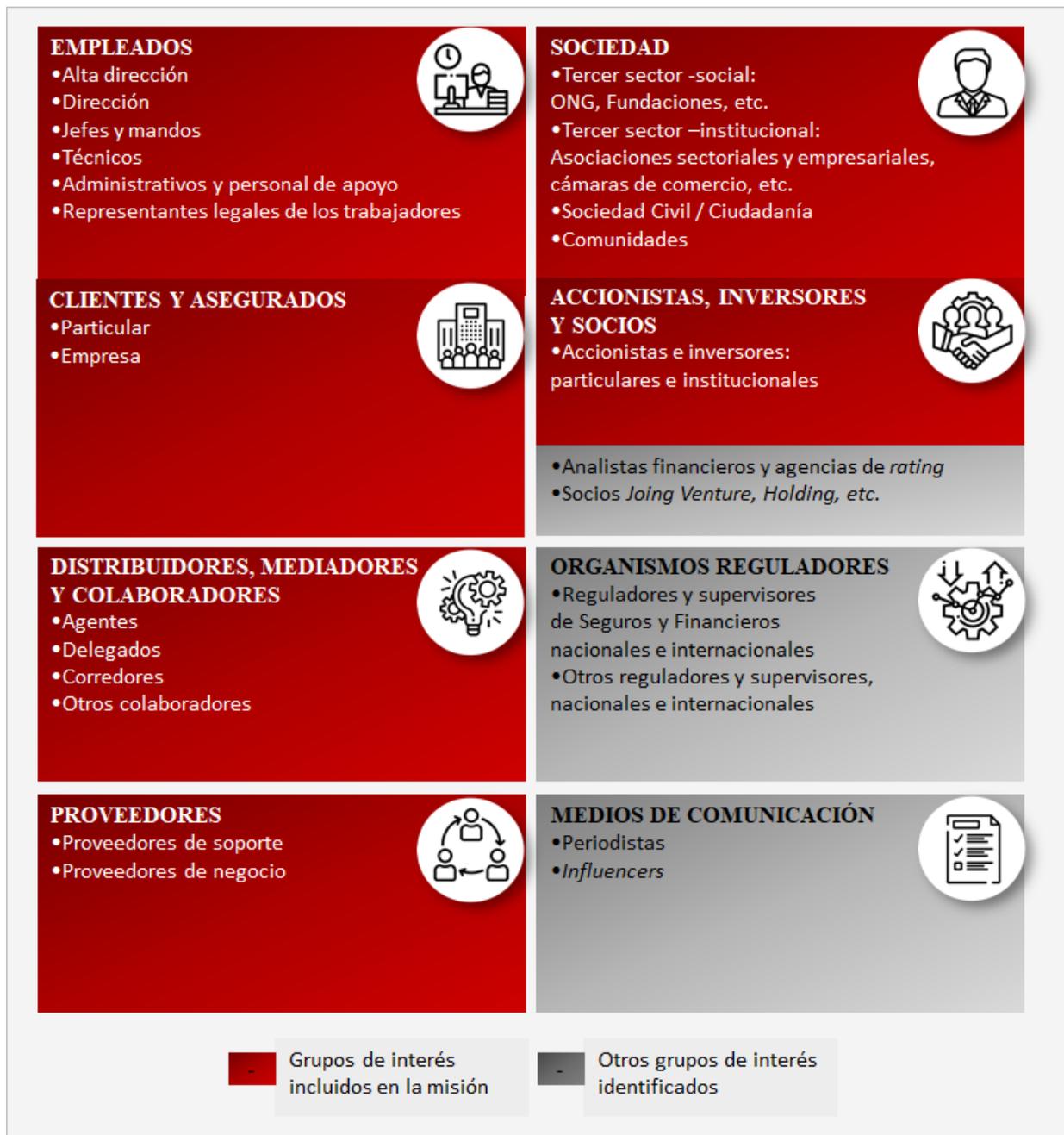
La estrategia de MAPFRE con los diferentes grupos de interés ya se aborda desde la propia definición de la misión y visión de MAPFRE, siendo el objetivo construir relaciones de confianza a largo plazo basadas en el compromiso y el diálogo y desarrolladas desde la integridad, la responsabilidad y la transparencia, contribuyendo con todo ello al modelo de creación de valor sostenible que persigue el grupo y actuando de conformidad con lo dispuesto en el Código Ético y de Conducta de MAPFRE y con la Política de Responsabilidad Social Corporativa de MAPFRE.

El capítulo 4 de este informe está dedicado a destacar los aspectos más relevantes de la gestión con los grupos de interés empleados, clientes y asegurados, distribuidores, mediadores y colaboradores, proveedores y accionistas.

En relación con los **gobiernos y autoridades**, MAPFRE desarrolla sus actividades empresariales con pleno respeto a la normativa vigente de los países en los que opera, actuando de conformidad con lo dispuesto en el Código de Ética y Conducta del Grupo, así como en la política de anticorrupción y la política de sostenibilidad corporativa de la compañía.

Desde 2019, MAPFRE está inscrito en el Registro de Transparencia de la Unión Europea, con el objetivo de impulsar la transparencia y la apertura en la interacción con las instituciones comunitarias, posibilitando su participación en el proceso de toma de decisiones y de elaboración de las políticas públicas y contribuyendo, en definitiva, a reforzar la confianza institucional. Esta inscripción conlleva, asimismo, el respeto a determinados principios éticos y de comportamiento en el curso de su labor de representación de intereses con las instituciones de la UE, recogidos en un código de conducta.

Grupos de interés



Principales canales de relación con los grupos de interés

EMPLEADOS



- Buzones de correo electrónico y teléfonos de contacto específicos
- Autoservicio
- Página web corporativa y específicas de países
- Intranet corporativa
- App Personas
- Evaluación del desempeño 360
- Órganos de representación y participación
- Reuniones periódicas
- Conferencias
- Encuesta de materialidad
- Otras encuestas y sondeos.
- Buzón de correo electrónico y canal de denuncias específico
- Revistas y boletines informativos genéricos y específicos para este grupo de interés
- Redes Sociales

CLIENTES Y ASEGURADOS



- Buzones de correo electrónico y teléfonos de contacto específicos
- Páginas web específicas para clientes
- Red de Oficinas, agentes y mediadores
- Autoservicio
- Apps específicas para clientes
- Encuesta de materialidad
- Otras encuestas y sondeos
- Canales y buzones de quejas y reclamaciones
- Revistas y boletines informativos genéricos y específicos para este grupo de interés
- Redes Sociales

PROVEEDORES



- Buzones de correo electrónico específicos
- Teléfonos de contacto específicos
- Responsables de proveedores y grupos de trabajo específicos
- Herramientas y portales online específicos
- App específica para este grupo de interés
- Encuesta de materialidad
- Otras encuestas y sondeos
- Redes Sociales

ACCIONISTAS, INVERSORES Y SOCIOS



- Buzones de correo electrónico y teléfonos de contacto específicos
- Autoservicio
- Web corporativa
- Espacios online específicos para este grupo de interés
- App específica
- Reuniones periódicas
- Conferencias
- Redes Sociales

DISTRIBUIDORES, MEDIADORES Y COLABORADORES



- Buzones de correo electrónico y teléfonos de contacto específicos
- Herramientas y portales online específicos
- Autoservicio
- Encuentros y videoconferencias
- Encuesta de materialidad
- Revistas y boletines informativos genéricos y específicos para este grupo de interés
- Redes Sociales

SOCIEDAD



- Buzones de correo electrónico y teléfonos de contacto públicos y genéricos
- Red de Oficinas
- Páginas Web
- Apps genéricas
- Encuesta de materialidad
- Otros sondeos y encuestas
- Redes Sociales



Desde la firme convicción de que las alianzas y la colaboración público privada son fundamentales para contribuir al desarrollo económico y social de las comunidades en las que opera (ODS 17) y del papel que juega como actor corporativo, MAPFRE colabora y participa en organizaciones empresariales y sectoriales que le ayudan a conformar una visión más integral y global del entorno en el que opera la industria aseguradora, sus impactos, riesgos y oportunidades, al tiempo que le permite conocer las claves de una realidad económica y social cada vez más compleja e interconectada, así como contribuir al debate público en torno a los principales asuntos de interés para el sector asegurador e inversor, en concreto, y para el ámbito empresarial, en general.

Las principales asociaciones empresariales y sectoriales, fundaciones, cámaras de comercio y otras organizaciones sin ánimo de lucro a través de las cuales el Grupo MAPFRE desarrolla su actividad institucional son las siguientes:

Cámara de Comercio de España	ESPAÑA
Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE)	
Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (UNESPA)	
Fundación de Estudios de Economía Aplicada (FEDEA)	
Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones (ICEA)	
Asociación de Instituciones de Inversión Colectiva y Fondos de Pensiones (INVERCO)	
Fundación Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad (IDIS)	
Fundación SERES	
Forética	
Consejo Empresarial Alianza por Iberoamérica (CEAPI)	
Fundación Iberoamericana Empresarial (FIE)	
Cámara de Comercio Brasil-España	
Cámara de Comercio de EE.UU. en España	
Asociación Empresarial España-Asean (ASEMPEA)	
Cámara Comercio Hispano-Turca	

Federação Nacional de Capitalização (FENACAP)	BRASIL
Federação Nacional de Previdência Privada e Vida (FENAPREVI)	
Federação Nacional das Empresas de Resseguros (FENABER)	
Federação Nacional de Seguros Gerais (FENSEG)	MÉXICO
Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS)	
Cámara Oficial de Comercio de España en el Perú	PERÚ
Massachusetts Insurance Federation Inc.	
Insurance Association of Connecticut	EE.UU.
American Property Casualty Insurance Association	
Puerto Rico Association of Insurance Companies	PUERTO RICO
Puerto Rico's Chamber of Commerce	
Insurance Association of Turkey - TSB	TURQUÍA
Istanbul Ticaret Odasi (Cámara de Comercio de Estambul)	
Associazione Nazionale fra le Imprese Assicuratrici	ITALIA
Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft (Asociación Alemana de Seguros)	
Industrie - und Handelskammertag (Cámara de Comercio e Industria)	ALEMANIA

Adicionalmente, MAPFRE es socio de las siguientes organizaciones sectoriales de ámbito europeo y global:

- Institute of International Finance
- CRO Forum
- Pan-European Insurance Forum
- The Geneva Association
- European Financial Services Roundtable
- International Insurance Society
- Global Reinsurance Forum
- The European CFO Forum

El gasto correspondiente a contribuciones de las entidades sectoriales e institucionales citadas fue de alrededor de 2,8 millones de euros en 2021, entre las que destacan, atendiendo al importe de las contribuciones: European CFO Forum (contribución: 122.000 euros), The Geneva Association (92.601 euros) e Institute of International Finance -IIF (35.944 euros).

Los principales temas de interés en torno a los que se ha centrado el trabajo de estas entidades sectoriales en 2021 son, por orden de importancia: 1) Regulación financiera y prudencial (752.669,51 euros); 2) Regulación digital y ciberamenazas (544.645,14 euros); y 3) Impacto de la pandemia de COVID-19 y medidas relacionadas con ella (376.334,75 euros).

El total de las contribuciones aportadas a las cámaras de comercio en los diferentes países ascienden a 227.494 euros.

Nota 5. Factores ASG en el negocio

Temas ASG		¿Cómo pueden afectar al negocio?	Medidas de seguimiento, mitigación e información de referencia en MAPFRE
Temas ambientales	Adaptación y mitigación del cambio climático;	· La variable climática puede afectar a la suscripción del seguro y reaseguro. Relacionado con riesgo de suscripción	· Apartado 5. Compromiso con el medio ambiente
	Huella de carbono, recursos naturales; gestión de residuos.	· Mayor regulación, local y regional. Relacionado con riesgo de incumplimiento · Mayor presión social. Relacionado con riesgo reputacional	· Apartado 6.2 Materialidad

Temas sociales:	Cambios demográficos: longevidad, mortalidad y reto demográfico	· Que afectan al negocio de vida/salud. Relacionado con riesgo de suscripción	· Apartado 4.2. Protegiendo al cliente
		· Puede afectar a la gestión interna de las empresas: retraso en la edad de jubilación, envejecimiento de la plantilla, etc. Relacionado con riesgo operacional	· Apartado 4.4. Desarrollando a los empleados
			· Informe Personas y Organización 2021. mapfre.com
			Financiera y de Solvencia (SFCR) en su web corporativa y la nota 7 "Gestión de Riesgos" de la Memoria de las Cuentas Anuales
	Igualdad, diversidad y no discriminación en la empresa	· Mayor regulación, local y regional. Relacionado con riesgo de Incumplimiento	· Apartado 4.2. Protegiendo al cliente
		· Afecta a los compromisos públicos asumidos por la empresa. Relacionado con riesgos de gobierno corporativo y riesgo reputacional	· Apartado 4.4. Desarrollando a los empleados
		· Proliferación de regulación. Relacionado con riesgo legal o riesgo de incumplimiento	· Informe Personas y Organización 2021. mapfre.com
			· Apartado 6.2. Materialidad
	Seguridad sanitaria: salud y seguridad	· Protección de los clientes y asegurados. Relacionado con riesgo operacional y riesgos de suscripción	· Apartado 3.2. Entorno económico y asegurador. COVID-19
		· Protección de los empleados. Relacionado con riesgo operacional	· Apartado 4.1. MAPFRE y la COVID-19
		· Protección del negocio. Relacionado con el riesgo operacional y el riesgo de suscripción	
	Ciberseguridad y privacidad de datos	· Protección del negocio frente a los ciberataques. Relacionado con el riesgo operacional y con el riesgo reputacional	Financiera y de Solvencia (SFCR) en su web corporativa y la nota 7 "Gestión de Riesgos" de la Memoria de las Cuentas Anuales
· Seguridad y protección de los clientes, de los empleados, y de los proveedores. Relacionado con el riesgo operacional y el riesgo reputacional		· Apartado 3.3. Gestión de riesgos: riesgos emergentes	
		· Apartado Comportamiento ético: Ciberseguridad y protección de datos.	

Temas de gobierno corporativo	Ética empresarial: corrupción y fraude interno	· Proliferación de regulación. Relacionado con riesgo legal, riesgo de incumplimiento, riesgo estratégico y de gobierno corporativo	· Apartado 2.4.2. Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención
		· Relacionado con los sistemas de prevención de la empresa y con los empleados	· Informe sobre la Situación Financiera y de Solvencia (SFCR) en su web corporativa y la nota 7 "Gestión de Riesgos" de la Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas de MAPFRE 2021.
		Puede conllevar pérdida económica para la empresa, sanciones y pérdida de reputación	· Apartado 6.2 Materialidad.

Nota 6. Productos Sostenibles

PRODUCTOS Y SERVICIOS SOSTENIBLES: Inversión

A continuación, se muestran algunos de los productos y servicios de inversión más relevantes en los países y unidades de negocio de MAPFRE:

Fondo de Inclusión Responsable	Fondo de renta variable que invierte en empresas especialmente comprometidas con la inclusión de personas con discapacidad. Incluido en el informe del Pacto Mundial de Naciones Unidas de 2019 como ejemplo de buenas prácticas, combina la búsqueda de rentabilidad financiera con promover una mejora en la sociedad. El equipo gestor, en colaboración con el socio francés LFR, aplica una metodología que se basa en siete temáticas con 40 variables que invierte en empresas especialmente comprometidas con la inclusión de personas con discapacidad. A cierre de 2021, el fondo tiene más de 40 millones de euros de patrimonio
Fondo Capital Responsable	Fondo que busca preservar el capital, pero sin renunciar al crecimiento a largo plazo y, para ello, cuenta con una cartera equilibrada de activos de renta fija y acciones europeas (cerca de un 70 % son bonos, y en torno al 25 %, acciones). El objetivo es favorecer aquellas compañías y entidades que tienen una estrategia volcada en el seguimiento de criterios ASG, bajo el supuesto de que dichas entidades otorgan un perfil de rentabilidad de riesgo más adecuado. MAPFRE cuenta además con un plan de pensiones que lo replica. A cierre de 2021 el fondo tiene más de 150 millones de euros de patrimonio.
Multifondos Compromiso ESG	Primer producto Unit Linked de MAPFRE donde todos los Fondos que componen la cartera incorporan criterios ASG en sus políticas de inversión. La exposición máxima a renta variable no superará el 50 % para proteger a nuestros clientes de las fluctuaciones del mercado.

Otros productos de inversión:

- Infraestructuras:

MAPFRE y Abante, en el desarrollo de su alianza estratégica iniciada hace tres años, lanzaron en 2020 a través de Macquarie, el grupo de servicios financieros de origen australiano, un fondo de infraestructuras de hasta 300 millones de euros. En este sentido, MAPFRE se comprometió a aportar un capital inicial de 50 millones de acuerdo con los criterios de sostenibilidad, social y gobernanza (ASG, por sus siglas en inglés), si bien esa cifra ha aumentado hasta los 103 millones.

Este fondo de fondos, que ha despertado el interés de inversores institucionales y de banca privada y que tiene como subyacente varias estrategias de Macquarie Infrastructure and Real Assets (MIRA), ofrece una oportunidad a los inversores de acceder a un tipo de activo que permite diversificar las carteras en un entorno de tipos de interés bajos.

- Inversiones sostenibles:

La otra pata del grupo asegurador en inversiones alternativas se sitúa en el reciente acuerdo alcanzado con Iberdrola para invertir conjuntamente en energías renovables en España. Este proyecto, que contará con una participación del 80 % de MAPFRE, supone la creación de un vehículo pionero de coinversión entre una energética y una compañía aseguradora. La Joint Venture contará con hasta 298 MW en proyectos verdes —tanto eólicos como fotovoltaicos— de la cartera de activos de la compañía energética. Dicho acuerdo tiene prevista, además, la incorporación de otros activos operativos, así como nuevos proyectos de desarrollo de energías renovables, hasta alcanzar los 1.000 MW, que serían parcialmente financiados por aportaciones de inversores institucionales cualificados

PRODUCTOS Y SERVICIOS SOSTENIBLES: Suscripción

A continuación, se muestran algunos de los productos y servicios de suscripción más relevantes en los países y unidades de negocio de MAPFRE:

A. PRODUCTOS Y SERVICIOS SOCIALES

IMPACTO SOCIAL	PAIS	PRODUCTO O SERVICIO	% sobre total de primas *	% sobre total de ramo *	Nº asegurados
RESPONDEN A DESAFIOS SOCIALES Y LOS PROBLEMAS QUE ENFRENTAN LOS GRUPOS SOCIALMENTE DESFAVORECIDOS	ESPAÑA	Salud Elección: seguro de asistencia sanitaria que garantiza la asistencia primaria y pruebas diagnósticas básicas en centros concertados. Para el resto de asistencias médicas que el asegurado pueda necesitar, se ofertan precios reducidos en las clínicas recomendadas respecto al coste como paciente privado.	0	0	1.457
	ESPAÑA	Tú eliges: seguro de asistencia extrahospitalaria en cuadro médico concertado, con copago. Con primas muy competitivas, está destinado a un público joven que quiere contratar su primer seguro de salud con un precio asequible.	0	0	4.177
	ESPAÑA	Decesos Esencial: producto de decesos SUD, basado en una tarifa natural adaptada a los clientes que quieren conservar su seguro de decesos pero atraviesan dificultades económicas.	3	3	218.565
	BRASIL	Vida Protegida e Premiada (VPP): seguro que tiene cobertura de Fallecimiento, Muerte Accidental y Tasa de Hospitalización Accidental. También se beneficia del Programa MAPFRE Cuidando de Ti, que ofrece descuentos en consultas y exámenes ofrecidos por la red acreditada; y también descuentos en farmacias.	4	98	981.000
	BRASIL	Acidentes Pessoais Premiado CR Diementz: seguro que cuenta con cobertura de Muerte Accidental e IPTA (Invalidez Permanente Total por Accidente).	nd	nd	27.476
	BRASIL	Acidentes Pessoais Premiado Solar: Seguro que cuenta con cobertura por Muerte Accidental.	nd	nd	33.496
	COLOMBIA	*Seguro de accidentes personales con cobertura de enfermedades graves: Protección al asegurado que adquiera el seguro, en caso de primer diagnóstico de enfermedades graves como alzheimer, parkinson, parálisis, insuficiencia renal crónica, cáncer, infarto, entre otras; además cubre el trasplante de órganos por accidente o enfermedad, anticipo del 50% por diagnóstico de cáncer in situ y muerte accidental. *Seguro de accidentes personales con cobertura de cancer: Protección al asegurado que adquiera el seguro, en caso de primer diagnóstico de cáncer o muerte accidental. *Seguro de accidentes personales con asistencias a la salud: Protección al asegurado que adquiera el seguro, con cobertura de emergencias medicas u odontologicas, consulta con medico general y especialistas, telemedicina y traslados a centros medicos. *Seguro de accidentes con asistencia para madres gestantes o futuras madres: Protección al asegurado que adquiera el seguro, con cobertura de renta por 4 meses por nacimiento de un hijo y asistencias como orientacion medica, analisis de exámenes y programas de prevencion de la salud.	1	16	54.138
	ESTADOS UNIDOS	Valor agregado en el programa de automóviles privados de pasajeros de Massachusetts dirigido a los hogares de bajos ingresos, mediante la reducción de la prima del asegurado, proporcionando coberturas reducidas.	0	0	726
	VENEZUELA	Póliza Solidaria de Salud: es un producto diseñado por la Superintendencia de la Actividad Aseguradora para brindar protección a cierta población que se considera vulnerable o de pocos recursos, entre ellos: jubilados, jubiladas, pensionados, pensionadas, adultos y adultas mayores, con discapacidad, con enfermedades físicas y/o mentales y aquellas cuyos ingresos mensuales no superen el equivalente a veinticinco Unidades Tributarias (25 U.T.).	nd	nd	657
	PUERTO RICO	AUTOPLUS: seguro de vehiculos obligatorio con coberturas en asistencia en carretera, muerte accidental y gastos medicos, defensa legal para colectivos de bajos ingresos.	0	0	428

*relativo a país

IMPACTO SOCIAL	PAIS	PRODUCTO O SERVICIO	% sobre total de primas *	% sobre total de ramo *	Nº asegurados
COMPORTAMIENTO SOCIALMENTE RESPONSABLE PARA COLECTIVOS DE BAJOS INGRESOS	BRASIL	Angeloni Microseguro com TEM Saúde: seguro que cuenta con las coberturas de Muerte Accidental; Reembolso de Gastos con Titular Funerario y DIHAD (Hospitalización Diaria por Accidente o Enfermedad). Además, cuenta con el beneficio del Programa MAPFRE Cuidando de Ti, que ofrece descuentos en consultas y exámenes de la red acreditada, orientación médica en salud y telemedicina con copago y también descuentos en farmacias.	nd	nd	152
	BRASIL	Microseguro Internacional: seguro con varios planes, con cobertura de Fallecimiento, Muerte Accidental e IPTA (Invalidez Permanente Total por Accidente). También cuenta con el beneficio del Programa MAPFRE Cuidando de Ti, que brinda descuentos en consultas y exámenes de la red acreditada, asesoría médica en salud (según plan) y telemedicina con copago (según plan) y también descuentos en farmacias. Personas de Asistencia; Asistencia Domiciliaria Restringida y Asistencia Jurídica.	nd	nd	836
	MEXICO	Licitación Microseguros (FISA, AEF, Concrédito: Cobertura de Vida y Adicionales para un sector de la población que no tiene acceso a la adquisición de seguros de manera sencilla y rápida.	1	5	más de 600.000

*relativo a país

B. PRODUCTOS Y SERVICIOS AMBIENTALES:

IMPACTO AMBIENTAL	PAIS	PRODUCTO O SERVICIO	% sobre total de primas *	% sobre total de ramo *	Nº asegurados
MOVILIDAD SOSTENIBLE	ESPAÑA	PÓLIZA ECOLÓGICA: seguro de pago por uso para vehículos con bajas emisiones nocivas	0	0	4.335
	ESPAÑA	PÓLIZA PARA VEHICULOS ELÉCTRICOS: producto específico para vehiculos electricos e hibridos enchufables.	0	0	2.815
	ESPAÑA	PATINETES ELÉCTRICOS: se ofrece una posibilidad de cobertura de RC para estos vehículos que mejoran la movilidad sostenible de las personas.	7	0	26.546
	ALEMANIA	PÓLIZA COCHES ELÉCTRICOS E HÍBRIDOS: producto específico para vehiculos eléctricos e híbridos enchufables.	2	2	14.319
	ESPAÑA (VERTI)	CUENTA KILOMETROS: póliza que se tarifica por un paquete de km.	0	0	2.307
	PERÚ	FULL COBERTURA PREMIUM POR KM: producto que otorga un descuento por consumir menos de 6,000 km al año	0	0	632
	ESTADOS UNIDOS	MOTION SMARTSM: mediante una app que recopila datos y analiza la conduccion del asegurado se obtiene una puntuacion en la conduccion que puede reducir la prima y conseguir una conduccion más segura.	0	0	1.517

IMPACTO AMBIENTAL	PAIS	PRODUCTO O SERVICIO	% sobre total de primas *	% sobre total de ramo *	Nº asegurados
ENERGÍAS RENOVABLES	ESPAÑA	DAÑOS PLACAS SOLARES FOTOVOLTAICAS: cobertura de Daños materiales a instalaciones de energías renovables	0	1	1.686
	ESPAÑA	DAÑOS MATERIALES Y AVERÍA DE MAQUINARIA ENERGÍAS RENOVABLES: cobertura de Daños materiales a instalaciones de energías renovables (Total Eólicos, Cogeneración y Plantas solares)	0	4	434
	BRASIL	SEGURO DE RIESGO PATRIMONIAL NOMBRADO Y OPERACIONAL	15	15	38
	BRASIL	MAPFRE Empresarial: cobertura para paneles solares y kits fotovoltaicos instalados en la propiedad asegurada (Compañías - Comércio e Serviços) con el objetivo de producir energía para ser utilizada por el asegurado en su empresa.	15	67	77.967
	BRASIL	Residencial Multiflex: Cobertura para paneles solares y kits fotovoltaicos instalados en la propiedad asegurada (residencia) con el fin de producir energía para ser utilizada por el asegurado en su residencia	24	60	249.214
	BRASIL	Seguro Condominio: cobertura para paneles solares y kit fotovoltaico instalados en el inmueble asegurado (Condominio) con el fin de producir energía para ser utilizada por el Condominio Asegurado.	15	100	22.402
	BRASIL	Maquinaria y Equipos No Agrícolas: cobertura para paneles solares y kits fotovoltaicos, independientemente de dónde estén instalados y en funcionamiento.	7	60	19.645
	GLOBAL RISKS	PÓLIZAS PLANTAS FOTOVOLTAICAS pólizas para el aseguramiento de plantas fotovoltaicas Póliza de daños y responsabilidad civil: seguro que cubre las distintas fases (diseño, construcción, puesta en marcha y explotación)	0	0	8
	GLOBAL RISKS	PÓLIZAS PARQUES EÓLICOS Pólizas para el aseguramiento de parques eólicos Póliza de daños y responsabilidad civil: seguro que cubre las distintas fases (diseño, construcción, puesta en marcha y explotación)	0	2	14

IMPACTO AMBIENTAL	PAIS	PRODUCTO O SERVICIO	% sobre total de primas *	% sobre total de ramo *	Nº asegurados
ECONOMÍA CIRCULAR	BRASIL	GARANTÍA EXTENDIDA de electrodomésticos, hay una serie de bienes que se caracterizan como 'Troca Certa'. Son productos de pequeño porte (electrodomésticos) que, debido a su costo de reparación, son sustituidos y se recoge el producto dañado a los asegurados. Estos productos defectuosos/rotos se envían a una empresa que hace el reciclaje correcto de sus materiales y componentes electrónicos, garantizando que no haya impacto en el medio ambiente.	60	60	más de 4.000.000
	BRASIL	RESIDENCIAL/DESCARTE INTELIGENTE: la aseguradora se encargará de enviar a un profesional para deshacerse de muebles, equipos electrónicos y electrodomésticos, siguiendo las prácticas de sostenibilidad y la normativa vigente. La retirada de muebles y equipos y electrodomésticos electrónicos debe ocurrir dentro de la residencia asegurada.	100	100	más de 270.000
EVITAN Y/O REPARAN LOS DAÑOS OCASIONADOS EN EL MEDIOAMBIENTE	ESPAÑA	Cobertura de Responsabilidad Medioambiental en Multirriesgo Empresarial y Agropecuario: cobertura de Responsabilidad Medioambiental según se regula en la normativa vigente -Ley 26/2007 y normas de desarrollo- en la medida que contenga obligaciones de prevención, evitación o reparación de igual naturaleza, para el responsable de un daño medioambiental o amenaza inminente de daños medioambientales	0	0	168
	ESPAÑA	Responsabilidad Medioambiental y Responsabilidad Civil por contaminación Accidental: producto con cobertura medioambiental	0	2	1.548
	ESPAÑA	Cobertura de Responsabilidad Medioambiental en Comercios: Servicio de carácter Medioambiental	0	1	183.332
	ESPAÑA	Responsabilidad Civil Medioambiental en Comunidades: la garantía cubre los daños que pueda producir la comunidad de propietario o sus instalaciones en el medio ambiente.	0	0	140.762
	BRASIL	Cobertura Adicional Retiro de restos de embarcaciones de recreo y Cobertura Adicional de Responsabilidad Civil incluye gastos con contaminación	15	15	2.200
	BRASIL	Cobertura RC Ambiental Adicional en Transporte de Carga: cobertura enfocada en la recomposición del área del accidente con el vehículo de transporte de carga.	10	4	350
	COLOMBIA	TRANSPORTE DE MERCANCIAS PELIGROSAS E HIDROCARBUROS: la cobertura se extiende a amparar la responsabilidad civil y gastos de defensa de acuerdo a los decretos de ley 1609 de 2002 (empresa de hidrocarburos), 4299 de 2005 (propietarios de camiones), 321 de 1999 y ley 1333 de 2009.	100	1	12
	PUERTO RICO	MCS-90: póliza de transportes que proporciona cobertura para la reparación de daños por contaminación derivada de fugas de productos peligrosos.	8	35	296

IMPACTO AMBIENTAL	PAIS	PRODUCTO O SERVICIO	% sobre total de primas *	% sobre total de ramo *	Nº asegurados
AGRICULTURA BAJA EN CARBONO.	ESPAÑA	FORESTAL: cobertura de Incendio de Masas Forestales.	0	2	156
	COLOMBIA	Seguro climático: seguro que provee protección al productor agropecuario contra los efectos de los fenómenos naturales sobre las plantaciones. El catálogo de coberturas está ligado a eventos naturales como exceso y déficit de lluvia, inundación, heladas, vientos fuertes, deslizamiento, granizo, avalancha e incendio.	100	100	340
EFICIENCIA ENERGÉTICA EN INSTALACIONES	ESPAÑA (MULTIMAP)	Instalación LED Instalación Ventanas Instalación de puntos de recarga de vehículos eléctricos Certificados energéticos			

*relativo a país

C. SEGUROS PARA RIESGOS TECNOLÓGICOS:

IMPACTO	PAIS	PRODUCTO O SERVICIO	% sobre total de primas *	% sobre total de ramo *	Nº asegurados
CIBERSEGURIDAD	ESTADOS UNIDOS	Seguro ciber para el hogar	0	0	828
	ESPAÑA	Seguro Ciberriesgos para Empresas de más de 10 millones de facturación	0	0	106
		Seguro Ciber On Autónomos y Pymes	0	0	224
		Ciberseguro Santander MAPFRE	22	100	11509

*relativo a país

Nota 7. Altas y Bajas de 2021 y despidos por nivel de puesto

Altas y Bajas

Altas por motivo	2021	2020
· Fusión o adquisición	—	679
· Captación externa	3.523	2.464
· Reincorporación excedencia	73	6
· Reincorporación extranjero	—	79
· Contratación temporal	371	322
Total	3.967	3.550

Bajas por motivo	2021	2020
· Enajenaciones	186	—
· Voluntarias	2.591	1.703
· Despidos	1.837	1.813
· Excedencias	126	101
· Jubilaciones	110	102
· Jubilaciones anticipadas	46	17
· Fallecimientos	34	27
· Invalidez	39	36
· Finalización contrato temporal	387	344
Total	5.356	4.143

Despidos por nivel de puesto, sexo y edad en 2021

	VETERANOS			BABY BOOMERS			GENERACIÓN X			GENERACIÓN Y			GENERACIÓN Z		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
DIRECCIÓN	1	—	1	31	6	37	19	10	29	5	3	8	—	—	—
JEFES Y MANDOS	—	1	1	44	15	59	36	28	64	21	17	38	2	—	2
TÉCNICOS	3	4	7	193	79	272	115	113	228	149	174	323	48	92	140
ADMINISTRATIVOS	15	—	15	57	28	85	43	73	116	106	166	272	61	79	140
TOTAL	19	5	24	325	128	453	213	224	437	281	360	641	111	171	282

Nuevas incorporaciones (altas)

NIVEL DE PUESTO	VETERANOS		BABY BOOMERS		GENERACION X		GENERACION Y		GENERACION Z		TOTAL
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	
DIRECCION	—	—	6	—	27	13	4	5	—	1	56
JEFES Y MANDOS	—	—	4	3	26	18	42	28	3	2	126
TECNICOS	1	4	21	15	133	163	395	486	247	357	1.822
ADMINISTRATIVOS	—	—	15	30	86	155	294	460	408	515	1.963
TOTAL	1	4	46	48	272	349	735	979	658	875	3.967

Rotación total

NIVEL DE PUESTO	VETERANOS		BABY BOOMERS		GENERACION X		GENERACION Y		GENERACION Z		TOTAL
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	
DIRECCION	60,0 %	100,0 %	11,6 %	9,7 %	6,9 %	8,5 %	10,3 %	15,1 %	— %	— %	9,3 %
JEFES Y MANDOS	50,0 %	100,0 %	11,0 %	9,9 %	5,2 %	5,8 %	12,2 %	10,0 %	18,2 %	12,5 %	8,2 %
TECNICOS	65,2 %	67,9 %	20,1 %	12,6 %	8,1 %	7,1 %	19,5 %	19,3 %	28,7 %	28,3 %	15,3 %
ADMINISTRATIVOS	183,3 %	73,3 %	21,1 %	11,7 %	12,3 %	9,9 %	31,0 %	23,6 %	48,9 %	35,4 %	22,8 %
TOTAL	95,5 %	72,1 %	17,1 %	11,8 %	8,0 %	7,9 %	21,4 %	20,0 %	38,6 %	31,9 %	16,2 %

Datos superiores al 100% impactado por la salida de países del negocio de Asistencia en el primer trimestre del año 2021 que hacen aminorar la plantilla media, dato con el que se calcula esta tabla. La rotación total se calcula con la siguiente fórmula: bajas sobre plantilla media. (Este dato está impactado por la salida de los siguientes países del negocio de asistencia; Estados Unidos, Reino unido, Australia, Bélgica, Hungría, Canadá, china, India)

Rotación no deseada

NIVEL DE PUESTO	VETERANOS		BABY BOOMERS		GENERACION X		GENERACION Y		GENERACION Z		TOTAL
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	
DIRECCION	20,0 %	— %	2,0 %	2,7 %	3,5 %	4,4 %	5,1 %	8,2 %	— %	— %	3,7 %
JEFES Y MANDOS	25,0 %	— %	3,1 %	3,5 %	2,1 %	3,0 %	6,3 %	5,6 %	6,1 %	4,2 %	3,6 %
TECNICOS	4,3 %	7,1 %	2,1 %	3,6 %	3,7 %	4,4 %	12,0 %	11,5 %	14,6 %	9,4 %	7,4 %
ADMINISTRATIVOS	25,0 %	3,3 %	3,7 %	4,3 %	8,1 %	5,1 %	15,4 %	12,2 %	24,4 %	19,4 %	11,3 %
TOTAL	13,6 %	4,9 %	2,5 %	3,8 %	4,0 %	4,4 %	12,0 %	11,1 %	19,5 %	14,6 %	7,9 %

La rotación no deseada se calcula con la siguiente fórmula: bajas voluntarias sobre plantilla media. Consideramos que dentro de un Grupo tan grande como este, se mantiene en niveles bajos.

Plantilla total por nivel de puesto, tipo de contrato, jornada, género y generación - diciembre 2021

NIVEL DE PUESTO	TIPO DE CONTRATO	TIPO DE JORNADA	VETERANOS		BABY BOOMERS		GENERACION X		GENERACION Y		GENERACION Z		TOTAL
			HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	
ALTA DIRECCION	FIJOS	JORNADA COMPLETA	—	—	24	4	23	9	—	—	—	—	60
		JORNADA PARCIAL	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	TEMPORALES	JORNADA COMPLETA	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
		JORNADA PARCIAL	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
DIRECCION	FIJOS	JORNADA COMPLETA	4	—	362	105	626	333	118	76	1	—	1.625
		JORNADA PARCIAL	—	—	—	—	—	—	—	1	—	—	1
	TEMPORALES	JORNADA COMPLETA	—	—	1	3	1	1	1	1	—	—	8
		JORNADA PARCIAL	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
JEFES Y MANDOS	FIJOS	JORNADA COMPLETA	3	1	495	266	1.288	1.166	687	615	35	25	4.581
		JORNADA PARCIAL	—	—	—	2	—	6	—	2	—	—	10
	TEMPORALES	JORNADA COMPLETA	—	—	2	1	1	2	4	1	—	—	11
		JORNADA PARCIAL	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
TECNICOS	FIJOS	JORNADA COMPLETA	18	21	1.124	920	2.965	3.391	2.541	2.787	546	687	15.000
		JORNADA PARCIAL	1	3	10	28	29	201	104	373	89	364	1.202
	TEMPORALES	JORNADA COMPLETA	—	—	3	4	8	23	53	80	49	48	268
		JORNADA PARCIAL	—	2	1	2	—	—	5	8	7	5	30
ADMINISTRATIVOS	FIJOS	JORNADA COMPLETA	6	18	340	573	816	1.836	1.056	1.890	510	861	7.906
		JORNADA PARCIAL	—	1	6	67	55	400	86	316	52	110	1.093
	TEMPORALES	JORNADA COMPLETA	—	—	5	5	22	21	73	100	62	92	380
		JORNADA PARCIAL	—	1	—	1	1	4	9	40	34	76	166
TOTALES			32	47	2.373	1.981	5.835	7.393	4.737	6.290	1.385	2.268	32.341

Plantilla media por nivel de puesto, tipo de contrato, jornada, género y generación - año 2021

NIVEL DE PUESTO	TIPO DE CONTRATO	TIPO DE JORNADA	VETERANOS		BABY BOOMERS		GENERACION X		GENERACION Y		GENERACION Z		TOTAL
			HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	
ALTA DIRECCION	FIJOS	JORNADA COMPLETA	—	—	26	5	21	9	—	—	—	—	61
		JORNADA PARCIAL	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	TEMPORALES	JORNADA COMPLETA	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
		JORNADA PARCIAL	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
DIRECCION	FIJOS	JORNADA COMPLETA	5	—	378	105	632	331	116	70	—	—	1.637
		JORNADA PARCIAL	—	1	—	—	—	—	—	1	—	—	2
	TEMPORALES	JORNADA COMPLETA	—	—	1	3	—	1	1	2	—	—	8
		JORNADA PARCIAL	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
JEFES Y MANDOS	FIJOS	JORNADA COMPLETA	4	2	514	281	1.303	1.176	675	625	33	24	4.637
		JORNADA PARCIAL	—	—	—	2	—	6	1	2	—	—	11
	TEMPORALES	JORNADA COMPLETA	—	—	2	1	1	2	5	1	—	—	12
		JORNADA PARCIAL	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
TECNICOS	FIJOS	JORNADA COMPLETA	22	27	1.243	980	3.014	3.436	2.619	2.809	491	601	15.242
		JORNADA PARCIAL	1	1	10	30	31	200	102	374	89	358	1.196
	TEMPORALES	JORNADA COMPLETA	—	—	3	3	8	21	56	82	33	39	245
		JORNADA PARCIAL	—	—	—	—	—	1	5	7	4	2	19
ADMINISTRATIVOS	FIJOS	JORNADA COMPLETA	12	28	374	599	827	1.905	1.122	2.002	519	904	8.292
		JORNADA PARCIAL	—	1	6	65	55	402	94	311	54	104	1.092
	TEMPORALES	JORNADA COMPLETA	—	—	3	5	29	29	98	119	70	76	429
		JORNADA PARCIAL	—	1	—	—	1	6	7	28	20	52	115
TOTALES			44	61	2.560	2.079	5.922	7.525	4.901	6.433	1.313	2.160	32.998

Vacantes cubiertas internamente

NIVEL DE PUESTO	VETERANOS		BABY BOOMERS		GENERACION X		GENERACION Y		GENERACION Z		TOTAL
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	
DIRECCION	—	—	6	2	16	12	7	3	1	—	47
JEFES Y MANDOS	—	—	10	16	40	34	59	70	12	7	248
TECNICOS	1	—	29	49	96	125	219	286	99	154	1.058
ADMINISTRATIVOS	—	1	7	7	13	26	41	92	53	73	313
TOTAL	1	1	52	74	165	197	326	451	165	234	1.666

Datos de plantilla por FTE

FTE por género

	FTE	%
Hombres	14.299	44,9 %
Mujeres	17.544	55,1 %
TOTAL	31.843	100,0 %

FTE por rango de edad

	FTE	%
Menores de 30 años	5.145	16,2 %
Entre 30 y 50 años	18.932	59,5 %
Mayores de 50 años	7.766	24,4 %
TOTAL	31.843	100,0 %

FTE de las principales nacionalidades

	FTE	%
Española	10.899	34,2 %
Brasileña	3.129	9,8 %
Mexicana	1.852	5,8 %
Peruana	1.413	4,4 %
Colombiana	938	2,9 %
Argentina	931	2,9 %
Turca	919	2,9 %
Italiana	778	2,4 %
Estadounidense	537	1,7 %
Venezolana	535	1,7 %

% de mujeres sobre el total de FTE por puestos de relevancia

	FTE
Mujeres en puestos de dirección	31,6 %
Mujeres Top management	26,7 %
Mujeres junior management	43,0 %
Mujeres en dirección que genera ingresos	54,3 %
Mujeres STEM	32,4 %

FTE discapacidad por sexo

	FTE	%
Hombres	325	46,8 %
Mujeres	370	53,2 %
TOTAL	695	100,0 %

Coste medio de contratación por FTE a lo largo del año 2021: 1.839,64 euros

Número de horas de formación por FTE en el año 2021 ha sido de 31,13 con un coste por FTE de 255 euros.

Nota 8. Información sobre remuneración

Remuneraciones medias y su evolución, desagregados por sexo, edad y clasificación profesional:

REMUNERACIONES MEDIAS DE ESPAÑA (cifras en euros)

EDAD Y NIVEL PUESTO	2021			
	Nº PERSONAS		PROMEDIO RETRIBUCION FIJA	
	H	M	H	M
VETERANOS				
DIRECCIÓN	3		119.278	
JEFES Y MANDOS				
TÉCNICOS	2		*	
ADMINISTRATIVOS Y PERSONAL DE APOYO				
BABY BOOMERS				
DIRECCIÓN	221	41	136.724	107.593
JEFES Y MANDOS	343	128	62.792	58.195
TÉCNICOS	778	516	47.205	40.271
ADMINISTRATIVOS Y PERSONAL DE APOYO	188	264	36.822	34.875
GENERACION X				
DIRECCIÓN	243	110	99.045	94.610
JEFES Y MANDOS	615	473	48.657	45.969
TÉCNICOS	1.652	1.909	38.524	34.478
ADMINISTRATIVOS Y PERSONAL DE APOYO	265	1.052	30.199	29.491
GENERACION Y				
DIRECCIÓN	19	9	85.186	74.858
JEFES Y MANDOS	106	89	41.483	38.988
TÉCNICOS	584	604	31.488	30.036
ADMINISTRATIVOS Y PERSONAL DE APOYO	118	482	22.783	22.399
GENERACION Z				
JEFES Y MANDOS	2	1	*	*
TÉCNICOS	104	97	22.245	23.023
ADMINISTRATIVOS Y PERSONAL DE APOYO	38	82	19.360	18.757

EDAD Y NIVEL PUESTO	2020			
	Nº PERSONAS		PROMEDIO RETRIBUCION FIJA	
	H	M	H	M
VETERANOS				
DIRECCIÓN	3		131.296	
JEFES Y MANDOS				
TÉCNICOS	5	3	110.437	43.843
ADMINISTRATIVOS Y PERSONAL DE APOYO		1		*
BABY BOOMERS				
DIRECCIÓN	231	39	135.767	105.877
JEFES Y MANDOS	359	125	60.842	55.926
TÉCNICOS	991	588	49.008	40.855
ADMINISTRATIVOS Y PERSONAL DE APOYO	223	286	37.006	34.780
GENERACION X				
DIRECCIÓN	215	97	99.168	90.496
JEFES Y MANDOS	549	392	46.766	44.399
TÉCNICOS	1.739	1.981	38.684	34.369
ADMINISTRATIVOS Y PERSONAL DE APOYO	269	1.092	30.249	29.055
GENERACION Y				
DIRECCIÓN	19	7	79.943	74.443
JEFES Y MANDOS	83	64	38.045	36.645
TÉCNICOS	552	583	30.288	29.006
ADMINISTRATIVOS Y PERSONAL DE APOYO	123	487	22.178	22.055
GENERACION Z				
TÉCNICOS	54	67	21.645	21.722
ADMINISTRATIVOS Y PERSONAL DE APOYO	37	65	18.453	18.151

* Por protección de datos y confidencialidad, en aquellos colectivos en los que hay dos o menos hombres o mujeres, no se publica la información.

Remuneraciones fijas medias por país, nivel de puesto y sexo: cifras en moneda local.

PAIS	DIRECCIÓN Y JEFATURA			TÉCNICOS			ADMINISTRATIVOS		
	Hombres	Mujeres	Ratio	Hombres	Mujeres	Ratio	Hombres	Mujeres	Ratio
ALEMANIA SEGUROS	91.115	76.265	0,84	51.888	45.390	0,87	32.581	32.616	1,00
ARGELIA ASISTENCIA	2.988.599	1.543.918	0,52	16.058.243	837.777	0,05	4.470.458	9.406.637	2,10
ARGENTINA ASISTENCIA	2.033.020	1.583.163	0,78	815.595	779.325	0,96	536.690	534.722	1,00
ARGENTINA SEGUROS	3.516.081	4.151.387	1,18	1.833.409	1.843.383	1,01	1.139.193	1.466.721	1,29
AUSTRALIA ASISTENCIA	130.455		0,00	47.462	69.955	1,47		71.556	
BAHRÁIN ASISTENCIA	13.392	*		*	*		5.414	4.974	0,92
BRASIL ASISTENCIA	152.054	113.312	0,75	69.119	64.470	0,93	*	26.205	
BRASIL SEGUROS	205.435	167.319	0,81	72.638	60.325	0,83	23.735	21.917	0,92
CHILE ASISTENCIA	34.935.107	27.805.696	0,80	14.954.072	14.659.497	0,98	9.710.412	9.127.075	0,94
CHILE SEGUROS	52.681.356	45.045.851	0,86	20.255.699	21.057.135	1,04	10.120.077	11.384.461	1,12
CHINA ASISTENCIA	385.503	389.299	1,01	*	142.243		*	76.059	
COLOMBIA ASISTENCIA	94.948.960	134.115.674	1,41	45.559.592	60.219.645	1,32	24.768.245	20.453.600	0,83
COLOMBIA SEGUROS	110.051.230	96.692.316	0,88	36.645.576	34.185.454	0,93	18.335.868	19.676.231	1,07
COSTA RICA SEGUROS	22.199.333	23.069.844	1,04	8.170.238	8.596.972	1,05	*	4.716.000	
ECUADOR ASISTENCIA	34.088	20.036	0,59	8.395	9.330	1,11	6.522	6.375	0,98

PAIS	DIRECCIÓN Y JEFATURA			TÉCNICOS			ADMINISTRATIVOS		
	Hombres	Mujeres	Ratio	Hombres	Mujeres	Ratio	Hombres	Mujeres	Ratio
ECUADOR SEGUROS	34.159	24.665	0,72	11.029	15.640	1,42	8.730	9.187	1,05
EL SALVADOR ASISTENCIA	16.520	13.925	0,84	6.847	7.855	1,15	*	*	
EL SALVADOR SEGUROS	44.772	44.984	1,00	15.673	13.625	0,87	8.966	10.907	1,22
EMIRATOS ARABES UNIDOS ASISTENCIA	307.443	*			*			*	
ESPAÑA	72.292	56.629	0,78	38.864	34.220	0,88	30.130	27.960	0,93
ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA SEGUROS	140.155	112.822	0,80	79.008	69.805	0,88	40.086	40.561	1,01
FILIPINAS ASISTENCIA	1.502.448	893.222	0,59	237.550	276.374	1,16	*	316.369	
FILIPINAS SEGUROS	1.253.249	1.327.516	1,06	630.665	636.241	1,01	387.817	368.142	0,95
GRECIA ASISTENCIA	55.196	39.870	0,72	*	23.618		16.603	13.537	0,82
GUATEMALA ASISTENCIA	226.550	*		82.380	*		46.605	44.490	0,95
GUATEMALA SEGUROS	402.264	291.886	0,73	118.788	281.180	2,37	57.320	55.791	0,97
HONDURAS ASISTENCIA	*	*		136.519	*		101.384	135.954	1,34
HONDURAS SEGUROS	1.149.248	947.969	0,82	365.415	306.271	0,84	196.330	207.213	1,06
HUNGRÍA ASISTENCIA	*	*		*				3.160.000	
INDONESIA ASISTENCIA	241.662.625	*		*			55.640.000	61.427.517	1,10
INDONESIA SEGUROS	394.605.366	610.349.974	1,55	86.003.779	92.496.761	1,08	60.107.463	62.251.829	1,04
IRLANDA ASISTENCIA	73.512	55.000	0,75	38.872	36.526	0,94	23.474	24.490	1,04
ITALIA ASISTENCIA	53.586	37.832	0,71	26.991	28.529	1,06	22.289	21.497	0,96
ITALIA SEGUROS	67.648	60.300	0,89	42.922	41.141	0,96	27.278	29.357	1,08
JORDANIA ASISTENCIA	28.383	12.392	0,44	7.894		0,00	6.226	5.951	0,96
MALTA ASISTENCIA	34.196	21.357	0,62	*			15.548	14.221	0,91
MALTA SEGUROS	65.844	51.725	0,79	30.689	24.210	0,79	17.981	17.942	1,00
MÉXICO ASISTENCIA	483.458	357.406	0,74	171.800	149.076	0,87	96.912	87.324	0,90
MÉXICO SEGUROS	981.048	746.547	0,76	282.192	324.716	1,15	191.521	226.824	1,18
NICARAGUA ASISTENCIA	590.727	*		*	*		131.395	133.306	1,01
NICARAGUA SEGUROS	983.582	1.392.517	1,42	355.163	250.631	0,71	181.870	180.700	0,99
PANAMÁ ASISTENCIA	29.652	29.478	0,99	17.713	13.361	0,75	9.704	9.744	1,00
PANAMÁ SEGUROS	76.286	50.049	0,66	19.519	15.769	0,81	12.145	11.780	0,97
PARAGUAY SEGUROS	194.383.000	148.619.333	0,76	64.110.508	62.335.171	0,97	38.570.000	46.410.000	1,20
PERÚ SEGUROS	189.769	102.698	0,54	47.905	39.239	0,82	21.718	27.349	1,26
PORTUGAL ASISTENCIA	41.585	29.251	0,70	16.328	15.296	0,94	16.232	13.986	0,86
PORTUGAL SEGUROS	49.589	40.801	0,82	25.602	24.320	0,95	19.316	20.198	1,05
PUERTO RICO SEGUROS	90.905	67.797	0,75	39.630	36.765	0,93	20.837	23.350	1,12
REINO UNIDO ASISTENCIA	65.248	64.464	0,99	40.880	32.786	0,80	25.533	24.239	0,95
REPÚBLICA DOMINICANA ASISTENCIA	690.824	1.556.976	2,25	491.325	346.017	0,70	254.736	251.273	0,99
REPÚBLICA DOMINICANA SEGUROS	2.515.259	1.779.046	0,71	805.450	698.661	0,87	377.944	381.067	1,01
TÚNEZ ASISTENCIA	44.359	32.426	0,73	12.342	18.168	1,47	10.049	10.414	1,04
TURQUÍA ASISTENCIA	157.015	253.847	1,62	88.798	123.561	1,39	54.868	52.255	0,95
TURQUÍA SEGUROS	288.529	278.084	0,96	112.947	110.096	0,97	58.748	71.667	1,22
URUGUAY ASISTENCIA	2.351.911	1.086.925	0,46	856.278	828.580	0,97	326.115	402.018	1,23
URUGUAY SEGUROS	3.171.347	2.172.451	0,69	1.885.800	1.502.354	0,80	1.288.792	1.206.878	0,94
VENEZUELA ASISTENCIA	4.684	2.253	0,48	1.326	1.186	0,89	493	477	0,97
VENEZUELA SEGUROS	27.781	5.182	0,19	2.307	2.199	0,95	1.721	1.963	1,14

Los países reflejados en la tabla corresponden al 99% de la plantilla, excluyendo a los empleados de BANCO DO BRASIL y MAPFRE Salud ARS

* Por protección de datos y confidencialidad, en aquellos países en los que hay dos o menos hombres o mujeres en un colectivo determinado, no se publica la información

Remuneraciones fijas medias por país y generación: cifras en moneda local

	VETERANOS	BABY BOOMERS	GENERACIÓN X	GENERACIÓN Y	GENERACIÓN Z	
ALEMANIA SEGUROS			50.433	51.122	44.651	28.697
ARGELIA ASISTENCIA			*	2.394.725	2.821.705	12.395.251
ARGENTINA ASISTENCIA		*	*	1.377.310	649.607	505.733
ARGENTINA SEGUROS		*	2.337.198	2.346.074	1.918.544	1.206.910

AUSTRALIA ASISTENCIA			164.460	86.089	*
BAHRÁIN ASISTENCIA			14.942	6.093	5.338
BRASIL ASISTENCIA	*	43.561	117.933	53.635	27.648
BRASIL SEGUROS	108.832	93.610	104.118	65.118	32.829
CHILE ASISTENCIA	*	21.754.529	14.440.982	11.561.319	9.533.006
CHILE SEGUROS		36.180.066	27.726.387	21.425.855	15.971.527
CHINA ASISTENCIA			352.105	190.148	*
COLOMBIA ASISTENCIA		35.000.160	69.135.715	33.741.564	20.959.160
COLOMBIA SEGUROS		76.800.116	56.058.504	33.587.295	19.994.221
COSTA RICA SEGUROS		*	20.674.562	10.562.918	6.924.071
ECUADOR ASISTENCIA		6.181	19.588	8.058	6.400
ECUADOR SEGUROS		*	25.671	13.957	9.753
EL SALVADOR ASISTENCIA			11.533	11.190	5.386
EL SALVADOR SEGUROS		29.792	31.524	14.251	7.909
EMIRATOS ARABES UNIDOS ASISTENCIA			232.824	247.725	
ESPAÑA	109.119	55.365	40.296	29.923	21.406
ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA SEGUROS	64.920	86.619	80.866	61.443	43.934
FILIPINAS ASISTENCIA			1.473.986	419.557	258.270
FILIPINAS SEGUROS		1.415.688	1.391.193	647.291	395.405
GRECIA ASISTENCIA		18.244	21.660	15.641	*
GUATEMALA ASISTENCIA			*	106.609	53.250
GUATEMALA SEGUROS		256.491	273.994	199.655	56.183
HONDURAS ASISTENCIA		*	213.807	184.690	99.753
HONDURAS SEGUROS		615.121	653.012	290.940	213.861
HUNGRÍA ASISTENCIA			8.624.900	4.380.000	
INDONESIA ASISTENCIA			*	84.475.735	58.036.911
INDONESIA SEGUROS		600.722.085	165.109.147	101.719.712	62.064.891
IRLANDA ASISTENCIA		45.854	34.831	33.672	22.830
ITALIA ASISTENCIA		48.120	31.069	24.626	21.099
ITALIA SEGUROS		40.753	38.571	35.424	31.766
JORDANIA ASISTENCIA			17.993	12.590	5.657
MALTA ASISTENCIA		15.909	17.182	26.275	14.341
MALTA SEGUROS	*	50.260	42.997	28.954	22.030
MÉXICO ASISTENCIA		112.997	209.225	147.575	91.518
MÉXICO SEGUROS	*	1.076.881	524.570	362.120	249.119
NICARAGUA ASISTENCIA		*	548.704	207.382	151.053
NICARAGUA SEGUROS		1.023.566	867.286	359.167	177.872
PANAMÁ ASISTENCIA		*	24.365	14.248	9.546
PANAMÁ SEGUROS		49.405	35.885	20.613	12.980
PARAGUAY SEGUROS		*	183.373.680	79.779.000	43.465.059
PERÚ SEGUROS	112.929	91.435	76.591	43.182	30.047
PORTUGAL ASISTENCIA		30.594	22.458	14.305	12.253
PORTUGAL SEGUROS	*	38.548	28.542	21.620	18.506
PUERTO RICO SEGUROS	35.207	56.097	43.873	32.890	23.044
REINO UNIDO ASISTENCIA		46.812	56.179	40.037	20.800
REPÚBLICA DOMINICANA ASISTENCIA		2.471.086	822.248	377.458	261.843
REPÚBLICA DOMINICANA SEGUROS		1.878.053	1.540.368	658.192	469.488
TÚNEZ ASISTENCIA		114.323	22.929	12.756	
TURQUÍA ASISTENCIA		84.000	206.622	68.653	54.617
TURQUÍA SEGUROS		298.074	168.031	120.138	86.061

URUGUAY ASISTENCIA			1.533.959	746.321	462.072
URUGUAY SEGUROS	2.805.079		2.135.425	1.659.041	1.036.116
VENEZUELA ASISTENCIA		*	1.299	1.600	543
VENEZUELA SEGUROS	3.490	26.019	3.865	2.407	2.097

Los países reflejados en la tabla corresponden al 99% de la plantilla, excluyendo a los empleados de BANCO DO BRASIL y REPÚBLICA DOMINICANA SALUD.

* Por protección de datos y confidencialidad, en aquellos países en los que hay dos o menos hombres o mujeres en un colectivo determinado, no se publica la información

Remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución fija y variable, pago de sistemas de previsión de ahorro a largo plazo, por sexo.

*Este cuadro incluye la información relativa a los principales directivos del Grupo a nivel mundial con sede en España. Se incluye a todas las personas con nivel de puesto Dirección, excluyendo a los consejeros de MAPFRE S.A. cuya información se presenta en el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros de sociedades anónimas cotizadas, publicado en la página web corporativa www.mapfre.com y a la Nota 6.25 de las Cuentas Anuales Consolidadas.

Directivos de España por sexo y edad: cifras en euros.

EDAD	2021*		PROMEDIO RETRIBUCION	
	Nº DE PERSONAS		HOMBRES	MUJERES
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
VETERANOS	3		139.812	
BABY BOOMERS	216	41	213.278	170.827
GENERACION X	243	110	151.836	143.423
GENERACION Y	19	9	110.213	97.990

Directivos por sexo y país: cifras en moneda local.

PAISES	2021		PROMEDIO RETRIBUCION HOMBRES	PROMEDIO RETRIBUCION MUJERES
	HOMBRES	MUJERES		
ALEMANIA SEGUROS	7	1	194.898	*
ARGELIA ASISTENCIA	5		6.154.322	
ARGENTINA ASISTENCIA	3	4	3.663.522	3.113.018
ARGENTINA SEGUROS	24	15	6.184.811	8.333.854
AUSTRALIA ASISTENCIA	1		*	
BRASIL ASISTENCIA	2		*	
BRASIL SEGUROS	50	29	621.708	480.659
CHILE ASISTENCIA	4	1	62.603.450	*
CHILE SEGUROS	20	10	81.677.912	91.516.635
CHINA ASISTENCIA	2	2	*	*
COLOMBIA ASISTENCIA	2	4	*	236.877.840
COLOMBIA SEGUROS	10	11	292.285.067	246.004.558
COSTA RICA SEGUROS	2	6	*	32.607.601
ECUADOR ASISTENCIA	3	1	106.133	*
ECUADOR SEGUROS	5	3	105.476	84.800
EL SALVADOR ASISTENCIA	2	1	*	*
EL SALVADOR SEGUROS	7	4	68.137	93.197
EMIRATOS ARABES UNIDOS ASISTENCIA	1		*	
ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA SEGUROS	63	38	288.227	235.778
FILIPINAS ASISTENCIA	3	3	3.527.825	2.403.815
FILIPINAS SEGUROS	6	8	3.230.368	4.197.658
GRECIA ASISTENCIA	4	1	107.378	*
GUATEMALA ASISTENCIA	1		*	
GUATEMALA SEGUROS	6	2	1.137.835	*
HONDURAS ASISTENCIA	1		*	
HONDURAS SEGUROS	5	8	1.865.507	1.330.078
HUNGRÍA ASISTENCIA	1		*	

PAISES	2021		PROMEDIO RETRIBUCION HOMBRES	PROMEDIO RETRIBUCION MUJERES
	HOMBRES	MUJERES		
INDONESIA ASISTENCIA	2		*	
INDONESIA SEGUROS	8	10	1.185.505.500	1.706.239.050
IRLANDA ASISTENCIA	3	1	132.531	*
ITALIA ASISTENCIA	6	2	131.869	*
ITALIA SEGUROS	2	6	*	119.425
JORDANIA ASISTENCIA	4	1	61.090	*
MALTA ASISTENCIA	2		*	
MALTA SEGUROS	15	8	104.750	101.783
MÉXICO ASISTENCIA	2		*	
MÉXICO SEGUROS	33	15	3.040.021	2.218.791
NICARAGUA ASISTENCIA	2	2	*	*
NICARAGUA SEGUROS	3	6	2.581.009	3.705.591
PANAMÁ ASISTENCIA	1	2	*	*
PANAMÁ SEGUROS	15	15	161.041	99.014
PARAGUAY SEGUROS	10	11	358.449.055	251.581.626
PERÚ SEGUROS	60	18	457.293	251.478
PORTUGAL ASISTENCIA	3	2	95.142	*
PORTUGAL SEGUROS	13	3	109.876	99.814
PUERTO RICO SEGUROS	26	19	188.562	128.949
REINO UNIDO ASISTENCIA	8	3	113.030	109.917
REPÚBLICA DOMINICANA ASISTENCIA		4		3.543.566
REPÚBLICA DOMINICANA SEGUROS	13	7	5.254.005	4.474.019
TÚNEZ ASISTENCIA	5	6	115.852	52.242
TURQUÍA ASISTENCIA	6	4	243.983	647.909
TURQUÍA SEGUROS	33	31	613.487	459.278
URUGUAY ASISTENCIA	3	1	4.132.808	*
URUGUAY SEGUROS	5		5.586.694	
VENEZUELA ASISTENCIA	3	1	8.886	*
VENEZUELA SEGUROS	14	7	107.868	11.781

Por protección de datos y confidencialidad, en aquellos países en los que hay dos o menos hombres o mujeres en un colectivo determinado, no se publica la información.

Los países reflejados en la tabla corresponden al 99 % de la plantilla, excluyendo a los empleados de BANCO DO BRASIL y REPUBLICA DOMINICANA SALUD ARS.

Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local

MAPFRE aplica el principio de igualdad de oportunidades y no discriminación a todo proceso de selección, promoción y movilidad, siendo las aptitudes, los méritos, la valía y la capacidad profesional de las personas candidatas, los criterios a tener en cuenta para realizar de forma objetiva la elección.

En MAPFRE, el ratio salarial de la categoría inicial estándar se establece por nivel y la naturaleza de la función a desarrollar y no distingue por género.

Normalmente, el ratio de la categoría inicial estándar viene determinado por un convenio colectivo (sectorial o de empresa). Con carácter general, en aquellos países donde existe un salario mínimo local, la retribución de entrada de MAPFRE es superior. Por ejemplo, en España, sede del Grupo, el cociente es de 1,20.

Ratio de compensación total anual

Este ratio se calcula para los empleados de la Regional Iberia situados en España, como lugar donde se encuentra la sede social de la compañía, sin incluir las áreas corporativas ni las unidades de negocio (MAPFRE Re, MAPFRE Global Risks Y MAPFRE Asistencia), como la relación entre la compensación total anual (retribución fija más retribución variable target) de la persona mejor pagada de la compañía y la mediana de la compensación total anual (retribución fija más retribución variable target) de todos los empleados tomando la retribución anualizada a jornada completa, excluyendo a la persona mejor pagada. El dato resultante es razonable teniendo en cuenta la actual estructura de la plantilla.

El ratio de compensación total anual en España es de 20,52. La regional IBERIA en España representa el 29 % de la plantilla del Grupo.

Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual

El ratio del incremento porcentual de la compensación total anual en España es de 1,05. La variación del ratio sobre el incremento de la compensación anual responde a la composición salarial de los perfiles incorporados en relación con la rotación y no a cambios en la política de retribución. El dato a plantilla homogénea es de un 29 %.

Este ratio se calcula para los empleados de la territorial Iberia situados en España, como lugar donde se encuentra la sede social de la compañía, sin incluir las áreas corporativas ni las unidades de negocio (MAPFRE Re, MAPFRE Global Risks y MAPFRE Asistencia), como la relación entre el incremento de la compensación total anual (retribución fija más retribución variable target) de la persona mejor pagada de la compañía y el incremento porcentual de la mediana de la compensación total anual (retribución fija más retribución variable target) de todos los empleados tomando la retribución anualizada a jornada completa, excluyendo a la persona mejor pagada. La regional IBERIA en España representa el 29 % de la plantilla del Grupo.

Nota 9. Siniestralidad laboral: métodos de cálculo

En 2020 se ha trabajado para homogeneizar los datos de siniestralidad a nivel global, ciñéndose escrupulosamente a lo indicado en GRI 403.

Las fórmulas que se han utilizado para el cálculo de estos índices han sido:

- **TASA DE FRECUENCIA DE ACCIDENTES (TFA):** representa el número de accidentes con baja acaecidos durante la jornada de trabajo por cada millón de horas trabajadas.
- **TASA DE FRECUENCIA DE ENFERMEDAD PROFESIONAL (TFEP):** representa el número de enfermedades profesionales con baja acaecidos por cada millón de horas trabajadas.
- **TASA DE INCIDENCIA DE ENFERMEDADES PROFESIONALES (TIEP):** representa el número de enfermedades profesionales con baja por cada cien mil trabajadores.
- **TASA DE INCIDENCIA DE ACCIDENTES DE TRABAJO (TIAT):** representa el número de accidentes de trabajo con baja por cada cien mil trabajadores.
- **TASA DE DÍAS PERDIDOS (TDP):** representa el número de días perdidos por cada 1.000 horas de trabajo.
- **TASA DE ABSENTISMO LABORAL (TAL):** hace referencia al número de días perdidos en el periodo en estudio en relación al total de días cotizados por la plantilla en el mismo periodo, indicando cuantos días se han perdido de cada 100.
- **ÍNDICE DE FRECUENCIA:** representa el número de accidentes ocurridos por cada millón de horas trabajadas.
- **ÍNDICE DE GRAVEDAD:** representa el número de días perdidos por cada 1.000 horas de trabajo.
- **MUERTE POR ACCIDENTE LABORAL:** representa el número de muertes producidas como consecuencia de un accidente de trabajo por cada millón de horas trabajadas.
- **MUERTE POR ENFERMEDAD PROFESIONAL:** representa el número de muertes producidas como consecuencia de una enfermedad profesional por cada millón de horas trabajadas.

Nota 10. Marco para identificar la contribución de MAPFRE a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Ambiental	11. Ciudades Sostenibles	<p>MAPFRE protege a sus clientes, y por extensión al conjunto de la sociedad, gracias al diseño, aseguramiento, uso, mantenimiento, reparación y reciclado de vehículos y de otras soluciones de movilidad de bienes y personas. El apartado 4.2 "Protegiendo al cliente. Nuestros Productos" recoge en el ámbito de la innovación en productos y servicios la labor de CESVIMAP, un centro tecnológico de referencia global que enfoca su investigación tecnológica hacia, entre otros, la disminución de la tasa de accidentes, la definición de procesos de reparación más eficientes. (Meta 11.2)</p> <p>La actuación ante catástrofes y la mitigación del impacto que estas producen en las personas (Meta 11.5) es inherente a la actividad aseguradora. MAPFRE dispone de un marco de gestión del riesgo catastrófico (ver capítulo 5 "Comprometidos con el medio ambiente. Las catástrofes naturales. Ejemplo de ello son los siniestros catastróficos como son las tormentas Uri, Volker y Bernd, así como el huracán Ida, siendo lo más destacable la tormenta europea "Bernd" en julio, que ha tenido un impacto neto atribuido sobre el resultado de 92,8 millones de euros</p>
	13. Acción por el clima	<p>MAPFRE está trabajando en la adaptación de la planificación financiera al cambio climático, tanto desde un enfoque de riesgo como de oportunidad (Meta 13.2). El capítulo 5 "Comprometidos con el medio ambiente" describe las palancas para su transformación en una empresa baja en carbono y su desempeño (ver 6.3 Nota 12 Indicadores Ambientales)</p> <p>Dada la naturaleza del negocio asegurador, MAPFRE contribuye a reforzar la resiliencia y la capacidad de adaptación frente a los riesgos climáticos y las catástrofes naturales relacionadas con el clima (Meta 13.1). Puede consultarse la información relativa a actividades económicas elegibles por la Taxonomía en el apartado 3.3.2.2. integración de los aspectos ASG en los procesos de suscripción de MAPFRE</p> <p>Como experto en dar cobertura a riesgos, MAPFRE trabaja para mejorar la educación, la concienciación y las capacidades individuales institucionales en relación con la adaptación al cambio climático, la mitigación y los sistemas de alerta temprana (Meta 13.3). Lo hace, no solo de forma directa a través de la participación en el Grupo Español de Crecimiento Verde; sino también promoviendo productos y servicios medioambientales (ver Apartado 6.3 - Nota 6)</p>

Social	01. Fin de la Pobreza	<p>MAPFRE promueve que todas las personas, en particular las más vulnerables, tengan acceso a los servicios económicos, incluida la microfinanciación (meta 1.4). Dada la naturaleza de su actividad aseguradora, contribuye a fomentar la resiliencia de estas personas, reduciendo su exposición y vulnerabilidad ante fenómenos extremos (meta 1.5). En particular, la compañía promueve productos de alto contenido social con coberturas básicas (decesos, hogar, vida, etcétera) adaptadas a necesidades locales muy concretas y con primas reducidas, que contribuyen a prevenir y cubrir los riesgos personales de diferentes colectivos y que fomentan la cultura aseguradora. (ver 6.3. Nota 6 - Productos y servicios sociales)</p> <p>Los voluntarios de MAPFRE y el programa de donaciones vinculado a este (ver 4.6 Nuestra huella, valor compartido) prestan asistencia a las personas que viven en la extrema pobreza y ayudan a erradicar este fenómeno (metas 1.1 y 1.2)</p>
	03. Salud y Bienestar	<p>MAPFRE cuenta con un modelo de empresa saludable que permite sistematizar las actuaciones en materia de promoción de la salud tanto física como psíquica (ver 4.4. Desarrollando a los empleados. Conciliación y bienestar). La estrategia de promoción de la salud del Grupo pasa por trabajar las principales causas de muerte y enfermedad en el mundo, que según la OMS consisten en la intervención en prevención de enfermedades no transmisibles y en bienestar psicoemocional (meta 3.4).</p> <p>A través de la promoción del microseguro (ver 6.3. Nota 6 - Productos y servicios sociales) El Grupo contribuye a la cobertura sanitaria universal, la protección contra los riesgos financieros y el acceso a servicios de salud esenciales de calidad (meta 3.8)</p> <p>Asimismo, entre las líneas de acción de CESVIMAP (ver apartado 4.2 "Protegiendo al cliente. Nuestros productos") está la investigación tecnológica orientada hacia la disminución de la tasa de accidentes que incida en la reducción del número de muertes y lesiones causadas por accidentes de tráfico en el mundo (meta 3.6)</p>
	08. Trabajo y crecimiento	<p>MAPFRE, en el marco de la economía circular, proporciona a las pymes asesoramiento, capacitación, apoyo tecnológico e información, con el objetivo de mejorar la competitividad y la sostenibilidad del tejido empresarial en España (metas 8.3 y 8.4)</p> <p>El Grupo cuenta con una Política de Diversidad e Igualdad de Oportunidades a nivel global (ver 4.4. Desarrollando a los empleados. Diversidad e inclusión) que se orienta a contribuir al logro del empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor (ver 6.3. Nota 8 – Información sobre remuneración) (meta 8.5); empleando en 2021 a 32.341 personas</p> <p>En cuanto al empleo indirecto, MAPFRE promueve entre sus más de 150.000 proveedores (ver 4.5. Generando negocio a los proveedores) la gestión responsable y sostenible en términos de seguridad y salud laboral de su personal contratado (meta 8.8) y los derechos humanos: rechazo al trabajo infantil y forzoso, derechos laborales básicos, etc. (meta 8.7) como prioridad de la compañía. Esta gestión se extiende a la red comercial formada por 77.754 agentes.(ver apartado 4.2 "Protegiendo al cliente)</p>
Gobernanza	16. Instituciones Solidas	<p>MAPFRE reconoce la importancia de los derechos humanos, motivo por el que su protección se encuentra vinculada a la normativa interna del Grupo. De cara a contribuir a reducir significativamente todas las formas de violencia (meta 16.1) y promover la protección de los derechos fundamentales se han formado en esta materia 435 proveedores de seguridad. Así mismo, mantiene una política de tolerancia cero con la corrupción y el soborno (meta 16.5).</p> <p>Para velar por su cumplimiento, cuenta con una política de control interno que entre otros objetivos busca la confiabilidad de la información (financiera y no financiera y tanto interna como externa) respecto a su fiabilidad, oportunidad o transparencia (meta 16.6). Estableciendo, en último término, canales que facilitan la denuncia y el acceso a la reclamación y reparación de daños causados (meta 16.3) (ver 2.4.2. Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención)</p>
	17. Alianzas	<p>MAPFRE colabora y participa en organizaciones empresariales y sectoriales que le ayudan a conformar una visión más integral y global del entorno en el que opera la industria aseguradora, sus impactos, riesgos y oportunidades, al tiempo que le permite conocer las claves de una realidad económica y social cada vez más compleja e interconectada. (Meta 17.6 y 17.7) (ver 6.3. Nota 4 – Grupos de Interés)</p> <p>El compromiso internacional y local de MAPFRE con el desarrollo sostenible y la Agenda 2030 es sólido y se refleja en su adhesión voluntaria a las principales iniciativas internacionales y locales de referencia, en las que participa activamente (ver: https://www.mapfre.com/compromisos-globales/)</p>

Se recogen a continuación la teoría del cambio que orienta estas contribuciones y la información financiera y de impacto social o ambiental de las mismas.

Contribución y Teoría del Cambio	KPI Financiero	KPI Ambiental
<p>Meta 11.2</p> <p>MAPFRE protege a sus clientes, y por extensión al conjunto de la sociedad, gracias al diseño, aseguramiento, uso, mantenimiento, reparación y reciclado de vehículos y de otras soluciones de movilidad de bienes y personas.</p> <p>Teoría del cambio</p> <p>El impulso de sistemas de prevención de accidentes cada vez más eficaces y eficientes es clave para reducir el número de siniestros que se producen en las carreteras y en las ciudades. Una menor siniestrabilidad no solo redundará en mejorar las condiciones de salud y bienestar de la ciudadanía sino que también permite liberar recursos que, de otro modo, serían destinados por las aseguradoras a reparar los daños causados al espacio público y a los bienes inmuebles, orientándolos hacia la investigación buscando reducir aún más esta siniestrabilidad o desarrollar técnicas de reparación con menor impacto ambiental.</p> <p>En este sentido, los accidentes de tráfico, además de un alto impacto social, dejan una importante huella para el planeta. El tratamiento de los residuos generados en el mismo accidente, como en la posterior reparación de los vehículos implicados, puede ser una oportunidad para contribuir a la economía circular y salvaguardar el capital natural.</p>	<p>En la nota 6 Productos Sostenibles se recogen aquellos productos y servicios que responden a desafíos de la movilidad sostenible</p>	<p>En 2021 se trataron 38.819 vehículos, de los que se han recuperado un total de 156.948 piezas para reutilización en diferentes mercados.</p>

Contribución y Teoría del Cambio	KPI Financiero	KPI Ambiental
<p>Meta 11.5</p> <p>La actuación ante catástrofes y la mitigación del impacto que estas producen en las personas es inherente a la actividad aseguradora de MAPFRE.</p> <p>Teoría del cambio</p> <p>La Organización Meteorológica Mundial (OMM) y la Oficina de las Naciones Unidas para la Reducción del Riesgo de Desastres (UNDRR) explican la peligrosa tendencia que se está viviendo especialmente en los últimos años, la cual marca un aumento paulatino de las catástrofes naturales. Evitar y reparar los daños ocasionados en el medio ambiente contribuye a reducir la peligrosidad de estos fenómenos para las personas y el planeta.</p> <p>Según los datos recogidos por ambas entidades en el Atlas de Mortalidad y Pérdidas Económicas por Fenómenos Meteorológicos, Climáticos e Hídricos, desde el año 1970 hasta 2019 los peligros naturales supusieron la mitad de los desastres acaecidos, provocando el 45 % de las muertes que se han reportado y el 74 % de las pérdidas económicas. Estas cifras se traducen en más de 11.000 desastres naturales, más de dos millones de fallecimientos y 3,46 billones de dólares en pérdidas.</p> <p>Según el estudio "El impacto de las catástrofes y las crisis en la agricultura y la seguridad alimentaria: 2021" de la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO), las amenazas de origen natural (grandes incendios), los fenómenos meteorológicos extremos e incluso la pandemia de coronavirus han provocado una serie de daños que afectan especialmente al sector agrícola. Tanto es así que hasta el 63 % de las repercusiones de estas catástrofes corresponden a la agricultura, lo que afecta en gran medida a las comunidades locales en particular —que se ven lastradas por importantes pérdidas económicas—, y a nivel nacional e internacional, en general.</p> <p>Mediante la suscripción de seguros de cobertura de daños derivados de incendios, lluvias, etc y, en su caso, del agroseguro. MAPFRE contribuye a facilitar la adaptación de personas y comunidades a los riesgos derivados del cambio climático y las diferentes catástrofes.</p>	<p>En la nota 6 Productos Sostenibles se recogen aquellos productos de seguro que evitan y/o reparan los daños ocasionados en el medio ambiente</p>	<p>En la nota 6 Productos Sostenibles se recogen aquellos productos de seguro que evitan y/o reparan los daños ocasionados en el medio ambiente</p>

Contribución y Teoría del Cambio	KPI Financiero	KPI Ambiental
<p>Meta 13.1</p> <p>MAPFRE contribuye a reforzar la resiliencia y la capacidad de adaptación frente a los riesgos climáticos y las catástrofes naturales relacionadas con el clima.</p> <p>Teoría del cambio</p> <p>La crisis climática urge a actuar reduciendo a la mitad las emisiones de dióxido de carbono en 2030 y alcanzar la neutralidad en 2050 si se quiere cumplir con los objetivos del Acuerdo de París.</p> <p>Para lograrlo es necesario fomentar inversiones, productos y servicios que realmente respondan a las necesidades de la agenda sostenible y construya un modelo de recuperación y desarrollo, que como parte del Green Recovery, dé paso a una economía descarbonizada, sostenible y resiliente.</p> <p>En esta línea las metas de sostenibilidad de Europa, son uno de los marcos de referencia para guiar la actividad del Grupo.</p>	<p>La exposición de las primas de seguros de no vida a actividades económicas elegibles por la Taxonomía es de un 43,51%</p>	<p>NA/ND</p>
<p>Meta 13.2 y 13.3</p> <p>MAPFRE asume la incorporación de políticas y medidas de protección medioambiental en su actividad, en la cartera de asegurados y clientes y en la cadena de proveedores, trabajando para mejorar la educación, la concienciación y las capacidades individuales institucionales en relación con la adaptación al cambio climático, la mitigación y los sistemas de alerta temprana.</p> <p>Teoría del cambio</p> <p>Las emisiones mundiales de CO₂ han aumentado casi un 50% desde 1990. Ante esta situación Naciones Unidas urge a tomar medidas para abordar la emergencia climática con el fin de salvar vidas y medios de subsistencia.</p> <p>Para acelerar la descarbonización de todos los aspectos de la compañía se ha dispuesto una amplia gama de medidas tecnológicas y cambios en el comportamiento que contribuyan a limitar el aumento de la temperatura media mundial.</p>	<p>Durante 2021, el consumo de energía se redujo en 23.064.812 kWh respecto al 2019, lo que supone un 15,3% de reducción, que supera el objetivo previsto de reducción del 2 % y 2.950.124 kWh para el año 2021</p> <p>Se ha evitado el consumo de 1.132 toneladas de papel gracias a la firma electrónica biométrica, evitando la emisión de 1.040,76 TonCO₂e en España y Portugal</p>	<p>El total de generación fotovoltaica en 2021 ha supuesto 586.322 kWh lo que equivale a un 5 % de electricidad consumida proveniente de generación propia.</p> <p>Campañas de concienciación para conseguir un uso más eficiente y responsable del agua sanitaria en las oficinas y edificios por parte de los empleados en Chile, Costa Rica, El Salvador, Honduras, Puerto Rico y Uruguay.</p>

Contribución y Teoría del Cambio	KPI Financiero	KPI Social
<p>(Metas 1.1 y 1.2)</p> <p>Los voluntarios de MAPFRE y el programa vinculado de donaciones prestan asistencia a las personas que viven en la extrema pobreza y ayudan a erradicar este fenómeno.</p> <p>Teoría del Cambio</p> <p>El voluntariado desde su dimensión comunitaria y corporativa crea vínculos entre los colectivos en exclusión, la comunidad y las empresas presentes en ella, fomentando el diálogo y la mejora de la sociedad.</p> <p>A través del servicio voluntario de las personas que trabajan en MAPFRE, la compañía multiplica el impacto de su fin social como aseguradora y la actividad de Fundación MAPFRE (su principal accionista).</p> <p>El programa global de voluntariado corporativo que se desarrolla a través de Fundación MAPFRE establece las líneas básicas para el desarrollo del voluntariado en los diferentes países. Sus líneas de actuación (nutrición, salud, educación, medio ambiente, ayuda en emergencias y comparte solidaridad) contribuyen tanto directamente a poner fin a la pobreza como indirectamente al establecer las condiciones mínimas necesarias para promover el crecimiento de las comunidades y el desarrollo individual de quienes forman parte de ellas.</p>	<p>En 2021, se han destinados recursos por valor de 423.508,05 euros para el desarrollo del programa de voluntariado.</p>	<p>Durante el 2021 han participado 4.247 voluntarios, entre empleados y familiares, y se han desarrollado 1.391 actividades en todo el mundo, impactando directamente en más de 169.000 personas. Más del 12 % de la plantilla global ha tenido una experiencia de voluntariado.</p> <p>El impacto global de las acciones de voluntariado orientadas directamente a poner fin a la pobreza fue en 2021 del 24 %; generando el 17% de los fondos recaudados en colectas y alcanzando al 68 % de los beneficiarios directos del programa</p>
<p>(Metas 1.3; 1.4 y 1.5)</p> <p>MAPFRE contribuye a proveer un escudo de protección económica a todas las personas</p> <p>Teoría del Cambio</p> <p>Los seguros proveen de una red de seguridad a todas aquellas personas que acceden a los mismos (meta 1.3) facilitando así que las familias no experimenten situaciones de vulnerabilidad tras un siniestro (meta 1.5). En este sentido, los seguros proveen un escudo de protección económica a todas las personas (meta 1.4)</p> <p>En un entorno de creciente vulnerabilidad la compañía promueve productos de alto contenido social con coberturas básicas (decesos, hogar, vida, etcétera) adaptadas a necesidades locales muy concretas y con primas reducidas, que contribuyen a prevenir y cubrir los riesgos personales de diferentes colectivos y que fomentan la cultura aseguradora. (ver Nota 6. Productos sostenibles / A. Productos y servicios sociales)</p>	<p>En la nota 6 Productos Sostenibles se recogen aquellos productos y servicios que responden a desafíos sociales y los problemas que enfrentan los grupos socialmente desfavorecidos</p>	<p>En la nota 6 Productos Sostenibles se recogen aquellos productos y servicios que responden a desafíos sociales y los problemas que enfrentan los grupos socialmente desfavorecidos</p>

Contribución y Teoría del Cambio	KPI Financiero	KPI Social
<p>Meta 3.4</p> <p>La estrategia de promoción de la salud del Grupo pasa por trabajar las principales causas de muerte y enfermedad en el mundo, que según la OMS consisten en la intervención en prevención de enfermedades no transmisibles y en bienestar psicoemocional</p> <p>Teoría del Cambio</p> <p>La Organización Mundial de la Salud ha definido la salud como la capacidad de las personas para desarrollarse armoniosamente en todos los espacios que conforman su vida:</p> <p>En el espacio personal MAPFRE está desarrollando coberturas que completen la protección de los asegurados frente a contingencias que ocurren en el día a día de la familia, servicios de valor añadido vinculados a hábitos saludables y cuidado de la salud y el asesoramiento personalizado, adaptando proactivamente los productos y soluciones al ciclo de vida de las familias.</p> <p>Mientras que en el espacio laboral, una de las herramientas centrales para mejorar en forma continua las condiciones de salud y seguridad en el trabajo es el desarrollo y la consolidación de una cultura de la prevención.</p> <p>Impulsar medidas en estos dos ámbitos contribuye a reducir las principales causas de muerte y enfermedad en el mundo, que según la OMS consisten en la intervención en prevención de enfermedades no transmisibles y en bienestar psicoemocional (meta 3.4)</p>	<p>En 2021, se han invertido 1,4 MM € en acciones de promoción de la salud física y psicológica, tanto en el entorno laboral como en el personal y familiar de los trabajadores.</p>	<p>MAPFRE promueve el cuidado de la salud a nivel global manteniendo acuerdos de colaboración con 17.889 clínicas en 18 países.</p> <p>Un total de 28.307 empleados, un 87 % de la plantilla, están representados en comités de salud y seguridad conjuntos dirección-empleados, que han sido establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre esta materia.</p> <p>1,7 MM horas perdidas por absentismo derivado de accidentes no laborales y enfermedades comunes. Reducción de 0,08 pps en el ratio de absentismo respecto a año base (2019)</p>

Contribución y Teoría del Cambio	KPI Financiero	KPI Social
<p>Meta 3.6</p> <p>MAPFRE, a través de CESVIMAP, está comprometido con la investigación tecnológica orientada hacia la disminución de la tasa de accidentes que incida en la reducción del número de muertes y lesiones causadas por accidentes de tráfico en el mundo.</p> <p>Teoría del cambio</p> <p>Desde 2015, CESVIMAP investiga probando, desmontando y evaluando los vehículos que incorporan ADAS, tales como el Sistema de Frenado Autónomo de Emergencia (AEB), el de Advertencia de Salida de Carril (LDW) o su evolución, que es capaz de corregir la trayectoria, o el Sistema de Mantenimiento de Carril (LKS), con el objetivo de tener una visión clara y precisa de cómo funcionan estos sistemas y sus límites.</p> <p>El principal objetivo de esta evaluación es valorar la capacidad del vehículo de evitar accidentes y, por ello, daños personales y materiales con influencia directa en la seguridad vial. Asimismo, la incorporación de sensores de sistemas ADAS puede influir en el coste de reparación del vehículo, ya que se ubican en zonas de relativa exposición a los accidentes.</p> <p>Así mismo, la investigación de los accidentes de tráfico permite determinar las condiciones previas al accidente y recomponer la mecánica del suceso. CESVIMAP investiga en este campo, con el fin de ofrecer datos objetivos que lleven a la resolución de los sucesos y a la emisión de los informes periciales para su posible defensa en los juzgados.</p> <p>La reconstrucción de los accidentes incide, además, favorablemente en la seguridad vial, ya que aporta datos relevantes acerca del factor humano, de la vía, de las condiciones climáticas, del estado de los vehículos y del funcionamiento de los elementos de seguridad.</p>	<p>Más de 212.000 euros destinados a investigar accidentes de tráfico y reducir siniestralidad</p>	<p>CESVIMAP ha evaluado los sistemas ADAS de 77 modelos de vehículos diferentes, extrapolar resultados a múltiples versiones diferentes. Se cubre el 87 % de los modelos presentes en el catálogo MAPFRE España</p>

Contribución y Teoría del Cambio	KPI Financiero	KPI Social
<p>Meta 3.8</p> <p>MAPFRE contribuye a la cobertura sanitaria universal, mediante el acceso a servicios de salud esenciales de calidad</p> <p>Teoría del Cambio</p> <p>Los seguros de salud y enfermedad junto con los sistemas de previsión social tienen un papel complementario hasta lograr una cobertura universal efectiva.</p> <p>A través de la promoción del microseguro y servicios de asistencia (ver Nota 6. Productos sostenibles / A. Productos y servicios sociales) MAPFRE contribuye a la cobertura sanitaria universal, mediante el acceso a servicios de salud esenciales de calidad (meta 3.8)</p> <p>El desarrollo de esta actividad no solo promueve una mayor cuota de penetración en mercados con potencial de crecimiento para MAPFRE sino que también contribuye a modificar los comportamientos relacionados con la búsqueda de atención sanitaria en estos entornos. Entre las evidencias recogidas por Tra T.T. Pham y Thong L. Pham, en un estudio desarrollado en Vietnam y publicado por la Organización del Trabajo en 2012 en relación a los comportamientos de búsqueda de atención sanitaria de salud, constató que la contratación de un microseguro de salud para personas vulnerables HCFP aumentó en gran medida la asistencia a consultas externas en 1,11 veces y las visitas a un hospital público en 1,7 veces.</p> <p>(http://www.impactinsurance.org/sites/default/files/repaper11.pdf)</p>	<p>En la nota 6 Productos Sostenibles se recogen aquellos productos y servicios que responden a desafíos sociales y los problemas que enfrentan los grupos socialmente desfavorecidos en relación a la cobertura sanitaria.</p>	<p>En la nota 6 Productos Sostenibles se recogen aquellos productos y servicios que responden a desafíos sociales y los problemas que enfrentan los grupos socialmente desfavorecidos en relación a la cobertura sanitaria.</p>

Contribución y Teoría del Cambio	KPI Financiero	KPI Social
<p>Meta 8.5</p> <p>MAPFRE contribuye al logro del empleo pleno productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad; así como a la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor</p> <p>Teoría del cambio</p> <p>La encuesta mundial OIT-Gallup “Hacia un futuro mejor para las mujeres en el trabajo: La opinión de las mujeres y de los hombres” muestra como las mujeres, a escala global, quieren realizar trabajos remunerados. Sin embargo uno de los principales desafíos para las mujeres en el entorno laboral es la remuneración desigual.</p> <p>Es un hecho generalizado que las mujeres reciben menos remuneración que los hombres por trabajo de igual valor. En los países del G20 y de la OCDE, el promedio de los ingresos mensuales de las mujeres es un 17 % inferior al de los hombres.</p> <p>Una de las palancas para lograr el pleno empleo y el trabajo decente pasa, entre otros, por avanzar hacia la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor o establecer, con carácter general, una retribución de entrada superior al salario mínimo local (en aquellos países donde existe).</p>	<p>El importe de sueldos y salarios ascendió a 1.214 millones de euros en 2021</p>	<p>La media de la brecha ajustada global sobre retribución fija del Grupo, considerando un 99 % de la plantilla, es de un 2,93 %, porcentaje equivalente al del año anterior</p> <p>Para 2021, en España donde el Grupo emplea al 29% de la plantilla, el ratio del salario de categoría inicial es de 1,20</p> <p>En este ejercicio, 27.591 personas tienen asignados sistemas de retribución variable anual, lo que supone un 85,31 % de la plantilla mundial.</p>

Contribución y Teoría del Cambio	KPI Financiero	KPI Social
<p>Metas 8.7 y 8.8</p> <p>MAPFRE protege los derechos fundamentales y los laborales, contando con sistemas eficaces de monitoreo y control, así como promoviendo su conocimiento y respeto por parte de sus proveedores e intermediarios</p> <p>Teoría del cambio</p> <p>El trabajo forzoso, en ocasiones, es resultado de las situaciones de vulnerabilidad que atraviesan los hogares cuando fallece o enferma gravemente el sustentador principal de la familia.</p> <p>Además de la contribución indirecta del seguro al cubrir la falta de ingresos que se deriva de estos sucesos, puede ejercer un impacto directo al establecer a lo largo de toda su cadena de valor procedimientos de homologación que evalúen los comportamientos en materia de Derechos Humanos y laborales de proveedores, intermediarios y empresas en las que se invierte.</p>	<p>El gasto en proveedores homologados representa el 66,7 % sobre el gasto total en proveedores de servicio.</p>	<p>Desde el inicio del proyecto de Homologación de Proveedores en 2019, son 4.325 los proveedores que han participado en el mismo. El 100% está homologado.</p>
	<p>Promoción de empleo indirecto a través de contrataciones con centros especiales de empleo o empresas de similares características por importe de 67.670,11. euros.</p>	<p>El 100 % de los proveedores incluidos en la homologación en 2021 (757) ya han recibido programas de sensibilización en derechos humanos</p>

Contribución	KPI Financiero	KPI Gobernanza
<p>Meta 16.1</p> <p>Reducir significativamente todas las formas de violencia y promover la protección de los derechos fundamentales</p>	<p>NA/ND</p>	<p>Se han formado en esta materia de derechos humanos 435 proveedores de seguridad, lo que representa un 89% del total de este tipo de proveedores</p>
<p>Meta 17.6 y 17.7</p> <p>MAPFRE colabora y participa en organizaciones empresariales y sectoriales que le ayudan a conformar una visión más integral y global del entorno en el que opera la industria aseguradora, sus impactos, riesgos y oportunidades, al tiempo que le permite conocer las claves de una realidad económica y social cada vez más compleja e interconectada.</p>	<p>El gasto correspondiente a contribuciones de las entidades sectoriales e institucionales que le ayudan a conformar una visión más integral y global del entorno en el que opera la industria aseguradora, sus impactos, riesgos y oportunidades fue de alrededor de 2,8 millones de euros en 2021</p>	<p>Grupo MAPFRE desarrolla su actividad institucional, principalmente, a través de 31 asociaciones empresariales y sectoriales, fundaciones, cámaras de comercio, y otras organizaciones sin ánimo de lucro.</p>

Nota 11. Principales datos fiscales por países

Principales datos por países:

PAÍS	TOTAL INGRESOS	RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	IMPUESTO SOBRE BENEFICIO		NÚMERO EMPLEADOS
			PAGADO	DEVENGADO	CIERRE EJERCICIO
ALEMANIA	652.111.431	-51.237.705	-699.200	16.805.128	568
ARGELIA	4.438.045	2.127.926	-1.559.808	-615.897	58
ARGENTINA	406.929.784	13.079.356	-6.281.653	-4.852.638	1.025

PAÍS	TOTAL INGRESOS	RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	IMPUESTO SOBRE BENEFICIO		NÚMERO EMPLEADOS
			PAGADO	DEVENGADO	CIERRE EJERCICIO
AUSTRALIA	230.871	-2.264.881	0	0	19
BAHREIN	3.701.546	-189.622	0	-27.247	22
BELGICA	133.850.874	-6.405.450	788.000	1.512.413	10
BRASIL	3.753.377.094	309.474.094	-80.060.558	-73.471.229	5.024
CANADA	292	148.548	-53.473	0	1
CHILE	342.090.624	11.813.137	-904.851	-1.329.229	455
CHINA	449.097	124.289	0	0	22
COLOMBIA	448.506.929	10.348.964	-5.807.513	-4.866.226	910
COSTA RICA	45.387.126	2.778.094	-456.958	-845.882	70
ECUADOR	71.373.041	203.712	0	-591.924	256
EE.UU.	2.336.294.541	87.562.374	-32.016.608	-18.775.744	2.175
EGIPTO	61.921	67.540	0	0	0
EL SALVADOR	91.108.931	5.319.682	-1.482.592	-1.390.203	177
ESPAÑA	12.693.032.732	831.115.039	-171.346.548	-186.018.657	11.150
FILIPINAS	26.164.049	893.126	0	-448.688	249
FRANCIA	523.605.252	-6.812.700	1.381.000	1.111.010	20
GRECIA	16.251.418	-242.889	-14.237	31.439	109
GUATEMALA	85.547.134	6.122.817	-283.320	-1.286.306	184
HONDURAS	82.851.182	-5.319.919	-2.194.560	-1.529.000	204
HUNGRÍA	2.104.337	114.169	-2.737	-9.878	7
INDIA	1.989.531	2.052.896	0	0	1
INDONESIA	45.920.497	12.839.231	-4.376.594	-2.350.902	482
IRLANDA	24.902.753	3.621.274	-638.953	-530.704	100
ITALIA	413.740.455	-50.410.194	-671.000	9.615.943	871
JORDANIA	44.905	-1.133.733	0	-127.822	55
LUXEMBURGO	0	-78.000	0	19.000	0
MALASIA	8.960.351	2.348.772	0	-565.564	0
MALTA	623.519.949	21.092.906	-2.524.466	-7.281.190	334
MEXICO	1.435.010.156	25.572.772	-11.879.995	-6.346.062	1.881
NICARAGUA	17.933.155	1.464.207	-343.141	-541.102	113
PANAMA	237.392.931	-3.617.378	0	-738.299	482
PARAGUAY	69.663.828	4.475.440	-921.387	-545.422	184
PERU	586.118.487	26.694.381	12.373.713	-4.510.349	1.433
PORTUGAL	159.971.385	9.071.621	-1.946.128	-2.461.476	419
PUERTO RICO	344.859.709	28.288.183	-173.250	-12.168.046	548
REINO UNIDO	517.507.859	23.037.133	0	-7.349.413	83
REPUBLICA DOMINICANA	386.420.912	22.118.965	-33.653.507	-2.334.941	1.101
SINGAPUR	87.504.769	5.429.336	-223.000	-920.272	10
TAIWAN	0	-152	0	-15.214	1
TUNEZ	13.194.525	851.804	-438.061	-807.334	63
TURQUIA	413.440.213	3.503.661	-900.930	-1.755.919	922
URUGUAY	111.860.617	7.791.747	-1.843.100	-1.061.955	164
VENEZUELA	37.819.200	1.219.731	-18.301	-84.677	379
TOTAL	27.257.244.440	1.355.054.302	-349.173.718	-319.460.479	32.341

Cifras en euros

En los Anexos 1 y 2 de las Cuentas Anuales Consolidadas de MAPFRE S.A. se detallan las sociedades que componen el Grupo y las principales actividades.

Las subvenciones recibidas por MAPFRE durante el ejercicio no son significativas.

Nota 12. Indicadores ambientales

Tabla I. Contexto medioambiental

	UNIDADES	2021	2020	2019
Empleados bajo reporte ambiental (Informe Integrado) *	empleados	31.243	31.906	32.256
	%	96,60	94,59	93,98
Empleados bajo certificación de gestión ambiental (ISO 14001)	empleados	15.140	12.351	11.759
	%	46,81	36,62	34,26
Empleados bajo certificación de gestión de energía (ISO 50001)	empleados	7.864	7.405	6.730
	%	24,32	21,95	19,61
Empleados bajo certificación de huella de carbono (ISO 14064)	empleados	26.344	21.922	16.945
	%	81,46	64,99	49,37
Cobertura SIGMAYEC³ respecto al volumen de primas	%	92,46	80,64	64,18

* Datos de España, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, EE.UU., Italia, México, Puerto Rico, Turquía, Costa Rica, El Salvador, Nicaragua, Honduras, Panamá, Guatemala, Ecuador, República Dominicana, Paraguay, Uruguay, Perú, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta y Alemania.

Tabla II. Control del SIGMAYEC3

	GRI	UNIDADES	2021	2020	2019
Diagnóstico y supervisiones medioambientales	FS9	Uds.	12	3	20
Auditorías medioambientales internas	FS9	Uds.	54	50	50
Auditorías medioambientales de certificación	FS9	Uds.	38	30	28
Activos sujetos a controles medioambientales	FS9	%	46,81 %	36,62 %	34,26 %

Cumplimiento ambiental: En relación a multas de carácter ambiental, en 2021 no se tiene constancia de haber recibido ninguna multa significativa.

Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales: 1,04 Mill. €

El Grupo MAPFRE (en Alemania, Argentina, Brasil, España, EE.UU, Italia y Perú) cuenta con seguros de responsabilidad civil con coberturas específicas para la gestión de sus riesgos ambientales por contaminación (300.000-10 Mill. €) y responsabilidad medioambiental (300.000 €), según lo establecido por la legislación estatal.

Tabla III. Huella de carbono desglosada según alcances.

Se reportan los siguientes gases de efecto invernadero: CO₂, CH₄, N₂O, HFCS, PFCS, SF₆, NF₃, para los tres alcances recogidos en el Protocolo GHG, así como en la Norma ISO 14064. La metodología de cálculo de huella de carbono de MAPFRE se lleva a cabo a través de control financiero. Para el cálculo, se aplican factores de emisión del mix de generación del país correspondiente y la última información disponible: DEFRA, Agencia Internacional de la Energía, GHG Protocol.

	GRI	UNIDADES	2021	2020*	2019*
Huella de carbono (emisiones GEI)					
Alcance 1	305-1	TmCO ₂ eq	10.035,33	8.400,45	12.239,26
	305-5				
Alcance 2 (market based)	305-1	TmCO ₂ eq	11.144,46	11.197,17	14.639,01
	305-5				
Alcance 2 (location based)	305-1	TmCO ₂ eq	24.860,21	25.037,22	35.911,94
	305-5				
Alcance 3	305-1	TmCO ₂ eq	29.276,65	24.732,78	56.569,26
	305-5				
Total emisiones GEI (Alcance 1 + 2 (market based))	305-1	TmCO ₂ eq	21.179,80	19.597,62	26.878,27
	305-5				
Total emisiones GEI (Alcance 1 + 2 (market based)+3)	305-1	TmCO ₂ eq	50.456,44	44.330,40	83.447,53
	305-5				
Indicadores Huella de carbono					
Emisiones por empleado	305-4	TmCO ₂ eq/ empleado	1,61	1,39	2,58
Emisiones por primas	305-4	TmCO ₂ eq/ prima	2,28	2,19	3,69
Cobertura de la huella de carbono respecto al número de empleados		%	96,60	94,59	93,98
*Los datos de emisiones de GEI de los años 2019, 2020 se han recalculado adaptándolos a la metodología de cálculo de huella de carbono del Grupo.					
Datos de España, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, EE.UU., Italia, México, Puerto Rico, Turquía, Costa Rica, El Salvador, Nicaragua, Honduras, Panamá, Guatemala, Ecuador, República Dominicana, Paraguay, Uruguay, Perú, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta y Alemania.					

Tabla IV. Desglose de huella de carbono y categorías incluidas en los diferentes alcances.

	GRI	UNIDADES	2021	2020*	2019*
Alcance 1		TmCO2eq	10.035,33	8.400,45	12.239,26
Gas natural	302-1	TmCO2eq	2.726,27	2.060,88	2.528,33
	302-4				
	305-1	m3	1.442.049,33	1.072.477,62	1.227629,61
Combustibles instalaciones fijas	302-1	TmCO2eq	1.388,14	1.038,49	793,26
	302-4				
	305-1	l	458.673,95	477.093,71	292.188,92
Gases refrigerantes	302-1	TmCO2eq	1.478,70	1.742,74	2.854,96
	302-4				
	305-1	kg	752,80	1.016,59	1.489,58
Combustibles en vehículos propios	302-1	TmCO2eq	4.685,84	3.558,34	6.062,71
	302-4				
	305-1	l	1.969.118,07	1.475.009,22	1.550.376,89
Alcance 2		TmCO2eq	11.144,46	11.197,17	14.639,01
Energía eléctrica	302-1	GWh	92,18	91,44	112,93
	302-4				
	305-2				
Alcance 3		TmCO2eq	29.276,64	24.732,78	56.569,26
Viajes de empresa	302-4	TmCO2eq	2.494,41	2.970,87	13.642,90
(avión, tren y autobús)	305-3	km	14.506.837,52	17.263.105,00	47.380.622,27
Viajes de empresa	302-4	TmCO2eq	1.118,66	844,47	1.699,56
(vehículos)	305-3	km	6.523.547,28	4.926.911,00	9.466.857,00
Consumo de papel	302-4	TmCO2eq	1.332,90	2.376,39	1.492,50
	305-3				
Residuo de papel	302-4	TmCO2eq	10,86	10,07	18,70
	305-3				
Consumo de tóner	302-4	TmCO2eq	74,73	69,43	75,40
	305-3				
Residuo de tóner	302-4	TmCO2eq	94,75	86,44	129,90
	305-3				
Residuo fluorescente	302-4	TmCO2eq	0,31	0,23	0,34
	305-3				
Commuting	302-4	TmCO2eq	24.150,04	18.374,88	39.509,90
	305-3				

2019: Datos de España, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, EE.UU., Italia, México, Puerto Rico, Turquía, Costa Rica, El Salvador, Nicaragua, Honduras, Panamá, Guatemala, Ecuador, República Dominicana, Paraguay, Uruguay, Perú, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta y Alemania.

2020: Datos de España, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, EE.UU., Italia, México, Puerto Rico, Turquía, Costa Rica, El Salvador, Nicaragua, Honduras, Panamá, Guatemala, República Dominicana, Paraguay, Uruguay, Perú, Venezuela, Portugal, Malta y Alemania. *En 2020 los datos de alcance 3 no incluyen consumo de papel de EE.UU.

2021: Datos de España, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, EE.UU., Italia, México, Puerto Rico, Turquía, Costa Rica, El Salvador, Nicaragua, Honduras, Panamá, Guatemala, Ecuador, República Dominicana, Paraguay, Uruguay, Perú, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta y Alemania.

*Los datos de emisiones de GEI de los años 2019, 2020 se han recalculado adaptándolos a la metodología de cálculo de huella de carbono del Grupo.

Tabla V. Consumo de recursos.

	GRI	UNIDADES	2021	2020	2019
ENERGÍA					
Consumo de energía total	302-1	GWh	127,99	122,44	150,73
	302-4				
Consumo de gas natural	302-1	GWh	14,56	11,52	12,89
	302-4				
Consumo de combustible instalaciones fijas	302-1	GWh	1,33	4,26	2,85
	302-4				
Consumo de combustibles instalaciones móviles	302-1	GWh	19,93	15,22	15,50
	302-4				
Consumo de electricidad convencional	302-1	GWh	31,79	33,92	46,10
	302-4				
Consumo de electricidad renovable	302-1	GWh	60,39	57,52	66,83
	302-4				
Energía consumida/ empleado	302-3	kWh / empleado año	4.093,89	3.838,00	4.672,96
Energía consumida/prima	302-3	kWh/prima (miles€)	5,77	6,05	6,67
<p>2019: Datos de España, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, EE.UU., Italia, México, Puerto Rico, Turquía, Costa Rica, El Salvador, Nicaragua, Honduras, Panamá, Guatemala, Ecuador, República Dominicana, Paraguay, Uruguay, Perú, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta y Alemania.</p> <p>2020: Datos de España, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, EE.UU., Italia, México, Puerto Rico, Turquía, Costa Rica, El Salvador, Nicaragua, Honduras, Panamá, Guatemala, República Dominicana, Paraguay, Uruguay, Perú, Venezuela, Portugal, Malta y Alemania.</p> <p>2021: Datos de España, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, EE.UU., Italia, México, Puerto Rico, Turquía, Costa Rica, El Salvador, Nicaragua, Honduras, Panamá, Guatemala, Ecuador, República Dominicana, Paraguay, Uruguay, Perú, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta y Alemania</p>					
RESIDUOS					
Reciclaje*	GRI	Tm	2.960,13	2.524,63	3.397,84
Papel	306-2	Tm	453,70	427,40	929,05
Tóner y cartuchos	306-2	Tm	7,90	7,23	9,61
Aparatos eléctricos	306-2	Tm	52,10	44,80	33,14
Aparatos eléctricos donados	306-2	Tm	41,10	13,49	16,24
Pilas y baterías	306-2	Tm	6,20	1,57	1,69
Soporte informático	306-2	Tm	1,00	1,55	0,14
Teléfonos móviles	306-2	Tm	0,14	0,14	0,30
Bombillas y fluorescentes	306-2	Tm	2,34	1,54	2,26
Radiografías	306-2	Tm	0,54	0,37	0,09
Talleres y mantenimiento	306-2	Tm	1.800,17	1.215,00	1.699,14
Urbanos	306-2	Tm	594,87	765,74	706,09
Vertedero	306-2	Tm	151,46	490,04	1.282,74
Urbanos	306-2	Tm	116,40	476,65	1.241,85

Residuos sanitarios	306-2	Tm	23,02	8,98	3,57
Medicamentos caducados	306-2	Tm	0,21	0,14	0,09
Talleres y mantenimiento	306-2	Tm	11,80	4,00	36,66
Otros	306-2	Tm	0,05	0,26	0,66
Residuo total generado	306-2	Tm	3.111,59	3.014,66	4.680,58
<p>2019: Datos de España, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, EE.UU., Italia, México, Puerto Rico, Turquía, Costa Rica, El Salvador, Nicaragua, Honduras, Panamá, Guatemala, Ecuador, República Dominicana, Paraguay, Uruguay, Perú, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta y Alemania.</p> <p>2020: Datos de España, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, EE.UU., Italia, México, Puerto Rico, Turquía, Costa Rica, El Salvador, Nicaragua, Honduras, Panamá, Guatemala, República Dominicana, Paraguay, Uruguay, Perú, Venezuela, Portugal, Malta y Alemania.</p> <p>2021: Datos de España, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, EE.UU., Italia, México, Puerto Rico, Turquía, Costa Rica, El Salvador, Nicaragua, Honduras, Panamá, Guatemala, Ecuador, República Dominicana, Paraguay, Uruguay, Perú, Venezuela, Portugal, Malta, Filipinas y Alemania.</p> <p>*Referente a operaciones de valorización: reutilización, reciclaje y generación de energía.</p>					
AGUA*					
Consumo de agua total	303-5	m3	585.781,98	660.626,00	711.795,00
Consumo de agua por empleado	303-5	m3 / empleado	18,73	20,71	22,07
<p>2019: Datos de España, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, EE.UU., Italia, México, Puerto Rico, Turquía, Costa Rica, El Salvador, Nicaragua, Honduras, Panamá, Guatemala, Ecuador, República Dominicana, Paraguay, Uruguay, Perú, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta y Alemania.</p> <p>2020: Datos de España, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, EE.UU., Italia, México, Puerto Rico, Turquía, Costa Rica, El Salvador, Nicaragua, Honduras, Panamá, Guatemala, República Dominicana, Paraguay, Uruguay, Perú, Venezuela, Portugal, Malta y Alemania.</p> <p>2021: Datos de España, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, EE.UU., Italia, México, Puerto Rico, Turquía, Costa Rica, El Salvador, Nicaragua, Honduras, Panamá, Guatemala, Ecuador, República Dominicana, Paraguay, Uruguay, Perú, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta y Alemania.</p> <p>*Consumo de agua de la red pública adecuado a las limitaciones locales</p>					
PAPEL					
Consumo de papel total	301-1	Tm	1.456,83	2.583,00	1.513,00
Consumo de papel con etiqueta	301-1	Tm	725,94	391,00	1.269,00
<p>2019: Datos de España, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, EE.UU., Italia, México, Puerto Rico, Turquía, Costa Rica, El Salvador, Nicaragua, Honduras, Panamá, Guatemala, Ecuador, República Dominicana, Paraguay, Uruguay, Perú, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta y Alemania.</p> <p>2020: Datos de España, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Italia, México, Puerto Rico, Turquía, Costa Rica, El Salvador, Nicaragua, Honduras, Panamá, Guatemala, República Dominicana, Paraguay, Uruguay, Perú, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta y Alemania.</p> <p>2021: Datos de España, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, EE.UU., Italia, México, Puerto Rico, Turquía, Costa Rica, El Salvador, Nicaragua, Honduras, Panamá, Guatemala, Ecuador, República Dominicana, Paraguay, Uruguay, Perú, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta y Alemania.</p>					
TÓNER					
Consumo tóner	301-1	uds	7.897	7.352	9.628
<p>2019: Datos para España</p> <p>2020: Datos para España, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, EE.UU., Italia, México, Puerto Rico, Turquía, Costa Rica, El Salvador, Nicaragua, Honduras, Panamá, Guatemala, República Dominicana, Paraguay, Uruguay, Perú, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta y Alemania.</p> <p>2021: Datos para España, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, EE.UU., Italia, México, Puerto Rico, Turquía, Costa Rica, El Salvador, Ecuador, Nicaragua, Honduras, Panamá, Guatemala, República Dominicana, Paraguay, Uruguay, Perú, Venezuela, Portugal, Filipinas, Malta y Alemania.</p>					

6.4. Índice de Contenidos GRI

Estándar y Contenido	Nº PÁGINA (P) / INFORMACIÓN	Otras Referencias
GRI 101. Fundamentos 2016		
GRI 102. Contenidos generales 2016		
1. Perfil de la organización		
102-1. Nombre de la organización	MAPFRE	
102-2. Actividades, marcas, productos y servicios	2.1. Sobre nosotros 2.3. Estructura funcional 3.2. Principales magnitudes económicas de MAPFRE 4.2. Protegiendo al cliente. Nuestros productos 6.3. Nota 6 - Productos Sostenibles	ODS 12
102-3. Ubicación de la sede	2.1. Sobre nosotros Madrid (España)	
102-4. Ubicación de las operaciones	2.1.3. Huella geográfica (implantación)	
102-5. Propiedad y forma jurídica	2.3. Estructura accionarial y funcional	
102-6. Mercados servidos	2.1. Sobre nosotros: huella geográfica 3.2. Principales magnitudes económicas de MAPFRE	ODS 8, 17
102-7. Tamaño de la organización	2.1. Sobre nosotros: huella geográfica 3.2. Principales magnitudes económicas de MAPFRE	ODS 8, 17
102-8. Información sobre empleados y otros trabajadores	4.4. Desarrollando a los empleados /diversidad e inclusión	ODS 8, 10. Principio 6 Pacto Mundial
102-9. Cadena de suministro	4.5. Generando negocio a los proveedores	ODS 8 / Principios 1-10 Pacto Mundial
102-10. Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	3.2. Principales magnitudes económicas de MAPFRE – Hechos relevantes ocurridos en el ejercicio que han impactado en las magnitudes económicas 4.5. Generando negocio a los proveedores	ODS 8 / Principios 1-10 Pacto Mundial
102-11. Principio o enfoque de precaución	2.4.2. Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención 3.3. Gestión de riesgos y sostenibilidad en el negocio 5. Comprometidos con el medio ambiente 6.1. Bases de preparación y presentación del informe	ODS 13, 16 Principios 1-10 Pacto Mundial
102-12. Iniciativas externas	https://www.mapfre.com/compromisos-globales/	ODS 16 y 17 Principios 1-10 Pacto Mundial
102-13. Afiliación a asociaciones	6.3. Nota 4 - Grupos de interés https://www.mapfre.com/compromisos-globales/	ODS 17
2. Estrategia		
102-14. Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	1. Carta del presidente 2.4.1. Sistema de Gobierno Corporativo	Principios 1-10 Pacto Mundial
102-15. Impactos, riesgos y oportunidades principales	2.1. Sobre nosotros: misión, visión y valores 3.1. Marco regulatorio y entorno global 3.3. Gestión de riesgos y sostenibilidad en el negocio 5. Comprometidos con el Medio Ambiente 6.2 Materialidad	ODS. 8, 16, 17
3. Ética e integridad		
102-16. Valores, principios, estándares y normas de conducta	2.1. Sobre nosotros: misión, visión y valores 2.4. Buen Gobierno 2.4.2. Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención	Principios 1-10 Pacto Mundial ODS 16, 17

Estándar y Contenido	Nº PÁGINA (P) / INFORMACIÓN	Otras Referencias
102-17. Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	2.4.2. Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención	ODS 16 y 17
	6.3. Nota 1. Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos https://www.mapfre.com/etica-canales-de-denuncia/	Principios 1-10 Pacto Mundial
4. Gobernanza		
102-18. Estructura de gobernanza	2.4. Buen Gobierno - 2.4.1 Sistema de Gobierno Corporativo 2.2. Estrategia - Sostenibilidad	ODS 16
102-19. Delegación de autoridad	2.4. Buen Gobierno - 2.4.1 Sistema de Gobierno Corporativo 2.2. Estrategia - Sostenibilidad Apartado C.2.1.del Informe Anual de Gobierno Corporativo (IAGC).	Principios 1-10 Pacto Mundial
102-20. Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	2.4. Buen Gobierno - 2.4.1 Sistema de Gobierno Corporativo 2.2. Estrategia - Sostenibilidad Apartado C.2.1. y G, Recomendación 53 del Informe Anual de Gobierno Corporativo (IAGC).	Principios 1-10 Pacto Mundial
102-21. Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	6.2. Materialidad	Principios 1-10 Pacto Mundial ODS 16
102-22. Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	2.4. Buen Gobierno - 2.4.1 Sistema de Gobierno Corporativo	ODS 5, 16
102-23. Presidente del máximo órgano de gobierno	2.4. Buen Gobierno - 2.4.1 Sistema de Gobierno Corporativo	ODS 16
102-24. Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Apartados C.1.5., C.1.6. y C1.1.16 del Informe Anual de Gobierno Corporativo (IAGC).	ODS 5, 16
102-25. Conflictos de intereses	Apartado D.1. y D.6. del Informe Anual de Gobierno Corporativo (IAGC).	ODS 16
102-26. Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	2.4.1 Sistema de Gobierno Corporativo Apartado C.2.1. del Informe Anual de Gobierno Corporativo (IAGC). Título I, Capítulo I del Reglamento del Consejo de Administración de MAPFRE : "Funciones y Competencias"	ODS 16
102-27. Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Apartado C.1.5 del Informe Anual de Gobierno Corporativo (IAGC).	
102-28. Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Apartado C.1.17. del Informe Anual de Gobierno Corporativo (IAGC). Por su relevancia, remitimos al Reglamento del Consejo de Administración de MAPFRE publicado en la web Corporativa. Título I. "Consejo de Administración" y Título II. "Comisión y Comités Delegados".	ODS 16
102-29. Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	3.3. Gestión de riesgos y sostenibilidad en el negocio	Principios 1-10 Pacto Mundial
	6.2 Materialidad Apartado E.1. y E.6 del Informe Anual de Gobierno Corporativo (IAGC). Por su relevancia, remitimos al Reglamento del Consejo de Administración publicado en la web Corporativa. Título II, Capítulo IV: "Comité de Riesgos"	ODS 16
102-30. Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	3.3. Gestión de riesgos y sostenibilidad en el negocio	Principios 1-10 Pacto Mundial
	Apartados E.2. y E.6. del Informe Anual de Gobierno Corporativo (IAGC). Por su relevancia, remitimos al Reglamento del Consejo de Administración publicado en la web Corporativa. Título II, Capítulo IV: "Comité de Riesgos"	Principios 1-10 Pacto Mundial

Estándar y Contenido	Nº PÁGINA (P) / INFORMACIÓN	Otras Referencias
102-31. Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	3.3. Gestión de riesgos y sostenibilidad en el negocio	Principios 1-10 Pacto Mundial
	6.2 Materialidad 6.3. Nota 5 - Factores ASG en el negocio	
102-32. Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Apartado E.1. y E.6 del Informe Anual de Gobierno Corporativo (IAGC). Por su relevancia, remitimos al Reglamento del Consejo de Administración publicado en la web Corporativa. Título II, Capítulo IV: "Comité de Riesgos".	Principios 1-10 Pacto Mundial
	6.1 Bases de preparación y presentación del informe Apartado C.2.1 y G, Recomendación 53, del Informe Anual de Gobierno Corporativo (IAGC). Por su relevancia, remitimos al Reglamento del Consejo de Administración publicado en la web Corporativa. Título I, Capítulo I: "Funciones y Competencias del Consejo".	
102-33. Comunicación de preocupaciones críticas	2.4.2. Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención	Principios 1-10 Pacto Mundial
	4.2.1. Quejas y reclamaciones Código de ética y de conducta: https://www.mapfre.com/etica-canales-de-denuncia/	
102-34. Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	Por su relevancia, remitimos al Reglamento del Consejo de Administración publicado en la web Corporativa. Título I, Capítulo I: "Funciones y Competencias"	
102-35. Políticas de remuneración	4.4. Desarrollando a las personas - Retribución y reconocimiento	Principios 1,2, 3, 4,6 y 10 Pacto Mundial
102-36. Proceso para determinar la remuneración	https://www.mapfre.com/gobierno-corporativo/ - Políticas y normas Corporativas.	ODS 16
102-37. Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	Política de Remuneraciones de los consejeros e Informe anual sobre retribuciones de los consejeros - https://www.mapfre.com/gobierno-corporativo/	
102-38. Ratio de compensación total anual	6.3. Nota 8 - Información sobre remuneración	Principios 1,2, 3, 4,6 y 10 Pacto Mundial
102-39. Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	6.3. Nota 8 - Información sobre remuneración	Principios 1,2, 3, 4,6 y 10 Pacto Mundial
5. Participación de los grupos de interés		
102-40. Lista de grupos de interés	6.3. Nota 4 - Grupos de interés	ODS 17
	Grupos de interés https://www.mapfre.com/nuestros-grupos-de-interes	Principios 1-10 del Pacto Mundial
102-41. Acuerdos de negociación colectiva	4.4. Desarrollando a las personas - Experiencia empleado: representación legal de los trabajadores	Principios 1,2, 3, 4 y 6 Pacto Mundial ODS 8
102-42. Identificación y selección de grupos de interés	6.3. Nota 4 - Grupos de interés	
	Grupos de interés https://www.mapfre.com/nuestros-grupos-de-interes	
102-43. Enfoque para la participación de los grupos de interés	6.2. Materialidad	ODS 17 Principios 1-10 del Pacto Mundial
	4.4. Desarrollando a las personas - Experiencia empleado: representación legal de los trabajadores	
102-44. Temas y preocupaciones clave mencionados	6.2. Materialidad	Principios 1-10 del Pacto Mundial
	4.4. Desarrollando a las personas - Experiencia empleado: representación legal de los trabajadores	
6. Prácticas para la elaboración de informes		
102-45. Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	6.1. Bases de preparación y presentación del informe Cuentas anuales e informe de gestión consolidados 2021 https://www.mapfre.com/corporativo-es/accionistas-inversores/informacion-financiera/informes-anuales/	
102-46. Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	6.1 Bases de preparación y presentación del informe	

Estándar y Contenido	Nº PÁGINA (P) / INFORMACIÓN	Otras Referencias
102-47. Lista de temas materiales	6.2. Materialidad	Principios 1-10 del Pacto Mundial
102-48. Reexpresión de la información	6.1 Bases de preparación y presentación del informe Informe de verificación externa.	
	No se ha reexpresado información de informes anteriores.	
102-49. Cambios en la elaboración de informes	6.1 Bases de preparación y presentación del informe Informe de verificación externa.	
	No ha habido cambios con respecto a los periodos objeto del informe.	
102-50. Periodo objeto del informe	6.1 Bases de preparación y presentación del informe	
102-51. Fecha del último informe	6.1 Bases de preparación y presentación del informe	
	Fecha último informe https://www.mapfre.com/corporativo-es/negocio-responsable/informes-anuales/	
102-52. Ciclo de elaboración de informes	Anual	
102-53. Punto de contacto para preguntas sobre el informe		
102-54. Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	6.1 Bases de preparación y presentación del informe	
102-55. Índice de contenidos GRI	6.4. Índice de contenidos GRI	
102-56. Verificación externa	Informe de verificación externa	
GRI 103. Enfoque de gestión 2016		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	6.2. Materialidad	Principios 1-10 del Pacto Mundial
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	3.3. Gestión de riesgos y sostenibilidad en el negocio 2.2.1 Plan estratégico	ODS 16
	6.2. Materialidad	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3.3. Gestión de riesgos y sostenibilidad en el negocio	
	2.2.1 Plan estratégico	
GRI 201. Desempeño económico 2016		
201-1 - Valor económico directo generado y distribuido	3.2 Principales magnitudes económicas de MAPFRE	Principios 1 a 10 del Pacto Mundial
	4.6. Nuestra huella, valor compartido Informe Anual Consolidado 2021 https://www.mapfre.com/corporativo-es/accionistas-inversores/junta-general/	ODS 1, 2, 5, 7, 8 y 9
201-2-Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	3.3. Gestión de riesgos y sostenibilidad en el negocio	Principios 7,8 y 9 del Pacto Mundial
	5. Comprometidos con el medio ambiente: estrategia de acción frente al cambio climático 6.3. Nota 6 - Productos Sostenibles Informe Anual Consolidado 2021 https://www.mapfre.com/corporativo-es/accionistas-inversores/junta-general/	ODS 13
	4.4. Desarrollando las personas. Conciliación y bienestar / Retribución y reconocimiento.	
201-3- obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	MAPFRE tiene establecido un plan de previsión social para empleados que incluye un plan de pensiones con un patrimonio que en 2021 se situó en 492 millones de euros, para más información consultar el artículo 30 y 40 del Convenio colectivo de MAPFRE Grupo Asegurador.	Principios 1,6,10 del Pacto Mundial
201-4- Asistencia financiera recibida del gobierno	Las subvenciones públicas recibidas no representan una cantidad significativa sobre los ingresos totales del Grupo.	
GRI 202. Presencia en el mercado 2016		
202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	6.3. Nota 8 - Información sobre remuneración	ODS 8

Estándar y Contenido	Nº PÁGINA (P) / INFORMACIÓN	Otras Referencias
202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	4.4. Desarrollando a las personas – Diversidad cultural	ODS 8
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016		
203-2 Impactos económicos indirectos significativos	3.2. Principales magnitudes - Hechos relevantes ocurridos en el ejercicio que han impactado en las magnitudes económicas 3.3. Gestión de riesgos y sostenibilidad en el negocio 6.3. Nota 5 - Factores ASG en el negocio 6.3. Nota 6 - Productos Sostenibles	ODS 1, 8
GRI 204. Prácticas de adquisición 2016		
204-1 Proporción del gasto en proveedores locales	4.5. Generando negocio a los proveedores - Gestión sostenible de proveedores	Principio 10 del Pacto Mundial ODS 1, 5, 8
GRI 205. Anticorrupción 2016		
205-1- Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	2.4.2 Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención 3.3. Gestión de riesgos y sostenibilidad en el negocio	Principio 10 del Pacto Mundial ODS 16
205-2- Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	6.4 Nota 1– Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de DDHH de MAPFRE.	
205-3- Casos de corrupción confirmados y medidas adoptadas	En 2021, no se han producido en el Grupo casos de corrupción significativos y, en los detectados, todos de escasa relevancia, los mecanismos de control interno han funcionado correctamente, permitiendo su detección y la aplicación de las medidas correspondientes.	
GRI 206. Competencia desleal 2016		
206-1 – Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	En 2021, no se han producido demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia.	Principio 10 del Pacto Mundial ODS 16
GRI 207. Fiscalidad 2019		
207-1- Enfoque fiscal (Versión 2019)	4.6. Nuestra huella, valor compartido - huella económica Informe Anual de Gobierno Corporativo 2021 (IAGC). - Apartado E - Sistemas de control y gestión de riesgos. https://www.mapfre.com/gobierno-corporativo/ - Políticas y normas Corporativas - Política Fiscal La determinación de la estrategia fiscal de la Sociedad, no se hace pública por temas estratégicos	Principio 10 del Pacto Mundial ODS 8 10 16
207-2- Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos (Versión 2019)	2.4.2. Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención - Canal de Denuncias Financieras y Contables. 3.3. Gestión de riesgos y sostenibilidad en el negocio Apartado E - Sistemas de control y gestión de riesgos - del Informe Anual de Gobierno Corporativo 2021 (IAGC).	
207-3- Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal (Versión 2019)	6.2 Materialidad https://www.mapfre.com/gobierno-corporativo/ - Políticas y normas Corporativas - Política Fiscal	
207-4- Presentación de informes país por país (Versión 2019): en lo relativo a los siguientes apartados: a, b.i, b.ii, b.iii, b.vi, b.viii, c	6.3. Nota 11 - Principales datos fiscales por países Cuentas Anuales e Informe de Gestión Consolidado 2021 - Anexo I - Cuadro de sociedades dependientes, asociadas y negocios conjuntos	
GRI 301. Materiales 2016		
301-1 - Materiales utilizados por peso y volumen	6.3. Nota 12 – Indicadores ambientales / papel / tóner	Principios 7,8 y 9 del Pacto Mundial ODS 8 12
GRI 302. Energía 2016		

Estándar y Contenido	Nº PÁGINA (P) / INFORMACIÓN	Otras Referencias
302-1 - Consumo energético dentro de la organización	6.3. Nota 12 – Indicadores ambientales / Tabla V. Consumo de recursos.	Principios 7,8 y 9 del Pacto Mundial ODS 7 8 12 13
302-3 - Intensidad energética	6.3. Nota 12 – Indicadores ambientales / Tabla V. Consumo de recursos.	Principios 7,8 y 9 del Pacto Mundial ODS 7 8 12 13
302-4 - Reducción del consumo energético	6.3. Nota 12 – Indicadores ambientales / Tabla V. Consumo de recursos.	Principios 7,8 y 9 del Pacto Mundial ODS 7 8 12 13
GRI 303. Agua 2018		
303-5 – Consumo de agua	6.3. Nota 12– Indicadores ambientales / Tabla V. Consumo de recursos.	Principios 7,8 y 9 del Pacto Mundial ODS 6
GRI 304. Biodiversidad 2016		
304-1 Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad	5. Comprometidos con el medio ambiente. - Gestión del Capital Natural y preservación de la biodiversidad	Principios 7,8 y 9 del Pacto Mundial
GRI 305. Emisiones 2016		
305-1 – Emisiones directas de GEI (alcance 1)		Principios 7,8 y 9 del Pacto Mundial
305-2 – Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	6.3. Nota 12 – Indicadores ambientales / Tabla III. Huella de carbono desglosada según alcances.	ODS 2 3 12 13 14 15
305-3- Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)		
305-4 - Intensidad de las emisiones de GEI		
305-5- Reducción de las emisiones de GEI	5. Comprometidos con el medio ambiente: estrategia de acción frente al cambio climático 6.3 Nota 12– Indicadores ambientales. Tabla III. Huella de carbono desglosada según alcances.	Principios 7,8 y 9 del Pacto Mundial ODS 13 14 15
GRI 306. Residuos 2020		
306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	5. Comprometidos con el medio ambiente: 6.3 Nota 12– Indicadores ambientales / Tabla V. Consumo de recursos.	Principios 7,8 y 9 del Pacto Mundial
306-3 - Residuos generados	6.3. Nota 12– Indicadores ambientales / Tabla V. Consumo de recursos.	Principios 7,8 y 9 del Pacto Mundial
GRI 307. Cumplimiento ambiental 2016		
307-1-Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	En relación a multas de carácter ambiental, en 2021, no se tiene constancia de haber recibido ninguna multa de carácter significativo.	Principios 7,8 ,9 y 10 del Pacto Mundial ODS 16
GRI 308. Evaluación ambiental de proveedores 2016		
308-1. Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	4.5. Generando negocio a los proveedores / Gestión sostenible de proveedores	Principios 7,8 ,9 y 10 del Pacto Mundial
308-2- Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.		Principios 7,8 ,9 y 10 del Pacto Mundial
GRI 401. Empleo 2016		
401-1 - Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	4.4. Desarrollando a las personas – Datos generales 6.3. Nota 7 – Altas y Bajas de 2021 y despidos por nivel de puesto Para más información, ver informe “Personas y Organización 2021”	Principios 1,2,3,6 y 10 del Pacto Mundial ODS 5 8 10
401-2- Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	4.4. Desarrollando a las personas – Experiencia empleado: Conciliación y bienestar Para más información, ver informe “Personas y Organización 2021”	ODS 3, 5, 8

Estándar y Contenido	Nº PÁGINA (P) / INFORMACIÓN	Otras Referencias
401-3- Permiso parental	4.4. Desarrollando a las personas – Experiencia empleado: Conciliación y bienestar Para más información, ver informe “Personas y Organización 2021”	Principios 1,2,3, 6 y 10 del Pacto Mundial ODS 5, 8
GRI 402. Relaciones trabajador-empresa 2016		
402-1 – Plazos de preaviso mínimos sobre cambios operacionales	4.4. Desarrollando a las personas - Experiencia empleado: representación legal de los trabajadores En los procesos que impliquen cambios operacionales relacionados con la plantilla, el plazo medio de preaviso a la Representación Legal de los Trabajadores y a las personas implicadas generalmente es de 15 días, como ocurre en España. No obstante el plazo está sujeto a la legislación local de cada país.	Principios 1,2,3 y 6 del Pacto Mundial ODS 8
GRI 403. Salud y seguridad en el trabajo 2018		
403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo		Principios 1,2,3 y 6 del Pacto Mundial ODS 3 8
403-2 – Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes		Principios 1,2,3,4 y 6 del Pacto Mundial ODS 3 8
403-3- Servicios de salud en el trabajo		Principios 1,2,3,4 y 6 del Pacto Mundial ODS 3 8
403-4- Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	4.4. Desarrollando a las personas – Experiencia empleado	Principios 1,2,3,4 y 6 del Pacto Mundial ODS 3 8
403-5- Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo		Principios 1,2,3,4 y 6 del Pacto Mundial ODS 3 8
403-6- Fomento de la salud de los trabajadores		Principios 1,2,3,4 y 6 del Pacto Mundial ODS 3 8
403-7- Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	4.5. Generando negocio a los proveedores / Gestión sostenible de proveedores	Principios 1,2,3,4 y 6 del Pacto Mundial ODS 3 8
403-8- Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	4.4. Desarrollando a las personas – Experiencia empleado: salud y bienestar Para más información, ver informe “Personas y Organización 2021”	Principios 1,2,3,4 y 6 del Pacto Mundial ODS 3 8
403-9- Lesiones por accidente laboral	4.4. Desarrollando a las personas – Experiencia empleado: Conciliación y bienestar Para más información, ver informe “Personas y Organización 2021”	Principios 1,2,3,4 y 6 del Pacto Mundial ODS 3 8
403-10- Dolencias y enfermedades laborales	4.4. Desarrollando a las personas – Experiencia empleado: Conciliación y bienestar Para más información, ver informe “Personas y Organización 2021”	Principios 1,2,3,4 y 6 del Pacto Mundial ODS 3 8
GRI 404. Formación y enseñanza 2016		
404-1- Media de horas de formación al año por empleado	4.4. Desarrollando a las personas– Talento Para más información, ver informe “Personas y Organización 2021”	Principios 1,2,3,4,6 y 8 del Pacto Mundial ODS 4 5 8
404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	4.4. Desarrollando a las personas– Talento Para más información, ver informe “Personas y Organización 2021”	Principios 1,2,3,4,6 y 8 del Pacto Mundial ODS 8

Estándar y Contenido	Nº PÁGINA (P) / INFORMACIÓN	Otras Referencias
404-3- Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	4.4. Desarrollando a las personas- Retribución y reconocimiento Para más información, ver informe "Personas y Organización 2021"	Principios 1,2,3,4,6 y 8 del Pacto Mundial ODS 5 8 10
GRI 405. Diversidad e igualdad de oportunidades 2016		
405-1- Diversidad en órganos de gobierno y empleados	2.4. Buen Gobierno: Sistema de Gobierno Corporativo - Diversidad y experiencia. 4.4. Desarrollando a las personas. Diversidad Para más información, ver informe "Personas y Organización 2021"	Principios 1,2,3,4 y 6 del Pacto Mundial ODS 5 8
405-2 - Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	4.4. Desarrollando a las personas - Gestión de la Diversidad / Retribución y reconocimiento. 6.3. Nota 8 - Información sobre remuneración Para más información, ver informe "Personas y Organización 2021"	Principios 1,2,3,4 y 6 del Pacto Mundial ODS 5 8 10
GRI 406. No discriminación 2016		
406-1 - Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	2.4.2 Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención. 6.3 Nota 1 - Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos de MAPFRE.	Principios 1,2,3,4,6 y 10 del Pacto Mundial ODS 5 8 16
GRI 407. Libertad de asociación y negociación colectiva 2016		
407-1- Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	2.4.2. Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención 4.4. Desarrollando a las personas: Experiencia empleado 4.5. Generando negocio a proveedores: Gestión sostenible de proveedores 6.3. Nota 1 - Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos de MAPFRE	Principios 1,2,3,4,6 y 10 del Pacto Mundial ODS 8
GRI 408. Trabajo Infantil 2016		
408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	2.4.2. Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención 4.4. Desarrollando a las personas 4.5. Generando negocio a proveedores: Gestión sostenible de proveedores 6.3. Nota 1 - Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos de MAPFRE	Principios 1,2,3,5,6 y 10 del Pacto Mundial ODS 8 16
GRI 409. Trabajo forzoso u obligatorio 2016		
409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	2.4.2. Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención 4.4. Desarrollando a las personas 4.5. Generando negocio a proveedores / Gestión sostenible de proveedores 6.3. Nota 1 - Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos de MAPFRE	Principios 1,2,3,4,6 y 10 del Pacto Mundial ODS 8 16
GRI 410. Prácticas en materia de seguridad 2016		
410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	2.4.2 Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención 6.3 Nota 1 - Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos de MAPFRE	Principios 1,2,3 y 10 del Pacto Mundial ODS 16

Estándar y Contenido	Nº PÁGINA (P) / INFORMACIÓN	Otras Referencias
GRI 411. Derechos de los pueblos indígenas 2016		
411-1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	2.4.2 Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención	Principios 1,2,3 y 10 del Pacto Mundial
	6.3 Nota 1 – Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos de MAPFRE	ODS 2, 15, 16
	No se tiene constancia de haber recibido ninguna denuncia por violación de derechos de los pueblos indígenas.	
GRI 412. Evaluación de Derechos Humanos 2016		
412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	6.3. Nota 1 – Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos de MAPFRE	ODS 16
	https://www.mapfre.com/gobierno-corporativo/ - Políticas y Normas Corporativas	Principios 1-10 del Pacto Mundial
412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	2.4.2 Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención.	ODS 16
	6.3. Nota 1 – Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos de MAPFRE	Principios 1-10 del Pacto Mundial
	https://www.mapfre.com/gobierno-corporativo/ - Políticas y Normas Corporativas	
412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre Derechos Humanos	2.4.2. Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención.	
	4.5. Generando negocio a proveedores - Gestión sostenible de proveedores	
	6.2. Materialidad	
	6.3. Nota 1 – Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos de MAPFRE	ODS 16
	Durante el año 2021 se ha llevado una única operación que se considere relevante (con comunicación a la CNMV) a los efectos indicados, se trata de la adquisición de un paquete de acciones de MAPFRE PERÚ VIDA Compañía de Seguros y Reaseguros de la que ya se contaba con mayoría en el capital. Al ser ya previamente parte del Grupo, ya se trasladan los mismos estándares de derechos humanos que en resto de MAPFRE.	Principios 1,2,3,4,5,6, 7 y 10 del Pacto Mundial
	https://www.mapfre.com/gobierno-corporativo/ - Políticas y Normas Corporativas	
GRI 413. Comunidades locales 2016		
413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	4.4. Desarrollando a las personas	ODS 1, 10
	4.6. Nuestra huella, valor compartido.	
	6.3. Nota 10 - Contribución Agenda 2030 "Informe Personas y Organización 2021" www.fundacionmapfre.org	Principios 1,2,3,4,5,6, 7 y 10 del Pacto Mundial
413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales	4.4. Desarrollando a las personas	Principios 1,2,3,4,5,6, 7 y 10 del Pacto Mundial
	4.6. Nuestra huella, valor compartido.	
	6.3 Nota 1 – Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos de MAPFRE	ODS 1, 10
	6.3. Nota 10 - Contribución Agenda 2030 www.fundacionmapfre.org	
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016		
414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	4.5. Generando negocio a proveedores - Gestión sostenible de proveedores	Principios 1- 10 del Pacto Mundial ODS 5 8 16

Estándar y Contenido	Nº PÁGINA (P) / INFORMACIÓN	Otras Referencias
414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	2.4.2 Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención.	Principios 1- 10 del Pacto Mundial
	4.5. Generando negocio a proveedores - Gestión sostenible de proveedores	ODS 5 8 16
GRI 415. Política pública 2016		
415-1 Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	2.4.2 Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención	Principio 10 del Pacto Mundial
	6.3. Nota 4 - Grupos de Interés Código de ética y Conducta - https://www.mapfre.com/etica-canales-de-denuncia/ Principios Institucionales, Empresariales y Organizativos del GRUPO MAPFRE https://www.mapfre.com/corporativo-es/accionistas-inversores/gobierno-corporativo/	ODS 16
GRI 417. Marketing y etiquetado 2016		
417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	4.2. Protegiendo al cliente El documento descriptivo del producto es en si mismo el contrato de la póliza y se cumple de acuerdo la regulación local vigente.	ODS 12
	2.4.2 Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención. Quejas y reclamaciones El documento descriptivo del producto es en si mismo el contrato de la póliza y se cumple de acuerdo la regulación local vigente.	Principio 10 del Pacto Mundial ODS 16
417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	El documento descriptivo del producto es en si mismo el contrato de la póliza y se cumple de acuerdo la regulación local vigente.	Principio 10 del Pacto Mundial ODS 16
417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Durante el ejercicio 2021, no se han registrado casos significativos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios asumidos por la compañía.	Principio 10 del Pacto Mundial ODS 16
GRI 418: Privacidad del cliente 2016		
418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	6.3. Nota 3 - Privacidad de datos	Principio 1,2,3 y 10 del Pacto Mundial ODS 16
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016		
419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	2.4.2 Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención.	Principio 1,2,3 y 10 del Pacto Mundial ODS 16

INDICADORES GRI SUPLEMENTO FINANCIERO		
Indicadores GRI		Página / Información
Impacto de productos y servicios		
FS1	Políticas con componentes específicos sociales y ambientales aplicados a las líneas de negocio.	2.2.2 Sostenibilidad 2.4. Buen Gobierno. Sistema de Gobierno Corporativo. 4.1. MAPFRE y la COVID 19 4.4. Desarrollando a las personas 5. Comprometidos con el medio ambiente 6.3. Nota 6 – Productos sostenibles
FS2	Procedimientos para evaluar y proteger las líneas de negocio en cuanto a riesgos ambientales y sociales.	2.4. Buen Gobierno. Sistema de Gobierno Corporativo 3.3. Gestión de riesgos y sostenibilidad en el negocio 5. Comprometidos con el Medio Ambiente 6.3. Nota 6 – Productos sostenibles
FS3	Procesos para monitorizar la implementación y el cumplimiento de los requerimientos ambientales y sociales incluidos en acuerdos y transacciones con clientes.	2.4. Buen Gobierno. Sistema de Gobierno Corporativo. 3.3. Gestión de riesgos y sostenibilidad en el negocio 4.2. Protegiendo al cliente 5. Comprometidos con el Medio Ambiente 6.3. Nota 6 – Productos sostenibles .
FS4	Procesos para mejorar la competencia de la plantilla a la hora de implementar las políticas y procedimientos sociales y ambientales aplicables a las líneas de negocio.	2.2.2. Sostenibilidad 2.4. Buen Gobierno. Sistema de Gobierno Corporativo. 3.3. Gestión de riesgos y sostenibilidad en el negocio 4.3. Desarrollando a las personas 5. Comprometidos con el Medio Ambiente
FS5	Interacciones con clientes, inversores y socios en cuanto a los riesgos y oportunidades en temas sociales y de medio ambiente.	3.3. Gestión de riesgos y sostenibilidad en el negocio 5. Comprometidos con el Medio Ambiente 6.2 Materialidad.
Cartera de producto		
FS6	Desglose de la cartera para cada línea de negocio, por región específica, tamaño y sector.	3.2. Principales magnitudes económicas de MAPFRE. Información unidades de negocio. 4.2. Protegiendo al cliente
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.	
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio medioambiental específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.	3.3.2. Sostenibilidad en el negocio 6.3. Nota 6 – Productos sostenibles
Auditoría		
FS9	Cobertura y frecuencia de las auditorías para evaluar la implementación de las políticas ambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	6.1. Bases de preparación y presentación del informe. 6.3. Nota 12- Indicadores ambientales.
Gestión activa de la propiedad		
FS10	Porcentaje y número de compañías en la cartera con las que se ha interactuado en asuntos sociales o medioambientales.	3.3.2. Sostenibilidad en el negocio
FS11	Porcentaje de activos sujetos a análisis positivo o negativo social o ambiental.	
Comunidad		
FS13	Accesibilidad en zonas de baja densidad de población o lugares desfavorecidos.	6.3. Nota 6 – Productos sostenibles Ver informe de MAPFRE Economics “Inclusión financiera en seguros” - https://www.mapfre.com/informes/ Informe anual de Fundación MAPFRE 2021
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso de los colectivos desfavorecidos a los servicios financieros	
Salud y seguridad del cliente - Material - Relacionado con el tema material Ciberseguridad y privacidad de datos		
FS15	Políticas para el diseño y venta de productos y servicios financieros, de manera razonable y justa	2.2. Sostenibilidad 3.3.2. Sostenibilidad en el negocio 4.1. MAPFRE y la COVID.19 6.3. Nota 6 – Productos sostenibles
Comunicaciones de marketing		

6.5. Correspondencia contenidos GRI y estado de información no financiera (Ley 11/2018, de 28 de diciembre)

ÍNDICE DE LOS CONTENIDOS REQUERIDOS POR LA LEY 11/2018

Información solicitada por la Ley 11/2018	Criterio de reporting	Apartado del informe donde se da respuesta al requerimiento de la Ley 11/2018
INFORMACIÓN GENERAL		
Una breve descripción del modelo de negocio que incluye su entorno empresarial, su organización y estructura	GRI 102-2 (2016) GRI 102-7 (2016)	2.1 Sobre Nosotros 2.3 Estructura accionarial 2.4.1 Sistema de Gobierno Corporativo 3.2 Principales magnitudes económicas de MAPFRE
Mercados en los que opera	GRI 102-3 (2016) GRI 102-4 (2016) GRI 102-6 (2016)	2.1.3 Huella geográfica (implantación) 3.2.2 Información de Unidades de Negocio
Objetivos y estrategias de la organización	GRI 103-2 (2016) GRI 102-14 (2016)	2.2 Estrategia
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	GRI 102-14 (2016) GRI 102-15 (2016)	3.1 Marco regulatorio y entorno global 3.2 Principales magnitudes económicas de MAPFRE 3.3. Gestión de riesgos y sostenibilidad en el negocio
Marco de reporting utilizado	GRI 102-54 (2016)	6.1. Bases de preparación y presentación del informe
Principio de materialidad	GRI 102-46 (2016) GRI 102-47 (2016)	6.1. Bases de preparación y presentación del informe 6.2 Materialidad
CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES		
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	GRI 102-15 (2016) GRI 103-2 (2016)	3.3 Gestión de riesgos y sostenibilidad en el negocio 5. Comprometidos con el medio ambiente
INFORMACIÓN GENERAL DETALLADA		
Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	GRI 102-15 (2016)	3.3.1. Gestión de riesgos 5. Comprometidos con el medio ambiente
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	GRI 103-2 (2016)	5. Comprometidos con el medio ambiente / Estrategia de acción frente al cambio climático 6.3 Nota 12 - Indicadores medioambientales / Tabla I. Contexto medioambiental / Tabla II. Control del SIGMAYEC3
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	GRI 103-2 (2016)	3.3 Gestión de riesgos 5. Comprometidos con el medio ambiente 6.3 Nota 12 - Indicadores medioambientales / Tabla II. Control del SIGMAYEC3
Aplicación del principio de precaución	GRI 102-11 (2016)	5. Comprometidos con el medio ambiente
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	GRI 103-2 (2016)	3.3 Gestión de riesgos 5. Comprometidos con el medio ambiente 6.3 Nota 12 - Indicadores medioambientales / Tabla II. Control del SIGMAYEC3
CONTAMINACIÓN		
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	NA	Aspecto no material

ECONOMÍA CIRCULAR Y PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS

Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	GRI 306-2 (2020) GRI 306-3 (2020)	5. Comprometidos con el medio ambiente 6.3 Nota 12 - Indicadores medioambientales / Tabla V. Consumo de recursos.
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	NA	Aspecto no material

USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS

Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	GRI 303-5	5. Comprometidos con el medio ambiente 6.3 Nota 12 - Indicadores medioambientales / Tabla V. Consumo de recursos.
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	GRI 301-1 GRI 301-2	5. Comprometidos con el medio ambiente 6.3 Nota 12 - Indicadores medioambientales / Tabla V. Consumo de recursos.
Consumo, directo e indirecto, de energía	GRI 302-1	5. Comprometidos con el medio ambiente 6.3 Nota 12 - Indicadores medioambientales / Tabla V. Consumo de recursos.
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	GRI 103-2 (2016)	5. Comprometidos con el medio ambiente 6.3 Nota 12 - Indicadores medioambientales / Tabla V. Consumo de recursos.
Uso de energías renovables	GRI 302-1	5. Comprometidos con el medio ambiente 6.3 Nota 12 - Indicadores medioambientales / Tabla V. Consumo de recursos.

CAMBIO CLIMÁTICO

Emisiones de gases de efecto invernadero generadas como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3 GRI 305-4	5. Comprometidos con el medio ambiente 6.3 Nota 12 - Indicadores medioambientales / Tabla IV. Desglose de huella de carbono y categorías incluidas en los diferentes alcances.
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	GRI 103-2 (2016)	5. Comprometidos con el medio ambiente 6.3 Nota 12 - Indicadores medioambientales / Tabla IV. Desglose de huella de carbono y categorías incluidas en los diferentes alcances.
Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	GRI 103-2 (2016) GRI 305-5	5. Comprometidos con el medio ambiente 6.3 Nota 12 - Indicadores medioambientales / Tabla IV. Desglose de huella de carbono y categorías incluidas en los diferentes alcances.

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	GRI 103-2 (2016)	5. Comprometidos con el medio ambiente / Plan Corporativo de Huella Ambiental
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	GRI 103-2 (2016)	5. Comprometidos con el medio ambiente 6.3 Nota 12 - Indicadores medioambientales 6.3 Nota 6 - Productos sostenibles

CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL

Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	GRI 102-15 GRI 103-2	4.4 Desarrollando a las personas
--	-------------------------	----------------------------------

EMPLEO

Número total y distribución de empleados por país, sexo, edad y clasificación profesional	GRI 102-15 (2016) GRI 103-2 (2016) GRI 405-1 (2016)	4.4 Desarrollando a las personas
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo y promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 102-8 (2016)	4.4 Desarrollando a las personas 6.3 Nota 7. Altas y Bajas de 2021 y despidos por nivel de puesto

Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 103-2 (2016) GRI 401-1 (2016)	4.4 Desarrollando a las personas 6.3 Nota 7 - Altas y bajas de 2021 y despidos por nivel de puesto
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	GRI 103-2 (2016)	4.4 Desarrollando a las personas - retribución y reconocimiento 6.3 Nota 8 - Información sobre remuneración
Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	GRI 103-2 (2016) GRI 405-2	4.4 Desarrollando a las personas - retribución y reconocimiento 6.3 Nota 8 - Información sobre remuneración
Remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	GRI 103-2 (2016)	4.4 Desarrollando a las personas - Retribución y reconocimiento 6.3 Nota 8 - Información sobre remuneración
Implantación de políticas de desconexión laboral	GRI 103-2 (2016)	4.4 Desarrollando a las personas - Conciliación y Bienestar
Número de empleados con discapacidad	GRI 103-2 (2016) GRI 405-1	4.4 Desarrollando a las personas - Diversidad e inclusión

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

Organización del tiempo de trabajo	GRI 103-2 (2016)	4.4 Desarrollando a las personas
Número de horas de absentismo	GRI 103-2 (2016) GRI 403-9	4.4 Desarrollando a las personas - Conciliación y Bienestar 6.3 Nota 9 - Datos de siniestralidad laboral
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	GRI 103-2 (2016) GRI 401-3	4.4 Desarrollando a las personas - Conciliación y Bienestar

SALUD Y SEGURIDAD

Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	GRI 103-2 (2016) GRI 403-1 GRI 403-2 GRI 403-3 GRI 403-4 GRI 403-5 GRI 403-6 GRI 403-7 GRI 403-8	4.4 Desarrollando a las personas - Conciliación y Bienestar 6.3 Nota 9 - Datos de siniestralidad laboral
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo	GRI 403-9 GRI 403-10	4.4 Desarrollando a las personas - Conciliación y Bienestar 6.3 Nota 9 - Datos de siniestralidad laboral

RELACIONES SOCIALES

Organización del diálogo social incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	GRI 103-2 (2016)	4.4 Desarrollando a las personas - Representación legal de los trabajadores
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	GRI 102-41 (2016)	4.4 Desarrollando a las personas - Representación legal de los trabajadores
Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	GRI 103-2 (2016) 403-4	4.4 Desarrollando a las personas - Representación legal de los trabajadores

FORMACIÓN

Políticas implementadas en el campo de la formación	GRI 404-2	4.4 Desarrollando a las personas - talento
Cantidad total de horas de formación por categoría profesional	GRI 103-2 (2016) GRI 404-1	4.4 Desarrollando a las personas - talento

ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 103-2 (2016)	4.4 Desarrollando a las personas - Diversidad e inclusión
IGUALDAD		
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	GRI 103-2 (2016)	4.4 Desarrollando a las personas- Diversidad e inclusión
Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	GRI 103-2 (2016)	4.4 Desarrollando a las personas - Diversidad e inclusión
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	GRI 103-2 (2016)	4.4 Desarrollando a las personas - Diversidad e inclusión
RESPECTO DE LOS DERECHOS HUMANOS		
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	GRI 102-15 (2016) GRI 103-2 (2016)	2.4.2. Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención - derechos humanos
APLICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE DEBIDA DILIGENCIA		
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos y prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	GRI 102-16 (2016) GRI 102-17 (2016) GRI 412-1 a 412-3	2.4.2. Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención - derechos humanos 6.3. Nota 1 - Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos (DDHH) de MAPFRE
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	GRI 103-2 (2016) GRI 406-1	2.4.2. Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención
Medidas implementadas para la promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil	GRI 103-2 (2016)	2.4.2. Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención - derechos humanos 6.3. Nota 1 - Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos (DDHH) de MAPFRE
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO		
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	GRI 102-15 (2016) GRI 103-2 (2016)	2.4.2. Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	GRI 103-2 (2016) GRI 102-16 (2016) GRI 102-17 (2016) GRI 205-1 a 205-3	2.4.2. Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	GRI 103-2 (2016) GRI 102-16 (2016) GRI 102-17 (2016) GRI 205-1 a 205-3	2.4.2. Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención
Las acciones de asociación o patrocinio	GRI 102-13 (2016)	2.4.2. Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención 6.3. Nota 4 - Grupos de interés
INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD		
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	GRI 102-15 (2016) GRI 103-2 (2016)	2.2.2 Sostenibilidad 2.4.2. Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención
COMPROMISOS DE LA EMPRESA CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE		

El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	GRI 103-2 (2016)	2.2.2 Sostenibilidad 4.6. Nuestra huella, valor compartido
El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	GRI 103-2 (2016) GRI 411-1	2.2.2 Sostenibilidad 4.6. Nuestra huella, valor compartido
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	GRI 102-43 (2016)	2.2.2 Sostenibilidad 4.6. Nuestra huella, valor compartido
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	GRI 103-2 (2016)	2.4.2. Comportamiento ético: principales medidas de cumplimiento y prevención 6.3. Nota 4 - Grupos de interés

SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES

Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	GRI 103-2 (2016)	4.5 Generando negocio a nuestros proveedores / Gestión sostenible de proveedores
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	GRI 102-9 (2016)	4.5 Generando negocio a nuestros proveedores / Gestión sostenible de proveedores
Sistemas de supervisión y auditorias y resultados de las mismas	GRI 102-9 (2016)	4.5 Generando negocio a nuestros proveedores / Gestión sostenible de proveedores

CONSUMIDORES

Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	GRI 103-2 (2016)	2.2.2 Sostenibilidad 4.2 Protegiendo al cliente
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	GRI 103-2 (2016) GRI 418-1	2.4.2. Comportamiento ético: principales medidas / Quejas y reclamaciones de cumplimiento y prevención 4.2 Protegiendo al cliente / Quejas y Reclamaciones

INFORMACIÓN FISCAL

Los beneficios obtenidos país por país	GRI 103-2 (2016) GRI 207-4 vi	4.6. Nuestra huella, valor compartido /Huella Económica 6.3. Nota 11- Principales datos fiscales por países
Los impuestos sobre beneficios pagados	GRI 103-2 (2016) GRI 201-1 GRI 207-4 viii	4.6. Nuestra huella, valor compartido /Huella Económica 6.3. Nota 11- Principales datos fiscales por países
Las subvenciones públicas recibidas	GRI 201-4	4.6. Nuestra huella, valor compartido / Huella Económica 6.3. Nota 11- Principales datos fiscales por países

REGLAMENTO (EU) 2020/852 - TAXONOMÍA

Requerimientos del Reglamento	Metodología propia de Mapfre elaborada en base al artículo 8 de la Taxonomía europea	3.3.2. Sostenibilidad en el negocio
-------------------------------	--	-------------------------------------

El Informe Integrado de MAPFRE, S.A. correspondiente al ejercicio 2021, contenido en las páginas 1 y 183 precedentes, visadas todas ellas por el Secretario del Consejo, y que incluye la información del estado de información no financiera que forma parte del Informe de Gestión Consolidado, ha sido formulado por el Consejo de Administración en su reunión del día 9 de febrero de 2022.

D. Antonio Huertas Mejías
Presidente

D. Antonio Gómez Ciria
Vocal

D. Ignacio Baeza Gómez
Vicepresidente 1º

D. Luis Hernando de Larramendi Martínez
Vocal

D.ª Catalina Miñarro Brugarolas
Vicepresidenta 2ª

D. Francisco J. Marco Orenes
Vocal

D. José Manuel Inchausti Pérez
Vicepresidente 3º

D. Fernando Mata Verdejo
Vocal

D. José Antonio Colomer Guiu
Vocal

D. Antonio Miguel-Romero de Olano
Vocal

D.ª María Leticia de Freitas Costa
Vocal

D.ª Pilar Perales Viscasillas
Vocal

D.ª Ana Isabel Fernández Alvarez
Vocal

D. Alfonso Rebuelta Badías
Vocal

D.ª Rosa M.ª García García
Vocal

D. Ángel Luis Dávila Bermejo
Secretario no Consejero

DILIGENCIA para hacer constar, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 253.2 de la Ley de Sociedades de Capital y 366.1º.2 del Reglamento del Registro Mercantil, que (i) D.ª María Leticia de Freitas Costa y D.ª Rosa María García García han aprobado el Informe Integrado de MAPFRE S.A. correspondiente al ejercicio 2021 pero no han firmado el mismo, ni de forma manuscrita ni mediante firma electrónica, por imposibilidad material al haber asistido a la reunión a través de medios telemáticos; y (ii) D. Luis Hernando de Larramendi ha excusado su asistencia ante su imposibilidad de asistir a la reunión, delegando expresamente su representación y voto en D.ª Catalina Miñarro Brugarolas.

En Madrid, a 9 de febrero de 2022.

Ángel Luis Dávila Bermejo – Secretario del Consejo de Administración



KPMG Asesores, S.L.
Pº de la Castellana, 259 C
28046 Madrid

Informe de Verificación Independiente del Informe Integrado de MAPFRE, S.A. y sociedades dependientes del ejercicio 2021

A los Accionistas de MAPFRE, S.A.:

Hemos sido requeridos por la Dirección de MAPFRE, S.A. para realizar la verificación, con alcance de seguridad limitada, del Informe Integrado adjunto correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2021 de MAPFRE, S.A. (en adelante, la Sociedad dominante) y sociedades dependientes (en adelante el Grupo), preparado de conformidad con los *Sustainability Reporting Standards* en su opción exhaustiva y el Suplemento Sectorial Financiero de Global Reporting Initiative (estándares GRI) (en adelante, "el Informe").

Asimismo, de acuerdo con artículo 49 del Código de Comercio, hemos realizado la verificación, con alcance de seguridad limitada, de que el Estado de Información No Financiera Consolidado (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2021 del Grupo incluido en el Informe, ha sido preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente.

El contenido del Informe incluye información adicional a la requerida por los estándares GRI en su opción exhaustiva y por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en las tablas presentes en los apartados "6.4. Índice de contenidos GRI" y "6.5. Correspondencia contenidos GRI y estado de información no financiera (Ley 11/2018, de 28 de diciembre)" incluidas en el Informe adjunto.

Responsabilidad de los Administradores y de la Dirección de la Sociedad dominante

La Dirección de la Sociedad dominante es responsable de la preparación y presentación del Informe de conformidad con los estándares GRI, en su opción exhaustiva, de acuerdo con lo mencionado para cada materia en la tabla presente en el apartado "Índice de contenidos GRI" del Informe.

Asimismo, los Administradores de la Sociedad dominante son responsables de la formulación del EINF incluido en el Informe, así como del contenido del mismo. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados de acuerdo con lo mencionado para cada materia en la tabla presente en el apartado "6.5. Correspondencia contenidos GRI y estado de información no financiera (Ley 11/2018, de 28 de diciembre)" del citado Informe.

Estas responsabilidades incluyen asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el Informe esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.



Los administradores de la Sociedad dominante son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del Informe.

Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluyendo las normas internacionales de independencia) emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia profesional, diligencia, confidencialidad y profesionalidad.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información No Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado.

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica" (ISAE 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de aseguramiento limitado los procedimientos llevados a cabo varían en naturaleza y momento, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de aseguramiento razonable y, por lo tanto, la seguridad proporcionada es también menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades y áreas responsables del Grupo que han participado en la elaboración del Informe, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el Informe y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal del Grupo para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el Informe en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito en el apartado 6.2 Materialidad, considerando los contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.



- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el Informe del ejercicio 2021.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación con los aspectos materiales presentados en el Informe del ejercicio 2021.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el Informe del ejercicio 2021 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que:

- a) El Informe Integrado de MAPFRE, S.A. y sus sociedades dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2021, no haya sido preparado, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con los estándares GRI, en su opción exhaustiva, según lo detallado en el punto 102-54 del Índice de contenidos GRI del Informe.
- b) El EINF de MAPFRE, S.A. y sus sociedades dependientes, correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2021, no haya sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados, de acuerdo con lo mencionado para cada materia en la tabla presente en el apartado "6.5. Correspondencia contenidos GRI y estado de información no financiera (Ley 11/2018, de 28 de diciembre)" del Informe.

Párrafo de énfasis

El Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio de 2020 relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles establece la obligación de divulgar información sobre la manera y la medida en que las inversiones de la entidad se asocian a actividades económicas elegibles según la Taxonomía por primera vez para el ejercicio 2021 siempre que el estado de información no financiera se publique a partir del 1 de enero de 2022. En consecuencia, en el Informe Integrado 2021 adjunto no se ha incluido información comparativa sobre esta cuestión. Adicionalmente se ha incorporado información para la que a la fecha de formulación del Informe Integrado 2021 adjunto, los administradores de la Sociedad dominante han optado por aplicar los criterios que, en su opinión, mejor permiten dar cumplimiento a la nueva obligación y que están definidos en el apartado "3.3.2. Sostenibilidad en el negocio" del Informe Integrado 2021 adjunto. Nuestra conclusión no ha sido modificada en relación con esta cuestión.

Uso y distribución

De conformidad con los términos y condiciones de nuestra carta de encargo, este Informe ha sido preparado para MAPFRE, S.A. en relación con su Informe Integrado 2021 y por tanto no tiene ningún otro propósito ni puede ser usado en otro contexto.



Respecto al Estado de Información No Financiera Consolidado, este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

KPMG Asesores, S.L.

Patricia Reverter Guillot
9 de febrero de 2022

