



Informe Anual 2009

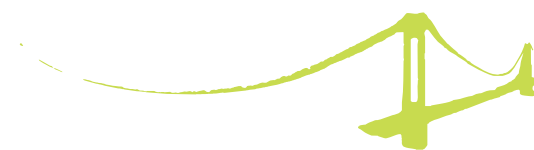
2



► Responsabilidad Social



 **MAPFRE**



Política de responsabilidad social. Principios de actuación

1. Cumplimiento de las leyes y normas nacionales e internacionales vigentes en todos los países en los que opera el Grupo, adoptando normas y directrices internacionales donde no exista un desarrollo legal adecuado, y asumiendo el respeto a los derechos reconocidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos y en los diez principios del Pacto Mundial.

2. Mantenimiento de prácticas de gobierno corporativo basadas en la transparencia empresarial y la confianza mutua con accionistas e inversores, respetando las reglas de libre mercado y de libre competencia, y rechazando cualquier práctica irregular para obtener ventajas empresariales.

3. Respeto a la igualdad de oportunidades entre los empleados, su privacidad y su libertad de opinión; equidad en las relaciones laborales; retribución justa y estabilidad en el empleo, evitando cualquier forma de persecución, de abuso o de discriminación; impulso de la conciliación de la vida personal y laboral; y rechazo expreso de la explotación infantil y del trabajo forzoso.

4. Innovación permanente en productos aseguradores y en servicios de prevención y asistenciales que agreguen valor a los asegurados y clientes; y prestación a los mismos de un servicio accesible y de calidad en el plazo acordado, asesorándoles honestamente, asegurando la confidencialidad de sus datos, y resolviendo sus reclamaciones en el plazo más breve posible.

5. Desarrollo de prácticas responsables en la cadena de valor, impulsándolas principalmente a través de los procesos de selección y contratación de los suministradores, proveedores y colaboradores, y haciendo copartícipes a éstos en la aplicación de la política de Responsabilidad Social del Grupo.

6. Mantenimiento de una actuación respetuosa con el Medio Ambiente, limitando en lo posible el impacto ecológico y medioambiental de los riesgos derivados de su actuación empresarial; y promoción de los valores de desarrollo sostenible y buenas prácticas de gestión ambiental de MAPFRE entre proveedores y contratistas de bienes y servicios.

7. Comunicación y diálogo con todos los grupos de interés, basados en la transparencia, la veracidad y el compromiso.

8. Participación activa en organismos y foros nacionales e internacionales en los que se promueva la responsabilidad social.

9. Elaboración y difusión de un Informe Anual de Responsabilidad Social de MAPFRE con información relevante y veraz sobre las actividades realizadas en este ámbito, sometiéndolo a los procesos de verificación internos y externos oportunos que garanticen su fiabilidad y su mejora continua.

10. Contribución al desarrollo de las actividades no lucrativas de interés general que lleva a cabo la FUNDACIÓN MAPFRE, dentro de los límites previstos en los estatutos sociales.

Gestión de riesgos medioambientales, sociales y de gobierno (Riesgos ESG)

Una de las fortalezas de MAPFRE es su eficiente gestión del riesgo, que ha permitido al Grupo situarse como una de las empresas multinacionales de mayor solvencia y solidez del sector en un entorno como el actual. (Ver Política de Riesgos y los sistemas de gestión y control en la página 133-143 Volumen 1 Cuentas Anuales).

LOS RIESGOS ESG¹ EN MAPFRE

Riesgos Operacionales

1. Actuarial: riesgos relacionados con el reaseguro y la tarificación.
2. Jurídica: riesgos referidos al cumplimiento normativo, la protección de datos y el blanqueo de capitales.
3. Tecnología: principalmente riesgos relacionados con la seguridad informática y las comunicaciones.
4. Recursos Humanos: riesgos relativos a la capacitación y dimensión de la plantilla.
5. Colaboradores: riesgos concernientes a la Red Comercial y profesionales externos (proveedores, etc).
6. Procedimientos: riesgos asociados al diseño de procedimientos y su desarrollo.
7. Información: principalmente riesgos relacionados con la comunicación (adecuación y suficiencia de la información)
8. Fraude: tanto fraude interno como externo.
9. Mercado: ligados a la marca e imagen.
10. Bienes materiales: principalmente riesgos de protección de activos.

Riesgos Estratégicos y de Gobierno Corporativo

Incluye los riesgos de ética empresarial y de buen gobierno corporativo, de estructura organizativa, de alianzas, fusiones y adquisiciones, derivados del entorno regulador y de competencia.

1) Riesgos ESG: *Environmental, Social and Governance* (Medioambientales, Sociales y de Gobierno)



Indicadores de dimensión medioambiental (alcance España)

| INDICADORES DE DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL | MAPFRE | | | | | |
|---|--------|---------|---------------|--------------|---------------|----------------|
| | Unidad | Alcance | 2007 | 2008 | 2009 | Evolución 2009 |
| Soluciones aseguradoras para la gestión del riesgo ambiental | | | | | | |
| Pólizas Responsabilidad Civil medioambiental suscritas | nº | (5) | 910 | 894 | 919 | + |
| Instalaciones de energía eólica aseguradas | MW | (3) | 8.717 | 5.155 | 8.911 | + |
| Aerogeneradores asegurados | nº | (3) | 8.984 | 5.230 | 8.481 | + |
| Explotaciones forestales sostenibles | ha | (5) | 23.296,37 | 22.778,96 | 80.109,66 | + |
| Primas netas en productos ambientales | € | (3) | 16.405.137,17 | 9.938.491,00 | 19.912.670,28 | + |
| Gestión Ambiental | | | | | | |
| Empleados bajo ISO 14001 | % | (1) | 29,16% | 31,61 | 41,82 | + |
| Inspecciones o auditorías ambientales | nº | (6) | 57 | 45 | 64 | + |
| Proveedores con compromiso ambiental | nº | (6) | 145 | 171 | 186 | + |
| Horas de formación medioambiental | nº | (7) | 1721 | 2459 | 2.646 | + |
| Agua | | | | | | |
| Consumo de agua | m³ | (1) | 369.639 | 427.390 | 335.181 | + |
| Energía | | | | | | |
| Consumo de energía total | kWh | (1) | 57.632.911 | 67.458.251 | 66.670.392 | + |
| Consumo de gas natural | m³ | (1) | 205.297 | 232.000 | 201.874 | + |
| Consumo de gasóleo | L | (1) | 171.142 | 496.244 | 430.197 | + |
| Papel y consumibles | | | | | | |
| Papel con etiqueta ecológica sobre total papel consumido | % | (2) | 77,74% | 70% | 98% | + |
| Total consumo de tóner | ud | (2) | | 19.988 | 18.373 | + |
| Gestión de Residuos | | | | | | |
| Tóner reciclado / Tóner consumido | % | (1) | | 32,6% | 45,0% | + |
| Tóner reciclado/empleo | ud | (1) | 0,34 | 0,57 | 0,73 | + |
| Total papel reciclado | kg | (1) | 307.302 | 674.260 | 1.197.992 | + |
| Papel reciclado / Papel consumido | % | (1) | 18,0% | 35,1% | 57,3 | + |
| Papel enviado a reciclar/empleo | kg | (1) | 27 | 59 | 106 | + |
| Ordenadores y equipos electrónicos gestionados | ud | (1) | 3.276 | 3.944 | 4.205 | + |
| Eco eficiencia | | | | | | |
| CO ₂ emitido directo/empleo | Tm | (1)/(4) | 0,04 | 0,16 | 0,11 | + |
| CO ₂ emitido indirecto/empleo | Tm | (1)/(4) | 0,63 | 2,08 | 2,11 | - |
| Total energía consumida/empleo | kWh | (1) | 5.096 | 5.854 | 5.850 | + |

Nota: El sistema de indicadores se ha elaborado en base a criterios GRI. Los datos se refieren a España, matizados por el alcance que se indica en las notas a pie de página.

(1) Incluye los datos de las sociedades cabeceras del Grupo MAPFRE en España. No se incluye MAPFRE QUAVITAE.

(2) Dato de consumo de las compras realizadas por la Dirección Central de Medios.

(3) Dato de MAPFRE EMPRESAS Y GLOBAL RISKS, a 31 de diciembre. Sólo se incluyen los datos que corresponden a la participación de MAPFRE.

(4) El cálculo de las emisiones de CO₂ se ha realizado en base a la metodología propuesta para el Sector Oficinas, por el GhG Protocol, del *World Business Council for Sustainable Development*.

(5) Dato de la MAPFRE EMPRESAS Y GLOBAL RISKS, a 31 de diciembre.

(6) Se refiere a las actuaciones medioambientales desarrolladas desde los servicios centrales del Grupo MAPFRE.

(7) Incluye las horas de formación recibidas por el personal de MAPFRE y las impartidas a terceros por las entidades o departamentos especializados de MAPFRE.

⊕ evolución favorable del indicador respecto al ejercicio anterior

⊖ no se evidencian cambios significativos respecto a los datos disponibles del ejercicio anterior

⊖ evolución desfavorable respecto a los datos disponibles del ejercicio anterior

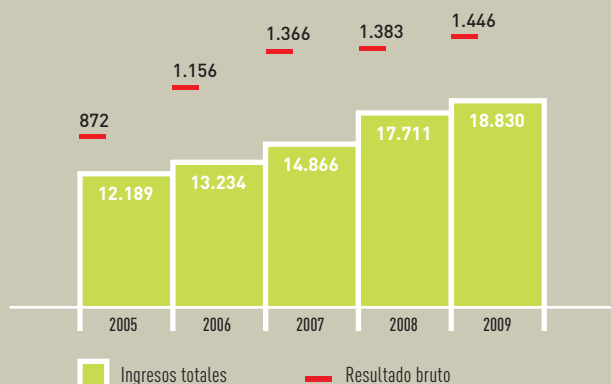
N.D.: Dato no disponible

N.A.: No aplica

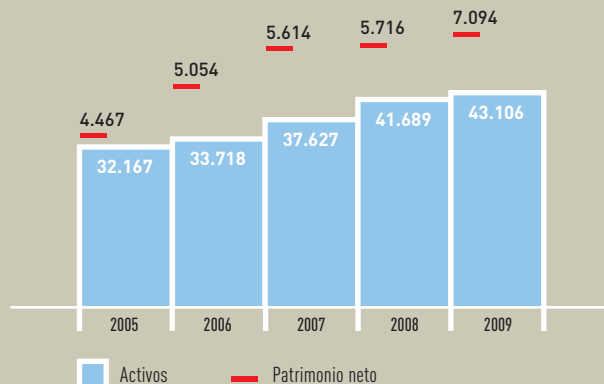
N.C.: Dato no comparable con el ejercicio anterior

Indicadores de dimensión económica

► Ingresos y resultados. Datos en millones de euros



► Activos y patrimonio neto. Datos en millones de euros



DISTRIBUCIÓN DEL NEGOCIO

| | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 |
|---|------|------|------|------|------|
| Distribución territorial del negocio por primas | | | | | |
| España | 69% | 65% | 64% | 55% | 49% |
| América - seguro directo | 20% | 22% | 24% | 24% | 26% |
| Otros países | 11% | 13% | 12% | 21% | 25% |

CUENTA DE RESULTADOS

| | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|
| Ingresos totales | 12.189 | 13.234 | 14.866 | 17.711 | 18.830 |
| Primas emitidas y aceptadas | 10.110 | 10.933 | 12.311 | 14.305 | 15.607 |
| No Vida | 7.801 | 8.453 | 9.293 | 10.891 | 11.900 |
| Vida | 2.309 | 2.480 | 3.018 | 3.414 | 3.707 |
| Resultado del negocio de No Vida | 684 | 920 | 1.104 | 1.199 | 1.149 |
| Resultado del negocio de Vida | 128 | 171 | 204 | 265 | 324 |
| Resultado de las otras actividades | 60 | 65 | 57 | (80) | (27) |
| Resultado antes de impuestos | 872 | 1.156 | 1.366 | 1.383 | 1.446 |
| Resultado neto | 458 | 610 | 731 | 901 | 927 |
| Patrimonios de terceros gestionados Vida | 19.585 | 20.536 | 24.149 | 23.293 | 24.131 |

DATOS EN MILLONES DE EUROS

Indicadores de dimensión social: MAPFRE y sus empleados

NÚMERO DE EMPLEADOS

| Áreas geográficas | 2008 | 2009 | Variación % |
|-------------------|---------------|---------------|-------------|
| EUROPA | 18.121 | 18.585 | 2,56 |
| España | 16.838 | 17.153 | 1,87 |
| Resto de países | 1.283 | 1.432 | 11,61 |
| AMÉRICA | 16.091 | 16.224 | 0,83 |
| Brasil | 3.142 | 3.118 | (0,76) |
| Argentina | 2.472 | 2.439 | (1,33) |
| USA | 2.781 | 2.723 | (2,09) |
| México | 1.725 | 1.757 | 1,86 |
| Venezuela | 1.426 | 1.407 | (1,33) |
| Chile | 842 | 868 | 3,09 |
| Resto países | 3.703 | 3.912 | 5,64 |
| ÁFRICA | 55 | 62 | 12,73 |
| ASIA | 336 | 354 | 5,36 |
| TOTALES | 34.603 | 35.225 | 1,80 |

ALCANCE: Grupo MAPFRE

| COMPOSICIÓN DE LA PLANTILLA | | | | |
|--------------------------------------|---------------|-------------|---------------|-------------|
| Áreas geográficas | Hombres | | Mujeres | |
| | Número | % | Número | % |
| ESPAÑA | 6.162 | 35,9 | 10.991 | 64,1 |
| AMÉRICA | 7.461 | 46,1 | 8.763 | 53,9 |
| RESTO PAÍSES (Europa, Asia, África). | 944 | 51,1 | 904 | 48,9 |
| TOTALES | 14.567 | 41,4 | 20.658 | 58,6 |

ALCANCE: Grupo MAPFRE

| EDAD MEDIA, ANTIGÜEDAD MEDIA | | | | |
|-------------------------------------|------------|------|------------------|------|
| Áreas geográficas | Edad media | | Antigüedad media | |
| | 2008 | 2009 | 2008 | 2009 |
| ESPAÑA | 39,5 | 37,4 | 8,7 | 9,4 |
| AMÉRICA | 35,0 | 35,2 | 5,8 | 5,5 |
| RESTO PAÍSES (Europa, Asia, África) | 34,4 | 34,7 | 6,0 | 5,5 |

ALCANCE: Grupo MAPFRE

► **Inversión en formación:** 8,8 millones euros (cifra que representa el 1,1 por 100 del importe de las retribuciones)

| HORAS DE FORMACIÓN Y NÚMERO DE ASISTENTES A ACCIONES FORMATIVAS POR ÁREAS GEOGRÁFICAS | | | | | | | | | | | |
|---|--------|---------|---------|-------------|--------|---------|---------|--------------|-------|--------|--------|
| España | | | | América | | | | Otros países | | | |
| Asistencias | | Horas | | Asistencias | | Horas | | Asistencias | | Horas | |
| 2008 | 2009 | 2008 | 2009 | 2008 | 2009 | 2008 | 2009 | 2008 | 2009 | 2008 | 2009 |
| 40.121 | 65.822 | 434.886 | 491.028 | 72.757 | 15.900 | 413.467 | 363.811 | 1.602 | 2.117 | 16.167 | 35.640 |

ALCANCE: Grupo MAPFRE

MAPFRE y sus clientes

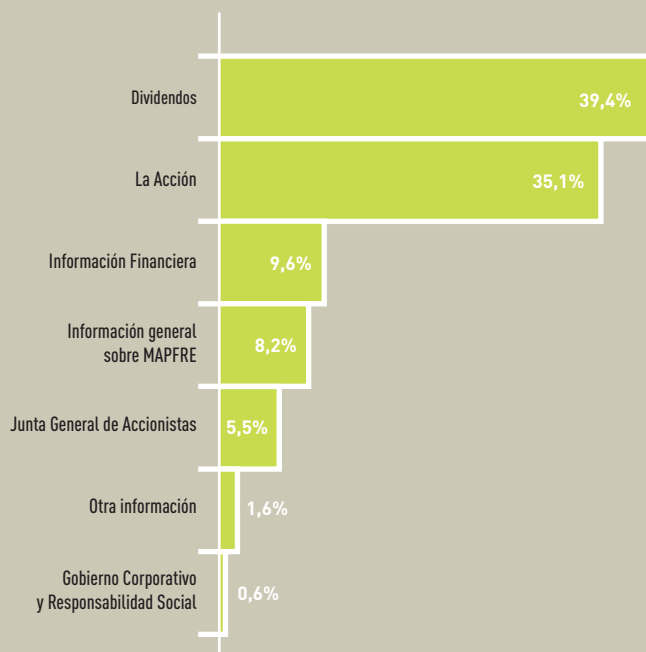
| Mapa del cliente-asegurado de MAPFRE | | |
|--------------------------------------|--|--|
| Negocio de Automóviles** | Cerca de 8,5 millones de automóviles asegurados | Más de 7,5 millones de clientes |
| Negocio de Hogar** | Más de 3,5 millones de hogares asegurados | Más de 3,2 millones de clientes |
| Negocio de Vida e Inversión** | Más de 15,1 millones de pólizas | Más de 835.000 participes en fondos de inversión y planes de pensiones |
| Negocio de Salud** | Más de 722.000 pólizas de Salud | Casi 1,7 millones de personas con Seguro de Salud |
| Negocio de Asistencia** | Más de 70 millones de asegurados | Más de 161 millones de beneficiarios |
| Negocio de Empresas* | | Más de 256.000 clientes |
| Negocio de Global Risks** | 3.250 Pymes aseguradas y 1.750 grandes empresas aseguradas | 10.600 pólizas |
| Negocio de Reaseguro** | 1.660 compañías cedentes de 102 países | |

* España / ** España e Internacional

| Canales de atención al cliente | |
|--|--|
| La RED MAPFRE | <ul style="list-style-type: none"> Integrada por 3.278 oficinas en España y 2.528 en los restantes países en que opera. Facilitan una atención personal y directa. Colaboración de un elevado número de delegados, agentes y corredores (24.897 en España y 42.957 en el exterior). |
| Oficinas bancarias | <ul style="list-style-type: none"> 3.840 en España y 1.310 en otros países. Son entidades con las que el Grupo tiene establecidas alianzas o acuerdos para la comercialización de productos de seguros. |
| Personal | <ul style="list-style-type: none"> Altamente cualificado, dedicado a los segmentos de clientes que requieren una atención especializada (industrias y grandes riesgos industriales, sector agrario, productos de ahorro, etc.), con el apoyo de equipos de los Servicios Centrales con gran experiencia, amplia formación y conocimiento de los mercados internacionales. |
| Plataformas telefónicas | <ul style="list-style-type: none"> Proporcionan una atención permanente durante las veinticuatro horas todos los días del año, y que permiten a los clientes realizar consultas y gestiones relacionadas con los seguros que tienen contratados, y obtener servicios relacionados con los mismos. |
| Portal MAPFRE y Oficina MAPFRE Internet | <ul style="list-style-type: none"> Ofrecen al cliente otra vía de relación con el Grupo, tanto en España como en otros países, aunque incluyendo elementos diferenciadores de cada país para adaptarse a las particularidades de cada mercado y de las distintas redes de distribución. Durante 2009 MAPFRE ha incorporado el sistema de certificación y firma digital para acceso y contratación, así como nuevas funcionalidades y secciones, como información sobre acciones de fidelización y espacios basados en la Web 2.0. |

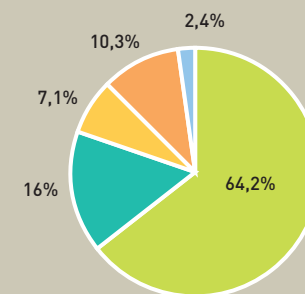
MAPFRE y sus accionistas

► **Principales preocupaciones de los accionistas.** Obtenidas a través de las más de 5.900 consultas atendidas en el servicio telefónico de accionistas (902 024 004)



► **Composición del accionariado**

- FUNDACIÓN MAPFRE (participación directa e indirecta)
- Otros inversores españoles con participación superior al 0,10%
- Otros inversores españoles con participación inferior al 0,10%
- Inversores de otros países con participación superior al 0,10%
- Inversores de otros países con participación inferior al 0,10%



EVOLUCIÓN BURSÁTIL DE LA ACCIÓN

| | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 |
|---|-------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Capitalización a 31 de diciembre (millones euros) | 3.332,7 | 4.085,2 | 6.848,7 | 6.587,6 | 8.554,8 |
| Número de acciones en circulación* | 238.900.706 | 1.194.503.530 | 2.275.324.163 | 2.744.832.287 | 2.922.709.779 |
| PER | 13,3 | 12,4 | 9,4 | 7,3 | 9,2 |
| Beneficio por acción ajustado (euros)* | 0,21 | 0,28 | 0,32 | 0,33 | 0,33 |
| Precio / Valor en libros | 1,53 | 1,75 | 1,58 | 1,34 | 1,39 |
| Dividendo por acción (euros)* | 0,06 | 0,07 | 0,11 | 0,14 | 0,15 |
| Rentabilidad por dividendo (%) | 2,3 | 2,2 | 3,1 | 4,7 | 6,3 |
| Número medio diario acciones contratadas* | 4.392.240 | 5.078.395 | 7.769.398 | 9.234.024 | 6.933.551 |
| Valor efectivo medio diario (millones euros) | 11,28 | 15,64 | 27,55 | 27,48 | 16,66 |

[*] Los aumentos en el número de acciones se deben a las ampliaciones de capital de 2007, 2008 y 2009, y al desdoblamiento de 5 por 1 realizado en octubre de 2006.

El beneficio y el dividendo por acción se han calculado usando un factor de ajuste y el número de acciones promedio ponderado, en conformidad con lo establecido por la NIC 33.

Las cifras de 2007, 2008 y 2009 corresponden a MAPFRE S.A. bajo su nueva estructura, en la que todas las actividades del Grupo están integradas en la sociedad que cotiza en Bolsa.

| | |
|---|--|
| 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). |
| Índices bursátiles en los que se incluye la acción | <ul style="list-style-type: none"> — IBEX 35. — Dow Jones Stoxx Insurance. — MSCI Spain (y, en consecuencia, los demás índices MSCI en los que se incluyen empresas de seguros y españolas). — FTSE All-World Developed Europe Index. — FTSE4Good y FTSE4Good IBEX¹. |

[1] Índices que evalúan el comportamiento de las empresas en función de sus actuaciones a favor del desarrollo sostenible y del respeto a los Derechos Humanos

MAPFRE y los profesionales y entidades que colaboran en la distribución de sus productos

| Red comercial | España | | Exterior | |
|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| | 2008 | 2009 | 2008 | 2009 |
| Agentes | 14.718 | 18.417 | 14.673 | 13.804 |
| Delegados | 2.742 | 2.777 | 1.364 | 3.354 |
| Corredores | 3.302 | 3.703 | 26.298 | 25.799 |
| Total | 20.762 | 24.897 | 42.335 | 42.954 |

| Oficinas | España | | Exterior | |
|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | 2008 | 2009 | 2008 | 2009 |
| Propias | 3.243 | 3.278 | 2.546 | 2.528 |
| Bancaseguros | 3.754 | 3.840 | 1.034 | 1.310 |
| Total | 6.997 | 7.118 | 3.580 | 3.838 |

MAPFRE y sus proveedores

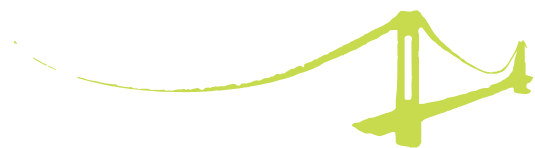
| Tipología de proveedores (Grupo MAPFRE. Entidades de Seguros) | Número de proveedores significativos 2009 | | Coste total de proveedores (Millones de euros) | |
|--|---|--------------|--|----------|
| | España | Resto países | 2008 | 2009 (*) |
| Proveedores de bienes y servicios de carácter general (material y mobiliario de oficina, papelería e impresos, servicios de correo, mensajería, valijas y reprografía, servicios de gestión documental y archivo, compras de marketing) | 2.117 | 11.571 | 230 | 599 |
| Proveedores de bienes y servicios específicos de cada actividad operativa, fundamentalmente relacionados con la atención de siniestros (reparaciones de automóviles y hogar, prestación de servicios sanitarios, servicios de atención en carretera, etc.) | 42.810 | 72.890 | 2.040 | 2.675 |
| Proveedores de bienes y servicios tecnológicos (hardware, software, comunicaciones) | 190 | 792 | 215 | 253 |

(*) Incluye los datos de COMMERCE y GENEL SIGORTA no incluidos en 2008





 **MAPFRE**



www.mapfre.com