



**MAPFRE**

*Informe anual 2007*

2.  
RESPONSABILIDAD  
SOCIAL Y GOBIERNO  
CORPORATIVO



## GRUPOS DE INTERÉS



### NIVEL 1:

Incluye a todos los grupos de interés que están vinculados con la organización a través de una relación contractual, y que son los primeros afectados por las decisiones estratégicas de la organización

### NIVEL 2:

Engloba a aquéllos no vinculados a la organización a través de una relación contractual, a los que no les afectan directamente las decisiones estratégicas de MAPFRE, o en su caso les afectan de forma limitada

## MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

### RESPONSABILIDAD SOCIAL

- Relaciones de equidad con los grupos de interés
- Medio Ambiente
- Adhesión al Pacto Mundial y al Protocolo UNEP
- Memoria de Responsabilidad Social conforme a criterios GRI

### BUEN GOBIERNO

- Cumplimiento estricto de las obligaciones legales
- Transparencia en la gestión y en la información
- Ética empresarial

### ACCIÓN SOCIAL

- Destinar recursos empresariales al desarrollo de colectivos desfavorecidos en los países donde MAPFRE está presente, actuando a través de sus fundaciones privadas.
- FUNDACIÓN MAPFRE, con tres líneas de actuación definidas en Acción Social:
  - En España, programa de becas de formación para la integración laboral de personas con discapacidad y proyectos de integración social dirigidos a este colectivo.
  - En Iberoamérica, integración social de niños y adolescentes desfavorecidos, principalmente a través de formación integral.
  - Promoción del voluntariado a través del Programa del Voluntariado de FUNDACIÓN MAPFRE

## DIMENSIÓN SOCIAL DE MAPFRE

### MAPFRE y sus empleados

	2006	2007
<b>Nº. de empleados</b>		
España	15.725	16.671
América	11.193	12.418
Otros países	1.088	1.526
	28.006	30.615
<b>Edad media de la plantilla</b>		
España	38,3	37,6
América	33,5	33,5
Otros países	34,8	34,8
<b>Antigüedad media de la plantilla</b>		
España	8	8,1
América	4,8	4,7
Otros países	6	6,1

### Composición de la plantilla

	HOMBRES %		MUJERES %	
	2006	2007	2006	2007
España	39,5	37,9	60,5	62,1
América	51,6	49,2	48,4	50,8
Otros países	51,8	50,1	48,2	49,9
<b>TOTAL</b>	<b>44,8</b>	<b>43,1</b>	<b>55,2</b>	<b>56,9</b>

### Tipos de contratación y tasa de rotación <sup>[1]</sup>

	CONTRATACIÓN FIJA %		ROTACIÓN NO DESEADA % <sup>[2]</sup>	
	2006	2007	2006	2007
España	96	96	4,5	3,6
América	95	97	nd	13,3

[1] Para entidades de seguros.

[2] Bajas voluntarias y excedencias entre la plantilla media en entidades aseguradoras.

### MAPFRE y sus clientes

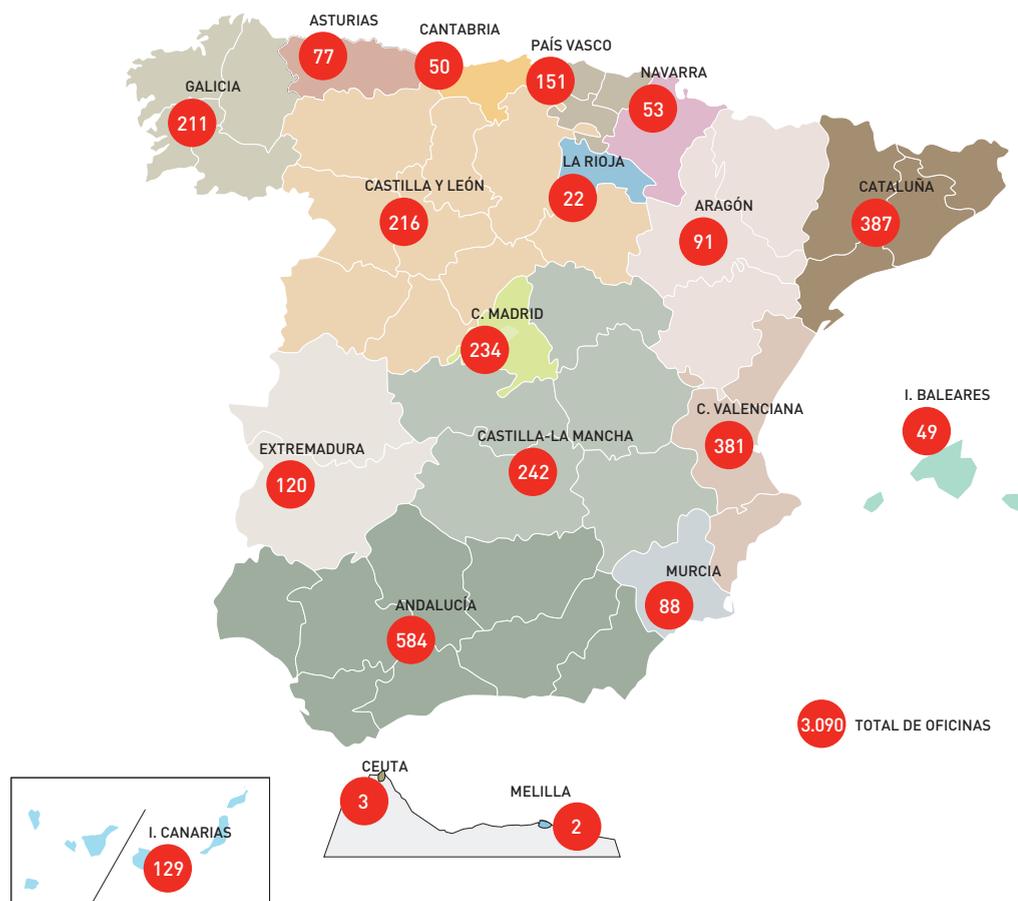
#### Mapa del cliente-asegurado de MAPFRE

NEGOCIO DE AUTOMÓVILES	Más de 6 millones de automóviles asegurados (incluye la cartera de MVA)	Más de 4 millones de clientes
NEGOCIO DE HOGAR	2,4 millones de hogares asegurados	Más de 2,1 millones de clientes
NEGOCIO DE VIDA E INVERSIÓN	Más de 2,7 millones de asegurados	Más de 338.000 partícipes en fondos de inversión y planes de pensiones
NEGOCIO DE SALUD	Más de 253.000 pólizas de Salud	Casi 818.000 personas con Seguro de Salud
NEGOCIO DE ASISTENCIA	66,8 millones de asegurados	133,7 millones de beneficiarios
NEGOCIO DE EMPRESAS	Casi 59.000 PYME y 16.330 grandes empresas aseguradas	249.156 clientes
NEGOCIO DE REASEGURO	1.497 compañías cedentes de 104 países	

## DIMENSIÓN SOCIAL DE MAPFRE

### MAPFRE y sus mediadores

#### Mapa de oficinas



### MAPFRE y sus proveedores

#### Principales estándares de calidad

##### EN PRESTACIÓN DE SERVICIOS

- Tiempo de respuesta transcurrido entre la comunicación del servicio al proveedor y su contacto con el asegurado.
- Tiempo invertido en la prestación del servicio. En el caso de servicios médicos/rehabilitadores: tiempo de curación.
- Obtención de certificaciones de calidad por parte del proveedor.
- Transparencia en la gestión del servicio realizado por el proveedor y en la información dada a la compañía.

##### EN ADQUISICIÓN DE BIENES

- Estado del producto entregado (control de muestras).
- Servicio posventa:
  - Garantía de mantenimiento.
  - Producto de sustitución en caso de reparación.
  - Garantía de la reparación.
- Stock adecuado/capacidad de suministro.

## GRUPO MAPFRE\*. MAGNITUDES BÁSICAS

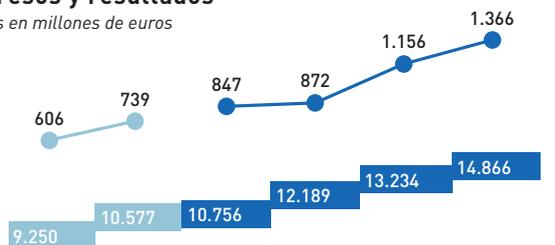
### Implantación del negocio

	2003	2004	2005	2006	2007
Número de países con presencia	37	38	38	39	43
Número de oficinas	3.529	3.812	4.273	4.712	5.458
España	2.725	2.788	2.861	2.910	3.090
América - seguro directo	705	922	1.284	1.665	1.890
Otros países	99	102	128	137	478

Datos en millones de euros

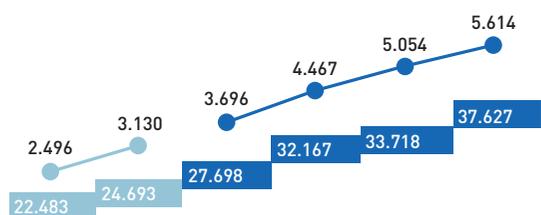
### Ingresos y resultados

Datos en millones de euros



### Total activo y patrimonio neto

Datos en millones de euros



2003 2004 2004 2005 2006 2007  
PCEA NIIF

Ingresos totales Resultado bruto

2003 2004 2004 2005 2006 2007  
PCEA NIIF

Ingresos totales Resultado bruto

### Distribución del negocio

	2003	2004	2005	2006	2007
Distribución territorial del negocio por primas					
España	73%	72%	69%	65%	64%
América - seguro directo	18%	18%	20%	22%	24%
Otros países	9%	10%	11%	13%	12%

### Cuenta de resultados

	2003	2004	2004	2005	2006	2007
	PCEA		NIIF			
Ingresos totales	9.250	10.577	10.756	12.189	13.234	14.866
Primas emitidas y aceptadas	7.589	8.919	8.912	10.110	10.933	12.311
No Vida	5.712	6.713	6.736	7.801	8.453	9.293
Vida	1.877	2.206	2.176	2.309	2.480	3.018
Resultado del negocio de No Vida	561	634	702	684	920	1.104
Resultado del negocio de Vida	109	105	127	128	171	204
Resultado de las otras actividades	(64)	0	19	60	65	57
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>606</b>	<b>739</b>	<b>847</b>	<b>872</b>	<b>1.156</b>	<b>1.366</b>
<b>Resultado neto</b>	<b>299</b>	<b>366</b>	<b>405</b>	<b>458</b>	<b>610</b>	<b>731</b>
Patrimonios de terceros gestionados Vida	15.113	16.233	17.564	19.585	20.536	24.149

Datos en millones de euros

PCEA: Plan de Contabilidad de Entidades Aseguradoras. NIIF: Normas Internacionales de Información Financiera.

(\*) MAPFRE S.A. proforma en 2005 y 2006

## MAPFRE S.A.: INFORMACIÓN DE LA ACCIÓN

### Composición del accionariado

	2005		2006		2007	
	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO
MAPFRE	54,9	1	-	-	-	-
CARTERA MAPFRE	-	-	55,3	1	74,6	1
Otras entidades MAPFRE	1,1	6	1,1	5	0,01	3
Inversores con participación superior al 0,1%						
Españoles	8,1	11	6,4	14	3,5	10
Otros países	22,7	39	21,6	33	7,2	17
Inversores con participación inferior al 0,1%						
Españoles	10,2	33.085	12,8	47.987	12,3	557.478
Otros países	3,0	869	2,8	1.182	2,4	7.533
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>34.011</b>	<b>100</b>	<b>49.222</b>	<b>100</b>	<b>565.042</b>

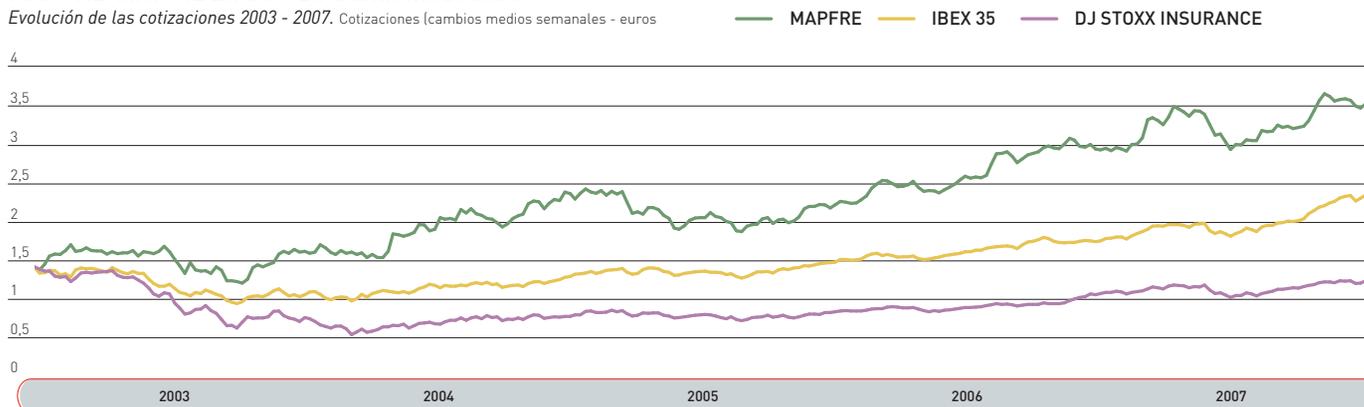
### Evolución bursátil de la acción

	2003	2004 NIIF	2005 NIIF	2006 NIIF	2007 NIIF
Capitalización a 31 de diciembre (millones euros)	2.039,0	2.589,7	3.332,7	4.085,2	6.848,7
Número de acciones en circulación *	181.564.536	238.900.706	238.900.706	1.194.503.530	2.275.324.163
PER	14,4	12,4	13,3	12,4	9,4
Beneficio por acción ajustado (euros)*	0,15	0,19	0,21	0,28	0,32
Precio / Valor en libros	1,87	1,40	1,53	1,75	1,58
Dividendo por acción (euros)*	0,04	0,05	0,06	0,07	0,11
Rentabilidad por dividendo (%)	2,1	2,4	2,3	2,2	3,1
Número medio diario acciones contratadas*	3.953.450	4.052.694	4.392.240	5.078.395	7.769.398
Valor efectivo medio diario (millones euros)	7,46	8,30	11,28	15,64	27,55

(\*) Los aumentos en el número de acciones se deben a las ampliaciones de capital de 500,5 millones de euros realizadas en abril de 2004 y en marzo de 2007 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.

### MAPFRE S.A. - IBEX 35 - DJ Stoxx Insurance

Evolución de las cotizaciones 2003 - 2007. Cotizaciones (cambios medios semanales - euros)





**MAPFRE**

*Informe anual 2007*

2.  
RESPONSABILIDAD SOCIAL  
Y GOBIERNO CORPORATIVO

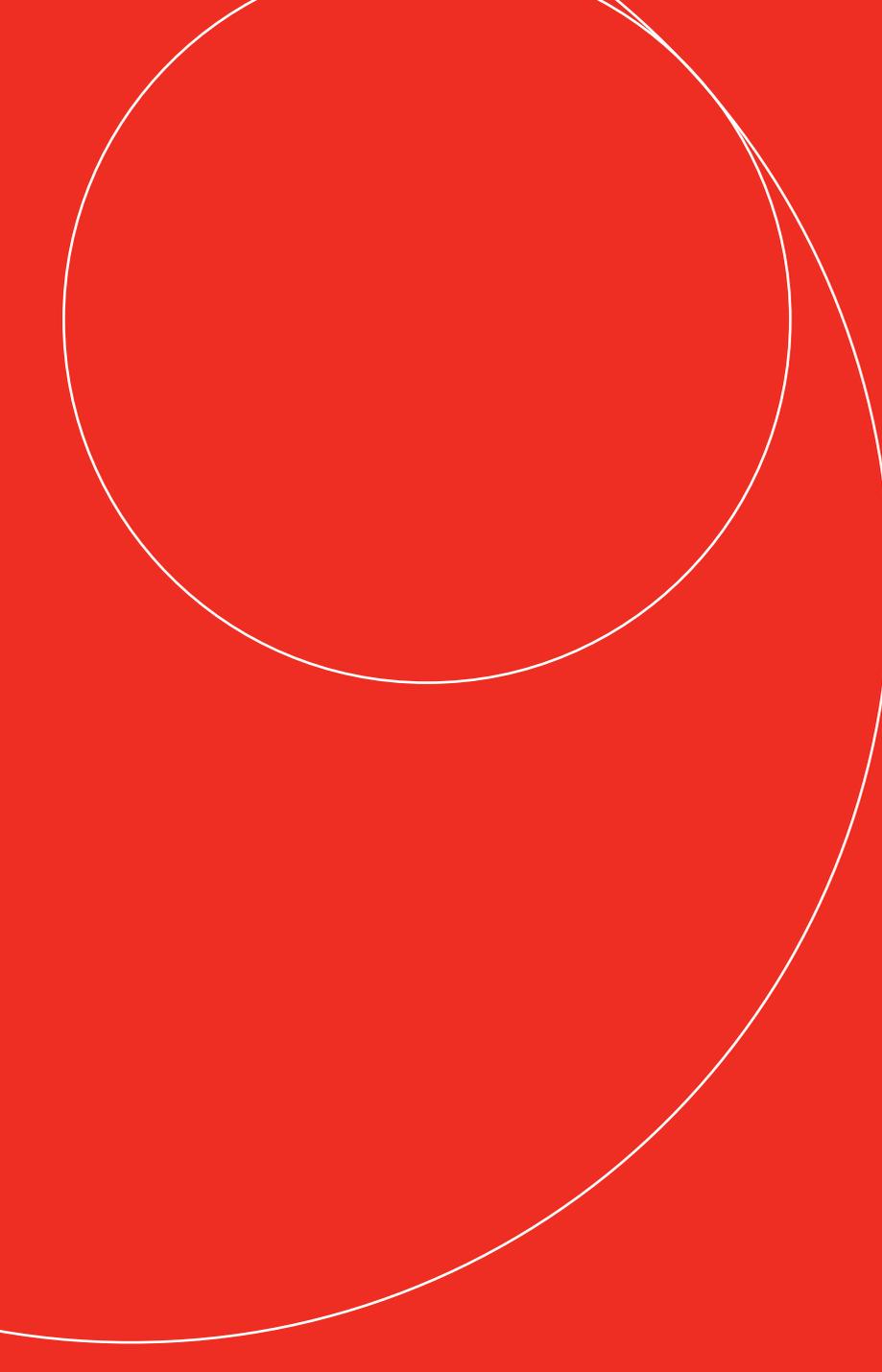




# Contenidos

<b>RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>	<b>5</b>
<b>CARTA DEL PRESIDENTE</b>	<b>6</b>
<b>INFORMACIÓN GENERAL</b>	<b>9</b>
<b>MAPFRE Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>	<b>12</b>
<b>DIMENSIÓN ECONÓMICA DE MAPFRE</b>	<b>17</b>
<b>DIMENSIÓN SOCIAL DE MAPFRE</b>	<b>20</b>
MAPFRE y sus empleados	21
MAPFRE y sus clientes	30
MAPFRE y sus accionistas	42
MAPFRE y sus mediadores	44
MAPFRE y sus proveedores	47
<b>DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL DE MAPFRE</b>	<b>51</b>
<b>INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA</b>	<b>60</b>
I. Principales asociaciones	61
II. Índice de indicadores GRI y Principios del Pacto Mundial	62
III. Informe de verificación externa	76
IV. Contacte con nosotros	79
<b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<b>81</b>





RESPONSABILIDAD SOCIAL



JOSÉ MANUEL MARTÍNEZ  
PRESIDENTE

# Carta del Presidente

Nos complace presentar por cuarto año consecutivo nuestro informe de Responsabilidad Social que a partir de este ejercicio incluye, además de los referidos a España, indicadores de nuestra actividad en los distintos países en que estamos implantados, singularmente Argentina, Brasil, Colombia y México. Esta circunstancia concede formalmente carácter global a este informe, que ha sido elaborado conforme a las directrices del Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G3, con inclusión de los indicadores específicos para las entidades financieras y aseguradoras, y verificado expresamente por Ernst & Young.

En el informe del año pasado nos propusimos avanzar en nuestro compromiso por la transparencia y la comunicación con todos los grupos de interés que tienen relación con MAPFRE. Lo estamos haciendo, y creemos que en buena medida lo hemos conseguido en 2007, primer ejercicio en el que nuestro grupo ha funcionado con su nueva estructura corporativa.

Siempre hemos considerado que la gestión de cualquier empresa debe inspirarse en un sentido de servicio a la Sociedad, de acuerdo con la función y la responsabilidad que corresponde a las empresas en el progreso de la misma. Ello implica actuar conforme a unos principios que persiguen la creación de valor para la propia empresa y sus accionistas, dentro del máximo respeto a los intereses de todos sus *stakeholders*, que contribuyen a la sostenibilidad que MAPFRE asume como firme compromiso para el conjunto de su organización en todos los países en que está presente; sostenibilidad que implica satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para cubrir las suyas propias.

El Seguro es una industria que, por su propia naturaleza y al tiempo que procura la prestación de un servicio excelente, debe contribuir al desarrollo social y económico de los países y de sus habitantes, generando riqueza y puestos de trabajo, fomentando el ahorro y trabajando por la solidaridad.

El compromiso ético de MAPFRE y su concepto de la Responsabilidad Social implican una decisión firme de cumplir con rigor sus obligaciones con terceros, base de la confianza y fiabilidad que las empresas debemos inspirar y en las que se cimenta nuestra actuación. Una conducta que repita permanentemente ese comportamiento honesto hace posible que crezca la reputación de la empresa, y que se asienten en la Sociedad expectativas permanentes y positivas acerca de su futura forma de actuar.

La Responsabilidad Social no es un movimiento coyuntural: hay poderosas razones que la impulsan, surgidas de las profundas transformaciones que están teniendo lugar en las relaciones entre la Empresa y la Sociedad en un mundo globalizado e interdependiente, y en el propio papel que la empresa debe desempeñar en el Siglo XXI.

MAPFRE, que ha asumido desde hace muchos años la Responsabilidad Social como uno de sus principios de actuación, aprobó en 2004 nueve objetivos en los que se concreta su compromiso de realizar una gestión socialmente responsable. Esos objetivos se corresponden con las demandas exigidas por los protocolos internacionales que MAPFRE ha suscrito, fundamentalmente el Pacto Mundial y el Protocolo de UNEP (United Nations Environment Programme). El cumplimiento de ese compromiso requiere la colaboración permanente de todas las Sociedades del Grupo, de los más de 30.000 empleados de MAPFRE en todo el mundo, y de las decenas de miles de profesionales que colaboran con la Entidad. A todos debemos agradecerles su esfuerzo y su dedicación a este proyecto común.

Como en ejercicios anteriores, este informe refleja las medidas que se han puesto en marcha para integrar esos objetivos en nuestra actividad empresarial, con especial atención a aquellas dirigidas a los grupos de interés más directamente relacionados con la actividad del Grupo (nuestros accionistas, los inversores, los asegurados y clientes, y nuestros empleados, colaboradores, mediadores y proveedores), y al desarrollo de nuestra actividad empresarial en términos respetuosos con el Medio Ambiente.

En 2008 MAPFRE cumple 75 años, y lo hacemos con vocación de permanencia, de progreso y de liderazgo. La finalidad que perseguimos es crecer, creando riqueza, e impulsando el desarrollo social en todos los países en los que operamos; y este esfuerzo, que es de todas las personas que colaboran con MAPFRE, hace posible que contemplemos la Responsabilidad Social como una nueva forma de gestionar nuestras actividades empresariales, basada en valores y en principios que a su vez generan valor para la propia empresa, y en una relación equitativa con todos los que trabajan en ella.

Reiterándole nuestro agradecimiento por su confianza, le saluda muy cordialmente,



**José Manuel Martínez**  
Presidente





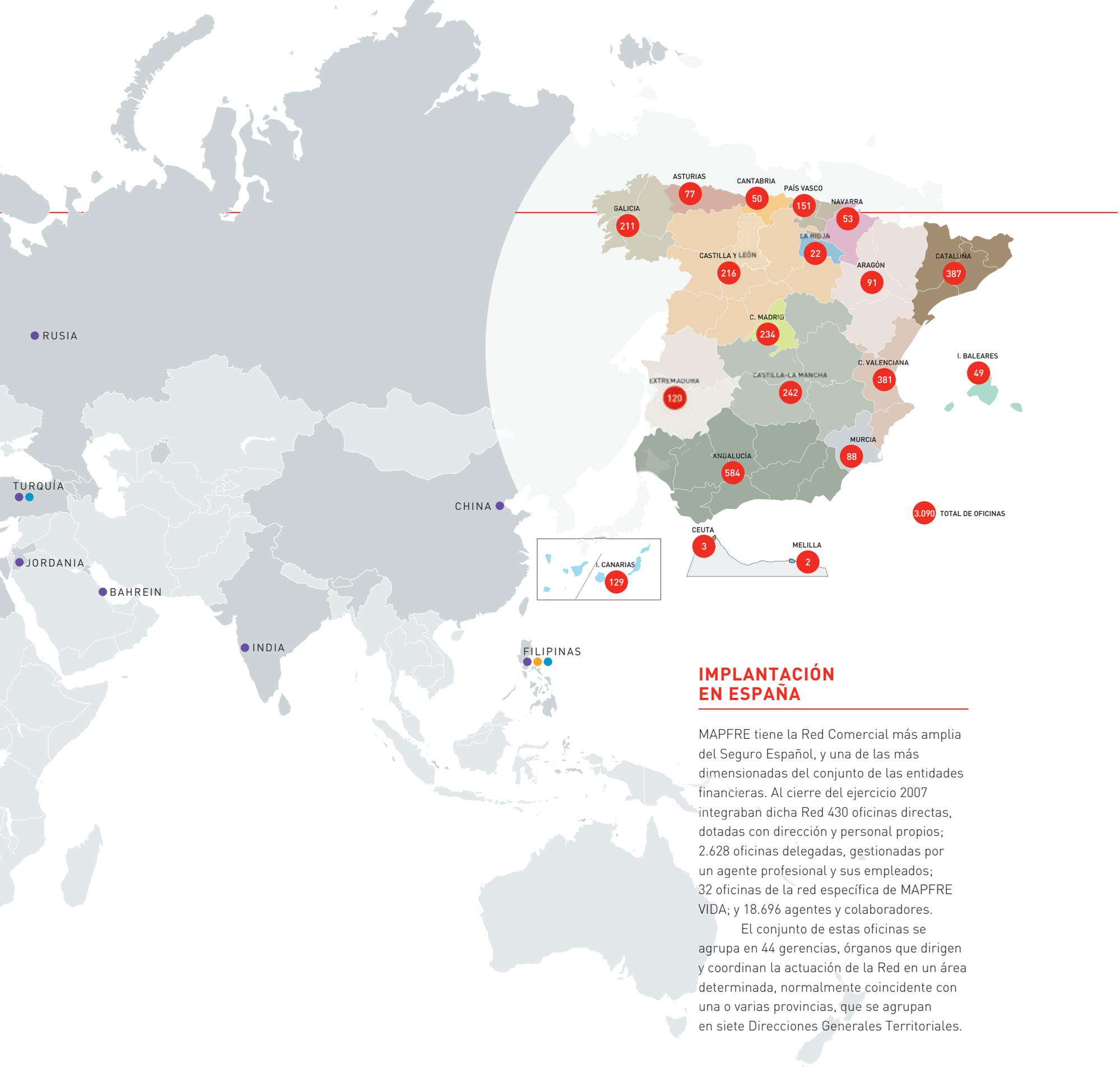
# Información general

## IMPLANTACIÓN INTERNACIONAL

Además de en España, las sociedades del Grupo operan en un total de 42 países; el Grupo cuenta con sociedades que operan en Seguro Directo en 15 países, con sociedades especializadas en la actividad de Asistencia en 42 países, y con oficinas de representación para la aceptación de Reaseguro en 15; todo ello con 2.368 oficinas y 13.944 empleados al cierre de 2007.

- ASISTENCIA
- REASEGURO
- SEGURO DIRECTO





## IMPLANTACIÓN EN ESPAÑA

MAPFRE tiene la Red Comercial más amplia del Seguro Español, y una de las más dimensionadas del conjunto de las entidades financieras. Al cierre del ejercicio 2007 integraban dicha Red 430 oficinas directas, dotadas con dirección y personal propios; 2.628 oficinas delegadas, gestionadas por un agente profesional y sus empleados; 32 oficinas de la red específica de MAPFRE VIDA; y 18.696 agentes y colaboradores.

El conjunto de estas oficinas se agrupa en 44 gerencias, órganos que dirigen y coordinan la actuación de la Red en un área determinada, normalmente coincidente con una o varias provincias, que se agrupan en siete Direcciones Generales Territoriales.



# MAPFRE y la Responsabilidad Social

## EL INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Como en ejercicios anteriores, MAPFRE ha elaborado el Informe de Responsabilidad Social 2007 conforme a las directrices del Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G3, incluyendo los indicadores del Suplemento GRI para el Sector Financiero, aplicables a las entidades aseguradoras. Por vez primera, el Informe tiene formalmente carácter global al recoger indicadores de España y, asimismo, de Argentina, Brasil, Colombia y México.

El informe que se presenta da cobertura a todas nuestras actuaciones empresariales en el ámbito asegurador que es donde MAPFRE desarrolla sus principales actividades, reflejando los indicadores más relevantes en cada caso.

Especial importancia se concede a los aspectos relativos a empleados, accionistas, mediadores y proveedores, dedicándoles un capítulo específico dentro del contexto de desempeño social de la organización. Además, a pesar de la naturaleza “limpia” de nuestra actividad, hemos prestado singular atención a nuestro compromiso medioambiental, asumiendo un papel activo en la preservación y cuidado de nuestro entorno.

De acuerdo con el estándar del Global Reporting Initiative, se han tenido en cuenta los siguientes principios para la elaboración del Informe:

### Claridad y precisión

La información se expone de forma sistemática, incluyendo un índice global de indicadores (página 79) que permite la accesibilidad y fácil ubicación de los datos que se presentan.

La Memoria está redactada con suficiente detalle como para que los diferentes grupos de interés conozcan el desempeño económico, social y medioambiental de MAPFRE desde un punto de vista cualitativo y cuantitativo.

En el proceso de elaboración del informe se ha evitado, en la medida de lo posible, la utilización de términos técnicos y acrónimos, procediendo si era el caso a introducir notas aclaratorias. Los datos y la información de la Memoria están disponibles para los distintos grupos de interés y para el público en general en la página web del Grupo ([www.mapfre.com](http://www.mapfre.com)).

### Fiabilidad

En 2007 MAPFRE ha comenzado la implantación de la herramienta informática “Consigna”, adquirida para la gestión de los indicadores de responsabilidad social a nivel corporativo. Como se ha indicado, además de los referidos a España, se han incluido en el presente Informe los

indicadores GRI correspondientes al negocio asegurador de Argentina, Brasil, Colombia y México. Con la utilización de “Consigna” hemos obtenido datos suficientes para garantizar la calidad y materialidad del noventa por ciento de los indicadores exigidos por Global Reporting Initiative.

Los datos cualitativos y cuantitativos que dan respuesta a los indicadores GRI han sido verificados externamente por la Consultora Ernst & Young, incluyendo las verificaciones en origen de los datos aportados por Argentina, Brasil, Colombia y México. Asimismo, la Dirección General de Auditoría de MAPFRE ha colaborado en todo el proceso de análisis y verificación del Informe, tanto en España como en los países de Latinoamérica citados.

El Informe de Responsabilidad Social de MAPFRE 2007 ha sido revisado, como es preceptivo, por el Comité de Auditoría de MAPFRE, S.A., con carácter previo a su aprobación definitiva por el Consejo de Administración de MAPFRE S.A.

### Periodicidad y comparabilidad

El Informe de Responsabilidad Social tiene una periodicidad anual (enero a diciembre 2007) y se presenta –conjuntamente con la información financiera del Grupo– en la Junta General de Accionistas de MAPFRE S.A. antes de su publicación en formato Web. Pueden consultarse los informes de responsabilidad social de MAPFRE correspondientes a los últimos cuatro años en la dirección [www.mapfre.com/informacioncorporativa/documentacionanual](http://www.mapfre.com/informacioncorporativa/documentacionanual).

Por otra parte, y siguiendo con la línea establecida en años anteriores, los datos cuantitativos que figuran en la memoria se confrontan con los referidos al año inmediatamente anterior, permitiendo así que se analicen y puedan compararse los cambios experimentados por la organización en el desarrollo de su actividad.

Toda variación significativa que se refiera a la cobertura, alcance, duración del periodo o información, y esté incluida en el Informe, se identifica y explica en el correspondiente índice.

### Equilibrio

La Memoria 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. MAPFRE tiene el firme propósito de seguir avanzando en la mejora del Informe, en su alcance y en su contenido.

Para una visión de conjunto, debe tenerse en cuenta la información que la organización presenta en los diferentes volúmenes que forman la documentación anual: Cuentas Anuales (tomo I), donde se ofrece

una amplia explicación de los mercados en los que opera el Grupo y el detalle de sus estados financieros; el volumen de Responsabilidad Social y Gobierno Corporativo (II) se detiene en todo lo relativo al desempeño económico, social y medioambiental de MAPFRE, incluyendo una completa información referida a la Dirección y Gestión de la compañía, su compromiso ético y su Buen Gobierno. El volumen III agrupa una amplia información sobre las diferentes Divisiones, Unidades y Sociedades del Grupo, su organización y el ámbito de su actuación mercantil. Por otra parte, la información contenida en el volumen de actividades fundacionales (volumen 4), ofrece una visión de la contribución social y del compromiso de la FUNDACIÓN MAPFRE con la Sociedad.

El contenido del presente Informe, que se ha realizado siguiendo los criterios del GRI en su versión G3 y ha sido verificado como global por parte de los auditores externos, Ernst & Young, se ha remitido a Global Reporting Initiative para que sea calificado de acuerdo con sus directrices conforme al nivel de aplicación A+, otorgamiento que, dada la fecha del presente informe, se encuentra todavía pendiente.

## LOS GRUPOS DE INTERÉS

El Informe de Responsabilidad Social de cualquier entidad tiene cada vez mayor importancia en los análisis de los mercados y en su impacto en la propia Sociedad. Además del compromiso que su propia publicación representa, somos conscientes de que estos informes son también utilizados como soporte de estudio para grupos de interés tan diversos como analistas financieros, observatorios de responsabilidad social, medios de comunicación, empresas, organizaciones de consumidores, empleados, etc. Por esta razón, MAPFRE ha elaborado su Informe de Responsabilidad Social de conformidad con el mapa de grupos de interés que definió en 2005.

Uno de los objetivos estratégicos de MAPFRE para 2008, que es recurrente y tiene vocación de permanencia, se centra en continuar y fomentar la promoción de un sistema de gestión orientado a la mejora de la Responsabilidad Social. En este sentido, nos proponemos revisar el mapa de grupos de interés y profundizar en los diferentes canales de diálogo que con ellos tenemos establecidos.

### Grupos de interés



EMPLEADOS

MEDIADORES/  
COLABORADORES

ASEGURADOS  
Y CLIENTES

SOCIOS/ACCIONISTAS  
E INVERSORES

PROVEEDORES

SOCIEDAD/OPINIÓN PÚBLICA

LA COMPETENCIA

TERCER SECTOR (Asociaciones sin ánimo  
de lucro, fundaciones, ONG)

REPRESENTANTES DE LOS  
TRABAJADORES/SINDICATOS

INSTITUCIONES/ADMINISTRACIONES  
PÚBLICAS/ REGULADORES

MEDIOS DE COMUNICACIÓN

ORGANIZACIONES DE CONSUMIDORES

#### NIVEL 1:

Incluye a todos los grupos de interés que están vinculados con la organización a través de una relación contractual, y que son los primeros afectados por las decisiones estratégicas de la organización

#### NIVEL 2:

Engloba a aquéllos no vinculados a la organización a través de una relación contractual, a los que no les afectan directamente las decisiones estratégicas de MAPFRE, o en su caso, les afectan de forma limitada

## Responsabilidad social



## MAPFRE Y SU COMPROMISO CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

MAPFRE, como grupo empresarial español que desarrolla actividades aseguradoras, reaseguradoras, financieras, inmobiliarias y de servicios, es consciente del papel que su actividad representa como motor de desarrollo económico y social, en España y en los 42 los países en los que opera.

Por esta razón, MAPFRE asume que su actividad debe regirse por los principios de actuación, institucionales y empresariales, que se recogen en su Código de Buen Gobierno, y que son de obligado cumplimiento para todas las empresas del grupo en las que MAPFRE ejerce un control directo.

El modelo de Responsabilidad Social de MAPFRE se sustenta en dichos principios de actuación y responde al propósito decidido de generar valor para sus empresas, teniendo en cuenta que la responsabilidad social debe formar parte de la gestión de la empresa, a cualquier nivel.

Para MAPFRE, la Responsabilidad Social es un compromiso voluntario y estratégico para, desde un comportamiento ético y transparente, procurar la consecución de sus objetivos empresariales cumpliendo con su deber y con las leyes, promoviendo el crecimiento sostenible y el desarrollo humano, y profundizando en las relaciones de equidad con sus grupos de interés, asumiendo activamente el protagonismo que se le demanda para que, como empresa responsable, contribuya a la satisfacción de las necesidades presentes y futuras de la Sociedad.

MAPFRE refuerza así el compromiso que adquirió con su adhesión al Global Compact en 2004, respetando y promoviendo los diez principios del Pacto Mundial, que están inspirados en la Declaración Universal de Derechos Humanos, en la Declaración sobre los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo (OIT), en la Declaración de Río sobre el Medioambiente y en el Convenio de Naciones Unidas contra la corrupción, y que también quedan recogidos en las Directrices de la OCDE para empresas multinacionales.

## MAPFRE Y EL PACTO MUNDIAL

En 2004, MAPFRE se adhirió al Pacto Mundial y asumió formalmente cumplir, promover y difundir sus diez principios de actuación, y elaborar anualmente un Informe de Progreso que puede ser consultado en [www.asepam.es](http://www.asepam.es).

El firme compromiso con los principios del Pacto Mundial supone para el Grupo regirse y actuar de acuerdo con los principios de Independencia, Actuación ética y socialmente responsable y Humanismo establecidos en el Código de Buen Gobierno de MAPFRE.

### PACTO MUNDIAL

#### DERECHOS HUMANOS

1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
2. Evitar la complicidad en la violación de los derechos humanos.

#### DERECHOS LABORALES

3. Apoyar y respetar la libertad de asociación y afiliación y el reconocimiento efectivo a la negociación colectiva.
4. Eliminar toda forma de trabajo forzoso y obligatorio.
5. Erradicar el trabajo infantil.
6. Eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.

#### MEDIO AMBIENTE

7. Aplicar enfoques orientados al desafío de la protección medioambiental.
8. Fomentar una mayor responsabilidad medioambiental.
9. Facilitar el desarrollo y la divulgación de medios tecnológicos respetuosos con el medioambiente.

#### CORRUPCIÓN

10. Lucha contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.

### PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

Con independencia de los diferentes principios que rigen la actuación de MAPFRE S.A. y de la FUNDACIÓN MAPFRE, atendiendo a la diferente naturaleza de sus actividades, la actuación de todas las entidades del SISTEMA MAPFRE deben adecuarse a los siguientes principios:

**ACTUACIÓN ÉTICA Y SOCIALMENTE RESPONSABLE**, como reconocimiento de la función y responsabilidad que corresponde a las entidades privadas en el adecuado desarrollo y progreso de la Sociedad, y que debe traducirse en el respeto a los legítimos derechos de todas las personas físicas o jurídicas con las que se relacionan, y con los de la Sociedad en general. Ello implica:

- a) Cumplimiento estricto de las leyes, y de las obligaciones que se derivan de ellas, así como de los buenos usos y prácticas de los sectores y territorios en que se desarrollan las actividades del GRUPO MAPFRE.
- b) Respeto a los derechos de quienes participan como socios o accionistas en la propiedad de las distintas sociedades mercantiles que integran el GRUPO MAPFRE.
- c) Equidad en las relaciones con quienes les prestan sus servicios como consejeros, directivos, empleados, delegados y agentes, y profesionales colaboradores. Ello exige objetividad en su selección y promoción, retribución y condiciones de colaboración adecuadas y razonables; y no discriminación por razón de su raza, ideología política, creencias religiosas, sexo o condición social.
- d) Veracidad en las ofertas de productos y servicios, y en las informaciones que se facilitan a los accionistas, clientes y público en general.
- e) Rapidez y rigor en el cumplimiento de las obligaciones que se derivan de los contratos suscritos con clientes y proveedores, evitando cualquier situación que pueda comprometer la objetividad exigible en la adopción de decisiones respecto a los mismos.

En esa línea, MAPFRE se ha adherido al Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact) y al Protocolo de UNEP (United Nations Environment Programme), y asume de forma efectiva los compromisos con los derechos humanos y el desarrollo sostenible que dichos pactos implican.

**HUMANISMO**, basado en el convencimiento de que las personas que integran el GRUPO MAPFRE son parte esencial del mismo, y que implica que las relaciones entre ellas deben regirse por el respeto recíproco y por valores humanos como la tolerancia, la cordialidad y la solidaridad, de forma que su actividad se desarrolle en un clima de cohesión, confianza y entusiasmo internos.

**INDEPENDENCIA** respecto de toda persona, entidad, grupo o poder de cualquier clase, lo que implica:

- a) Que ninguna persona, entidad, grupo o institución puede atribuirse derechos políticos o económicos respecto a dichas entidades, salvo los que correspondan de acuerdo con las leyes y los estatutos.
- b) Que todos los órganos de gobierno y dirección de dichas entidades deben adoptar sus decisiones en función exclusivamente de los intereses corporativos de las mismas, sin interferencia de los intereses personales, familiares, profesionales o empresariales de quienes intervengan en la adopción de cada acuerdo.
- c) Que todos los bienes y derechos que integran el patrimonio de dichas entidades deben destinarse exclusivamente al cumplimiento de sus respectivos fines, con la única excepción de las aportaciones que MAPFRE S.A. y sus filiales realicen a FUNDACIÓN MAPFRE previa aprobación de sus respectivas Juntas Generales, y de los donativos para fines benéficos caritativos o de conveniencia social que autorice la Comisión de Control Institucional.

El principio de independencia es compatible con el establecimiento de alianzas o acuerdos de asociación y colaboración con otras entidades o instituciones para el adecuado desarrollo del GRUPO MAPFRE y la consecución de sus objetivos empresariales, pero tal principio deberá tenerse en cuenta en el reconocimiento de los derechos a favor de terceros que dichas alianzas o acuerdos impliquen.



# Dimensión económica de MAPFRE\*

\* Las cifras del ejercicio 2007 se comparan con las cifras pro forma del año 2006, que se han preparado por imperativo legal con una finalidad meramente informativa a partir de las cuentas consolidadas de MAPFRE S.A. al cierre de 2006 y de las cuentas a la misma fecha de las sociedades que se han integrado en su perímetro de consolidación en enero de 2007.

El siguiente cuadro refleja las magnitudes básicas que definen la dimensión económica del Grupo MAPFRE:

	2007	2006	VAR.% 07/06
<b>Ingresos por operaciones</b>			
Primas de seguro y reaseguro	12.310,5	10.932,7	12,6%
Aportaciones brutas a Planes de Pensiones	340,9	349,6	-2,5%
Ingresos de inversiones	1.980,1	1.729,6	14,5%
Otros ingresos	818,4	774,0	5,7%
Ajustes de consolidación y otras sociedades	-243,3	-202,5	20,1%
<b>Total ingresos por operaciones</b>	<b>15.206,7</b>	<b>13.583,4</b>	<b>12,0%</b>
<b>Beneficio antes de impuestos</b>	<b>1.365,7</b>	<b>1.156,1</b>	<b>18,1%</b>
<b>Resultado atribuible a la Sociedad dominante</b>	<b>731,0</b>	<b>610,2</b>	<b>19,8%</b>
<b>Fondos gestionados de Productos de Vida y Ahorro</b>			
Provisiones técnicas Vida	16.955,5	15.265,8	11,1%
Fondos de Pensiones	3.155,2	1.493,2	111,3%
Fondos de Inversión y carteras gestionadas	4.038,0	3.777,3	6,9%
<b>Total Fondos gestionados de Productos de Vida y Ahorro</b>	<b>24.148,7</b>	<b>20.536,3</b>	<b>17,6%</b>
<b>Activos totales gestionados <sup>(1)</sup></b>	<b>44.820,1</b>	<b>38.988,3</b>	<b>15,0%</b>

*Cifras en millones de euros*

(1) Incluye activos totales, fondos de pensiones y fondos de inversión

En el siguiente cuadro se incluyen datos expresivos de la implantación territorial de MAPFRE y de la distribución de su negocio por áreas geográficas:

<b>Distribución e implantación del negocio</b>	2003	2004	2005	2006	2007
Número de países con presencia	37	38	38	39	43
Número de empleados	18.605	19.920	24.967	28.006	30.615
España	10.064	10.358	14.412	15.725	16.671
Otros países	8.541	9.562	10.555	12.281	13.944
Número de oficinas	3.529	3.812	4.273	4.712	5.458
España	2.725	2.788	2.861	2.910	3.090
América-seguro directo	705	922	1.284	1.665	1.890
Otros países	99	102	128	137	478
Distribución territorial del negocio por primas					
España	73%	72%	69%	65%	64%
América-seguro directo	18%	18%	20%	22%	24%
Otros países	9%	10%	11%	13%	12%



Y en el siguiente, las cuotas de mercado de MAPFRE:

<b>Cuotas de mercado</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>
Cuotas en España sobre primas No Vida					
Automóviles	19,6%	20,2%	21%	20,4%	20,5%
Salud	7,4%	7,7%	7,90%	7,8%	7,9%
Resto	17,7%	18%	18,3%	18,1%	18,3%
Total No Vida	17%	17,3%	17,8%	17,4%	17,4%
Cuota en España Vida sobre provisiones técnicas	10,6%	10,6%	10,4%	10,3%	n.d
Cuota en Latinoamérica sobre primas No Vida	5,4%	5,7%	6,1%	6,2%	n.d

En el Volumen 1, Informe de Cuentas Anuales Consolidadas 2007, se ofrece amplia información sobre la dimensión económica de MAPFRE.



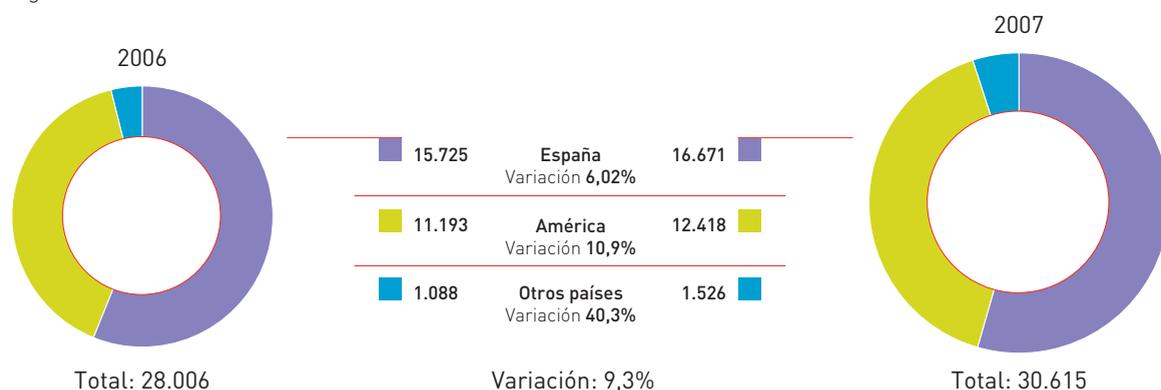


# Dimensión social de MAPFRE

## MAPFRE Y SUS EMPLEADOS

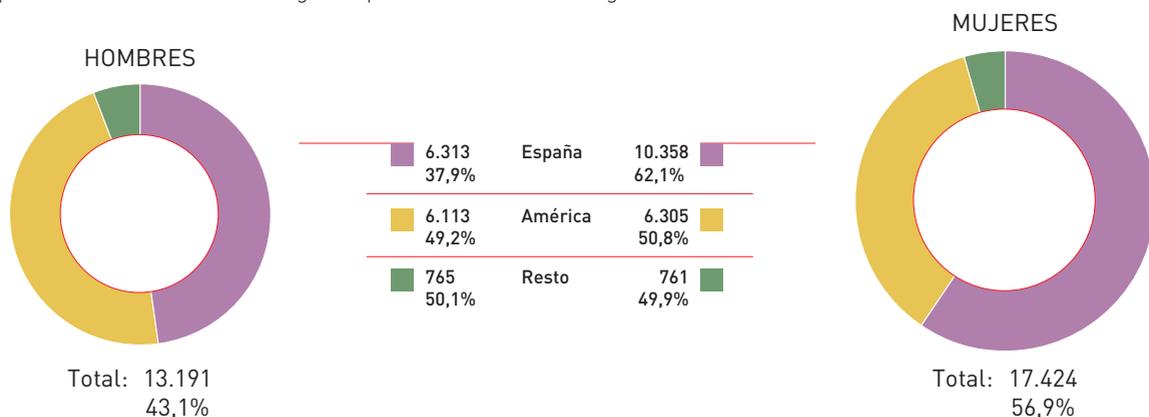
### Estructura de la plantilla

La plantilla de las distintas entidades del Grupo estaba compuesta a 31 de diciembre de 2007 por 30.615 empleados, 21.170 en empresas de seguros y 9.445 en empresas no aseguradoras, con la siguiente distribución geográfica:



En 2007, los incrementos de la plantilla se han producido principalmente en los países de fuera de España. El crecimiento en España se debe en gran medida a la incorporación de la Mutua Valenciana, sin la cual el incremento hubiera sido del 3,8 por 100. En el resto del mundo el crecimiento es consecuencia fundamentalmente de los incrementos de empleados en República Dominicana, Argentina y Brasil.

El 56,9 por 100 de los empleados de MAPFRE son mujeres, y el 43,1 por 100 hombres, con el desglose que se muestra en el siguiente cuadro:



La estructura de la plantilla por categorías es la siguiente:

CATEGORÍAS	NÚMERO						PORCENTAJE					
	ESPAÑA		OTROS PAÍSES		TOTAL		ESPAÑA		OTROS PAÍSES		TOTAL	
	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006
JEFES/DIRECTIVOS	2.023	1.520	1.826	1.412	3.849	2.932	12,1	9,7	13,1	11,5	12,6	10,5
ADMINISTRATIVOS	4.912	4.724	4.549	3.348	9.461	8.072	29,5	30,0	32,6	27,3	30,9	28,8
COMERCIALES	2.244	2.629	3.028	2.556	5.272	5.185	13,5	16,7	21,7	20,8	17,2	18,5
TÉCNICOS Y OTROS	7.492	6.852	4.541	4.965	12.033	11.817	44,9	43,6	32,6	40,4	39,3	42,2

Los datos correspondientes a 2006, se han recalculado para adaptarlos al criterio seguido en 2007 con motivo de la adaptación a los criterios de GRI v3. Estos datos no fueron verificados en 2006 por el alcance del informe establecido para dicho ejercicio.

La media de edad de las personas que integran la plantilla se sitúa en 36 años, y su antigüedad en 6,6 años, con el siguiente desglose:

ÁREAS GEOGRÁFICAS	EDAD MEDIA		ANTIGÜEDAD MEDIA	
	2007	2006	2007	2006
ESPAÑA	38,7	38,3	8,1	8
AMÉRICA	33,5	33,5	4,7	4,8
OTROS PAÍSES	34,8	34,8	6,1	6

El índice de rotación no deseada (bajas voluntarias y excedencias entre plantilla media) en entidades aseguradoras en España es el 3,6 por 100 y entidades aseguradoras en América el 13,3 por 100.

## Política de recursos humanos

### PRINCIPIOS GENERALES

MAPFRE promueve las actuaciones necesarias para que rijan con carácter permanente dentro de su organización el respeto a los legítimos derechos de todos los empleados, y el cumplimiento estricto de las leyes y de las obligaciones que se derivan de ellas.

Por ello, fomenta y apoya la observancia de los principios de igualdad de oportunidades, no discriminación en las relaciones laborales, formación profesional continua, capacitación directiva, conciliación de la vida laboral y familiar, y protección de la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo.

Además, desarrolla prácticas socialmente responsables respecto a sus empleados bajo los principios de humanismo, equidad y cumplimiento de las leyes, a la vez que promueve que la responsabilidad social forme parte de los derechos y las obligaciones de todos los empleados de la organización, se integre en la gestión y sea compartida por todos los estamentos de la misma.

### POLÍTICA DE EMPLEO

La política de empleo de MAPFRE fomenta la contratación fija frente a la temporal. En las empresas de seguros del Grupo, el porcentaje de

empleos fijos representaba al cierre de 2007 el 96,5 por 100 del total, tal y como se refleja en el siguiente cuadro:

	CONTRATACIÓN FIJA	
	SEGUROS	NO SEGUROS
ESPAÑA	96	73
AMÉRICA	97	-

### INTEGRACIÓN DE DISCAPACITADOS

MAPFRE participa activamente en el programa Empresas y Discapacidad, de la Fundación Empresa y Sociedad, cuyo objetivo principal es promover la integración laboral de personas discapacitadas. En las empresas de España trabajan actualmente 105 discapacitados y, además, en cumplimiento de las medidas alternativas presentes en la normativa legal, se han realizado donaciones y suscrito contratos de prestación de servicios o adquisición de bienes con Centros Especiales de Empleo y fundaciones, por importe de 550.345 euros.

### CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL Y PERSONAL (ESPAÑA)

El Convenio del Grupo Asegurador MAPFRE establece medidas para facilitar la conciliación de la vida personal y laboral, entre las que en 2007 cabe destacar las siguientes:

- Flexibilidad (90 minutos) en la entrada al trabajo en el horario general.
- Reducción de jornada por cuidado de hijos.
- Excedencias de hasta tres años con derecho de reserva de puesto de trabajo para el cuidado de familiares y por cuidado de hijos.
- Excedencias por estudios.
- Consideración como festivos del 24 y 31 de diciembre, y horario reducido el día 5 de enero.
- Reducción del tiempo de trabajo por proximidad a la jubilación: dos días laborables adicionales de vacaciones para empleados de 60 o 61 años; cinco días (o 90 minutos diarios) para empleados de 63 años; y seis días (o 180 minutos diarios) para empleados de 64-65 años.



EMPLEADOS  
EN LA PRIMERA JORNADA  
DE VOLUNTARIOS EN ESPAÑA

- Prioridad de las trabajadoras embarazadas para los cambios de turno en plataformas 24 horas.
- Tres días anuales o veintiuna horas para la gestión de asuntos propios, recuperables salvo que sean utilizados para acudir a consulta médica propia o de un familiar.
- Permiso para acudir a los exámenes necesarios para obtener el permiso de conducir o títulos oficiales relacionados con la actividad de la empresa.
- Un día adicional de permiso en caso de nacimiento de hijo, régimen de acogimiento, adopción, enfermedad grave, intervención quirúrgica grave, accidente grave u hospitalización y fallecimiento del cónyuge o pareja de hecho, o de parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad (de hecho o de derecho).
- Tres días recuperables de permiso en Semana Santa.
- Quince días adicionales de baja maternal, en sustitución de la hora de lactancia.
- Un día adicional al establecido en Convenio del Sector Seguros por traslado.
- Permisos especiales para la adopción nacional e internacional.

El siguiente cuadro refleja el número de empleados que se han beneficiado de alguna de estas medidas en 2007:

MEDIDAS DE CONCILIACIÓN DE VIDA LABORAL Y PERSONAL	Nº EMPLEADOS
Reducción de jornada por cuidado de hijos, familiares y enfermedad degenerativa	449
Excedencia por cuidado de hijos y familiares	96
Excedencia por estudios	3
Consideración como festivos del 24 y 31 de diciembre y horario reducido el día 5 de enero	9613
Tres días anuales o veintiuna horas para la realización de asuntos propios	2804
Permiso para acudir al examen de conducir y a cualquier examen	91
Un día recuperable, adicional a los dos días establecidos en la legislación laboral	2413
Quince días, adicionales a la baja maternal, en sustitución de la hora de lactancia	152
Un día por traslado, adicional al establecido en Convenio del Sector Seguros	355

Y los siguientes beneficios económicos:

- Ayuda escolar para hijos de empleados hasta los 25 años, por importe de 2.785,776 euros.
- Subvenciones para asistencia a campamentos de verano de hijos de empleados, por importe de 35.707 euros.
- Premios de natalidad o adopción, por importe de 247.154 euros.
- Ayuda para hijos discapacitados, por importe de 162.797 euros.
- Ayuda para familias numerosas, por importe de 90.164 euros.

### IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

En el año 2007 la Comisión de Igualdad, prevista en el Convenio Laboral, ha fijado el calendario para la elaboración de los Planes de Igualdad y estudiado posibles medidas para su aplicación inmediata con carácter general.

En España, son mujeres el 84,6 por 100 de los nuevos empleados incorporados en 2007 (73,4 por 100 en entidades de seguros y 87,9 por 100 en otras entidades); y el 20,9 por 100 de los empleados encuadrados en las categorías de jefe o directivo. En América, son mujeres el 50,3 por 100 de los nuevos empleados incorporados, y el 35,4 por 100 de los empleados encuadrados en las categorías de jefe o directivo.

El Manual de Selección, de implantación mundial, garantiza la igualdad de oportunidades y trato en el proceso de incorporación a la Compañía.

### ACOSO MORAL EN EL TRABAJO

La empresa asumió en el Convenio Laboral 2006-2009 del Grupo Asegurador MAPFRE el compromiso de elaborar un protocolo de actuación para casos de acoso moral en el trabajo, que contemplará las actuaciones necesarias para evaluar las circunstancias laborales que se denuncien, y las medidas oportunas para solucionar los posibles conflictos, e imponer en su caso las sanciones que pudieran corresponder.

En el año 2007 ya se ha elaborado, de acuerdo con la Representación legal de los trabajadores, una propuesta de protocolo para la prevención y tratamiento del acoso en la empresa. El citado protocolo ha sido aprobado y se implantará en 2008.

### SELECCIÓN

MAPFRE cuenta con una normativa interna para asegurar el rigor y la objetividad en los procesos de selección de nuevo personal, cuyo cumplimiento se somete a auditorías internas periódicas. Sus objetivos son:

- Incorporar candidatos válidos que contribuyan a la mejora continua del potencial humano existente.
- Reducir al mínimo los márgenes de error.
- Considerar la selección como una fase crítica dentro de la Política de Recursos Humanos, como aspecto clave para el desarrollo profesional de sus equipos.

### MOVILIDAD

Para facilitar la movilidad interna, la empresa se ha comprometido en el convenio colectivo del Grupo Asegurador MAPFRE a informar a sus empleados de las vacantes o puestos de nueva creación que puedan ser cubiertos por el personal de la plantilla, indicando la ubicación, nivel y requerimientos del puesto. A lo largo de este ejercicio, se ha extendido

este procedimiento a otras empresas del Grupo a las que les son de aplicación otros convenios laborales, con el fin de potenciar aún más la movilidad interna. Durante el año 2007 se han publicado 433 procesos de selección en España. Esta actuación repercute en:

- Mayor satisfacción de los empleados que se incorporan, al producirse una adecuación entre el puesto de trabajo y las expectativas y posibilidades de desarrollo de los empleados.
- Disminución del tiempo de adaptación al puesto de trabajo y a la empresa.

### FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL

El modelo de formación de MAPFRE busca el desarrollo profesional continuo, mediante la transmisión de los conocimientos, habilidades y actitudes necesarios para el adecuado desempeño de los puestos de trabajo, con la finalidad de:

- Incrementar el conocimiento de la cultura de MAPFRE y la integración de colectivos de diferente procedencia geográfica y funcional.
- Potenciar la formación de los empleados en las áreas de conocimiento adecuadas a su actividad (comercial, técnica, tecnológica e idiomas).
- Contar con profesionales altamente cualificados, capaces de asumir nuevas funciones y responsabilidades dentro de la organización.
- Promover la empleabilidad, la movilidad funcional y la promoción, con igualdad de oportunidades.

Para lograr estos objetivos, se ha incrementado la participación de directivos y expertos de MAPFRE en los programas corporativos, y se ha continuado desarrollando nuevos canales de formación.

De acuerdo con lo previsto en el Convenio 2006-2009 del Grupo Asegurador MAPFRE, en 2006 se creó la Comisión de Desarrollo Profesional, que tiene competencias en cuanto a conocimiento y seguimiento del Plan de Formación.



## Formación en España

En 2007 se han impartido un total de 282.277 horas de formación a directivos y empleados, con un promedio de 23 horas por empleado en empresas de seguros.

	2007 <sup>(1)</sup>		2006 <sup>(1)</sup>	
	ASISTENCIAS	HORAS	ASISTENCIAS	HORAS
FORMACIÓN COMERCIAL	14.075	85.374	2.713	129.199
FORMACIÓN TÉCNICA Y OPERATIVA	11.191	142.456	8.705	140.604
FORMACIÓN CORPORATIVA	1.937	54.447	4.081	145.965
<b>TOTALES</b>	<b>27.203</b>	<b>282.277</b>	<b>15.499</b>	<b>415.768</b>

(1) Número de participaciones en acciones formativas. Algunos empleados han participado en más de una acción.

Cabe destacar que se incrementa considerablemente el número de participantes en acciones formativas respecto al año anterior (11.704 asistencias más que en 2006), aunque se produce un descenso en el número de horas respecto al mismo año, debido al aplazamiento del arranque de algunos Planes de Formación (por razones organizativas), y a la no inclusión en los datos estadísticos (por razones técnicas) de determinados cursos.

Entre las principales acciones llevadas a cabo en 2007 merecen mencionarse las siguientes:

- Con respecto a la Formación Comercial, el nuevo modelo de distribución, unido al cambio de orientación estratégico –enfocado al cliente y a sus necesidades, no al producto– han propiciado un cambio en el desarrollo de este tipo de formación, y también en su metodología.

Los contenidos de los programas de formación comercial han combinado el conocimiento de herramientas de gestión, con la formación en productos y el desarrollo de habilidades comerciales, enfocadas a dar servicio y atender las necesidades del cliente.

Para todo ello, se cuenta con una estructura específica de formadores de la Red MAPFRE, que imparten directamente los programas formativos, y otros procedentes de las Áreas Comerciales de las Divisiones y Unidades de Negocio, que proponen, diseñan e imparten los contenidos formativos necesarios.

Dado que el personal comercial se encuentra geográficamente disperso, cabe mencionar la ventaja de la puesta en marcha del canal e-learning para la formación. Esta metodología, que supone un complemento a la formación presencial, ha permitido que en el ejercicio 2007 se hayan realizado 14.075 cursos de diversos programas, con un total de 85.374 horas impartidas.

Además de la formación a empleados de la Red MAPFRE, el Área de Formación Comercial también centra sus esfuerzos en la formación

continua de los mediadores, pieza clave en el modelo comercial de MAPFRE.

- Con respecto a la Formación Técnica, en consonancia con uno de los principios empresariales de MAPFRE, el de especialización, cada División o Unidad de Negocio gestiona e imparte la formación técnica y operativa que los empleados necesitan, en función del ramo del seguro o servicio ofrecido por cada empresa.

Los contenidos de los programas formativos hacen referencia a cuestiones técnicas del negocio, así como a la formación en el manejo de los sistemas de gestión necesarios para la operativa del trabajo diario.

En 2007 se han realizado 8.051 de este tipo de programas de corta duración, con un total de 113.615 horas de formación.

- Además de la formación técnica y específica necesaria para un correcto desarrollo de sus funciones, los empleados y directivos de MAPFRE han recibido programas de Formación Corporativa adaptados a su nivel.

Los contenidos de estos programas son genéricos y en ellos se transmite información sobre estrategia, cultura de la empresa, aspectos de gestión interna y habilidades. Esta formación se imparte, fundamentalmente, por ponentes internos, Directivos y Altos Directivos de MAPFRE.

Para el desarrollo de estos programas, MAPFRE cuenta con un Centro de Formación, que en este ejercicio ha impartido un total de 60 seminarios, a los que han asistido 863 participantes, con 17.630 horas de formación.

- Es de destacar la participación de 164 directivos en 10 seminarios diferentes, en los que se han impartido 3.594 horas de formación con el objetivo de integrar aspectos relacionados con la cultura y la gestión en MAPFRE.

- Ha continuado la realización del Programa de Desarrollo Directivo y del Proyecto Horizonte, dirigidos a directivos y jóvenes con potencial,

cuya selección se realiza a nivel nacional e internacional. En 2007 han participado en estos programas 97 empleados y directivos, de 12 países. El Programa de Desarrollo Directivo otorga un título reconocido y homologado por la Universidad de Alcalá de Henares (Madrid-España).

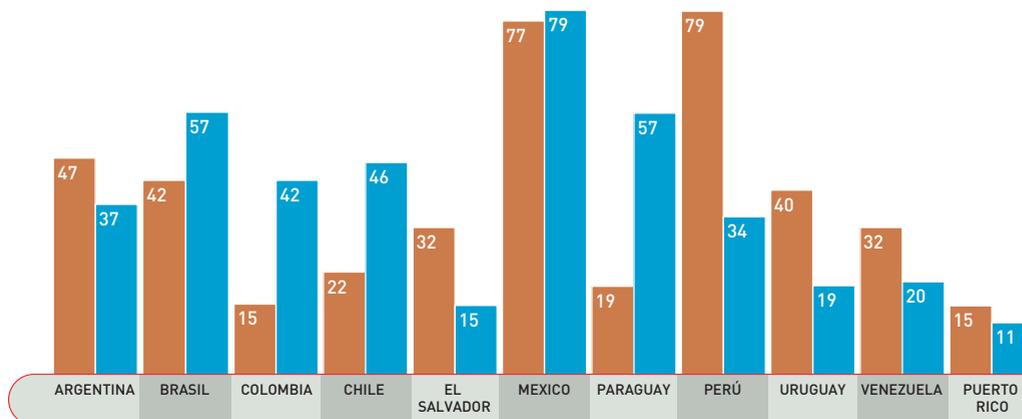
- Han participado 3.183 empleados en 7 programas de la plataforma corporativa de formación e-learning, cuya utilización se ha extendido a un total de 11 países.
- 877 personas han recibido 36.014 horas de formación en diferentes idiomas, de las que un 97,5 por 100 se han dedicado al aprendizaje de la lengua inglesa. El 11 por 100 de nuestros empleados realizó esta formación con metodología *e-learning*.
- 505 nuevos empleados han realizado el Programa de Acogida, especialmente diseñado para formar y orientar al nuevo empleado en sus primeros pasos en la empresa, que combina acciones de formación e información tanto presenciales como *e-learning*.
- Todo el personal dedicado a vigilancia y protección de instalaciones ha recibido los planes de formación establecidos por el Ministerio del Interior, además de formación específica adaptada a las necesidades de MAPFRE.

En conjunto, en las empresas de seguros se ha destinado a la formación una cifra equivalente al uno por 100 del total de las retribuciones fijas y variables.

### Formación en otros países

En América, el número total de horas de formación ha sido de 412.499 y el número promedio de horas de formación por año y empleado se refleja en el siguiente cuadro:

#### Número total de horas de formación



### Prácticas docentes

En 2007 han realizado prácticas en las empresas del Grupo en España 112 becarios, a través de los programas de cooperación establecidos con centros educativos, universidades y escuelas de negocios.

### EVALUACIÓN Y DESARROLLO

En 2007 se ha puesto en marcha un sistema de evaluación y desarrollo de personas (Sistema de Gestión del Desempeño), que ya se ha comenzado a implantar en varias empresas del Grupo. Este sistema facilita la comunicación entre los empleados y sus responsables, y valora tanto el cumplimiento de los objetivos como la calidad del desempeño, siendo una de sus principales metas la de orientar al empleado en su desarrollo profesional.

### RELACIONES EMPRESA-TRABAJADORES

MAPFRE mantiene una línea de máximo respeto a los derechos de los trabajadores en materia sindical y de negociación colectiva, cumpliendo con la normativa aplicable en cada uno de los países, y tiene establecidos mecanismos de diálogo permanente con sus representantes sindicales. Los datos de representación sindical en las empresas de seguros del Grupo en España correspondientes a 2007 son los siguientes:

- Porcentaje de plantilla representada: 72,6 por 100.
- Distribución porcentual de los representantes sindicales: CC.OO. 81,5 por 100, UGT 15,9 por 100, ELA 1,2 por 100, y otros 1,4 por 100.

A lo largo del ejercicio 2007 se han celebrado 21 procesos electorales, que se han desarrollado con plena normalidad y ausencia de conflictos.

Los principales canales de comunicación con la representación legal de los trabajadores son los siguientes comités establecidos en el Convenio Colectivo:

- Comisión Mixta, que ha celebrado cuatro reuniones.
- Comisión de Desarrollo Profesional, que ha celebrado cuatro reuniones.
- Comisión de Igualdad de Oportunidades, que ha celebrado cuatro reuniones.
- Comisión de Control del Plan de Pensiones, que ha celebrado una reunión.
- Comité de Seguridad y Salud, que ha celebrado cuatro reuniones.

Con independencia de lo anterior, se han mantenido a lo largo del año 2007 numerosas reuniones con la representación legal de los trabajadores, y se le ha proporcionado información periódica de acuerdo con la normativa vigente.

Para facilitar la comunicación de los representantes de los trabajadores, cada Sección Sindical dispone de un espacio en la intranet para insertar las comunicaciones que considere oportunas, y de una cuenta de correo electrónico para dirigirse a los empleados. En el año 2007 se han realizado 35 comunicaciones, el Crédito Sindical ha sido de 89.860 horas, y la subvención establecida para actividades sindicales ha ascendido a 64.835 euros.

### SERVICIO DE ATENCIÓN AL EMPLEADO

En 2007 se han incorporado al "Autoservicio del Empleado" dos nuevas funcionalidades: los certificados de empresa y las consultas de situación de préstamos.

Los empleados de España han realizado a través de este servicio 21.382 gestiones.

### Prevención de riesgos laborales y salud

La política de Prevención de Riesgos Laborales del Grupo en España se desarrolla a través de un Servicio de Prevención Mancomunado al que están adheridas todas las empresas del Grupo.

La Dirección del Servicio está situada en la sede social (Majadahonda) y existen Unidades Básicas de Salud en Madrid (3) Barcelona y Valencia. La acción preventiva se desarrolla de acuerdo con un Plan de Prevención específico para cada empresa del Grupo.

El Servicio de Prevención Mancomunado de MAPFRE está integrado en la Dirección General de Recursos Humanos, y abarca las especialidades de Vigilancia de la Salud, Seguridad, Higiene Industrial y Ergonomía, y Psicología Aplicada. Se ha definido una estructura de prevención integrada en los diferentes niveles jerárquicos, en la cual se ha detallado las funciones y responsabilidades de sus componentes.

El sistema de prevención de MAPFRE ha sido auditado en dos ocasiones por expertos independientes, tal y como establece la normativa vigente, con resultado favorable.

La participación de los representantes de los trabajadores en esta materia se concreta, por una parte, mediante la actividad de los 146 Delegados de Prevención existentes en el Grupo, y por otra, con su representación en el Comité Estatal de Seguridad y Salud de MAPFRE, integrado por ocho miembros de la dirección de la empresa y ocho representantes de los trabajadores, que se reúne con periodicidad trimestral. En España están bajo la tutela de este Comité 9.613 empleados.

Durante 2007 pueden reseñarse como acuerdos destacados del Comité los siguientes:

- Plan de vida saludable: campaña para la prevención de la obesidad y sedentarismo.
- Contenido formativo del curso e-learning en prevención de riesgos laborales.
- Planes de Prevención: adecuación a los cambios normativos en prevención de riesgos laborales.
- Modificación de la estructura de prevención en MAPFRE: funciones y responsabilidades de cada uno de sus componentes.
- Actualización del reglamento de funcionamiento del Comité Estatal de Seguridad y Salud.

CLAUSURA DEL PROGRAMA  
DESARROLLO DIRECTIVOS



La evolución de los planes de actuación durante el año 2007 ha sido la siguiente:

<b>EVALUACIONES</b>	PLAN PARA LA REALIZACIÓN DE LAS EVALUACIONES PSICOSOCIALES	Se han iniciado las evaluaciones psicosociales en los edificios singulares.
<b>MEDICINA DEL TRABAJO</b>	PLAN PARA LA DISMINUCIÓN DEL RIESGO CARDIOVASCULAR	Estudio de factores de riesgo cardiovasculares, actualizándose los datos obtenidos de los reconocimientos médicos realizados en el año 2006. Plan de control y prevención de la obesidad y del sedentarismo: Campaña de información y formación de los beneficios de una alimentación equilibrada y ejercicio físico a través del portal interno. Plan de actuación de personas con sobrepeso mediante tratamiento individualizado. Control epidemiológico de los comedores colectivos, así como asesoramiento y seguimiento de los menús.
	PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES INFECCIOSAS	Campañas de vacunación: antigripal (octubre/noviembre) tétanos-difteria (abril) Vacunaciones específicas: hepatitis A y B.
<b>FORMACIÓN</b>	RIESGOS LABORALES	Se han realizado 19 cursos presenciales de emergencias y primeros auxilios impartidos a los equipos de emergencias, con la posterior realización del simulacro de emergencias en 14 centros de trabajo. También se han dado charlas de sensibilización a todo el personal de esos centros de trabajo. Se han impartido tres charlas sobre la gestión de prevención dirigida a los participantes en el Proyecto Horizonte y a Responsables y Coordinadores de MAPFRE, respectivamente. Se ha dado información a los empleados de nuevo ingreso sobre la prevención de riesgos laborales en su puesto de trabajo. Se ha puesto en marcha el curso e-learning en prevención de riesgos laborales dirigido a delegados de prevención y a personal con responsabilidad en prevención. Se han impartido nueve ediciones de los cursos e-learning "Prevención de riesgos laborales para puestos de trabajo en oficinas" correspondientes a un total de 577 alumnos.
	PUBLICACIONES	Artículos sobre prevención en la revista <i>El mundo de MAPFRE</i> y en el Portal Interno: "Las Migrañas", "Estrés postvacacional ¿mito o realidad?". Coincidiendo con el décimo aniversario de la creación del Servicio de prevención Mancomunado se ha publicado un artículo y una nota informativa en la revista <i>El mundo de MAPFRE</i> y en la zona del empleado del portal interno. Publicación a través del portal interno de los siguientes artículos: "Decálogo para la prevención de la obesidad", "Recomendaciones para mejorar la salud cardiovascular haciendo ejercicio físico", "Hábitos saludables para prevenir la obesidad y el sedentarismo", "Las propiedades de los alimentos", "El ejercicio físico y las enfermedades cardiovasculares", "La pirámide de la alimentación saludable".
<b>PROCEDIMIENTOS Y PROTOCOLOS</b>	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA FORMACIÓN EN PRL A EMPLEADOS DE MAPFRE	
	PROCEDIMIENTO DE COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES	
<b>PLANES DE PREVENCIÓN</b>	PLANES DE PREVENCIÓN POR EMPRESA	Adaptación del Plan Integral de Prevención a los cambios normativos en prevención de riesgos laborales y adecuación a cada una de las empresas que componen el Grupo MAPFRE.



Cabe reseñar, por otra parte, que durante el año 2007:

- Las Unidades Básicas de Salud han atendido más de 14.500 consultas médicas, y realizado los reconocimientos médicos periódicos e iniciales a los empleados, dentro de su ámbito de actuación.
- Se han realizado la totalidad de las evaluaciones de riesgos de los centros de trabajo de nueva apertura, de los reformados integralmente, y de los adquiridos por ampliación de negocio.
- Se han realizado evaluaciones generales de riesgos en 113 centros de trabajo, y 103 evaluaciones específicas de puestos y lugares de trabajo.

En 2007 se han contabilizado un total de 168 bajas por accidente de trabajo. Los índices de siniestralidad resultantes son los siguientes:

GRUPO MAPFRE	SEGUROS AÑO 2007 (DÍAS)	NO SEGUROS AÑO 2007 (DÍAS)
DURACION MEDIA <sup>(1)</sup>	25,4	29,6
INDICE DE INCIDENCIA <sup>(2)</sup>	798,7	5147,4
INDICE DE GRAVEDAD <sup>(3)</sup>	0,1	1,3
INDICE DE FRECUENCIA <sup>(4)</sup>	4,8	28,7

(1) Fórmula de cálculo según Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales:  
nº de jornadas perdidas/ total de accidentes.

(2) Fórmula de cálculo según Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales:  
nº de accidentes con baja \* 10<sup>3</sup> / nº total de trabajadores.

(3) Fórmula de cálculo según Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales:  
nº de jornadas perdidas\* 10<sup>3</sup> / nº horas trabajadas.

(4) Fórmula de cálculo según Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales:  
nº de accidentes con baja \* 10<sup>6</sup> / nº horas trabajadas.

Durante el año 2007, las jornadas perdidas por absentismo derivado de accidente no laboral, enfermedad común o maternidad han ascendido a 134.515 en empresas de seguros en España; y en América han ascendido a 44.878.

Los accidentes se notifican cumplimentando los datos correspondientes a través del programa Delt@. El Servicio de Prevención investiga los accidentes ocurridos, y propone las medidas correctoras que procedan.

### Retribución y beneficios sociales

En el ejercicio 2007 se han pagado retribuciones por importe de 790 millones de euros en las empresas de seguros del Grupo, y 183 millones de euros en las que realizan otro tipo de actividades empresariales. El 73 por 100 de esta cantidad corresponde a sueldos y salarios, el 15 por 100 a cotizaciones a los seguros sociales, el 7 por 100 a beneficios sociales, y el 5 por 100 restante a indemnizaciones y otros complementos. El porcentaje de retribución variable representa el 21 por 100.

En España, las retribuciones de carácter fijo se actualizan de acuerdo con lo establecido en los convenios colectivos aplicables. En el caso del Convenio del Grupo Asegurador MAPFRE, que afecta al 60 por 100 de los empleados del Grupo, el incremento anual es equivalente al 115 por 100 del IPC, y se establecen los siguientes beneficios sociales como parte importante de la retribución:

- Seguro de Vida y Accidentes.
- Plan de Pensiones.
- Seguro de Salud.
- Seguro de Ahorro.
- Prestaciones complementarias por incapacidad temporal,

y por maternidad o riesgo durante el embarazo.

- Ayuda escolar para hijos de empleados.
- Ayuda para hijos discapacitados.
- Ayuda para familias numerosas.
- Premio de permanencia.
- Bonificaciones en los seguros concertados con MAPFRE.
- Préstamos para adquisición y reparación de viviendas,

y para gastos especiales.

- Cesta de Navidad.
- Ayuda por reconocimiento de discapacidad.
- Subvención Línea ADSL de Internet en el domicilio particular.

Además, existe un Fondo de Ayuda al Empleado que concede prestaciones para situaciones especiales, normalmente derivadas de problemas de salud. En el año 2007 se han abonado 697.745 euros por este concepto.

El importe destinado en 2007 a beneficios sociales ha sido de 68 millones de euros, que representan el 7 por 100 de la retribución total del personal.

MAPFRE presta también atención a la situación de sus jubilados a través de un Fondo de Ayuda, con cargo al cual en 2007 se han concedido ayudas económicas por importe de 66.155 euros. Además, en España se ha establecido una póliza de Seguro de Salud subvencionada para familiares de empleados hasta segundo grado.

### Programa de actividades sociales

A lo largo de 2007 se han realizado en España las siguientes actividades dirigidas a los empleados y sus familiares:

- VII Encuentros Deportivos MAPFRE-FREMAP, con una participación total de 1.304 empleados.
- Participación en la carrera de las empresas, organizada por la revista *Actualidad Económica* con 91 participantes.
- Fiesta de Navidad en Madrid, Barcelona y Vizcaya a las que asistieron 4.303 personas.

### Distinciones y reconocimientos

- MAPFRE, figura entre las 20 empresas más deseadas para trabajar, según el Informe Merco Personas (Monitor Español de Reputación Corporativa).
- Los universitarios españoles han elegido a MAPFRE como una de las cincuenta mejores empresas para trabajar y desarrollar su carrera profesional, según la encuesta anual que realiza la Fundación Know How para el Desarrollo Directivo.
- MAPFRE, ha sido distinguida en Brasil con el premio e-learning, que reconoce la utilización de recursos tecnológicos para fomentar el aprendizaje continuo de sus colaboradores.
- MAPFRE ARGENTINA figura entre las mejores empresas para trabajar según la consultora Managers, y la metodología Great Place to Work, que destaca su segunda posición en el sector asegurador.

### MAPFRE Y SUS CLIENTES

Uno de los principales objetivos de las entidades del Grupo es procurar la satisfacción de las necesidades de sus más de doce millones de clientes, ofreciéndoles prestaciones de alta calidad. Prueba de este compromiso es el esfuerzo realizado en 2007 para potenciar la oferta conjunta de productos y servicios, reforzar la profesionalización de RED MAPFRE, y ampliar sustancialmente el número de oficinas y de mediadores, buscando la máxima cercanía del cliente.

En esa misma línea, en enero de 2007 se han creado la División Familiar, que agrupa los negocios de Automóviles, Seguros Generales, Salud y Seguros Agropecuarios en España; y la División de Seguro Directo Internacional, que integra las actividades aseguradoras que se desarrollan en otros países.

Estas medidas persiguen conseguir una mayor orientación al cliente, y mejoras importantes de eficiencia y reducción de costes operativos, a través de la unificación de las plataformas tecnológicas, y el aprovechamiento de las sinergias posibles entre las diferentes Unidades, sin perder la especialización en la gestión de los distintos negocios.

La penetración de MAPFRE en la población española se eleva hasta el 15,5 por 100 (15,6 por 100 en 2006), y la fidelidad de los clientes queda patente en el hecho de que el 53,7 por 100 (frente al 50,9 por 100 en 2006) tienen productos de MAPFRE desde hace más de seis años<sup>(1)</sup>. Además, más de un millón de clientes de la División Familiar de MAPFRE tienen productos de más de una entidad, y casi 300.000 tienen también contratados productos de la Unidad de Vida.

La amplia oferta de productos de MAPFRE hace que el perfil del cliente del Grupo sea muy amplio, incluye tanto personas físicas como jurídicas y, dentro de éstas, tanto pequeñas y medianas empresas como grandes grupos industriales o financieros.

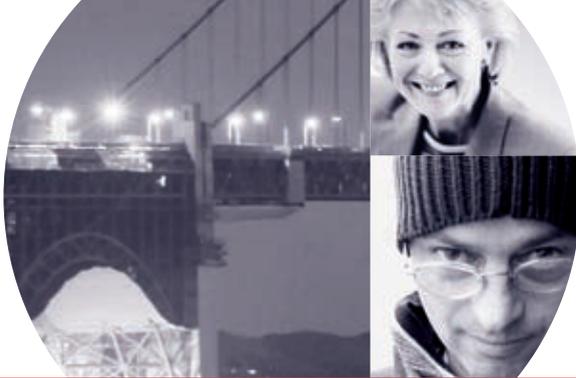
OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE



#### MAPA DEL CLIENTE-ASEGURADO DE MAPFRE

NEGOCIO DE AUTOMÓVILES	Más de 6 millones de automóviles asegurados (incluye la cartera de MVA)	Más de 4 millones de clientes
NEGOCIO DE HOGAR	2,4 millones de hogares asegurados	Más de 2,1 millones de clientes
NEGOCIO DE VIDA E INVERSIÓN	Más de 2,7 millones de asegurados	Más de 338.000 partícipes en fondos de inversión y planes de pensiones
NEGOCIO DE SALUD	Más de 253.000 pólizas de Salud	Casi 818.000 personas con Seguro de Salud
NEGOCIO DE ASISTENCIA	66,8 millones de asegurados	133,7 millones de beneficiarios
NEGOCIO DE EMPRESAS	Casi 59.000 PYME y 16.330 grandes empresas aseguradas	249.156 clientes
NEGOCIO DE REASEGURO		1.497 compañías cedentes de 104 países

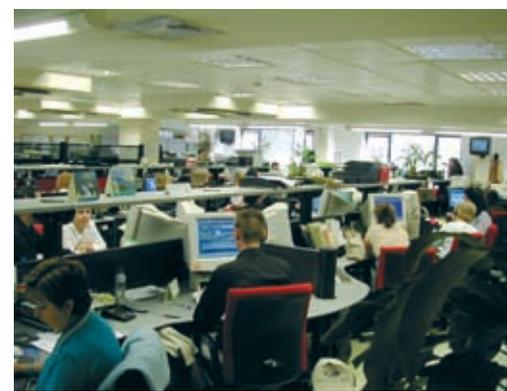
(1) Datos correspondientes a agosto de 2006.



En el ejercicio 2007, las entidades aseguradoras de MAPFRE han pagado en conjunto prestaciones por importe de 7.279.661 millones de euros<sup>[2]</sup>, con incremento del 13,90 por 100 respecto a 2006, de acuerdo con el siguiente detalle:

UNIDADES	PRESTACIONES		VARIACIÓN (%)
	2007	2006	
DIVISIÓN FAMILIAR			
AUTOMÓVILES	1.627.293	1.651.624	(1,5) %
SEGUROS GENERALES	603.958	590.500	2,3%
CAJA SALUD	302.898	288.158	5,1%
AGROPECUARIA	156.690	136.184	16,1%
EMPRESAS	730.718	601.670	21,5%
VIDA	1.983.731	1.702.553	16,5%
ASISTENCIA	26.043	23.554	10,6%
AMÉRICA	1.619.378	1.312.907	23,3%
OTRAS ENTIDADES	228.952	84.118	172,2%
<b>TOTAL</b>	<b>7.279.661</b>	<b>6.391.268</b>	<b>13,9%</b>

*(Importes en miles de euros)*  
Información referida al seguro directo.



CENTRO TELEFÓNICO

## Canales de atención al cliente

La comunicación entre MAPFRE y sus asegurados y clientes se desarrolla a través de los siguientes canales:

- **RED MAPFRE**, integrada por 3.090 oficinas en España y 2.368 en los restantes países en que opera, que facilitan una atención personal y directa, y cuya acción se complementa con la colaboración de un elevado número de delegados, agentes y corredores (18.696 en España y más de 32.000 en América).

Durante el año 2007 se ha incrementado en 420 el número de oficinas (180 en España, 235 en América Latina; y en Alemania, Jordania, Egipto, India y Argelia), y se prevé mantener en los próximos años esta política de expansión, para mejorar permanentemente su ya amplia red de distribución. Además, con el objetivo de acompañar a las empresas españolas en su expansión internacional, MAPFRE EMPRESAS ha abierto en 2007 una oficina de representación en Colonia, que se une a las ya existentes en París y Londres.

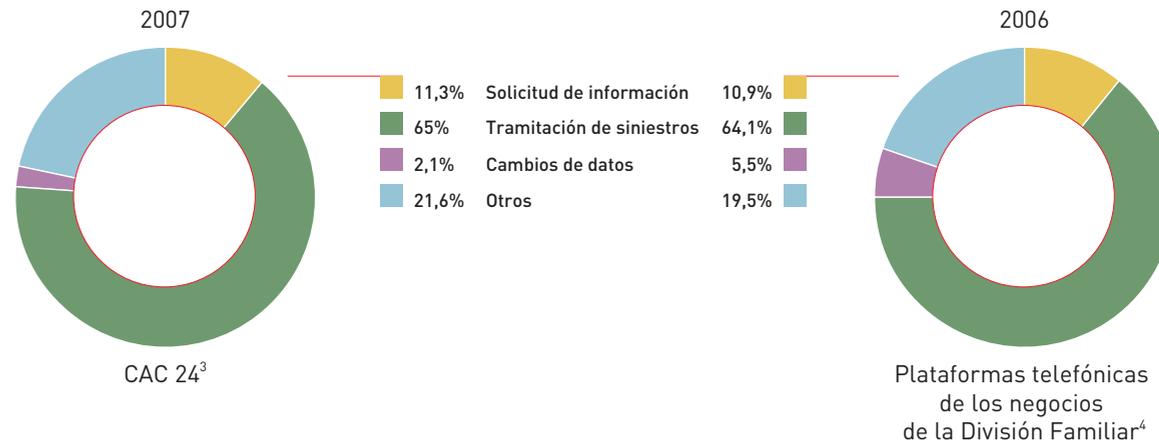
- **Personal** altamente cualificado, que atiende a los segmentos de clientes de perfil complejo que requieren una atención especializada (industrias y grandes riesgos industriales, sector agrario, productos de ahorro, etc.), con el apoyo de un equipo en los Servicios Centrales con gran experiencia, amplia formación y conocimiento de los mercados internacionales.

- **Plataformas telefónicas** que proporcionan una atención permanente durante las veinticuatro horas de todos los días del año, y que permiten a los clientes realizar consultas y gestiones relacionadas con los seguros que tienen contratados y con otros disponibles en la oferta MAPFRE, y obtener servicios relacionados con los mismos. Merecen destacarse los siguientes aspectos de su actividad en 2007:

- Se ha iniciado la integración de todas las plataformas telefónicas de la División Familiar (Automóviles, Seguros Generales, Salud y Agropecuaria) en el centro CAC 24 (Centro de Atención al Cliente), mediante su funcionamiento como un único centro virtual; en 2008 se agruparán en dos, una encargada de las prestaciones y de los servicios de urgencia, y la otra de todos los demás servicios relacionados con la atención al cliente, dentro de un modelo operativo basado en la atención polivalente a los asegurados y clientes de MAPFRE. El siguiente cuadro refleja de forma esquemática los servicios prestados en 2007 y 2006:

[2] Dichos datos incluyen en ambos ejercicios la variación de la provisión para prestaciones.

### Llamadas por tipo de servicio



[3] CAC24 (Centro de Atención al Cliente 24 horas) Incluye los servicios gestionados por las plataformas telefónicas de los negocios de Automóviles, Seguros Generales y Salud.

[4] Estimación realizada en base al supuesto de que en 2006 hubiesen estado integradas en una única plataforma todas las que daban servicios al negocio de Automóviles, Seguros Generales y Salud.

- La Plataforma especializada Teleseguros VIDA, y el Centro de Conservación de Cartera de MAPFRE VIDA prestan atención a los clientes de bancaseguros y del canal agencial, respectivamente.

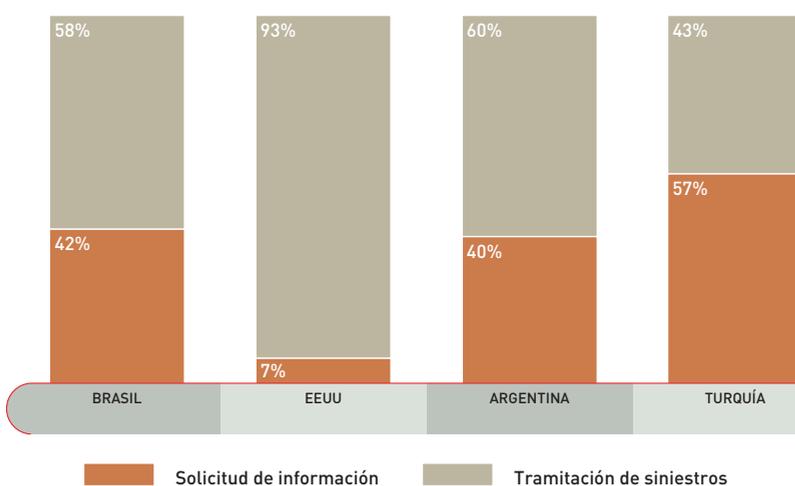
- La Central de Operaciones de MAPFRE ASISTENCIA está dedicada principalmente a la gestión de siniestros de asistencia en viaje, y a la atención a la tercera edad.

- El siguiente cuadro refleja la actividad de las plataformas de atención telefónica de las entidades aseguradoras de MAPFRE en el exterior:

LLAMADAS POR TIPO DE SERVICIO	MAPFRE COLOMBIA		MAPFRE BRASIL		MAPFRE TEPEYAC		MAPFRE ARGENTINA		MAPFRE PUERTO RICO	
	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	30%	40%	37%	25,4%	72%	51%	25%	22%	71%	40%
TRAMITACIÓN DE SINIESTROS	14%	-	33%	37,2%	24%	40%	5%	15%	9%	40%
CAMBIOS DE DATOS	5%	5%	0%	9,6%	3,7%	-	25%	24%	10%	10%
OTROS	5%	55%	29,8%	27,8%	0%	9%	45%	38%	10%	10%

Mención especial merece la red de plataformas telefónicas en el exterior de MAPFRE ASISTENCIA, que este año ha puesto en funcionamiento una segunda plataforma en Estados Unidos, a través de la que gestionará más de 8,2 millones de llamadas anuales. Estas plataformas telefónicas dan empleo a 1.979 personas (1.927 en 2006) y ha atendido en 2007 un total de 17.545.809 llamadas. El 77 por 100 de ellas (13.510.273) corresponde a tramitación de siniestros, y el 19 por 100 restante (3.333.703) a solicitudes de información. El cuadro siguiente facilita datos de las cuatro mayores plataformas:

## Llamadas por tipo de servicio



En conjunto, en los servicios de atención telefónica a clientes trabajan 3.038 empleados, de los que 1.021 lo hacen en España y 2.017 en otros países.

- **Portal MAPFRE y Oficina MAPFRE Internet**, que 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 2007 se han rediseñado todos los portales, dotándoles de mayor accesibilidad para permitir que cualquier persona discapacitada pueda acceder a la información contenida en los mismos. También se han revisado y mejorado los tarificadores y contratadores on line, y se ha trabajado en un nuevo diseño de la Oficina Internet MAPFRE, que dispondrá de un mayor número de servicios, con funciones más avanzadas.

## Globalidad de la oferta

Uno de los objetivos empresariales de MAPFRE es ofrecer a sus clientes una gama completa de productos y servicios para la prevención y cobertura de sus riesgos personales y empresariales, y para solucionar sus necesidades de ahorro y previsión personal y familiar. Esta oferta incluye productos y servicios específicos para cada segmento de clientes:

- Asesoramiento integral en el ámbito asegurador, prestado por expertos especializados en diferentes áreas de negocio, a través de la RED MAPFRE, de las plataformas de atención telefónica, y de los profesionales de atención en riesgos especializados, que facilitan una respuesta integral a las necesidades de los clientes, tanto particulares como empresas.

- Orientación, asesoramiento y en su caso gestión de una amplia gama de servicios para particulares: jurídicos (en relación con el automóvil y el hogar); asistenciales, médicos y psicológicos (en relación con accidentes y urgencias médicas), funerarios (en relación con el seguro de decesos), y veterinarios (en relación con el seguro de animales de compañía).

- Productos especialmente diseñados para las grandes empresas estructurados por sectores de actividad económica, lo que permite la prestación de un servicio integral y especializado de máxima calidad y eficiencia, incluyendo coberturas de ámbito multinacional a través de la amplia red de entidades de MAPFRE en el exterior con presencia en 42 países.

- Tramitación de siniestros, atendidos por una amplia red de profesionales, tanto para la reparación de daños causados como consecuencia de siniestros como para dar soluciones a necesidades propias de los clientes.

- Centros médicos propios dotados de personal altamente cualificado para la atención de accidentados de tráfico (10 con área de rehabilitación), de los clientes de Salud (8) y de los asegurados de Asistencia desplazados (tres en el Caribe y uno en Honduras); y para la rehabilitación de accidentados de trabajo (4 en Argentina).

- Centros propios (102) de peritación y pago rápido de siniestros de automóviles, con profesionales formados en las técnicas más novedosas, y dos talleres propios para la reparación de vehículos siniestrados.

- Centros de investigación y desarrollo de sistemas de prevención de accidentes de circulación y de reparación de vehículos (CESVIMAP), en España, Argentina, México, Brasil, Colombia y Francia, cuyas investigaciones sobre equipos, herramientas, materiales y productos que se emplean en dichas reparaciones son una referencia para el mantenimiento de la seguridad.

- Desarrollo de programas de simulación en relación con accidentes de tráfico (RECONSTRUCTOR 98 de CESVIMAP) y aplicaciones informáticas para la gestión de emergencias Emergex Web y de la prevención (GESSTIONA de gestión integrada de prevención de riesgos laborales, PERMAP para inspección de riesgos medioambientales, MANTEMAP para la gestión del mantenimiento de instalaciones PCI, DIMAP para el diagnóstico medioambiental).

- Servicio de traducción e interpretación en veintisiete idiomas, de MAPFRE ASISTENCIA.

En 2007 se han incorporado las siguientes novedades:

- Asesoramiento y productos para la generación e inversión del ahorro personal y familiar, con especial orientación al ahorro-previsión. En esta área, en 2007 se han desarrollado tres herramientas para facilitar la atención al cliente: Cálculo Complemento Pensión (que cuantifica la aportación que el cliente debe hacer para complementar su futura pensión

pública de jubilación y no perder poder adquisitivo); Comparador de Fondos (que compara los fondos de pensiones gestionados por MAPFRE VIDA con el resto de los que se comercializan en España); y Perfil Vida (que identifica los diferentes productos de inversión, previsión y Vida-Riesgo que mejor se adaptan a las necesidades de cada cliente, en función de parámetros y perfiles de riesgo). En el año 2008 se pondrá en funcionamiento también el Comparador de Fondos de Inversión.

- Estudio del comportamiento de los jóvenes conductores de entre 18 y 27 años (proyecto Generación Y), para conocer cuáles son sus hábitos al volante y su exposición al riesgo, como base para el posible desarrollo de seguros con primas calculadas en función del uso de cada vehículo.

- Servicio de Orientación Jurídica de MAPFRE CAJA SALUD que atiende telefónicamente gestiones legales, penales, civiles, administrativas y laborales de los asegurados de pólizas de indemnización; y servicio telefónico de orientación médica para los titulares de las pólizas de asistencia sanitaria y de reembolso.

Con el objetivo de prestar un servicio cercano a los clientes, MAPFRE mantiene acciones y campañas de fidelización, teniendo en cuenta que cada cliente o asegurado requiere una gestión distinta adaptada a sus necesidades y demandas; y desarrolla un contacto creciente con los clientes a través de encuestas de calidad y propuestas de valor añadido para incrementar su vinculación con MAPFRE.

En este sentido, el CLUB MAPFRE ofrece una amplia gama de servicios y ventajas exclusivas para sus socios, que pueden disfrutar de servicios exclusivos y obtener "tréboles de descuento" (puntos canjeables) utilizando la tarjeta del CLUB MAPFRE, mediante conciertos con un número creciente de colaboradores, que al cierre de 2007 superaban los 13.500.

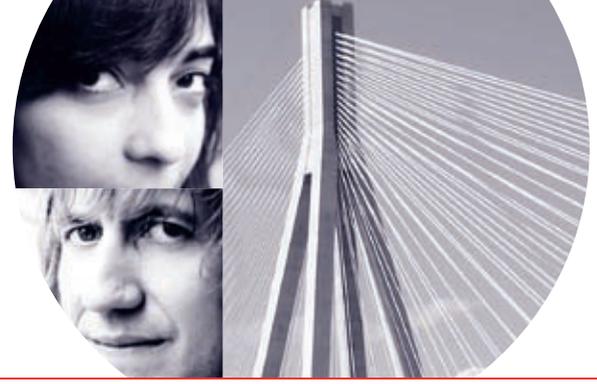
Asimismo, desarrolla una permanente labor de investigación para diseñar nuevos productos. En el ejercicio 2007 se han lanzado al mercado los siguientes:

OFICINA DE ATENCIÓN  
AL CLIENTE



### Nuevos productos y servicios 2007

SECTOR DE SEGURO	PAÍS	MODALIDADES DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS
AUTOMÓVILES	ESPAÑA	<p><b>Moto Diez:</b> Amplía la tradicional cobertura a terceros, ofreciendo garantías, hasta ahora, dirigidas exclusivamente a vehículos turismos.</p> <p><b>Moto Líder:</b> Ofrece la cobertura más completa para motocicletas y añade importantes ventajas personalizadas.</p>
	BRASIL	<p><b>AutoMais Taxi:</b> Seguro diseñado para los propietarios de taxis, que incluye entre otras garantías, Responsabilidad Civil, colisión, incendio y robo.</p> <p><b>MAPFRE Dos Ruedas:</b> Seguro para motocicletas.</p> <p><b>MAPFRE Dos Ruedas Special:</b> Seguro para motos con una cilindrada superior a los 500 cc.</p> <p><b>CLUB MAPFRE:</b> Ofrece servicios y ventajas para sus socios, así como acceso a productos financieros.</p>
	PUERTO RICO	<p><b>Autoplan:</b> Seguro que ofrece descuentos a los clientes con buen historial de conducción.</p>



## Nuevos productos y servicios 2007

SECTOR DE SEGURO	PAÍS	MODALIDADES DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS
AUTOMÓVILES	COLOMBIA	<b>Cero Kilómetros:</b> Seguro para vehículos nuevos de uso particular o familiar.
	URUGUAY	<b>Accidentes Personales en Tránsito:</b> Ofrece coberturas en caso de fallecimiento a peatones, conductores, acompañantes o pasajeros en transporte público, terrestre o aéreo.
	PERÚ	<b>Auto 0 Kilómetros:</b> Seguro de automóviles nuevos, que ofrece indemnización a precio de mercado durante los dos primeros años.
	MÉXICO	<b>Call &amp; Click:</b> Seguro que ofrece garantía de defensa legal y cobertura de gastos médicos de los ocupantes del vehículo.
VIDA, INVERSIÓN Y AHORRO	ESPAÑA	<b>Autónomos VIDA:</b> Seguro de vida anual renovable dirigido exclusivamente a este colectivo de profesionales (Cotizantes al R.E.T.A.). Ofrece capital garantizado en caso de fallecimiento o invalidez absoluta y permanente, así como una indemnización diaria si el titular sufriera una incapacidad temporal total que conllevara una baja laboral.
		<b>DINERVIDA:</b> Seguro a prima única y duración fija a dos años. Garantiza un interés técnico anual equivalente del 8% durante el primer mes, y para el resto del contrato los rendimientos se vinculan a la evolución que siga el índice Euribor a tres meses, fijándose un nuevo tipo de interés para cada trimestre natural.
		<b>Renta VIDA Garantía:</b> Seguro que proporciona una renta vitalicia periódica al titular a cambio de la prima única aportada al contratar, contando con liquidez (rescate) transcurrida la primera anualidad. El capital de fallecimiento decrece con el paso del tiempo, al objeto de optimizar la rentabilidad para el cliente en las rentas que percibe.
		<b>PIAS Ahorro Pensión:</b> Plan Individual de Ahorro Sistemático, con capital garantizado y Participación en Beneficios. Admite primas periódicas y primas únicas, contando con liquidez.
		<b>PIAS Ahorro Inversión:</b> Plan Individual de Ahorro Sistemático de prima única y con capital garantizado al vencimiento. También dispone de liquidez.
		<b>Fondmapfre Estabilidad FI:</b> Fondo de inversión de renta fija española a corto plazo.
		<b>Fondmapfre Garantizado 703:</b> Fondo de inversión garantizado de renta variable.
		<b>Fondmapfre Garantizado 707:</b> Fondo de inversión garantizado de renta variable.
		<b>Fondmapfre Garantizado 711:</b> Fondo de inversión garantizado de renta variable.
		<b>PPSE:</b> Seguro colectivo de ahorro de aportación periódica o única que garantiza un interés técnico más participación en beneficios al vencimiento. Todo ello con las mismas condiciones en cuanto a coberturas, aportaciones y fiscalidad que los planes de pensiones de empleo.
		<b>INVER 6M:</b> Seguro de vida mixto de inversión a prima única, que cuenta con capital garantizado tanto al vencimiento como en caso de fallecimiento. Su duración es de 6 meses.
		<b>Seguro Multifondos Doble Inversión:</b> Depósito a plazo fijo (a un año) combinado con un seguro Unit Linked (modalidad Vida Entera). La prima única inicial se destina a ambos productos, con un 50% máximo al depósito, cuya rentabilidad se establece en función de la cesta de fondos elegida. Admite primas adicionales al seguro. Tiene liquidez y capital en caso de fallecimiento.
BRASIL	<b>MAPFRE Inversión Arrojado FIM:</b> Fondo de inversión destinado a clientes con perfil agresivo en sus inversiones.	
	<b>MAPFRE RF FIC de FI:</b> Fondo que invierte principalmente en el mercado de renta fija.	
	<b>MAPFRE RF Plus FIC de FI:</b> Fondo que invierte principalmente en el mercado de renta fija.	
	<b>MAPFRE DI FIC de FI:</b> Fondo de inversión que ofrece liquidez diaria.	
		<b>MAPFRE DI Plus FIC de FI:</b> Fondo de renta fija que ofrece liquidez diaria.

## Nuevos productos y servicios 2007

SECTOR DE SEGURO	PAÍS	MODALIDADES DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS
<b>VIDA, INVERSION Y AHORRO</b>	EL SALVADOR	<b>Deceso Familiar:</b> Seguro de Vida que cubre a toda la unidad familiar en caso de muerte, enfermedad o accidente.
	REPÚBLICA DOMINICANA	<b>Más Vida:</b> Póliza de vida.
	CHILE	<b>Vida 5:</b> Seguro de Vida, que incluye, entre otras coberturas, descuentos en farmacias.
	PERÚ	<b>Sepelio MAPFRE:</b> Seguro de Vida con primas temporales en dólares y cobertura de sepelio.
		<b>Finisterre Clásico-Huachipa:</b> Seguro de Vida con primas vitalicias en soles, que incluye cobertura de sepelio.
		<b>Masivos:</b> Seguro de Decesos, que incluye indemnizaciones a la familia del fallecido.
	COLOMBIA	<b>Renta Vitalicia con gratificación:</b> Seguro dirigido a jubilados con 14 rentas anuales.
MÉXICO	<b>Administración de Riesgos Profesionales:</b> Incluye prestaciones asistenciales y económicas.	
<b>SEGUROS GENERALES</b>	BRASIL	<b>Seguro de Accidentes Personales en vuelo:</b> Seguro de Vida con cobertura en accidentes aéreos.
		<b>Seguro de Venta Masiva Temporal a 1 año:</b> ofrece indemnización en caso de muerte natural, con la opción de coberturas de servicios funerarios.
	ARGENTINA	<b>MAPFRE Alquiler:</b> Seguro que incluye, entre otras garantías, el cobro del alquiler en caso de incumplimiento de pago por parte del inquilino.
		<b>MAPFRE Empresarial:</b> Póliza que incluye diferentes coberturas para actividades industriales y comerciales.
	CHILE	<b>Seguro para mascotas:</b> Seguro de mascotas, que permite contratar la cobertura de Responsabilidad Civil para cubrir los daños que cause el animal.
	PERÚ	<b>Protección Trabajadores Rurales:</b> Póliza diseñada para los trabajados del campo, que cubre enfermedades y accidentes personales.
		<b>Hogar7:</b> Seguro de hogar que incluye coberturas de incendio, robo, asalto y Responsabilidad Civil, entre otras.
	COLOMBIA	<b>Seguro Masivo Domiciliario:</b> Seguro de hogar con coberturas de incendio, robo y accidentes personales.
		<b>Seguro Masivo de Protección de Tarjetas de Crédito:</b> cubre el uso de la tarjeta de crédito como consecuencia de robo e incluye coberturas adicionales de hospitalización, entre otras.
	VENEZUELA	<b>Garantía Extendida Codensa:</b> Ofrece coberturas adicionales a la garantía ofrecida por el fabricante.
PARAGUAY	<b>Responsabilidad Civil Clínicas y Médicos:</b> Cubre los riesgos profesionales de este colectivo.	
<b>EMPRESAS</b>	ESPAÑA	<b>Responsabilidad Civil Empresarial:</b> Incluye, entre otras coberturas, gastos médicos, gastos de asistencia legal y defensa penal.
	BRASIL	<b>RC Aeropuertos:</b> Seguro que cubre lesiones, muerte y daños materiales dentro de las instalaciones aeroportuarias.
	MÉXICO	<b>Seguro de Obras de Arte:</b> Garantiza la completa protección de las obras de arte depositadas en galerías y salas de exposiciones, así como su almacenamiento y los daños que pudieran sufrir durante el transporte.
	COLOMBIA	<b>MAPFRE Seguro de Crédito a la Exportación:</b> Seguro que incluye, entre otras coberturas, soluciones para mejorar la gestión de riesgos y el cobro internacional de créditos.
		<b>Responsabilidad Civil Profesional para Agentes de Seguros:</b> ofrece coberturas para agentes de seguros y fianzas en el ejercicio de sus actividades profesionales.
		<b>MAPFRE Restaurantes:</b> cubre las pérdidas materiales de los inmuebles y el contenido, así como las ocasionadas a los clientes por hechos fortuitos.



## Nuevos productos y servicios 2007

SECTOR DE SEGURO	PAÍS	MODALIDADES DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS
<b>SALUD</b>	ESPAÑA	<b>MAPFRE Salud Elección:</b> Seguro dirigido a clientes con perfil económico medio y bajo, que garantiza atención médica y quirúrgica.
	CHILE	<b>Salud 7:</b> Seguro médico que incluye, entre otras coberturas, segunda opinión médica nacional e internacional y orientación telefónica 24 horas.
	COLOMBIA	<b>Seguro de Asistencia Médica Inmediata:</b> Ofrece cobertura médica a domicilio.
	MÉXICO	<b>Seguro por Hospitalización Diaria:</b> Ofrece indemnización de hasta 180 días por hospitalización, consecuencia de accidente o enfermedad.  <b>Seguro de Indemnización Diaria por Incapacidad:</b> Ofrece indemnización de hasta 52 semanas al asegurado que sufra un accidente o enfermedad.
	PERÚ	<b>MAPFRE EPS:</b> Plan integral de salud para empresas.
<b>ASISTENCIA</b>	FILIPINAS CHINA	<b>Autoclub:</b> Club de servicios para el conductor, que ofrece, entre otros, servicio de grúa, reparaciones y asistencia en accidentes de tráfico.
	COLOMBIA EL SALVADOR	Oficinas móviles de atención de siniestros de automóviles para aseguradoras.
<b>AGROPECUARIA</b>	ESPAÑA	<b>Seguro para tractores y Maquinaria Agrícola:</b> Incorporación de la cobertura de accidentes que pueda sufrir el conductor cuando está trabajando con el vehículo asegurado y la de rotura de lunas.  <b>Seguro para Explotación de Ganado Porcino y Avícolas:</b> Inclusión de la cobertura de Responsabilidad Civil por Contaminación Medioambiental.  <b>Seguro para Empresas de Servicios de Maquinaria Agrícola:</b> Póliza que incluye, entre otros, la cobertura de daños y de Responsabilidad Civil.
	COLOMBIA	<b>Seguro Cultivos Incendio y Anexos:</b> Cubre los riesgos no climatológicos que pueden afectar a los cultivos.  <b>Seguro Agrícola:</b> Cubre los riesgos climáticos que pueden afectar a los cultivos.  <b>Multirriesgo Infraestructura Agroindustrial:</b> Ofrece coberturas para la industria agraria.
	CHILE	<b>Vidaviaje:</b> Seguro de asistencia en viaje, que incluye, entre otras prestaciones, asistencia médica telefónica las 24 horas del día.

\* No se incluyen las modificaciones o mejoras de productos ya existentes y comercializados

## Reclamaciones

MAPFRE cuenta con una Dirección para la atención de las quejas y reclamaciones de todos los usuarios de sus servicios financieros; y con la Comisión de Defensa del Asegurado, institución creada en 1984, que resuelve de forma gratuita y con total independencia de actuación respecto a los órganos de gobierno de MAPFRE las reclamaciones de las personas físicas y comunidades de propietarios que tienen la condición de tomadores, asegurados o beneficiarios de pólizas de seguros contratadas con las entidades del Grupo, y de los partícipes o beneficiarios de planes de pensiones individuales promovidos o gestionados por entidades de MAPFRE o depositados en ellas, así como de los derechohabientes de todos ellos.

En el ejercicio 2007, la Dirección de Reclamaciones, ha tramitado una media de 625 escritos mensuales. En total, 3.567 reclamaciones

–quejas que tienen un verdadero contenido económico e incluyen una pretensión concreta–; y 3.937 quejas respecto a incidencias en la operativa de la tramitación de los siniestros y pólizas, que se remiten a los departamentos oportunos para su adecuada atención.

Las 3.567 reclamaciones recibidas son inferiores en un 4 por 100 a las recibidas en el ejercicio 2006, lo que refleja el esfuerzo realizado para mejorar permanentemente la calidad del servicio a los clientes, y para corregir las causas de las deficiencias o motivos de insatisfacción que se aprecian. Por su parte, las quejas han experimentado un descenso del 15 por 100 respecto a las recibidas en el año anterior.

El 50 por 100 de las reclamaciones están relacionadas con el Seguro del Hogar, el 23 por 100 con el Seguro de Automóviles, el 8 por 100

con el Seguro de Salud, el 6 por 100 con los Seguros de Empresas, y el 13 por ciento restante con los demás seguros.

Cuando el cliente así lo solicita, por disconformidad con la propuesta de resolución que le formula la Entidad, las reclamaciones pasan al examen y decisión de la Comisión de Defensa del Asegurado, que ha resuelto durante el ejercicio 2007 un total de 632, y que ha formulado en su Memoria Anual diversas recomendaciones para incrementar la calidad del servicio a los clientes, entre las que destacan:

- Mayor coordinación en el alcance de las condiciones generales de los distintos seguros, así como en el tratamiento de un mismo siniestro al que le sean de aplicación distintas pólizas.
- Aclaración extrema al cliente sobre si, en las pólizas procedentes de la adquisición de otras aseguradoras, se mantienen las pólizas originales o se sustituyen, y en que fecha, por las de su nueva aseguradora. Asimismo, revisión general de los condicionados con criterios homogéneos.
- Máxima coincidencia de la publicidad de algunas garantías con los términos en que se redactan los condicionados.
- Precisión en la información suministrada a los clientes en algunas modalidades de seguro de vida, para evitar posibles equívocos que puedan dar lugar a error de consentimiento en la aceptación del contrato.
- Redacción más clara y precisa en la formulación de las condiciones relativas a seguros de vida vinculados a fondos de inversión.
- Revisión más prudente, y de conformidad con los asegurados, de la adecuación de las primas al coste de las prestaciones en pólizas de gran antigüedad del Seguro de Decesos. En la prestación del servicio amparado por estas pólizas, mejora de la supervisión de la actuación de proveedores y mayor coordinación de los servicios prestados.
- Máxima diligencia en el asesoramiento y asistencia derivadas de la garantía de defensa en multas, pues su correcto cumplimiento evitará situaciones indeseadas.
- Mantenimiento del rigor en la tramitación de las coberturas de incapacidad e invalidez, evitando exámenes exageradamente rigurosos en situaciones convencionales.
- Conveniencia de perfilar con mayor precisión el concepto de accidente en las coberturas de accidentes personales, en relación con situaciones equiparables y con el artículo 100 de la Ley de Contrato de Seguro.
- Mayor homogeneidad en la suma asegurada para la garantía de defensa jurídica entre los distintos tipos de pólizas.
- En las condiciones particulares en el Seguro del Hogar, determinación de la relación existente entre el concepto suma asegurada como límite indemnizatorio y la valoración de los "bienes especiales".

- Aplicación más rigurosa de las exigencias para el ajuste de primas en la renovación de pólizas en el Seguro de Salud. Aplicación en todos los casos posibles de la cláusula ya establecida en el Seguro de Automóviles sobre la parte de prima no consumida.

- En la cobertura de fallecimiento del Seguro de Accidentes Colectivo análisis de la extensión de las nóminas de haberes activos a aquellos de carácter pasivo, por considerarse de efectos asimilables.

- Mayor aclaración del alcance de la cobertura de reparaciones o roturas de aparatos sanitarios en el Seguro de Hogar.

- Mantenimiento del criterio seguido en la tramitación de prestaciones de fallecimiento del Seguro de Vida, igualando el tratamiento a todos los descendientes al margen de que lo sean de uniones matrimoniales o no.

### La calidad en MAPFRE

Las entidades de MAPFRE trabajan de forma permanente para conseguir elevados niveles de calidad en el servicio a los asegurados y clientes, con especial dedicación a la rápida, eficaz y equitativa atención y liquidación de los siniestros. MAPFRE dedica 385 empleados al seguimiento y control de la calidad.

Las plataformas de atención telefónica hacen un seguimiento especial de la calidad del servicio mediante la realización de encuestas entre los clientes, en las que se miden parámetros como el nivel de resolución de sus solicitudes; así como la calidad percibida y la calidad ofrecida medida en términos de forma de acogida, expresión oral, utilización del lenguaje, tratamiento de las llamadas, solución al primer contacto, y conocimiento y capacidad de adaptación a las situaciones planteadas.

Todas las evaluaciones de calidad realizadas son analizadas y procesadas diariamente para adoptar las acciones correctoras pertinentes de forma personalizada, estableciéndose planes concretos de formación en las habilidades propias de la labor que desempeñan para los empleados que prestan atención al cliente, y en las técnicas necesarias para su trabajo, entre los que se pueden destacar los siguientes:

- |                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| • Orientación al cliente          | • Productos MAPFRE  |
| • Técnicas de atención al cliente | • Procedimientos internos (gestión de cobros, gestión de siniestros, gestión de reclamaciones, programas informáticos de apoyo) |
| • Estrategias de venta telefónica |   |
| • Manejo de conflictos            |   |
| • Comunicación interpersonal      |   |



En el cuadro siguiente se incluye una selección de datos con los que se evalúa la evolución de la calidad en el servicio en el Centro de Atención al Cliente 24 horas (CAC 24) de la División Familiar de MAPFRE.

PARÁMETROS	CAC 24	
	2007	2006 <sup>(*)</sup>
Nº LLAMADAS (gestionadas)	18.827.005	16.396.783
Nº MEDIO DE LLAMADAS EN ESPERA (%)	37,3%	29%
Nº MEDIO DESISTIMIENTOS (%)	7%	6,6%

(\*) Estimación realizada en base al supuesto de que en 2006 hubiesen estado integradas en una única plataforma todas las que daban servicios al negocio de Automóviles, Seguros Generales y Salud. Los datos utilizados para calcular la estimación fueron verificados en 2006.

A su vez, el siguiente cuadro refleja los mismos datos para las principales filiales que operan en seguro directo en el exterior:

PARÁMETROS	MAPFRE COLOMBIA		MAPFRE BRASIL		MAPFRE TEPEYAC		MAPFRE ARGENTINA	
	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006
Nº LLAMADAS	395.000	190.000	2.087.099	2.234.927	923.556	1.121.379	2.190.000	1.001.051
TIEMPO MEDIO DE ESPERA (en segundos)	35	N.D.	60	62	49	33	8	15
Nº. MEDIO DE LLAMADAS EN ESPERA (%)	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	53%	N.D.	N.D.	1,2%
Nº DESISTIMIENTOS (%)	34%	N.D.	12,9%	7,6%	N.D.	N.D.	4%	5,2%

PARÁMETROS	MAPFRE PUERTO RICO		MAPFRE VENEZUELA	
	2007	2006	2007	2006
Nº LLAMADAS	446.000	419.911	720.382	940.875
TIEMPO MEDIO DE ESPERA (en segundos)	14	20	69	165
Nº MEDIO DE LLAMADAS EN ESPERA (%)	N.D.	N.D.	15%	N.D.
Nº DESISTIMIENTOS (%)	N.D.	N.D.	33,5%	5,6%

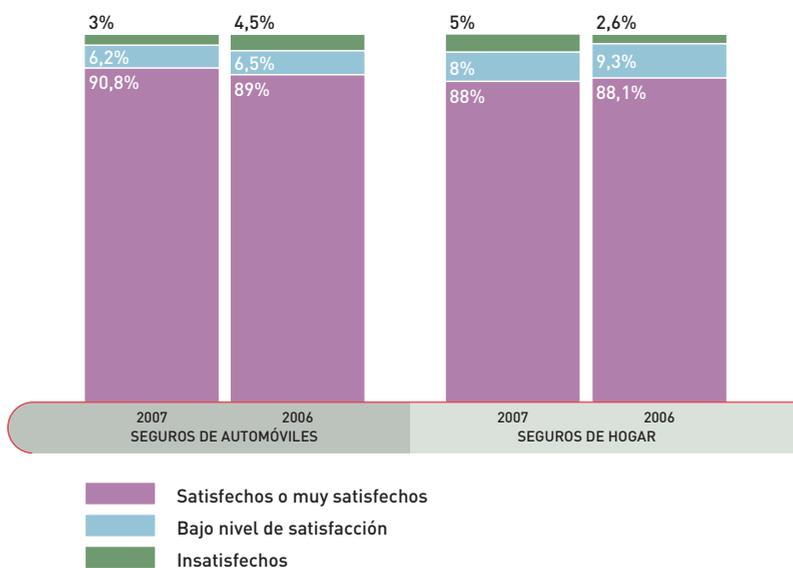
En las principales plataformas de la Unidad de Asistencia, los datos más significativos son los siguientes:

PARÁMETROS	BRASIL		EEUU		ARGENTINA		TURQUÍA	
	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006
Nº LLAMADAS	2.699.911	2.729.021	1.409.655	1.701.294	2.820.000	2.356.195	2.820.000	2.622.772
TIEMPO MEDIO DE ESPERA (en segundos)	15	12	17	22	18	31	12	14
Nº MEDIO DE LAMADAS EN ESPERA (%)	31,4%	24%	23%	17,3%	18%	26%	18%	22%
Nº DESISTIMIENTOS (%)	4%	4,7%	4,5%	3,8%	16%	10%	5%	6%

Además de los sistemas internos de seguimiento de la calidad, MAPFRE utiliza los establecidos por los diferentes organismos acreditados del sector, como el Estudio de Satisfacción de los Asegurados de MAPFRE AUTOMÓVILES y MAPFRE SEGUROS GENERALES realizado por ICEA,

del que se desprenden las siguientes conclusiones en cuanto a la satisfacción general del cliente tras haber hecho uso del seguro:

### Nivel de satisfacción



Fuente ICEA. Estudio Satisfacción. Asegurados MAPFRE AUTOMÓVILES, 2007 y Encuesta Sectorial a Clientes de Hogar de MAPFRE, 2007. Clientes de cartera con siniestros.

Asimismo, se realizan controles internos de gestión, en los que se evalúan tiempos de respuesta y control de incidencias y reclamaciones, así como visitas de control de calidad realizadas por jefes de equipo de reparaciones. También se realizan encuestas de satisfacción al cliente y estudios sectoriales para analizar la calidad y la percepción que tienen de la misma los clientes de MAPFRE. Se llevan a cabo, asimismo, auditorías de calidad de los procesos de gestión, y se realiza periódicamente un seguimiento telefónico para el control de pólizas y el estudio de causas de impagos. Todo ello permite hacer un seguimiento periódico de las anulaciones, así como de la evolución de la cartera de clientes, y realizar acciones específicas con el fin de recuperar clientes perdidos.

El compromiso con la calidad es una constante en todas las unidades y países en los que MAPFRE opera. Un ejemplo es el desarrollo de la Red de Talleres Distinguidos, un proyecto que agrupa a los talleres comprometidos a ofrecer a los clientes de MAPFRE ventajas especiales, un servicio de calidad y un trato preferente.

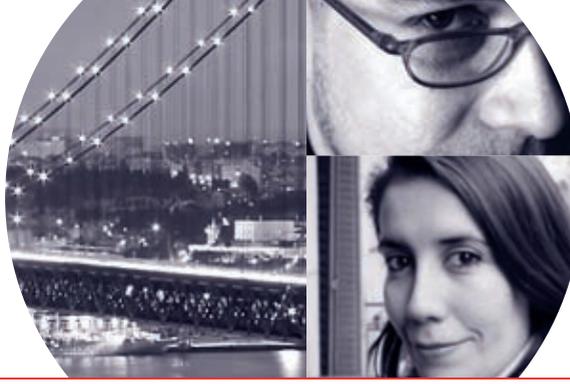
MAPFRE es consciente de la importancia de la confidencialidad de los datos de sus clientes, por lo que tiene establecidos los procedimientos necesarios para conseguir la imprescindible protección

de datos de carácter personal de que dispone. Prueba de ello es, por ejemplo, que todos los aspectos relacionados con el tratamiento de la información en el estudio Generación Y sobre hábitos de conducción de los jóvenes estarán certificados por AENOR.

En cualquiera de los canales a través de los que distribuye sus productos, MAPFRE cuenta con personal cualificado para ofrecer asesoramiento sobre los servicios que mejor se adaptan a las necesidades de cada uno de los clientes.

PRESENTACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA EN CARRETERA PARA PERSONAS SORDAS





Los siguientes premios y reconocimientos obtenidos avalan la calidad del servicio que se presta en MAPFRE:

#### PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS ESPAÑOLES

- Octava mejor empresa del Ibex en cuanto a prácticas de Responsabilidad Social.
- Entidad mejor valorada en el sector asegurador en el Informe MERCO (Monitor Español de Reputación Corporativa) 2006.
- MAPFRE, entre las 20 empresas más deseadas para trabajar, según el Informe MERCO (Monitor Español de Reputación Corporativa).
- Premios ICEA a diferentes entidades de MAPFRE en el concurso de Detección de Fraudes.
- MAPFRE, Premio PR por su expansión internacional.
- MAPFRE, una de las 50 mejores empresas para trabajar, según la Fundación Know How.
- MAPFRE, entre las 50 primeras marcas españolas más renombradas, según el Foro de Marcas Renombradas Españolas y la Oficina Española de Patentes y Marcas.
- MAPFRE, la empresa en la que más confían los consumidores, según FutureBrand.
- Premio del Grupo Dirigentes a MAPFRE en la categoría de Responsabilidad Social.
- MAPFRE QUAVITAE, ganadora del Premio a la Excelencia en la Gestión Residencial.

#### PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS INTERNACIONALES

- José Manuel Martínez, Presidente de MAPFRE, galardonado con el Insurance Hall of Fame, máxima distinción de la industria aseguradora mundial.
- MAPFRE, entre las 10 mejores empresas financieras de la década en América Latina, según Business News Americas y TEN Magazine.
- MAPFRE, entre las 100 primeras empresas del mundo con mejor reputación, según Reputation Institute.
- MAPFRE, galardonada como la tercera mejor empresa privada en Brasil en cuanto a la transparencia de sus estados financieros.
- MAPFRE clasificada como una de las 20 empresas modelos en el campo de la Responsabilidad Social Empresarial, por la revista Guía Exame.
- Premio Top Social por el programa "Educación Vial es Vital" concedido por la Asociación de Dirigentes de Ventas y Marketing de Brasil.
- MAPFRE, ganadora en Brasil del premio e-learning.
- Reconocimiento al programa de e-learning de MAPFRE ABRAXAS para su red de concesionarios de automóviles.
- MAPFRE, una de las empresas más innovadoras en México, según la revista InformationWeekMexico.
- Reconocimiento a Antonio Cassio, Presidente de MAPFRE SEGUROS en Brasil, como uno de los principales ejecutivos del sector.
- Marco Orenes, Consejero Delegado de MAPFRE CAJA SALUD, condecorado con la Cruz Oficial de Isabel La Católica.

Por otra parte, diversas empresas de MAPFRE tienen certificaciones de calidad cuya renovación exige mantener elevados estándares en el servicio a los clientes, y constituyen una garantía de servicio para éstos:

#### CERTIFICACIONES DE ENTIDADES QUE OPERAN PRINCIPALMENTE EN ESPAÑA

- El Área de Siniestros de MAPFRE AUTOMÓVILES ha renovado la Certificación AENOR ISO-9001-2001 para la gestión, tramitación y liquidación de los siniestros.
- El Área de Operaciones de MAPFRE SEGUROS GENERALES ha renovado en 2007 su certificación ISO 9001:2000, y la ha ampliado a otros procesos y servicios que se prestan desde este área y a otras de sus plataformas telefónicas.
- MAPFRE AGROPECUARIA ha renovado la Certificación ISO 9001:2000.
- Un total de 23 empresas del Grupo cuentan con el certificado medioambiental ISO 14001, emitido por Det Norske Veritas (DNV).
- CESVIMAP tiene las certificaciones de calidad ISO 9001:2000 y 14001: 2000 otorgadas por AENOR.
- VIAJES MAPFRE tiene la certificación ISO 9001:2000, otorgada por Bureau Veritas y la "Q de Calidad turística" que concede el Instituto de Calidad para el Turismo Español ICTE.

#### CERTIFICACIONES DE ENTIDADES QUE OPERAN PRINCIPALMENTE EN EL EXTRANJERO

- Certificación ISO 9001:2000 concedida a MAPFRE ASISTENCIA por Bureau Veritas.
- Certificación ISO 9001:2000 a BRASIL ASISTENCIA, otorgada por Quality Evaluation.
- Certificación ISO 9001:2000 a ANDIASISTENCIA, concedida por Bureau Veritas.
- MAPFRE COLOMBIA SEGUROS GENERALES cuenta con la certificación ISO 9002:2000 otorgada por el Instituto de Normas Técnicas Colombianas ICONTEC y con la certificación ISO 9002:2000, concedida por IQ NET.
- Certificación ISO 9001:2000 a AFRIQUE ASSISTANCE, concedida por Bureau Veritas.
- Certificación ISO 9001:2000 concedida a Road China Assistance.
- Certificación ISO 9001:2000 concedida a Gula Assist (Bahrein).

## MAPFRE Y SUS ACCIONISTAS

### La acción de MAPFRE

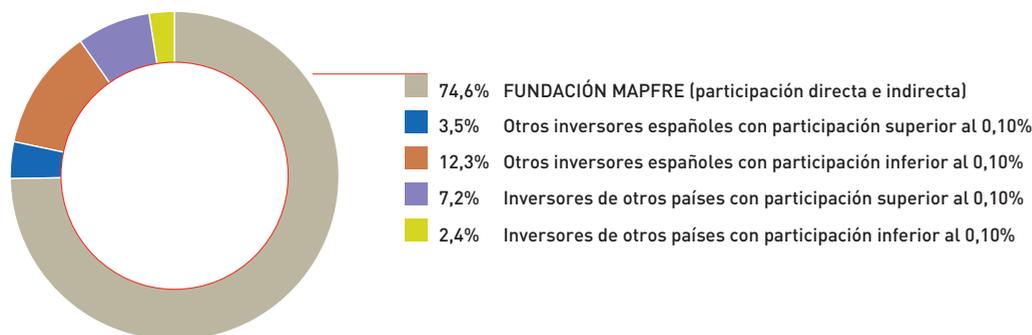
En el siguiente cuadro se muestra la información básica relativa a la acción de MAPFRE al cierre del ejercicio 2007:

Número de acciones en circulación	2.275.324.163, totalmente suscritas e íntegramente 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)
Índices bursátiles en los que se incluye la acción	- 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 <sup>(*)</sup>
Código ISIN	ES0124244E34

(\*) Índice que evalúa el comportamiento de las empresas en función de sus actuaciones a favor del desarrollo sostenible y del respeto a los Derechos Humanos.

### Composición de la base de accionistas

Al cierre del ejercicio 2007 la sociedad contaba con un total de 565.042 accionistas, de los que 557.478 eran pequeños accionistas con residencia en España. El incremento de 515.821 accionistas respecto al cierre del ejercicio 2006 responde principalmente a la incorporación al accionariado de antiguos mutualistas de MAPFRE MUTUALIDAD. En los siguientes cuadros se encuentra el desglose del accionariado por tipo de accionistas y países:



### ACCIONADO POR PAÍSES

	%
España	90,4
Estados Unidos	1,8
Alemania	1,0
Francia	0,5
Reino Unido	0,4
Canadá	0,2
Países Nórdicos	0,1
Australia	0,1
Sin identificar	5,5

En la Junta General Extraordinaria de la Sociedad celebrada el día 4 de julio de 2007 se aprobó la aplicación de un plan de incentivos referenciados al valor de las acciones, como fórmula retributiva para altos directivos de la sociedad y sus filiales. El plan alcanza a un total de 38 personas, a quienes se ha asignado un total de 8.625.733 acciones teóricas, equivalentes al 0,38 por 100 del capital.

### Valor y rentabilidad de la acción

Uno de los principales objetivos de MAPFRE es aumentar el valor de las acciones, mediante el crecimiento rentable de sus distintas Unidades y Sociedades Operativas, y la inversión en nuevos proyectos que agreguen valor.

El comportamiento de la acción de MAPFRE en los últimos cinco años respecto a los dos principales índices de referencia (el selectivo IBEX 35 y el sectorial Dow Jones (DJ) Stoxx Insurance) puede apreciarse en el siguiente cuadro:

	1 AÑO	3 AÑOS	5 AÑOS
MAPFRE	(12,0)%	38,8%	102,9%
DJ Stoxx Insurance	(11,9)%	34,7%	60,4%
IBEX 35	7,3%	67,2%	151,5%



En el mismo periodo, el beneficio por acción (BPA) de MAPFRE ha tenido el siguiente comportamiento:

	PGC/PCEA <sup>(1)</sup>		NIIF <sup>(2)</sup>				
	2003	2004	2004	2005	2006	2007 <sup>(3)</sup>	
BPA	0,15	0,16	0,19	0,21	0,28	0,32	
INCREMENTO	25,0%	6,7%	-	10,5%	33,3%	14,3%	

(1) Cifras calculadas de acuerdo con los principios contables generalmente aceptados en España y establecidos en el Plan General Contable (PGC) y el Plan Contable de Entidades Aseguradoras (PCEA).

(2) Cifras calculadas de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financieras (NIIF, o IFRS según el acrónimo inglés) adoptadas en 2005 por todas las sociedades que cotizan en las bolsas de la Unión Europea.

(3) Cifras correspondientes 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.

La evolución del dividendo, y de la rentabilidad por dividendos calculada en base al precio medio de la acción han sido las siguientes:

	2003	2004	2005	2006	2007
DIVIDENDO	0,04	0,05	0,06	0,07	0,11
RENTABILIDAD POR DIVIDENDO	2,1%	2,4%	2,3%	2,2%	3,1%

El beneficio por acción y el dividendo por acción se han calculado usando un factor de ajuste y el número de acciones promedio ponderado, de conformidad con lo establecido por la Norma Internacional de Contabilidad (NIC) 33, para tomar en cuenta el efecto de la ampliaciones de capital realizadas en abril de 2004 y enero de 2007.

El dividendo a cuenta pagado en noviembre de 2007 ha aumentado en un 50 por 100 respecto al año anterior; y el que se propone a la Junta General como dividendo complementario es superior en un 40 por 100 respecto al complementario de 2006. El desembolso total del año en concepto de dividendos ha ascendido a 250,3 millones de euros, con incremento del 199,4 por 100 respecto a 2006.

## Información pública

MAPFRE amplía y mejora continuamente la información que pone a disposición del público inversor, a través de la publicación regular de los siguientes documentos:

FRECUENCIA	TIPO DE INFORMACIÓN
Trimestral	- Información periódica con arreglo a los formatos exigidos por la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) - Presentaciones de resultados
Anual	- Informe anual individual y consolidado - Valor intrínseco del negocio de Vida y Ahorro

Además, se confeccionan documentos adicionales para responder a las necesidades de comunicación específicas de cada ejercicio. Con referencia a la información publicada en el ejercicio 2007, merecen destacarse:

- La presentación para inversores de renta fija publicada con ocasión de la emisión de deuda subordinada llevada a cabo en el mes de julio.
- La presentación sobre la adquisición de la aseguradora estadounidense Commerce, dedicada a describir la compañía y explicar su relevancia estratégica para MAPFRE, así como los detalles de la transacción y sus efectos financieros.

## Comunicación con los mercados financieros

La comunicación con los mercados financieros se desarrolla principalmente a través de los siguientes canales:

- Depósito previo en los registros de la CNMV de toda la información publicada, que puede consultarse a través de la página web de la Comisión.
- Publicación en el apartado de la página web corporativa de MAPFRE ([www.mapfre.com](http://www.mapfre.com)) dedicado a los accionistas, que es el principal canal de distribución de información para el público inversor. Los documentos publicados en esta página web se pueden consultar tanto en castellano como en inglés.
- Distribución por correo electrónico a una base de datos de cerca de 600 analistas e inversores institucionales previamente registrados.
- Reuniones con analistas financieros e inversores institucionales, en España y en el extranjero, que constituyen la actividad principal del Departamento de Relaciones con Inversores, y se llevan a cabo a través de las siguientes actuaciones:
  - Presentaciones de resultados.
  - Teleconferencias ("conference call").
  - Reuniones presenciales.
  - Participación en conferencias y otros foros específicos.

Las reuniones presenciales y las teleconferencias dirigidas a presentar los resultados de cada trimestre se retransmiten en directo a través de Internet ("webcasts") para facilitar el acceso del público a la compañía. En el año 2007 se han realizado siete retransmisiones de este tipo.

## Relaciones con inversores

En el ejercicio 2007 MAPFRE ha desarrollado una intensa actividad de comunicación con los mercados financieros, cuyo resumen se muestra en el cuadro siguiente:

Presentaciones de resultados	7
Teleconferencias	4
Reuniones con analistas e inversores institucionales españoles	63
Reuniones con analistas e inversores institucionales de otros países	200
Participación en foros de inversores institucionales	5

En el mes de julio se ha realizado un programa específico de reuniones con inversores de renta fija, en el marco de la emisión de deuda subordinada llevada a cabo en ese mes.

Cabe destacar las actuaciones dirigidas especialmente a los pequeños accionistas que se han llevado a cabo en el ejercicio:

- Se ha activado un nuevo servicio telefónico (902 024 004) para atender las consultas de los accionistas durante las horas de actividad del mercado bursátil.

- Se ha renovado la sección de la página web corporativa dedicada a accionistas e inversores, con el fin de facilitar la navegación por la misma. Además, se ha añadido una nueva sección específica para pequeños accionistas.

- Se ha comenzado a publicar un nuevo boletín semestral que informa a los accionistas particulares de los resultados económicos, las actividades más relevantes, y la evolución del precio de la acción de la Sociedad. La primera edición, correspondiente al primer semestre del ejercicio, se ha enviado en el mes de septiembre.

Desde 2001 MAPFRE participa activamente, junto a otras siete sociedades cotizadas, en la junta directiva de la Asociación Española para las Relaciones con Inversores (AERI), cuyo objetivo es promocionar iniciativas dirigidas al desarrollo y el avance de las relaciones con inversores en España.



## Datos bursátiles

Durante el ejercicio 2007 las acciones de MAPFRE S.A. han cotizado 253 días en el Mercado Continuo, con un índice de frecuencia del 100 por 100. Se han contratado 1.965.657.628 títulos, frente a 1.294.990.695 en el ejercicio anterior, con aumento del 51,8 por 100. El valor efectivo de estas transacciones ha ascendido a 6.968,9 millones de euros, frente a 3.988,8 millones de euros en 2006, con incremento del 74,7 por 100.

El precio de las acciones de MAPFRE S.A. se ha reducido en 2007 en un 12 por 100, frente a una disminución del 11,9 por 100 del índice DJ Stoxx Insurance y un incremento del 7,3 por 100 del índice IBEX 35. En los últimos cinco años, el precio de las acciones de la Sociedad se ha incrementado en un 102,9 por 100, frente al incremento del 60,4 por 100 del DJ Stoxx Insurance y del 151,5 por 100 del IBEX 35. El rendimiento por dividendos pagados a lo largo del año representa un 3,1 por 100 sobre la cotización media del ejercicio. A finales de éste, seis bancos de negocios españoles e internacionales recomendaban "comprar" las acciones de la Sociedad, frente a cuatro recomendaciones de "mantener" y cuatro de "vender".

## MAPFRE Y SUS MEDIADORES

Las relaciones de MAPFRE con sus mediadores se desarrollan con vocación de estabilidad, permanencia y profesionalidad, lo que le permite contar con la red de distribución más amplia del sector, y con un alto nivel de vinculación de los mediadores, que se traduce en niveles de rotación muy bajos. Esta vinculación se refuerza gracias a la globalidad de la oferta del Grupo que, además de constituir uno de sus principales factores diferenciales para el cliente, aporta a sus mediadores un importante valor añadido, permitiéndoles presentar una oferta integral personalizada y adaptada a las necesidades específicas de cada cliente, tanto de productos aseguradores como financieros.

En el ejercicio 2007 las entidades de MAPFRE han creado un nuevo marco contractual con sus mediadores para adaptarse a la Ley 26/2006 de Mediación de Seguros y Reaseguros Privados y a la nueva organización de RED MAPFRE implantada en 2005. El objetivo de esta reorganización es contribuir a la profesionalización de los mediadores para garantizar el libre ejercicio de su actividad en la Unión Europea, así como la protección de los consumidores, en sintonía con la finalidad de la nueva Ley de Mediación.

Para ello, se han elaborado nuevos contratos de agentes exclusivos para los agentes actuales, tras su asignación a las diferentes entidades de MAPFRE, y se han firmado convenios de distribución entre éstas con el fin de que los agentes puedan comercializar todos los productos del Grupo.

## Canales de relación

La relación de MAPFRE con sus mediadores se articula a través de diferentes canales:

- La relación con los delegados y agentes que integran la RED MAPFRE se produce a través de diferentes medios, entre los que destacan por su importancia e intensidad la infraestructura técnica y humana que aportan las Oficinas Directas, tanto a través de sus Directores como del equipo comercial de asesores. Periódicamente se realizan reuniones con éstos, tanto de carácter informativo como formativo, con el fin de determinar criterios de trabajo, dar orientaciones, solicitar sugerencias y conocer las novedades de MAPFRE. Por otra parte, existe un programa habitual de visitas a las oficinas delegadas para incentivar la oferta comercial. Estos contactos personales se complementan con medios escritos (revistas, documentación y manuales), información a través del Portal Interno, y el contacto a través de las plataformas operativas y telefónicas, que cuentan con áreas para la atención de los mediadores, donde pueden realizar todo tipo de consultas y recibir orientación técnica y comercial. Además, se ha llevado a cabo la Renovación de la Plataforma Red MAPFRE (a través del Portal Interno), con un nuevo acceso directo para las Oficinas Delegadas, con el fin de unificar y mejorar los accesos a las aplicaciones y a los contenidos necesarios, y convertirla en un "escritorio de trabajo" para los mediadores.

- Las Unidades y Sociedades Operativas que mantienen una mayor relación con corredores han desarrollado medios específicos para articular su relación con los mismos, dadas las diferentes necesidades y planteamientos propios de este canal. Además, en función del tipo de corredor se han establecido diferentes actuaciones –la atención, por ejemplo, a los corredores generalistas se lleva a cabo desde las Oficinas Directas y desde las Oficinas de Corredores–, y se ha remodelado el portal de corredores para orientarlo exclusivamente a los mediadores.

En conjunto, MAPFRE pone a disposición de sus mediadores una amplia variedad de herramientas, entre las que destacan el programa SIREN, el Portal Interno de MAPFRE, la Oficina 2000 para agentes plaza, la plataforma informática PDM exclusiva para delegados, el Sistema de Gestión Comercial y la plataforma PC Web para corredores y otros mediadores.

Durante 2007 se ha puesto también en marcha InfoRED, un nuevo sistema de publicación de informes que facilita el seguimiento y la gestión de la actividad comercial, y el cumplimiento de los presupuestos. Esta herramienta permite a cualquier usuario de la Red realizar consultas rápidas sobre la gestión comercial de cualquier unidad, y extraer informes con dichos datos. Además, ofrece la posibilidad de agrupar la información

por fuentes de producción, homogeneizando conceptos y permitiendo una visión clara y detallada de las ventas, así como del origen de la producción.

También se ha llevado a cabo en 2007 la adaptación del Sistema de Gestión Comercial a la nueva realidad de MAPFRE. Esta aplicación, a través de la cual se asignan las gestiones comerciales, ha incluido entre sus funcionalidades la captura y gestión de los vencimientos, así como acciones claves para la gestión en las oficinas comerciales, como las notificaciones de devolución de recibos, las campañas comerciales y de prevención, y la notificación de anulaciones de pólizas. Como ejemplo de su utilidad, en octubre de 2007 se han registrado más de un millón de accesos, lo que representa un incremento superior al 400 por 100 respecto al mismo periodo del año anterior. El Sistema de Gestión Comercial cuenta en la actualidad con más de 11.246 usuarios, y ha registrado más de 7,3 millones de accesos en 2007.

## Selección

MAPFRE tiene establecido un protocolo que incluye todos los procesos que se deben seguir para la selección de los mediadores. Con carácter general, se utilizan dos series de pruebas psicométricas dirigidas a evaluar, respectivamente, la eficacia comercial y los rasgos de personalidad, tales como orientación a la venta y actitudes. Como media, el proceso de selección incluye dos entrevistas, una de primer contacto a cargo del responsable comercial correspondiente, y otra con los responsables de formación de la Red, que realizan también las pruebas psicométricas.

Para seleccionar sus mediadores, MAPFRE elige profesionales y descarta cubrir esos puestos con trabajadores que busquen una actividad temporal. Por este motivo, el perfil de los mediadores de MAPFRE responde a capacidad, potencial y ética en su actuación.

CURSO DE DIRECTORES  
DE OFICINA



## Formación

Un elemento de diferenciación de MAPFRE en la relación con su red de mediadores es la importancia concedida a la formación. En 2007 se han incorporado en esta materia los requerimientos derivados de la nueva Ley de Mediación, y se han llevado a cabo diversas actividades en España, entre las que destacan por su implicación para el futuro las siguientes:

- Continuación del programa “Nuevos Delegados”, en el que han participado 597 mediadores en 2007.
- Programa “Agente Integral del Sistema”, con participación de 795 nuevos mediadores, y que ha supuesto una inversión de 5,7 millones de euros.
- Cursos iniciales para nuevos agentes.
- Formación continua de los delegados, agentes, y otros mediadores –centrada en productos, aspectos comerciales y herramientas– que han recibido 335.048 horas de formación.
- Acciones de reciclaje para incrementar el uso del “Sistema de Gestión Comercial”, así como para dar a conocer las actualizaciones y mejoras de esta herramienta.
- Formación e-learning a través de la plataforma MAPFRE, con más de 11 cursos diferentes que se adaptan a las necesidades de los empleados y mediadores de RED MAPFRE. En total, la red de mediadores ha recibido más de 335.000 horas de formación (presencial y e-learning) en 2007.
- Formación on line de MAPFRE EMPRESAS, para afianzar los conocimientos de los asesores y comerciales de RED MAPFRE sobre los seguros de empresas a través de programas interactivos. A lo largo del año se ha formado a más de 1.700 personas de RED MAPFRE.

## Programas de apoyo

En la apuesta por la profesionalización de los mediadores, MAPFRE ha contribuido con importantes subvenciones para favorecer la carrera de

los agentes profesionales (AIS) y el desarrollo de nuevos delegados. En concreto, a lo largo del año 2007 se han concedido un total de 7,7 millones de euros en ambos programas, lo que supone un incremento del 12,5 por 100 respecto al año 2006.

## Acuerdos de distribución

Durante el ejercicio 2007 se ha incrementado significativamente la colaboración recíproca entre las redes de MAPFRE y CAJA MADRID en la distribución de productos aseguradores y bancarios, lo que ha constituido un factor singularmente positivo para la obtención de los excelentes resultados de este ejercicio.

El volumen de primas de seguro aportado por la red de CAJA MADRID ha ascendido en 2007 a 1.193,5 millones de euros, y la cifra de ventas de productos bancarios de activo y pasivo para CAJA MADRID aportadas por la RED MAPFRE a 4.138 millones de euros.

Por otra parte, durante 2007, MAPFRE ha firmado acuerdos de distribución con distintas entidades financieras:

- Con CAJA CASTILLA LA MANCHA, para la explotación y desarrollo conjunto de la sociedad CCMVIDA Y PENSIONES, cuyos productos se comercializan a través de la red de sucursales y otros canales de dicha Caja de Ahorros.
- Con BANKINTER, para el desarrollo conjunto del negocio de la sociedad BANKINTER SEGUROS DE VIDA, cuyos productos de Vida y Pensiones se comercializan a través de las redes del banco.
- Con BBVA SEGUROS, para la gestión y participación en régimen de coaseguro en los seguros de Automóviles que distribuye el Banco a través de diferentes canales.
- Con BANCO SABADELL, para la distribución de productos específicos para PYMES, y seguros de Salud para autónomos.

DESCRIPCIÓN	PRIMA	COMISIÓN	GASTOS DE GESTIÓN	GASTOS DE DISTRIBUCIÓN	MARGEN BRUTO
Seguro de Vida	1.200.000	150.000	100.000	100.000	850.000
Seguro de Accidentes	500.000	60.000	40.000	40.000	360.000
Seguro de Salud	800.000	100.000	80.000	80.000	540.000
Seguro de Incendio	300.000	30.000	20.000	20.000	230.000
Seguro de Robo	200.000	20.000	15.000	15.000	155.000
Seguro de Furtos	150.000	15.000	10.000	10.000	115.000
Seguro de Responsabilidad Civil	100.000	10.000	5.000	5.000	80.000
Seguro de Daños	50.000	5.000	3.000	3.000	42.000
Seguro de Incendio y Robo	40.000	4.000	3.000	3.000	34.000
Seguro de Furtos y Robos	30.000	3.000	2.000	2.000	25.000
Seguro de Incendio y Furtos	20.000	2.000	1.500	1.500	17.000
Seguro de Incendio y Furtos y Robos	10.000	1.000	750	750	8.250





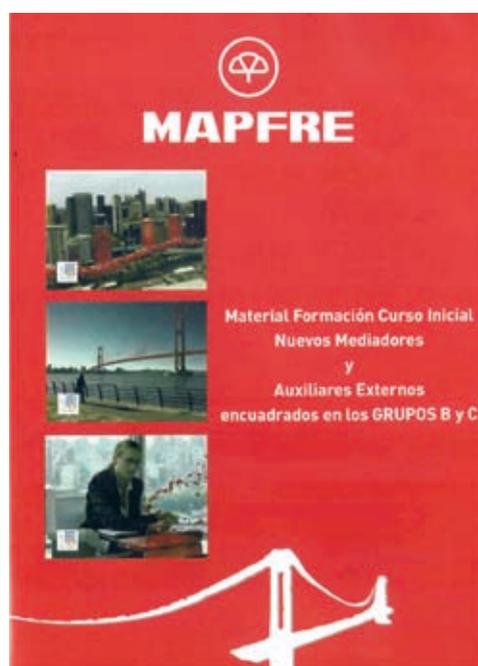
- Con BANCO PRIMUS, para la distribución de seguros vinculados al negocio hipotecario, principalmente seguros de Hogar, protección de pagos y seguros de Vida.

- Con BANKOA, para la distribución de los productos No Vida de MAPFRE, a través de sus 46 oficinas.

Además, se ha llegado a un acuerdo de intenciones con CAJA DUERO para el desarrollo conjunto de las sociedades UNIÓN DUERO VIDA y DUERO PENSIONES, cuyos productos de seguros y pensiones se comercializan a través de la red de dicha Caja, habiéndose formalizado en enero de 2008 el oportuno acuerdo de colaboración y la adquisición de las participaciones de MAPFRE en las dos sociedades mencionadas.

### Calidad

MAPFRE tiene establecidos diversos sistemas de control de la actuación de sus mediadores para mejorar la calidad del servicio ofrecido al cliente. En concreto, sus entidades realizan encuestas periódicas entre los clientes para evaluar la atención prestada, y llevan a cabo un seguimiento de las reclamaciones de aquéllos para solucionar los problemas detectados. También se realizan revisiones operativas de las oficinas, con la elaboración del consiguiente informe, y se desarrollan planes de formación para el uso de las aplicaciones integradas en las distintas plataformas, con el fin de lograr los máximos niveles de calidad.



## MAPFRE Y SUS PROVEEDORES

MAPFRE mantiene con sus proveedores de bienes y servicios relaciones basadas en la equidad, y en la rapidez en el cumplimiento de las obligaciones que se derivan de los contratos suscritos con los mismos. Estas relaciones se desarrollan según las siguientes líneas de actuación:

- Los proveedores que suministran bienes y servicios generales se relacionan con MAPFRE a través de los Departamentos de Servicios Generales de las diferentes Unidades y Sociedades Operativas, en los que se centraliza la gestión de las compras.

- La adquisición de productos informáticos y de comunicaciones para las entidades situadas en España se centraliza en la Dirección General de Procedimientos y Tecnologías. Las entidades de MAPFRE en otros países cuentan también con responsables de compras de productos informáticos independientes de los departamentos de Servicios Generales.

También existen departamentos concretos que gestionan la relación con proveedores de productos y servicios de marketing y publicitarios.

- Cada una de las Unidades y Sociedades Operativas gestiona las relaciones con los proveedores que prestan a sus clientes servicios específicamente relacionados con su propia actividad operativa, especialmente en la atención de siniestros, como son las reparaciones por siniestros de Hogar, la prestación de servicios sanitarios, los servicios relacionados con la cobertura de Asistencia, y los de reparación de daños personales y materiales vinculados al Ramo de Automóviles.

En todas estas áreas existen sistemas de coordinación en la gestión de los proveedores comunes a varias Unidades o Sociedades Operativas, y se desarrollan actividades relacionadas con su selección, su formación y la prestación de apoyo a los mismos para lograr un adecuado nivel de calidad en sus servicios.

En el año 2007, y para impulsar las máximas sinergias y ahorros en costes, la Comisión Delegada de MAPFRE ha aprobado la creación del Departamento Central de Medios, integrado en la Dirección General de Recursos Humanos y Medios, que desde 2008 gestionará para todo el Grupo en España las compras de bienes y servicios de carácter general (material de oficina, papelería e impresos, servicios de correo, mensajería, valijas y reprografía, servicios de gestión documental y archivo, compras de marketing y mobiliario de oficina), y establecerá las normas globales, que serán aplicables también a las adquisiciones de bienes y servicios tecnológicos específicamente relacionados con la actividad de cada División, Unidad o Sociedad.

Las funciones de este nuevo Departamento quedarán plenamente implantadas a lo largo de 2008, y se espera que sus procedimientos

garanticen la actuación coordinada entre las entidades de MAPFRE, mediante el establecimiento de una herramienta común y la definición de nuevos canales de comunicación. Bajo su responsabilidad quedarán además los mecanismos de información a los órganos de decisión de MAPFRE sobre la política de proveedores del Grupo (volúmenes de compras, descuentos, tipos de proveedores, y cumplimiento de las recomendaciones sobre políticas de Responsabilidad Social).

A lo largo del ejercicio 2007 y en el marco de las funciones asumidas por la nueva Dirección General de Procedimientos y Tecnologías, se han impulsado también medidas para unificar y homologar a los proveedores de tecnología en las distintas filiales.

En 2007 el coste total de los bienes y servicios adquiridos por las entidades de seguros de MAPFRE en España ha superado los 82,2 millones de euros.

### Canales de relación y sistemas de apoyo

Con carácter general, la relación con los proveedores se articula a través de las plataformas telefónicas, propias o concertadas, y de líneas telefónicas específicas; aunque de forma creciente se están desarrollando plataformas en Internet, que permiten realizar todo tipo de gestiones de forma rápida y segura. Merecen destacarse, como canales especialmente significativos, los siguientes:

- El Portal de Colaboradores de MAPFRE AUTOMÓVILES a través del cual los proveedores de servicios de asistencia y reparación del automóvil (grúas, taxis, talleres) pueden realizar todas sus operaciones: revisión del estado de la facturación, liquidación del servicio, situación de la prestación, asignación de servicios, autofacturación, etc. Al cierre de 2007 estaban registradas en este portal más de 6.400 compañías proveedoras de servicios de asistencia y reparación del automóvil.

- El Portal de Proveedores de MAPFRE SEGUROS GENERALES, que cuenta con diversos sistemas de apoyo específicos para el colectivo de profesionales reparadores del Hogar, entre los que destaca el acceso a la página Infocol ([www.infocol.com](http://www.infocol.com)), mediante la cual pueden recibir las comunicaciones de trabajos, tramitar el cobro de las reparaciones realizadas, consultar campañas promocionales, etc. A finales de 2007 se habían registrado en esta plataforma, y operaban a través de ella, 2.800 profesionales de reparación, de los 3.200 que colaboran con la entidad. En un próximo futuro se incorporarán a esta herramienta las redes de peritos y abogados colaboradores, con lo que se alcanzará la cifra de 3.900 usuarios.

- Los Asesores Médicos Provinciales, encargados de la selección, contratación y mantenimiento de la relación con los proveedores de servicios sanitarios (profesionales de la medicina y centros médicos

y hospitalarios) que disponen de la plataforma en Internet WMSalud, a través de la cual pueden recibir y distribuir a proveedores todo tipo de información de utilidad para éstos (manuales, condicionados, información sanitaria); y el Departamento de Atención al Profesional Sanitario, que pone a disposición de este colectivo una dirección de correo electrónico específica para recibir sus sugerencias, reclamaciones o cualquier otra cuestión que no haya sido resuelta por el Asesor Provincial. Además, MAPFRE facilita a estos profesionales la posibilidad de que realicen la facturación automática de sus servicios a través de Internet, utilizando los diferentes dispositivos de gestión existentes en la Red Chip Card.

- La utilización de una plataforma de envío de mensajes cortos (SMS) y de transmisión de datos GPRS de Telefónica, a través de la cual, los proveedores reciben los trabajos del día a través de un mensaje corto, y pueden acceder a todos los datos asociados a los mismos. En esta línea, durante el año 2007 se han iniciado las pruebas piloto del sistema GMovil para la prestación del servicio de asistencia a flotas, que permite tener localizados a los vehículos en todo momento, y recibir las comunicaciones mediante un dispositivo instalado en los mismos, lo que permite facilitar además la optimización de las rutas y la reducción de costes para el proveedor.

- La creciente generalización de la utilización de la factura digital, lo que agiliza significativamente todos los trámites administrativos, y el sistema de autofacturación utilizado por los proveedores de MAPFRE ASISTENCIA.





- El nuevo modelo de gestión de MAPFRE ASISTENCIA, implantado por México, Colombia, Brasil, Venezuela y Grecia, que se basa en un sistema informático específico, cuyo objetivo es optimizar los recursos que intervienen en la asistencia (la central de operaciones y la red de proveedores). El sistema permite a los proveedores realizar servicios más cortos, identificar las zonas de alta concentración, mejorar el control de los desplazamientos, y reducir los costes administrativos.

En los países iberoamericanos, merecen destacarse el sistema de apoyo establecido por MAPFRE ARGENTINA ART para solicitar traslados de los clientes en casos de siniestros; las webs utilizadas en México (compras, registro de vehículos o conciliación de pagos, entre otras); el impulso dado en estos dos países a la gestión administrativa relacionada con terceros, como los procedimientos automáticos para el pago a proveedores; y la ampliación de la cobertura directa de los servicios prestados por proveedores de Asistencia en Carretera que han pasado a ser controlados y gestionados por las entidades aseguradoras del Grupo.

### **Criterios de selección**

La selección de los proveedores se realiza siguiendo criterios objetivos, principalmente mediante concursos, en los que se valoran factores como la relación calidad/precio, la infraestructura con la que cuentan, el reconocimiento en el mercado; y de forma especial la pertenencia al colectivo de colaboradores de alguna de las entidades de MAPFRE, y su historial de calidad en el servicio prestado a las mismas.

El cumplimiento de la normativa vigente en los diferentes países, así como la implantación de medidas de seguridad e higiene en los casos que proceda, son requisitos indispensables para su elección. Otros factores que se valoran de forma positiva son el tiempo de respuesta, el servicio posventa, la cobertura geográfica, y el valor añadido que puedan aportar a los asegurados y clientes de MAPFRE.

Los candidatos que no son seleccionados como proveedores, pero cumplen los criterios requeridos, pasan a formar parte del Listado de Proveedores Potenciales, de modo que en un futuro se pueda recurrir a sus servicios.

La rotación de los proveedores que colaboran con las entidades de MAPFRE es en general reducida. Las razones más habituales de las bajas son el incumplimiento de sus obligaciones, o su inadaptación a los requerimientos del servicio en cada momento.

La satisfacción de los proveedores con MAPFRE es alta, siendo la rapidez en el pago el factor más valorado. Además, MAPFRE ha desarrollado programas específicos de fidelización de sus proveedores, como el Programa de Fidelización de Grúas, que incluyen entre otras

ventajas campañas de descuentos con empresas del Grupo. En esta línea, a lo largo de 2007 se ha alcanzado un acuerdo con la entidad financiera Fracciona, del Grupo Caja Madrid, por el que los proveedores de MAPFRE pueden acceder a créditos al consumo en condiciones muy ventajosas respecto a las existentes en el mercado; y merecen destacarse: el programa de MAPFRE AUTOMÓVILES, que subvenciona motocicletas y material de seguridad vial para la prestación de los diferentes servicios de Asistencia en Viaje; y la acción promocional dirigida al colectivo de profesionales reparadores de siniestros del Hogar (campaña Tourmap), que en 2007 ha premiado a un total de 50 proveedores valorando aspectos como la puntualidad, la calidad del trabajo realizado, el trato al cliente, la imagen profesional, la limpieza y el orden, y la uniformidad en la utilización de la vestimenta MAPFRE.

### **Formación**

MAPFRE tiene un fuerte compromiso con la formación de sus proveedores, como medio de mejorar el servicio a sus clientes y asegurados. Con este fin, los proveedores reciben de forma general información acerca de la cultura de MAPFRE y de su filosofía de la calidad, y se desarrollan sistemas, materiales o dossiers formativos dirigidos a aquellos proveedores que prestan servicios a los clientes. Merecen destacarse:

- El Manual Operativo y de Régimen Interno para los profesionales sanitarios de MAPFRE CAJA SALUD, que facilita al profesional sanitario un acceso ágil y sencillo a todos los procedimientos y normas relacionados con la actividad asistencial.
- El Proyecto Atlas de MAPFRE SEGUROS GENERALES para la captación de profesionales colaboradores mediante la reinserción laboral, con base a acuerdos con escuelas taller, escuelas de formación profesional y talleres ocupacionales de las diversas Comunidades Autónomas.
- Los cursos impartidos por MAPFRE AUTOMÓVILES a sus proveedores: Técnicas y Metodología de la Asistencia en Carretera, Gestión Empresarial y Decisión de Inversión para Gerentes de Empresas de Asistencia, y Valoración Técnica del Estado del Vehículo.

### **Calidad**

Todas las entidades del Grupo llevan a cabo un seguimiento de la calidad del servicio que prestan sus proveedores, principalmente a través de encuestas entre los clientes o visitas a las instalaciones del proveedor. Se realiza también una evaluación del grado de cumplimiento del servicio, del plazo en el que se ha realizado el mismo, y de la competitividad de sus tarifas. El sistema de evaluación de los proveedores se extrae de diferentes canales: incidencias detectadas por los operadores; visitas, reuniones

o convenciones con los proveedores; comunicación con el cliente; auditorías internas y específicas. Los principales estándares de calidad evaluados son los siguientes:

<b>EN PRESTACIÓN DE SERVICIOS</b>	<b>EN ADQUISICIÓN DE BIENES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de respuesta transcurrido entre la comunicación del servicio al proveedor y su contacto con el asegurado.</li> <li>• Tiempo invertido en la prestación del servicio. En el caso de servicios médicos/rehabilitadores: tiempo de curación.</li> <li>• Obtención de certificaciones de calidad por parte del proveedor.</li> <li>• Transparencia en la gestión del servicio realizado por el proveedor y en la información dada a la compañía.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estado del producto entregado (control de muestras).</li> <li>• Servicio posventa:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Garantía de mantenimiento.</li> <li>- Producto de sustitución en caso de reparación.</li> <li>- Garantía de la reparación.</li> </ul> </li> <li>• Stock adecuado/capacidad de suministro.</li> </ul>



# Dimensión medioambiental de MAPFRE

## COMPROMISO AMBIENTAL

El concepto de sostenibilidad, como desarrollo de las actividades de forma responsable y respetuosa con el medio ambiente, ha estado presente en los valores de MAPFRE desde sus orígenes. En el año 2005 este concepto se incorporó de forma expresa en su Código de Buen Gobierno, y sus órganos rectores aprobaron la Política Medioambiental del Grupo y el Plan de Acción Medioambiental 2005-2007.

La Política Medioambiental de MAPFRE se articula a través de tres pilares: la Integración del medio ambiente en el negocio, la gestión medioambiental, y la promoción de la responsabilidad medioambiental. Su formulación está disponible para su consulta en la página web de MAPFRE, y se puede solicitar a través del buzón medioambiente@mapfre.com.

## EVALUACIÓN DE LOS OBJETIVOS AMBIENTALES DE 2007

El cumplimiento de los objetivos establecidos para 2007 en relación al impacto ambiental directo ha evolucionado en general de forma satisfactoria. Consecuencias especialmente relevantes han sido el incremento en el reciclado de papel y la implantación de sistemas de gestión ambiental, que han consolidado las actuaciones iniciadas en ejercicios anteriores.

Sin embargo, ha sido necesario posponer el cumplimiento del objetivo de reducción de consumo de agua y energía, debido al retraso en la implantación del plan de renovación de instalaciones consumidoras de agua y energía, debido a los cambios organizativos y de localizaciones de los equipos de trabajo producidos en este ejercicio.

En la tabla que figura a continuación se resume la evolución de estos objetivos, y de las acciones puestas en marcha para su consecución.



OBJETIVO	EVALUACIÓN DEL OBJETIVO			ACTUACIONES PARA LOGRAR EL OBJETIVO	
	RESULTADO	EVOLUCIÓN	PREVISTA	DESARROLLADA (SÍ/NO)	COMENTARIOS
Incrementar un 10% el reciclado de papel	Δ 50%		Ampliación del sistema logístico de retirada de papel a toda la red comercial en España	SÍ	La evolución del reciclado de papel es satisfactoria, habiendo superado incluso las expectativas previstas, dado el compromiso de toda la organización en el logro de este objetivo
Disponer de instalaciones con certificado medioambiental ISO 14001, equivalentes al 30% de los empleados en España	29,16%		Ampliación del sistema de gestión ambiental a otras instalaciones	SÍ	La ampliación del alcance del certificado ambiental de MAPFRE ha evolucionado en base a la planificación prevista. Las pequeñas diferencias decimales del resultado respecto al indicador cuantitativo las consideramos no representativas
Impartir 1.000 horas de formación medioambiental	1.721		Impartición de charlas presenciales en Sedes Sociales	SÍ	En 2007 se ha realizado un esfuerzo importante en formación ambiental a empleados
			Inicio de la formación e-learning de medio ambiente	SÍ	
			Incorporación de formación en medio ambiente en el Programa de Formación Corporativa de MAPFRE	SÍ	
Reducir un 5% el consumo energía	57.632.911 kwh (con respecto al dato de 2005)		Inversiones en remodelación de las instalaciones de los edificios más representativos	NO (actuación pospuesta a 2008)	Para lograr reducciones en el consumo de energía es relevante la remodelación de los sistemas de iluminación y climatización de nuestros grandes edificios. El Plan de remodelación se aprobó en el mes de noviembre en el Comité de Seguridad y Medio Ambiente
Reducir un 10% el consumo de agua	369.639 m <sup>3</sup> (con respecto al dato de 2005)		Instalación de dispositivos en grifos de seis edificios para reducir el consumo de agua	SÍ	Para lograr reducciones en el consumo de agua es relevante la remodelación de los sistemas de climatización de nuestros grandes edificios. El Plan de remodelación se aprobó en el mes de noviembre en el Comité de Seguridad y Medio Ambiente

En cuanto al impacto ambiental indirecto, en 2007 se ha continuado solicitando a los proveedores de las instalaciones con certificado medioambiental su compromiso en esta materia; se está trabajando en la elaboración de productos y servicios medioambientales de interés para nuestros clientes; y se está incrementando la colaboración con organismos y administraciones públicas para la promoción del comportamiento ambiental responsable.

## ECO-EFICIENCIA

MAPFRE valora cuantitativamente los impactos medioambientales derivados de su actividad. Como consecuencia de este análisis, ha identificado los principales aspectos susceptibles de mejora, y ha definido los correspondientes objetivos y acciones.

Uno de los principales impactos medioambientales de MAPFRE es el consumo de recursos, por lo que se está trabajando en medidas de eco-eficiencia para lograr un menor consumo de recursos por empleado, entre las que merecen destacarse las siguientes:

- A los estudios energéticos realizados en 2006, se han sumado en 2007 las actuaciones en los centros de MAPFRE QUAVITAE, que está implantando sistemas de ahorro de consumo eléctrico, y ha puesto en marcha acciones para conseguir un uso racional y eficaz de las fuentes de energía, potenciando la utilización de las energías renovables. Todas las residencias y centros de día de la compañía se han equipado con sistemas de ahorro de consumo de agua, y los centros residenciales privados han instalado luminarias de bajo consumo.

- Por otra parte, dando continuidad a las medidas ya aprobadas para reducir el consumo de agua, en 2007 se han instalado dispositivos economizadores de agua en seis edificios, que han permitido obtener reducciones medias del 40 por ciento.

- En noviembre de 2007 el Comité de Seguridad y Medio Ambiente aprobó un Plan de Eficiencia Energética y Cambio Climático, que contempla medidas para reducir las emisiones de CO<sub>2</sub> del Grupo. En 2006 DNV, entidad internacional de verificación independiente acreditada como Entidad Operacional Designada por Naciones Unidas, ya había desarrollado un proceso de verificación de las emisiones de CO<sub>2</sub> de MAPFRE.

- Ha continuado distribuyéndose entre los empleados material de reutilización medioambiental para fomentar la reducción de los consumos de agua, papel y energía.

Por otra parte, en el año 2007 se ha finalizado la intranet de Medio Ambiente de MAPFRE, que estará accesible a todos los empleados en el próximo ejercicio. La intranet es una herramienta informativa que permite difundir información de interés para todos los empleados, así como el acceso a los sistemas electrónicos para la gestión ambiental en el Grupo MAPFRE. Los empleados disponen de un buzón de sugerencias medioambientales, que ha recibido hasta la fecha 46 consultas.

En otra línea de actuación, CESVIMAP y CESVI RECAMBIOS han continuado trabajando en la gestión de los vehículos fuera de uso, para reducir el impacto ambiental derivado del fin de la vida útil de los vehículos siniestrados, y facilitar un tratamiento no contaminante para la recuperación de piezas, compuestos y materiales para nuevos usos. En 2007 se han tratado en sus instalaciones 2.800 vehículos fuera de uso y se han recuperado 67.913 piezas y componentes, lo que supone incrementos del 10 y el 18 por 100 respecto a las del año anterior.

## GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

En MAPFRE existen normas medioambientales que definen el comportamiento adecuado en cualquier actividad que pueda tener un impacto sobre el medio ambiente. Dichas normas se implantan a través de un Sistema de Gestión Ambiental, de forma que contribuye

a la mejora del desempeño económico a través de la gestión de los riesgos medioambientales.

En 2007 se ha avanzado en el proceso de implantación de dicho Sistema, de forma que son ya 24 las empresas del Grupo que disponen de certificado medioambiental ISO 14001, lo que supone que un 29 por 100 de los empleados de MAPFRE trabajan en centros con este certificado. Adicionalmente, se ha iniciado la primera fase de la implantación del Sistema de Gestión Ambiental de MAPFRE en las actividades no aseguradoras del Grupo. En este sentido, destacan las actuaciones iniciadas en clínicas de MAPFRE CAJA SALUD y en centros de reparación de vehículos de las filiales de MAPFRE AUTOMÓVILES.

Para incrementar la eficacia del Sistema de Gestión Ambiental y posibilitar la ampliación de estas actuaciones a todo el Grupo, se ha diseñado un sistema electrónico de gestión para el tratamiento de los datos y de las operaciones de control y seguimiento. Este sistema permite acceder a la información del sistema de gestión ambiental de MAPFRE de forma digitalizada, así como disponer de información en tiempo real sobre el estado de nuestros indicadores en relación con la gestión de residuos, entre otros aspectos.

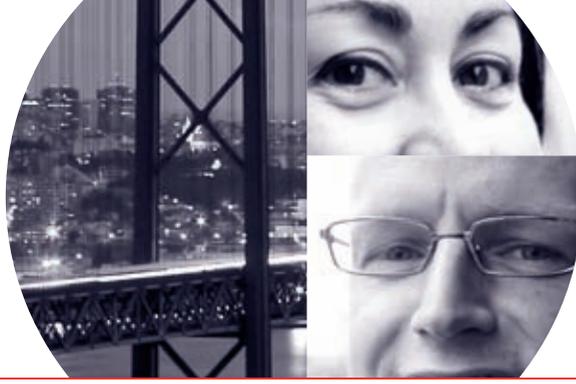
De conformidad con la norma aprobada en 2006 para incluir criterios medioambientales en los procesos de compras, se ha requerido un compromiso ambiental a 145 proveedores, a cuyo efecto se están incluyendo las oportunas cláusulas en los pliegos de contratación.

Por otra parte, los productos utilizados se van sustituyendo progresivamente por otros más respetuosos con el medio ambiente. A título de ejemplo, la mayor parte de los equipos informáticos incorporan medidas de eficiencia energética y de ahorro de papel; el papel de copias es 100 por 100 ECF (elemental chlorine free, en castellano libre de cloro), y el 78 por 100 del mismo dispone de certificado de procedencia de bosques explotados con criterios de sostenibilidad.

De conformidad con el Plan de Formación Medioambiental aprobado en 2005, ha continuado incluyéndose entre los contenidos de la formación corporativa el compromiso medioambiental de MAPFRE; adicionalmente, se han organizado jornadas formativas dirigidas al colectivo de mandos intermedios de todas las unidades del Grupo. En esta misma línea, la plataforma e-learning de MAPFRE cuenta ya con un novedoso curso de Medio Ambiente destinado a los empleados del Grupo.

## PROCESOS DE CONTROL Y EVALUACIÓN

En 2007 se han desarrollado 57 visitas de control a edificios de MAPFRE, en las que se han identificado y evaluado los aspectos ambientales, así como los procedimientos para el control y minimización de su impacto.



Como resultado de estas visitas, se han elaborado planes de acción que contienen propuestas de mejora, que han sido consideradas en la definición de los objetivos ambientales de cada centro de trabajo.

## GESTIÓN DEL AGUA

En 2007 MAPFRE consumió 369.639m<sup>3</sup> de agua. Dado que en sus instalaciones el agua tiene uso sanitario, los vertidos no tienen presencia de contaminantes químicos ni requieren procesos de tratamiento específico, por lo que se realizan de forma mayoritaria a redes de saneamiento municipal.

## EMISIONES A LA ATMÓSFERA

MAPFRE aplica programas de mantenimiento y control de las instalaciones de climatización, y lleva a cabo revisiones técnicas periódicas para asegurar que las instalaciones susceptibles de generar emisiones a la atmósfera tienen un rendimiento óptimo, y cumplen los parámetros que establece la normativa. En todas las torres de refrigeración se aplica un mantenimiento preventivo, y se realizan los análisis físico-químicos y de legionella establecidos por la legislación vigente.

Por otra parte, en cumplimiento del Protocolo de Montreal de reducción de los compuestos cloro fluorocarbonados (CFCs), se ha retirado el gas halón de las instalaciones, y los nuevos sistemas de extinción de incendios se están desarrollando por agua nebulizada. Se han inventariado las instalaciones con equipos que utilizan CFCs, y se está aplicando un plan para su sustitución por refrigerantes ecológicos, conforme a los requisitos establecidos en la legislación vigente. Cabe destacar que en el año 2007 no ha sido necesario realizar ninguna de dichas sustituciones.

## GESTIÓN DE RESIDUOS

Como consecuencia de la actividad desarrollada en los centros de trabajo de MAPFRE, se generan residuos de diversas características cuya gestión es compleja dada la dispersión geográfica de la red comercial. En 2007 ha finalizado el proceso de implantación de un sistema avanzado de logística inversa, que ha permitido incrementar el reciclado del conjunto del Grupo en un promedio del 20 por 100 respecto a 2006.

Además, anticipándose a la revisión de la Directiva Marco en materia de residuos, MAPFRE ha desarrollado durante 2007 la gestión de residuos de consumibles y aparatos eléctricos y electrónicos a través de procesos de recuperación de activos, lo que ha permitido reducir los

costes de gestión de los residuos mediante su compensación parcial con la venta de "materias primas secundarias o activos".

Entre las actividades de optimización llevadas a cabo, y prevaleciendo la reutilización frente al reciclado, se ha continuado participando con la Cruz Roja y la Fundación Entreculturas en la campaña de recogida de teléfonos móviles fuera de uso, en la que los ingresos generados con la reutilización de los móviles donados se destinan a proyectos humanitarios, sociales y de educación en favor de los colectivos y países más desfavorecidos.

## PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA EL RIESGO AMBIENTAL

MAPFRE contribuye a la gestión eficiente del riesgo medioambiental de la sociedad mediante la puesta en el mercado de productos y servicios adaptados a las necesidades de nuestros clientes. Ejemplos de ello son la póliza de Responsabilidad Civil Medioambiental; los seguros para las fases de diseño, construcción y puesta en marcha de parques eólicos; y otras soluciones innovadoras, como los seguros que cubren las posibles pérdidas financieras derivadas de la falta de sol en instalaciones fotovoltaicas. MAPFRE ocupa la primera posición en estos mercados en España, con 16,4 millones de euros en primas en pólizas de responsabilidad civil por contaminación, y 8.984 aerogeneradores asegurados, que producen unos 8.700 MW anuales.

Los técnicos de MAPFRE realizan cada año unas 400 valoraciones de riesgos medioambientales, para la toma de decisiones en la suscripción de seguros de responsabilidad ambiental. Un 25 por 100 de estas valoraciones requieren visitas a la instalación, en las que se evalúa el riesgo potencial al que el cliente está expuesto, se identifican oportunidades de mejora en su gestión, y se le proponen medidas de ingeniería medioambiental o de optimización de la gestión, para la reducción de dicho riesgo.

Otra muestra de la contribución al freno del cambio climático es el acuerdo firmado con la Consejería de Economía de la Comunidad de Madrid, por el que se ofrece un producto asegurador innovador para instalaciones fotovoltaicas, eólicas, hidráulicas, de biomasa, de biocarburantes y de biogás promovidas por empresas sitas en dicha Comunidad.

Además, y en relación a los riesgos derivados del posible incremento de la frecuencia e intensidad de las catástrofes naturales, se facilita a los asegurados y reasegurados la posibilidad de tener una adecuada protección financiera ante la eventual ocurrencia de estos riesgos, a través de sus coberturas de seguro y reaseguro contra riesgos de la naturaleza, que

mitigan las consecuencias económicas de los mismos. Para algunos de estos peligros, en la evaluación de la cobertura de la póliza se utilizan avanzados modelos probabilísticos de simulación de catástrofes.

Otro ejemplo significativo es el seguro para los gastos de reforestación, en el que se aplican bonificaciones en la prima si la parcela en la que se ubica la explotación está adscrita a un sistema de certificación forestal, o el propietario cumple con un plan sometido a auditoría externa de gestión, o un manual de buenas prácticas ambientales.

Otras sociedades no aseguradoras del Grupo contribuyen también a la reducción del riesgo medioambiental en sus respectivos ámbitos de actuación:

- CESVIMAP investiga técnicas de la reparación de vehículos accidentados, y forma a personal técnico en la reparación y valoración de daños materiales en automóviles. Muchos de los trabajos de investigación desarrollados por esta entidad han logrado contribuir de forma global al ahorro en el consumo de recursos contaminantes, como pinturas o disolventes, y a minimizar los impactos medioambientales en la actividad de reparación de vehículos. Estos trabajos se difunden a través de publicaciones y jornadas de formación.

- ITSEMAP, empresa de ingeniería en el ámbito de la seguridad y el medio ambiente, desempeña una labor de asistencia técnica en la gestión de los riesgos medioambientales industriales. Entre otras actividades, desarrolla herramientas que facilitan el proceso de análisis de dichos riesgos, tanto en el ámbito del sector asegurador como para los sectores de mayor impacto medioambiental.

## RELACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS

### Organismos y administraciones públicas

MAPFRE participa en foros medioambientales como el Pacto Mundial y el Programa Medioambiental de las Naciones Unidas para Entidades Financieras y Sector Seguros (UNEP FI), además de en grupos de trabajo sobre el análisis y evaluación de riesgos medioambientales; y ha firmado acuerdos de colaboración con organismos públicos relevantes en relación al ahorro de agua y a la eficiencia energética.

### Actuaciones ambientales dirigidas a clientes

MAPFRE elabora guías para la gestión medioambiental, que ofrecen información y recomendaciones para facilitar a sus asegurados la identificación y la gestión de sus riesgos ambientales. Dichas guías se han distribuido a través de la red comercial y están accesibles para los clientes de MAPFRE EMPRESAS a través de la página web ([www.mapfreindustrial.com](http://www.mapfreindustrial.com)).

### Actuaciones ambientales dirigidas a proveedores

MAPFRE contribuye al desempeño ambiental de sus proveedores. En los centros de trabajo con certificado ambiental, se han entregado procedimientos de actuación a los proveedores de actividades o servicios con impacto ambiental, con el objetivo de informar sobre buenas prácticas ambientales en el desarrollo de su actividad.

### Sociedad

Para atender a cualquier consulta o sugerencia sobre el medio ambiente en MAPFRE es posible dirigirse a [medioambiente@mapfre.com](mailto:medioambiente@mapfre.com).



## Principales magnitudes medioambientales de MAPFRE

INDICADORES DE DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL	UNIDAD	ALCANCE	MAPFRE			EVOLUCIÓN 2007
			2005	2006 <sup>(1)</sup>	2007	
<b>Soluciones aseguradoras para la gestión del riesgo ambiental</b>						
Pólizas responsabilidad civil medioambiental suscritas	nº	(8)	764	705	910,00	😊
Instalaciones de energía eólica aseguradas	MW	(9)	3.423	6.939	8.717,00	😊
Aerogeneradores asegurados	nº	(9)	4.052	7.074	8.984,00	😊
Explotaciones forestales sostenibles	ha	(10)	N.D.	20.313	23.296,37	😊
Primas netas en productos ambientales	€	(8)	N.D.	12.181.376	16.405.137,17	😊
<b>Gestión Ambiental</b>						
Empleados bajo ISO 14001	%	(6)	11%	21%	29,16%	😊
Comités de Medio Ambiente Alta Dirección	nº	(11)	2	1	1	😞
Inspecciones o auditorías ambientales	nº	(11)	N.D.	40	57	😊
Proveedores con compromiso ambiental	nº	(11)	N.D.	145	145	😊
Horas de formación medioambiental	nº	(12)	429	446	1721	😊
Especialistas medioambientales a tiempo completo	nº	(11)	2	3	7	😊
Multas o sanciones medioambientales	nº	(1)	0	0	0	😊
<b>Energía</b>						
Consumo de energía total	kwh	(1)	60.626.116	106.778.347	57.632.911	N.C.
Consumo de energía de la red pública	kwh	(1)	55.642.924	78.506.190	55.308.221	N.C.
Consumo de gas natural	m³	(1)	315.470	1.934.617	205.297	N.C.
Consumo de gasóleo	l	(1)	151.345	704.551	171.142	N.C.
<b>Papel</b>						
Total consumo de papel	Tm	(2)	2.057	1.703	1.703,64	😊
Total consumo papel reciclado	Tm	(2)	18	54	54,39	😊
Papel ECF sobre total papel consumido	%	(2)	100	100	100%	😊
Papel con etiqueta ecológica sobre total papel consumido	%	(2)	>10	60	77,74%	😊
<b>Agua</b>						
Consumo de agua	m³	(1)	284.880	648.775	369.639	N.C.

INDICADORES DE DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL	UNIDAD	ALCANCE	MAPFRE			EVOLUCIÓN 2007
			2005	2006 <sup>(1)</sup>	2007	
<b>Reciclado</b>						
Total toner reciclado	ud	(1)	2.384	2.829	3.846	
Total papel reciclado	Kg	(1)	120.986	144.155	307.302	
Ordenadores y equipos electrónicos	ud	(1)	0	816	3.276	
Teléfonos móviles reciclados	ud	(1)	> 500	1.757	5.159	
Reciclado de vehículos fuera de uso (VFU)	ud	(3)	1.995	2.550	2.800	
Reciclado de piezas de VFU	ud	(3)	43.890	57.548	67.913	
<b>Residuos</b>						
Residuos sanitarios	Kg	(4)	213	4.137	5.517	N.C.
Residuos peligrosos talleres	Tm	(5)	60	78	108	
Residuos no peligrosos talleres	Tm	(5)	959	1.513	1.736	
<b>Emisiones</b>						
Emisiones directas de CO <sub>2</sub>	Tm	(1)/(7)	6.267	2.627	465	N.C.
Emisiones indirectas de CO <sub>2</sub>	Tm	(1)/(7)	23.573	33.947	7.136	N.C.
<b>Eco eficiencia</b>						
Agua consumida/empleado	m <sup>3</sup>	(1)	33	57	33	N.C.
Papel consumido / empleado	Tm	(2)	0,20	0,15	0,15	
Papel enviado a reciclar / empleado	Kg	(6)	26	13	27	
Tóner reciclado / empleado	ud	(3)	0,23	0,25	0,34	
CO <sub>2</sub> emitido directo/empleado	Tm	(1)	N.D.	0,23	0,04	N.C.
CO <sub>2</sub> emitido indirecto/empleado	Tm	(1)	N.D.	2,99	0,63	N.C.
Total energía consumida / empleado	kwh	(1)	6.918	9.414	5.096	N.C.

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.

[2] Dato de consumo de papel de las compras realizadas por los Servicios Generales de las Unidades de Negocio.

[3] Dato de CESVIMAP.

[4] Los datos se refieren a los residuos sanitarios de clase III generados en los servicios médicos de atención a empleados de los edificios de Torre MAPFRE, Recoletos 23, General Perón y Sede Social; clínicas de rehabilitación, centros y servicios médicos.

[5] Los datos se refieren a los residuos de talleres generados en CESVIMAP, MULTISERVICAR Y MULTICENTRO.

[6] Incluye datos del Grupo MAPFRE, excepto MAPFRE QUAVITAE.

[7] El cálculo de las emisiones de CO<sub>2</sub> se ha realizado en base a la metodología propuesta para el Sector Oficinas, por el GhG Protocol, del World Business Council for Sustainable Development.

[8] Dato de la MAPFRE EMPRESAS y MAPFRE AGROPECUARIA. Datos a 31 de diciembre.

[9] Dato de MAPFRE EMPRESAS. Datos a 31 de diciembre.

[10] Datos de MAPFRE AGROPECUARIA.

[11] Se refiere a las actuaciones medioambientales desarrolladas desde los servicios centrales del Grupo MAPFRE.

[12] Incluye las horas de formación recibidas por el personal del Departamento Corporativo de Medio Ambiente, más las horas de formación impartidas por el Departamento de Medio Ambiente a personal con responsabilidad en la implantación del sistema de gestión.

 : 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





# Información complementaria

## I. PRINCIPALES ASOCIACIONES

---

(información a 31.12.07)

- INSTITUTO DE ESTUDIOS ECONOMICOS
- EUROPEAN INSURANCE CFO FORUM
- GRUPO EUROPEO DE ECONOMISTAS DE RIESGOS Y SEGUROS  
ASOCIACION DE GINEBRA
- ASOCIACION ESPAÑOLA DEL PACTO MUNDIAL
- UNITED NATIONS ENVIROMENT PROGRAMME FINANTIAL INITIATIVE  
FUNDACIÓN EMPRESA Y SOCIEDAD
- UNION ESPAÑOLA DE ENTIDADES ASEGURADORAS  
Y REASEGURADORAS (UNESPA)
- ACCION SOCIAL EMPRESARIAL
- FEDERACION INTERAMERICANA DE EMPRESAS DE SEGUROS (FIDES)
- UNION INTERNACIONAL DE EMPRESARIOS CRISTIANOS (UNIAPAC)
- SECCION ESPAÑOLA DE LA ASOCIACION INTERNACIONAL  
DE DERECHO DE SEGUROS (SEAIDA)

## II. INDICE DE INDICADORES GRI Y PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

S: DISPONEMOS DE INFORMACIÓN NA: NO APLICA ND: NO DISPONIBLE E: ALCANCE ESPAÑA G: ALCANCE GLOBAL

orden	INDICADOR GRI	DISPONIBILIDAD Y ALCANCE DE LA INFORMACIÓN	
<b>ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>			
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la responsabilidad social para la organización y su estrategia	S	G - Pág. 7
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	S	G
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>			
2.1	Nombre de la organización	S	G - Págs. 7; 13-15; 33-37
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios	S	G - Informe Anual 2007 de CUENTAS ANUALES E INFORME DE GESTIÓN. Págs. 7; 10-14;16-17
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures)	S	G - Informe Anual 2007 de UNIDADES Y SOCIEDADES OPERATIVAS. Pág. 3
2.4	Localización de la sede principal de la organización	S	G Sede Social de MAPFRE. Ctra. De Pozuelo nº 52. 28220 (Madrid) España
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria	S	G - Págs. 10-11 - Informe Anual 2007 de CUENTAS ANUALES E INFORME DE GESTIÓN. Págs.16-17
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	S	G - Informe Anual 2007 de UNIDADES Y SOCIEDADES OPERATIVAS. Pág. 3
2.7	Mercados servidos: Incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios	S	G - Informe Anual 2007 de CUENTAS ANUALES E INFORME DE GESTIÓN. Págs.16-17; 26-32
2.8	Dimensiones de la organización informante que incluya: - Número de empleados - Ventas netas (para organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para organizaciones del sector público) - Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto (para organizaciones del sector privado) - Cantidad de productos o servicios prestados - Activos totales - Propietario efectivo (incluida su identidad y porcentaje de propiedad de los principales accionistas) - Desglose por país/región de lo siguiente: - Ventas/ingresos por países/regiones que constituyan un 5% o más de los ingresos totales - Costes por países/regiones que constituyan un 5% o más de los ingresos totales	S	G - Págs. 18-50 y Solapas - Informe Anual 2007 de CUENTAS ANUALES E INFORME DE GESTIÓN. Págs. 6; 10-16; 25-44 - Informe Anual 2007 de UNIDADES Y SOCIEDADES OPERATIVAS. Pág. 3
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización	S	G - Informe Anual 2007 de CUENTAS ANUALES E INFORME DE GESTIÓN. Págs. 19-23
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	S	G - Págs. 30, 41 - Informe Anual 2007 de CUENTAS ANUALES E INFORME DE GESTIÓN. Págs. 19-23

orden	INDICADOR GRI	DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN		
<b>PARÁMETROS DE LA MEMORIA</b>				
3.1	Periodo cubierto por la información contenida	S	G	2007
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere)	S		2006 (www.mapfre.com)
<b>PERFIL DE LA MEMORIA</b>				
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.)	S	G	Anual
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	S	G	- Pág. 79
<b>ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA</b>				
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido: - Determinación de la materialidad - Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria - Identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilicen la memoria - Se debe incluir una descripción sobre cómo ha aplicado la organización las "Orientaciones para la definición del contenido de la memoria" y los principios asociados	S	G	- Págs. 7; 13-15
3.6	Cobertura de la memoria	S		- Págs. 7; 13; 76-78
3.7	Limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	S		- Págs. 76-78
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones	NA		
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria	S	G	- Págs. 7; 13; 76-78
3.10	Descripción del efecto que pueda tener los cambios de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que los han motivado	S	G	- Págs. 7; 13; 76-78 Se han producido los cambios normales que supone la adaptación a GRIv3.
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria	S	G	
<b>ÍNDICE DEL CONTENIDO DEL GRI</b>				
3.12	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria	S		- Pág.3
<b>VERIFICACIÓN</b>				
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria	S	G	- Págs. 7; 13; 76-78
<b>GOBIERNO</b>				
4.1	Estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización. Mandato y composición (incluyendo el número de miembros independientes y de miembros no ejecutivos) de dichos comités e indicar su responsabilidad directa sobre el desempeño económico, social y ambiental	S	G	- Informe Anual 2007 de RESPONSABILIDAD SOCIAL Y GOBIERNO CORPORATIVO .Informe de Gobierno Corporativo. Págs. 85-87
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen)	S	G	- Informe Anual 2007 de RESPONSABILIDAD SOCIAL Y GOBIERNO CORPORATIVO .Informe de Gobierno Corporativo. Pág. 95

orden	INDICADOR GRI	DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN	
4.3	Número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos	S	G - Informe Anual 2007 de RESPONSABILIDAD SOCIAL Y GOBIERNO CORPORATIVO .Informe de Gobierno Corporativo. Págs. 85-87
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	S	G - Págs. 26-27; 44
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental)	NA	
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	S	G - Informe Anual 2007 de RESPONSABILIDAD SOCIAL Y GOBIERNO CORPORATIVO. Informe de Gobierno Corporativo. Pág.103 - Código de Buen Gobierno de MAPFRE.( www.mapfre.com) - Reglamento Interno de Conducta relativo a los valores cotizados emitidos por MAPFRE (www.mapfre.com)
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos	S	G - Código de Buen Gobierno de MAPFRE. ( www.mapfre.com). Págs. 40; 172
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación	S	G - Pág.26 - Código de Buen Gobierno de MAPFRE.( www.mapfre.com) - Reglamento interno de conducta relativo a los valores cotizados emitidos por MAPFRE (www.mapfre.com) - FTSE4GOOD (www.ftse4good.com)
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios	S	G - Pág. 75 - Código de Buen Gobierno de MAPFRE. ( www.mapfre.com) - Procedimientos de aprobación del informe de RSE
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social	S	G - Código de Buen Gobierno de MAPFRE. (www.mapfre.com) - Comisión de Auditoria y Control Institucional

**COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS**

4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	S	G - Informe Anual 2007 de CUENTAS ANUALES E INFORME DE GESTIÓN. Págs. 46-47; 129-141 - Informe Anual 2007 de RESPONSABILIDAD SOCIAL Y GOBIERNO CORPORATIVO .Informe de Gobierno Corporativo. Págs. 104-107
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe	S	G - Págs. 42, 75
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya como miembros a nivel de organización	S	G - Pág.61

**PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS**

4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	S	G - Págs. 7; 14-15 - Solapas
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	S	G
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés	S	G - Págs. 7; 14-15
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria	ND	

## INDICE DE INDICADORES GRI DE DESEMPEÑO ECONOMICO

P: PRINCIPAL S: DISPONEMOS DE INFORMACIÓN NA: NO APLICA ND: NO DISPONIBLE E: ALCANCE ESPAÑA G: ALCANCE GLOBAL

orden	INDICADOR	DISPONIBILIDAD Y ALCANCE DE LA INFORMACIÓN	
<b>ASPECTO: DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>			
P	EC1 Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos	S	G - Informe Anual 2007 de CUENTAS ANUALES E INFORME DE GESTIÓN. Págs. 54-144
P	EC2 Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	S	G - Informe Anual 2007 de CUENTAS ANUALES E INFORME DE GESTIÓN. Págs. 129-141 - Informe Anual 2007 de UNIDADES Y SOCIEDADES OPERATIVAS. Pág. 57
P	EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	S	G - Págs. 22-23; 29 - Informe Anual 2007 de CUENTAS ANUALES E INFORME DE GESTIÓN. Págs. 54- 144
P	EC4 Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	S	G - Informe Anual 2007 de CUENTAS ANUALES E INFORME DE GESTIÓN. Págs. 54-144
<b>ASPECTO: PRESENCIA EN EL MERCADO</b>			
A	EC5 Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	ND	En MAPFRE no existe un "salario inicial estándar" Se aplica lo dispuesto en la legislación laboral aplicable en cada país y convenios colectivos que también le sean de aplicación
P	EC6 Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	S	G - Págs. 47-50 - Informe Anual 2007 de CUENTAS ANUALES E INFORME DE GESTIÓN. Págs. 54-144
P	EC7 Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	S	G - Código de Buen Gobierno de MAPFRE. ( <a href="http://www.mapfre.com">www.mapfre.com</a> ) En América el 99,9% de la alta dirección son de origen local
<b>ASPECTO: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS</b>			
P	EC8 Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie	NA	
A	EC9 Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	NA	

## INDICE DE INDICADORES GRI DE DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL

P: PRINCIPAL S: DISPONEMOS DE INFORMACIÓN NA: NO APLICA ND: NO DISPONIBLE E: ALCANCE ESPAÑA G: ALCANCE GLOBAL

orden	INDICADOR	DISPONIBILIDAD Y ALCANCE DE LA INFORMACIÓN
<b>ASPECTO: MATERIALES</b>		
P	EN1 Materiales utilizados, por peso o volumen	S E - Págs. 53; 57-58
P	EN2 Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	S E - Págs. 53; 57-58
<b>ASPECTO: ENERGÍA</b>		
P	EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	S E - Págs. 53; 57-58
P	EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	NA
A	EN5 Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	S E - Págs. 53; 57-58
A	EN6 Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas	NA
A	EN7 Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	NA
<b>ASPECTO: AGUA</b>		
P	EN8 Captación total de agua por fuentes	S E - Págs. 52-53; 55; 57-58
A	EN9 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	NA
A	EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	NA
<b>ASPECTO: BIODIVERSIDAD</b>		
P	EN11 Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas	S E - Págs. 52-53 Todas las instalaciones de MAPFRE están ubicadas en suelo urbano o industrial y no están próximas a espacios naturales protegidos, por lo que no se generan impactos directos sobre la biodiversidad
P	EN12 Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas	S E
A	EN13 Hábitats protegidos o restaurados	S E
A	EN14 Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	S E
A	EN15 Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitat se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie	S E

orden	INDICADOR	DISPONIBILIDAD Y ALCANCE DE LA INFORMACIÓN
<b>ASPECTO: EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS</b>		
P	EN16 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	S E - Págs. 53; 57-58
P	EN17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso	S E - Págs.57-58
A	EN18 Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	S E - Págs. 55 57-58
P	EN19 Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso	S E - Págs. 57-58
P	EN20 NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	NA
P	EN21 Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	NA
P	EN22 Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	S E - Págs. 55; 57-58
P	EN23 Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	ND
A	EN24 Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente	NA
A	EN25 Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante	S E - Págs. 52-53 - Ver indicadores EN11, EN12, EN13, EN14, EN15
<b>ASPECTO: PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>		
P	EN26 Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto	S E - Págs.53; 55-56
P	EN27 Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos	NA
<b>ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>		
P	EN28 Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	0 E En 2007 no se han producido multas/sanciones significativas por incumplimiento de la normativa ambiental
<b>ASPECTO: TRANSPORTE</b>		
A	EN29 Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal	NA
<b>ASPECTO: GENERAL</b>		
A	EN30 Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	ND

## INDICE DE INDICADORES GRI DE DESEMPEÑO SOCIAL

P: PRINCIPAL S: DISPONEMOS DE INFORMACIÓN NA: NO APLICA ND: NO DISPONIBLE E: ALCANCE ESPAÑA G: ALCANCE GLOBAL

Nº. orden	INDICADOR	DISPONIBILIDAD Y ALCANCE DE LA INFORMACIÓN			
<b>INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO</b>					
<b>ASPECTO: EMPLEO</b>					
P	LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región	S	G	- Págs.21-22; 24
P	LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región	S	G	- Pág. 21
A	LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal	S	G	- Pág. 29
<b>ASPECTO: RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES</b>					
P	LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	S	E	- Pág. 26
P	LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos	S	E	- Se aplica la legislación laboral vigente. Artículos 40, 41 y 44.8 del TRET
<b>ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b>					
A	LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo	S	E	- Pág. 27
P	LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región	S	G	- Pág. 29
P	LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves	S	G	- Pág. 28
A	LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	S	E	- Pág. 27
P	LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado	S	G	- Pág. 25
A	LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales	S	G	- Pág. 25
A	LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	S	G	0% En este momento la Gestión del Desempeño está en proceso de implantación

Nº. orden	INDICADOR	DISPONIBILIDAD Y ALCANCE DE LA INFORMACIÓN		
<b>ASPECTO: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b>				
P	LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	S G	- Informe Anual 2007 de RESPONSABILIDAD SOCIAL Y GOBIERNO CORPORATIVO .Informe de Gobierno Corporativo. Págs. 57; 86 - Ver indicadores LA1, LA2
P	LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional	S E	No existen diferencias significativas entre hombres y mujeres en este aspecto
<b>INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE DERECHOS HUMANOS</b>				
<b>ASPECTO: PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO</b>				
P	HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	ND	
<b>ASPECTO: PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO (CONT)</b>				
P	HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia	ND	- Págs.47-50
A	HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados	S G	- Págs. 24-26
<b>ASPECTO: NO DISCRIMINACIÓN</b>				
P	HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	S/0 E	No consta ninguna demanda laboral vigente relativa a situaciones o actuaciones discriminatorias
<b>ASPECTO: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS</b>				
P	HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos	S/0 G	- Págs.7; 14; 15; 16; 22; 26 En 2007 no se tiene constancia de ningún tipo de actividad de la compañía en la que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda correr importantes riesgos; así como de cualquier tipo de actividad conlleve un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil
P	HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	S/0 G	
<b>ASPECTO: TRABAJOS FORZADOS</b>				
P	HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	S/0 G	- Pág.7; 14; 15; 16;22 No se han identificado operaciones que conlleven un riesgo significativo de episodios de trabajo forzado o no consentido.
<b>ASPECTO: PRÁCTICAS DE SEGURIDAD</b>				
A	HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades	S E	- 100% - Págs. 24-26
<b>ASPECTO: DERECHOS DE LOS INDÍGENAS</b>				
A	HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	S/0 G	- Pág.7; 14; 15; 16;22; No se tiene constancia de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas

Nº. orden	INDICADOR	DISPONIBILIDAD Y ALCANCE DE LA INFORMACIÓN	
<b>INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE SOCIEDAD</b>			
<b>ASPECTO: COMUNIDAD</b>			
P	S01	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa	ND
P	S02	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	ND
		MAPFRE dispone de mecanismos internos para el control de los riesgos relacionados con la corrupción. Además, en muchos de los países de Latinoamérica en los que opera, existe una fuerte legislación en este aspecto, que la compañía aplica. Las normas en prevención de blanqueo de capitales están publicadas en la Intranet de MAPFRE (zona común) y a disposición de todos los empleados.	
		- Pág.25 - Informe Anual 2007 de CUENTAS ANUALES E INFORME DE GESTIÓN. Págs.46-47; 129-141 - Pacto Mundial. Págs. 16; 75	
P	S03	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización	ND
P	S04	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	S G - Ver indicador S02
<b>ASPECTO: POLÍTICA PÚBLICA</b>			
P	S05	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying"	NA
A	S06	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países	NA
		El Código de Buen Gobierno de MAPFRE establece entre sus principios institucionales la obligación de que la actuación del Grupo y de todas sus entidades debe ser independiente de toda persona, entidad, grupo o poder de cualquier clase. Ello implica que todos los bienes y derechos que integran el patrimonio de MAPFRE deben destinarse exclusivamente al cumplimiento de sus fines empresariales con la única excepción de las aportaciones a FUNDACIÓN MAPFRE. Por ello no tenemos conocimiento ni constancia alguna de que en 2007 se hayan producido aportaciones financieras o en especie, en ningún país donde MAPFRE esté presente, a partido político alguno o a instituciones relacionadas. Código de Buen Gobierno de MAPFRE (www.mapfre.com)	
<b>ASPECTO: COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL</b>			
A	S07	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados	S/O G
P	S08	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	S/O E

Nº. orden	INDICADOR	DISPONIBILIDAD Y ALCANCE DE LA INFORMACIÓN
-----------	-----------	--

### INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE LA RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

#### ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE

P	PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación	NA		Los productos y servicios de MAPFRE no afectan a la salud y seguridad de los clientes
A	PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	NA		

#### ASPECTO: ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

P	PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos	S	G	MAPFRE aplica lo dispuesto en la LCSEG y demás normativa aplicable
A	PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	S/0	G	No tenemos constancia de que se hayan producido demandas por incumplimiento en la aplicación de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios
A	PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	S	E	- Págs. 38-40
P	PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios	S	G	MAPFRE aplica en todo el grupo lo dispuesto en la Guía de Buenas practicas en materia de transparencia y publicidad de UNESPA
A	PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	S/0	G	No tenemos constancia de que se hayan producido demandas por incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio

### INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE LA RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

#### ASPECTO: PRIVACIDAD DEL CLIENTE

A	PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	S	G	- Págs. 37-38
---	-----	--	---	---	---------------

#### ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO

P	PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización	S/0	G	
---	-----	---	-----	---	--

**SUPLEMENTO DEL SECTOR FINANCIERO****(Aplicable a entidades aseguradoras)**

P: PRINCIPAL S: DISPONEMOS DE INFORMACIÓN NA: NO APLICA ND: NO DISPONIBLE E: ALCANCE ESPAÑA G: ALCANCE GLOBAL

orden	INDICADOR GRI	DISPONIBILIDAD Y ALCANCE DE LA INFORMACIÓN	
<b>GESTIÓN DE LA RSC</b>			
CSR1	Política de RSC	S	G - Págs. 7, 13-15
CSR2	Organización de la RSC	S	G - Pág.79
CSR3	Auditorias de la RSC	S	G - Págs.7; 13
CSR4	Gestión de asuntos sensibles (corrupción, aportaciones a partidos políticos, lavado de dinero, financiación de terrorismo, etc)	S	G - Págs. 16;75 - Informe Anual 2007 de CUENTAS ANUALES E INFORME DE GESTIÓN. Págs.46-47; 129-141 - FTSE4GOOD (www.ftse4good.com) - Ver indicadores: S02; S05; S06
CSR5	Incumplimiento (normativa, reglamentos, estándar, leyes, etc.)	S	G - Ver indicadores: EN28;HR4; HR5;HR7; HR8; HR9; S04; S07; PR2; PR4; PR6; PR7; PR8; PR9
CSR6	Diálogo con los stakeholders	S	G - Ver indicador: 4.16
<b>DESEMPEÑO SOCIAL INTERNO</b>			
INT1	Política de RSC en el seno de RRHH (igualdad, libertad de asociación, formación, despidos, salud laboral)	S	G - Págs. 22-29
<b>DESEMPEÑO SOCIAL INTERNO</b>			
INT2	Rotación de empleados y creación de empleo	S	G - Ver indicador: 4.16
INT3	Satisfacción de los empleados	ND	
INT4	Remuneración del senior management y Consejo de Administración	S	G - Informe Anual 2007 de RESPONSABILIDAD SOCIAL Y GOBIERNO CORPORATIVO .Informe de Gobierno Corporativo. Pág.91
<b>DESEMPEÑO SOCIAL INTERNO</b>			
INT5	Remuneración variable (bonus) vinculada a la sostenibilidad	0	G
INT6	Ratio salarial hombres/mujeres	S	E - Ver indicador: PLA14
INT7	Perfil de empleados (genero, discapacidad, etc.)	S	G - Ver indicadores: PLA1; PLA2
<b>DESEMPEÑO HACIA LA SOCIEDAD</b>			
SOC1	Contribuciones filantrópicas, caridad y mecenazgo (dinero aportado, tiempo, en especie y costes de gestión)	S	G - Ver Informe de FUNDACIÓN Y ACTIVIDADES 2007.Págs.14-15 - Como complemento a la actividad Fundacional, MAPFRE ha realizado diversas contribuciones económicas a proyectos de interés social, cultural y deportivos por mas de 2.047.416 €. Esta cifra no incluye patrocinios de carácter comercial
SOC2	Valor económico añadido (EVA)	S	G - Informe Anual 2007 de CUENTAS ANUALES E INFORME DE GESTIÓN. Pág.60

orden	INDICADOR GRI	DISPONIBILIDAD Y ALCANCE DE LA INFORMACIÓN	
<b>PROVEEDORES</b>			
SUP1	Seguimiento de los principales proveedores (seguimiento de sus condiciones laborales y sociales, etc)	S	G - Págs. 47-50 - Ver indicadores: CSR6; PEC6
SUP2	Satisfacción de proveedores (pronto pago, precios, trato, etc.)	S	G - Págs. 49-50 - Ver indicadores: CSR6; PEC6
<b>BANCA MINORISTA</b>			
RB1	Aspectos sociales de la política de Banca Minorista (productos, exclusión social, etc.)	NA	
RB2	Perfil de la política. de financiación (sectores, pymes, etc)	NA	
RB3	Criterios sociales o de sostenibilidad en la política de financiación (productos con matices sociales, etc.)	NA	
<b>BANCA DE INVERSIÓN</b>			
IB1	Aspectos sociales y medioambientales de la política de Banca de Inversiones	NA	
IB2	Perfil global de los clientes de Banca de Inversiones	NA	
IB3	Transacciones de alto contenido sociomedioambiental	NA	
<b>GESTION DE ACTIVOS</b>			
AM1	Aspectos sociales de la política de gestión de activos	ND	
AM2	Activos bajo gestión con matices de sostenibilidad	ND	
AM3	Fomento de la inversión Socialmente Responsable (ISR)	ND	
<b>SEGUROS</b>			
INS1	Aspectos sociales de la política de gestión de seguros (marketing responsable, claridad en comisiones, mejor consenso, etc.)	S	G - Código de Buen Gobierno de MAPFRE (www.mapfre.com). Págs 15-20
INS2	Perfil de los clientes	S	G - Pág.30
INS3	Reclamaciones de clientes	S	E - Pág. 37-38
INS4	Seguros con matices de sostenibilidad (áreas deprimidas, discapacitados, etc)	S	G - Págs. 34-36; 55

## SUPLEMENTO MEDIOAMBIENTAL DEL SECTOR FINANCIERO

P: PRINCIPAL S: DISPONEMOS DE INFORMACIÓN NA: NO APLICA ND: NO DISPONIBLE E: ALCANCE ESPAÑA G: ALCANCE GLOBAL

orden	INDICADOR GRI	DISPONIBILIDAD Y ALCANCE DE LA INFORMACIÓN		
F1	Descripción de las políticas medioambientales aplicadas a las líneas de negocio básicas	S	E	- Pág. 52
F2	Descripción de los procesos para evaluar y controlar los riesgos medioambientales en las líneas de negocio básicas	S	E	- Pág.54-55
F3	Establecimiento de los umbrales a partir de los cuales se aplican los procedimientos de evaluación de riesgos medioambientales a cada línea de negocio básica	ND		
F4	Descripción de los procesos de implementación y cumplimiento por parte de los clientes de los aspectos medioambientales detectados en los procesos de evaluación de riesgos	S	E	- Págs.54-55
F5	Descripción de los procesos para mejorar la competencia de los empleados a la hora de abordar los riesgos y oportunidades medioambientales	S	E	- Págs.54-55
F6	Número y frecuencia de las auditorías que incluyen el examen de los sistemas y procedimientos de riesgos medioambientales vinculados a las líneas de negocio básicas	S	E	- Págs. 41, 54-55
F7	Descripción de las interacciones con clientes / sociedades participadas /socios empresariales con respecto a los riesgos y oportunidades medioambientales	S	E	- Págs.52-53
F8	Porcentaje y número de compañías mantenidas dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha intervenido en cuestiones medioambientales	ND		
F9	Porcentaje de activos sujetos a un control medioambiental positivo, negativo y de excelencia	NA		
F10	Descripción de la política de voto en materias medioambientales aplicable a las acciones sobre las que la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto	NA		
F11	Porcentaje de activos bajo gestión sobre los que la organización informante dispone de acciones con derecho de voto o recomendación de voto	NA		
F12	Valor monetario total de productos y servicios específicos medioambientales desglosados por líneas de negocio básicas	S	E	- Págs. 57-58
F13	Valor de la cartera para cada línea de negocio desglosado por regiones y sectores específicos	S	E	- Informe Anual 2007 de CUENTAS ANUALES E INFORME DE GESTIÓN. Pág.54-144 - Informe Anual 2007 de UNIDADES Y SOCIEDADES OPERATIVAS. Pág.3

## PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS

Se consigna el orden de indicadores relativos a cada uno de los epígrafes de los principios.

Fuente: [www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org); [www.asepam.es](http://www.asepam.es)

### DERECHOS HUMANOS

1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia

HR1	HR2	HR3	HR4	HR5
HR6	HR7	HR8	HR9	EC5
LA4	LA6	LA7	LA8	LA9
LA13	LA14	S05	PR1	PR2
PR8				

2. Evitar la complicidad en la violación de los derechos humanos

HR1	HR2	HR3	HR4	HR5
HR6	HR7	HR8	HR9	S05

### DERECHOS LABORALES

3. Apoyar y respetar la libertad de asociación y afiliación y el reconocimiento efectivo a la negociación colectiva

LA4	LA5	HR1	HR2
HR3	HR5	S05	

4. Eliminar toda forma de trabajo forzoso y obligatorio

HR1	HR2	HR3	HR7	S05
-----	-----	-----	-----	-----

5. Erradicar el trabajo infantil

HR1	HR2	HR3	HR6	S05
-----	-----	-----	-----	-----

6. Eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación

LA2	LA13	LA14	HR1	HR2
HR3	HR4	EC7	S05	

### MEDIO AMBIENTE

7. Aplicar enfoques orientados al desafío de la protección medioambiental

EC2	EN18	EN26	EN30	S05
-----	------	------	------	-----

8. Fomentar una mayor responsabilidad ambiental

EN1 - EN30	S05	PR3	PR4
------------	-----	-----	-----

9. Facilitar el desarrollo y la divulgación de medios tecnológicos respetuosos con el medio ambiente

EN2	EN5	EN6	EN7	EN10
EN18	EN26	EN27	EN30	S05

### CORRUPCIÓN

10. Lucha contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno

S02	S03	S04	S05	S06
-----	-----	-----	-----	-----

### III. Informe de verificación externa

## INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME ANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE MAPFRE 2007

A la Dirección de MAPFRE, S.A.

### *Alcance del trabajo*

Hemos realizado la revisión de la adaptación de los contenidos del Informe de Responsabilidad Social 2007 de MAPFRE, a nivel global, a lo señalado en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.0 (G3), el suplemento sectorial financiero y la versión piloto de aspectos medioambientales de marzo de 2005.

Asimismo, hemos revisado la información y datos correspondientes a los indicadores centrales y sectoriales para las actividades desarrolladas por las entidades aseguradoras de MAPFRE.

La preparación del Informe Anual de Responsabilidad Social así como el contenido del mismo es responsabilidad de los Órganos de Gobierno y la Dirección de MAPFRE, S.A., los cuales también son responsables de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información. Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con la *International Standard on Assurance Engagements 3000* (ISAE 3000) de International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB).

Las revisiones efectuadas se refieren al ejercicio 2007, habiéndose cotejado asimismo la coincidencia de los datos relativos a los indicadores centrales y sectoriales sociales del ejercicio anterior con el Informe Anual de Responsabilidad Social de MAPFRE 2006.

Los procedimientos efectuados han sido los siguientes:

- Reuniones con responsables de MAPFRE para obtener la información sobre las actividades realizadas y los sistemas de recopilación de información utilizados.
- Revisión de las actas emitidas por los Comités relacionados con los diferentes aspectos de la Responsabilidad Social y del Consejo de Administración.
- Análisis de la adecuación de la estructura y contenidos del Informe de Responsabilidad Social a los estándares del GRI.
- Análisis, en su caso, de los sistemas de información y metodología utilizada para la compilación de los datos cuantitativos correspondientes a los indicadores centrales y sectoriales de MAPFRE.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a la selección de una muestra, de la información cuantitativa y cualitativa de los indicadores centrales y específicos del suplemento financiero incluidos en el Informe de Responsabilidad Social 2007 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información para las actividades de

MAPFRE realizadas en España, Argentina, Brasil, Colombia y Méjico, que suponen en su conjunto aproximadamente un 81% del volumen de negocio.

- Análisis de la razonabilidad de los criterios utilizados para la consideración como "no aplicables" o "no disponibles" de los indicadores.

En el Anexo adjunto se incluye una relación de los indicadores incluidos en nuestro alcance junto con la descripción de los procedimientos aplicados para su revisión.

El alcance de una revisión limitada es substancialmente inferior al de una auditoría. Por lo tanto, no proporcionamos opinión de auditoría sobre el Informe Anual de Responsabilidad Social Corporativa 2007 de MAPFRE.

### *Independencia*

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC).

### *Conclusiones*

Como consecuencia de nuestra revisión no se han puesto de manifiesto aspectos de interés en relación al análisis de:

- La concordancia de la estructura del Informe Anual de Responsabilidad Social de MAPFRE 2007 con los principios y directrices de los estándares GRI.
- La información y datos correspondientes a los indicadores centrales y sectoriales para las actividades desarrolladas por las entidades aseguradoras de MAPFRE que operan en España, Argentina, Brasil, Colombia y Méjico, que suponen en su conjunto aproximadamente un 81% del volumen de negocio.

Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de la Dirección de MAPFRE, S.A., de acuerdo con los términos de nuestra Carta de Encargo.

ERNST & YOUNG, SERVICIOS CORPORATIVOS, S.L.



José Luis Solís Céspedes  
Socio

Madrid, 9 de febrero de 2008

TABLA INDICADORES

INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO				
ASPECTO	IND.	ALC.	P.V.	CAP
Desempeño Económico	EC1	G	CA	Cap.4.
	EC2	G	CA	Cap.4.
	EC3	G	SI/FE	Cap.5.I.
	EC4	G	CA	Cap.4.
Presencia en el mercado	EC5	n.d.	n.d.	
	EC6	G	CA	Cap.4.
Impactos económicos Directos	EC7	G	SI/FE	
	EC8	n.a.	n.a.	-
	EC9	n.a.	n.a.	-

INDICADORES DE DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL				
ASPECTO	IND.	ALC.	P.V.	CAP
Materiales	EN1	E	FE	Cap.6
	EN2	E	SI/FE	Cap.6
	EN3	E	FE	Cap.6
Energía	EN4	E	n.a.	
	EN5	E	SI	Cap.6
	EN6	E	n.a.	
	EN7	E	n.a.	
Agua	EN8	E	FE	Cap.6
	EN9	E	n.a.	
Biodiversidad	EN10	E	n.a.	
	EN11	E	DE	Cap.6
	EN12	E	DE	Cap.6
	EN13	E	DE	Cap.6
	EN14	E	DE	Cap.6
Emisiones Volátiles y Residuos	EN15	E	DE	Cap.6
	EN16	E	SI	Cap.6
	EN17	E	SI	Cap.6
	EN18	E	SI	Cap.6
	EN19	E	SI	Cap.6
	EN20	E	n.a.	
	EN21	E	n.a.	
	EN22	E	FE (1)	Cap.6
	EN23	E	n.d.	
	EN24	E	n.a.	
Productos y Servicios	EN25	E	DE	Cap.6
	EN26	E	SI (1)	Cap.6
Cumplimiento Normativo	EN27	E	n.a.	
	EN28	E	DE	Cap.6
General	EN29	E	n.a.	
General	EN30	E	n.d.	

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL				
PRÁCTICAS LABORALES Y DE TRABAJO DECENTE				
ASPECTO	IND.	ALC.	P.V.	CAP
Empleo	LA1	G	FE	Cap.5.I.
	LA2	G	FE	Cap.5.I.
	LA3	G	FE	Cap.5.I.
Relación Empresa trabajadores	LA4	E	FE	Cap.5.I.
	LA5	E	PP	Cap.5.I.
Salud y Seguridad en el trabajo	LA6	E	PP/FE	Cap.5.I.
	LA7	G	FE	Cap.5.I.
	LA8	G	SI	Cap.5.I.
	LA9	E	FE	Cap.5.I.
Formación y Educación	LA10	G	FE	Cap.5.I.
	LA11	G	FE	Cap.5.I.
	LA12	G	SI	Cap.5.I.
Diversidad e Igualdad de oportunidades	LA13	(2)	(2)	Cap.5.I.
	LA14	E	FE	Cap.5.I.

DERECHOS HUMANOS				
ASPECTO	IND.	ALC.	P.V.	CAP
Prácticas de Inversión y Abastecimiento	HR1	n.d.	n.d.	
	HR2	n.d.	n.d.	
	HR3	G	FE	Cap.5.I.
No discriminación	HR4	E	DE/CG	Cap.3.
Libertad de Asoc. Y Convenios Colectivos	HR5	G	DE	Cap.5.I.
Espectación Infantil	HR6	G	DE/CG	Cap.3.
Trabajos forzados	HR7	G	DE/CG	Cap.3.
Prácticas de seguridad	HR8	E	SI	Cap.5.I.
Derechos de los indígenas	HR9	G	DE	

SOCIEDAD				
ASPECTO	IND.	ALC.	P.V.	CAP
Comunidad	SO1	n.d.	n.d.	
	SO2	n.d.	n.d.	
	SO3	n.d.	n.d.	
Corrupción	SO4	G	SI	
Política Pública	SO5	G	CG	
	SO6	G	DE	
Comportamiento Competencia desleal	SO7	G	DE	
Cumplimiento normativo	SO8	E	DE	

RESPONSABILIDAD DE PRODUCTO				
ASPECTO	IND.	ALC.	P.V.	CAP
Salud y seguridad del cliente	PR1	n.a.	n.a.	n.a.
	PR2	n.a.	n.a.	n.a.
Etiquetado de Productos y Servicios	PR3	G	PP	Cap.5.II.
	PR4	G	DE	Cap.3.
	PR5	E	FE	Cap.5.II.
Comunicaciones de Marketing	PR6	G	PP	Cap.5.II.
	PR7	G	DE	
Privacidad del Cliente	PR8	G	DE	Cap.5.II.
Cumplimiento Normativo	PR9	G	DE	

SUPLEMENTO GRI DEL SECTOR FINANCIERO				
AMBITO SOCIAL				
ASPECTO	IND.	ALC.	P.V.	CAP
Gestión de la RSC	RSC1	G	PP	Cap.3.
	RSC2	G	SI	Cap.3.
	RSC3	G	SI/FE	
	RSC4	G	CG/PM	Cap.3.
	RSC5	G	DE	
	RSC6	G	SI/FE	Cap.3.
Desempeño Social Interno	INT1	G	PP	Cap.5.I.
	INT2	G	SI/FE	Cap.5.I.
	INT3	n.d.	n.d.	
	INT4	G	(2)	(2)
	INT5	n.a.	n.a.	
Desempeño frente a la sociedad	INT6	E	SI/FE	Cap.5.I.
	INT7	G	SI/CG/FE	Cap.5.I.
Proveedores	SOC1	G	CA	Cap.1.
	SOC2	G	CA	Cap.4.
Banco Mirrored	SUP1	G	SI/PP	Cap.5.V.
	SUP2	G	EI	Cap.5.V.
Banco de Inversiones	RB1	n.a.	n.a.	
	RB2	n.a.	n.a.	
	RB3	n.a.	n.a.	
Gestión de Activos	IB1	n.a.	n.a.	
	IB2	n.a.	n.a.	
	IB3	n.a.	n.a.	
Seguros	AM1	n.d.	n.d.	
	AM2	n.d.	n.d.	
	AM3	n.d.	n.d.	
Versión piloto de aspectos medioambientales de Marzo 2005	INS1	G	(4)	Cap.3.
	INS2	G	EI/SI	Cap.5.II.
	INS3	E	SI	Cap.5.II.
	INS4	G	SI/FE	Cap.6.

DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL				
ASPECTO	IND.	ALC.	P.V.	CAP
Versión piloto de aspectos medioambientales de Marzo 2005	F1	E	PP	Cap.6
	F2	E	PP	Cap.6
	F3	E	n.d.	
	F4	E	PP	Cap.6
	F5	E	PP	Cap.6
	F6	E	SI/FE	Cap.6
	F7	E	PP	Cap.6
	F8	E	n.d.	
	F9	E	n.a.	
	F10	E	n.a.	
	F11	E	n.a.	
	F12	E	SI(1)	Cap.6
	F13	E	CA	Cap.4

LEYENDA	Procedimiento de revisión	CA	Verificación con Cuentas Anuales Consolidadas	DE	Otención de declaraciones expresa del responsable de los servicios correspondientes.
		FE	Verificación con fuentes externas.	EI	Contraste con la información recopilada mediante encuestas internas a las Unidades de Negocio.
		SI	Verificación con sistemas de recopilación de información internos.	CG	Verificación de su inclusión en el Código de Buen Gobierno de MAPFRE.
		PP	Verificación de la existencia de Políticas, Sistemas y Procedimientos.	n.a.	Verificación de la razonabilidad de los criterios utilizados para su consideración como "no aplicable" a las actividades desarrolladas por MAPFRE.
		PM	Verificación de su inclusión en los principios del Pacto Mundial.	n.d.	Indicadores de aplicación a las actividades de MAPFRE para los cuales no se dispone de información.

- (1) Los sistemas de compilación de la información, no permiten una verificación razonable de los datos.
- (2) Si bien el Informe de Responsabilidad Social se hace mención al Informe Anual de Gobierno Corporativo de Mapfre, la información contenida en el mismo no ha formado parte del alcance de la verificación.
- (3) Si bien en el Informe de Responsabilidad Social se hace mención a la donación efectuada por las entidades de Mapfre a la Fundación Mapfre, la gestión y destino de las mismas se recoge en el Informe de la Actividad Fundacional que no ha formado parte del alcance de la verificación.
- (4) Verificada la adhesión de Mapfre a la guía de las Buenas Prácticas en materia de transparencia y Publicidad aprobada por UNESPA.

IND: Indicador  
ALC.: Alcance  
P.V.: Proceso de Verificación  
CAP: Capítulo  
G: Grupo Mapfre  
E: Grupo Mapfre España

CA: Los indicadores cuyo procedimiento de verificación son las Cuentas Anuales y el Informe de Gestión de la compañía quedan sujetos a verificación de los auditores y aprobación definitiva de las cuentas.

---

## IV. CONTACTE CON NOSOTROS

---

Las personas interesadas en consultar o completar la información aportada en este documento pueden contactar con la Entidad a través de:

### **Dirección General de Comunicación y Responsabilidad Social**

Ctra. De Pozuelo nº 52

28220 Majadahonda (Madrid)

Tlf. 91.581.49.90

Fax. 91.581.83.82

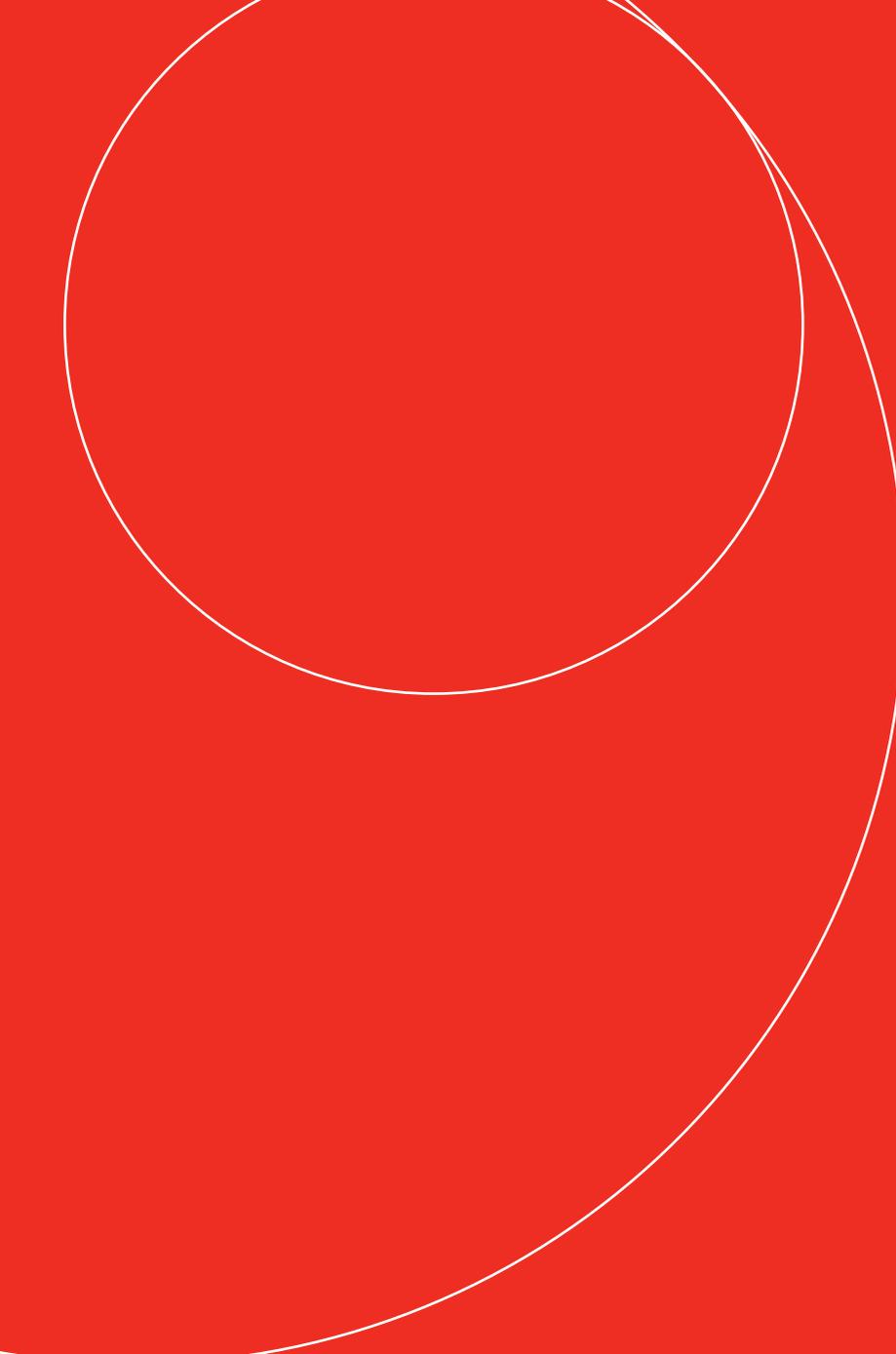
cbazanc@mapfre.com

COMUNICACIÓN@mapfre.com

### **O a través del portal corporativo de MAPFRE:**

[www.mapfre.com](http://www.mapfre.com)





# GOBIERNO CORPORATIVO

## A. ESTRUCTURA DE LA PROPIEDAD

### A.1 Complete el siguiente cuadro sobre el capital social de la sociedad:

FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN	CAPITAL SOCIAL (€)	NÚMERO DE ACCIONES	NÚMERO DE DERECHOS DE VOTO
19-01-2007	227.532.416,30	2.275.324.163	2.275.324.163

Indiquen si existen distintas clases de acciones con diferentes derechos asociados:

Sí  No

CLASE	NÚMERO DE ACCIONES	NOMINAL UNITARIO	NÚMERO UNITARIO DE DERECHOS DE VOTO	DERECHOS DIFERENTES
-------	--------------------	------------------	-------------------------------------	---------------------

### A.2 Detalle los titulares directos e indirectos de participaciones significativas, de su entidad a la fecha de cierre de ejercicio, excluidos los consejeros:

NOMBRE O DENOMINACIÓN SOCIAL DEL ACCIONISTA	NÚMERO DE DERECHOS DE VOTO DIRECTOS	NÚMERO DE DERECHOS DE VOTO INDIRECTOS (*)	% SOBRE EL TOTAL DE DERECHOS DE VOTO
FUNDACIÓN MAPFRE	9.318.840	1.688.294.495	74,610

(\*) A través de:

NOMBRE O DENOMINACIÓN SOCIAL DEL TITULAR DIRECTO DE LA PARTICIPACIÓN	NÚMERO DE DERECHOS DE VOTO DIRECTOS	% SOBRE EL TOTAL DE DERECHOS DE VOTO
CARTERA MAPFRE, S.L.	1.687.731.995	74,175

Indique los movimientos en la estructura accionarial más significativos acaecidos durante el ejercicio:

NOMBRE O DENOMINACIÓN SOCIAL DEL ACCIONISTA	FECHA DE LA OPERACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN
CARTERA MAPFRE, S.L.	19-01-2007	Se ha superado el 70% del capital social

**A.3 Complete los siguientes cuadros sobre los miembros del Consejo de Administración de la sociedad, que posean derechos de voto de las acciones de la sociedad:**

NOMBRE O DENOMINACIÓN SOCIAL DEL CONSEJERO	NÚMERO DE DERECHOS DE VOTO DIRECTOS	NÚMERO DE DERECHOS DE VOTO INDIRECTOS (*)	% SOBRE EL TOTAL DE DERECHOS DE VOTO
DON JOSÉ MANUEL MARTÍNEZ MARTÍNEZ	65.000	0	0,003
DON ALBERTO MANZANO MARTOS	16.000	0	0,001
DON FRANCISCO RUIZ RISUEÑO	73	0	0,000
DON FILOMENO MIRA CANDEL	35.000	0	0,002
DON DOMINGO SUGRANYES BICKEL	50.023	0	0,002
DON SANTIAGO GAYARRE BERMEJO	23	0	0,000
DON RAFAEL BECA BORREGO	0	174.184	0,008
DON RAFAEL FONTOIRA SURIS	23	0	0,000
DON LUIS HERNANDO DE LARRAMENDI MARTÍNEZ	523	23	0,000
DON SEBASTIAN HOMET DUPRÁ	0	0	0,000
DON ANTONIO HUERTAS MEJÍAS	35.023	0	0,002
DON LUIS ITURBE SANZ DE MADRID	30.000	0	0,001
DON ANDRÉS JIMÉNEZ HERRADÓN	11.873	0	0,001
DON MANUEL JESÚS LAGARES CALVO	16.000	0	0,001
DON RAFAEL MÁRQUEZ OSORIO	0	0	0,000
DOÑA FRANCISCA MARTÍN TABERNERO	23	0	0,000
DON ANTONIO MIGUEL-ROMERO DE OLANO	0	1.980	0,000
DON ALFONSO REBUELTA BADÍAS	46	0	0,000
DON AGUSTÍN RODRÍGUEZ GARCÍA	2.023	0	0,000
DON MATÍAS SALVÁ BENNASAR	30.000	219.030	0,011
DON FRANCISCO VALLEJO VALLEJO	35.023	0	0,002
DON JOSÉ MANUEL GONZÁLEZ PORRO	100.000	0	0,004

(\*) A través de:

NOMBRE O DENOMINACIÓN SOCIAL DEL TITULAR DIRECTO DE LA PARTICIPACIÓN	NÚMERO DE DERECHOS DE VOTO DIRECTOS	% SOBRE EL TOTAL DE DERECHOS DE VOTO
DOÑA MERCEDES VARELA VILLAFRANCA	23	0,000
DOÑA LUZ RUFAS MÁRQUEZ DE ACUÑA	1.980	0,000
MUFTI, S.L.	150.000	0,007
DOÑA MARGARITA ROSELLÓ BARBERÁ	49.320	0,002
DOÑA ISABEL SALVÁ ROSELLÓ	19.710	0,001
BEBORSIL, S.L.	174.000	0,008
LAGUNAS DEL PORTIL, S.A.	23	0,000
PROMOCIONES B.4 S.A.	23	0,000
BECA INMOBILIARIA, S.A.	23	0,000
CONSTRUCCIONES ALBORA, S.A.	23	0,000
NUEVO QUINTO, S.A.	23	0,000
GRUPOBEKINSA, S.L.	23	0,000
LAS CERRAJAS, S.L.	23	0,000
PROMOTORA SAN MIGUEL, S.L.	23	0,000

**% TOTAL DE DERECHOS DE VOTO EN PODER DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN** 0,036

Complete los siguientes cuadros sobre los miembros del Consejo de Administración de la sociedad, que posean derechos sobre acciones de la sociedad:

NOMBRE O DENOMINACIÓN SOCIAL DEL CONSEJERO	NÚMERO DE DERECHOS DE OPCIÓN DIRECTOS	NÚMERO DE DERECHOS DE OPCIÓN INDIRECTOS	NÚMERO DE ACCIONES EQUIVALENTES	% SOBRE EL TOTAL DE DERECHOS DE VOTO

**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:**

NOMBRE O DENOMINACIÓN SOCIAL RELACIONADOS	TIPO DE RELACIÓN	BREVE DESCRIPCIÓN

**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
CARTERA MAPFRE, S.L.	Societaria	CARTERA MAPFRE ES EL ACCIONISTA MAYORITARIO DE LA SOCIEDAD

**A.6 Indique si han sido comunicados a la sociedad pactos parasociales que la afecten según lo establecido en el art. 112 de la LMV. En su caso, descríbalos brevemente y relacione los accionistas vinculados por el pacto:**

Sí  No

INTERVINIENTES DEL PACTO PARASOCIAL	% DE CAPITAL SOCIAL AFECTADO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL PACTO

Indique si la sociedad conoce la existencia de acciones concertadas entre sus accionistas. En su caso, descríbalas brevemente:

Sí  No

INTERVINIENTES ACCIÓN CONCERTADA	% DE CAPITAL SOCIAL AFECTADO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CONCIERTO

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.7 Indique si existe alguna persona física o jurídica que ejerza o pueda ejercer el control sobre la sociedad de acuerdo con el artículo 4 de la Ley del Mercado de Valores. En su caso, identifíquela:**

Sí  No

NOMBRE O DENOMINACIÓN SOCIAL
FUNDACIÓN MAPFRE

OBSERVACIONES

**A.8 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

(\*) A través de:

NOMBRE O DENOMINACIÓN SOCIAL DEL TITULAR DIRECTO DE LA PARTICIPACIÓN	NÚMERO DE ACCIONES DIRECTAS
<b>Total:</b>	

Detalle las variaciones significativas, de acuerdo con lo dispuesto en el Real Decreto 1362/2007, realizadas durante el ejercicio:

FECHA DE COMUNICACIÓN	TOTAL DE ACCIONES DIRECTAS ADQUIRIDAS	TOTAL DE ACCIONES INDIRECTAS ADQUIRIDAS	% TOTAL SOBRE CAPITAL SOCIAL
-----------------------	---------------------------------------	---	------------------------------

PLUSVALÍA / (MINUSVALÍA) DE LAS ACCIONES PROPIAS ENAJENADAS DURANTE EL PERIODO

**A.9 Detalle las condiciones y plazo del mandato vigente de la Junta al Consejo de Administración para llevar a cabo adquisiciones o transmisiones de acciones propias.**

La sociedad no tiene autocartera, ni autorización vigente de la Junta General al Consejo de Administración para realizar operaciones de autocartera.

**A.10 Indique, en su caso, las restricciones legales y estatutarias al ejercicio de los derechos de voto, así como las restricciones legales a la adquisición o transmisión de participaciones en el capital social.**

Indique si existen restricciones legales al ejercicio de los derechos de voto:

Sí  No

PORCENTAJE MÁXIMO DE DERECHOS DE VOTO QUE PUEDE EJERCER UN ACCIONISTA POR RESTRICCIÓN LEGAL

Indique si existen restricciones estatutarias al ejercicio de los derechos de voto:

Sí  No

PORCENTAJE MÁXIMO DE DERECHOS DE VOTO QUE PUEDE EJERCER UN ACCIONISTA POR UNA RESTRICCIÓN ESTATUTARIA

DESCRIPCIÓN DE LAS RESTRICCIONES LEGALES Y ESTATUTARIAS AL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE VOTO

Indique si existen restricciones legales a la adquisición o transmisión de participaciones en el capital social:

Sí  No

DESCRIPCIÓN DE LAS RESTRICCIONES LEGALES A LA ADQUISICIÓN O TRANSMISIÓN DE PARTICIPACIONES EN EL CAPITAL SOCIAL

**A.11 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:

**B. ESTRUCTURA DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA SOCIEDAD**

**B.1 Consejo de Administración**

**B.1.1 Detalle el número máximo y mínimo de consejeros previstos en los estatutos:**

NÚMERO MÁXIMO DE CONSEJEROS	24
NÚMERO MÍNIMO DE CONSEJEROS	5

**B.1.2 Complete el siguiente cuadro con los miembros del Consejo:**

NOMBRE O DENOMINACIÓN SOCIAL DEL CONSEJERO	REPRESENTANTE	CARGO EN EL CONSEJO	FECHA PRIMER NOMBRAMIENTO	FECHA ÚLTIMO NOMBRAMIENTO	PROCEDIMIENTO DE ELECCIÓN
DON JOSÉ MANUEL MARTÍNEZ MARTÍNEZ		PRESIDENTE	28-05-1987	26-03-2007	JUNTA GENERAL
DON ALBERTO MANZANO MARTOS		VICEPRESIDENTE 1º	28-05-1987	26-03-2007	JUNTA GENERAL
DON FRANCISCO RUIZ RISUEÑO		VICEPRESIDENTE 2º	12-03-2003	26-03-2007	JUNTA GENERAL
DON FILOMENO MIRA CANDEL		VICEPRESIDENTE 3º	27-06-1981	27-04-2006	JUNTA GENERAL
DON DOMINGO SUGRANYES BICKEL		VICEPRESIDENTE 4º	23-04-1988	06-03-2004	JUNTA GENERAL
DON SANTIAGO GAYARRE BERMEJO		VICEPRESIDENTE 5º	12-05-1989	26-02-2005	JUNTA GENERAL
DON RAFAEL BECA BORREGO		CONSEJERO	29-12-2006	29-12-2006	JUNTA GENERAL
DON RAFAEL FONTOIRA SURIS		CONSEJERO	29-12-2006	29-12-2006	JUNTA GENERAL
DON LUIS HERNANDO DE LARRAMENDI MARTÍNEZ		CONSEJERO	17-04-1999	26-03-2007	JUNTA GENERAL
DON SEBASTIÁN HOMET DUPRÁ		CONSEJERO	29-12-2006	29-12-2006	JUNTA GENERAL
DON ANTONIO HUERTAS MEJIAS		CONSEJERO	29-12-2006	29-12-2006	JUNTA GENERAL
DON LUIS ITURBE SANZ DE MADRID		CONSEJERO	06-03-2004	06-03-2004	JUNTA GENERAL
DON ANDRÉS JIMÉNEZ HERRADÓN		CONSEJERO	29-12-2006	29-12-2006	JUNTA GENERAL
DON MANUEL JESÚS LAGARES CALVO		CONSEJERO	17-04-1999	26-03-2007	JUNTA GENERAL
DON RAFAEL MÁRQUEZ OSORIO		CONSEJERO	29-12-2006	29-12-2006	JUNTA GENERAL
DOÑA Mª. FRANCISCA MARTÍN TABERNERO		CONSEJERO	29-12-2006	29-12-2006	JUNTA GENERAL
DON ANTONIO MIGUEL-ROMERO DE OLANO		CONSEJERO	17-04-1999	26-03-2007	JUNTA GENERAL
DON ALFONSO REBUELTA BADÍAS		CONSEJERO	17-04-1999	26-03-2007	JUNTA GENERAL
DON AGUSTÍN RODRÍGUEZ GARCÍA		CONSEJERO	29-12-2006	29-12-2006	JUNTA GENERAL
DON MATÍAS SALVÁ BENNASAR		CONSEJERO	29-12-2006	29-12-2006	JUNTA GENERAL
DON FRANCISCO VALLEJO VALLEJO		CONSEJERO	29-12-2006	29-12-2006	JUNTA GENERAL
DON JOSÉ MANUEL GONZÁLEZ PORRO		SECRETARIO CONSEJERO	17-04-1999	26-03-2007	JUNTA GENERAL

NÚMERO TOTAL DE CONSEJEROS

22

Indique los ceses que se hayan producido durante el periodo en el Consejo de Administración:

NOMBRE O DENOMINACIÓN SOCIAL DEL CONSEJERO	CONDICIÓN DEL CONSEJERO EN EL MOMENTO DE CESE	FECHA DE BAJA

**B.1.3 Complete los siguientes cuadros sobre los miembros del Consejo y su distinta condición:**

**Consejeros ejecutivos**

NOMBRE O DENOMINACIÓN DEL CONSEJERO	COMISIÓN QUE HA PROPUESTO SU NOMBRAMIENTO	CARGO EN EL ORGANIGRAMA DE LA SOCIEDAD
DON JOSÉ MANUEL MARTÍNEZ MARTÍNEZ	NOMBRAMIENTOS Y RETRIBUCIONES	PRESIDENTE
DON ALBERTO MANZANO MARTOS	NOMBRAMIENTOS Y RETRIBUCIONES	VICEPRESIDENTE 1º
DON FILOMENO MIRA CANDEL	NOMBRAMIENTOS Y RETRIBUCIONES	VICEPRESIDENTE 3º
DON DOMINGO SUGRANYES BICKEL	NOMBRAMIENTOS Y RETRIBUCIONES	VICEPRESIDENTE 4º
DON SANTIAGO GAYARRE BERMEJO	NOMBRAMIENTOS Y RETRIBUCIONES	VICEPRESIDENTE 5º
DON ANTONIO HUERTAS MEJIAS	NOMBRAMIENTOS Y RETRIBUCIONES	CONSEJERO
DON ANDRÉS JIMÉNEZ HERRADÓN	NOMBRAMIENTOS Y RETRIBUCIONES	CONSEJERO
DON JOSÉ MANUEL GONZÁLEZ PORRO	NOMBRAMIENTOS Y RETRIBUCIONES	SECRETARIO-CONSEJERO

NÚMERO TOTAL DE CONSEJEROS EJECUTIVOS	8
% TOTAL DEL CONSEJO	36,36

**Consejeros externos dominicales**

NOMBRE O DENOMINACIÓN DEL CONSEJERO	COMISIÓN QUE HA PROPUESTO SU NOMBRAMIENTO	NOMBRE O DENOMINACIÓN DEL ACCIONISTA SIGNIFICATIVO A QUIEN REPRESENTA O QUE HA PROPUESTO SU NOMBRAMIENTO
DON FRANCISCO RUIZ RISUEÑO	NOMBRAMIENTO Y RETRIBUCIONES	CARTERA MAPFRE, S.L.
DON LUIS HERNANDO DE LARRAMENDI MARTÍNEZ	NOMBRAMIENTOS Y RETRIBUCIONES	CARTERA MAPFRE, S.L.
DON SEBASTIÁN HOMET DUPRÁ	NOMBRAMIENTOS Y RETRIBUCIONES	CARTERA MAPFRE, S.L.
DON RAFAEL MÁRQUEZ OSORIO	NOMBRAMIENTOS Y RETRIBUCIONES	CARTERA MAPFRE, S.L.
DON ANTONIO MIGUEL-ROMERO DE OLANO	NOMBRAMIENTOS Y RETRIBUCIONES	CARTERA MAPFRE, S.L.
DON ALFONSO REBUELTA BADIÁS	NOMBRAMIENTOS Y RETRIBUCIONES	CARTERA MAPFRE, S.L.

NÚMERO TOTAL DE CONSEJEROS DOMINICALES	6
% TOTAL DEL CONSEJO	27,27

**Consejeros externos independientes**

NOMBRE O DENOMINACIÓN DEL CONSEJERO	PERFIL
DON RAFAEL BECA BORREGO	Perito Mercantil. Presidente de distintas entidades inmobiliarias y de explotación agrícola.
DON RAFAEL FONTOIRA SURIS	Arquitecto Superior. Arquitecto jefe de la Xunta de Galicia durante 30 años. Vocal comisión patrimonio histórico artístico.
DON LUIS ITURBE SANZ DE MADRID	Licenciado en Derecho. Consejero de la Bolsa de Madrid hasta 2003. Directivo de BBVA hasta 2002.
DON MANUEL JESÚS LAGARES CALVO	Doctor en Ciencias Económicas. Catedrático Hacienda Pública e Inspector de Hacienda del Estado (excedente).
DOÑA M <sup>a</sup> . FRANCISCA MARTÍN TABERNERO	Vicerrectora Universidad Pontificia de Salamanca. Catedrática de estadística. Doctora en Psicología y licenciada en Historia.
DON AGUSTÍN RODRÍGUEZ GARCÍA	Notario del Ilustre Colegio notarial de Madrid.
DON MATÍAS SALVÁ BENNASAR	Abogado de profesión. Jefe Asesoría Jurídica y Delegado de la Mutua Balear. Asesor jurídico de previsión Balear y de su fundación.
DON FRANCISCO VALLEJO VALLEJO	Licenciado en Ciencias Económicas. Diplomado en Organización de Empresas y Dirección General de Empresas. Presidente del Banco Urquijo. Consejero de BancSabadell Vida, BancSabadell Pensiones y BancSabadell Seguros Generales.

NÚMERO TOTAL DE CONSEJEROS INDEPENDIENTES	8
% TOTAL DEL CONSEJO	36,36

**Otros consejeros externos**

NOMBRE O DENOMINACIÓN DEL CONSEJERO	COMISIÓN QUE HA PROPUESTO SU NOMBRAMIENTO
-------------------------------------	---

NÚMERO TOTAL DE OTROS CONSEJEROS EXTERNOS	
% TOTAL DEL CONSEJO	

Detalle los motivos por los que no se puedan considerar dominicales o independientes y sus vínculos, ya sea con la sociedad o sus directivos, ya sea con sus accionistas:

NOMBRE O DENOMINACIÓN SOCIAL DEL CONSEJERO	MOTIVOS	SOCIEDAD, DIRECTIVO O ACCIONISTA CON EL QUE MANTIENE EL VÍNCULO
--	---------	---

Indique las variaciones que, en su caso, se hayan producido durante el periodo en la tipología de cada consejero:

NOMBRE O DENOMINACIÓN SOCIAL DEL CONSEJERO	FECHA DEL CAMBIO	CONDICIÓN ANTERIOR	CONDICIÓN ACTUAL
--	------------------	--------------------	------------------

**B.1.4** Explique, en su caso, las razones por las cuales se han nombrado consejeros dominicales a instancia de accionistas cuya participación accionarial es inferior al 5% del capital:

NOMBRE O DENOMINACIÓN SOCIAL DEL ACCIONISTA	JUSTIFICACIÓN
---	---------------

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

NOMBRE O DENOMINACIÓN SOCIAL DEL ACCIONISTA	EXPLICACIÓN
---	-------------

**B.1.5** Indique si algún consejero ha cesado en su cargo antes del término de su mandato, si el mismo ha explicado sus razones y a través de qué medio, al Consejo, y, en caso de que lo haya hecho por escrito a todo el Consejo, explique a continuación, al menos los motivos que el mismo ha dado:

NOMBRE DEL CONSEJERO	MOTIVO DEL CESE
----------------------	-----------------

**B.1.6** Indique, en el caso de que exista, las facultades que tienen delegadas el o los consejero/s delegado/s:

NOMBRE O DENOMINACIÓN SOCIAL DEL CONSEJERO	BREVE DESCRIPCIÓN
--	-------------------

**B.1.7 Identifique, en su caso, a los miembros del Consejo que asuman cargos 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
DON ALBERTO MANZANO MARTOS	MAPFRE-CAJA MADRID HOLDING	PRESIDENTE
DON ALBERTO MANZANO MARTOS	MAPFRE INMUEBLES	VICEPRESIDENTE
DON ALBERTO MANZANO MARTOS	MAPFRE VIDA	CONSEJERO
DON FRANCISCO RUIZ RISUEÑO	MAPFRE AUTOMÓVILES	VICEPRESIDENTE
DON FRANCISCO RUIZ RISUEÑO	MAPFRE RE	CONSEJERO
DON FRANCISCO RUIZ RISUEÑO	MAPFRE VIDA	CONSEJERO
DON FILOMENO MIRA CANDEL	MAPFRE EMPRESAS	PRESIDENTE
DON FILOMENO MIRA CANDEL	MAPFRE-CAJA MADRID HOLDING	CONSEJERO
DON FILOMENO MIRA CANDEL	MAPFRE VIDA	CONSEJERO
DON DOMINGO SUGRANYES BICKEL	MAPFRE AMÉRICA	CONSEJERO
DON DOMINGO SUGRANYES BICKEL	MAPFRE AMÉRICA VIDA	CONSEJERO
DON DOMINGO SUGRANYES BICKEL	MAPFRE ASISTENCIA	CONSEJERO
DON DOMINGO SUGRANYES BICKEL	MAPFRE-CAJA MADRID HOLDING	CONSEJERO
DON DOMINGO SUGRANYES BICKEL	MAPFRE CAJA SALUD	CONSEJERO
DON DOMINGO SUGRANYES BICKEL	MAPFRE INMUEBLES	CONSEJERO
DON DOMINGO SUGRANYES BICKEL	MAPFRE INTERNACIONAL	CONSEJERO
DON DOMINGO SUGRANYES BICKEL	MAPFRE RE	CONSEJERO
DON SANTIAGO GAYARRE BERMEJO	MAPFRE VIDA	CONSEJERO
DON RAFAEL BECA BORREGO	MAPFRE AMÉRICA	VICEPRESIDENTE
DON RAFAEL BECA BORREGO	MAPFRE AMÉRICA VIDA	VICEPRESIDENTE
DON RAFAEL BECA BORREGO	MAPFRE SEGUROS GENERALES	CONSEJERO
DON RAFAEL FONTOIRA SURIS	MAPFRE VIDA	CONSEJERO
DON RAFAEL FONTOIRA SURIS	MAPFRE INMUEBLES	VICEPRESIDENTE
DON LUIS HERNANDO DE LARRAMENDI	MAPFRE INTERNACIONAL	CONSEJERO
DON LUIS HERNANDO DE LARRAMENDI	MAPFRE VIDA	VICEPRESIDENTE
DON SEBASTIÁN HOMET DUPRÁ	MAPFRE AMÉRICA	CONSEJERO
DON SEBASTIÁN HOMET DUPRÁ	MAPFRE AMÉRICA VIDA	CONSEJERO
DON SEBASTIÁN HOMET DUPRÁ	MAPFRE CAJA SALUD	CONSEJERO
DON ANTONIO HUERTAS MEJÍAS	MAPFRE AGROPECUARIA	VICEPRESIDENTE
DON ANTONIO HUERTAS MEJÍAS	MAPFRE AUTOMÓVILES	PRESIDENTE
DON ANTONIO HUERTAS MEJÍAS	MAPFRE-CAJA MADRID HOLDING	CONSEJERO
DON ANTONIO HUERTAS MEJÍAS	MAPFRE CAJA SALUD	PRESIDENTE
DON ANTONIO HUERTAS MEJÍAS	MAPFRE INTERNACIONAL	CONSEJERO
DON ANTONIO HUERTAS MEJÍAS	MAPFRE SEGUROS GENERALES	PRESIDENTE
DON ANTONIO HUERTAS MEJÍAS	MAPFRE SEGUROS GERAIS	CONSEJERO
DON ANTONIO HUERTAS MEJÍAS	MAPFRE VIDA	CONSEJERO
DON ANDRÉS JIMÉNEZ HERRADÓN	MAPFRE AUTOMÓVILES	CONSEJERO
DON ANDRÉS JIMÉNEZ HERRADÓN	MAPFRE RE	PRESIDENTE
DON ANDRÉS JIMÉNEZ HERRADÓN	MAPFRE INTERNACIONAL	PRESIDENTE
DON ANDRÉS JIMÉNEZ HERRADÓN	MAPFRE AMÉRICA	PRESIDENTE
DON ANDRÉS JIMÉNEZ HERRADÓN	MAPFRE AMÉRICA VIDA	PRESIDENTE

NOMBRE O DENOMINACIÓN SOCIAL DEL CONSEJERO	DENOMINACIÓN SOCIAL DE LA ENTIDAD DEL GRUPO	CARGO
DON MANUEL JESÚS LAGARES CALVO	MAPFRE VIDA	CONSEJERO
DON RAFAEL MÁRQUEZ OSORIO	MAPFRE AMÉRICA	CONSEJERO
DON RAFAEL MÁRQUEZ OSORIO	MAPFRE AMÉRICA VIDA	CONSEJERO
DOÑA M <sup>a</sup> . FRANCISCA MARTÍN TABERNERO	MAPFRE VIDA	CONSEJERA
DON ANTONIO MIGUEL-ROMERO DE OLANO	MAPFRE ASISTENCIA	VICEPRESIDENTE
DON ANTONIO MIGUEL-ROMERO DE OLANO	MAPFRE-CAJA MADRID HOLDING	CONSEJERO
DON ANTONIO MIGUEL-ROMERO DE OLANO	MAPFRE INMUEBLES	CONSEJERO
DON ANTONIO MIGUEL-ROMERO DE OLANO	MAPFRE VIDA	CONSEJERO
DON ALFONSO REBUELTA BADÍAS	MAPFRE AMÉRICA	CONSEJERO
DON ALFONSO REBUELTA BADÍAS	MAPFRE AMÉRICA VIDA	CONSEJERO
DON ALFONSO REBUELTA BADÍAS	MAPFRE EMPRESAS	VICEPRESIDENTE
DON ALFONSO REBUELTA BADÍAS	MAPFRE INTERNACIONAL	CONSEJERO
DON AGUSTÍN RODRÍGUEZ GARCÍA	MAPFRE ASISTENCIA	CONSEJERO
DON AGUSTÍN RODRÍGUEZ GARCÍA	MAPFRE RE	CONSEJERO
DON MATÍAS SALVÁ BENNASAR	MAPFRE RE	VICEPRESIDENTE
DON MATÍAS SALVÁ BENNASAR	MAPFRE SEGUROS GENERALES	VICEPRESIDENTE
DON MATÍAS SALVÁ BENNASAR	MAPFRE EMPRESAS	CONSEJERO
DON FRANCISCO VALLEJO VALLEJO	MAPFRE SEGUROS GENERALES	CONSEJERO
DON JOSÉ MANUEL GONZÁLEZ PORRO	MAPFRE INMUEBLES	CONSEJERO

**B.1.8 Detalle, en su caso, los consejeros de su sociedad que sean miembros del Consejo de Administración de otras entidades cotizadas en mercados oficiales de valores en España distintas de su grupo, que hayan sido comunicadas a la sociedad:**

NOMBRE O DENOMINACIÓN SOCIAL DEL CONSEJERO	DENOMINACIÓN SOCIAL DE LA ENTIDAD COTIZADA	CARGO

**B.1.9 Indique y en su caso explique si la sociedad ha establecido reglas sobre el número de consejos de los que puedan formar parte sus consejeros:**

Sí  No

EXPLICACIÓN DE LAS REGLAS

**B.1.10** En relación con la recomendación número 8 del Código Unificado, señale las políticas y estrategias generales de la sociedad que el Consejo en pleno se ha reservado aprobar:

	SÍ	NO
La política de inversiones y financiación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La definición de la estructura del grupo de sociedades	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La política de gobierno corporativo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La política de responsabilidad social corporativa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El Plan estratégico o de negocio, así como los objetivos de gestión y presupuesto anuales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La política de retribuciones y evaluación del desempeño de los altos directivos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La política de control y gestión de riesgos, así como el seguimiento periódico de los sistemas internos de información y control	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La política de dividendos, así como la de autocartera y, en especial, sus límites	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**B.1.11** Complete los siguientes cuadros respecto a la remuneración agregada de los consejeros devengada durante el ejercicio:

a) En la sociedad objeto del presente informe:

CONCEPTO RETRIBUTIVO	Datos en miles de euros
Retribución fija	2.492
Retribución variable	2.622
Dietas	581
Atenciones Estatutarias	0
Opciones sobre acciones y/u otros instrumentos financieros	0
Otros	921
<b>TOTAL</b>	<b>6.616</b>

OTROS BENEFICIOS	Datos en miles de euros
Anticipos	0
Créditos concedidos	0
Fondos y Planes de Pensiones: Aportaciones	32
Fondos y Planes de Pensiones: Obligaciones contraídas	0
Primas de seguros de vida	3.433
Garantías constituidas por la sociedad a favor de los consejeros	0

b) Por la pertenencia de los consejeros de la sociedad a otros consejos de administración y/o a la alta dirección de sociedades del grupo:

CONCEPTO RETRIBUTIVO	Datos en miles de euros
Retribución fija	636
Retribución variable	379
Dietas	129
Atenciones Estatutarias	0
Opciones sobre acciones y/u otros instrumentos financieros	0
Otros	774
<b>TOTAL</b>	<b>1.918</b>

OTROS BENEFICIOS	Datos en miles de euros
Anticipos	0
Créditos concedidos	0
Fondos y Planes de Pensiones: Aportaciones	13
Fondos y Planes de Pensiones: Obligaciones contraídas	0
Primas de seguros de vida	735
Garantías constituidas por la sociedad a favor de los consejeros	0

c) Remuneración total por tipología de consejero:

TIPOLOGÍA CONSEJEROS	POR SOCIEDAD	POR GRUPO
Ejecutivos	5.613	1.023
Externos Dominicales	523	494
Externos Independientes	480	401
Otros Externos	0	0
<b>Total</b>	<b>6.616</b>	<b>1.918</b>

d) Respecto al beneficio atribuido a la sociedad dominante:

REMUNERACIÓN TOTAL CONSEJEROS (en miles de euros)	8.534
REMUNERACIÓN TOTAL CONSEJEROS/ BENEFICIO ATRIBUIDO A LA SOCIEDAD DOMINANTE (EXPRESADO EN %)	1,167

**B.1.12** 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
DON ESTEBAN TEJERA MONTALVO	DIRECTOR GENERAL MAPFRE, S.A.
DON RICARDO BLANCO MARTÍNEZ	DIRECTOR GENERAL MAPFRE, S.A.
DON JOSÉ MANUEL MURIES NAVARRO	DIRECTOR GENERAL AUDITORÍA INTERNA

REMUNERACIÓN TOTAL ALTA DIRECCIÓN (en miles de euros)	1.030,67
---	----------

**B.1.13 Identifique de forma agregada si existen cláusulas de garantía o blindaje, para casos de despido o cambios de control a favor de los miembros de la alta dirección, incluyendo los consejeros ejecutivos, de la sociedad o de su grupo. Indique si estos contratos han de ser comunicados y/o aprobados por los órganos de la sociedad o de su grupo:**

<b>NÚMERO DE BENEFICIARIOS</b>			11
	<b>CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN</b>	<b>JUNTA GENERAL</b>	
Órgano que autoriza las cláusulas	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	
¿Se informa a la Junta General sobre las cláusulas?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	

**B.1.14 Indique el proceso para establecer la remuneración de los miembros del Consejo de Administración y las cláusulas estatutarias relevantes al respecto:**

**PROCESO PARA ESTABLECER LA REMUNERACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y LAS CLÁUSULAS ESTATUTARIAS**

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. La retribución salarial de los consejeros ejecutivos y las dietas por asistencia de los miembros externos de las Comisiones y Comités Delegados y la asignación fija por presidencia de los Consejos Territoriales son aprobadas por el Consejo de Administración, previo informe del citado Comité.

De conformidad con lo establecido en el artículo 17º de los estatutos sociales, los Consejeros que no ejerzan funciones ejecutivas en la Sociedad o empresas de su Grupo (Consejeros Externos) percibirán como retribución básica una asignación fija, que podrá ser superior para las personas que ocupen cargos en el seno del propio Consejo o desempeñen la presidencia de la Comisión Delegada, del Comité Ejecutivo o de los Comités Delegados del Consejo. Esta retribución podrá complementarse con otras compensaciones no dinerarias (seguros de vida o enfermedad, bonificaciones, etc.) que estén establecidas con carácter general para el personal de la entidad. Los miembros del Consejo que formen parte de la Comisión Delegada, del Comité Ejecutivo o de los Comités Delegados percibirán además una dieta por asistencia a sus reuniones.

Los miembros del Consejo de Administración que desempeñen funciones ejecutivas en la Sociedad o en sociedades de su Grupo (Consejeros Ejecutivos) percibirán la retribución que se les asigne por el desempeño de sus funciones ejecutivas (sueldo, incentivos, referenciados o no al valor de las acciones de la Sociedad, bonificaciones complementarias, etc.) conforme a la política establecida para la retribución de los altos directivos, de acuerdo con lo que figure en sus respectivos contratos, los cuales podrán prever asimismo las oportunas indemnizaciones para el caso de cese en tales funciones o resolución de su relación con la Sociedad. No percibirán las retribuciones asignadas a los Consejeros Externos, salvo las correspondientes por pertenencia a la Comisión Delegada, el Comité Ejecutivo o los Comités Delegados, cuando así lo acuerde el Consejo de Administración, que hasta la fecha sólo lo tiene acordado respecto a la pertenencia a la Comisión Delegada.

Con independencia de las retribuciones establecidas en los dos párrafos pre-

cedentes, se compensará a todos 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.

Señale si el Consejo en pleno se ha reservado la aprobación de las siguientes decisiones:

	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>
A propuesta del primer ejecutivo de la compañía, el nombramiento y eventual cese de los altos directivos, así como sus cláusulas de indemnización.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
La retribución de los consejeros, así como, en el caso de los ejecutivos, la retribución adicional por sus funciones ejecutivas y demás condiciones que deban respetar sus contratos.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

**B.1.15 Indique si el Consejo de Administración aprueba una detallada política de retribuciones y especifique las cuestiones sobre las que se pronuncia:**

Sí  No

	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>
Importe de los componentes fijos, con desglose, en su caso, de las dietas por participación en el Consejo y sus Comisiones y una estimación de la retribución fija anual a la que den origen.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conceptos retributivos de carácter variable.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Principales características de los sistemas de previsión, con una estimación de su importe o coste anual equivalente.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Condiciones que deberán respetar los contratos de quienes ejerzan funciones de alta dirección como consejeros ejecutivos.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

**B.1.16 Indique si el Consejo somete a votación de la Junta General, como punto separado del orden del día, y con carácter consultivo, un informe sobre la política de retribuciones de los consejeros. En su caso, explique los aspectos del informe respecto a la política de retribuciones aprobada por el Consejo para los años futuros, los cambios más significativos de tales políticas sobre la aplicada durante el ejercicio y un resumen global de cómo se aplicó la política de retribuciones en el ejercicio. Detalle el papel desempeñado por la Comisión de Retribuciones y si han utilizado asesoramiento externo, la identidad de los consultores externos que lo hayan prestado:**

Sí  No

**CUESTIONES SOBRE LAS QUE SE PRONUNCIA EL INFORME SOBRE LA POLÍTICA DE RETRIBUCIONES**

Para 2008 se prevén incrementos del 5,5 por 100 en los conceptos retributivos, con alguna excepción en que se ha aplicado un porcentaje superior por aumento de responsabilidades, y con posibilidad también de algún otro incremento si se alcanzaren objetivos superiores a los previstos, lo que se someterá a estudio del Comité de Nombramientos y Retribuciones.

Durante el ejercicio 2008 no está previsto ningún cambio significativo en la política de retribuciones de la entidad. Sobre la política de retribuciones aplicada en 2007, ver apartados B.1.11 y B.1.14 de este informe.

Para más información, ver el propio Informe sobre Política de Retribuciones emitido por el Consejo de Administración.

#### PAPEL DESEMPEÑADO POR LA COMISIÓN DE RETRIBUCIONES

El Comité de Nombramientos y Retribuciones comparte plenamente la política de retribuciones descrita y propone o informa, según los casos, al Consejo de Administración todos y cada uno de los actos en que se materializa dicha política.

En particular, el Informe sobre la política de retribuciones se somete a su consideración, para que emita su parecer favorable o no a su contenido.

	SÍ	NO
¿Ha utilizado asesoramiento externo?		<input checked="" type="radio"/>
Identidad de los consultores externos		

**B.1.17 Indique, en su caso, la identidad de los miembros del Consejo que sean, a su vez, miembros del Consejo de Administración, directivos o empleados de sociedades que ostenten participaciones significativas en la sociedad cotizada y/o en entidades de su grupo:**

NOMBRE O DENOMINACIÓN SOCIAL DEL CONSEJERO	DENOMINACIÓN SOCIAL DEL ACCIONISTA SIGNIFICATIVO	CARGO
DON JOSÉ MANUEL MARTÍNEZ MARTÍNEZ	CARTERA MAPRE, S.L.	PRESIDENTE
DON FILOMENO MIRA CANDEL	CARTERA MAPRE, S.L.	VICEPRESIDENTE
DON SANTIAGO GAYARRE BERMEJO	CARTERA MAPRE, S.L.	CONSEJERO
DON ALBERTO MANZANO MARTOS	CARTERA MAPRE, S.L.	CONSEJERO
DON DOMINGO SUGRANYES BICKEL	CARTERA MAPRE, S.L.	CONSEJERO
DON JOSÉ MANUEL GONZÁLEZ PORRO	CARTERA MAPRE, S.L.	SECRETARIO-CONSEJERO

Detalle, en su caso, las relaciones relevantes distintas de las contempladas en el epígrafe anterior, de los miembros del Consejo de Administración que les vinculen con los accionistas significativos y/o en entidades de su grupo:

NOMBRE O DENOMINACIÓN SOCIAL DEL CONSEJERO VINCULADO	NOMBRE O DENOMINACIÓN SOCIAL DEL ACCIONISTA SIGNIFICATIVO VINCULADO	DESCRIPCIÓN RELACIÓN

**B.1.18 Indique, si se ha producido durante el ejercicio alguna modificación en el reglamento del consejo:**

El Reglamento del Consejo de Administración actualmente vigente fue aprobado por el Consejo en su reunión del día 20 de julio de 2005, tras su adaptación a la nueva versión del Código de Buen Gobierno de MAPFRE, asumido formalmente por la entidad en esa misma fecha y del que se informó a los accionistas en la junta general del 27 de abril de 2006. Ambos documentos están disponibles en la página web de la entidad [www.mapfre.com](http://www.mapfre.com) y en los

registros oficiales de la Comisión Nacional del Mercado de Valores. Además, el Reglamento del Consejo de Administración está inscrito en el Registro Mercantil de Madrid.

Sí  No

#### DESCRIPCIÓN MODIFICACIONES

#### **B.1.19 Indique los procedimientos de nombramiento, reelección, evaluación 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 aquéllas que pudieran implicar causa de incompatibilidad de acuerdo con las leyes, los estatutos sociales y las previsiones del Código de Buen Gobierno, o una situación de conflicto de intereses. Dicha declaración se efectuará en los modelos que a tal efecto tenga establecidos MAPFRE, e incluirá una aceptación expresa de las normas contenidas en el capítulo de dicho Código relativo a los derechos y deberes de los consejeros.

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 mismos 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 en entidades pertenecientes a grupos financieros diferentes del integrado por la Sociedad y sus sociedades dependientes, ni quienes sean consejeros, directivos o empleados de tales entidades o actúen al servicio o por cuenta de las mismas, salvo que sean designados a propuesta del propio Consejo de Administración y sin que, en conjunto, puedan representar más del veinte por ciento del número total de consejeros.

La formulación por el Consejo de Administración de candidaturas a la Junta General y las decisiones de ésta respecto al nombramiento de consejeros deberán estar precedidas de la propuesta del Comité de Nombramientos y Retribuciones de la Sociedad.

Las propuestas de reelección de consejeros se sujetarán a un proceso del que necesariamente formará parte un informe emitido por

el Comité de Nombramientos y Retribuciones, en el que se evaluará la calidad del trabajo realizado y la dedicación al cargo que han tenido durante su mandato precedente los consejeros cuya reelección se propone.

Cuando se trate de la reelección de un consejero que ostente un cargo en el seno del Consejo (Presidente, Vicepresidente o Secretario), dicho informe incluirá la evaluación del desempeño de dicho cargo para que el Consejo pueda pronunciarse respecto a su continuidad en el mismo.

Si el Consejo de Administración se apartase de las propuestas del Comité, deberá motivar su decisión y hacerse así constar en el acta correspondiente.

#### **B.1.20 Indique los supuestos en los que están obligados a dimitir los consejeros.**

De conformidad con lo establecido en los estatutos sociales, todos los miembros del Consejo de Administración cesarán a la edad de 70 años. El Presidente, los Vicepresidentes, el Consejero Delegado y el Secretario del Consejo cuando ejerzan funciones ejecutivas cesarán en tales cargos a los 65 años, o en la fecha anterior prevista en sus respectivos contratos, pero podrán continuar siendo miembros del Consejo en calidad de vocales sin funciones ejecutivas.

Los Consejeros deberán poner a disposición del Consejo de Administración todos sus cargos, tanto el de consejero como los que desempeñen en las Comisiones y Comités delegados del mismo, y formalizar las correspondientes dimisiones, si el Consejo lo considerare 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 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 Cumplimiento por haber infringido sus obligaciones como consejeros.
- Cuando su permanencia en dichos órganos de gobierno pueda poner en riesgo los intereses de la Sociedad.
- Cuando desaparezcan las razones -si expresamente las hubiere- por las que fueron nombrados.

**B.1.21 Explique si la función de primer ejecutivo de la sociedad recae en el cargo de presidente del Consejo. En su caso, indique las medidas que se han tomado para limitar los riesgos de acumulación de poderes en una única persona:**

Sí  No

**MEDIDAS PARA LIMITAR RIESGOS**

Se considera que no existe riesgo de concentración excesiva de poder por el carácter colegiado de las decisiones, iniciadas en los órganos delegados del Consejo; y la participación de los principales altos ejecutivos en el Consejo de Administración.

Indique y en su caso explique si se han establecido reglas que facultan a uno de los consejeros independientes para solicitar la convocatoria del Consejo o la inclusión de nuevos puntos en el orden del día, para coordinar y hacerse eco de las preocupaciones de los consejeros externos y para dirigir la evaluación por el Consejo de Administración.

Sí  No

**EXPLICACIÓN DE LAS REGLAS**

De conformidad con el artículo 18º de los estatutos todos los consejeros pueden solicitar la inclusión de nuevos puntos en el orden del día.

**B.1.22 ¿Se exigen mayorías reforzadas, distintas de las legales, en algún tipo de decisión?:**

Sí  No

Indique cómo se adoptan los acuerdos en el Consejo de Administración, señalando al menos, el mínimo quórum de asistencia y el tipo de mayorías para adoptar los acuerdos:

ADOPCIÓN DE ACUERDOS		
DESCRIPCIÓN DEL ACUERDO	QUÓRUM	TIPO DE MAYORÍA
La enajenación de participaciones en sociedades filiales, cuando implique la pérdida de la condición de accionista mayoritario o del control directo o indirecto sobre las mismas.		Voto favorable de las tres cuartas partes de los miembros del Consejo de Administración.

**B.1.23 Explique si existen requisitos específicos, distintos de los relativos a los consejeros, para ser nombrado presidente.**

Sí  No

**DESCRIPCIÓN DE LOS REQUISITOS**

**B.1.24 Indique si el presidente tiene voto de calidad:**

Sí  No

**MATERIAS EN LAS QUE EXISTE VOTO DE CALIDAD**

El voto del Presidente es dirimente en caso de empate

**B.1.25 Indique si los estatutos o el reglamento del Consejo establecen algún límite a la edad de los consejeros:**

Sí  No

EDAD LÍMITE PRESIDENTE	70
EDAD LÍMITE CONSEJERO DELEGADO	65
EDAD LÍMITE CONSEJERO	70

**B.1.26 Indique si los estatutos o el reglamento del Consejo establecen un mandato limitado para los consejeros independientes:**

Sí  No

**NÚMERO MÁXIMO DE AÑOS DE MANDATO**

**B.1.27 En el caso de que sea escaso o nulo el número de consejeras, explique los motivos y las iniciativas adoptadas para corregir tal situación.**

**EXPLICACIÓN DE LOS MOTIVOS Y DE LAS INICIATIVAS**

En particular, indique si la Comisión de Nombramientos y Retribuciones ha establecido procedimientos para que los procesos de selección no adolezcan de sesgos implícitos que obstaculicen la selección de consejeras, y busque deliberadamente candidatas que reúnan el perfil exigido:

Sí  No

**SEÑALE LOS PRINCIPALES PROCEDIMIENTOS**

**B.1.28 Indique si existen procesos formales para la delegación de votos en el Consejo de Administración. En su caso, detállelos brevemente.**

No existen procesos formales para la delegación de votos en el Consejo de Administración.

**B.1.29 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:**

NÚMERO DE REUNIONES DEL CONSEJO	10
NÚMERO DE REUNIONES DEL CONSEJO SIN LA ASISTENCIA DEL PRESIDENTE	0

Indique el número de reuniones que han mantenido en el ejercicio las distintas comisiones del Consejo:

NÚMERO DE REUNIONES DE LA COMISIÓN EJECUTIVA O DELEGADA	12
NÚMERO DE REUNIONES DEL COMITÉ DE AUDITORÍA	5
NÚMERO DE REUNIONES DE LA COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS Y RETRIBUCIONES	7
NÚMERO DE REUNIONES DE LA COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS	
NÚMERO DE REUNIONES DE LA COMISIÓN RETRIBUCIONES	

**B.1.30** Indique el número de reuniones que ha mantenido el Consejo de Administración durante el ejercicio sin la asistencia de todos sus miembros. En el cómputo se considerarán no asistencias las representaciones realizadas sin instrucciones específicas:

NÚMERO DE NO ASISTENCIAS DE CONSEJEROS DURANTE EL EJERCICIO	8
% DE NO ASISTENCIAS SOBRE EL TOTAL DE VOTOS DURANTE EL EJERCICIO	3,63

**B.1.31** Indique si las cuentas anuales individuales y consolidadas que se presentan para su aprobación al Consejo están previamente certificadas:

Sí  No

Identifique, en su caso, a la/s persona/s que ha o han certificado las cuentas anuales individuales y consolidadas de la sociedad, para su formulación por el Consejo:

NOMBRE	CARGO
DON ESTEBAN TEJERA MONTALVO	DIRECTOR GENERAL DE MAPFRE, S.A.
DON JOSÉ MANUEL MURIES NAVARRO	DIRECTOR GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA
DON CARLOS BARAHONA TORRIJOS	DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN

**B.1.32** Explique, si los hubiera, los mecanismos establecidos por el Consejo de Administración para evitar que las cuentas individuales y consolidadas por él formuladas se presenten en la Junta General con salvedades en el informe de auditoría.

La entidad nunca ha presentado las cuentas con salvedades en el informe de auditoría.

La entidad cuenta con las Direcciones Generales de Auditoría Interna y de Asuntos Legales, que supervisan las cuentas anuales en sus distintos aspectos, así como con el Comité de Auditoría 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 Código de Buen Gobierno de MAPFRE, el Consejo de Administración procurará formular definitivamente las cuentas de manera tal que no haya lugar a salvedades por parte de

los Auditores Externos. No obstante, cuando el Consejo considere que debe mantener su criterio, explicará públicamente el contenido y el alcance de la discrepancia.

**B.1.33** ¿El secretario del Consejo tiene la condición de consejero?

Sí  No

**B.1.34** Explique los procedimientos de nombramiento y cese del Secretario del Consejo, indicando si su nombramiento y cese han sido informados por la Comisión de Nombramientos y aprobados por el pleno del Consejo.

#### PROCEDIMIENTO DE NOMBRAMIENTO Y CESE

Según el artículo 15º de los estatutos, corresponde al Consejo de Administración el nombramiento del Secretario.

	SÍ	NO
¿La Comisión de Nombramientos informa del nombramiento?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿La Comisión de Nombramientos informa del cese?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿El Consejo en pleno aprueba el nombramiento?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿El Consejo en pleno aprueba el cese?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

¿Tiene el secretario del Consejo encomendada la función de velar, de forma especial, por las recomendaciones de buen gobierno?.

Sí  No

#### OBSERVACIONES

**B.1.35** Indique, si los hubiera, los mecanismos establecidos por la sociedad para preservar la independencia del auditor, de los analistas financieros, de los bancos de inversión y de las agencias de calificación.

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 Código del Buen Gobierno de MAPFRE, que establece para sus Consejos de Administración los siguientes criterios en las relaciones con los auditores externos:

- Las relaciones del Consejo de Administración con los Auditores Externos de la Sociedad se encauzarán a través del Comité de Auditoría.
- El Consejo de Administración se abstendrá de contratar a aquellas firmas de auditoría que perciban o vayan a percibir anualmente

del Grupo MAPFRE honorarios cuya cuantía por todos los conceptos sea superior al 5 por 100 de sus ingresos totales anuales.

- El Consejo de Administración informará en la documentación pública anual de los honorarios globales que han satisfecho la Sociedad y su Grupo consolidado a la firma auditora por servicios distintos de la auditoría.

Sin perjuicio de las facultades y funciones del Comité de Auditoría especificados en los estatutos y en el Reglamento del Consejo de Administración de la entidad, éste será informado, al menos semestralmente, de todos los servicios prestados por el auditor externo y sus correspondientes honorarios.

Asimismo, el Comité de Auditoría evaluará 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 son adecuados y los servicios prestados diferentes al de Auditoría de Cuentas son compatibles con el mantenimiento de la independencia del auditor.

De conformidad con lo previsto en el Reglamento Interno de Conducta sobre los valores cotizados emitidos por la Sociedad, en el que se detallan los procedimientos relativos a la difusión de la información relevante, a los analistas financieros no se les facilita ninguna información que no sea pública.

**B.1.36 Indique si durante el ejercicio la Sociedad ha cambiado de auditor externo. En su caso identifique al auditor entrante y saliente:**

Sí  No

AUDITOR SALIENTE

AUDITOR ENTRANTE

En el caso de que hubieran existido desacuerdos con el auditor saliente, explique el contenido de los mismos:

Sí  No

EXPLICACIÓN DE LOS DESACUERDOS

**B.1.37 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 supone sobre los honorarios facturados a la sociedad y/o su grupo:**

Sí  No

	SOCIEDAD	GRUPO	TOTAL
Importe de otros trabajos distintos de los de auditoría (miles de euros)	328	617	945
Importe trabajos distintos de los de auditoría / Importe total facturado por la firma de auditoría (en %)	76.266	13.658	19.107

**B.1.38 Indique si el informe de auditoría de las Cuentas Anuales del ejercicio anterior presenta reservas o salvedades. En su caso, indique las razones dadas por el Presidente del Comité de Auditoría para explicar el contenido y alcance de dichas reservas o salvedades.**

Sí  No

EXPLICACIÓN DE LAS RAZONES

**B.1.39 Indique el número de años que la firma actual de auditoría lleva de forma ininterrumpida realizando la auditoría de las cuentas anuales de la sociedad y/o su grupo. Asimismo, indique el porcentaje que representa el número de años auditados por la actual firma de auditoría sobre el número total de años en los que las cuentas anuales han sido auditadas:**

	SOCIEDAD	GRUPO
Número de años ininterrumpidos	18	18

	SOCIEDAD	GRUPO
Nº de años auditados por la firma actual de auditoría / Nº de años que la sociedad ha sido auditada (en %)	100.000	100.000

**B.1.40** Indique las participaciones de los miembros del Consejo de Administración de la sociedad en el capital de entidades que tengan el mismo, análogo o complementario género de actividad del que constituya el objeto social, tanto de la sociedad como de su grupo, y que hayan sido comunicadas a la sociedad. Asimismo, indique los cargos o funciones que en estas sociedades ejerzan:

NOMBRE O DENOMINACIÓN SOCIAL DEL CONSEJERO	DENOMINACIÓN DE LA SOCIEDAD OBJETO	% PARTICIPACIÓN	CARGO O FUNCIONES
DON ALBERTO MANZANO MARTOS	ACS	0,000	-
DON ALBERTO MANZANO MARTOS	ALLIANZ	0,000	-
DON ALBERTO MANZANO MARTOS	BBVA	0,000	-
DON ALBERTO MANZANO MARTOS	BNP PARIBAS	0,000	-
DON ALBERTO MANZANO MARTOS	BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO	0,000	-
DON ALBERTO MANZANO MARTOS	FOMENTO DE CONSTRUCCIONES Y CONTRATAS	0,000	-
DON ALBERTO MANZANO MARTOS	ING GROUP	0,000	-
DON ALBERTO MANZANO MARTOS	BANCO POPULAR ESPAÑOL	0,000	-
DON ALBERTO MANZANO MARTOS	BANCO SANTANDER	0,000	-
DON DOMINGO SUGRANYES BICKEL	MÜNCHENER RUCK	0,000	-
DON DOMINGO SUGRANYES BICKEL	AEGON NV	0,000	-
DON DOMINGO SUGRANYES BICKEL	AXA	0,000	-
DON DOMINGO SUGRANYES BICKEL	FORTIS	0,000	-
DON DOMINGO SUGRANYES BICKEL	ING	0,000	-
DON DOMINGO SUGRANYES BICKEL	CATTÓLICA ASSICURAZIONI	0,000	CONSEJERO (AUTORIZADO POR MAPFRE S.A.)
DON DOMINGO SUGRANYES BICKEL	BBVA	0,000	-
DON DOMINGO SUGRANYES BICKEL	BNP	0,000	-
DON DOMINGO SUGRANYES BICKEL	BANCO POPULAR ESPAÑOL	0,000	-
DON DOMINGO SUGRANYES BICKEL	BANCO SANTANDER	0,000	-
DON DOMINGO SUGRANYES BICKEL	SOCIÉTÉ GÉNÉRALE	0,000	-
DON DOMINGO SUGRANYES BICKEL	MIDDLESEA INSURANCE, PLC, MALTA	-	CONSEJERO (AUTORIZADO POR MAPFRE S.A.)
DON ANTONIO MIGUEL-ROMERO OLANO	BSCH	0,000	-
DON ANTONIO MIGUEL-ROMERO OLANO	BBV	0,000	-
DON FRANCISCO VALLEJO VALLEJO	BANCO URQUIJO, SBP, S.A.	-	PRESIDENTE
DON FRANCISCO VALLEJO VALLEJO	BANCSABADELL VIDA	-	CONSEJERO
DON FRANCISCO VALLEJO VALLEJO	BANCSABADELL PENSIONES	-	CONSEJERO
DON FRANCISCO VALLEJO VALLEJO	BANCSABADELL SEGUROS GENERALES	-	CONSEJERO
DON ANTONIO HUERTAS MEJÍAS	AUTOMOCIÓN PENINSULAR INMUEBLES, S.A.	-	CONSEJERO (AUTORIZADO POR MAPFRE AUTOMOVILES)
DON ANTONIO HUERTAS MEJÍAS	IBERICAR, SOCIEDAD IBERICA DEL AUTOMÓVIL, S.A.	-	CONSEJERO (AUTORIZADO POR MAPFRE AUTOMOVILES)
DON ANTONIO HUERTAS MEJÍAS	LAYNA INVERSIONES, S.L.	-	CONSEJERO (AUTORIZADO POR MAPFRE AUTOMOVILES)

**B.1.41 Indique y en su caso detalle si existe un procedimiento para que los consejeros puedan contar con asesoramiento externo:**

Sí  No

**DETALLE EL PROCEDIMIENTO**

De conformidad con lo establecido en el Código de Buen Gobierno de MAPRE y con el fin de ser auxiliados en el ejercicio de sus funciones, los consejeros externos pueden solicitar la contratación con cargo a la sociedad de asesores legales, contables, financieros u otros expertos. El encargo ha de versar necesariamente sobre problemas concretos de cierto relieve y complejidad que se presenten en el desempeño del cargo.

La decisión de contratar ha de ser comunicada al Presidente de la Sociedad y puede ser vetada por el Consejo de Administración, si se acredita:

- Que no es precisa para el cabal desempeño de las funciones encomendadas a los consejeros externos.
- Que su coste no es razonable, a la vista de la importancia del problema y de los activos e ingresos de la compañía.
- Que la asistencia técnica que recaba puede ser dispensada adecuadamente por expertos y técnicos de la propia sociedad.

**B.1.42 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 EL PROCEDIMIENTO**

La documentación debe enviarse con carácter general con tres días completos de antelación como mínimo. En particular, cuando la documentación se envíe para ser entregada un viernes o víspera de fiesta, debe asegurarse que se entrega en el curso de la mañana de dicho día, antes de las 12 horas.

Este aspecto es objeto de análisis específico por parte del Consejo de Administración de la sociedad en su sesión anual de autoevaluación, que recibe el informe del Comité de Cumplimiento encargado a su vez de controlar la efectividad del procedimiento previsto.

**B.1.43 Indique y en su caso detalle si la sociedad ha establecido reglas que obliguen a los consejeros a informar y, en su caso, dimitir en aquellos supuestos que puedan perjudicar al crédito y reputación de la sociedad:**

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 las Comisiones y Comités delegados del mismo, y formalizar las correspondientes dimisiones, si el Consejo lo considerare 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 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 Cumplimiento por haber infringido sus obligaciones como consejeros.
- Cuando su permanencia en dichos órganos de gobierno pueda poner en riesgo los intereses de la Sociedad.
- Cuando desaparezcan las razones -si expresamente las hubiere- por las que fueron nombrados.

**B.1.44 Indique si algún miembro del Consejo de Administración ha informado a la sociedad que ha resultado procesado o se ha dictado contra él auto de apertura de juicio oral, por alguno de los delitos señalados en el artículo 124 de la Ley de Sociedades Anónimas:**

Sí  No

NOMBRE DEL CONSEJERO	CAUSA PENAL	OBSERVACIONES

Indique si el Consejo de Administración ha analizado el caso. Si la respuesta es afirmativa explique de forma razonada la decisión tomada sobre si procede o no que el consejero continúe en su cargo.

Sí  No

DECISIÓN TOMADA	EXPLICACIÓN RAZONADA

Procede continuar / No procede

## B.2. Comisiones del Consejo de Administración

### B.2.1 Detalle todas las comisiones del Consejo de Administración y sus miembros:

Comisión ejecutiva o delegada		
NOMBRE	CARGO	TIPOLOGÍA
DON JOSÉ MANUEL MARTÍNEZ MARTÍNEZ	PRESIDENTE	EJECUTIVO
DON ALBERTO MANZANO MARTOS	VICEPRESIDENTE 1º	EJECUTIVO
DON FRANCISCO RUIZ RISUEÑO	VICEPRESIDENTE 2º	DOMINICAL
DON FILOMENO MIRA CANDEL	VICEPRESIDENTE 3º	EJECUTIVO
DON DOMINGO SUGRANYES BICKEL	VOCAL	EJECUTIVO
DON SANTIAGO GAYARRE BERMEJO	VOCAL	EJECUTIVO
DON LUIS HERNANDO DE LARRAMENDI MARTÍNEZ	VOCAL	DOMINICAL
DON ANTONIO HUERTAS MEJIAS	VOCAL	EJECUTIVO
DON ANDRÉS JIMÉNEZ HERRADÓN	VOCAL	EJECUTIVO
DON JOSÉ MANUEL GONZÁLEZ PORRO	SECRETARIO MIEMBRO	EJECUTIVO

Comité de auditoría		
NOMBRE	CARGO	TIPOLOGÍA
DON LUIS ITURBE SANZ DE MADRID	PRESIDENTE	INDEPENDIENTE
DON DOMINGO SUGRANYES BICKEL	VICEPRESIDENTE 1º	EJECUTIVO
DON RAFAEL BECA BORREGO	VOCAL	INDEPENDIENTE
DON SEBASTIÁN HOMET DUPRÁ	VOCAL	DOMINICAL
DON MANUEL JESÚS LAGARES CALVO	VOCAL	INDEPENDIENTE
DON ANTONIO MIGUEL-ROMERO DE OLANO	VOCAL	DOMINICAL
DON JOSÉ MANUEL GONZÁLEZ PORRO	SECRETARIO MIEMBRO	EJECUTIVO

Comisión de nombramientos y retribuciones		
NOMBRE	CARGO	TIPOLOGÍA
DON JOSÉ MANUEL MARTÍNEZ MARTÍNEZ	PRESIDENTE	EJECUTIVO
DON ALBERTO MANZANO MARTOS	VICEPRESIDENTE 1º	EJECUTIVO
DON FRANCISCO RUIZ RISUEÑO	VICEPRESIDENTE 2º	DOMINICAL
DON LUIS HERNANDO DE LARRAMENDI MARTÍNEZ	VOCAL	DOMINICAL
DON ALFONSO REBUELTA BADÍAS	VOCAL	DOMINICAL
DON MATÍAS SALVÁ BENNASAR	VOCAL	INDEPENDIENTE
DON FRANCISCO VALLEJO VALLEJO	VOCAL	INDEPENDIENTE
DON JOSÉ MANUEL GONZÁLEZ PORRO	SECRETARIO NO MIEMBRO	EJECUTIVO

Comisión de nombramientos		
NOMBRE	CARGO	TIPOLOGÍA

Comisión de retribuciones		
NOMBRE	CARGO	TIPOLOGÍA

### Comisión de cumplimiento

NOMBRE	CARGO	TIPOLOGÍA
DON FRANCISCO RUIZ RISUEÑO	PRESIDENTE	DOMINICAL
DON RAFAEL FONTOIRA SURIS	VOCAL	INDEPENDIENTE
DON RAFAEL MÁRQUEZ OSORIO	VOCAL	DOMINICAL
DOÑA FRANCISCA MARTÍN TABERNERO	VOCAL	INDEPENDIENTE
DON AGUSTÍN RODRÍGUEZ GARCÍA	VOCAL	INDEPENDIENTE

### B.2.2 Señale si corresponden al Comité de Auditoría las siguientes funciones:

	SÍ	NO
Supervisar el proceso de elaboración y la integridad de la información financiera relativa a la sociedad y, en su caso, al grupo, revisando el cumplimiento de los requisitos normativos, la adecuada delimitación del perímetro de consolidación y la correcta aplicación de los criterios contables	<input type="radio"/>	
Revisar periódicamente los sistemas de control interno y gestión de riesgos, para que los principales riesgos se identifiquen, gestionen y den a conocer adecuadamente	<input type="radio"/>	
Velar por la independencia y eficacia de la función de auditoría interna; proponer la selección, nombramiento, reelección y cese del responsable del servicio de auditoría interna; proponer el presupuesto de ese servicio; recibir información periódica sobre sus actividades; y verificar que la alta dirección tiene en cuenta las conclusiones y recomendaciones de sus informes	<input type="radio"/>	
Establecer y supervisar un mecanismo que permita a los empleados comunicar, de forma confidencial y, si se considera apropiado anónima, las irregularidades de potencial trascendencia, especialmente financieras y contables, que adviertan en el seno de la empresa		<input type="radio"/>
Elevar al Consejo las propuestas de selección, nombramiento, reelección y sustitución del auditor externo, así como las condiciones de su contratación	<input type="radio"/>	
Recibir regularmente del auditor externo información sobre el plan de auditoría y los resultados de su ejecución, y verificar que la alta dirección tiene en cuenta sus recomendaciones	<input type="radio"/>	
Asegurar la independencia del auditor externo	<input type="radio"/>	
En el caso de grupos, favorecer que el auditor del grupo asuma la responsabilidad de las auditorías de las empresas que lo integren	<input type="radio"/>	

### B.2.3 Realice una descripción de las reglas de organización y funcionamiento, así como las responsabilidades que tienen atribuidas cada una de las comisiones del Consejo.

- Comisión Delegada

Es el órgano delegado del Consejo de Administración para la alta coordinación y supervisión permanente de la gestión 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, todo ello con arreglo a las facultades que el Consejo de Administración le delegue en cada momento.

Estará integrada por un máximo de doce miembros, todos ellos componentes del Consejo de Administración. Su Presidente, Vicepresidentes Primero y Segundo y Secretario serán con carácter nato los de dicho Consejo, que nombrará a los vocales hasta completar

un máximo de doce miembros y podrá nombrar también un Vicesecretario sin derecho a voto.

- **Comité de Auditoría**

El Comité de Auditoría está integrado por un mínimo de tres y un máximo de siete miembros, la mayoría de los cuales, incluido el Presidente, serán consejeros no ejecutivos. Será Secretario de este Comité el del Consejo de Administración. Dicho Comité tendrá las siguientes competencias:

a) Verificar que las Cuentas Anuales, así como los estados financieros semestrales y trimestrales y la demás información económica que deba remitirse a los órganos reguladores o de supervisión, es veraz, completa y suficiente; que se ha elaborado con arreglo a la normativa contable de aplicación y los criterios establecidos con carácter interno por la Secretaría General de MAPFRE; y que se facilita en el plazo y con el contenido correctos.

b) Proponer al Consejo de Administración para su sometimiento a la Junta General de Accionistas el nombramiento del Auditor Externo de la Sociedad, así como recibir información sobre la actuación del mismo y sobre cualquier hecho o circunstancia que pueda comprometer su independencia.

c) Supervisar la actuación del Servicio de Auditoría Interna, a cuyo efecto tendrá pleno acceso al conocimiento de sus planes de actuación, los resultados de sus trabajos y el seguimiento de las recomendaciones y sugerencias de los auditores externos e internos.

d) Conocer el proceso de información financiera y de control interno de la sociedad, y formular las observaciones o recomendaciones que considere oportunas para su mejora.

e) Informar a la Junta General de Accionistas en relación con las cuestiones que se planteen sobre materias de su competencia.

- **Comité de Nombramientos y Retribuciones**

Es el órgano delegado del Consejo de Administración para el desarrollo coordinado de la política de designación y retribución que deba aplicarse a los Altos Cargos de Representación y de Dirección de MAPFRE, sin perjuicio de las facultades que legal y estatutariamente corresponden a los órganos de representación y dirección de la propia Sociedad.

Con carácter general, el Comité vela por la transparencia de los criterios que se establecen para la fijación de las retribuciones de los Altos Cargos.

El Comité de Nombramientos y Retribuciones está integrado por un máximo de siete miembros, en su mayoría vocales no ejecutivos.

- **Comité de Cumplimiento**

Es el órgano delegado del Consejo de Administración para supervisar la correcta aplicación de las normas de buen gobierno que deben regir en la Sociedad.

Estas funciones se ejercitan sin perjuicio de las facultades que legal y estatutariamente correspondan a los órganos de representación y dirección de la propia Sociedad.

Vigila la aplicación de las normas de buen gobierno establecidas en cada momento y propone, en su caso, las medidas de mejora que procedan y la actualización de las citadas normas, cuando así corresponda.

El Comité de Cumplimiento está integrado por cinco miembros, todos ellos vocales no ejecutivos. Su presidente es, con carácter nato, el Vicepresidente 2º del Consejo de Administración.

El Comité puede designar un secretario de actas, elegido de entre los componentes de la Dirección General de Asuntos Legales de MAPFRE.

#### **B.2.4 Indique las facultades de asesoramiento, consulta y en su caso, delegaciones que tienen cada una de las comisiones:**

DENOMINACIÓN COMISIÓN	BREVE DESCRIPCIÓN
COMISIÓN DELEGADA	COORDINACIÓN Y SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN DE LA SOCIEDAD Y SUS FILIALES EN SUS ASPECTOS ESTRATÉGICOS Y OPERATIVOS
COMITÉ DE AUDITORÍA	VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA, PROPUESTA NOMBRAMIENTO DEL AUDITOR EXTERNO Y SUPERVISIÓN DE LA AUDITORIA INTERNA
COMITÉ DE NOMBRAMIENTOS Y RETRIBUCIONES	DESARROLLO COORDINADO DE LA POLÍTICA DE DESIGNACIÓN Y RETRIBUCIÓN DE LOS ALTOS CARGOS DE REPRESENTACIÓN Y DIRECCIÓN DE LA ENTIDAD
COMITÉ DE CUMPLIMIENTO	SUPERVISIÓN DE LA CORRECTA APLICACIÓN DE LAS NORMAS DE BUEN GOBIERNO QUE RIGEN LA ENTIDAD

#### **B.2.5 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.**

Los órganos delegados del Consejo de Administración están regulados en cuanto a sus funciones básicas, competencias, composición, régimen de reuniones y adopción de acuerdos en el Código de Buen Gobierno de MAPFRE y en el Reglamento del Consejo de Administración, cuya última versión ha sido aprobada el 20 de julio de 2005 para adaptarlo

a las novedades introducidas en el Código de Buen Gobierno de MAPFRE, asumido por la entidad con esa misma fecha. Ambos documentos están disponibles en la página web de la entidad [www.mapfre.com](http://www.mapfre.com) y en los registros oficiales de la Comisión Nacional del Mercado de Valores. Además el Reglamento del Consejo de Administración está inscrito en el Registro Mercantil de Madrid.

El Comité de Auditoría, con ocasión de la convocatoria de la junta general ordinaria, hace público un informe sobre las actividades realizadas en el ejercicio.

**B.2.6 Indique si la composición de la comisión ejecutiva refleja la participación en el Consejo de los diferentes consejeros en función de su condición:**

Sí  No

**EN CASO NEGATIVO, EXPLIQUE LA COMPOSICIÓN DE SU COMISIÓN EJECUTIVA**

La Comisión Delegada, dada su condición de órgano de gobierno ejecutivo, está compuesta por consejeros ejecutivos (mayoría) y externos dominicales.

## C. OPERACIONES VINCULADAS

**C.1 Señale si el Consejo en pleno se ha reservado aprobar, previo informe favorable del Comité de Auditoría o cualquier otro al que se hubiera encomendado la función, las operaciones que la sociedad realice con consejeros, con accionistas significativos o representados en el Consejo, o con personas a ellos vinculadas:**

Sí  No

**C.2 Detalle las operaciones relevantes que supongan una transferencia de recursos u obligaciones entre la sociedad o entidades de su grupo, y los accionistas significativos de la sociedad:**

NOMBRE O DENOMINACIÓN SOCIAL DEL ACCIONISTA SIGNIFICATIVO	NOMBRE O DENOMINACIÓN SOCIAL DE LA SOCIEDAD O ENTIDAD DE SU GRUPO	NATURALEZA DE LA RELACIÓN	TIPO DE LA OPERACIÓN	IMPORTE (Miles de euros)

**C.3 Detalle las operaciones relevantes que supongan una transferencia de recursos u obligaciones entre la sociedad o entidades de su grupo, y los administradores o directivos de la sociedad:**

NOMBRE O DENOMINACIÓN SOCIAL DE LOS ADMINISTRADORES O DIRECTIVOS	NOMBRE O DENOMINACIÓN SOCIAL DE LA SOCIEDAD O ENTIDAD DE SU GRUPO	NATURALEZA DE LA OPERACIÓN	TIPO DE LA OPERACIÓN	IMPORTE (Miles de euros)

**C.4 Detalle las operaciones relevantes realizadas por la sociedad con otras sociedades pertenecientes al mismo grupo, siempre y cuando no se eliminen en el proceso de elaboración de estados financieros consolidados y no formen parte del tráfico habitual de la sociedad en cuanto a su objeto y condiciones:**

DENOMINACIÓN SOCIAL DE LA ENTIDAD DE SU GRUPO	BREVE DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN	IMPORTE (Miles de euros)

**C.5 Indique si los miembros del Consejo de Administración se han encontrado a lo largo del ejercicio en alguna situación de conflictos de interés, según lo previsto en el artículo 127 ter de la LSA.**

Sí  No

NOMBRE O DENOMINACIÓN SOCIAL DEL CONSEJERO	DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN DE CONFLICTO DE INTERÉS

**C.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 o accionistas significativos.**

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 Código de Buen Gobierno de MAPFRE y el Reglamento Interno de Conducta regula las obligaciones especiales en el ámbito de potenciales conflictos de intereses.

El Consejo de Administración tiene reservada la decisión sobre estas cuestiones, previo examen del Comité de Nombramientos y Retribuciones de la entidad o la Comisión de Control Institucional de MAPFRE, en su caso. 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.

**C.7 ¿Cotiza más de una sociedad del Grupo en España?**Sí  No 

Identifique a las sociedades filiales que cotizan en España:

**SOCIEDADES FILIALES COTIZADAS**

Indique si han definido públicamente con precisión las respectivas áreas de actividad y eventuales relaciones de negocio entre ellas, así como las de la sociedad dependiente cotizada con las demás empresas del grupo;

Sí  No **DEFINA LAS EVENTUALES RELACIONES DE NEGOCIO ENTRE LA SOCIEDAD MATRIZ Y LA SOCIEDAD FILIAL COTIZADA, Y ENTRE ÉSTA Y LAS DEMÁS EMPRESAS GRUPO**

Identifique los mecanismos previstos para resolver los eventuales conflictos de interés entre la filial cotizada y la demás empresas del grupo:

**MECANISMOS PARA RESOLVER LOS EVENTUALES CONFLICTOS DE INTERÉS****D. SISTEMAS DE CONTROL DE RIESGOS****D.1 Descripción general de la política de riesgos de la sociedad y/o su grupo, detallando y evaluando los riesgos cubiertos por el sistema, junto con la justificación de la adecuación de dichos sistemas al perfil de cada tipo de riesgo.****Objetivos, políticas y procesos de gestión del riesgo**

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. Los diferentes tipos de riesgo se han agrupado en cuatro áreas o categorías como se detalla a continuación:

- **Riesgos Operacionales:** Incluye veintitrés tipos de riesgos agrupados en las siguientes áreas: actuarial, jurídica, tecnología, personal, colaboradores, procedimientos, información, fraude, mercado y bienes materiales.
- **Riesgos Financieros:** Incluye los riesgos de tipo de interés, de liquidez, de tipo de cambio, de mercado y de crédito.

- **Riesgos de la Actividad Aseguradora:** Agrupa, de forma separada para Vida y No Vida, los riesgos de insuficiencia de primas, de suficiencia de provisiones técnicas y de reaseguro.

- **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, finalmente los de mercado y competencia.

**Centralización del Sistema de Gestión de Riesgos**

La estructura de MAPFRE está basada en Divisiones y Unidades Operativas 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 en materia de gestión de riesgos, y supervisan de forma permanente a través de indicadores y ratios su exposición al riesgo. Además, existen instrucciones generales de actuación para mitigar la exposición al riesgo, tales como niveles máximos de inversión en renta variable o clasificación crediticia de reaseguradores.

El Área Económica y de Control de Gestión, a través de la Dirección de Riesgos, coordina las actividades relacionadas con la cuantificación de riesgos y, en particular, la implantación de modelos propios de capital económico en las unidades operativas destinados a cumplir con los requisitos futuros de Solvencia II.

Las Unidades Operativas disponen de un Coordinador de Riesgos, con dependencia de la Dirección de Administración, para la implantación de las políticas y gestión de riesgos en cada unidad. La coordinación de actividades se realiza a través de un Comité de Riesgos y Solvencia II, cuyas reuniones tienen periodicidad trimestral. El grado de avance de los proyectos y otros aspectos significativos son informados a la Alta Dirección de MAPFRE a través de dicho comité y del Comité de Auditoría.

En términos generales las decisiones de suscripción de riesgos asegurables y coberturas de reaseguro están altamente descentralizadas en las Unidades. Los aspectos relacionados con el Riesgo Operacional son tutelados de forma centralizada aunque su implantación y monitorización está delegada en las Unidades. La gestión de riesgos Estratégicos y de Gobierno Corporativo está altamente centralizada. Los riesgos financieros se gestionan de forma centralizada a través de la Dirección General de Inversiones del Grupo.

## Estimación de Riesgos y Capitales

MAPFRE dispone de una política interna de capitalización y dividendos destinada a dotar a la Unidades de una forma racional y objetiva de los capitales necesarios para cubrir los riesgos asumidos. La estimación de riesgos se realiza a través de un modelo estándar de factores fijos que cuantifica riesgos financieros, riesgos de crédito y riesgos de la actividad aseguradora. Más adelante se sustituirá esta referencia por la del modelo propio de cada Unidad. Además, el nivel de capital asignado a cada Unidad no podrá nunca ser inferior al capital mínimo legal requerido en cada momento, más un margen del 10 por 100.

El capital asignado se fija de manera estimativa, en función de los presupuestos del ejercicio siguiente, y se revisa por lo menos una vez al año en función de la evolución de los riesgos.

Ciertas unidades requieren un nivel de capitalización superior al que se obtiene de la norma general antes descrita, bien porque operan en distintos países con requerimientos legales diferentes, o bien porque requieren la emisión de un rating de solvencia financiera correspondiente a niveles de capitalización más elevados. En esos casos, la Comisión Delegada de MAPFRE fija el nivel de capitalización de forma individualizada, o bien otorga garantías adicionales que refuerzan su nivel de capital atendiendo a las particularidades de cada unidad.

## Riesgos Operacionales

La identificación y evaluación de Riesgos Operacionales se realiza a través de la aplicación informática Riskm@p, desarrollada en MAPFRE, que confecciona los Mapas de Riesgos de las entidades.

El modelo de gestión de este riesgo se basa en un análisis dinámico por procesos de forma que los gestores de cada área o departamento identifican y evalúan anualmente los riesgos potenciales que afectan a los siguientes procesos: Desarrollo de productos, Emisión, Siniestros / Prestaciones, Gestión administrativa, Actividades comerciales, Recursos humanos, Comisiones, Coaseguro / Reaseguro, Provisiones técnicas, Inversiones, Sistemas tecnológicos y atención al cliente.

## Riesgos Financieros

La política de MAPFRE para mitigar su exposición a este tipo de riesgos se ha basado en una gestión prudente de las inversiones, con un elevado peso de la cartera en títulos de renta fija.

En la gestión de las carteras de inversión se distingue entre las que buscan un casamiento de las obligaciones derivadas de los contratos

de seguros y aquellas en las que se realiza una gestión activa. En las primeras se minimizan los riesgos tanto de tipo de cambio como de tipo de interés y otros riesgos de variación de precios, mientras que en las segundas se mantiene una política de gestión con un cierto grado de asunción de riesgos de mercado, de acuerdo con lo expuesto a continuación:

- En las carteras que no cubren compromisos pasivos a largo plazo, la variable de gestión del riesgo de tipo de interés es la duración modificada, estando establecido en la actualidad que dicha magnitud debe situarse en torno al 5 por 100, con un valor máximo del 7 por 100.

- La política general de exposición al riesgo de tipo de cambio, es minimizar este tipo de riesgo que proceda de la actividad aseguradora y sólo mantener una exposición al tipo de riesgo de cambio por motivos de la diversificación de las inversiones. En todo caso, la exposición a este riesgo no podrá superar el 10 por 100 de las inversiones.

- En cuanto a otros posibles riesgos de mercado de activos financieros, que no sean por oscilaciones en el tipo de cambio o en el tipo de interés, se tiene establecido que las inversiones sujetas a estos riesgos no puedan superar el 20 por 100 de las inversiones. En cuanto a las inversiones en acciones, principal activo financiero sujeto a este riesgo, existe una adecuada diversificación internacional, que permite reducir el riesgo sujeto a un mercado específico.

Las limitaciones de riesgo están establecidas en términos cuantitativos de variables fácilmente observables. No obstante, se realiza un análisis del riesgo en términos probabilísticas en función de las volatilidades y correlaciones históricas.

Respecto al riesgo de crédito la política de MAPFRE se ha basado en la prudencia (solvencia del emisor) y la diversificación de inversiones en renta fija. Así, la cartera de títulos de renta fija en Europa se divide, aproximadamente, la mitad en valores con garantía de estados de la Unión Europea, y la mitad restante en valores emitidos por corporaciones con alta calificación crediticia.

Tanto para las inversiones en renta fija como variable se aplican criterios de diversificación por sectores de actividad y límites máximos de riesgo por emisor.

## Riesgos de la Actividad Aseguradora

La organización de MAPFRE, basada en Unidades especializadas en los distintos tipos de negocio, requiere de las mismas una autonomía en su gestión del negocio, particularmente la suscripción de riesgos y la

determinación de las tarifas, así como la indemnización o prestación de servicio en caso de siniestro. La suficiencia de las primas es un elemento de especial importancia, y su determinación está apoyada por informes de expertos independientes en aquellas unidades o situaciones que las circunstancias así lo aconsejan.

El tratamiento de las prestaciones, así como la suficiencia de las provisiones, son principios básicos de la gestión aseguradora. Las provisiones técnicas son estimadas por los equipos actuariales de las distintas Unidades, y su suficiencia es ratificada por informes de expertos independientes en aquellas entidades que así se requiere. La preponderancia 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 de este tipo de riesgo.

La presencia de MAPFRE en países con mayor posibilidad de ocurrencia de catástrofes (terremotos, huracanes, etc....) requiere un especial tratamiento de este tipo de riesgos que, dada su frecuencia e intensidad, pueden generar volatilidad en los resultados o requerimiento de capitales adicionales. Las Unidades y Sociedades que operan en este tipo de riesgos, fundamentalmente MAPFRE AMÉRICA, MAPFRE RE y MAPFRE INTERNACIONAL, disponen de informes especializados de exposición catastrófica, generalmente realizados por expertos independientes, que estiman el impacto en los bienes asegurados en caso de ocurrencia de un evento catastrófico. Esta información permite la suscripción de riesgos catastróficos en función de las capacidades financieras de cada entidad, y en su caso la contratación de coberturas de reaseguro que limiten su impacto patrimonial. En este aspecto, es importante destacar la contribución de MAPFRE RE, que aporta a la gestión del Grupo su larga experiencia en el mercado de riesgos catastróficos.

En relación con el riesgo reasegurador la política de MAPFRE es ceder negocio a reaseguradores de probada capacidad financiera (clasificación crediticia de Standard & Poor's no inferior a A).

## Riesgos Estratégicos y de Gobierno Corporativo

Los principios éticos aplicados a la gestión empresarial han sido una constante en MAPFRE y forman parte de sus estatutos y de su quehacer diario. Para normalizar esta cultura empresarial y actualizar a los requerimientos legales de gobierno y transparencia en la gestión los Órganos de Dirección de MAPFRE aprobaron en 2005 una versión revisada del Código de Buen Gobierno, implantado inicialmente en 1999. La aplicación estricta de los principios de Buen Gobierno Corporativo es considerada en MAPFRE como la actuación más eficaz para mitigar este tipo de riesgos.

**D.2 Indique si se han materializado durante el ejercicio, alguno de los distintos tipos de riesgo (operativos, tecnológicos, financieros, legales, reputacionales, fiscales...) que afectan a la sociedad y/o su grupo:**

Sí  No

En caso afirmativo, indique las circunstancias que los han motivado y si han funcionado los sistemas de control establecidos.

RIESGO MATERIALIZADO EN EL EJERCICIO	CIRCUNSTANCIAS QUE LO HAN MOTIVADO	FUNCIONAMIENTO DE LOS SISTEMAS DE CONTROL
Riesgo de tipo de interés	A lo largo del año 2007 se ha producido un aumento generalizado en las tasas de interés en la zona euro, que ha sido más importante en las inversiones a corto plazo	Este hecho ha originado una pérdida de valor en las inversiones de renta fija, que ha sido parcialmente neutralizada por el buen comportamiento de los mercados de renta variable. Así, al 31 de diciembre de 2007, el patrimonio neto consolidado de MAPFRE S.A. ha disminuido en 113,4 millones de euros por ajustes de valoración de inversiones
Riesgo de tipo de cambio	Revalorización del euro frente al dólar y otras monedas latinoamericanas	Efecto limitado por la diversificación del negocio en países, que ha supuesto disminución del patrimonio neto al 31 de diciembre de 2007 de 35,5 millones de euros por diferencias de conversión

**D.3 Indique si existe alguna comisión u otro órgano de gobierno encargado de establecer y supervisar estos dispositivos de control:**

Sí  No

En caso afirmativo detalle cuales son sus funciones.

NOMBRE DE LA COMISIÓN U ÓRGANO	DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y COMISIÓN DELEGADA	Los Órganos de Gobierno del Grupo aprueban las líneas de actuación de las Unidades en materia de gestión de riesgos, y supervisan de forma permanente a través de indicadores y ratios la exposición al riesgo de la Unidades. Además, existen instrucciones generales de actuación para mitigar dicha exposición, tales como niveles máximos de inversión en renta variable o clasificación crediticia de reaseguradores.
COMITÉ DE RIESGOS Y SOLVENCIA II	Creado en septiembre de 2007, tiene la finalidad de coordinar la elaboración de modelos de capital propios e ir adoptando en el Grupo las medidas necesarias para la aplicación del futuro régimen de solvencia.

**D.4 Identificación y descripción de los procesos de cumplimiento de las distintas regulaciones que afectan a su sociedad y/o a su grupo.**

La Secretaría General del Grupo es el órgano responsable de emitir instrucciones y velar por el cumplimiento de las distintas regulaciones que afectan a la sociedad y al grupo. La Dirección General de Auditoría Interna realiza un proceso sistemático de revisión del cumplimiento de las distintas regulaciones que afectan a las filiales del grupo.

**E. JUNTA GENERAL**

**E.1 Indique y en su caso detalle si existen diferencias con el régimen de mínimos previsto en la Ley de Sociedades Anónimas (LSA) respecto al quórum de constitución de la Junta General.**

Sí  No

	% DE QUÓRUM DISTINTO AL ESTABLECIDO EN ART. 102 LSA PARA SUPUESTOS GENERALES	% DE QUÓRUM DISTINTO AL ESTABLECIDO EN ART. 103 LSA PARA LOS SUPUESTOS ESPECIALES DEL ART. 103
Quórum exigido en 1ª convocatoria		
Quórum exigido en 2ª convocatoria		
<b>DESCRIPCIÓN DE LAS DIFERENCIAS</b>		

**E.2 Indique y en su caso detalle si existen diferencias con el régimen previsto en la Ley de Sociedades Anónimas (LSA) para el régimen de adopción de acuerdos sociales:**

Sí  No

Describa en qué se diferencia del régimen previsto en la LSA.

	MAYORÍA REFORZADA DISTINTA A LA ESTABLECIDA ART. 103.2 LSA PARA LOS SUPUESTOS DEL 103.1	OTROS SUPUESTOS DE MAYORÍA REFORZADA
% establecido por la entidad para la adopción de acuerdos		Superior al 50%
<b>DESCRIBA LAS DIFERENCIAS</b>		
De conformidad con lo previsto en el artículo 25º de los estatutos sociales, para la modificación de los preceptos estatutarios contenidos en el Título IV "Protección del Interés General de la Sociedad" (artículo 25º a 30º) es necesario el acuerdo adoptado con el voto favorable de más del cincuenta por ciento del capital social en Junta General Extraordinaria especialmente convocada al efecto		

**E.3 Relacione los derechos de los accionistas en relación con las juntas generales, que sean distintos a los establecidos en la LSA.**

No existen derechos de los accionistas en relación con las juntas generales que sean distintos de los establecidos en la Ley de Sociedades Anónimas.

**E.4 Indique, en su caso, las medidas adoptadas para fomentar la participación de los accionistas en las juntas generales.**

Los accionistas cuentan con amplia información de fácil acceso para opinar y votar fundadamente en la Junta General. Su participación es facilitada sin ninguna clase de restricciones distintas de las que exige la cortesía y el buen orden en un acto público.

**E.5 Indique si el cargo de presidente de la Junta General coincide con el cargo de presidente del Consejo de Administración. Detalle, en su caso, qué medidas se adoptan para garantizar la independencia y buen funcionamiento de la Junta General:**

Sí  No

**DETALLE LAS MEDIDAS**

De conformidad con el artículo 11º de los estatutos sociales, actuará como Presidente de la Junta quien ostente el mismo cargo en el Consejo de Administración, o quien le sustituya accidentalmente de acuerdo con las previsiones estatutarias.

El Presidente y el Secretario de la Junta General cuidan de que ésta se desarrolle con exquisito respeto a los derechos de los accionistas.

Hasta la fecha, no se ha planteado ninguna incidencia en el buen funcionamiento de la Junta General.

**E.6 Indique, en su caso, las modificaciones introducidas durante el ejercicio en el reglamento de la Junta General.**

El Reglamento de la Junta General se aprobó en la Junta General de 6 de marzo de 2004, y fue modificado parcialmente por acuerdo de la Junta General de 27 de abril de 2006. Está accesible a través de la página web de la entidad, [www.mapfre.com](http://www.mapfre.com), en los registros públicos de la CNMV y en el Registro Mercantil de Madrid.

**E.7 Indique los datos de asistencia en las juntas generales celebradas en el ejercicio al que se refiere el presente informe:**

FECHA JUNTA GENERAL	DATOS DE ASISTENCIA			
	% DE PRESENCIA FÍSICA	% EN REPRESENTACIÓN	% VOTO A DISTANCIA	TOTAL
			VOTO ELECTRÓNICO	OTROS
26-03-2007	0,070	77,01%	0,000	77,08%
4-07-2007	0,050	75,37%	0,000	75,42%

**E.8 Indique brevemente los acuerdos adoptados en las juntas generales celebradas en el ejercicio al que se refiere el presente informe y porcentaje de votos con los que se ha adoptado cada acuerdo.**

En la Junta General Ordinaria, celebrada en primera convocatoria el 26 de marzo de 2007, se adoptaron los acuerdos que a continuación se relacionan, por mayoría, con el voto en contra de 2 accionistas, titulares de 44.180 acciones (0,00194 por 100 del capital social) en la propuesta formulada en relación con el punto cuarto del orden del día y el voto en contra de un accionista, titular de 2.180 acciones (0,00009 por 100 del capital social) en el resto de las propuestas:

- Aprobar las Cuentas Anuales, individuales y consolidadas, del ejercicio 2006.
- Aprobar la distribución de resultados propuesta por el Consejo de Administración, y repartir en consecuencia un dividendo total de 0,09 euros brutos por acción a las acciones números 1 a 1.194.503.530, ambos inclusive, y de 0,05 euros brutos por acción a las acciones números 1.194.503.531 a 2.275.324.163, ambos inclusive. Parte de este dividendo, por importe de 0,04 euros brutos por acción, fue anticipado a las acciones números 1 a 1.194.503.530 por acuerdo del Consejo de Administración adoptado el día 26 de octubre de 2006 y el resto, hasta el total acordado, es decir, 0,05 euros brutos por acción a la totalidad de las acciones, números 1 a 2.275.324.163, ambos inclusive, se pagará a partir del día 4 de mayo de 2007.
- Aprobar la gestión del Consejo de Administración durante el ejercicio 2006.
- Reelegir vocales en el Consejo de Administración por un período de cuatro años, y actualizar el importe de las retribuciones para 2007 a favor de los consejeros no ejecutivos, por pertenencia al Consejo de Administración, Comisiones y Comités Delegados, quedando establecidas en:
  - Asignación fija de 40.000 euros brutos, en el caso del Consejo de Administración.
  - Dieta por asistencia de 4.000 euros brutos, en el caso de la Comisión Delegada, y de 3.500 euros brutos en el resto de Comités.

La asignación de las personas que ocupan la presidencia o vicepresidencia del Consejo de Administración o la presidencia de un Comité Delegado (no ejecutivos) se incrementará en un 50 por 100.

- Prorrogar el nombramiento de la firma Ernst & Young, S.L. como Auditores de Cuentas de la Sociedad.

En la Junta General Extraordinaria de Accionistas de la Sociedad, celebrada en primera convocatoria el día 4 de julio de 2007, se adoptaron acuerdos conformes a las propuestas formuladas que se aprobaron por mayoría con el voto de 83.913 acciones en contra de la propuesta formulada en relación con el punto segundo del orden del día, la abstención de 81.733 acciones y el voto en contra de 2.180 acciones en cuanto a la propuesta recogida en el punto tercero del orden del día, y con el voto de 2.180 acciones en contra del resto de las propuestas.

- Emisión de obligaciones subordinadas por importe máximo de MIL MILLONES DE EUROS, y adopción de los acuerdos pertinentes para su ejecución.
- Plan de incentivos referenciados al valor de las acciones para directivos del Grupo.
- Modificación del artículo 17º de los estatutos sociales.
- Delegación de facultades para la ejecución y elevación a instrumento público de los acuerdos adoptados en la Junta.
- Designación de interventores para la aprobación del acta de la sesión.

**E.9 Indique si existe alguna restricción estatutaria que establezca un número mínimo de acciones necesarias para asistir a la Junta General:**

Sí  No

**NÚMERO DE ACCIONES NECESARIAS PARA ASISTIR A LA JUNTA GENERAL** 1.500

**E.10 Indique y justifique las políticas seguidas por la sociedad referente a las delegaciones de voto en la Junta General.**

La entidad no sigue ninguna política definida respecto a las delegaciones de voto en la junta general.

**E.11 Indique si la compañía tiene conocimiento de la política de los inversores institucionales de participar o no en las decisiones de la sociedad:**

Sí  No

DESCRIBA LA POLÍTICA

**E.12 Indique la dirección y modo de acceso al contenido de gobierno corporativo en su página Web.**

El acceso es el siguiente: [www.mapfre.com](http://www.mapfre.com)

Información General

Accionistas e Inversores

**F. GRADO DE SEGUIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES DE GOBIERNO CORPORATIVO**

Indique el grado de seguimiento de la sociedad respecto de las recomendaciones del Código Unificado de buen gobierno.

En el supuesto de no cumplir alguna de ellas, explique las recomendaciones, normas, prácticas o criterios, que aplica la sociedad.

**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.**

Ver epígrafes: A.9, B.1.22, B.1.23 y E.1, E.2.

Cumple  Explique

**2. Que cuando coticen la sociedad matriz y una sociedad dependiente ambas definan públicamente con precisión:**

a) Las respectivas áreas de actividad y eventuales relaciones de negocio entre ellas, así como las de la sociedad dependiente cotizada con las demás empresas del grupo;

**b) Los mecanismos previstos para resolver los eventuales conflictos de interés que puedan presentarse.**

Ver epígrafes: C.4 y C.7

Cumple  Cumple parcialmente

Explique  No aplicable

**3. Que, aunque no lo exijan de forma expresa las Leyes mercantiles, se sometan a la aprobación de la Junta General de Accionistas las operaciones que entrañen una modificación estructural de la sociedad y, en particular, las siguientes:**

a) La transformación de sociedades cotizadas en compañías holding, mediante "filialización" o incorporación a entidades dependientes de actividades esenciales desarrolladas hasta ese momento por la propia sociedad, incluso aunque ésta mantenga el pleno dominio de aquéllas;

b) La adquisición o enajenación de activos operativos esenciales, cuando entrañe una modificación efectiva del objeto social;

c) Las operaciones cuyo efecto sea equivalente al de la liquidación de la sociedad.

Cumple  Cumple parcialmente  Explique

**4. Que las propuestas detalladas de los acuerdos a adoptar en la Junta General, incluida la información a que se refiere la recomendación 28, se hagan públicas en el momento de la publicación del anuncio de la convocatoria de la Junta.**

Cumple  Explique

**5. Que en la Junta General se voten separadamente aquellos asuntos que sean sustancialmente independientes, a fin de que los accionistas puedan ejercer de forma separada sus preferencias de voto. Y que dicha regla se aplique, en particular:**

a) Al nombramiento o ratificación de consejeros, que deberán votarse de forma individual;

b) En el caso de modificaciones de Estatutos, a cada artículo o grupo de artículos que sean sustancialmente independientes.

Ver epígrafe: E.8

Cumple  Cumple parcialmente  Explique

**6. Que las sociedades permitan fraccionar el voto a fin de que los intermediarios financieros que aparezcan legitimados como accionistas, pero actúen por cuenta de clientes distintos, puedan emitir sus votos conforme a las instrucciones de éstos.**

Ver epígrafe: E.4

Cumple  Explique

**7. Que el Consejo desempeñe sus funciones con unidad de propósito e independencia de criterio, dispense el mismo trato a todos los accionistas y se guíe por el interés de la compañía, entendido como hacer máximo, de forma sostenida, el valor económico de la empresa.**

**Y que vele asimismo para que en sus relaciones con los grupos de interés (stakeholders) la empresa respete las leyes y reglamentos; cumpla de buena fe sus obligaciones y contratos; respete los usos y buenas prácticas de los sectores y territorios donde ejerza su actividad; y observe aquellos principios adicionales de responsabilidad social que hubiera aceptado voluntariamente.**

Cumple  Cumple parcialmente  Explique

**8. Que el Consejo asuma, como núcleo de su misión, aprobar la estrategia de la compañía y la organización precisa para su puesta en práctica, así como supervisar y controlar que la Dirección cumple los objetivos marcados y respeta el objeto e interés social de la compañía. Y que, a tal fin, el Consejo en pleno se reserve la competencia de aprobar:**

a) Las políticas y estrategias generales de la sociedad, y en particular:

- i) El Plan estratégico o de negocio, así como los objetivos de gestión y presupuesto anuales;
- ii) La política de inversiones y financiación;
- iii) La definición de la estructura del grupo de sociedades;
- iv) La política de gobierno corporativo;
- v) La política de responsabilidad social corporativa;
- vi) La política de retribuciones y evaluación del desempeño de los altos directivos;
- vii) La política de control y gestión de riesgos, así como el seguimiento periódico de los sistemas internos de información y control.
- viii) La política de dividendos, así como la de autocartera y, en especial, sus límites.

Ver epígrafes: B.1.10, B.1.13, B.1.14 y D.3

b) Las siguientes decisiones:

i) A propuesta del primer ejecutivo de la compañía, el nombramiento y eventual cese de los altos directivos, así como sus cláusulas de indemnización.

Ver epígrafe: B.1.14.

ii) La retribución de los consejeros, así como, en el caso de los ejecutivos, la retribución adicional por sus funciones ejecutivas y demás condiciones que deban respetar sus contratos.

Ver epígrafe: B.1.14.

iii) La información financiera que, por su condición de cotizada, la sociedad deba hacer pública periódicamente.

iv) Las inversiones u operaciones de todo tipo que, por su elevada cuantía o especiales características, tengan carácter estratégico, salvo que su aprobación corresponda a la Junta General;

v) La creación o adquisición de participaciones en entidades de propósito especial o domiciliadas en países o territorios que tengan la consideración de paraísos fiscales, así como cualesquiera otras transacciones u operaciones de naturaleza análoga que, por su complejidad, pudieran menoscabar la transparencia del grupo.

c) Las operaciones que la sociedad realice con consejeros, con accionistas significativos o representados en el Consejo, o con personas a ellos vinculados ("operaciones vinculadas").

Esa autorización del Consejo no se entenderá, sin embargo, precisa en aquellas operaciones vinculadas que cumplan simultáneamente las tres condiciones siguientes:

1ª. Que se realicen en virtud de contratos cuyas condiciones estén estandarizadas y se apliquen en masa a muchos clientes;

2ª. Que se realicen a precios o tarifas establecidos con carácter general por quien actúe como suministrador del bien o servicio del que se trate;

3ª. Que su cuantía no supere el 1 por 100 de los ingresos anuales de la sociedad.

Se recomienda que el Consejo apruebe las operaciones vinculadas previo informe favorable del Comité de Auditoría o, en su caso, de aquel otro al que se hubiera encomendado esa función; y que los consejeros a los que afecten, además de no ejercer ni delegar su derecho de voto, se ausenten de la sala de reuniones mientras el Consejo delibera y vota sobre ella.

Se recomienda que las competencias que aquí se atribuyen al Consejo lo sean con carácter indelegable, salvo las mencionadas en las letras b) y c), que podrán ser adoptadas por razones de urgencia por la Comisión Delegada, con posterior ratificación por el Consejo en pleno.

Ver epígrafes: C.1 y C.6

Cumple  Cumple parcialmente  Explique

**9. Que el Consejo tenga la dimensión precisa para lograr un funcionamiento eficaz y participativo, lo que hace aconsejable que su tamaño no sea inferior a cinco ni superior a quince miembros.**

Ver epígrafe: B.1.1

Cumple  Explique

La entidad considera que tiene la dimensión precisa para un funcionamiento eficaz y participativo y se adecúa a la evolución histórica del Grupo y sus peculiaridades.

**10. Que los consejeros externos dominicales e independientes constituyan una amplia mayoría del Consejo 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.**

Ver epígrafes: A.2, A.3, B.1.3 y B.1.14.

Cumple  Cumple parcialmente  Explique

**11. Que si existiera algún consejero externo que no pueda ser considerado dominical ni independiente, la sociedad explique tal circunstancia y sus vínculos, ya sea con la sociedad o sus directivos, ya con sus accionistas.**

Ver epígrafe: B.1.3

Cumple  Explique  No aplicable

**12. Que dentro de los consejeros externos, la relación entre el número de consejeros dominicales y el de independientes refleje la proporción existente entre el capital de la sociedad representado por los consejeros dominicales y el resto del capital.**

**Este criterio de proporcionalidad estricta podrá atenuarse, de forma que el peso de los dominicales sea mayor que el que correspondería al porcentaje total de capital que representen:**

2º. En sociedades de elevada capitalización en las que sean escasas o nulas las participaciones accionariales que tengan legalmente la consideración de significativas, pero existan accionistas, con paquetes accionariales de elevado valor absoluto.

2º. Cuando se trate de sociedades en las que exista una pluralidad de accionistas representados en el Consejo, y no tengan vínculos entre sí.

Ver epígrafes: B.1.3, A.2 y A.3

Cumple  Explique

Existe mayor presencia de consejeros independientes (8) que de consejeros dominicales (6) a pesar de que los accionistas que designan a estos últimos representan más del 74 por 100 del capital social.

**13. Que el número de consejeros independientes represente al menos un tercio del total de consejeros.**

Ver epígrafe: B.1.3

Cumple  Explique

**14. Que el carácter de cada consejero se explique por el Consejo ante la Junta General de Accionistas que deba efectuar o ratificar su nombramiento, y se confirme o, en su caso, revise anualmente en el Informe Anual de Gobierno Corporativo, previa verificación por la Comisión de Nombramientos. Y que en dicho Informe también se expliquen las razones por las cuales se haya nombrado consejeros dominicales a instancia de accionistas cuya participación accionarial sea inferior al 5% 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.**

Ver epígrafes: B.1.3 y B.1.4

Cumple  Cumple parcialmente  Explique

**15. Que cuando sea escaso o nulo el número de consejeras, el Consejo explique los motivos y las iniciativas adoptadas para corregir tal situación; y que, en particular, la Comisión de Nombramientos vele para que al proveerse nuevas vacantes:**

a) Los procedimientos de selección no adolezcan de sesgos implícitos que obstaculicen la selección de consejeras;

b) La compañía busque deliberadamente, e incluya entre los potenciales candidatos, mujeres que reúnan el perfil profesional buscado.

Ver epígrafes: B.1.2, B.1.27 y B.2.3.

Cumple  Cumple parcialmente

Explique  No aplicable

Se ha incorporado una nueva consejera independiente el 29-12-2006.

**16. Que el Presidente, como responsable del eficaz funcionamiento del Consejo, se asegure de que los consejeros reciban con carácter previo información suficiente; estimule el debate y la participación activa de los consejeros durante las sesiones del Consejo, salvaguardando su libre toma de posición y expresión de opinión; y organice y coordine con los presidentes de las Comisiones relevantes la evaluación periódica del Consejo, así como, en su caso, la del Consejero Delegado o primer ejecutivo.**

Ver epígrafe: B.1.42

Cumple  Cumple parcialmente  Explique

**17. Que, cuando el Presidente del Consejo sea también el primer ejecutivo de la sociedad, se faculte a uno de los consejeros independientes para solicitar la convocatoria del Consejo o la inclusión de nuevos puntos en el orden del día; para coordinar y hacerse eco de las preocupaciones de los consejeros externos; y para dirigir la evaluación por el Consejo de su Presidente.**

Ver epígrafe: B.1.21

Cumple  Cumple parcialmente

Explique  No aplicable

De conformidad con el artículo 18º de los estatutos, todos los consejeros pueden solicitar la inclusión de punto del orden del día por lo que cualquiera de ellos está facultado para trasladar al Consejo de Administración sus preocupaciones.

La convocatoria de una reunión pueden solicitarla tres consejeros, cualquiera que sea su tipología.

La evaluación del Presidente, igual que la del resto de consejeros, la realiza el Comité de Nombramiento y Retribuciones sin la presencia del evaluado.

**18. Que el Secretario del Consejo, vele de forma especial para que las actuaciones del Consejo:**

- Se ajusten a la letra y al espíritu de las Leyes y sus reglamentos, incluidos los aprobados por los organismos reguladores;
- Sean conformes con los Estatutos de la sociedad y con los Reglamentos de la Junta, del Consejo y demás que tenga la compañía;
- Tengan presentes las recomendaciones sobre buen gobierno contenidas en este Código Unificado que la compañía hubiera aceptado.

**Y que, para salvaguardar la independencia, imparcialidad y profesionalidad del Secretario, su nombramiento y cese sean informados por la Comisión de Nombramientos y aprobados por el pleno del Consejo; y que dicho procedimiento de nombramiento y cese conste en el Reglamento del Consejo.**

Ver epígrafe: B.1.34

Cumple  Cumple parcialmente  Explique

Está en revisión el Reglamento del Consejo para incorporar expresamente, entre otros aspectos, el procedimiento de nombramiento y cese del Secretario del Consejo de Administración. En esta entidad, el Secretario es además consejero desde 1999, por lo que tanto su nombramiento como las sucesivas reelecciones del mismo han sido informados siempre por el Comité de Nombramientos y Retribuciones y aprobados por el Consejo de Administración en pleno.

**19. Que el Consejo se reúna con la frecuencia precisa para desempeñar con eficacia sus funciones, siguiendo el programa de fechas y asuntos que establezca al inicio del ejercicio, pudiendo cada Consejero proponer otros puntos del orden del día inicialmente no previstos.**

Ver epígrafe: B.1.29

Cumple  Cumple parcialmente  Explique

**20. Que las inasistencias de los consejeros se reduzcan a casos indispensables y se cuantifiquen en el Informe Anual de Gobierno Corporativo. Y que si la representación fuera imprescindible, se confiera con instrucciones.**

Ver epígrafes: B.1.28 y B.1.30

Cumple  Cumple parcialmente  Explique

**21. Que cuando los consejeros o el Secretario manifiesten preocupaciones sobre alguna propuesta o, en el caso de los consejeros, sobre la marcha de la compañía y tales preocupaciones no queden resueltas en el Consejo, a petición de quien las hubiera manifestado se deje constancia de ellas en el acta.**

Cumple  Cumple parcialmente

Explique  No aplicable

**22. Que el Consejo en pleno evalúe una vez al año:**

- La calidad y eficiencia del funcionamiento del Consejo;
- Partiendo del informe que le eleve la Comisión de Nombramientos, el desempeño de sus funciones por el Presidente del Consejo y por el primer ejecutivo de la compañía;

c) El funcionamiento de sus Comisiones, partiendo del informe que éstas le eleven.

Ver epígrafe: B.1.19

Cumple  Cumple parcialmente  Explique

El Consejo se autoevalúa anualmente. La evaluación del desempeño de todos los consejeros se hace cada cuatro años, como mínimo, con motivo de su reelección previo informe del Comité de Nombramientos y Retribuciones. El funcionamiento de todas las Comisiones y Comités Delegados se realizará anualmente por el Comité de Cumplimiento, que eleva su informe al Consejo.

**23. Que todos los consejeros puedan hacer efectivo el derecho a recabar la información adicional que juzguen precisa sobre asuntos de la competencia del Consejo. Y que, salvo que los Estatutos o el Reglamento del Consejo establezcan otra cosa, dirijan su requerimiento al Presidente o al Secretario del Consejo.**

Ver epígrafe: B.1.42

Cumple  Explique

**24. Que todos los consejeros tengan derecho a obtener de la sociedad el asesoramiento preciso para el cumplimiento de sus funciones. Y que la sociedad arbitre los cauces adecuados para el ejercicio de este derecho, que en circunstancias especiales podrá incluir el asesoramiento externo con cargo a la empresa.**

Ver epígrafe: B.1.41

Cumple  Explique

**25. Que las sociedades establezcan un programa de orientación que proporcione a los nuevos consejeros un conocimiento rápido y suficiente de la empresa, así como de sus reglas de gobierno corporativo. Y que ofrezcan también a los consejeros programas de actualización de conocimientos cuando las circunstancias lo aconsejen.**

Cumple  Cumple parcialmente  Explique

**26. Que las sociedades exijan que los consejeros dediquen a su función el tiempo y esfuerzo necesarios para desempeñarla con eficacia y, en consecuencia:**

a) Que los consejeros informen a la Comisión de Nombramientos de sus restantes obligaciones profesionales, por si pudieran interferir con la dedicación exigida;

b) Que las sociedades establezcan reglas sobre el número de consejos de los que puedan formar parte sus consejeros.

Ver epígrafes: B.1.8, B.1.9 y B.1.17

Cumple  Cumple parcialmente  Explique

Está en estudio el apartado b). El resto se cumple cabalmente.

**27. Que la propuesta de nombramiento o reelección de consejeros que se eleven por el Consejo a la Junta General de Accionistas, así como su nombramiento provisional por cooptación, se aprueben por el Consejo:**

a) A propuesta de la Comisión de Nombramientos, en el caso de consejeros independientes.

b) Previo informe de la Comisión de Nombramientos, en el caso de los restantes consejeros.

Ver epígrafe: B.1.2

Cumple  Cumple parcialmente  Explique

**28. 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 pertenezca, se trate o no de sociedades cotizadas;

c) Indicación de la categoría de consejero a la que pertenezca según corresponda, 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 los posteriores, y;

e) Acciones de la compañía, y opciones sobre ellas, de las que sea titular.

Cumple  Cumple parcialmente  Explique

**29. Que los consejeros independientes no permanezcan como tales durante un período continuado superior a 12 años.**

Ver epígrafe: B.1.2

Cumple  Explique

**30. Que los consejeros dominicales presenten su dimisión cuando el accionista a quien representen venda 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.**

Ver epígrafes: A.2, A.3 y B.1.2

Cumple  Cumple parcialmente  Explique

**31. Que el Consejo de Administración no proponga el cese de ningún consejero independiente antes del cumplimiento del período estatutario para el que hubiera sido nombrado, salvo cuando concurra justa causa, apreciada por el Consejo previo informe de la Comisión de Nombramientos. En particular, se entenderá que existe justa causa cuando el consejero hubiera incumplido los deberes inherentes a su cargo o incurrido en algunas de las circunstancias descritas en el epígrafe 5 del apartado III de definiciones de este Código.**

También podrá proponerse el cese de consejeros independientes de resultas de Ofertas Públicas de Adquisición, fusiones u otras operaciones societarias similares que supongan un cambio en la estructura de capital de la sociedad cuando tales cambios en la estructura del Consejo vengán propiciados por el criterio de proporcionalidad señalado en la Recomendación 12.

Ver epígrafes: B.1.2, B.1.5 y B.1.26

Cumple  Explique

**32. Que las sociedades establezcan reglas que obliguen a los consejeros a informar y, en su caso, dimitir en aquellos supuestos que puedan perjudicar al crédito y reputación de la sociedad y, en particular, les obliguen a informar al Consejo de las causas penales en las que aparezcan como imputados, así como de sus posteriores vicisitudes procesales.**

Que si un consejero resultara procesado o se dictara contra él auto de apertura de juicio oral por alguno de los delitos señalados en el artículo 124 de la Ley de Sociedades Anónimas, el Consejo examine el caso tan pronto como sea posible y, a la vista de sus circunstancias concretas, decida si procede o no que el consejero continúe en su cargo. Y que de todo ello el Consejo de cuenta, de forma razonada, en el Informe Anual de Gobierno Corporativo.

Ver epígrafes: B.1.43, B.1.44

Cumple  Cumple parcialmente  Explique

**33. Que todos los consejeros expresen claramente su oposición cuando consideren que alguna propuesta de decisión sometida al Consejo 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 interés, cuando se trate de decisiones que puedan perjudicar a los accionistas no representados en el Consejo.**

Y que cuando el Consejo adopte decisiones significativas o reiteradas sobre las que el consejero hubiera formulado serias reservas, éste 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, aunque no tenga la condición de consejero.**

Cumple  Cumple parcialmente   
Explique  No aplicable

**34. Que cuando, ya sea por dimisión o por otro motivo, un consejero cese en su cargo antes del término de su mandato, explique las razones en una carta que remitirá a todos los miembros del Consejo. Y que, sin perjuicio de que dicho cese se comunique como hecho relevante, del motivo del cese se dé cuenta en el Informe Anual de Gobierno Corporativo.**

Ver epígrafe: B.1.5

Cumple  Cumple parcialmente   
Explique  No aplicable

**35. Que la política de retribuciones aprobada por el Consejo se pronuncie como mínimo sobre las siguientes cuestiones:**

- a) Importe de los componentes fijos, con desglose, en su caso, de las dietas por participación en el Consejo y sus Comisiones y una estimación de la retribución fija anual a la que den origen;
- b) Conceptos retributivos de carácter variable, incluyendo, en particular:
  - i) Clases de consejeros a los que se apliquen, así como explicación de la importancia relativa de los conceptos retributivos variables respecto a los fijos.
  - ii) Criterios de evaluación de resultados en los que se base cualquier derecho a una remuneración en acciones, opciones sobre acciones o cualquier componente variable;
  - iii) Parámetros fundamentales y fundamento de cualquier sistema de primas anuales (bonus) o de otros beneficios no satisfechos en efectivo; y
  - iv) Una estimación del importe absoluto de las retribuciones variables a las que dará origen el plan retributivo propuesto, en función del grado de cumplimiento de las hipótesis u objetivos que tome como referencia.
- c) Principales características de los sistemas de previsión (por ejemplo, pensiones complementarias, seguros de vida y figuras análogas), con una estimación de su importe o coste anual equivalente.

d) Condiciones que deberán respetar los contratos de quienes ejerzan funciones de alta dirección como consejeros ejecutivos, entre las que se incluirán:

- i) Duración;
- ii) Plazos de preaviso; y
- iii) 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.

Ver epígrafe: B.1.15

Cumple  Cumple parcialmente  Explique

**36. Que se circunscriban a los consejeros ejecutivos las remuneraciones mediante entrega de acciones de la sociedad o de sociedades del grupo, opciones sobre acciones o instrumentos referenciados al valor de la acción, retribuciones variables ligadas al rendimiento de la sociedad o sistemas de previsión.**

Esta recomendación no alcanzará a la entrega de acciones, cuando se condicione a que los consejeros las mantengan hasta su cese como consejero.

Ver epígrafes: A.3 , B.1.3

Cumple  Explique

**37. Que la remuneración de los consejeros externos sea la necesaria para retribuir la dedicación, cualificación y responsabilidad que el cargo exija; pero no tan elevada como para comprometer su independencia.**

Cumple  Explique

**38. 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  Explique  No aplicable

**39. Que en caso de retribuciones variables, las políticas retributivas incorporen las cautelas técnicas precisas para asegurar que tales retribuciones guardan relación con el desempeño profesional de sus beneficiarios y no derivan simplemente de la evolución general de los mercados o del sector de actividad de la compañía o de otras circunstancias similares.**

Cumple  Explique  No aplicable

**40. Que el Consejo someta a votación de la Junta General de Accionistas, como punto separado del orden del día, y con carácter consultivo, un informe sobre la política de retribuciones de los consejeros. Y que dicho informe se ponga a disposición de los accionistas, ya sea de forma separada o de cualquier otra forma que la sociedad considere conveniente.**

**Dicho informe se centrará especialmente en la política de retribuciones aprobada por el Consejo para el año ya en curso, así como, en su caso, la prevista para los años futuros. Abordará todas las cuestiones a que se refiere la Recomendación 35, salvo aquellos extremos que puedan suponer la revelación de información comercial sensible. Hará hincapié en los cambios más significativos de tales políticas sobre la aplicada durante el ejercicio pasado al que se refiera la Junta General. Incluirá también un resumen global de cómo se aplicó la política de retribuciones en dicho ejercicio pasado.**

**Que el Consejo informe, asimismo, del papel desempeñado por la Comisión de Retribuciones en la elaboración de la política de retribuciones y, si hubiera utilizado asesoramiento externo, de la identidad de los consultores externos que lo hubieran prestado.**

Ver epígrafe: B.1.16

Cumple  Cumple parcialmente  Explique

**41. Que la Memoria detalle las retribuciones individuales de los consejeros durante el ejercicio e incluya:**

a) El desglose individualizado de la remuneración de cada consejero, que incluirá, en su caso:

- i) Las dietas de asistencia u otras retribuciones fijas como consejero;
- ii) La remuneración adicional como presidente o miembro de alguna comisión del Consejo;
- iii) Cualquier remuneración en concepto de participación en beneficios o primas, y la razón por la que se otorgaron;
- iv) Las aportaciones a favor del consejero a planes de pensiones de aportación definida; o el aumento de derechos consolidados del consejero, cuando se trate de aportaciones a planes de prestación definida;
- v) Cualesquiera indemnizaciones pactadas o pagadas en caso de terminación de sus funciones;
- vi) Las remuneraciones percibidas como consejero de otras empresas del grupo;
- vii) Las retribuciones por el desempeño de funciones de alta dirección de los consejeros ejecutivos;

viii) Cualquier otro concepto retributivo distinto de los anteriores, cualquiera que sea su naturaleza o la entidad del grupo que lo satisfaga, especialmente cuando tenga la consideración de operación vinculada o su omisión distorsione la imagen fiel de las remuneraciones totales percibidas por el consejero.

b) El desglose individualizado de las eventuales entregas a consejeros de acciones, opciones sobre acciones o cualquier otro instrumento referenciado al valor de la acción, con detalle de:

- i) Número de acciones u opciones concedidas en el año, y condiciones para su ejercicio;
- ii) Número de opciones ejercidas durante el año, con indicación del número de acciones afectas y el precio de ejercicio;
- iii) Número de opciones pendientes de ejercitar a final de año, con indicación de su precio, fecha y demás requisitos de ejercicio;
- iv) Cualquier modificación durante el año de las condiciones de ejercicio de opciones ya concedidas.

c) Información sobre la relación, en dicho ejercicio pasado, entre la retribución obtenida por los consejeros ejecutivos y los resultados u otras medidas de rendimiento de la sociedad.

Cumple  Cumple parcialmente  Explique

Se cumple toda la recomendación menos la información de la retribución que se da agregada por categorías de consejeros, pero con desgloses suficientemente explicativos.

**42. Que cuando exista Comisión Delegada o Ejecutiva (en adelante, “Comisión Delegada”), la estructura de participación de las diferentes categorías de consejeros sea similar a la del propio Consejo y su secretario sea el del Consejo.**

Ver epígrafes: B.2.1 y B.2.6

Cumple  Cumple parcialmente   
Explique  No aplicable

La entidad tiene su propio criterio, configurándola como un órgano delegado netamente ejecutivo, con presencia de los máximos directivos de las entidades principales del Grupo, y con la presencia de dos consejeros externos dominicales.

**43. Que el Consejo tenga siempre conocimiento de los asuntos tratados y de las decisiones adoptadas por la Comisión Delegada y que todos los miembros del Consejo reciban copia de las actas de las sesiones de la Comisión Delegada.**

Cumple  Explique  No aplicable

Se cumple estrictamente la primera parte de la recomendación. Respecto a la segunda, los consejeros no reciben copia de todas las actas, pero éstas se encuentran a su disposición si desean consultarlas.

**44. Que el Consejo de Administración constituya en su seno, además del Comité de Auditoría exigido por la Ley del Mercado de Valores, una Comisión, o dos Comisiones separadas, de Nombramientos y Retribuciones.**

**Que las reglas de composición y funcionamiento del Comité de Auditoría y de la Comisión o comisiones de Nombramientos y Retribuciones figuren en el Reglamento del Consejo, e incluyan las siguientes:**

a) Que el Consejo designe 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 ante él hayan de dar cuenta, en el primer pleno del Consejo posterior a sus reuniones, de su actividad y responder del trabajo realizado;

b) Que dichas Comisiones estén compuestas exclusivamente por consejeros externos, con un mínimo de tres. Lo anterior se entiende sin perjuicio de la asistencia de consejeros ejecutivos o altos directivos, cuando así lo acuerden de forma expresa los miembros de la Comisión.

c) Que sus Presidentes sean consejeros independientes.

d) Que puedan recabar asesoramiento externo, cuando lo consideren necesario para el desempeño de sus funciones.

e) Que de sus reuniones se levante acta, de la que se remitirá copia a todos los miembros del Consejo.

Ver epígrafes: B.2.1 y B.2.3

Cumple  Cumple parcialmente  Explique

Se cumple toda la recomendación salvo los apartados b) y c). Ambos comités cuentan con consejeros ejecutivos y el presidente del Comité de Nombramientos y Retribuciones no es un consejero independiente

**45. Que la supervisión del cumplimiento de los códigos internos de conducta y de las reglas de gobierno corporativo se atribuya a la Comisión de Auditoría, a la Comisión de Nombramientos, o, si existieran de forma separada, a las de Cumplimiento o Gobierno Corporativo.**

Cumple  Explique

**46. Que los miembros del Comité de Auditoría, y de forma especial su presidente, se designen teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o gestión de riesgos.**

Cumple  Explique

**47. Que las sociedades cotizadas dispongan de una función de auditoría interna que, bajo la supervisión del Comité de Auditoría, vele por el buen funcionamiento de los sistemas de información y control interno.**

Cumple  Explique

**48. Que el responsable de la función de auditoría interna presente al Comité de Auditoría su plan anual de trabajo; le informe directamente de las incidencias que se presenten en su desarrollo; y le someta al final de cada ejercicio un informe de actividades.**

Cumple  Cumple parcialmente  Explique

**49. Que la política de control y gestión de riesgos identifique al menos:**

- a) Los distintos tipos de riesgo (operativos, tecnológicos, financieros, legales, reputacionales...) a los que se enfrenta la sociedad, incluyendo entre los financieros o económicos, los pasivos contingentes y otros riesgos fuera de balance;
- b) La fijación del nivel de riesgo que la sociedad considere aceptable;
- c) Las medidas previstas para mitigar el impacto de los riesgos identificados, en caso de que llegaran a materializarse;
- d) 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.

Ver epígrafe: D

Cumple  Cumple parcialmente  Explique

**50. Que corresponda al Comité de Auditoría:**

**1º En relación con los sistemas de información y control interno:**

- a) Supervisar el proceso de elaboración y la integridad de la información financiera relativa a la sociedad y, en su caso, al grupo, revisando el cumplimiento de los requisitos normativos, la adecuada delimitación del perímetro de consolidación y la correcta aplicación de los criterios contables.
- b) Revisar periódicamente los sistemas de control interno y gestión de riesgos, para que los principales riesgos se identifiquen, gestionen y den a conocer adecuadamente.

c) Velar por la independencia y eficacia de la función de auditoría interna; proponer la selección, nombramiento, reelección y cese del responsable del servicio de auditoría interna; proponer el presupuesto de ese servicio; recibir información periódica sobre sus actividades; y verificar que la alta dirección tiene en cuenta las conclusiones y recomendaciones de sus informes.

d) Establecer y supervisar un mecanismo que permita a los empleados comunicar, de forma confidencial y, si se considera apropiado, anónima las irregularidades de potencial trascendencia, especialmente financieras y contables, que adviertan en el seno de la empresa.

**2º En relación con el auditor externo:**

a) Elevar al Consejo las propuestas de selección, nombramiento, reelección y sustitución del auditor externo, así como las condiciones de su contratación.

b) Recibir regularmente del auditor externo información sobre el plan de auditoría y los resultados de su ejecución, y verificar que la alta dirección tiene en cuenta sus recomendaciones.

c) Asegurar la independencia del auditor externo y, a tal efecto:

- i) Que la sociedad comunique como hecho relevante a 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.
- ii) Que se asegure de que la sociedad y el auditor 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 establecidas para asegurar la independencia de los auditores;
- iii) Que en caso de renuncia del auditor externo examine las circunstancias que la hubieran motivado.

d) En el caso de grupos, favorecer que el auditor del grupo asuma la responsabilidad de las auditorías de las empresas que lo integren.

Ver epígrafes: B.1.35, B.2.2, B.2.3 y D.3

Cumple  Cumple parcialmente  Explique

**51. Que el Comité de Auditoría pueda convocar a cualquier empleado o directivo de la sociedad, e incluso disponer que comparezcan sin presencia de ningún otro directivo.**

Cumple  Explique

**52. Que el Comité de Auditoría informe al Consejo, con carácter previo a la adopción por éste de las correspondientes decisiones, sobre los siguientes asuntos señalados en la Recomendación 8:**

a) La información financiera que, por su condición de cotizada, la sociedad deba hacer pública periódicamente. El Comité debiera asegurarse de que las cuentas intermedias se formulan con los mismos criterios contables que las anuales y, a tal fin, considerar la procedencia de una revisión limitada del auditor externo.

b) La creación o adquisición de participaciones en entidades de propósito especial o domiciliadas en países o territorios que tengan la consideración de paraísos fiscales, así como cualesquiera otras transacciones u operaciones de naturaleza análoga que, por su complejidad, pudieran menoscabar la transparencia del grupo.

c) Las operaciones vinculadas, salvo que esa función de informe previo haya sido atribuida a otra Comisión de las de supervisión y control.

Ver epígrafes: B.2.2 y B.2.3

Cumple  Cumple parcialmente  Explique

**53. Que el Consejo de Administración procure presentar las cuentas a la Junta General sin reservas ni salvedades en el informe de auditoría y que, en los supuestos excepcionales en que existan, tanto el Presidente del Comité de Auditoría como los auditores expliquen con claridad a los accionistas el contenido y alcance de dichas reservas o salvedades.**

Ver epígrafe: B.1.38

Cumple  Cumple parcialmente  Explique

**54. Que la mayoría de los miembros de la Comisión de Nombramientos -o de Nombramientos y Retribuciones, si fueran una sola- sean consejeros independientes.**

Ver epígrafe: B.2.1

Cumple  Explique  No aplicable

La entidad tiene su propio criterio respecto de la composición adecuada del Comité de Nombramientos y Retribuciones (ver detalle epígrafe B.2.1. de este informe).

**55. Que correspondan a la Comisión de Nombramientos, además de las funciones indicadas en las Recomendaciones precedentes, las siguientes:**

a) Evaluar las competencias, conocimientos y experiencia necesarios en el consejo, definir, en consecuencia, las funciones y aptitudes necesarias en los candidatos que deban cubrir cada vacante, y evaluar el tiempo y dedicación precisos para que puedan desempeñar bien su cometido.

b) Examinar u organizar, de la forma que se entienda adecuada, la sucesión del Presidente y del primer ejecutivo y, en su caso, hacer propuestas al Consejo, para que dicha sucesión se produzca de forma ordenada y bien planificada.

c) Informar los nombramientos y ceses de altos directivos que el primer ejecutivo proponga al Consejo.

d) Informar al Consejo sobre las cuestiones de diversidad de género señaladas en la Recomendación 14 de este Código.

Ver epígrafe: B.2.3

Cumple  Cumple parcialmente   
Explique  No aplicable

**56. Que la Comisión de Nombramientos consulte al Presidente 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 considerara idóneos, potenciales candidatos para cubrir vacantes de consejero.**

Cumple  Cumple parcialmente   
Explique  No aplicable

**57. Que corresponda a la Comisión de Retribuciones, además de las funciones indicadas en las Recomendaciones precedentes, las siguientes:**

a) Proponer al Consejo de Administración:

- i) La política de retribución de los consejeros y altos directivos;
- ii) La retribución individual de los consejeros ejecutivos y las demás condiciones de sus contratos.
- iii) Las condiciones básicas de los contratos de los altos directivos.

b) Velar por la observancia de la política retributiva establecida por la sociedad.

Ver epígrafes: B.1.14, B.2.3

Cumple  Cumple parcialmente   
Explique  No aplicable

**58. 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  Explique  No aplicable

## G. OTRAS INFORMACIONES DE INTERÉS

Si considera que existe algún principio o aspecto relevante relativo a las prácticas de gobierno corporativo aplicado por su sociedad, que no ha sido abordado por el presente Informe, a continuación, mencione y explique su contenido.

Dentro de este apartado podrá incluirse cualquier otra información, aclaración o matiz, relacionados con los anteriores apartados del informe.

En concreto, indique 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.

### Definición vinculante de consejero independiente:

Indique si alguno de los consejeros independientes tiene o ha tenido alguna relación con la sociedad, sus accionistas significativos o sus directivos, que de haber sido suficientemente significativa o importante, habría determinado que el consejero no pudiera ser considerado como independiente de conformidad con la definición recogida en el apartado 5 del Código Unificado de buen gobierno:

Sí  No

NOMBRE DEL CONSEJERO	TIPO DE RELACIÓN	EXPLICACIÓN
----------------------	------------------	-------------

Este informe anual de gobierno corporativo ha sido aprobado por el Consejo de Administración de la sociedad, en su sesión de fecha 06-02-2008.

Indique si ha habido Consejeros que hayan votado en contra o se hayan abstenido en relación con la aprobación del presente Informe.

Sí  No

NOMBRE O DENOMINACIÓN SOCIAL DEL CONSEJERO QUE NO HA VOTADO A FAVOR DE LA APROBACIÓN DEL PRESENTE INFORME	MOTIVOS (EN CONTRA, ABSTENCIÓN, NO ASISTENCIA)	EXPLIQUE LOS MOTIVOS
---	--	----------------------



Diseño y maquetación: **TAU DISEÑO**

Imprime: **MONTERREINA**

MAPFRE contribuye a la conservación del medio ambiente.

Esta publicación ha sido impresa con procesos respetuosos con el medio ambiente, en papel ecológico y libre de cloro.



