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

(Junto con las cuentas anuales consolidadas e informe de gestión consolidado de MAPFRE, S.A. y sociedades dependientes correspondientes al ejercicio finalizado el 31.12.2024)

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

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

A los accionistas de MAPFRE, S.A.

INFORME SOBRE LAS CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS

Opinión

Hemos auditado las cuentas anuales consolidadas de MAPFRE, S.A. (la Sociedad dominante) y sus sociedades dependientes (el Grupo), que comprenden el balance a 31 de diciembre de 2024, la cuenta de resultados global, el estado de ingresos y gastos reconocidos, el estado de cambios en el patrimonio neto, el estado de flujos de efectivo y la memoria, todos ellos consolidados, correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha.

En nuestra opinión, las cuentas anuales consolidadas adjuntas expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera del Grupo a 31 de diciembre de 2024, así como de sus resultados y flujos de efectivo, todos ellos consolidados, correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera, adoptadas por la Unión Europea (NIIF-UE), y demás disposiciones del marco normativo de información financiera que resultan de aplicación en España.

Fundamento de la opinión

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

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

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

KPMG Auditores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes afiliadas a KPMG International Limited, sociedad inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. Paseo de la Castellana, 259 C - 28046 Madrid

Inscrita en el Registro Oficial de Auditores de Cuentas con el nº.S0702, y en el Registro de Sociedades del Instituto de Censores Jurados de Cuentas con el nº.10
Reg. Mer. Madrid, T. 11.961, F. 90, Sec. 8, H. M-188007, Inscrip. 9
N.I.F. B-78510153

Cuestiones clave de la auditoría

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

Valoración de los pasivos por cobertura restante no valorados por el modelo de asignación de prima (PAA) (17.212,6 millones de euros)

Véanse notas 5.14 y 6.12 de la memoria de las cuentas anuales consolidadas

Cuestión clave de la auditoría	*Cómo se abordó la cuestión en nuestra auditoría*
El pasivo por cobertura restante de los contratos no valorados por el modelo de asignación de prima (PAA) incluye el valor presente de los flujos de efectivo derivados del cumplimiento relativos a servicios futuros asignados, así como el margen de servicio contractual y el ajuste de riesgo. El cálculo del valor presente de los flujos de efectivo derivados del cumplimiento relativos a servicios futuros está sujeto a estimaciones que incluyen la determinación de hipótesis que implican un elevado grado de juicio. En concreto, el uso de hipótesis inadecuadas en los cálculos actuariales puede resultar en impactos significativos en las cuentas anuales consolidadas, por lo que se ha considerado una cuestión clave de auditoría.	Dentro de nuestro enfoque de auditoría hemos realizado pruebas sobre el diseño e implementación de los controles claves establecidos por el Grupo en la valoración de los pasivos por cobertura restante. Nuestros procedimientos sustantivos, que fueron realizados con la colaboración de nuestros especialistas actuariales, han consistido, básicamente, en los siguientes: – Realización de pruebas sobre la integridad y exactitud de las bases de datos utilizadas para la determinación de las hipótesis, así como en los cálculos actuariales. – Evaluación de la metodología y razonabilidad de los modelos actuariales y de las hipótesis empleadas en los cálculos del valor presente de los flujos de efectivo futuros. – Realización de una estimación independiente del valor presente de los flujos de efectivo futuros derivados del cumplimiento utilizados para una muestra de grupos de contratos seleccionada en base a nuestra evaluación de riesgos. Asimismo, hemos evaluado la adecuación de la información desglosada en las cuentas anuales consolidadas relativa a los pasivos por cobertura restante no valorados por el modelo de asignación de prima, considerando los requerimientos de las NIIF-UE.

Valoración de los pasivos por prestaciones incurridas mediante el modelo de asignación de la prima (PAA) (12.827,1 millones de euros)

Véanse notas 5.14 y 6.12 de la memoria de las cuentas anuales consolidadas

Cuestión clave de la auditoría	*Cómo se abordó la cuestión en nuestra auditoría*
El Grupo reconoce los pasivos por prestaciones incurridas de seguros valorados bajo el modelo de asignación de la prima (PAA) para cubrir el coste estimado de los siniestros ocurridos hasta la fecha de cierre del ejercicio. La estimación de dichos pasivos, en concreto, del valor presente de los flujos de efectivo futuros, es compleja y requiere métodos y cálculos actuariales que se basan en juicios e hipótesis significativas, especialmente para aquellos grupos de contratos donde el periodo de liquidación de los siniestros puede ser muy largo, como en automóvil, responsabilidad civil, incendios, aviación y transportes. En la valoración del valor presente de los flujos de efectivo futuros de los pasivos por prestaciones incurridas se utilizan métodos de proyección actuarial, basados tanto en información histórica como en hipótesis sobre su evolución futura. Estas estimaciones incluyen hipótesis relacionadas con el importe de liquidación previsto y los patrones de pago de los siniestros, existiendo por su naturaleza un grado de incertidumbre significativo y pudiendo impactar un cambio en las hipótesis significativamente en las cuentas anuales consolidadas, por lo que se ha considerado una cuestión clave de auditoría.	Como parte de nuestros procedimientos de auditoría hemos realizado pruebas sobre el diseño e implementación de los controles clave establecidos por el Grupo en los procesos de estimación de los pasivos por prestaciones incurridas, incluyendo los controles sobre la definición de las hipótesis clave, así como sobre la integridad y exactitud de las bases de datos utilizadas en la estimación de estos pasivos. Nuestros procedimientos sustantivos en relación con los flujos de efectivo futuros de los pasivos por prestaciones incurridas, que fueron realizados con la colaboración de nuestros especialistas actuariales y para una muestra representativa de grupos de contratos seleccionada en base a nuestra evaluación de riesgos y significatividad de los mismos, han consistido, básicamente, en los siguientes: – Hemos realizado pruebas sobre la integridad y exactitud de las bases de datos utilizadas en los cálculos actuariales. – Basándonos en nuestro conocimiento y experiencia en el sector, hemos evaluado la razonabilidad de los modelos actuariales y las hipótesis empleadas en los cálculos del valor actual de los flujos de efectivo futuros de los pasivos por prestaciones incurridas. – Hemos realizado una estimación de los flujos de efectivo futuros de los pasivos por prestaciones incurridas para una muestra y, en base a nuestra experiencia, hemos determinado un rango para evaluar su razonabilidad. Asimismo, hemos evaluado la adecuación de la información desglosada en las cuentas anuales consolidadas relativa a los pasivos por prestaciones incurridas asociados al modelo de asignación de prima, considerando los requerimientos de las NIIF-UE.

Valoración de instrumentos financieros no cotizados en mercados activos y contabilizados al valor razonable (19.074,7 millones de euros)

Véanse notas 5.5 y 8.4 de la memoria de las cuentas anuales consolidadas

Cuestión clave de la auditoría	*Cómo se abordó la cuestión en nuestra auditoría*
La clasificación de los instrumentos financieros en las diferentes carteras existentes en la normativa contable aplicable (NIIF 9) determina los criterios a aplicar en su valoración posterior. La mayor parte de los instrumentos financieros del Grupo MAPFRE se valoran utilizando precios de mercado en mercados activos. No obstante, en aquellos casos en los que no existe un precio cotizado en un mercado activo, la determinación del valor razonable de los instrumentos financieros se realiza mediante técnicas de valoración que pueden tomar en consideración, entre otros aspectos, datos de mercado no observables o complejos modelos de valoración que requieren un elevado grado de juicio. Cambios en las hipótesis consideradas, eventos de mercado o nueva regulación pueden, asimismo, impactar de forma significativa en la valoración. Hemos considerado que existe un riesgo inherente significativo asociado a la valoración de los instrumentos financieros contabilizados a valor razonable y que se encuentran clasificados jerárquicamente a efectos de valoración por el Grupo como instrumentos financieros de nivel 3 (utilización de alguna información de entrada significativa que no está basada en datos de mercado observables) y nivel 2 (información de entrada significativa basada en datos de mercado observables directa o indirectamente), en ambos casos, por el uso de modelos de valoración complejos, por lo que se ha considerado una cuestión clave de auditoría.	Nuestro enfoque de auditoría ha incluido tanto la evaluación de los controles clave vinculados a los procesos de valoración de las carteras de instrumentos financieros, como la realización de procedimientos sustantivos sobre las mismas. Con la colaboración de nuestros especialistas en instrumentos financieros, se seleccionaron muestras representativas de la población de instrumentos financieros del Grupo, para las que se evaluó su adecuada valoración, mediante la realización de diversos procedimientos sustantivos, que incluyeron el recálculo del valor razonable y la evaluación de la razonabilidad de los datos utilizados en los modelos de valoración, en especial de aquellos no observables directamente en el mercado. Adicionalmente, hemos evaluado si la información desglosada en las cuentas anuales consolidadas relativa a los instrumentos financieros refleja adecuadamente la exposición del Grupo al riesgo de valoración de los instrumentos financieros y si cumplen con los requerimientos de desglose establecidos en las NIIF-UE.

Valoración de fondos de comercio (1.361,1 millones de euros)
Véanse notas 5.1 y 6.1 de la memoria de las cuentas anuales consolidadas

Cuestión clave de la auditoría	*Cómo se abordó la cuestión en nuestra auditoría*
El Grupo mantiene registrados fondos de comercio por importes relevantes procedentes de la adquisición de entidades o negocios. La valoración de estos activos requiere la determinación de las unidades generadoras de efectivo (UGEs), el cálculo del valor en libros de cada una de ellas, la estimación del importe recuperable de las UGEs y la identificación de hechos que puedan determinar la existencia de indicios de deterioro de valor en los sucesivos cierres. La determinación del valor recuperable de cada UGE contempla entre otras cuestiones, proyecciones financieras que consideran asunciones sobre evoluciones macroeconómicas, circunstancias internas de la entidad y competidores, tipos de descuento o evolución futura del negocio. El Grupo realiza al menos con carácter anual o cuando se identifican indicios de deterioro, una evaluación para determinar si existe deterioro en estos activos. En este sentido nuestra evaluación se ha centrado, principalmente, en los fondos de comercio de importe más significativo y aquellos cuyo valor recuperable estimado está más cercano al valor contable de los activos netos o se haya podido ver más afectado por las condiciones macroeconómicas. Dada la complejidad de las estimaciones y el uso de asunciones que, en general, incluyen incertidumbre y juicio, consideramos que la valoración de los fondos de comercio tiene un riesgo inherente significativo asociado y, por tanto, se ha considerado como cuestión clave de auditoría.	Como parte de nuestros procedimientos de auditoría hemos realizado pruebas sobre el diseño e implementación de los controles clave establecidos por el Grupo relativos al proceso seguido para la identificación de las unidades generadoras de efectivo, evaluación de indicios de deterioro, aprobación de las proyecciones financieras por los Administradores y la definición de los supuestos y métodos de cálculo utilizados en la estimación del valor recuperable de las UGEs. En base a nuestros conocimientos y experiencia, evaluamos la razonabilidad de los métodos utilizados por el Grupo para la estimación de los valores recuperables de las UGEs, considerando lo establecido por las NIIF-UE y las mejores prácticas de mercado. Nuestros procedimientos sustantivos, que fueron efectuados para una muestra de UGEs, incluyendo las más relevantes, han consistido, básicamente, en los siguientes: – Evaluación de la existencia de indicios de deterioro de los fondos de comercio considerando factores externos e internos, como indicadores macroeconómicos, expectativas del sector, histórico financiero de las UGEs y expectativas de la Dirección. – Con la colaboración de nuestros especialistas en valoración, análisis de las tasas de descuento y crecimiento utilizadas por el Grupo en su estimación de valor recuperable de las UGEs. – Evaluación de la razonabilidad de las proyecciones financieras elaboradas por la Dirección, comparándolas con la información financiera histórica de las UGEs, con los planes de negocio aprobados por el Grupo y con las expectativas de mercado en los sectores en que operan. – Análisis de sensibilidad de las hipótesis clave y proyecciones financieras utilizadas en la estimación del valor recuperable de las UGEs. Asimismo, hemos evaluado la adecuación de la información desglosada en las cuentas anuales consolidadas relativa a los fondos de comercio, considerando los requerimientos de las NIIF-UE.

Otra información: Informe de gestión consolidado

La otra información comprende exclusivamente el informe de gestión consolidado del ejercicio 2024, cuya formulación es responsabilidad de los administradores de la Sociedad dominante y no forma parte integrante de las cuentas anuales consolidadas.

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

a) Comprobar únicamente que el estado de la información no financiera consolidado, determinada información incluida en el Informe Anual de Gobierno Corporativo y el Informe Anual de Remuneraciones de los Consejeros, a los que se refiere la Ley de Auditoría de Cuentas, se ha facilitado en la forma prevista en la normativa aplicable y en caso contrario, a informar sobre ello.

b) Evaluar e informar sobre la concordancia del resto de la información incluida en el informe de gestión consolidado con las cuentas anuales consolidadas, a partir del conocimiento del Grupo obtenido en la realización de la auditoría de las citadas cuentas, así como evaluar e informar de si el contenido y presentación de esta parte del informe de gestión consolidado son conformes a la normativa que resulta de aplicación. Si, basándonos en el trabajo que hemos realizado, concluimos que existen incorrecciones materiales, estamos obligados a informar de ello.

Sobre la base del trabajo realizado, según lo descrito anteriormente, hemos comprobado que la información mencionada en el apartado a) anterior se facilita en la forma prevista en la normativa aplicable y que el resto de la información que contiene el informe de gestión consolidado concuerda con la de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2024 y su contenido y presentación son conformes a la normativa que resulta de aplicación.

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

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

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

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

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

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

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

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

- Identificamos y valoramos los riesgos de incorrección material en las cuentas anuales consolidadas, debida a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar una incorrección material debida a fraude es más elevado que en el caso de una incorrección material debida a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas, o la elusión del control interno.

- Obtenemos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias, y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno del Grupo.

- Evaluamos si las políticas contables aplicadas son adecuadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por los administradores de la Sociedad dominante.

- Concluimos sobre si es adecuada la utilización, por los administradores de la Sociedad dominante, del principio contable de empresa en funcionamiento y basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o con condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad del Grupo para continuar como empresa en funcionamiento. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en las cuentas anuales consolidadas o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, los hechos o condiciones futuros pueden ser la causa de que el Grupo deje de ser una empresa en funcionamiento.

- Evaluamos la presentación global, la estructura y el contenido de las cuentas anuales consolidadas, incluida la información revelada, y si las cuentas anuales consolidadas representan las transacciones y hechos subyacentes de un modo que logran expresar la imagen fiel.
- Planificamos y ejecutamos la auditoría del Grupo para obtener evidencia suficiente y adecuada en relación con la información financiera de las entidades o de las unidades de negocio del Grupo como base para la formación de una opinión sobre las cuentas anuales consolidadas. Somos responsables de la dirección, supervisión y revisión del trabajo realizado para los fines de la auditoría del grupo. Somos los únicos responsables de nuestra opinión de auditoría.

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

También proporcionamos al comité de auditoría y cumplimiento de la Sociedad dominante una declaración de que hemos cumplido los requerimientos de ética relativos a independencia, y nos hemos comunicado con la misma para informar de aquellas cuestiones que razonablemente puedan suponer una amenaza para nuestra independencia y, en su caso, de las medidas de salvaguarda adoptadas para eliminar o reducir la amenaza.

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

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

INFORME SOBRE OTROS REQUERIMIENTOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS

Formato electrónico único europeo

Hemos examinado los archivos digitales del formato electrónico único europeo (FEUE) de MAPFRE, S.A. y sociedades dependientes del ejercicio 2024 que comprenden el archivo XHTML en el que se incluyen las cuentas anuales consolidadas del ejercicio y los ficheros XBRL con el etiquetado realizado por la sociedad, que formarán parte del informe financiero anual.

Los administradores de MAPFRE, S.A. son responsables de presentar el informe financiero anual del ejercicio 2024 de conformidad con los requerimientos de formato y marcado establecidos en el Reglamento Delegado UE 2019/815, de 17 de diciembre de 2018, de la Comisión Europea (en adelante Reglamento FEUE). A este respecto, han incorporado el Informe Anual de Gobierno Corporativo y el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros por referencia en el informe de gestión consolidado.

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

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

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

La opinión expresada en este informe es coherente con lo manifestado en nuestro informe adicional para el comité de auditoría y cumplimiento de la Sociedad dominante de fecha 11 de febrero de 2025.

Periodo de contratación

La Junta General Ordinaria de Accionistas de MAPFRE, S.A. celebrada el 15 de marzo de 2024 nos nombró como auditores del Grupo por un periodo de cuatro años, contados a partir del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2024, inclusive.

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

KPMG Auditores, S.L.
Inscrito en el R.O.A.C. n.º S0702

Álvaro Vivanco Rueda
11/02/2025

Inscrito en el R.O.A.C. n.º 24.151

Este informe se corresponde con el sello distintivo nº 01/25/00348 emitido por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España

CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS

E

INFORME DE GESTIÓN CONSOLIDADO

EJERCICIO 2024

MAPFRE S.A.

CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS

EJERCICIO 2024

MAPFRE S.A.

CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS 2024

ÍNDICE

A) Balance consolidado 4

B) Cuenta de resultados global consolidada 6

C) Estado consolidado de cambios en el patrimonio neto 8

D) Estado consolidado de flujos de efectivo 10

E) Información financiera por segmentos 11

F) Información financiera complementaria por productos y áreas geográficas 15

G) Memoria consolidada 16

1. Información general sobre la entidad y su actividad 16

2. Bases de presentación de las cuentas anuales consolidadas 17

3. Consolidación 19

4. Ganancias por acción y dividendos 23

5. Políticas contables 24

6. Desgloses de los Estados Financieros 46

7. Gestión de riesgos 112

8. Otra Información 126

ANEXOS 128

Anexo 1 128

A) BALANCE CONSOLIDADO A 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023

	ACTIVO	NOTAS	31 de Diciembre de 2024	31 de diciembre de 2023
A)	**ACTIVOS INTANGIBLES**	6.1	**2.540,5**	**2.680,1**
I.	Fondo de comercio		1.361,1	1.353,7
II.	Otros activos intangibles		1.179,4	1.326,4
B)	**INMOVILIZADO MATERIAL**	6.2	**1.213,4**	**1.183,9**
I.	Inmuebles de uso propio		999,9	978,2
II.	Otro inmovilizado material		213,5	205,7
C)	**INVERSIONES**		**42.864,8**	**40.937,3**
I.	Inversiones inmobiliarias	6.2	855,1	973,0
II.	Inversiones financieras			
	1. Valor Razonable con cambios en Resultados	6.4	15.395,7	15.072,8
	2. Valor Razonable con cambios en Patrimonio	6.4	23.179,5	21.681,9
	3. Coste Amortizado	6.4	1.269,2	1.295,9
III.	Inversiones contabilizadas aplicando el método de participación	6.4	1.266,6	1.225,8
IV.	Derivados de cobertura		–	–
V.	Otras inversiones		898,7	687,9
D)	**ACTIVOS DEL CONTRATO DE SEGURO**	6.12	**7,1**	**9,0**
I.	Valoración BBA para Activos por cobertura restante		10,0	10,7
II.	Valoración BBA para Activos por prestaciones incurridas		(2,9)	(1,7)
III.	Valoración VFA para Activos por cobertura restante		–	–
IV.	Valoración VFA para Activos por prestaciones incurridas		–	–
V.	Valoración PAA para Activos por cobertura restante		–	–
VI.	Valoración PAA para Activos por prestaciones incurridas		–	–
E)	**ACTIVOS DEL CONTRATO DE REASEGURO CEDIDO**	6.12	**6.075,1**	**5.938,1**
I.	Valoración BBA para Activos por cobertura restante		–	–
II.	Valoración BBA para Activos por prestaciones incurridas		–	–
III.	Valoración PAA para Activos por cobertura restante		1.340,9	1.375,9
IV	Valoración PAA para Activos por prestaciones incurridas		4.734,2	4.562,2
F)	**EXISTENCIAS**		**63,2**	**56,4**
G)	**ACTIVOS POR IMPUESTOS DIFERIDOS**	6.16	**391,9**	**397,3**
H)	**CRÉDITOS**		**1.415,7**	**1.281,2**
I.	Créditos fiscales			
	1. Impuesto sobre beneficios a cobrar		160,4	402,1
	2. Otros créditos fiscales		273,6	112,8
II.	Créditos sociales y otros	6.5	981,7	766,3
III.	Accionistas por desembolsos exigidos		–	–
I)	**TESORERÍA**		**1.746,7**	**2.086,0**
J)	**AJUSTES POR PERIODIFICACIÓN**		**224,4**	**202,3**
K)	**OTROS ACTIVOS**		**112,2**	**105,8**
L)	**ACTIVOS NO CORRIENTES CLASIFICADOS COMO MANTENIDOS PARA LA VENTA Y DE ACTIVIDADES INTERRUMPIDAS**	6.8	**51,8**	**69,7**
TOTAL ACTIVO			**56.706,8**	**54.947,1**

Datos en millones de euros

A) BALANCE CONSOLIDADO A 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023

	PATRIMONIO NETO Y PASIVO	NOTAS	31 de Diciembre de 2024	31 de diciembre de 2023
A)	**PATRIMONIO NETO**		**9.985,5**	**9.656,3**
I.	Capital desembolsado	6.9	308,0	308,0
II.	Prima de emisión	6.9	1.506,7	1.506,7
III.	Reservas		8.225,6	7.957,2
IV.	Dividendo a cuenta	4.2	(200,2)	(184,8)
V.	Acciones propias	6.9	(25,5)	(31,7)
VI.	Resultado del ejercicio atribuible a la Sociedad dominante	4.1	967,5	677,2
VII.	Otros instrumentos de patrimonio neto		–	–
VIII	Ajustes por cambios de valor	6.9	(453,4)	(412,1)
IX.	Diferencias de conversión	6.18	(1.440,0)	(1.353,9)
	Patrimonio atribuido a los accionistas de la Sociedad dominante		8.888,7	8.466,6
	Participaciones no dominantes		1.096,8	1.189,7
B)	**PASIVOS SUBORDINADOS**	6.10	**1.629,9**	**1.628,4**
C)	**PASIVOS DEL CONTRATO DE SEGURO**	6.12	**39.792,9**	**38.361,7**
I.	Valoración BBA para Pasivos por cobertura restante		11.568,8	10.806,6
II.	Valoración BBA para Pasivos por prestaciones incurridas		383,0	357,6
III	Valoración VFA para Pasivos por cobertura restante		8.274,3	8.666,1
IV	Valoración VFA para Pasivos por prestaciones incurridas		215,1	182,1
V.	Valoración PAA para Pasivos por cobertura restante		5.898,5	5.502,7
VI.	Valoración PAA para Pasivos por prestaciones incurridas		13.453,2	12.846,6
D)	**PASIVOS DEL CONTRATO DE REASEGURO CEDIDO**	6.12	**17,1**	**15,5**
I.	Valoración BBA para Pasivos por cobertura restante		21,8	19,2
II.	Valoración BBA para Pasivos por prestaciones incurridas		(4,7)	(3,7)
III	Valoración PAA para Pasivos por cobertura restante		–	–
IV	Valoración PAA para Pasivos por prestaciones incurridas		–	–
E)	**PROVISIONES PARA RIESGOS Y GASTOS**	6.13	**570,9**	**552,4**
F)	**PASIVOS POR IMPUESTOS DIFERIDOS**	6.16	**195,5**	**236,0**
G)	**DEUDAS**		**4.379,5**	**4.338,0**
I.	Emisión de obligaciones y otros valores negociables	6.11	864,9	864,2
II.	Deudas con entidades de crédito	6.11	178,0	250,6
III.	Otros pasivos financieros	6.11	1.432,4	1.233,4
IV.	Derivados de cobertura		7,2	–
V.	Deudas fiscales			
	1. Impuesto sobre beneficios a pagar		213,2	226,6
	2. Otras deudas fiscales		245,1	288,0
VI.	Otras deudas		1.438,7	1.475,2
H)	**AJUSTES POR PERIODIFICACIÓN**		**125,2**	**127,1**
I)	**PASIVOS ASOCIADOS A ACTIVOS NO CORRIENTES CLASIFICADOS COMO MANTENIDOS PARA LA VENTA Y DE ACTIVIDADES INTERRUMPIDAS**	6.8	**10,3**	**31,7**
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO			**56.706,8**	**54.947,1**

Datos en millones de euros

B) CUENTA DE RESULTADOS GLOBAL CONSOLIDADA DE LOS EJERCICIOS FINALIZADOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023

B.1) CUENTA DE RESULTADOS CONSOLIDADA

CONCEPTO	NOTAS	2024	2023
I. INGRESOS DEL SERVICIO DE SEGURO (+)	**6.12**	**25.512,6**	**24.781,0**
1 Liberación Pasivos por cobertura restante	6.12	25.262,8	24.579,4
2 Liberación de los gastos de adquisición asignados al periodo	6.12	249,8	201,6
II. GASTOS DEL SERVICIO DE SEGURO (-)	**6.12**	**(22.077,1)**	**(22.346,3)**
1 Prestaciones y otros gastos del servicio de seguro		(16.054,5)	(16.120,9)
2 Gastos de adquisición		(5.577,2)	(5.358,3)
3 Pérdidas en grupos de contratos onerosos y reversiones de estas pérdidas		(43,2)	(84,2)
4 Cambios de los pasivos por prestaciones incurridas		(402,2)	(782,9)
RESULTADO DEL SERVICIO DE SEGURO (A)		**3.435,5**	**2.434,7**
III. INGRESOS DEL SERVICIO DE REASEGURO (+)	6.12	**2.541,1**	**2.866,1**
IV. GASTOS DEL SERVICIO DE REASEGURO (-)	6.12	**(4.272,6)**	**(4.259,7)**
RESULTADO DEL SERVICIO DE REASEGURO (B)		**(1.731,5)**	**(1.393,6)**
RESULTADO DEL SERVICIO DE SEGURO Y REASEGURO (A)+(B)		**1.704,0**	**1.041,1**
V. INGRESOS Y GASTOS FINANCIEROS DEL SERVICIO DE SEGURO Y REASEGURO			
1 Ingresos y gastos financieros de contratos de seguro	6.12	(1.782,7)	(1.533,0)
2 Ingresos y gastos financieros de contratos de reaseguro	6.12	407,3	95,4
RESULTADO FINANCIERO DE CONTRATOS DE SEGURO Y REASEGURO (C)	6.12	**(1.375,4)**	**(1.437,6)**
VI. INGRESOS Y GASTOS FINANCIEROS NO RELACIONADOS CON EL SERVICIO DEL SEGURO			
1 Ingresos financieros no relacionados con contratos de seguro (+)	6.14	2.839,3	3.125,8
2 Gastos financieros no relacionados con contratos de seguro (-)	6.14	(727,9)	(776,5)
3 Resultado de participaciones en sociedades puestas en equivalencia			
a) Participación en beneficios de sociedades puestas en equivalencia (+)		17,6	81,8
b) Participación en pérdidas de sociedades puestas en equivalencia (-)		(37,9)	(49,5)
4 Reversión de deterioro de activos financieros (+)	6.6	17,0	21,5
5 Dotación de deterioro de activos financieros (-)	6.6	(33,8)	(37,2)
RESULTADO FINANCIERO NO RELACIONADO CON EL SERVICIO DEL SEGURO (D)		**2.074,3**	**2.365,9**
RESULTADO FINANCIERO (C)+(D)	6.12	**698,9**	**928,3**
VII. OTROS INGRESOS Y GASTOS ASEGURADORES			
1 Otros ingresos no técnicos (+)		74,6	88,0
2 Otros Gastos no técnicos (-)		(150,4)	(142,9)
3 Diferencias positivas de cambio (+)		1.112,2	1.485,9
4 Diferencias negativas de cambio (-)		(984,0)	(1.467,0)
5 Reversión de deterioro de activos (+)	6.6	–	1,4
6 Dotación de deterioro de activos (-)	6.6	(90,0)	(80,0)
RESULTADO DE INGRESOS Y GASTOS ASEGURADORES		**(37,6)**	**(114,6)**
VIII. OTRAS ACTIVIDADES			
1 Ingresos de explotación (+)		617,4	606,8
2 Gastos de explotación (-)		(734,9)	(698,0)
3 Ingresos del inmovilizado y de las inversiones (+)		23,4	30,5
4 Gastos del inmovilizado y de las inversiones (-)		(12,0)	(10,5)
5 Ingresos financieros netos (+)		(60,1)	(61,2)
6 Diferencias negativas de consolidación (+)		–	–
7 Resultado de participaciones en sociedades puestas en equivalencia			
a) Participación en beneficios de sociedades puestas en equivalencia (+)		**12,2**	9,5
b) Participación en pérdidas de sociedades puestas en equivalencia (-)		(18,8)	(8,5)
8 Diferencias positivas de cambio (+)		0,8	–
9 Diferencias negativas de cambio (-)		–	–
10 Reversión provisión deterioro de activos (+)	6.6	6,6	3,3
11 Dotación provisión deterioro de activos (-)	6.6	(13,5)	(8,8)
12 Rtdo. enajena. Act. no ctes. Clasif. Mant. para vta. no incl. en act. interrumpidas		–	–
RESULTADO DE OTRAS ACTIVIDADES		**(178,9)**	**(136,9)**
IX. RESULTADO POR REEXPRESIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS	3.3	**(86,6)**	**(70,2)**
X. RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS DE OPERACIONES CONTINUADAS	6.16	**2.099,8**	**1.647,7**
XI. IMPUESTO SOBRE BENEFICIOS DE OPERACIONES CONTINUADAS	6.16	**(512,5)**	**(381,1)**
XII. RESULTADO DESPUÉS DE IMPUESTOS DE OPERACIONES CONTINUADAS		**1.587,3**	**1.266,6**
XIII. RESULTADO DESPUÉS DE IMPUESTOS DE OPERACIONES INTERRUMPIDAS		**–**	**–**
XIV. RESULTADO DEL EJERCICIO		**1.587,3**	**1.266,6**
1 Atribuible a participaciones no dominantes		619,8	589,4
2 Atribuible a la Sociedad dominante		967,5	677,2

Datos en millones de euros

B.2) ESTADO DE INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS CONSOLIDADO

CONCEPTO	NOTAS	2024	2023
A) RESULTADO CONSOLIDADO DEL EJERCICIO		**1.587,3**	**1.266,6**
B) OTRO RESULTADO GLOBAL – GANANCIAS (PÉRDIDAS) RECONOCIDAS EN RESERVAS		**46,0**	**59,1**
C) OTRO RESULTADO GLOBAL – PARTIDAS QUE PUEDEN RECLASIFICARSE POSTERIORMENTE A RESULTADOS		**(220,9)**	**466,6**
1. Activos financieros a valor razonable con cambios en Patrimonio Neto			
a) Ganancias (Pérdidas) por valoración		(66,8)	989,4
b) Importes transferidos a la cuenta de resultados		(27,6)	(9,3)
c) Importes transferidos a la cuenta de reservas		(46,0)	(59,1)
d) Otras reclasificaciones		21,1	32,4
2. Diferencias de conversión			
a) Ganancias (Pérdidas) por valoración		(125,3)	76,2
b) Importes transferidos a la cuenta de resultados		1,7	0,7
c) Otras reclasificaciones		–	–
3. Contratos de seguros y reaseguro			
a) Ganancias (Pérdidas) por valoración		(33,5)	(436,4)
b) Importes transferidos a la cuenta de resultados		–	–
c) Otras reclasificaciones		–	(1,8)
4. Entidades valoradas por el método de la participación			
a) Ganancias (Pérdidas) por valoración		(3,0)	13,4
b) Importes transferidos a la cuenta de resultados		–	–
c) Otras reclasificaciones		(9,0)	(0,1)
5. Otros ingresos y gastos reconocidos		**2,4**	**(1,0)**
6. Efecto impositivo		**65,1**	**(137,8)**
RESULTADO GLOBAL TOTAL DEL EJERCICIO (A+B+C)		**1.412,4**	**1.792,3**
1. Atribuible a la sociedad dominante		886,1	1.170,8
2.Atribuible a participaciones no dominantes		526,3	621,5

Datos en millones de euros

C) ESTADO CONSOLIDADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO A 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023

CONCEPTO	NOTAS	PATRIMONIO NETO ATRIBUIDO A LA SOCIEDAD DOMINANTE										
		FONDOS PROPIOS										
		CAPITAL SOCIAL	PRIMA DE EMISIÓN	RESERVAS	DIVIDENDO A CUENTA	ACCIONES PROPIAS	RESULTADO ATRIBUIDO A LA SOCIEDAD DOMINANTE	OTROS INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO NETO	AJUSTES POR CAMBIO DE VALOR	DIFERENCIAS DE CONVERSIÓN	PARTICIPACIONES NO DOMINANTES	TOTAL PATRIMONIO NETO
SALDO INICIAL A 1 DE ENERO DE 2023		**308,0**	**1.506,7**	**7.986,4**	**(184,8)**	**(41,4)**	**563,6**	**0,3**	**(923,4)**	**(1.418,3)**	**1.072,6**	**8.869,7**
1 Ajuste de cambios de criterio contable		–	–	(145,0)	–	–	–	–	141,2	–	–	(3,8)
2 Ajuste por errores		–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
SALDO INICIAL AJUSTADO		**308,0**	**1.506,7**	**7.841,4**	**(184,8)**	**(41,4)**	**563,6**	**0,3**	**(782,2)**	**(1.418,3)**	**1.072,6**	**8.865,9**
I. TOTAL INGRESOS (GASTOS) RECONOCIDOS		**–**	**–**	**59,1**	**–**	**–**	**677,2**	**–**	**370,1**	**64,4**	**621,5**	**1.792,3**
II. OPERACIONES CON ACCIONISTAS DE LA SOCIEDAD DOMINANTE Y MINORITARIOS		**–**	**–**	**(262,6)**	**(184,8)**	**9,7**	**–**	**(0,3)**	**–**	**–**	**(504,4)**	**(942,4)**
1 Aumentos (Reducciones) de Capital		–	–	–	–	–	–	–	–	–	7,3	7,3
2 Distribución de dividendos	4.2	–	–	(261,7)	(184,8)	–	–	–	–	–	(517,9)	(964,4)
3 Incrementos (Reducciones) por combinaciones de negocios		–	–	–	–	–	–	–	–	–	10,3	10,3
4 Operaciones con acciones y participaciones propias	6.9	–	–	(0,9)	–	9,7	–	(0,3)	–	–	–	8,5
5 Otras operaciones con accionistas de la Sociedad dominante y minoritarios		–	–	–	–	–	–	–	–	–	(4,1)	(4,1)
III. OTRAS VARIACIONES DE PATRIMONIO NETO		**–**	**–**	**319,3**	**184,8**	**–**	**(563,6)**	**–**	**–**	**–**	**–**	**(59,5)**
1 Traspasos entre partidas de patrimonio neto		–	–	378,8	184,8	–	(563,6)	–	–	–	–	–
2 Otras variaciones		–	–	(59,5)	–	–	–	–	–	–	–	(59,5)
SALDO FINAL A 31 DE DICIEMBRE DE 2023		**308,0**	**1.506,7**	**7.957,2**	**(184,8)**	**(31,7)**	**677,2**	**–**	**(412,1)**	**(1.353,9)**	**1.189,7**	**9.656,3**

Datos en millones de euros

CONCEPTO	NOTAS	PATRIMONIO NETO ATRIBUIDO A LA SOCIEDAD DOMINANTE										
		FONDOS PROPIOS										
		CAPITAL SOCIAL	PRIMA DE EMISIÓN	RESERVAS	DIVIDENDO A CUENTA	ACCIONES PROPIAS	RESULTADO ATRIBUIDO A LA SOCIEDAD DOMINANTE	OTROS INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO NETO	AJUSTES POR CAMBIO DE VALOR	DIFERENCIAS DE CONVERSIÓN	PARTICIPACIONES NO DOMINANTES	TOTAL PATRIMONIO NETO
SALDO INICIAL A 1 DE ENERO DE 2024		**308,0**	**1.506,7**	**7.957,2**	**(184,8)**	**(31,7)**	**677,2**	**–**	**(412,1)**	**(1.353,9)**	**1.189,7**	**9.656,3**
1 Ajuste de cambios de criterio contable		–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
2 Ajuste por errores		–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
SALDO INICIAL AJUSTADO		**308,0**	**1.506,7**	**7.957,2**	**(184,8)**	**(31,7)**	**677,2**	**–**	**(412,1)**	**(1.353,9)**	**1.189,7**	**9.656,3**
I. TOTAL INGRESOS (GASTOS) RECONOCIDOS		**–**	**–**	**46,0**	**–**	**–**	**967,5**	**–**	**(41,3)**	**(86,1)**	**526,3**	**1.412,4**
II. OPERACIONES CON ACCIONISTAS DE LA SOCIEDAD DOMINANTE Y MINORITARIOS		**–**	**–**	**(276,7)**	**(200,2)**	**6,2**	**–**	**–**	**–**	**–**	**(623,1)**	**(1.093,8)**
1 Aumentos (Reducciones) de Capital		–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
2 Distribución de dividendos	4.2	–	–	(277,1)	(200,2)	–	–	–	–	–	(621,6)	(1.098,9)
3 Incrementos (Reducciones) por combinaciones de negocios		–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
4 Operaciones con acciones y participaciones propias	6.9	–	–	0,4	–	6,2	–	–	–	–	–	6,6
5 Otras operaciones con accionistas de la Sociedad dominante y minoritarios		–	–	–	–	–	–	–	–	–	(1,5)	(1,5)
III. OTRAS VARIACIONES DE PATRIMONIO NETO		**–**	**–**	**499,1**	**184,8**	**–**	**(677,2)**	**–**	**–**	**–**	**3,9**	**10,6**
1 Traspasos entre partidas de patrimonio neto		–	–	492,5	184,8	–	(677,2)	–	–	–	–	0,1
2 Otras variaciones		–	–	6,6	–	–	–	–	–	–	3,9	10,5
SALDO FINAL A 31 DE DICIEMBRE DE 2024		**308,0**	**1.506,7**	**8.225,6**	**(200,2)**	**(25,5)**	**967,5**	**–**	**(453,4)**	**(1.440,0)**	**1.096,8**	**9.985,5**

Datos en millones de euros

D) ESTADO CONSOLIDADO DE FLUJOS EFECTIVO DE LOS EJERCICIOS FINALIZADOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023

CONCEPTOS	NOTAS	2024	2023
1. Actividad aseguradora:		**2.175,3**	**2.283,5**
Cobros en efectivo de la actividad aseguradora		29.173,5	29.504,1
Pagos en efectivo de la actividad aseguradora		(26.998,2)	(27.220,6)
2. Otras actividades de explotación:		**(346,1)**	**(271,4)**
Cobros en efectivo de otras actividades de explotación		935,5	636,3
Pagos en efectivo de otras actividades de explotación		(1.281,6)	(907,7)
3. Cobros (pagos) por impuestos sobre beneficios		**(330,2)**	**(395,4)**
FLUJOS NETOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN		**1.499,0**	**1.616,7**
1. Cobros de actividades de inversión:		**16.729,6**	**17.047,2**
Inmovilizado material		2,4	13,7
Inversiones inmobiliarias		153,7	151,1
Inmovilizado intangible		–	–
Instrumentos financieros		13.631,1	13.859,6
Participaciones		1.900,4	2.162,0
Entidades dependientes y otras unidades de negocio		6,0	15,1
Intereses cobrados		929,7	704,7
Dividendos cobrados		96,2	121,3
Otros cobros relacionados con las actividades de inversión		10,1	19,7
2. Pagos de actividades de inversión:		**(17.476,5)**	**(17.720,8)**
Inmovilizado material		(60,1)	(67,3)
Inversiones inmobiliarias		(43,7)	(15,1)
Inmovilizado intangible		(227,3)	(150,6)
Instrumentos financieros		(15.308,1)	(15.679,5)
Participaciones		(1.666,9)	(1.527,1)
Entidades dependientes y otras unidades de negocio		(81,3)	(173,9)
Otros pagos relacionados con las actividades de inversión		(89,1)	(107,3)
FLUJOS NETOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		**(746,9)**	**(673,6)**
1. Cobros de actividades de financiación:		**847,4**	**391,2**
Pasivos subordinados		–	–
Cobros por emisión de instrumentos de patrimonio y ampliación de capital		3,2	48,5
Enajenación de valores propios		6,5	8,9
Otros cobros relacionados con las actividades de financiación		837,7	333,8
2. Pagos de actividades de financiación:		**(1.935,1)**	**(1.672,3)**
Dividendos pagados		(1.098,9)	(964,4)
Intereses pagados		(91,5)	(96,8)
Pasivos subordinados		–	–
Pagos por devolución de aportaciones a los accionistas		–	–
Adquisición de valores propios		–	–
Otros pagos relacionados con las actividades de financiación		(744,7)	(611,1)
FLUJOS NETOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN		**(1.087,7)**	**(1.281,1)**
Diferencias de conversión en los flujos y saldos de efectivo		**(3,7)**	**(150,6)**
INCREMENTO (DISMINUCIÓN) NETO DE EFECTIVO		**(339,3)**	**(488,6)**
SALDO INICIAL DE EFECTIVO		**2.086,0**	**2.574,6**
SALDO FINAL DE EFECTIVO		**1.746,7**	**2.086,0**

Datos en millones de euros

E) INFORMACIÓN FINANCIERA POR SEGMENTOS - CUENTA DE RESULTADOS CONSOLIDADA DEL EJERCICIO FINALIZADO A 31 DE DICIEMBRE DE 2024

CONCEPTO	IBERIA	BRASIL	OTROS LATAM	NORTEAMÉRICA	EMEA
I. INGRESOS DEL SERVICIO DE SEGURO (+)	**7.450,2**	**4.603,6**	**4.876,2**	**2.752,8**	**1.285,9**
1 Liberación Pasivos por cobertura restante	7.429,8	4.380,6	4.874,3	2.752,8	1.281,5
2 Liberación de los gastos de adquisición asignados al periodo	20,4	223,0	1,9	–	4,4
II. GASTOS DEL SERVICIO DE SEGURO (-)	**(6.732,9)**	**(3.359,4)**	**(3.995,3)**	**(2.333,2)**	**(1.313,7)**
1 Prestaciones y otros gastos del servicio de seguro	(5.478,8)	(1.930,6)	(2.929,2)	(1.829,1)	(1.032,1)
2 Gastos de adquisición	(1.156,6)	(1.414,7)	(1.079,9)	(590,3)	(217,2)
3 Pérdidas en grupos de contratos onerosos y reversiones de estas pérdidas	7,7	(2,5)	(38,4)	14,1	(24,1)
4 Cambios de los pasivos por prestaciones incurridas	(105,2)	(11,6)	52,2	72,1	(40,3)
RESULTADO DEL SERVICIO DE SEGURO (A)	**717,3**	**1.244,2**	**880,9**	**419,6**	**(27,8)**
III. INGRESOS DEL SERVICIO DE REASEGURO (+)	**699,3**	**465,2**	**938,9**	**238,3**	**230,8**
IV. GASTOS DEL SERVICIO DE REASEGURO (-)	**(1.012,6)**	**(830,8)**	**(1.762,0)**	**(593,7)**	**(300,3)**
RESULTADO DEL SERVICIO DE REASEGURO (B)	**(313,3)**	**(365,6)**	**(823,1)**	**(355,4)**	**(69,5)**
RESULTADO DEL SERVICIO DE SEGURO Y REASEGURO (A)+(B)	**404,0**	**878,6**	**57,8**	**64,2**	**(97,3)**
V. INGRESOS Y GASTOS FINANCIEROS DEL SERVICIO SEGURO Y REASEGURO					
1 Ingresos y gastos financieros de contratos de seguro	(844,1)	(108,0)	(483,7)	(36,3)	(112,7)
2 Ingresos y gastos financieros de contratos de reaseguro	51,1	10,3	297,6	11,2	10,5
RESULTADO FINANCIERO DE CONTRATOS DE SEGURO Y REASEGURO (C)	**(793,0)**	**(97,7)**	**(186,1)**	**(25,1)**	**(102,2)**
VI. INGRESOS Y GASTOS FINANCIEROS NO RELACIONADOS CON EL SERVICIO DEL SEGURO					
1 Ingresos financieros no relacionados con contratos de seguro (+)	1.392,3	311,0	458,4	115,1	282,1
2 Gastos financieros no relacionados con contratos de seguro (-)	(414,9)	(65,1)	(110,4)	(7,0)	(97,1)
3 Resultado de participaciones en sociedades puestas en equivalencia					
a) Participación en beneficios de sociedades puestas en equivalencia (+)	17,3	–	–	–	0,1
b) Participación en pérdidas de sociedades puestas en equivalencia (-)	(12,8)	–	–	–	–
4 Reversión de deterioro de activos financieros (+)	15,4	0,7	0,5	–	0,1
5 Dotación de deterioro de activos financieros (-)	(9,3)	(0,8)	(8,9)	(0,3)	(13,5)
RESULTADO FINANCIERO NO RELACIONADO CON EL SERVICIO DEL SEGURO (D)	**988,0**	**245,8**	**339,6**	**107,8**	**171,7**
RESULTADO FINANCIERO (C)+(D)	**195,0**	**148,1**	**153,5**	**82,7**	**69,5**
VII. OTROS INGRESOS Y GASTOS ASEGURADORES					
1 Otros ingresos no técnicos (+)	65,5	(1,9)	4,3	0,6	6,1
2 Otros Gastos no técnicos (-)	(130,6)	(0,8)	(8,9)	(3,2)	(7,2)
3 Diferencias positivas de cambio (+)	16,8	1,8	93,7	–	13,8
4 Diferencias negativas de cambio (-)	(13,0)	–	(33,7)	–	(1,2)
5 Reversión de deterioro de activos (+)	–	–	–	–	–
6 Dotación de deterioro de activos (-)	–	–	–	–	–
RESULTADO DE INGRESOS Y GASTOS ASEGURADORES	**(61,3)**	**(0,9)**	**55,4**	**(2,6)**	**11,5**
VIII. OTRAS ACTIVIDADES					
1 Ingresos de explotación (+)	249,1	10,8	57,0	4,1	3,9
2 Gastos de explotación (-)	(207,4)	(21,2)	(54,6)	(6,9)	(3,9)
3 Ingresos del inmovilizado y de las inversiones (+)	1,1	18,5	0,4	–	–
4 Gastos del inmovilizado y de las inversiones (-)	(2,7)	(1,1)	(0,4)	–	–
5 Ingresos financieros netos (+)	8,8	0,8	5,2	0,6	0,1
7 Resultado de participaciones en sociedades puestas en equivalencia					
a) Participación en beneficios de sociedades puestas en equivalencia (+)	2,6	–	–	–	–
b) Participación en pérdidas de sociedades puestas en equivalencia (-)	–	–	–	–	–
8 Diferencias positivas de cambio (+)	–	–	0,8	–	–
10 Reversión provisión deterioro de activos (+)	6,2	–	–	–	–
11 Dotación provisión deterioro de activos (-)	(5,1)	–	–	–	–
12 Rtdo. enajena. Act. no ctes. Clasif. Mant. para vta. no incl. en act. interrumpidas	–	–	–	–	–
RESULTADO DE OTRAS ACTIVIDADES	**52,6**	**7,8**	**8,4**	**(2,2)**	**0,1**
IX. RESULTADO POR REEXPRESIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS	**–**	**–**	**(57,7)**	**–**	**(28,2)**
X. RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS DE OPERACIONES CONTINUADAS	**590,3**	**1.033,6**	**217,4**	**142,1**	**(44,4)**
XI. IMPUESTO SOBRE BENEFICIOS DE OPERACIONES CONTINUADAS	**(122,1)**	**(234,2)**	**(61,7)**	**(32,0)**	**13,1**
XII. RESULTADO DESPUÉS DE IMPUESTOS DE OPERACIONES CONTINUADAS	**468,2**	**799,4**	**155,7**	**110,1**	**(31,3)**
XIII. RESULTADO DESPUÉS DE IMPUESTOS DE OPERACIONES INTERRUMPIDAS	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**
XIV. RESULTADO DEL EJERCICIO	**468,2**	**799,4**	**155,7**	**110,1**	**(31,3)**
1 Atribuible a participaciones no dominantes	32,1	546,2	15,9	(1,9)	11,0
2 Atribuible a la Sociedad dominante	436,1	253,2	139,8	112,0	(42,3)

Datos en millones de euros

E) INFORMACIÓN FINANCIERA POR SEGMENTOS - CUENTA DE RESULTADOS CONSOLIDADA DEL EJERCICIO FINALIZADO A 31 DE DICIEMBRE DE 2024

CONCEPTO	ASISTENCIA-MAWDY	GLOBAL RISKS	REASEGURO	AREAS CORPORATIVAS Y AJUSTES DE CONSOLIDACIÓN	TOTAL
I. INGRESOS DEL SERVICIO DE SEGURO (+)	**209,3**	**1.736,4**	**6.247,4**	**(3.649,3)**	**25.512,6**
1 Liberación Pasivos por cobertura restante	209,3	1.736,4	6.247,4	(3.649,3)	25.262,8
2 Liberación de los gastos de adquisición asignados al periodo	–	–	–	–	249,8
II. GASTOS DEL SERVICIO DE SEGURO (-)	**(196,0)**	**(932,7)**	**(5.248,1)**	**2.034,2**	**(22.077,1)**
1 Prestaciones y otros gastos del servicio de seguro	(138,1)	(910,6)	(3.568,0)	1.762,0	(16.054,5)
2 Gastos de adquisición	(62,4)	(146,0)	(1.580,3)	670,2	(5.577,2)
3 Pérdidas en grupos de contratos onerosos y reversiones de estas pérdidas	–	–	–	–	(43,2)
4 Cambios de los pasivos por prestaciones incurridas	4,5	123,9	(99,8)	(398,0)	(402,2)
RESULTADO DEL SERVICIO DE SEGURO (A)	**13,3**	**803,7**	**999,3**	**(1.615,1)**	**3.435,5**
III. INGRESOS DEL SERVICIO DE REASEGURO (+)	**5,5**	**571,2**	**744,6**	**(1.352,7)**	**2.541,1**
IV. GASTOS DEL SERVICIO DE REASEGURO (-)	**(7,6)**	**(1.322,8)**	**(1.425,4)**	**2.982,6**	**(4.272,6)**
RESULTADO DEL SERVICIO DE REASEGURO (B)	**(2,1)**	**(751,6)**	**(680,8)**	**1.629,9**	**(1.731,5)**
RESULTADO DEL SERVICIO DE SEGURO Y REASEGURO (A)+(B)	**11,2**	**52,1**	**318,5**	**14,8**	**1.704,0**
V. INGRESOS Y GASTOS FINANCIEROS DEL SERVICIO SEGURO Y REASEGURO					
1 Ingresos y gastos financieros de contratos de seguro	–	(50,2)	(352,4)	204,7	(1.782,7)
2 Ingresos y gastos financieros de contratos de reaseguro	–	31,4	199,9	(204,7)	407,3
RESULTADO FINANCIERO DE CONTRATOS DE SEGURO Y REASEGURO (C)	**–**	**(18,8)**	**(152,5)**	**–**	**(1.375,4)**
VI. INGRESOS Y GASTOS FINANCIEROS NO RELACIONADOS CON EL SERVICIO DEL SEGURO					
1 Ingresos financieros no relacionados con contratos de seguro (+)	2,1	19,4	266,4	(7,5)	2.839,3
2 Gastos financieros no relacionados con contratos de seguro (-)	(0,2)	(0,1)	(80,1)	47,0	(727,9)
3 Resultado de participaciones en sociedades puestas en equivalencia					
a) Participación en beneficios de sociedades puestas en equivalencia (+)	–	–	–	0,2	17,6
b) Participación en pérdidas de sociedades puestas en equivalencia (-)	–	–	–	(25,1)	(37,9)
4 Reversión de deterioro de activos financieros (+)	–	–	0,3	–	17,0
5 Dotación de deterioro de activos financieros (-)	–	–	(1,0)	–	(33,8)
RESULTADO FINANCIERO NO RELACIONADO CON EL SERVICIO DEL SEGURO (D)	**1,9**	**19,3**	**185,6**	**14,6**	**2.074,3**
RESULTADO FINANCIERO (C)+(D)	**1,9**	**0,5**	**33,1**	**14,6**	**698,9**
VII. OTROS INGRESOS Y GASTOS ASEGURADORES					
1 Otros ingresos no técnicos (+)	–	–	–	–	74,6
2 Otros Gastos no técnicos (-)	–	–	–	0,3	(150,4)
3 Diferencias positivas de cambio (+)	–	407,0	579,0	0,1	1.112,2
4 Diferencias negativas de cambio (-)	0,5	(406,9)	(529,5)	(0,2)	(984,0)
5 Reversión de deterioro de activos (+)	–	–	–	–	–
6 Dotación de deterioro de activos (-)	–	–	–	(90,0)	(90,0)
RESULTADO DE INGRESOS Y GASTOS ASEGURADORES	**0,5**	**0,1**	**49,5**	**(89,8)**	**(37,6)**
VIII. OTRAS ACTIVIDADES					
1 Ingresos de explotación (+)	289,4	–	–	3,3	617,4
2 Gastos de explotación (-)	(298,3)	–	–	(142,6)	(734,9)
3 Ingresos del inmovilizado y de las inversiones (+)	–	–	–	3,4	23,4
4 Gastos del inmovilizado y de las inversiones (-)	–	–	–	(7,8)	(12,0)
5 Ingresos financieros netos (+)	2,6	–	–	(78,4)	(60,1)
7 Resultado de participaciones en sociedades puestas en equivalencia					
a) Participación en beneficios de sociedades puestas en equivalencia (+)	–	–	–	9,6	12,2
b) Participación en pérdidas de sociedades puestas en equivalencia (-)	–	–	–	(18,8)	(18,8)
8 Diferencias positivas de cambio (+)	–	–	–	–	0,8
10 Reversión provisión deterioro de activos (+)	–	–	–	0,4	6,6
11 Dotación provisión deterioro de activos (-)	–	–	–	(8,4)	(13,5)
12 Rtdo. enajena. Act. no ctes. Clasif. Mant. para vta. no incl. en act. interrumpidas	–	–	–	–	–
RESULTADO DE OTRAS ACTIVIDADES	**(6,3)**	**–**	**–**	**(239,3)**	**(178,9)**
IX. RESULTADO POR REEXPRESIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS	**(0,7)**	**–**	**–**	**–**	**(86,6)**
X. RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS DE OPERACIONES CONTINUADAS	**6,6**	**52,7**	**401,1**	**(299,7)**	**2.099,8**
XI. IMPUESTO SOBRE BENEFICIOS DE OPERACIONES CONTINUADAS	**(2,3)**	**(13,2)**	**(106,1)**	**46,0**	**(512,5)**
XII. RESULTADO DESPUÉS DE IMPUESTOS DE OPERACIONES CONTINUADAS	**4,3**	**39,5**	**295,0**	**(253,7)**	**1.587,3**
XIII. RESULTADO DESPUÉS DE IMPUESTOS DE OPERACIONES INTERRUMPIDAS	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**
XIV. RESULTADO DEL EJERCICIO	**4,3**	**39,5**	**295,0**	**(253,7)**	**1.587,3**
1 Atribuible a participaciones no dominantes	–	–	–	16,5	619,8
2 Atribuible a la Sociedad dominante	4,3	39,5	295,1	(270,1)	967,5

Datos en millones de euros

E) INFORMACIÓN FINANCIERA POR SEGMENTOS - CUENTA DE RESULTADOS CONSOLIDADA DEL EJERCICIO FINALIZADO A 31 DE DICIEMBRE DE 2023

	CONCEPTO	IBERIA	BRASIL	OTROS LATAM	NORTEAMÉRICA	EMEA
I.	**INGRESOS DEL SERVICIO DE SEGURO (+)**	**6.978,2**	**4.823,7**	**4.451,0**	**2.584,4**	**1.179,1**
1	Liberación Pasivos por cobertura restante	6.967,0	4.639,3	4.450,2	2.584,4	1.173,9
2	Liberación de los gastos de adquisición asignados al periodo	11,2	184,4	0,8	–	5,2
II.	**GASTOS DEL SERVICIO DE SEGURO (-)**	**(6.563,2)**	**(3.365,8)**	**(4.434,5)**	**(2.284,9)**	**(1.249,0)**
1	Prestaciones y otros gastos del servicio de seguro	(5.269,3)	(2.139,1)	(2.683,5)	(1.890,9)	(964,5)
2	Gastos de adquisición	(1.101,8)	(1.401,7)	(917,5)	(563,1)	(235,9)
3	Pérdidas en grupos de contratos onerosos y reversiones de estas pérdidas	(19,9)	1,5	(67,2)	15,2	(13,8)
4	Cambios de los pasivos por prestaciones incurridas	(172,2)	173,5	(766,3)	153,9	(34,8)
	RESULTADO DEL SERVICIO DE SEGURO (A)	**415,0**	**1.457,9**	**16,5**	**299,5**	**(69,9)**
III.	**INGRESOS DEL SERVICIO DE REASEGURO (+)**	**793,0**	**352,2**	**1.596,6**	**248,1**	**202,7**
IV.	**GASTOS DEL SERVICIO DE REASEGURO (-)**	**(971,0)**	**(971,3)**	**(1.652,3)**	**(596,7)**	**(220,3)**
	RESULTADO DEL SERVICIO DE REASEGURO (B)	**(178,0)**	**(619,1)**	**(55,7)**	**(348,6)**	**(17,6)**
	RESULTADO DEL SERVICIO DE SEGURO Y REASEGURO (A)+(B)	**237,0**	**838,8**	**(39,2)**	**(49,1)**	**(87,5)**
V.	**INGRESOS Y GASTOS FINANCIEROS DEL SERVICIO SEGURO Y REASEGURO**			**–**		
1	Ingresos y gastos financieros de contratos de seguro	(852,4)	(244,1)	(119,2)	(45,7)	(203,8)
2	Ingresos y gastos financieros de contratos de reaseguro	14,8	72,1	(16,0)	15,5	8,7
	RESULTADO FINANCIERO DE CONTRATOS DE SEGURO Y REASEGURO (C)	**(837,6)**	**(172,0)**	**(135,2)**	**(30,2)**	**(195,1)**
VI.	**INGRESOS Y GASTOS FINANCIEROS NO RELACIONADOS CON EL SERVICIO DEL SEGURO**			**–**		
1	Ingresos financieros no relacionados con contratos de seguro (+)	1.578,4	386,2	458,6	116,0	299,1
2	Gastos financieros no relacionados con contratos de seguro (-)	(537,0)	(79,2)	(54,0)	(12,7)	(65,7)
3	Resultado de participaciones en sociedades puestas en equivalencia					
	a) Participación en beneficios de sociedades puestas en equivalencia (+)	16,8	–	–	–	0,1
	b) Participación en pérdidas de sociedades puestas en equivalencia (-)	(12,6)	–	–	–	–
4	Reversión de deterioro de activos financieros (+)	17,7	0,9	0,1	–	–
5	Dotación de deterioro de activos financieros (-)	(18,5)	(0,7)	(6,2)	(1,8)	(9,8)
	RESULTADO FINANCIERO NO RELACIONADO CON EL SERVICIO DEL SEGURO (D)	**1.044,8**	**307,2**	**398,5**	**101,5**	**223,7**
	RESULTADO FINANCIERO (C)+(D)	**207,2**	**135,2**	**263,3**	**71,3**	**28,6**
VII.	**OTROS INGRESOS Y GASTOS ASEGURADORES**			**–**		
1	Otros ingresos no técnicos (+)	80,5	(2,0)	5,3	2,8	1,6
2	Otros Gastos no técnicos (-)	(132,6)	(1,2)	(2,5)	(1,1)	(5,5)
3	Diferencias positivas de cambio (+)	17,3	–	51,4	–	58,3
4	Diferencias negativas de cambio (-)	(19,4)	(1,0)	(81,8)	–	(4,1)
5	Reversión de deterioro de activos (+)	–	–	–	–	–
6	Dotación de deterioro de activos (-)	–	–	–	–	–
	RESULTADO DE INGRESOS Y GASTOS ASEGURADORES	**(54,2)**	**(4,2)**	**(27,6)**	**1,7**	**50,3**
VIII.	**OTRAS ACTIVIDADES**			**–**		
1	Ingresos de explotación (+)	241,9	10,9	48,0	3,8	3,8
2	Gastos de explotación (-)	(201,9)	(23,5)	(43,3)	(5,9)	(3,6)
3	Ingresos del inmovilizado y de las inversiones (+)	3,1	18,8	0,6	–	–
4	Gastos del inmovilizado y de las inversiones (-)	(1,9)	(0,6)	(0,1)	–	–
5	Ingresos financieros netos (+)	9,9	3,0	4,1	0,5	0,1
6	Diferencias negativas de consolidación (+)	–	–	–	–	–
7	Resultado de participaciones en sociedades puestas en equivalencia			–		
	a) Participación en beneficios de sociedades puestas en equivalencia (+)	2,6	–	–	–	–
	b) Participación en pérdidas de sociedades puestas en equivalencia (-)	–	–	–	–	–
10	Reversión provisión deterioro de activos (+)	3,2	–	–	–	–
11	Dotación provisión deterioro de activos (-)	(2,2)	(0,1)	–	(1,0)	–
12	Rtdo. enajena. Act. no ctes. Clasif. Mant. para vta. no incl. en act. interrumpidas	–	–	–	–	–
	RESULTADO DE OTRAS ACTIVIDADES	**54,7**	**8,5**	**9,3**	**(2,6)**	**0,3**
IX.	**RESULTADO POR REEXPRESIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS**	–	–	**(54,7)**	–	**(13,9)**
X.	**RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS DE OPERACIONES CONTINUADAS**	**444,7**	**978,3**	**151,1**	**21,3**	**(22,2)**
XI.	**IMPUESTO SOBRE BENEFICIOS DE OPERACIONES CONTINUADAS**	**(77,0)**	**(230,4)**	**(18,8)**	**(6,7)**	**(7,4)**
XII.	**RESULTADO DESPUÉS DE IMPUESTOS DE OPERACIONES CONTINUADAS**	**367,7**	**747,9**	**132,3**	**14,6**	**(29,6)**
XIII.	**RESULTADO DESPUÉS DE IMPUESTOS DE OPERACIONES INTERRUMPIDAS**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**
XIV.	**RESULTADO DEL EJERCICIO**	**367,7**	**747,9**	**132,3**	**14,6**	**(29,6)**
1	Atribuible a participaciones no dominantes	26,1	520,4	11,6	–	9,8
2	Atribuible a la Sociedad dominante	341,6	227,5	120,7	14,6	(39,4)

Datos en millones de euros

E) INFORMACIÓN FINANCIERA POR SEGMENTOS - CUENTA DE RESULTADOS CONSOLIDADA DEL EJERCICIO FINALIZADO A 31 DE DICIEMBRE DE 2023

	CONCEPTO	ASISTENCIA-MAWDY	GLOBAL RISKS	REASEGURO	AREAS CORPORATIVAS Y AJUSTES DE CONSOLIDACIÓN	TOTAL
I.	**INGRESOS DEL SERVICIO DE SEGURO (+)**	**224,2**	**1.655,4**	**6.361,3**	**(3.476,3)**	**24.781,0**
1	Liberación Pasivos por cobertura restante	224,2	1.655,4	6.361,3	(3.476,3)	24.579,4
2	Liberación de los gastos de adquisición asignados al periodo	–	–	–	–	201,6
II.	**GASTOS DEL SERVICIO DE SEGURO (-)**	**(215,1)**	**(1.202,7)**	**(5.807,8)**	**2.776,5**	**(22.346,5)**
1	Prestaciones y otros gastos del servicio de seguro	(145,1)	(1.115,8)	(3.943,4)	2.030,5	(16.121,1)
2	Gastos de adquisición	(76,3)	(145,8)	(1.500,3)	584,1	(5.358,3)
3	Pérdidas en grupos de contratos onerosos y reversiones de estas pérdidas	–	–	–	–	(84,2)
4	Cambios de los pasivos por prestaciones incurridas	6,3	58,9	(364,1)	161,9	(782,9)
	RESULTADO DEL SERVICIO DE SEGURO (A)	**9,1**	**452,7**	**553,5**	**(699,8)**	**2.434,5**
III.	**INGRESOS DEL SERVICIO DE REASEGURO (+)**	**7,3**	**825,7**	**1.023,4**	**(2.182,8)**	**2.866,2**
IV.	**GASTOS DEL SERVICIO DE REASEGURO (-)**	**(12,3)**	**(1.254,0)**	**(1.474,3)**	**2.892,6**	**(4.259,6)**
	RESULTADO DEL SERVICIO DE REASEGURO (B)	**(5,0)**	**(428,3)**	**(450,9)**	**709,8**	**(1.393,4)**
	RESULTADO DEL SERVICIO DE SEGURO Y REASEGURO (A)+(B)	**4,1**	**24,4**	**102,6**	**10,0**	**1.041,1**
V.	**INGRESOS Y GASTOS FINANCIEROS DEL SERVICIO SEGURO Y REASEGURO**					
1	Ingresos y gastos financieros de contratos de seguro	–	(10,4)	(102,2)	44,8	(1.533,0)
2	Ingresos y gastos financieros de contratos de reaseguro	–	4,2	41,0	(44,8)	95,5
	RESULTADO FINANCIERO DE CONTRATOS DE SEGURO Y REASEGURO (C)	**–**	**(6,2)**	**(61,2)**	**–**	**(1.437,5)**
VI.	**INGRESOS Y GASTOS FINANCIEROS NO RELACIONADOS CON EL SERVICIO DEL SEGURO**					
1	Ingresos financieros no relacionados con contratos de seguro (+)	1,1	21,1	329,8	(64,4)	3.125,9
2	Gastos financieros no relacionados con contratos de seguro (-)	(0,2)	(1,3)	(73,8)	47,3	(776,6)
3	Resultado de participaciones en sociedades puestas en equivalencia					
	a) Participación en beneficios de sociedades puestas en equivalencia (+)	–	–	–	64,9	81,8
	b) Participación en pérdidas de sociedades puestas en equivalencia (-)	–	–	–	(36,9)	(49,5)
4	Reversión de deterioro de activos financieros (+)	–	–	2,8	–	21,5
5	Dotación de deterioro de activos financieros (-)	–	–	(0,1)	–	(37,1)
	RESULTADO FINANCIERO NO RELACIONADO CON EL SERVICIO DEL SEGURO (D)	**0,9**	**19,8**	**258,7**	**10,9**	**2.366,0**
	RESULTADO FINANCIERO (C)+(D)	**0,9**	**13,6**	**197,5**	**10,9**	**928,5**
VII.	**OTROS INGRESOS Y GASTOS ASEGURADORES**					
1	Otros ingresos no técnicos (+)	–	–	–	(0,1)	88,1
2	Otros Gastos no técnicos (-)	–	–	–	–	(142,9)
3	Diferencias positivas de cambio (+)	–	595,2	763,6	–	1.485,8
4	Diferencias negativas de cambio (-)	(0,7)	(595,2)	(764,9)	–	(1.467,1)
5	Reversión de deterioro de activos (+)	–	0,5	0,9	–	1,4
6	Dotación de deterioro de activos (-)	–	–	(5,0)	(75,0)	(80,0)
	RESULTADO DE INGRESOS Y GASTOS ASEGURADORES	**(0,7)**	**0,5**	**(5,4)**	**(75,1)**	**(114,7)**
VIII.	**OTRAS ACTIVIDADES**					
1	Ingresos de explotación (+)	258,0	–	–	40,6	606,8
2	Gastos de explotación (-)	(256,1)	–	–	(163,7)	(698,0)
3	Ingresos del inmovilizado y de las inversiones (+)	–	–	–	8,0	30,5
4	Gastos del inmovilizado y de las inversiones (-)	–	–	–	(7,8)	(10,4)
5	Ingresos financieros netos (+)	(0,2)	–	–	(78,8)	(61,2)
6	Diferencias negativas de consolidación (+)	–	–	–	–	–
7	Resultado de participaciones en sociedades puestas en equivalencia					
	a) Participación en beneficios de sociedades puestas en equivalencia (+)	–	–	–	6,8	9,4
	b) Participación en pérdidas de sociedades puestas en equivalencia (-)	–	–	–	(8,5)	(8,5)
10	Reversión provisión deterioro de activos (+)	–	–	–	0,1	3,3
11	Dotación provisión deterioro de activos (-)	(0,2)	–	–	(5,3)	(8,8)
12	Rtdo. enajena. Act. no ctes. Clasif. Mant. para vta. no incl. en act. interrumpidas	–	–	–	–	–
	RESULTADO DE OTRAS ACTIVIDADES	**1,5**	**–**	**–**	**(208,6)**	**(136,9)**
IX.	**RESULTADO POR REEXPRESIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS**	**(1,6)**	**–**	**–**	**–**	**(70,2)**
X.	**RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS DE OPERACIONES CONTINUADAS**	**4,2**	**38,5**	**294,7**	**(262,8)**	**1.647,8**
XI.	**IMPUESTO SOBRE BENEFICIOS DE OPERACIONES CONTINUADAS**	**0,8**	**(9,6)**	**(71,4)**	**39,4**	**(381,1)**
XII.	**RESULTADO DESPUÉS DE IMPUESTOS DE OPERACIONES CONTINUADAS**	**5,0**	**28,9**	**223,3**	**(223,4)**	**1.266,7**
XIII.	**RESULTADO DESPUÉS DE IMPUESTOS DE OPERACIONES INTERRUMPIDAS**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**
XIV.	**RESULTADO DEL EJERCICIO**	**5,0**	**28,9**	**223,3**	**(223,4)**	**1.266,6**
1	Atribuible a participaciones no dominantes	–	–	–	21,5	589,4
2	Atribuible a la Sociedad dominante	5,0	28,9	223,3	(245,0)	677,2

Datos en millones de euros

F) INFORMACIÓN FINANCIERA COMPLEMENTARIA POR PRODUCTOS Y ÁREAS GEOGRÁFICAS

1. INGRESOS ORDINARIOS CONSOLIDADOS DE CLIENTES EXTERNOS DE LOS EJERCICIOS FINALIZADOS 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023

Se presenta a continuación el desglose de los ingresos ordinarios consolidados por productos y países conforme a los segmentos detallados en la Nota 2.2, considerando como ingresos ordinarios los ingresos del servicio de seguro y reaseguro y los ingresos de explotación de otras actividades:

1.a) Información por productos

Productos	2024	2023
Vida	3.651,4	3.385,4
Autos	6.742,6	6.457,2
Hogar y otros riesgos sencillos	3.099,6	3.154,3
Salud	1.879,5	1.721,9
Accidentes	297,4	270,7
Otros No Vida	8.116,0	8.450,9
Reaseguro	9.461,0	9.865,9
Otras actividades	1.215,7	1.139,2
Ajustes de consolidación	(5.792,1)	(6.191,6)
TOTAL	**28.671,1**	**28.253,9**

Datos en millones de euros

1.b) Información por países

Areas Geográficas / Países	2024	2023
IBERIA		
España	8.197,2	7.823,4
Portugal	201,3	189,5
BRASIL	**5.079,6**	**5.186,8**
OTROS LATAM		
México	2.048,8	2.317,4
Perú	794,6	929,8
Chile	383,2	604,0
Rep. Dominicana	504,4	470,8
Panamá	252,1	275,4
Argentina	255,6	158,6
Colombia	695,0	522,8
Resto	938,4	817,3
NORTEAMÉRICA		
Estados Unidos de América	2.529,7	2.458,9
Puerto Rico	465,4	377,4
EMEA		
Alemania	491,5	482,7
Italia	368,3	338,4
Malta	150,8	139,0
Turquía	509,9	425,4
Resto	–	–
ASISTENCIA-MAWDY	**504,1**	**489,4**
GLOBAL RISKS	**2.307,6**	**2.481,1**
REASEGURO	**6.991,9**	**7.384,7**
AREAS CORPORATIVAS Y AJUSTES DE CONSOLIDACIÓN	**(4.998,3)**	**(5.618,9)**
TOTAL	**28.671,1**	**28.253,9**

Datos en millones de euros

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

2. ACTIVOS NO CORRIENTES A 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023

Se presenta a continuación el desglose de los activos no corrientes conforme a los segmentos detallados en la Nota 2.2, considerando como activos no corrientes los activos intangibles distintos de fondo de comercio y gastos de adquisición de cartera, inmovilizado material, inversiones inmobiliarias, existencias, créditos fiscales, créditos sociales y otros, otros activos y activos no corrientes clasificados como mantenidos para la venta y de actividades interrumpidas :

Areas Geográficas / Países	2024	2023
IBERIA		
España	1.984,1	1.844,5
Portugal	64,3	67,3
BRASIL	**620,9**	**782,8**
OTROS LATAM		
México	171,3	175,7
Perú	217,2	191,7
Chile	23,2	17,6
Rep. Dominicana	55,0	46,8
Panamá	16,4	54,4
Argentina	43,8	25,4
Colombia	36,9	46,4
Resto	84,4	73,9
NORTEAMÉRICA		
Estados Unidos de América	213,4	244,5
Puerto Rico	61,7	56,1
EMEA		
Alemania	21,1	26,4
Italia	70,3	63,1
Malta	161,3	155,5
Turquía	69,7	66,2
ASISTENCIA-MAWDY	**106,4**	**103,8**
GLOBAL RISKS	**–**	**–**
REASEGURO	**88,3**	**59,9**
AREAS CORPORATIVAS Y AJUSTES DE CONSOLIDACIÓN	**409,2**	**473,3**
TOTAL	**4.518,9**	**4.575,3**

Datos en millones de euros

G) MEMORIA CONSOLIDADA

1. INFORMACIÓN GENERAL SOBRE LA ENTIDAD Y SU ACTIVIDAD

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

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

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

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

Durante el ejercicio 2024 las actividades empresariales del Grupo MAPFRE se han desarrollado a través de la estructura organizativa integrada por tres Unidades de Negocio (Seguros, Reaseguro y Asistencia - MAWDY) y tres Áreas Regionales: Iberia (España y Portugal), Internacional (Brasil, Otros LATAM, EMEA y Global Risks) y Norteamérica.

La Unidad de Negocio de Seguros se organiza según las Áreas Regionales de MAPFRE, que constituyen las unidades geográficas de planificación, soporte y supervisión en la región.

Las unidades de Reaseguro y Global Risks se integran en la entidad jurídica MAPFRE RE.

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

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

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

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

Las cuentas anuales individuales y consolidadas han sido formuladas por el Consejo de Administración el 11 de febrero de 2025 en formato electrónico único europeo siguiendo los requerimientos del Reglamento Delegado (UE) 2019/815. Se prevé que las mismas sean aprobadas por la Junta General de Accionistas. La normativa española contempla la posibilidad de modificar las cuentas anuales consolidadas en el caso de que éstas no fueran aprobadas por dicho órgano de carácter soberano.

2. BASES DE PRESENTACIÓN DE LAS CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS

2.1. BASES DE PRESENTACIÓN

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

Las cuentas anuales consolidadas han sido preparadas sobre la base del modelo de coste, excepto para los activos financieros a valor razonable con cambios en Patrimonio Neto, los activos financieros a valor razonable con cambios en la Cuenta de Resultados y los activos y pasivos por contratos de seguro.

No se han aplicado de forma anticipada normas e interpretaciones que habiendo sido aprobadas por la Comisión Europea no hubieran entrado en vigor a la fecha de cierre del ejercicio 2024; si bien su adopción anticipada no habría tenido efecto sobre la situación financiera y los resultados del Grupo.

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

2.2. INFORMACIÓN FINANCIERA POR SEGMENTOS

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

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

- SEGUROS:
    - IBERIA
    - BRASIL
    - OTROS LATAM
    - NORTEAMÉRICA
    - EMEA
    - GLOBAL RISKS
- ASISTENCIA-MAWDY
- REASEGURO

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

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

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

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

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

2.3. INFORMACIÓN FINANCIERA POR PRODUCTOS Y ÁREAS GEOGRÁFICAS

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

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

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

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

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

En el ejercicio 2024 no se han producido cambios en políticas contables, estimaciones o errores de carácter significativo que pudieran haber tenido efecto sobre la posición financiera o los resultados del Grupo.

2.5. COMPARACIÓN DE LA INFORMACIÓN

No existen causas que impidan la comparación de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio con las del precedente y se han aplicado para su elaboración las normas internacionales que habiendo sido aprobadas por la Comisión Europea estuvieran en vigor a la fecha del cierre del ejercicio.

2.6. CAMBIOS EN EL PERÍMETRO DE CONSOLIDACIÓN

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

Los principales resultados producidos en el ejercicio, derivados de la pérdida de control en sociedades dependientes como consecuencia de su salida del perímetro de consolidación se encuentran detallados en la Nota 6.7 (En Anexo 1 se detallan las citadas pérdidas de control).

El efecto global sobre el patrimonio, la situación financiera y los resultados del grupo consolidable en los ejercicios 2024 y 2023 de otros cambios en el perímetro de consolidación respecto al ejercicio precedente se describe en las notas correspondientes de la memoria consolidada.

2.7. JUICIOS Y ESTIMACIONES CONTABLES

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

- Activos y pasivos por contratos de seguros (Notas 5.14 y 6.12).
- Clasificación de los instrumentos financieros (Notas 5.5 y 6.4).
- Las pérdidas por deterioro de determinados activos (Notas 6.1, 6.2 y 6.4).
- El cálculo de provisiones para riesgos y gastos (Nota 6.13).
- El cálculo actuarial de los pasivos y compromisos por retribuciones post-empleo (Nota 6.17).
- La vida útil de los activos intangibles y de los elementos del inmovilizado material (Notas 5.1 y 5.3).
- El valor razonable de determinados activos no cotizados (Nota 6.4).
- El valor razonable de activos y pasivos derivados de contratos de arrendamiento (Nota 6.3).

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

3. CONSOLIDACIÓN

3.1. SOCIEDADES DEPENDIENTES, ASOCIADAS Y ACUERDOS CONJUNTOS

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

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

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

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

- La administración de las sociedades se lleva a cabo por un Consejo de Administración responsable de la estrategia operativa y financiera de las mismas, así como de su administración y gestión, tutelando entre otras las políticas financieras y de explotación. En estos casos el Consejo de Administración está integrado por un número par de miembros siendo en todos los casos el Presidente nombrado a propuesta de MAPFRE y teniendo éste voto de calidad, contando de esta forma con el control de la sociedad.

- Se otorga a MAPFRE el poder de nombrar y revocar al CEO, Director Financiero, Director Actuarial, y otro personal clave para la dirección y control de la sociedad.

- Se establecen derechos políticos no coincidentes con los derechos económicos, que suponen para MAPFRE la mayoría de los derechos de voto de la Junta General. Adicionalmente, en estos casos el Consejo de Administración está compuesto de forma paritaria, y en el caso de empate, uno de los Consejeros designados a propuesta de MAPFRE tiene voto de calidad.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Los estados financieros de las sociedades dependientes, asociadas y acuerdos conjuntos utilizados para la consolidación corresponden al ejercicio anual cerrado el 31 de diciembre de 2024 y 2023.

3.2. FONDOS DE INVERSIÓN

Se consolidan por integración global los fondos de inversión gestionados por sociedades del Grupo en los que la participación es superior al 40%. No obstante, a partir del 20% de participación se analizan los siguientes factores y circunstancias que, de confirmarse, conllevarían también la consolidación de estos fondos por integración global:

- Existencia de poder y capacidad de utilizarlo.
- Posibles derechos de otros inversores para destituir al gerente del fondo.
- Existencia de contratos entre la sociedad y su gestora que establezcan restricciones sobre la gestión.
- Exposición de los rendimientos variables, al recibir una parte de los rendimientos que obtenga la IIC de sus inversiones.

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

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

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

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

Economías hiperinflacionarias

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

En los ejercicios 2024 y 2023 se han considerado como países con economía hiperinflacionaria Venezuela, Argentina y Turquía.

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

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

Concepto	Saldo 31.12.22	Variación ejercicio 2023	Saldo 31.12.23	Variación ejercicio 2024	Saldo 31.12.24
Reexpresión por inflación	695,8	73,0	768,8	89,8	858,6
Diferencias de conversión	(1.566,0)	(91,7)	(1.657,7)	(19,7)	(1.677,4)
NETO	**(870,2)**	**(18,7)**	**(888,9)**	**70,1**	**(818,8)**

Datos en millones de euros

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

País	Inflación (%)		Tipo de cambio (unidades de la divisa por euro)		Resultados por reexpresión		Patrimonio Neto atribuido	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023
Argentina	118	211	1.068	893	(58,4)	(56,2)	98,5	64,4
Venezuela	76	195	205	117	–	(0,2)	4,3	4,7
Turquia	44	65	36	33	(28,3)	(13,9)	105,7	58,7
		TOTAL			**(86,7)**	**(70,2)**	**208,5**	**127,8**

Datos en millones de euros

En relación con el tipo de cambio reflejado para Venezuela, dado que no existen datos oficiales fiables, tanto al cierre del ejercicio 2024 como 2023 se ha considerado a efectos de consolidación de los estados financieros un tipo de cambio basado en la inflación estimada del país.

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

Ajustes al saldo inicial

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

4. GANANCIAS POR ACCIÓN Y DIVIDENDOS

4.1. GANANCIAS POR ACCIÓN

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

Concepto	2024	2023
Beneficio neto atribuible a los accionistas de la Sociedad dominante (millones de euros)	967,5	677,2
Número medio ponderado de acciones ordinarias en circulación (millones)	3.067,4	3.064,2
Ganancias básicas por acción (céntimos de euro)	**31,5**	**22,1**

4.2. DIVIDENDOS

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

Concepto	Dividendo total (en millones de euros)		Dividendo por acción (en céntimos de euro)	
	2024	2023	2024	2023
Dividendo a cuenta	200,2	184,8	6,50	6,00
Dividendo complementario	292,6	277,1	9,50	9,00
TOTAL	**492,8**	**461,9**	**16,00**	**15,00**

Los dividendos por acción indicados en el cuadro anterior corresponden al importe por cada acción en circulación a la fecha de pago del dividendo (a 31 de diciembre de 2024 en el caso del dividendo complementario de este ejercicio).

El dividendo total del ejercicio 2024 ha sido propuesto por el Consejo de Administración y se encuentra pendiente de aprobación por la Junta General Ordinaria de Accionistas.

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

Durante el ejercicio 2024 la Sociedad dominante ha repartido un dividendo a cuenta por importe total de 200.170.962,75 euros, que se presenta en el patrimonio neto dentro del epígrafe "Dividendo a cuenta". Se reproduce a continuación el estado de liquidez formulado por el Consejo de Administración para la distribución:

Concepto	Fecha del acuerdo 27/10/2024
Tesorería disponible en la fecha del acuerdo	**21,7**
Aumentos de tesorería previstos a un año	**1.000,8**
(+) Por operaciones de cobro corrientes previstas	534,8
(+) Por operaciones financieras	466,0
Disminuciones de tesorería previstas a un año	**(632,0)**
(-) Por operaciones de pago corrientes previstas	(108,6)
(-) Por operaciones financieras previstas	(523,4)
Tesorería disponible a un año	**390,5**

Datos en millones de euros

5. POLÍTICAS CONTABLES

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

5.1. ACTIVOS INTANGIBLES

FONDO DE COMERCIO

Fondo de comercio de fusión

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

Diferencias de consolidación

• Fondo de comercio de consolidación

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

• Diferencia negativa de consolidación

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

Deterioro del fondo de comercio

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

OTROS ACTIVOS INTANGIBLES

Activos intangibles procedentes de una adquisición independiente

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

Activos intangibles generados internamente

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

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

Otros activos intangibles

Se incluyen acuerdos de concesión de servicios otorgados por diferentes entes públicos, así como acuerdos de distribución y comercialización suscritos por el Grupo. La vida útil se determina en función de los términos contractuales.

Amortización de activos intangibles de vida útil definida

• Gastos de adquisición de cartera

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

• Otros activos intangibles

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

5.2. COMBINACIONES DE NEGOCIO

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

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

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

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

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

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

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

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

5.3. INMOVILIZADO MATERIAL E INVERSIONES INMOBILIARIAS

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

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

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

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

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

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

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

5.4. ARRENDAMIENTOS

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

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

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

Plazo de arrendamiento

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

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

Reconocimiento y valoración

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

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

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

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

Exenciones

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

5.5. INVERSIONES FINANCIERAS

Los activos financieros incluidos como inversiones financieras son aquellos que se presentan bien como un instrumento de patrimonio neto de otra entidad, bien como un derecho contractual a recibir efectivo u otro activo financiero o a intercambiar activos financieros o pasivos financieros en condiciones que sean potencialmente favorables.

Reconocimiento inicial

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

Clasificación

La clasificación de los activos financieros en el reconocimiento inicial depende del modelo de negocio bajo el cual están siendo gestionados y de las características de sus flujos contractuales.

El modelo de negocio no se evalúa instrumento por instrumento, sino por carteras agregadas basadas en factores observables tales como:

- La forma en que se reporta al personal clave el desarrollo del modelo de negocio y los activos financieros mantenidos dentro del mismo.
- Los riesgos que afectan al modelo de negocio (y los activos financieros mantenidos dentro del mismo) y, en particular, la forma en que se gestionan dichos riesgos.
- Cómo se retribuye a los gestores de negocio.
- La frecuencia esperada, valor y periodicidad de los activos gestionados.

Los flujos contractuales de los activos financieros requieren un análisis para determinar si corresponden únicamente a pagos de principal e intereses (SPPI) sobre el importe principal pendiente al inicio de la transacción.

Para realizar la evaluación SPPI, el Grupo aplica un juicio profesional y considera factores relevantes, como la moneda en la que está denominado el activo financiero y el período para el cual se establece la tasa de interés.

En base a lo anterior los activos financieros se clasifican en las siguientes categorías:

a) Activos financieros a coste amortizado

Incluye los activos financieros que cumplen las siguientes condiciones:

- Se gestionan bajo un modelo de negocio con el objetivo de mantener el instrumento para obtener flujos contractuales; y
- Los términos contractuales del activo financiero dan lugar, en fechas específicas, a flujos de efectivo que son solamente pagos de principal e intereses (SPPI) sobre el principal pendiente.

Después del reconocimiento inicial, se valoran a coste amortizado, utilizando el método de tipo de interés efectivo.

b) Activos financieros a valor razonable con cambios en Patrimonio

Se clasifican en esta categoría aquellos activos financieros que cumplen las siguientes condiciones:

- Están gestionados bajo un modelo de negocio cuyo objetivo se alcanza a través del cobro de flujos de efectivo contractuales y la venta de los activos; y
- Los términos contractuales del activo financiero dan lugar, en fechas específicas, a flujos de efectivo que son solamente pagos de principal e intereses (SPPI) sobre el principal pendiente.

Se incluyen, principalmente:

- Títulos de renta fija, que cumplen las anteriores condiciones.
- Permutas financieras, considerándose como activos equivalentes a valores representativos de deuda o préstamos, reflejando así mejor la realidad económica del instrumento financiero.
- Instrumentos de patrimonio neto correspondientes a entidades que no sean dependientes, negocios conjuntos o asociadas, designados voluntariamente al inicio y de forma irrevocable en esta cartera, que no deban clasificarse como mantenidos para negociar.

Los activos designados en esta cartera se valoran posteriormente por su valor razonable reconociendo en otro resultado global las pérdidas y ganancias que surjan debido a los cambios en el valor razonable.

Los ingresos por intereses y los resultados por cambio de divisa se reconocen directamente en la cuenta de resultados de la misma manera que para los activos financieros valorados a coste amortizado.

Cuando el Grupo tiene más de una inversión en el mismo instrumento, se dan de baja a coste medio. En la baja contable de la inversión, las pérdidas y ganancias acumuladas previamente reconocidas en otro resultado global se reclasifican a la cuenta de resultados en el caso de los instrumentos de deuda, y a una partida de reservas, en el caso de inversiones en instrumentos de patrimonio.

c) Activos financieros a valor razonable con cambios en resultados

Esta categoría corresponde a activos financieros cuyas características de flujo de efectivo no cumplen con el criterio SPPI o no se mantienen para obtener flujos de efectivo contractuales y/o vender.

Principalmente se incluyen fondos de inversión, así como instrumentos de deuda designados por la dirección en el reconocimiento inicial, con el objetivo de reducir de forma significativa la asimetría contable surgida del diferente tratamiento contable de los activos frente a los pasivos asociados.

Tras su reconocimiento inicial se registran por su valor razonable y los cambios en el valor razonable se registran en la cuenta de resultados.

Valoración

Las valoraciones a valor razonable de las inversiones financieras se han clasificado según los niveles de las variables empleadas en su valoración:

- Nivel 1. Valor de cotización: Precio cotizado en mercados activos sin ajustar.
- Nivel 2. Datos observables: Precios cotizados en mercados activos para instrumentos similares al que se valora u otras técnicas de valoración en las que todas las variables significativas están basadas en datos de mercado observables. La valoración se realiza mediante la utilización de un modelo en el que se realiza un descuento de flujos financieros futuros, incluido el valor de reembolso, a partir de una curva de tipos con dos componentes principales:

1. Curva swap cupón cero de la moneda en la que esté denominada la emisión, y que es considerada como mejor aproximación al tipo de interés sin riesgo.
2. Diferencial del riesgo adicional, que será el diferencial adicionado o disminuido a la curva swap cupón cero que refleje los riesgos inherentes a la emisión valorada, tales como: Riesgo de crédito, Iliquidez y Opcionalidad.

- Nivel 3. Otras valoraciones: Variables específicas para cada caso. A estos efectos se puede distinguir entre:

- Activos de renta variable, en los que en general se estima el valor de realización en base a las características individuales del activo.
- Activos de renta fija con estructuras complejas de flujos futuros (tipos de interés referenciados a variables financieras, con "caps" y/o "floors") y con una o varias amortizaciones anticipadas, y en las que el emisor no tiene emisiones similares en el mercado o emisiones no cotizadas de un emisor sin emisiones similares. En estos casos, la valoración se realiza normalmente solicitando a un tercero una valoración de referencia.

Reclasificación de los activos financieros

El Grupo no reclasifica los activos financieros según el resultado del Test SPPI, a diferencia de la evaluación del modelo de negocio que, bajo ciertas circunstancias excepcionales o poco frecuentes, puede estar sujeta a cambios.

Deterioro de los activos financieros

Se reconoce una provisión por pérdidas crediticias esperadas para todos los instrumentos de deuda que no se clasifican a valor razonable con cambios en la cuenta de resultados. Las pérdidas esperadas se basan en la diferencia entre los flujos de efectivo contractuales de acuerdo con el contrato y todos los flujos de efectivo que la entidad espera recibir, descontados al tipo de interés efectivo.

Las pérdidas crediticias esperadas se reconocen en tres fases dependiendo del aumento del riesgo de crédito de la contraparte desde el reconocimiento inicial:

- Fase 1 - Riesgo normal: si no se ha producido un aumento significativo del riesgo de crédito se calcula la pérdida crediticia esperada resultante de los eventos de incumplimiento con posibilidad de ocurrencia dentro de los 12 meses siguientes a la fecha de cierre (pérdida esperada 12 meses).
- Fase 2 - Riesgo problemático: si se ha producido un aumento significativo del riesgo de crédito, se requiere una provisión por pérdida crediticia esperada calculada sobre el resto de la vida de la exposición, independientemente del momento en que se produzca el incumplimiento (pérdida esperada de por vida).
- Fase 3 - Riesgo dudoso: si un instrumento experimenta una evidencia objetiva de deterioro se reconocen las pérdidas crediticias esperadas a lo largo de la vida del instrumento con probabilidad de deterioro del 100%.

Con carácter general, se considera que un activo financiero está en situación de mora (crédito deteriorado) cuando hay un retraso de los pagos contractuales de más de 90 días. En ciertos casos, también se considera que un instrumento está en situación de mora cuando la información interna o externa indique que es poco probable que se reciban las cantidades contractuales.

Un activo financiero se clasifica como fallido cuando no hay una expectativa razonable de recuperación de los flujos de efectivo contractuales.

Las pérdidas crediticias esperadas se calculan en base a escenarios para medir el déficit de caja esperado, descontado a un tipo de interés efectivo adecuado. El déficit de caja corresponde a la diferencia entre los flujos de caja que se deben contractualmente y las corrientes de efectivo que la entidad espera recibir.

Las pérdidas crediticias esperadas de los "Activos financieros valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global" no disminuyen su valor contable en el balance de situación, el cual se mantiene a su valor razonable. En este caso se reconoce en otro resultado global un importe igual a la provisión que se produciría si los activos se valoraran a coste amortizado, con el correspondiente cargo a los resultados. La ganancia acumulada reconocida en otro resultado global se traspasa al resultado al dar de baja el activo.

En los modelos para el cálculo de las pérdidas crediticias esperadas, se tiene en cuenta diferentes indicadores de desempeño futuro, como el crecimiento del PIB, tipos base del Banco Central, inflación, etc.

Cálculo de la pérdida esperada

Los datos utilizados para el cálculo de la pérdida esperada de los activos financieros son:

• El importe de la exposición a fecha de presentación, junto con la fase en la que se reconoce (stage).

• Probabilidad de incumplimiento (default) y una tasa de recuperación para cada exposición, en base a una metodología que es proporcional y adecuada a la materialidad de la pérdida esperada.

Como norma general, la pérdida esperada se obtiene a partir de un módulo de cálculo de un proveedor externo habilitado para tal cometido que incorpora todos los requisitos establecidos por la norma. El módulo de cálculo emplea como datos de entrada, entre otros, los identificadores del instrumento (ISIN, SEDOL, CUSIP, FIGI, etc.), fecha de compra o de generación del instrumento, fecha de reporting y el nominal del instrumento.

La metodología de cálculo es la siguiente:

* Pérdida esperada en los siguientes doce meses: se asume que los posibles incumplimientos (default) están idénticamente distribuidos a lo largo del año. La exposición a fecha de reporting, calculada como el valor presente de los flujos de caja futuros del instrumento en el punto medio del primer año y descontados a dicha fecha, se multiplica por la probabilidad de incumplimiento a doce meses y la estimación del porcentaje de pérdida esperada del activo a doce meses para obtener finalmente la pérdida crediticia esperada en los siguientes 12 meses.

* Pérdida esperada durante la vida del activo: Para cada año se obtiene el valor presente de los flujos de caja, calculados en el punto medio del año, descontando hasta la fecha de reporting. Esa exposición descontada se multiplica por la probabilidad de incumplimiento y la correspondiente estimación del porcentaje de pérdida esperada del activo para cada periodo hasta el vencimiento.

Reversión de incobrabilidad y deterioro

Si en periodos posteriores el importe de la pérdida por deterioro del valor disminuye y la disminución es objetivamente relacionada con un evento posterior al reconocimiento del deterioro (tal como la mejora en la calificación crediticia del deudor), la pérdida por deterioro reconocida previamente es objeto de reversión mediante el ajuste en la cuenta de provisión que se haya utilizado, con el límite del importe de la misma. El importe de la reversión se reconoce en el resultado del ejercicio.

5.6. DETERIORO DE OTROS ACTIVOS

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

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

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

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

5.7. EXISTENCIAS

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

5.8. CRÉDITOS

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

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

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

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

5.9. TESORERÍA

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

5.10. AJUSTES POR PERIODIFICACIÓN

En este epígrafe del activo se incluyen, entre otros, las comisiones y otros gastos de adquisición correspondientes a los contratos aún no emitidos que son imputables al período comprendido entre la fecha de cierre y el término de cobertura de los contratos, correspondiendo los gastos imputados a resultados a los realmente soportados en el período, con el límite establecido en las bases técnicas.

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

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

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

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

5.12. ACCIONES PROPIAS

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

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

5.13. PASIVOS FINANCIEROS Y SUBORDINADOS

Los pasivos financieros son aquellos instrumentos financieros que implican una obligación contractual de entregar efectivo u otro activo financiero de otra entidad o de intercambiar instrumentos financieros con otra entidad en condiciones que sean potencialmente desfavorables, o bien un contrato que sea o pueda ser liquidado utilizando los instrumentos de patrimonio propio de la entidad.

Deuda subordinada y deuda bancaria

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

Otros pasivos financieros

Se incluye, principalmente, obligaciones derivadas de contratos de arrendamientos, valorados a coste amortizado, participaciones no dominantes correspondientes a los fondos de inversión consolidables y pasivos por contratos de inversión, los cuales, en el momento de su reconocimiento inicial se valoran por el importe bruto recibido, imputándose directamente a resultados los costes de la transacción. Posteriormente se valoran a valor razonable, imputándose los cambios a la cuenta de resultados.

5.14. OPERACIONES DE SEGUROS

Un Contrato de Seguro es aquel en el que una parte (el asegurador) acepta un riesgo significativo de seguro de otra parte (el tomador de la póliza), acordando compensar al tomador o beneficiario de la póliza si un determinado hecho futuro incierto (el evento asegurado) afecta de forma adversa al mismo.

Por lo general, el Riesgo de Seguro será significativo en la mayoría de los productos de Seguros Generales (No Vida).

Para los productos de Seguros de Vida, el Riesgo de Seguro será significativo y los contratos serán clasificados como Contratos de Seguro si hay un escenario bajo el cual la prestación de riesgo asegurada bajo el contrato excede al valor de rescate o valor a vencimiento del contrato en un 5% o más, en uno o más momentos a lo largo de la vida de la póliza

Los ingresos de actividades ordinarias del seguro comprenden los importes relacionados con los cambios en el pasivo por la cobertura restante (LRC) y la asignación de la parte de la prima que se relaciona con la recuperación de los flujos de efectivo por la adquisición del seguro.

Por otro lado, los gastos del servicio de seguros incluyen los siniestros y otros gastos del servicio de seguros incurridos, la amortización de los flujos de efectivo por la adquisición de los seguros, los cambios que se relacionan con servicios pasados, es decir, cambios en los flujos de efectivo relacionados con el pasivo por siniestros incurridos(LIC); y las pérdidas en grupos de contratos y reversiones de estas pérdidas.

El componente de pérdida corresponde a las pérdidas atribuibles a cada grupo de contratos, tanto aquellos con pérdidas en el reconocimiento inicial como los que pasan a tener pérdidas en un momento posterior.

Los ingresos ordinarios por seguros y los gastos del servicio del seguro excluyen cualquier componente de inversión, entendiendo como tal los importes que un contrato de seguro requiere que se reembolsen al tomador de una póliza de seguro incluso si no ocurre un suceso asegurado.

Los ingresos procedentes de contratos de reaseguro cedido incluyen los importes recuperados de reaseguradores. Por otro lado, los gastos de reaseguro cedido se componen de los importes liberados del pasivo por la cobertura restante cedido a reaseguradores.

A) CLASIFICACIÓN

A.1) Nivel de agregación

Las carteras de contratos de seguro y reaseguro identificadas comprenden contratos sujetos a riesgos similares y que son gestionados conjuntamente, y se clasifican de la siguiente forma:

a. Contratos que generan pérdidas en el reconocimiento inicial, si los hubiera;

b. Resto de contratos.

Como método por defecto se establece que la evaluación de la rentabilidad/onerosidad se realizará, por cada entidad del Grupo MAPFRE, a nivel de producto comercial.

Por nivel de producto se entiende aquel conjunto de contratos que presentan características similares, es decir, cuyos riesgos cubiertos presentan similitudes o analogías tanto en los procesos de tarificación como en las rentabilidades asociadas.

Al inicio, así como a lo largo del periodo de cobertura de los contratos, se evalúa si existen hechos y circunstancias que indiquen que dichos contratos generan pérdidas. Se considera que un grupo de contratos genera pérdidas en la medida en que los flujos de efectivo procedentes del cumplimiento superen el importe en libros. En estos casos se reconoce una pérdida en el resultado del ejercicio y se incrementa el pasivo por la cobertura restante.

Un grupo de contratos que no es declarado oneroso en el reconocimiento inicial puede volverse oneroso en una medición posterior ya que el margen de servicio contractual (en adelante CSM) no solo se acredita y amortiza durante el periodo de cobertura, sino que también es ajustado por cambios en los flujos de caja futuros relacionados con los servicios futuros. Si un cambio desfavorable en los flujos de caja futuros excede el valor en libros restante del CSM, el grupo de contratos se vuelve oneroso y el importe que exceda será reconocido inmediatamente en pérdidas y ganancias.

Una vez analizados por parte de Grupo MAPFRE los diferentes tipos de contratos, se ha determinado que no existe ningún contrato que se pudiese ubicar en la categoría "sin posibilidad significativa de ser oneroso". Por ello, los contratos deberán ubicarse en dos grupos: onerosos y resto, incluyendo este último grupo los contratos no onerosos en el momento inicial que tienen la posibilidad significativa de convertirse en onerosos.

Adicionalmente, los contratos de seguro y reaseguro son divididos por año de emisión, no incluyendo en el mismo grupo contratos emitidos con más de un año de diferencia.

No obstante, MAPFRE se ha acogido a la exención opcional para no aplicar el requisito de agrupación por cohortes anuales en determinados productos de seguros que comercializa en España y Malta. Entre ellos, aquellos productos a los que, a efectos de solvencia, se aplica el ajuste por casamiento, así como los grupos de contratos de seguro con características de participación directa valorados según el método de la comisión variable (en adelante VFA).

A.2) Componentes del contrato de seguro valorados bajo otras normas: Separación de componentes

Un componente de inversión se define como la cantidad que, en base a un contrato, tiene que pagar la entidad al asegurado en todas las circunstancias, independientemente de que ocurra o no el evento asegurado. Los componentes de inversión pueden ser separables o no separables.

No existen componentes de prestación de servicios ni componentes de inversión separables que sean significativos para el Grupo.

Se han identificado componentes de inversión no separables significativos, destacando los asociados a las prestaciones por vencimientos y los rescates en los seguros de vida y las prestaciones de siniestros de productos Unit Linked, reconociéndose y valorándose conforme a la NIIF-UE 17.

MAPFRE considera que todos los flujos de pago o cobro relacionados con los contratos de seguro son pasivos conforme a lo establecido en la NIIF-UE 17. Es por ello por lo que las primas de seguro a cobrar de un intermediario son consideradas en los flujos de efectivo futuros dentro de los límites de los contratos, siendo incluidos en la medición del grupo de contratos correspondiente.

B) RECONOCIMIENTO Y VALORACIÓN

Los grupos de contratos de seguro y reaseguro emitidos son reconocidos cuando tiene lugar el primero de los siguientes hechos:

a. El comienzo del periodo de cobertura del grupo de contratos;

b. La fecha en que venza el primer pago de un tomador de la póliza de seguro en el grupo; y

c. Para un grupo de contratos que generan pérdidas, cuando el grupo genere dichas pérdidas.

En el caso de los grupos de contratos de reaseguro cedido que proporcionan una cobertura proporcional, estos se reconocen al comienzo del periodo de cobertura del grupo de contratos de reaseguro cedido o en el reconocimiento inicial de cualquier contrato subyacente (el que sea posterior); y en todos los otros casos desde el comienzo del periodo de cobertura del grupo de contratos de reaseguro cedido.

B.1) Grupos de contratos onerosos en el reconocimiento inicial

Algunos contratos se emiten antes de que el periodo de cobertura empiece y el primer recibo se encuentre vencido. Por tanto, se determina antes del inicio del periodo de cobertura y la fecha en que vence el primer pago si alguno de estos contratos emitidos es oneroso, es decir, si los flujos de efectivo de cumplimiento asignados al contrato representan en total una salida neta. Para ello se analizan los hechos y circunstancias, teniendo en cuenta:

- Información del precio.
- Resultados de contratos similares ya reconocidos.
- Factores externos, por ejemplo, un cambio en la experiencia del mercado o las regulaciones.

B.2) Limites del contrato

A la hora de valorar los grupos de contratos de seguro y reaseguro se incluyen todos los flujos de efectivo futuros que se encuentran dentro de los límites de cada contrato perteneciente al grupo.

Los flujos de efectivo futuros incluyen la mejor estimación de las obligaciones y derechos sustantivos que existen durante el periodo sobre el que se informa, bien porque MAPFRE puede obligar al asegurado a pagar las primas o porque MAPFRE tiene una obligación sustantiva de proporcionar servicios al asegurado.

Los flujos de efectivo atribuibles al grupo de contratos de seguro incluyen en general las primas de los asegurados, los pagos de siniestros, los costes y gastos atribuibles a los seguros y los componentes de inversión no separables. Por el contrario, no se incluyen en el límite de los contratos: los rendimientos de las inversiones tal como se reconocen, miden y presentan por separado con arreglo a otras NIIF aplicables, los costes de las actividades de inversión realizadas en beneficio de los accionistas y los pagos o cobros que surjan.

Para concluir hasta dónde llegan los límites del contrato la entidad considera los siguientes aspectos:

a) La capacidad práctica de evaluar nuevamente los riesgos del tomador de la póliza de seguro y, en consecuencia, puede establecer un precio o nivel de ganancias que refleje completamente esos riesgos; o

b) La capacidad práctica de evaluar nuevamente los riesgos de la cartera de los contratos de seguro que contiene al contrato y, en consecuencia, puede establecer un precio o nivel de ganancias que refleje el riesgo de esa cartera. En el establecimiento de este nuevo precio no se tienen en cuenta los riesgos que se relacionan con periodos posteriores a la fecha de la nueva evaluación.

B.3) Flujos de efectivo

Los flujos de efectivo futuros representan los pasivos futuros que la compañía de seguros contabiliza para cubrir sus compromisos con respecto al negocio de seguros.

Los flujos de caja se calculan utilizando las herramientas actuariales pertinentes con metodología similar a lo definido en Solvencia II, pero realizando las agrupaciones necesarias por NIIF-UE 17.

Con respecto al negocio de No Vida, los flujos de caja futuros relacionados con el pasivo por siniestros incurridos (LIC) se calculan distinguiendo entre los diferentes componentes incluidos en el cálculo (es decir, utilizando flujos para los diferentes componentes relacionados con la valoración individualizada de siniestros caso a caso, siniestros ocurridos pero no comunicados (en adelante IBNR), costes de liquidación interna y externa, etc.) y agrupando posteriormente la información al nivel requerido.

Con respecto a los flujos de efectivo futuros relacionados con el pasivo por cobertura restante (LRC) medidos utilizando el Modelo General (BBA), el cálculo se basa en la definición de flujos de efectivo futuros bajo Solvencia II, sin ajustes significativos con respecto al alcance de los flujos de efectivo futuros a considerar por la NIIF-UE 17.

El cálculo del pasivo por la cobertura restante, medido utilizando el Método de Asignación de Primas (PAA), no requiere proyecciones futuras y se basa en el método simplificado previsto por la norma.

Para estimar los flujos de efectivo futuros esperados dentro del alcance de cada grupo de contratos, el Grupo aplica los siguientes criterios basados en metodologías actuariales consideradas adecuadas, aplicables y pertinentes para el cálculo de los principales flujos de efectivo de los productos bajo NIIF-UE 17 considerados por el Grupo MAPFRE:

Para los pasivos por la cobertura restante de seguros de Vida y Decesos valorados bajo BBA y VFA:

- Cálculo póliza a póliza del valor actual esperado de los compromisos adquiridos en base a información estadística realista y existente sobre la mortalidad, longevidad, incapacidad, etc.
- Cálculos estocásticos, en su caso, para reconocer el valor temporal de las opciones y garantías cuando corresponde.

Para los pasivos por prestaciones incurridas principalmente de seguros de No Vida, y basados en la disponibilidad de datos y series temporales de siniestros:

- Combinaciones de métodos deterministas generalmente aceptados para el desarrollo de la siniestralidad última a partir de la selección de factores para el desarrollo de frecuencias y costes medios.
- Métodos estocásticos para la determinación de la siniestralidad asumiendo una función de distribución de la probabilidad.

Las principales hipótesis utilizadas en el cálculo de los flujos de efectivo son de dos tipos:

Hipótesis económicas, las cuales se contrastan con indicadores financieros y macroeconómicos disponibles y que principalmente consisten en:

- Estructura de tipos de interés por moneda en la que se denominan las obligaciones.
- Tipos de cambio actualizados.
- Evolución de los mercados y variables financieras.

Hipótesis no económicas, las cuales se obtienen principalmente con los datos generalmente disponibles de la propia experiencia histórica de las entidades del Grupo MAPFRE o fuentes externas del sector o el mercado:

- Gastos realistas de mantenimiento, adquisición, etc., en los que se incurrirá a lo largo del periodo de vigencia de los contratos.
- Caídas de cartera y rescates.
- Mortalidad y longevidad.
- Invalidez y otros riesgos.

Adicionalmente, cabe destacar que las acciones de la dirección y el comportamiento de los tomadores de las pólizas pueden verse recogidos en el cálculo en función de los planes y futuras decisiones de gestión que tengan aprobadas las Entidades del Grupo.

Para cada hipótesis y factor operacional seleccionado y considerado material, se identifica el conjunto de datos más apropiado, completo y preciso (interno o externo, o una combinación de ambos) y se utilizará como base objetiva, estable y sólida para definir los supuestos de la mejor estimación. Para cada uno de los seleccionados, se identifica el método más confiable, objetivo, apropiado y estable para derivar los supuestos de la mejor estimación, utilizando adecuadamente la información disponible y posiblemente considerando el impacto de los valores atípicos y las posibles tendencias futuras. Por último, se comprueba la validez y se supervisa de forma activa y periódica la idoneidad de los métodos utilizados para derivar las hipótesis de la mejor estimación.

El Grupo MAPFRE, como norma general, no tiene discrecionalidad en los flujos de efectivo para los productos valorados por el método BBA, es decir productos sin participación directa.

B.4) Métodos de valoración de contratos de seguro

El Grupo valora los contratos de seguro principalmente de la siguiente forma:

Contratos de Seguro	Método
Ramos de No Vida y Vida con duración inferior al año (*)	PAA
Ramo de Decesos	BBA
Ramo de Vida con duración superior al año	BBA
Contratos con componente de participación directa (i.e. Unit Linked, algunos productos de Vida con Participación en beneficios)	VFA

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

I. Método general de valoración por bloques, Building Block Approach (BBA)

El importe reconocido en el balance por cada grupo de contratos de seguro valorado por el método general (BBA) está compuesto por:

- El pasivo por cobertura restante (LRC) incluye los flujos de efectivo procedentes del cumplimiento de los servicios futuros asignados, el ajuste de riesgo no financiero y el margen de servicio contractual (CSM).
- El pasivo por siniestros incurridos (LIC) comprende los flujos de efectivo procedentes del cumplimiento relativos a siniestros incurridos que no han sido pagados. Estos flujos se ajustan por el valor temporal del dinero y el efecto del riesgo financiero. Se incorpora también a este pasivo por siniestros incurridos el ajuste por riesgo no financiero. También se incluyen aquellos siniestros incurridos que no han sido comunicados.

Bajo este método, los grupos de contratos de seguro se valoran en su reconocimiento inicial por el total de:

a. Los flujos de efectivo procedentes del cumplimiento, que comprenden:

(i) Las estimaciones de los flujos de efectivo futuros procedentes del cumplimiento del contrato;

(ii) Un ajuste para reflejar el valor temporal del dinero y los riesgos financieros relacionados con los flujos de efectivo futuros, en la medida en que los riesgos financieros no se hayan incluido en las estimaciones de los flujos de efectivo futuros; y

(iii) Un ajuste del riesgo para el riesgo no financiero.

b. El margen del servicio contractual (CSM).

El CSM es un componente del pasivo, o en su caso activo, para el grupo de contratos de seguro o reaseguro, que representa la ganancia no devengada que se reconocerá a medida que preste servicios en el futuro. La parte devengada de este CSM se reconoce en la cuenta de resultados como un ingreso del servicio del Seguro en cada periodo para reflejar los servicios prestados.

El CSM es, al final de cada ejercicio, el importe en libros determinado al comienzo del ejercicio, ajustado por:

• El efecto de los nuevos contratos añadidos;

• Los intereses acreditados al CSM calculados según las tasas de descuento determinadas en la fecha del reconocimiento inicial;

• Los cambios en los flujos de efectivo procedentes del cumplimiento en la medida en que el cambio se relacione con el servicio futuro, a menos que el cambio proceda de un cambio en los flujos de efectivo procedentes del cumplimiento asignados a un grupo de contratos de seguro subyacentes que no ajusta el CSM.

• El efecto de las diferencias de cambio sobre el CSM; y

• El importe reconocido en el resultado del periodo debido a servicios prestados en dicho periodo.

El criterio para la liberación del CSM depende de la tipología de producto, y se basa principalmente en la suma asegurada para productos de decesos y vida riesgo, y en prestaciones aseguradas para los negocios de rentas o contratos de vida ahorro, considerándose que el método refleja la transferencia de servicios de seguros proporcionados en cada periodo.

II. Método de la comisión variable (VFA)

Los requisitos establecidos para considerar los contratos de seguro con participación directa son los siguientes:

(a) Los términos contractuales especifican que el tenedor de la póliza de seguro participa en una parte de un conjunto claramente identificado de elementos subyacentes;

(b) La entidad espera pagar al tenedor de la póliza de seguro un importe igual a una participación sustancial de las rentabilidades a valor razonable sobre los elementos subyacentes; y

(c) La entidad espera que una parte sustancial de cualquier cambio en los importes a pagar al tenedor de la póliza de seguro varíe con el cambio en el valor razonable de los elementos subyacentes.

En la identificación de los productos con participación directa el Grupo MAPFRE analiza al comienzo del contrato el cumplimiento de los anteriores criterios, considerando:

- Todas las condiciones del contrato, tanto explícitas como implícitas, siendo las condiciones implícitas aquellas impuestas por las disposiciones legales o reglamentarías.
- Dado que la norma no lo especifica, el Grupo considera que porcentajes de participación en los activos subyacentes a valor razonable superiores al 80% trasladan una "parte o participación sustancial" de las rentabilidades que se pagarán al tomador y, por tanto, que:
  - los tomadores de estas pólizas participan, al menos, en un 80% de los rendimientos generados por las carteras de inversiones asociadas a sus productos, y
  - los pagos a los tomadores de las pólizas están vinculados y participan de los cambios del valor razonable de los activos subyacentes, en el porcentaje que establece cada contrato siendo este, al menos, del 80%.

Como consecuencia, el Grupo MAPFRE valora por el método VFA los productos Unit Linked, los productos "with-profit", comercializados en Malta y los productos con participación en beneficios tradicional comercializados en España. El resto de los productos de participación en beneficios en otros países distintos de los anteriores al no cumplir con alguno de los criterios establecidos para considerarse de participación directa se valoran bajo BBA.

Bajo este método de valoración, los cambios en la obligación de pagar al tomador de la póliza de seguro un importe igual al valor razonable de los elementos subyacentes no se relacionan con el servicio futuro y no ajustan el CSM. Por el contrario, los cambios en la participación del Grupo en el valor razonable de los elementos subyacentes si se relacionan con el servicio futuro y, por tanto, ajustan el CSM.

Margen del Servicio Contractual (CSM)

Tal y como se ha mencionado, el CSM es un componente significativo del pasivo de aquellos contratos valorados por los métodos BBA y VFA, y representará el beneficio esperado de esos contratos, que se va liberando en la cuenta de resultados a medida que se presta el servicio de seguro en función de las unidades de cobertura.

Los períodos de cobertura se determinan desde el momento en que el contrato de seguro entra en vigor hasta el final del período en el que la entidad está obligada a proporcionar cobertura. Este período puede variar dependiendo del tipo de contrato y las condiciones específicas establecidas en el mismo.

Para determinar las unidades de cobertura para servicios relacionados con la inversión o la rentabilidad de la inversión, se deben considerar los flujos de efectivo futuros esperados y cómo estos se distribuyen a lo largo del tiempo. Estos servicios se ponderan en función de su impacto en los flujos de efectivo.

El juicio significativo aplicado en la determinación de las unidades de cobertura implica evaluar varios factores, como la naturaleza del contrato, los riesgos asociados y las expectativas de rentabilidad. Por ello el criterio para la liberación del CSM depende de la tipología de producto.

III. Método de asignación de la prima (PAA)

Se utiliza el método de asignación de la prima (PAA) sin ajuste para reflejar el valor temporal del dinero ni el efecto del riesgo financiero, en la valoración del pasivo por la cobertura restante (LFRC) de aquellos grupos de contratos en los que el periodo de cobertura de cada contrato sea de un año o menos, o en aquellos contratos con duración superior al año en los que la entidad espera razonablemente que dicha simplificación no conlleve una valoración que difiera significativamente de la que se hubiera obtenido aplicando el método general (BBA). El pasivo por siniestros incurridos (LFIC) se calcula incluyendo todos los flujos de efectivo futuros procedentes del cumplimiento relativos a siniestros incurridos que no han sido pagados, utilizando las tasas de descuento y el ajuste de riesgo por riesgo no financiero.

En el reconocimiento inicial, el activo/pasivo por cobertura restante está formado por:

• Las primas recibidas en el reconocimiento inicial;

• Menos los flujos de efectivo por la adquisición del seguro en esa fecha.

• Más o menos cualquier importe que surja de la baja en cuentas en esa fecha del activo o pasivo reconocido por los flujos de efectivo por la adquisición del seguro o con el grupo de contratos acorde a las disposiciones de la norma.

El Grupo ha optado por no reconocer los flujos de efectivo por la adquisición del seguro como gastos cuando incurre en los mismos, habiéndose incluido en la valoración del pasivo por cobertura restante.

Al inicio, así como a lo largo del periodo de cobertura de los contratos, se evalúa si existen hechos y circunstancias que indiquen que dichos contratos generan pérdidas. Se considera que un grupo de contratos genera pérdidas en la medida en que los flujos de efectivo procedentes del cumplimiento superen el importe en libros. En estos casos se reconoce una pérdida en el resultado del ejercicio y se incrementa el pasivo por la cobertura restante.

B.5) Métodos de valoración de contratos de reaseguro cedido y retrocedido

A la hora de valorar los grupos de contratos de reaseguro cedido y retrocedido se ha utilizado el método PAA con carácter general.

C) AJUSTE DE RIESGO NO FINANCIERO

La medición del ajuste de riesgo no financiero refleja la compensación que MAPFRE requiere por soportar la incertidumbre en relación con el importe y momento de pago de los flujos de caja futuros, que surgen de riesgos no financieros derivados de cumplir las obligaciones de los contratos de seguros. En su determinación se consideran los riesgos de suscripción, así como otros riesgos no financieros como gastos y caídas de cartera.

El ajuste de riesgo no financiero se estima mediante metodologías basadas en el nivel de confianza, empleando métricas de valor en riesgo (Value at Risk) sobre la distribución de probabilidad del valor actual de los flujos de caja futuros, en línea con los requerimientos de capital de solvencia II, y calibrado al nivel de confianza objetivo en función de la siguiente tipología de negocio:

- Negocios de No Vida: entre el percentil 62,5-67,5.
- Negocios de Vida: entre el percentil 82,5-87,5.
- Negocios de Reaseguro: entre el percentil 85-90.

Un incremento de un punto porcentual en el percentil se traduce en una variación de este ajuste de un 5%.

El ajuste de riesgo no financiero incorpora los beneficios por diversificación geográfica y tipología de negocio de cada entidad individual, pero excluye la diversificación que pueda surgir entre las distintas entidades.

Este beneficio se traduce en una minoración del ajuste de riesgo no financiero, y su cálculo es consistente con el mismo realizado bajo Solvencia II, toda vez que los parámetros empleados que miden la relación de dependencia entre riesgos no financieros son los mismos prescritos para el cálculo de los requerimientos de capital de Solvencia II.

D) TASAS DE DESCUENTO

Las tasas de descuento se determinan utilizando un enfoque ascendente, en virtud del cual se considera la curva libre de riesgo de cada moneda de la obligación a la que se le suma un spread adicional obtenido como diferencial entre la rentabilidad a mercado de los activos contenidos en la cartera de activos relacionada sobre la curva libre de riesgo.

La curva libre de riesgo se obtiene siguiendo la metodología de EIOPA, mediante la cual el tipo de interés libre de riesgo se deriva de los tipos a los que dos partes están dispuestas a intercambiar obligaciones de tipo de interés fijo y variable, esto es, de los tipos swap disponibles en el mercado y, en ausencia de mercados de swaps financieros o cuando la información de dichas transacciones no es suficientemente fiable, el tipo de interés libre de riesgo se basa en los tipos de interés de los bonos del Estado del país.

Para la determinación del spread de crédito se consideran las siguientes carteras de activos:

- Las carteras reales de activos asignadas tanto a la cobertura de los flujos de obligaciones para los que se aplica el ajuste por casamiento establecido en la directiva de Solvencia II como a la cobertura de las obligaciones de los productos VFA con opción OCI.
- Para el resto de productos, una cartera réplica, basada en las carteras reales, compuesta por activos cotizados de renta fija con flujos predecibles en tiempo y cuantía, que se consideren líquidos y estés denominados en la misma divisa que la obligación.

Los efectos del riesgo de crédito o perdidas crediticias, que no afecta a los contratos de seguros se eliminan de este spread, aplicando el enfoque del Fundamental Spread de Solvencia II de EIOPA.

La curva libre de riesgo se fija por moneda, mientras que el spread se determina por entidad y negocio utilizando un enfoque que refleja las características de los activos relacionados teniendo en cuenta el casamiento de los flujos de activos y pasivos.

Para la moneda euro y dólar, la curva libre de riesgo se basa en el tipo swap e incluye un último punto líquido (LLP) de 20 y 30 años, respectivamente, y un tipo de largo plazo (Ultimate forward rate UFR). A 31 de diciembre de 2024 el UFR era del 3,30% mientras que el año anterior fue del 3,45%.
Para la moneda peso mexicano, la curva libre de riesgo se basa en tipos swap e incluye un último punto líquido (LLP) de 10 años y un tipo de largo plazo (Ultimate forward rate UFR). A 31 de diciembre de 2024 el UFR era del 4,30% mientras que a 31 de diciembre de 2023 el UFR fue del 4,45%.

Para el resto de monedas más significativas las curvas son derivadas desde emisiones de deuda soberana y otros en la divisa de estudio. La obtención de curvas cupón cero ("zero yield") desde las emisiones consideradas es realizada a través de la metodología de "bootstrapping", modelo que construye cada punto temporal de la curva sobre los niveles de cotización de los propios bonos, utilizando metodologías y técnicas recursivas para la interpolación de los diferentes plazos de la curva.

Todas las curvas libres de riesgo llevan implícito un ajuste por riesgo de crédito, con el fin de eliminar el riesgo de crédito implícito en las cotizaciones de los Swaps y curvas cupón cero que se utilizan en los inputs. Este ajuste implícito en las curvas libres de riesgo base utilizadas, dependiendo de las referencias utilizadas para cada moneda, está entre los 0 p.b. y 35 p.b.

En la nota 6.12 "Operaciones de seguros y reaseguros" de la presente memoria, se incluye información adicional sobre el rango de curvas de rendimiento.

E) GASTOS E INGRESOS FINANCIEROS POR SEGUROS

Los gastos o ingresos financieros por seguros comprenden el cambio en el importe en libros del grupo de contratos de seguro que surge del efecto del valor temporal del dinero y cambios en éste; y el efecto del riesgo financiero y cambios en éste, excluyendo cualesquiera de estos cambios para grupos de contratos de seguro con componentes de participación directa que ajustarían el CSM pero no lo hacen así en las circunstancias que están incluidas en los gastos de servicio del seguro.

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

• Para las carteras de productos valoradas por el método simplificado (PAA), incluidas las de reaseguro, se ha elegido la opción de política contable de no desagregar entre otro resultado integral y la cuenta de resultados. Asimismo, se ha elegido esta opción para algunos productos valorados por el método VFA como los Unit-Linked.

• Para las carteras de productos valoradas por el método general (BBA), se ha elegido la opción de política contable de desagregar entre otro resultado integral y el resultado del ejercicio. Asimismo, algunos contratos valorados por el método VFA siguen está opción de desagregación.

Por otro lado, el Grupo ha optado por desagregar los cambios en el ajuste por riesgo entre financieros y no financieros, por lo que el cambio en el valor del ajuste por riesgo derivado del efecto del valor temporal del dinero y cambios en éste se registra como resultado financiero del seguro.

F) BAJA Y MODIFICACIÓN DE CONTRATOS

Un contrato de seguro se da de baja cuando se extingue (cuando la obligación especificada en el contrato de seguro expira o está dispensada o cancelada) o bien cuando se modifican los términos contractuales y cambia por tanto el registro contable del contrato, en cuyo caso se registra un nuevo contrato de seguro.

Si una modificación de un contrato no es significativa, los cambios en los flujos de efectivo provocados por la modificación se tratan como cambios en las estimaciones de los flujos de efectivo procedentes del cumplimiento.

Cuando se da de baja en cuentas un contrato de seguro dentro de un grupo de contratos se aplican los siguientes requerimientos:

a. Los flujos de efectivo procedentes del cumplimiento asignados al grupo de contratos se ajustan para eliminar el valor presente de los flujos de efectivo futuros y el ajuste del riesgo no financiero relativo a los derechos y obligaciones que han sido dados de baja;

b. El margen de servicio contractual del grupo se ajusta por el cambio en los flujos de efectivo procedentes del cumplimiento; y

c. El número de unidades de cobertura se ajusta.

Cuando se produce la baja de un contrato de seguro porque este se transfiere a un tercero o porque se tiene que reconocer un nuevo contrato, se ajusta el margen de servicio contractual del grupo.

Para los contratos transferidos a un tercero, el ajuste se realiza por la diferencia entre el cambio en el importe en libros del grupo y la prima cargada por el tercero.

Para los contratos dados de baja en cuentas a consecuencia de una modificación, el ajuste se realiza por la prima que se habría aplicado si se hubiese celebrado un contrato con términos equivalentes a los del nuevo contrato en la fecha de modificación, menos cualquier prima adicional provocada por la modificación.

5.15. PROVISIONES PARA RIESGOS Y GASTOS

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

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

5.16. DEUDAS NO FINANCIERAS

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

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

5.17. CRITERIO GENERAL DE INGRESOS Y GASTOS

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

5.18. RETRIBUCIONES A LOS EMPLEADOS

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

a. Retribuciones a corto plazo

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

b. Prestaciones post-empleo

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

Planes de aportación definida

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

Planes de prestación definida

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

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

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

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

c. Indemnizaciones por cese

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

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

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

Planes de incentivos

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

El 9 de febrero de 2022, el Consejo de Administración de MAPFRE S.A., aprobó un Plan de Incentivos, de carácter extraordinario y no consolidable, para el periodo 2022-2026 compuesto por tres ciclos solapados con un periodo de medición de objetivos de tres años de duración cada uno. Este nuevo Plan está dirigido a determinados directivos y profesionales clave de la Compañía y de empresas del Grupo, incluidos los Consejeros ejecutivos de la Sociedad, y supeditado al cumplimiento de objetivos establecidos en el Plan estratégico del Grupo MAPFRE, así como a la permanencia del directivo en la Sociedad o en el Grupo. El mismo se abonará parcialmente en efectivo y mediante la entrega de acciones de MAPFRE S.A. y está sujeto a cláusulas de reducción o recobro así como a periodos de retención de las acciones.

Al cierre de cada ejercicio se realiza una valoración del cumplimiento de los objetivos, registrando el importe devengado en la cuenta de pérdidas y ganancias con abono a una cuenta de pasivo.

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

Planes de remuneración en acciones

En 2021, MAPFRE puso en marcha un Plan de Remuneración en Acciones para empleados en España con el objetivo de aumentar su vinculación con la estrategia y el beneficio futuro de la compañía. Dicho plan ha supuesto destinar de manera voluntaria una cantidad anual de su retribución a la compra de acciones de MAPFRE S.A., que se fueron entregando mensualmente a lo largo de 2022. A este plan se adhirieron 4.704 empleados. Adicionalmente, las acciones mantenidas por los partícipes hasta el 31 de marzo de 2023 otorgaron el derecho a recibir 1.968.119 acciones adicionales por un importe 3,7 millones de euros, de forma gratuita.

Cuando proceda, durante el periodo de mantenimiento de las acciones, se registra un incremento del patrimonio neto por las acciones adicionales a entregar.

Finalizado el periodo de mantenimiento de las acciones, la diferencia con el valor de las acciones de autocartera entregadas de forma gratuita se registra en reservas voluntarias

En 2022 se puso en marcha un nuevo Plan de Remuneración en Acciones de MAPFRE S.A. para empleados en España que se ha ejecutado durante el año 2023. A este plan se adhirieron 1.581 empleados. Este plan no contempla la entrega de acciones adicionales de forma gratuita.

En 2023 se puso en marcha un Plan de Remuneración en Acciones de MAPFRE S.A. para empleados en España que se ha ejecutado durante el año 2024. A este plan se adhirieron 1.805 empleados. Este plan no contempla la entrega de acciones adicionales de forma gratuita.

Asimismo, en 2024 se ha puesto en marcha un Plan de Remuneración en Acciones de MAPFRE S.A. para empleados en España que se ejecutará durante el año 2025. A este plan se adhirieron 2.153 empleados. Este plan no contempla la entrega de acciones adicionales de forma gratuita.

Las transacciones derivadas de cada Plan se valoran por el valor razonable de los instrumentos de patrimonio cedidos a la fecha del acuerdo de concesión.

La Sociedad mensualmente, durante el periodo de entrega de acciones, da de baja las acciones de autocartera entregadas, registrando la diferencia respecto al valor de las acciones entregadas en reservas voluntarias.

5.19. INGRESOS Y GASTOS DE LAS INVERSIONES

Se clasifican en función de la asignación de las inversiones que los generan, de explotación si están afectas a los pasivos por contratos de seguro y de patrimonio si se trata de la materialización de los fondos propios.

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

a. Cartera a valor razonable con cambios en Resultados

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

b. Cartera a valor razonable con cambios en Patrimonio

Se reconocen directamente en el patrimonio neto de la entidad hasta que se produce la baja del balance o se registra deterioro, situaciones en las que se registran en la cuenta de resultados consolidada, excepto para los instrumentos de patrimonio que se incluyen en esta cartera, que se registrarán en una cuenta de reservas.

c. Cartera a coste Amortizado

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

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

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

Se han reclasificado gastos por naturaleza a destino, basándose principalmente, en la correcta atribución de los mismos a las actividades específicas, distribuyendo su coste directo e indirecto de acuerdo con dicha atribución.

Los gastos se imputan a los diferentes segmentos en función de la Unidad de negocio o Área regional donde se ha originado la actividad.

5.21. TRANSACCIONES Y SALDOS EN MONEDA EXTRANJERA

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

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

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

5.22. IMPUESTO SOBRE BENEFICIOS

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

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

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

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

a. Reconocimiento de pasivos por impuesto diferido

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

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

b. Reconocimiento de activos por impuesto diferido

El Grupo reconoce los activos por impuesto diferido siempre que:

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

c. Compensación

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

d. Valoración de activos y pasivos por impuesto diferido

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

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

e. Otra información

En diciembre de 2024 fue definitivamente aprobada la Ley que establece un impuesto complementario a los grupos multinacionales y a los nacionales de gran magnitud ("Ley 7/2024 o Ley de Impuesto Complementario") y que implementa en España las normas del Pilar Dos. La Ley de Impuesto Complementario aplica a Grupo MAPFRE a partir del 1 de enero de 2024 de modo que aquellas rentas obtenidas por las entidades del Grupo que estén gravadas, a nivel jurisdiccional, a un tipo impositivo efectivo inferior al tipo mínimo del 15% quedarán sujetas al Impuesto Complementario. El impacto derivado de la entrada en vigor de la norma se incluye en la Nota 6.16 de la presente memoria.

6. DESGLOSES DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

6.1. ACTIVOS INTANGIBLES

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

Ejercicio 2024

Concepto	Saldo inicial	Ajustes al saldo inicial	Cambios en el perímetro	Entradas o dotaciones	Salidas, bajas o reducciones	Saldo final
COSTE						
FONDO DE COMERCIO	1.616,4	43,1	68,4	—	—	1.727,9
OTROS ACTIVOS INTANGIBLES						
Gastos de adquisición de cartera	949,8	(103,8)	—	—	—	846,0
Aplicaciones informáticas	1.730,5	(44,2)	—	150,7	(56,0)	1.781,0
Otros	407,2	(8,4)	6,0	68,8	(63,3)	410,3
TOTAL COSTE	**4.703,9**	**(113,3)**	**74,4**	**219,5**	**(119,3)**	**4.765,2**
AMORTIZACIÓN ACUMULADA						
OTROS ACTIVOS INTANGIBLES						
Gastos de adquisición de cartera	(527,8)	57,4	—	(42,8)	(0,3)	(513,5)
Aplicaciones informáticas	(1.155,0)	20,6	—	(157,5)	43,0	(1.248,9)
Otros	(75,1)	5,3	(4,1)	(26,8)	5,8	(94,9)
TOTAL AMORTIZACIÓN ACUMULADA	**(1.757,9)**	**83,3**	**(4,1)**	**(227,1)**	**48,5**	**(1.857,3)**
DETERIORO						
FONDO DE COMERCIO	(262,7)	(14,1)	—	(90,0)	—	(366,8)
OTROS ACTIVOS INTANGIBLES						
Gastos de adquisición de cartera	(0,6)	—	—	—	—	(0,6)
Aplicaciones informáticas	(2,7)	2,7	—	—	—	—
Otros	—	—	—	—	—	—
TOTAL DETERIORO	**(266,0)**	**(11,4)**	**—**	**(90,0)**	**—**	**(367,4)**
TOTAL FONDO DE COMERCIO	**1.353,7**	**29,0**	**68,4**	**(90,0)**	**—**	**1.361,1**
TOTAL OTROS ACTIVOS INTANGIBLES	**1.326,3**	**(70,4)**	**1,9**	**(7,6)**	**(70,8)**	**1.179,4**
TOTAL ACTIVOS INTANGIBLES	**2.680,0**	**(41,4)**	**70,3**	**(97,6)**	**(70,8)**	**2.540,5**

Datos en millones de euros

Los importes reflejados como cambios en el perímetro del ejercicio proceden principalmente de la adquisición de la participación en la sociedad PROYECTO INSIGNIA, S.A.P.I. DE C.V. detallada en la Nota 6.7. Dichos importes han sido asignados de forma provisional por encontrarse en estudio la adecuada identificación y determinación de los activos y pasivos adquiridos en esta operación.

La mayoría de entradas del ejercicio corresponden a anticipos de inmovilizado intangible y la puesta en producción de sistemas operativos relacionados con el negocio.

Ejercicio 2023

Concepto	Saldo inicial	Ajustes al saldo inicial	Cambios en el perímetro	Entradas o dotaciones	Salidas, bajas o reducciones	Saldo final
COSTE						
FONDO DE COMERCIO	1.639,1	(24,2)	—	1,5	—	1.616,4
OTROS ACTIVOS INTANGIBLES						
Gastos de adquisición de cartera	921,9	27,9	—	—	—	949,8
Aplicaciones informáticas	1.606,7	7,0	3,7	175,8	(62,7)	1.730,5
Otros	401,9	3,2	(0,4)	79,0	(76,5)	407,2
TOTAL COSTE	**4.569,6**	**13,9**	**3,3**	**256,3**	**(139,2)**	**4.703,9**
AMORTIZACIÓN ACUMULADA						
OTROS ACTIVOS INTANGIBLES						
Gastos de adquisición de cartera	(468,8)	(14,4)	—	(44,6)	—	(527,8)
Aplicaciones informáticas	(1.052,6)	(4,0)	0,2	(142,6)	44,0	(1.155,0)
Otros	(61,9)	(2,0)	—	(13,5)	2,3	(75,1)
TOTAL AMORTIZACIÓN ACUMULADA	**(1.583,3)**	**(20,4)**	**0,2**	**(200,7)**	**46,3**	**(1.757,9)**
DETERIORO						
FONDO DE COMERCIO	(193,5)	5,8	—	(75,0)	—	(262,7)
OTROS ACTIVOS INTANGIBLES						
Gastos de adquisición de cartera	(0,6)	—	—	—	—	(0,6)
Aplicaciones informáticas	(2,8)	0,1	—	—	—	(2,7)
Otros	—	—	—	—	—	—
TOTAL DETERIORO	**(196,9)**	**5,9**	**—**	**(75,0)**	**—**	**(266,0)**
TOTAL FONDO DE COMERCIO	**1.445,6**	**(18,4)**	**—**	**(73,5)**	**—**	**1.353,7**
TOTAL OTROS ACTIVOS INTANGIBLES	**1.343,9**	**17,8**	**3,5**	**54,1**	**(92,9)**	**1.326,3**
TOTAL ACTIVOS INTANGIBLES	**2.789,5**	**(0,6)**	**3,5**	**(19,4)**	**(92,9)**	**2.680,0**

Datos en millones de euros

Las entradas del ejercicio incluyen principalmente anticipos de inmovilizado intangible y la puesta en producción de sistemas operativos relacionados con el negocio.

Activos intangibles de vida útil indefinida

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

Elemento	Valor en libros	
	2024	2023
Fondo de comercio de consolidación	1.329,4	1.324,2
Fondo de comercio de fusión	31,7	29,5

Datos en millones de euros

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

• Fondos de comercio

Unidad generadora de efectivo	Actividad y Área geográfica	Importe bruto en origen		Saldo	Ejercicio 2023		Saldo	Ejercicio 2024		Saldo
		Millones en moneda original	Moneda	31/12/2022	Altas/ (bajas)	Deterioro neto del periodo	31/12/2023	Altas/ (bajas)	Deterioro neto del periodo	31/12/2024
Fondo de comercio de consolidación										
MAPFRE VIDA	Seguros de Vida (España)	258,4	EUR	212,6	–	–	212,6	–	–	212,6
GLOBAL RISKS	Seguros de Empresas	40,8	EUR	40,2	–	–	40,2	–	–	40,2
GRUPO CORPORATIVO LML	Seguros No Vida (México)	407,9	MXN	19,6	2,2	–	21,8	(2,9)	–	18,9
MAPFRE WARRANTY	Extensión de Garantía	11,4	EUR	11,1	–	–	11,1	–	–	11,1
BB MAPFRE PARTICIPAÇOES	Seguros (Brasil)	350,3	BRL	62,1	3,3	–	65,4	(10,6)	–	54,8
BANKINTER VIDA	Seguros de Vida (España)	160,5	EUR	160,5	–	–	160,5	–	–	160,5
MAPFRE USA	Seguros No Vida (U.S.A.)	882,4	USD	683,8	(21,7)	(75,0)	587,1	39,2	–	626,3
MAPFRE AMÉRICA CENTRAL	Seguros (Centroamérica)	9,0	PAB	8,5	(0,3)	–	8,2	0,5	–	8,7
CENTURY AUTOMOTIVE	Seguros y reaseguros (U.S.A)	24,9	USD	23,3	–	–	23,3	–	–	23,3
BANKINTER SEGUROS GENERALES	Seguros No Vida (España)	12,5	EUR	12,5	–	–	12,5	–	–	12,5
FUNESPAÑA	Servicios funerarios (España)	17,9	EUR	17,9	–	–	17,9	–	–	17,9
VERTI VERSICHERUNG AG	Seguros No Vida (Alemania)	125,5	EUR	125,5	–	–	125,5	–	(90,0)	35,5
PROYECTO INSIGNIA	Seguros de Vida (México)	1.472,7	MXN	–	–	–	–	68,4	–	68,4
Otros	—			38,5	(0,4)	–	38,1	0,6	–	38,7
TOTAL FONDO DE COMERCIO DE CONSOLIDACIÓN				**1.416,1**	**(16,9)**	**(75,0)**	**1.324,2**	**95,2**	**(90,0)**	**1.329,4**
Fondo de comercio de fusión y de sucursales										
BANKINTER VIDA (sucursal de Portugal)	Seguros de Vida y Pensiones (Portugal)	5,3	EUR	5,3	–	–	5,3	–	–	5,3
GRUPO FUNESPAÑA	Servicios funerarios (España)	37,0	EUR	24,2	–	–	24,2	2,2	–	26,4
TOTAL FONDO DE COMERCIO DE FUSIÓN				**29,5**	**–**	**–**	**29,5**	**2,2**	**–**	**31,7**
TOTAL FONDO DE COMERCIO				**1.445,6**	**(16,9)**	**(75,0)**	**1.353,7**	**97,4**	**(90,0)**	**1.361,1**
Fondo de comercio de entidades asociadas y multigrupo										
SALVADOR CAETANO AUTO (SGPS), S.A.	Servicios (Portugal)	11,3	EUR	11,3	–	–	11,3	–	–	11,3
PUY DU FOU ESPAÑA, S.A.	Actividades y parques temáticos (España)	4,6	EUR	4,6	–	–	4,6	–	–	4,6
SOLUNION SEGUROS DE CREDITO, S.A.	Seguros (España)	12,9	EUR	12,9	–	–	12,9	–	–	12,9
Otros	—			1,5	–	–	1,5	–	–	1,5
TOTAL FONDO DE COMERCIO DE ENTIDADES ASOCIADAS Y MULTIGRUPO (MÉTODO DE LA PARTICIPACIÓN) (*)				**30,3**	**–**	**–**	**30,3**	**–**	**–**	**30,3**

Datos en millones de euros

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

• **Gastos de adquisición de cartera**

Unidad generadora de efectivo	Actividad y Área geográfica	Importe bruto en origen		Saldo	Ejercicio 2023		Saldo	Ejercicio 2024		Saldo
		Millones en moneda original	Moneda	31/12/2022	Altas/ (bajas)	Amortización y deterioro del periodo	31/12/2023	Altas/ (bajas)	Amortización y deterioro del periodo	31/12/2024
BANKINTER VIDA	Seguros de Vida (España y Portugal)	183,4	EUR	71,1		(7,4)	63,7		(6,6)	57,1
BB MAPFRE PARTICIPAÇOES	Seguros de Vida (Brasil)	3.461,4	BRL	321,1	16,9	(31,7)	306,3	(47,1)	(30,7)	228,5
VERTI VERSICHERUNG AG	Seguros No Vida (Alemania)	23,5	EUR	5,2	—	(1,2)	4,0	—	(1,0)	3,0
MAPFRE SALUD ARS	Seguros de Vida (Republica Dominicana)	3.740,1	DOP	49,8	(3,0)	(4,1)	42,7	0,6	(3,8)	39,5
Otros	—			5,4	1,4	(2,0)	4,8	(0,3)	(0,7)	3,8
TOTAL GASTOS DE ADQUISICIÓN DE CARTERA				**452,6**	**15,3**	**(46,4)**	**421,5**	**(46,8)**	**(42,8)**	**331,9**

Datos en millones de euros

El valor en libros, neto del posible deterioro de cada uno de los fondos de comercio y gastos de adquisición de cartera descritos en los cuadros anteriores y de los activos netos asociados a cada unidad generadora de efectivo, es igual o inferior al importe recuperable de la unidad generadora de efectivo a la que se encuentran asignados.

NEGOCIO NO VIDA

En el siguiente cuadro se refleja el valor recuperable de las principales unidades generadoras de efectivo del negocio No Vida:

Unidad generadora de efectivo	Valor de contraste		Valor recuperable	
	2024	2023	2024	2023
BB MAPFRE PARTICIPAÇOES	188,1	235,1	1.100,2	1.605,8
MAPFRE USA	1.516,3	1.425,0	1.584,5	1.425,0
VERTI VERSICHERUNG AG	183,6	284,7	191,1	496,0

Datos en millones de euros

Para el cálculo del valor recuperable de las unidades generadoras de efectivo del negocio No Vida se tiene en cuenta el grado de desarrollo económico de la economía en la que opera, así como el grado de desarrollo del sector asegurador, medido por el peso del mismo en el Producto Interior Bruto del país, y otras variables como cuota de mercado, previsiones de evolución de la red comercial, experiencia histórica de MAPFRE en los mercados en los que las unidades generadoras de efectivo tienen presencia, etc.

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

1. Tasa de descuento (ke) = Tasa libre de riesgo del país + (β * Prima de riesgo del mercado de renta variable).

2. Tasa de crecimiento a perpetuidad (g): considerando para su cálculo la previsión de inflación a largo plazo del Fondo Monetario Internacional (FMI).

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

La tasa libre de riesgo aplicada oscila entre 2,1% y 12,4% en 2024 y entre 2,0% y 10,4% en 2023.

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

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

Unidad generadora de efectivo	Netas del efecto impositivo	
	2024	2023
MAPFRE USA	8,4 %	9,0 %
BB MAPFRE PARTICIPAÇOES	15,2 %	13,6 %
VERTI VERSICHERUNG AG	7,7 %	5,6 %

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

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

País	Previsión de inflación a largo plazo		Tasa de crecimiento a perpetuidad (g)	
	2024	2023	2024	2023
Estados Unidos	2,1 %	2,1 %	2,1 %	2,1 %
Brasil	3,0 %	3,0 %	3,5 %	3,5 %
Alemania	2,0 %	2,0 %	2,0 %	2,0 %

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

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

Unidad generadora de efectivo NO VIDA	Promedio de crecimiento del ingreso del servicio de seguro		Promedio de crecimiento resultado neto	
	2024	2023	2024	2023
MAPFRE USA	4,3 %	1,9 %	9,6 %	216,3 %
BB MAPFRE PARTICIPAÇOES	6,2 %	13,4 %	4,0 %	26,7 %
VERTI VERSICHERUNG AG	7,7 %	4,7 %	3,7 %	17,9 %

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

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

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

- El incremento de 1 punto porcentual en la tasa de descuento aplicable a cada unidad generadora de efectivo implicaría minoraciones de los valores recuperables para el ejercicio 2024 de 6,6% (8,3% en 2023), 9,3% (15,0% en 2023) y 14,1% (19,9% en 2023) para las Unidades generadoras de efectivo BB MAPFRE PARTICIPAÇOES, MAPFRE USA y VERTI VERSICHERUNG AG, respectivamente; lo que impactaría únicamente en las unidades generadoras de efectivo con margen más ajustado, sin que el efecto en ninguna de ellas resulte significativo para el patrimonio y situación financiera del Grupo.

- La reducción de 0,25 puntos porcentuales en la tasa de crecimiento a perpetuidad aplicable a cada unidad generadora de efectivo implicaría minoraciones del valor recuperable de entre el 0,9% y el 2,1% en el ejercicio 2024, y entre 1,3% y el 4,4% en el ejercicio 2023; lo que tampoco supone una caída significativa de esta magnitud por debajo del valor atribuido en libros a cada una de las unidades por las que no se ha dotado deterioro.

NEGOCIO VIDA

En el siguiente cuadro se refleja el valor recuperable de las principales unidades generadoras de efectivo del negocio Vida:

Unidad generadora de efectivo	Valor de contraste		Valor recuperable	
	2024	2023	2024	2023
MAPFRE VIDA	1.576,7	1.590,2	3.082,3	2.677,4
BANKINTER VIDA	244,7	244,4	588,4	511,9

Datos en millones de euros

Para el cálculo del valor recuperable de las unidades generadoras de efectivo del negocio Vida se tiene en cuenta el valor actual de todos los beneficios futuros (Appraisal value, AP) procedentes de la cartera en vigor (Embedded value, EV) y el nuevo negocio (Good Will, GW).

AP = EV + GW

La cartera en vigor (EV) está determinada por la suma de los beneficios futuros de la cartera en vigor (Value In Force, VIF) y el patrimonio neto ajustado (PNA).

EV =VIF + PNA

Para determinar el valor del nuevo negocio (GW) se utiliza el valor del nuevo negocio del último ejercicio disponible (Value New Business, VNB), multiplicado por un factor de expectativa de generación de nuevo negocio (Multipler).

Este factor tiene en cuenta la tasa de descuento y el crecimiento previsto de nuevo negocio a futuro.

GW= VNB x Multipler

A continuación, se detallan las principales hipótesis para el cálculo del Appraisal value.

EMBEDDED VALUE	HIPÓTESIS
Tasa de descuento	Curva libre de riesgo EIOPA
Coste de capital	
- Capital requerido	100% SCR Solvencia II
- Coste anual	6% anual antes de impuestos

El factor de expectativa de generación de nuevo negocio (Multipler) para los dos últimos ejercicios ha sido de 7.

Los estudios realizados para las principales unidades generadoras de efectivo, del negocio de vida, analizadas arrojan los siguientes rangos de sensibilidad ante variaciones desfavorables de las hipótesis clave:

- El incremento de 1 punto porcentual en los tipos de interés aplicables en el cálculo del Embedded Value implicaría un descenso del valor recuperable del 2,8% en las Unidades Generadoras de Efectivo del negocio de Vida del Grupo (4,1% en el ejercicio 2023), así mismo una reducción de tipos similar supondría un aumento del 2,8%, (4,2% para el ejercicio 2023).

- Del mismo modo el incremento de 1 punto porcentual en los tipos de interés aplicables en el cálculo del Value New Business (VNB) implicaría un descenso del valor recuperable del 0,9% en las Unidades Generadoras de Efectivo del negocio de Vida del Grupo (0,5% en el ejercicio 2023), así mismo una reducción de tipos similar supondría un descenso del 0,5% (0,1% en el ejercicio 2023).

De los anteriores análisis se desprende que, ante variaciones desfavorables de las hipótesis clave, el valor recuperable de las mencionadas unidades generadoras de efectivo seguiría superando el valor contable de las mismas.

En la nota 7 "Gestión de Riesgos" se ofrece información adicional sobre la sensibilidad al riesgo de seguro para el negocio de Vida y No Vida.

6.2. INMOVILIZADO MATERIAL E INVERSIONES INMOBILIARIAS

Inmovilizado material

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

Ejercicio 2024

Concepto	Saldo inicial	Ajustes al saldo inicial	Cambios en el perímetro	Entradas o dotaciones	Salidas, bajas o reducciones	Saldo final	Valor de mercado
COSTE							
INMUEBLES DE USO PROPIO							
Terrenos y bienes naturales	25,3	2,6	—	—	(0,3)	27,6	97,9
Edificios y otras construcciones	870,5	24,4	—	91,4	(19,5)	966,8	994,2
Derechos de uso por arrendamiento	512,0	(27,8)	—	27,6	(6,4)	505,4	277,0
OTRO INMOVILIZADO MATERIAL							
Elementos de transporte	39,4	(4,5)	—	5,4	(2,5)	37,8	11,4
Mobiliario e instalaciones	438,2	5,8	4,3	25,8	(43,1)	431,0	135,4
Otro inmovilizado material	243,7	(8,3)	0,3	13,5	(13,7)	235,5	46,0
Anticipos e inmovilizaciones en curso	1,7	1,5	—	28,6	(13,8)	18,0	15,8
Derechos de uso por arrendamiento	13,4	0,8	2,4	5,3	(2,0)	19,9	4,9
TOTAL COSTE	**2.144,2**	**(5,5)**	**7,0**	**197,6**	**(101,3)**	**2.242,0**	**1.582,6**
AMORTIZACIÓN ACUMULADA							
INMUEBLES DE USO PROPIO	(421,2)	(4,0)	—	(67,1)	1,9	(490,4)	—
OTRO INMOVILIZADO MATERIAL	(530,7)	3,8	(4,5)	(37,2)	39,6	(529,0)	—
TOTAL AMORTIZACIÓN ACUMULADA	**(951,9)**	**(0,2)**	**(4,5)**	**(104,3)**	**41,5**	**(1.019,4)**	**—**
DETERIORO							
INMUEBLES DE USO PROPIO							
Terrenos y bienes naturales	—	—	—	—	—	—	—
Edificios y otras construcciones	(8,4)	(2,7)	—	(0,3)	1,9	(9,5)	—
OTRO INMOVILIZADO MATERIAL							
Elementos de transporte	—	—	—	—	—	—	—
Mobiliario e instalaciones	—	—	—	—	—	—	—
Otro inmovilizado material	—	0,3	—	—	—	0,3	—
TOTAL DETERIORO	**(8,4)**	**(2,4)**	**—**	**(0,3)**	**1,9**	**(9,2)**	**—**
TOTAL INMUEBLES DE USO PROPIO	**978,2**	**(7,5)**	**—**	**51,6**	**(22,4)**	**999,9**	**1.369,1**
TOTAL OTRO INMOVILIZADO MATERIAL	**205,7**	**(0,6)**	**2,5**	**41,4**	**(35,5)**	**213,5**	**213,5**
TOTAL INMOVILIZADO MATERIAL	**1.183,9**	**(8,1)**	**2,5**	**93,0**	**(57,9)**	**1.213,4**	**1.582,6**

Datos en millones de euros

Las principales entradas del ejercicio corresponden a la reclasificación de inmuebles desde inversiones inmobiliarias, por valor neto contable de 58 millones de euros, cuya finalidad no es obtener rentas, plusvalías o ambas.

Ejercicio 2023

Concepto	Saldo inicial	Ajustes al saldo inicial	Cambios en el perímetro	Entradas o dotaciones	Salidas, bajas o reducciones	Saldo final	Valor de mercado
COSTE							
INMUEBLES DE USO PROPIO							
Terrenos y bienes naturales	26,6	(4,0)	—	1,9	0,8	25,3	81,1
Edificios y otras construcciones	1.012,0	(20,0)	(53,3)	—	(68,2)	870,5	1.009,8
Derechos de uso por arrendamiento	462,4	0,8	—	58,9	(10,1)	512,0	266,6
OTRO INMOVILIZADO MATERIAL							
Elementos de transporte	35,2	(0,1)	—	6,9	(2,6)	39,4	11,0
Mobiliario e instalaciones	480,2	(3,2)	(43,4)	31,4	(26,8)	438,2	122,4
Otro inmovilizado material	246,6	1,4	—	21,9	(26,2)	243,7	68,1
Anticipos e inmovilizaciones en curso	3,0	(0,7)	—	17,7	(18,3)	1,7	0,5
Derechos de uso por arrendamiento	11,7	—	—	3,7	(2,0)	13,4	3,7
TOTAL COSTE	**2.277,7**	**(25,8)**	**(96,7)**	**142,4**	**(153,4)**	**2.144,2**	**1.563,2**
AMORTIZACIÓN ACUMULADA							
INMUEBLES DE USO PROPIO	(409,2)	8,5	15,4	(59,7)	23,8	(421,2)	—
OTRO INMOVILIZADO MATERIAL	(559,6)	1,0	34,7	(48,2)	41,4	(530,7)	—
TOTAL AMORTIZACIÓN ACUMULADA	**(968,8)**	**9,5**	**50,1**	**(107,9)**	**65,2**	**(951,9)**	**—**
DETERIORO							
INMUEBLES DE USO PROPIO							
Terrenos y bienes naturales	—	—	—	—	—	—	—
Edificios y otras construcciones	(6,9)	—	—	(4,2)	2,7	(8,4)	—
OTRO INMOVILIZADO MATERIAL							
Elementos de transporte	—	—	—	—	—	—	—
Mobiliario e instalaciones	—	—	—	—	—	—	—
Otro inmovilizado material	—	—	—	—	—	—	—
TOTAL DETERIORO	**(6,9)**	**—**	**—**	**(4,2)**	**2,7**	**(8,4)**	**—**
TOTAL INMUEBLES DE USO PROPIO	**1.084,7**	**(14,7)**	**(37,9)**	**(3,1)**	**(51,0)**	**978,2**	**1.357,5**
TOTAL OTRO INMOVILIZADO MATERIAL	**217,2**	**(1,6)**	**(8,7)**	**33,4**	**(34,5)**	**205,7**	**205,7**
TOTAL INMOVILIZADO MATERIAL	**1.301,9**	**(16,3)**	**(46,6)**	**30,3**	**(85,5)**	**1.183,9**	**1.563,2**

Datos en millones de euros

Las variaciones reflejadas en la columna de cambios en el perimetro procedían principalmente de los inmuebles propiedad de MAPFRE VIDEO Y COMUNICACIÓN S.A., entidad dedicada a la gestión de activos, cuya venta se produjo en el ejercicio 2023 (Nota 6.7).

Inversiones inmobiliarias

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

Ejercicio 2024

Concepto	Saldo inicial	Ajustes al saldo inicial	Cambios en el perímetro	Entradas o dotaciones	Salidas, bajas o reducciones	Saldo final	Valor de mercado
COSTE							
INMUEBLES DE INVERSIÓN							
Terrenos y bienes naturales	329,1	(1,1)	—	—	(4,1)	323,9	230,5
Edificios y otras construcciones	1.142,5	2,2	—	8,7	(150,6)	1.002,8	920,4
TOTAL COSTE	**1.471,6**	**1,1**	**—**	**8,7**	**(154,7)**	**1.326,7**	**1.150,9**
AMORTIZACIÓN ACUMULADA							
INMUEBLES DE INVERSIÓN	(309,8)	(0,4)	—	(28,0)	52,1	(286,1)	—
TOTAL AMORTIZACIÓN ACUMULADA	**(309,8)**	**(0,4)**	**—**	**(28,0)**	**52,1**	**(286,1)**	**—**
DETERIORO							
INMUEBLES DE INVERSIÓN							
Terrenos y bienes naturales	(134,6)	—	—	(8,3)	3,0	(139,9)	—
Edificios y otras construcciones	(54,2)	(0,5)	—	(6,2)	15,4	(45,5)	—
TOTAL DETERIORO	**(188,8)**	**(0,5)**	**—**	**(14,5)**	**18,4**	**(185,4)**	**—**
TOTAL INVERSIONES INMOBILIARIAS	**973,0**	**0,2**	**—**	**(33,8)**	**(84,2)**	**855,2**	**1.150,9**

Datos en millones de euros

Ejercicio 2023

Concepto	Saldo inicial	Ajustes al saldo inicial	Cambios en el perímetro	Entradas o dotaciones	Salidas, bajas o reducciones	Saldo final	Valor de mercado
COSTE							
INMUEBLES DE INVERSIÓN							
Terrenos y bienes naturales	358,0	0,7	—	—	(29,6)	329,1	190,1
Edificios y otras construcciones	1.109,7	12,7	14,5	73,0	(67,4)	1.142,5	1.097,3
TOTAL COSTE	**1.467,7**	**13,4**	**14,5**	**73,0**	**(97,0)**	**1.471,6**	**1.287,4**
AMORTIZACIÓN ACUMULADA							
INMUEBLES DE INVERSIÓN	(296,1)	0,2	0,2	(39,6)	25,5	(309,8)	—
TOTAL AMORTIZACIÓN ACUMULADA	**(296,1)**	**0,2**	**0,2**	**(39,6)**	**25,5**	**(309,8)**	**—**
DETERIORO							
INMUEBLES DE INVERSIÓN							
Terrenos y bienes naturales	(142,7)	—	—	(4,9)	13,0	(134,6)	—
Edificios y otras construcciones	(48,1)	0,1	—	(10,0)	3,8	(54,2)	—
TOTAL DETERIORO	**(190,8)**	**0,1**	**—**	**(14,9)**	**16,8**	**(188,8)**	**—**
TOTAL INVERSIONES INMOBILIARIAS	**980,8**	**13,7**	**14,7**	**18,5**	**(54,7)**	**973,0**	**1.287,4**

Datos en millones de euros

Las principales salidas del ejercicio corresponden a la reclasificación de inmuebles a inmovilizado material, por valor neto contable de 58 millones de euros, cuya finalidad no es obtener rentas, plusvalías o ambas.

La pérdida por deterioro de los dos últimos ejercicios corresponde principalmente a terrenos pendientes de catalogación para su desarrollo urbanístico.

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

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

Los ingresos y gastos derivados de inversiones inmobiliarias del ejercicio 2024 y 2023 se detallan en el siguiente cuadro:

Concepto	Negocio asegurador no relacionado con el servicio del seguro		Otras actividades		Total	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023
Ingresos de las inversiones inmobiliarias						
Por alquileres	35,7	37,4	7,1	8,0	42,8	45,4
Otros	0,4	0,4	2,4	1,7	2,8	2,1
Ganancias por realizaciones	95,8	60,1	0,5	1,5	96,3	61,6
Total ingresos de las inversiones inmobiliarias	**131,9**	**97,9**	**10,0**	**11,2**	**141,9**	**109,1**
Gastos de las inversiones inmobiliarias						
Gastos operativos directos	0,5	0,6	—	—	0,5	0,6
Otros gastos	23,9	23,4	7,6	9,0	31,5	32,4
Pérdidas por realizaciones	7,9	2,6	0,8	0,5	8,7	3,1
Total gastos de las inversiones inmobiliarias	**32,3**	**26,6**	**8,4**	**9,5**	**40,7**	**36,1**

Datos en millones de euros

6.3. ARRENDAMIENTOS

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

Los estados financieros al cierre del ejercicio 2024 y 2023 recogen los siguientes importes:

Concepto	Inmuebles de uso propio		Otro inmovilizado material		Total	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023
ACTIVO						
Derecho de uso (valor neto contable)	277,0	266,6	8,2	3,7	285,2	270,3
PASIVO						
Otros pasivos financieros (Obligaciones de pago)	315,3	305,0	8,8	4,2	324,1	309,2
CUENTA DE RESULTADOS						
Amortización	(44,1)	(46,4)	(2,7)	(2,3)	(46,8)	(48,7)
Gasto por intereses	(18,2)	(19,0)	(1,3)	(0,9)	(19,5)	(19,9)

Datos en millones de euros

Los gastos por intereses se registran, en la cuenta de resultados consolidada, principalmente en el epígrafe "gastos financieros no relacionados con contratos de seguro". El gasto por amortización registrado es reclasificado por destino según los criterios reflejados en la nota 5.20.

Los gastos por arrendamientos a corto plazo o que contienen activos subyacentes de escaso valor, no incluidos en el cuadro anterior, ascienden a 32,5 millones de euros a cierre del ejercicio 2024 (33,4 millones de euros en 2023).

Los pagos totales del periodo ascienden a 65,6 millones de euros a cierre del ejercicio 2024 (63,3 millones de euros en 2023).

Los pagos mínimos futuros en concepto de arrendamientos no cancelables al cierre de los ejercicios 2024 y 2023, sin tener en cuenta el descuento financiero, son los siguientes:

Concepto	Inmuebles de uso propio		Otro inmovilizado material		Total	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023
Menos de un año	57,3	61,1	4,2	2,2	61,5	63,3
Más de un año pero menos de cinco	168,9	221,5	6,2	4,9	175,1	226,4
Más de cinco años	153,2	169,4	—	—	153,2	169,4
TOTAL	**379,4**	**452,0**	**10,4**	**7,1**	**389,8**	**459,1**

Datos en millones de euros

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

La tasa media ponderada de inmuebles y otro inmovilizado asciende a 5,2% y 12,2%, respectivamente (5,6% y 15,4% en 2023).

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

El Grupo es arrendador de arrendamientos operativos sobre inmuebles. Estos arrendamientos tienen una duración media de 8,1 años, sin cláusulas de renovación estipuladas en los contratos. No hay restricción alguna para el arrendatario respecto a la contratación de estos arrendamientos.

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

Tipo de activo	Valor neto contable	
	2024	2023
Inversiones inmobiliarias	674,3	584,2

Datos en millones de euros

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

Concepto	2024	2023
Menos de un año	29,4	31,2
Más de un año pero menos de cinco	85,9	92,7
Más de cinco años	77,4	83,5
TOTAL	**192,7**	**207,4**

Datos en millones de euros

6.4. INVERSIONES FINANCIERAS

La composición de las inversiones financieras al cierre de los dos últimos ejercicios es la siguiente:

Concepto	Valor contable	
	2024	2023
A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN RESULTADOS		
Acciones y Fondos de inversión	5.203,6	5.242,4
Renta fija	10.116,4	9.784,2
Derivados (no cobertura)	–	2,4
Instrumentos Híbridos	16,1	16,1
Otros	59,6	27,7
TOTAL A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN RESULTADOS	**15.395,7**	**15.072,8**
A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN PATRIMONIO		
Acciones y Fondos de inversión	1.062,5	1.057,4
Renta fija y otras inversiones	22.117,0	20.624,4
TOTAL A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN PATRIMONIO	**23.179,5**	**21.681,8**
A COSTE AMORTIZADO		
Renta fija y otras inversiones	1.269,2	1.295,9
TOTAL A COSTE AMORTIZADO	**1.269,2**	**1.295,9**

Datos en millones de euros

El proceso de valoración de los activos financieros es el siguiente:

a. En el momento de la adquisición se decide la cartera a la que se asigna (valor razonable con cambios en la cuenta de resultados, valor razonable con cambios en otro resultado global (patrimonio neto), o coste amortizado), en función de las características contractuales del instrumento y del modelo de negocio bajo el que serán gestionados.

b. En función de la naturaleza contable de las carteras se realiza mensualmente la valoración, según los niveles de jerarquía descritos en la Nota 5.5.

Las valoraciones son realizadas directamente por las entidades del Grupo, aunque en algunos países la valoración la realiza una entidad financiera independiente conforme a las exigencias de la normativa local.

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

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

1. Si la fuente de cotización de un activo deja de ser representativa, se pasa del Nivel 1 al Nivel 2.

2. Se transfieren activos desde los Niveles 2 y 3 al Nivel 1 en caso de verificarse una fuente de cotización razonable.

3. Se transfieren activos hacia el Nivel 3 cuando deja de disponerse de datos observables en los mercados.

A) CARTERA A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN RESULTADOS

Se detallan a continuación las inversiones afectas a la cartera a valor razonable con cambios en Resultados a 31 de diciembre de 2024 y 2023:

Concepto	Valor contable (Valor razonable)						Total	
	Nivel 1. Valor de cotización		Nivel 2. Datos observables		Nivel 3. Otras valoraciones			
	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023
Derivados (no cobertura)								
Contratos a plazo en divisas	–	–	–	2,0	–	–	–	2,0
Opciones	–	–	–	0,4	–	–	–	0,4
TOTAL DERIVADOS (NO COBERTURA)	**–**	**–**	**–**	**2,4**	**–**	**–**	**–**	**2,4**
Otras inversiones								
Acciones	1.165,1	1.147,8	57,1	95,3	0,9	1,2	1.223,1	1.244,3
Renta fija	5.601,1	6.650,6	4.514,7	3.133,6	0,6	–	10.116,4	9.784,2
Fondos de inversión	3.319,1	3.515,9	156,4	109,0	505,1	373,2	3.980,6	3.998,1
Híbridos	–	–	16,1	16,1	–	–	16,1	16,1
Otros	8,4	6,8	2,4	4,0	48,7	16,9	59,5	27,7
TOTAL OTRAS INVERSIONES	**10.093,7**	**11.321,1**	**4.746,7**	**3.358,0**	**555,3**	**391,3**	**15.395,7**	**15.070,4**
TOTAL	**10.093,7**	**11.321,1**	**4.746,7**	**3.360,4**	**555,3**	**391,3**	**15.395,7**	**15.072,8**

Datos en millones de euros

Los títulos de renta fija designados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados por no responder sus flujos de efectivo únicamente a pagos de principal e intereses ascienden a 314,9 millones de euros (276,3 millones de euros en el ejercicio 2023).

El riesgo de crédito de los instrumentos de deuda clasificados en esta cartera no es significativo, conforme a las políticas de inversiones del Grupo y política de gestión del riesgo de crédito corporativa, en las que se establecen los límites de inversión, y concentración, en función de la calidad crediticia de la contraparte, limitándose la inversión a deuda con grado de inversión, salvo autorización expresa por los órganos de gobierno del Grupo.

A continuación, se presenta una conciliación de los saldos del ejercicio para los activos financieros de la cartera a valor razonable con cambios en resultados clasificados en el Nivel 3:

Concepto	Instrumentos de patrimonio y fondos de inversión		Valores representativos de deuda		Otros activos financieros		Total	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023
Saldo inicial	**374,4**	**416,9**	**–**	**–**	**16,9**	**–**	**391,3**	**416,9**
Ajustes al saldo inicial	(113,0)	(11,0)	–	–	1,3	13,1	(111,7)	2,1
Compras	254,3	180,7	–	–	30,8	1,5	285,1	182,2
Ventas	–	(198,6)	–	–	(15,9)	–	(15,9)	(198,6)
Transferencia desde nivel 1 o 2	–	–	0,6	–	–	–	0,6	–
Transferencia a nivel 1 o 2	–	–	–	–	–	–	–	–
Amortizaciones	–	2,1	–	–	–	–	–	2,1
Pérdidas y ganancias	3,5	(20,3)	–	–	6,3	–	9,8	(20,3)
Otros	(13,2)	4,6	–	–	9,1	2,3	(4,1)	6,9
Saldo final	**506,0**	**374,4**	**0,6**	**–**	**48,7**	**16,9**	**555,2**	**391,3**

Datos en millones de euros

Los activos financieros clasificados en el Nivel 3 incluyen, principalmente, participaciones en Fondos de Inversión de capital riesgo. La técnica de valoración utilizada es el Net Asset Value que representa el valor total de los activos y pasivos del fondo y es publicado por la entidad gestora del mismo.

Debido a la gran variedad de variables utilizadas en la valoración de estos instrumentos no se detallan todos los posibles inputs no observables significativos ni por tanto los rangos cuantitativos de éstos.

No se han producido transferencias significativas desde o hacia el Nivel 3 en los últimos dos ejercicios.

Se detallan a continuación las plusvalías y minusvalías imputadas a resultados en los dos últimos ejercicios:

Concepto	Plusvalías (minusvalías) imputadas a resultados			
	No realizadas		Realizadas	
	2024	2023	2024	2023
Derivados (no cobertura)				
Contratos a plazo en divisas	–	(1,4)	–	(2,4)
TOTAL DERIVADOS (NO COBERTURA)	**–**	**(1,4)**	**–**	**(2,4)**
Otras inversiones				
Acciones	70,8	159,6	61,6	43,7
Renta fija	93,0	214,2	2,1	15,8
Fondos de inversión	79,4	270,3	117,8	40,5
Otros	1,1	–	(12,5)	1,7
TOTAL OTRAS INVERSIONES	**244,3**	**644,1**	**169,0**	**101,7**
TOTAL	**244,3**	**642,7**	**169,0**	**99,3**

Datos en millones de euros

B) CARTERA A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN PATRIMONIO

Se detallan a continuación las inversiones afectas a la cartera a valor razonable con cambios en Patrimonio a 31 de diciembre de 2024 y 2023:

Concepto	Valor contable (Valor razonable)						Total		Deterioro			
	Nivel 1. Valor de cotización		Nivel 2. Datos observables		Nivel 3. Otras valoraciones				Pérdida registrada		Ganancias por reversión	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023
Acciones	996,5	993,4	65,5	49,8	0,5	0,3	1.062,5	1.043,5	—	—	—	0,2
Renta fija	7.966,3	12.098,0	14.149,6	8.501,0	0,2	3,3	22.116,1	20.602,3	(14,7)	(11,2)	1,6	7,3
Fondos de Inversión	—	13,9	—	—	—	—	—	13,9	—	—	—	—
Otras Inversiones	0,4	22,1	—	—	0,5	—	0,9	22,1	—	—	—	—
TOTAL	**8.963,2**	**13.127,5**	**14.215,1**	**8.550,8**	**1,2**	**3,6**	**23.179,5**	**21.681,8**	**(14,7)**	**(11,2)**	**1,6**	**7,5**

Datos en millones de euros

Los instrumentos de patrimonio del epígrafe "Acciones" del cuadro anterior incluyen 1.002,8 y 986,8 millones de euros a 31 de diciembre de 2024 y 2023, respectivamente, de acciones cotizadas en mercados de países de la OCDE.

Los ajustes de valoración de las inversiones en cartera ascienden a 285,5 y 166,3 millones de euros de minusvalías a 31 de diciembre de 2024 y 2023 respectivamente, que han sido registrados netos del efecto impositivo en patrimonio.

Durante el ejercicio 2024 se han producido transferencias de títulos de renta fija del Nivel 1 a Nivel 2 por importe de 5.072,8 millones de euros. Estas transferencias se deben a la disminución de operaciones en el mercado de dichos títulos.

Durante el ejercicio 2023 no se produjeron transferencias significativas entre el Nivel 1 y el Nivel 2.

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

En relación con los activos financieros de la cartera a valor razonable con cambios en Patrimonio Neto clasificadas en el nivel 3, no se han producido operaciones significativas.

Los traspasos a la cuenta de resultados consolidada de los ajustes de valoración de las inversiones en cartera de ejercicios anteriores, realizados durante los ejercicios 2024 y 2023, ascienden a un importe de (27,6) y (9,3) millones de euros respectivamente.

En los ejercicios 2024 y 2023 no se han realizado dotaciones por deterioro por importe significativo de inversiones en activos no cotizados analizados de forma individualizada.

El epígrafe de renta fija incluye permutas financieras de flujos ciertos o predeterminados, en las que una entidad del Grupo asume la obligación de pagar ciertos importes fijos o predeterminados que son denominados normalmente en euros.

Al cierre de los ejercicios 2024 y 2023, el Grupo tiene activos de renta fija en garantía entregada por operaciones de permuta financiera cuyo valor de mercado asciende a 211,6 y 271,7 millones de euros, respectivamente. A cierre de dichos ejercicios los activos recibidos en garantía ascienden a 213,5 y 325,1 millones de euros, respectivamente. En ambos casos la garantía vence diariamente, momento en el que se constituye una nueva garantía, se mantiene la existente o se cancela la garantía definitivamente. La existencia de dichas garantías permite mitigar el riesgo de contraparte (CVA/DVA) en gran parte de los derivados del Grupo.

C) CARTERA A COSTE AMORTIZADO

Se detallan a continuación las inversiones afectas a la cartera a coste amortizado a 31 de diciembre de 2024 y 2023:

Concepto	Valor contable (Coste amortizado)		Valor razonable						Deterioro			
			Nivel 1. Valor de cotización		Nivel 2. Datos observables		Nivel 3. Otras valoraciones		Pérdida registrada		Ganancias por reversión	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023
Renta fija	1.259,1	1.236,8	1.100,6	1.136,4	106,8	54,1	51,8	47,4	(2,8)	(1,3)	–	–
Otras inversiones	10,1	59,1	2,5	50,2	–	–	7,5	6,9	–	–	–	–
TOTAL	**1.269,2**	**1.295,9**	**1.103,1**	**1.186,6**	**106,8**	**54,1**	**59,3**	**54,3**	**(2,8)**	**(1,3)**	**–**	**–**

Datos en millones de euros

En la Nota 7 "Gestión de riesgos" se incluye el vencimiento de los títulos de renta fija.

En relación con los activos financieros de la cartera a coste amortizado clasificados en el Nivel 3, en los ejercicios 2024 y 2023 no se han producido operaciones significativas.

Inversiones contabilizadas aplicando el método de la participación.

En el siguiente cuadro se detalla el valor razonable de las principales inversiones contabilizadas aplicando el método de la participación en los dos últimos ejercicios, correspondiendo a Fondos de Inversión Inmobiliaria y Fondos de Inversión Alternativos de capital riesgo, así como otras sociedades:

Sociedad	Importe	
	2024	2023
FONDOS DE INVERSION	**961,6**	**943,1**
ENERGÍAS RENOVABLES IBERMAP S.L.	183,2	201,4
MAP SL EUROPEAN INVEST S.A.R.L.	167,5	155,8
MEAG EUROPE OFFICE SELECT EOS SCSP SICAV-RAIF	127,3	132,0
MAPFRE INFRAESTRUCTURAS	116,9	115,7
SIEREF-MANOVA 2	70,3	70,5
SIEREF-MANOVA 1	68,8	66,8
ALMA MUNDI INSURTECH FUND, FCRE	24,2	29,8
SWISSLIFE SPPICAV	179,5	149,6
ALMA MUNDI INSURTECH II, FCRE	24,0	21,5
OTRAS SOCIEDADES	**305,0**	**282,7**
SALVADOR CAETANO AUTO (SGPS), S.A.	134,7	124,9
SOLUNION SEGUROS DE CREDITO S.A.	97,6	88,6
OTRAS	72,7	69,2
TOTAL	**1.266,6**	**1.225,8**

Datos en millones de euros

DETERIORO DE LAS INVERSIONES FINANCIERAS

En los siguientes cuadros se desglosan el movimiento producido en los ejercicios 2024 y 2023 de la exposición por fase de deterioro de los instrumentos de deuda registrados en los epígrafes de "Activos financieros a coste amortizado" y de "Activos financieros a valor razonable con cambios en patrimonio".

Concepto	Fase 1		Fase 2		Total	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023
Saldo al inicio del ejercicio	**21.686,4**	**–**	**0,9**	**–**	**21.687,3**	**–**
Ajustes al Saldo inicial	53,8	18.111,5	–	13,0	53,8	18.124,5
Traspasos	–	(0,5)	–	0,5	–	–
A fase 2 desde fase 1	–	(14,0)	–	14,0	–	–
A fase 1 desde fase 2	–	13,5	–	–	–	13,5
Altas por inversión	5.720,2	11.246,8	–	–	5.720,2	11.246,8
Altas/bajas por variación en el riesgo de crédito	–	50,7	–	–	–	50,7
Bajas por cancelación	(5.189,9)	(7.567,1)	–	(11,3)	(5.189,9)	(7.578,4)
Otras variaciones	535,4	(155,0)	–	(1,3)	535,4	(156,3)
Saldo al final del periodo	**22.805,9**	**21.686,4**	**0,9**	**0,9**	**22.806,8**	**21.687,3**

Datos en millones de euros

Se detalla a continuación el movimiento producido en los ejercicios 2024 y 2023 en las provisiones que cubren las pérdidas por deterioro de los "Activos financieros a coste amortizado" y "Activos financieros a valor razonable con cambios en patrimonio".

Concepto	Importe	
	2024	2023
Saldo al inicio del ejercicio	**(59,9)**	**–**
Ajustes al Saldo inicial	(4,4)	(55,7)
Dotaciones netas con cargo a resultados del ejercicio:		
Dotaciones con cargo a resultados	(17,5)	(12,6)
Recuperación de dotaciones con abono a resultados	1,6	0,8
Aplicaciones	4,6	6,7
Variaciones de tipo de cambio	–	–
Otras variaciones	–	0,9
Saldo al cierre del ejercicio	**(75,6)**	**(59,9)**

Datos en millones de euros

El movimiento producido en los ejercicios 2024 y 2023 por fase de deterioro en el saldo de las provisiones que cubren las pérdidas por deterioro de los "Activos financieros a coste amortizado" y "Activos financieros a valor razonable con cambios en patrimonio" se reflejan en los siguientes cuadros:

Concepto	Fase 1		Fase 2		Total	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023
Saldo al inicio del ejercicio	**(59,7)**	**–**	**(0,1)**	**–**	**(59,8)**	**–**
Ajustes al Saldo inicial	(4,4)	(52,2)	–	(3,5)	(4,4)	(55,7)
Traspasos	–	0,6	–	(0,6)	–	–
A fase 2 desde fase 1	–	0,2	–	(0,2)	–	–
A fase 1 desde fase 2	–	0,4	–	(0,4)	–	–
Altas por inversión	(11,3)	(11,0)	–	–	(11,3)	(11,0)
Altas/bajas por variación en el riesgo de crédito	–	(1,5)	–	–	–	(1,5)
Bajas por cancelación	4,6	3,6	–	3,8	4,6	7,4
Otras variaciones	(4,5)	0,8	–	0,2	(4,5)	1,0
Saldo al final del periodo	**(75,3)**	**(59,7)**	**(0,1)**	**(0,1)**	**(75,4)**	**(59,8)**

Datos en millones de euros

No existen instrumentos financieros en Fase 3 a 31 de diciembre de 2024.

6.5. CRÉDITOS

La composición del epígrafe de créditos, así como las pérdidas por deterioro y las ganancias por reversiones de éste registradas en los dos últimos ejercicios, es la siguiente:

Concepto	Importe bruto		Deterioro		Saldo neto en balance		Deterioro			
							Pérdidas registradas		Ganancias por reversión	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023
Créditos fiscales	434,0	514,9	–	–	434,0	514,9	–	–	–	–
Créditos sociales y otros	998,8	785,1	(17,1)	(18,8)	981,7	766,3	(14,4)	(7,3)	6,7	4,9
TOTAL	**1.432,8**	**1.300,0**	**(17,1)**	**(18,8)**	**1.415,7**	**1.281,2**	**(14,4)**	**(7,3)**	**6,7**	**4,9**

Datos en millones de euros

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

Créditos sociales y otros	Importe	
	2024	2023
Deudores por ventas o prestación de servicios	324,1	310,8
Créditos por recobro de siniestros (incluidos convenios de colaboración con otras aseguradoras)	17,9	27,9
Anticipos sobre pólizas (seguros de Vida)	21,2	22,3
Depósitos judiciales	286,3	330,2
Créditos con Organismos Públicos	16,3	6,9
Saldos a cobrar al personal	19,5	22,0
Otros deudores	296,4	46,2
TOTAL	**981,7**	**766,3**

Datos en millones de euros

El incremento de Otros deudores se debe a las garantías entregadas en forma de efectivo a las contrapartes de contratos de permuta financiera, que en 2024 se han formalizado en efectivo y anteriormente se realizaba mediante la pignoración de títulos de renta fija.

El cálculo, y en su caso el reconocimiento, del deterioro se realiza según se detalla en la política contable 5.8 "Créditos" de la presente memoria.

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

6.6. DETERIORO DE ACTIVOS

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

Ejercicio 2024

Deterioro en:	Saldo inicial	Ajustes al saldo inicial	Cambios en el perímetro	Registro en resultados		Baja del activo	Saldo final
				Dotación	Reducción		
Activos intangibles	**266,0**	**11,4**	**–**	**90,0**	**–**	**–**	**367,4**
I. Fondo de comercio	262,7	14,1	–	90,0	–	–	366,8
II. Otros activos intangibles	3,3	(2,7)	–	–	–	–	0,6
Inmovilizado material	**8,4**	**2,5**	**–**	**0,3**	**(1,9)**	**–**	**9,3**
I. Inmuebles de uso propio	8,4	2,8	–	0,3	(1,9)	–	9,6
II. Otro inmovilizado material	–	(0,3)	–	–	–	–	(0,3)
Inversiones	**248,6**	**4,9**	**–**	**32,0**	**(14,3)**	**(10,3)**	**260,9**
I. Inversiones inmobiliarias	188,8	0,5	–	14,5	(12,7)	(5,7)	185,4
II. Inversiones financieras							
- A valor razonable con cambios en patrimonio neto	55,2	4,2	–	14,7	(1,6)	(4,6)	67,9
- A coste amortizado	4,6	0,2	–	2,8	–	–	7,6
III. Otras inversiones	–	–	–	–	–	–	–
Existencias	**92,9**	**0,2**	**–**	**0,6**	**(0,7)**	**–**	**93,0**
Créditos	**18,8**	**(0,3)**	**–**	**14,4**	**(6,7)**	**(9,1)**	**17,1**
III. Créditos fiscales	–	–	–	–	–	–	–
IV. Créditos sociales y otros	18,8	(0,3)	–	14,4	(6,7)	(9,1)	17,1
Otros activos	**1,0**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**1,0**
TOTAL DETERIORO	**635,7**	**18,7**	**–**	**137,3**	**(23,6)**	**(19,4)**	**748,7**

Datos en millones de euros

Ejercicio 2023

Deterioro en:	Saldo inicial	Ajustes al saldo inicial	Cambios en el perímetro	Registro en resultados		Baja del activo	Saldo final
				Dotación	Reducción		
Activos intangibles	**196,9**	**(5,9)**	**—**	**75,0**	**—**	**—**	**266,0**
I. Fondo de comercio	193,5	(5,8)	—	75,0	—	—	262,7
II. Otros activos intangibles	3,4	(0,1)	—	—	—	—	3,3
Inmovilizado material	**6,9**	**—**	**—**	**4,2**	**(2,7)**	**—**	**8,4**
I. Inmuebles de uso propio	6,9	—	—	4,2	(2,7)	—	8,4
II. Otro inmovilizado material	—	—	—	—	—	—	—
Inversiones	**297,7**	**(51,3)**	**—**	**27,6**	**(13,1)**	**(12,3)**	**248,6**
I. Inversiones inmobiliarias	190,8	(0,1)	—	14,9	(5,6)	(11,2)	188,8
II. Inversiones financieras							
- A valor razonable con cambios en patrimonio neto	106,9	(55,1)	—	11,2	(7,5)	(0,3)	55,2
- A coste amortizado	—	3,9	—	1,3	—	(0,6)	4,6
III. Otras inversiones	—	—	—	0,2	—	(0,2)	—
Existencias	**93,2**	**—**	**—**	**0,8**	**(1,1)**	**—**	**92,9**
Créditos	**19,5**	**0,5**	**—**	**7,3**	**(4,9)**	**(3,6)**	**18,8**
III. Créditos fiscales	—	—	—	—	—	—	—
IV. Créditos sociales y otros	19,5	0,5	—	7,3	(4,9)	(3,6)	18,8
Otros activos	**0,1**	**—**	**—**	**11,1**	**(4,4)**	**(5,8)**	**1,0**
TOTAL DETERIORO	**614,3**	**(56,7)**	**—**	**126,0**	**(26,2)**	**(21,7)**	**635,7**

Datos en millones de euros

6.7. FLUJOS DE EFECTIVO

Desembolsos

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

Con fecha 18 de octubre de 2024, se ha ejecutado la compra, que supone un pago inicial de 1.615,8 millones de pesos mexicanos (aproximadamente 75,0 millones de euros) y un pago adicional variable, en función de la consecución de objetivos por INSIGNIA LIFE, S.A. en los próximos tres años.

Cobros

Durante el ejercicio 2023 se recibieron cobros principalmente por la venta de la totalidad de la participación en la entidad MAPFRE VIDEO Y COMUNICACIÓN S.A. por un importe de 89,6 millones de euros, generando en beneficio atribuible para el Grupo de 56,8 millones de euros.

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

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

Las principales clases de activos no corrientes clasificados como mantenidos para la venta y de actividades interrumpidas, así como los pasivos asociados a los mismos a 31 de diciembre de 2024 y 2023 son los siguientes:

Concepto	Activos no corrientes clasificados como mantenidos para la venta	
	2024	2023
Activos		
Activos intangibles	—	0,6
Inmovilizado material	2,4	—
Inversiones	16,6	11,0
Créditos	—	7,7
Tesorería	—	5,7
Otros activos	32,8	44,7
TOTAL ACTIVOS	**51,8**	**69,7**
Pasivos asociados		
Pasivos de seguros	—	16,7
Deudas fiscales	—	2,3
Otras deudas	10,3	12,7
TOTAL PASIVOS	**10,3**	**31,7**

Datos en millones de euros

A 31 de diciembre de 2024 y 2023 existen por FUNESPAÑA "Activos mantenidos para la venta" por importe de 25,1 millones de euros.

Se espera que antes de 12 meses se realice la venta definitiva de los activos no corrientes mantenidos para la venta correspondiente al ejercicio 2024, no esperándose poner de manifiesto pérdidas en la citada realización.

6.9. PATRIMONIO NETO

Capital social

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

El capital social de la Sociedad dominante a 31 de diciembre de 2024 y 2023 está representado por 3.079.553.273 acciones de 0,10 euros de valor nominal cada una, totalmente suscritas y desembolsadas. Todas las acciones confieren los mismos derechos políticos y económicos.

La Junta General de Accionistas con fecha 10 de marzo de 2023 autorizó a los administradores de la Sociedad dominante la ampliación de capital hasta un máximo de 153.977.663,65 euros, equivalente al 50% del capital social en ese momento. Dicha autorización se extiende por un periodo de cinco años. Asimismo, se autorizó al Consejo de Administración la emisión de obligaciones o valores de renta fija de naturaleza análoga, convertibles, por un importe máximo de 2.000 millones de euros.

La participación directa de CARTERA MAPFRE asciende al 69,7% del capital a 31 de diciembre de 2024 y 2023.

Todas las acciones representativas del capital social de la Sociedad dominante están admitidas a negociación oficial en el mercado bursátil español.

La prima de emisión asciende a 1.506,7 millones de euros en los dos últimos ejercicios y es de libre disposición.

Acciones propias

Las operaciones de compraventa de acciones de MAPFRE S.A., en su caso, se ajustan a lo establecido por el Reglamento Interno de Conducta relativo a los Valores emitidos por MAPFRE, el Reglamento sobre abuso de mercado y la Circular 1/2017 de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Durante los ejercicios 2024 y 2023 no se han efectuado operaciones de compra de acciones de MAPFRE S.A. y se han entregado a directivos de filiales como parte de sus retribuciones variables 29.727 y 35.760 acciones respectivamente, representativas de un 0,0010% y 0,0012% del capital, por importe de 0,01 millones de euros en ambos ejercicios.

Así mismo se entregaron 2.899.347 de acciones (4.624.725 de acciones en 2023) del Plan de Remuneraciones en Acciones de MAPFRE S.A. descrito en "Políticas contables" Nota 5.18, registrándose un impacto positivo de 0,4 millones de euros (0,9 millones de euros negativos en 2023), que se han incluido en el epígrafe de "Reservas".

A 31 de diciembre de 2024 y 2023 el saldo total de acciones propias es de 12.200.024 y 15.129.098 respectivamente, representativas del 0,40% y 0,49% del capital, por importe de 25,5 y 31,7 millones de euros, respectivamente.

A 31 de diciembre de 2024 y 2023 ninguna otra sociedad del Grupo posee acciones de la Sociedad dominante.

Ajustes por cambios de valor

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

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

Concepto	Importe	
	2024	2023
Renta Fija		
Plusvalías	1.135,3	1.369,4
Minusvalías	(1.325,5)	(1.483,2)
Renta Variable y Fondos de Inversión		
Plusvalías	27,5	42,7
Minusvalías	(35,8)	(43,9)
Otros ajustes	**(254,9)**	**(297,1)**
TOTAL	**(453,4)**	**(412,1)**

Datos en millones de euros

El epígrafe "Otros ajustes" incluye, principalmente, el efecto financiero surgido como consecuencia de cambios en la tasa de descuento de aquellos contratos de seguros para los que se ha elegido la opción de desagregar este efecto entre otro resultado integral y la cuenta de resultados.

Restricciones sobre la disponibilidad de reservas

En el epígrafe "Reservas" se incluye la reserva legal de la Sociedad dominante, por importe de 61,6 millones de euros a 31 de diciembre de 2024 y 2023, que no es distribuible a los accionistas salvo en caso de liquidación de la misma y que sólo puede utilizarse para compensar eventuales pérdidas. La misma restricción es aplicable a las reservas legales constituidas por las filiales y reflejadas en sus balances.

No existen otras restricciones a la disponibilidad de las reservas por importe significativo, salvo por lo descrito en el apartado de Incentivos Fiscales de la Nota 6.16.

Gestión del capital

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6.10. PASIVOS SUBORDINADOS

A 31 de diciembre de 2024 y 2023 el saldo de esta cuenta recoge el coste amortizado de las obligaciones subordinadas emitidas por la Sociedad dominante correspondientes a las emisiones de abril 2022, septiembre 2018 y marzo 2017, cuyos términos y condiciones más relevantes se describen a continuación:

Términos y condiciones	Emisión		
	Abril 2022	Septiembre 2018	Marzo 2017
Importe nominal	500,0	500,0	600,0
Fecha de emisión	6/4/2022	7/9/2018	31/3/2017
Vencimiento	13/4/2030	7/9/2048	31/3/2047
Primera opción de amortización	–	7/9/2028	31/3/2027
Tipo de interés			
- Hasta 1ª opción de amortización	2,875 %	4,125 %	4,375 %
- Desde 1ª opción de amortización	–	Euribor 3M + 4,30%	Euribor 3M + 4,543%
Mercado de cotización	AIAF	AIAF	AIAF
Rating de la emisión	BBB-	BBB-	BBB
Intereses devengados pendientes de pago a 31 de diciembre de 2024	10,3	6,5	19,8
Cotización al cierre del ejercicio			
- 2024	97,0 %	101,6 %	102,0 %
- 2023	90,5 %	96,3 %	98,5 %

Importe nominal e intereses en millones de euros

Las emisiones, emitidas bajo derecho español, contemplan:

a. Amortización en casos especiales, por reforma o modificación en la normativa fiscal, por falta de computabilidad como recursos propios del emisor y por cambio de tratamiento otorgado por las Agencias de Calificación Crediticia.

b. Diferimiento de intereses, estando el emisor obligado a diferir el pago de intereses en caso de existir algún incumplimiento del Capital de Solvencia Obligatorio o del Capital Mínimo Obligatorio, o prohibición por parte del Regulador Relevante de realizar pagos de intereses, o incapacidad del emisor para cumplir con los pasivos vencidos y exigibles.

El cuadro siguiente recoge el detalle del valor razonable de los cada una de las emisiones descritas anteriormente:

Emisiones	Valor libros		Valor razonable	
	2024	2023	2024	2023
Abril 2022	505,8	505,0	485,0	462,8
Septiembre 2018	505,0	504,6	508,0	488,0
Marzo 2017	619,1	618,8	612,0	610,8
TOTAL	**1.629,9**	**1.628,4**	**1.605,0**	**1.561,6**

Datos en millones de euros

6.11. PASIVOS FINANCIEROS

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

Concepto	Valor en libros		Valor razonable	
	2024	2023	2024	2023
Emisión de obligaciones y otros valores negociables	864,9	864,2	854,8	844,5
Deudas con entidades de crédito	178,0	250,6	178,0	250,6
Otros pasivos financieros	1.432,4	1.233,4	1.541,8	1.339,0
TOTAL	**2.475,2**	**2.348,2**	**2.574,6**	**2.434,1**

Datos en millones de euros

A 31 de diciembre de 2024 y 2023 el valor razonable de la Emisión de obligaciones y otros valores negociables se corresponde con el valor de cotización al cierre del ejercicio (Nivel 1), incluido el cupón corrido.

Emisión de obligaciones y otros valores negociables

A 31 de diciembre de 2024 y 2023 el saldo de esta cuenta recoge el coste amortizado de las obligaciones simples emitidas por MAPFRE S.A. Los términos y condiciones más relevantes de la emisión se describen a continuación:

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

b. Importe nominal: 1.000 millones de euros.

c. Fecha de la emisión: 19 de mayo de 2016.

d. Plazo de la emisión: 10 años.

e. Vencimiento: 19 de mayo de 2026.

f. Amortización: única al vencimiento y a la par, libre de gastos para el tenedor.

g. Listado: Mercado AIAF de renta fija.

h. Cupón: 1,625% fijo anual, pagadero en los aniversarios de la fecha de emisión hasta la fecha de vencimiento final inclusive.

i. Rating de la emisión: A-

Los intereses devengados pendientes de pago a 31 de diciembre de 2024 y 2023 ascienden a 8,6 millones de euros. A 31 de diciembre de 2024 y 2023 los títulos cotizan al 98,7% y al 97,5% de su valor nominal, respectivamente.

Deudas con entidades de crédito

Las deudas con entidades de crédito presentan el siguiente detalle a 31 de diciembre de 2024 y 2023:

Clase de deuda	Valor en libros		Tipo de interés medio %	
	2024	2023	2024	2023
Arrendamiento financiero	2,5	2,6	0,4	1,7
Créditos	98,5	139,6	2,8	4,6
Préstamos	67,8	108,4	2,1	4,5
Otros	9,2	–	–	–
TOTAL	**178,0**	**250,6**	**–**	**–**

Datos en millones de euros

• Créditos

A 31 de diciembre de 2024 y 2023 existe una línea de crédito formalizada a través de un crédito sindicado concedido por un grupo de entidades bancarias, que devenga un interés referenciado a variables de mercado.

Límite		Dispuesto	
2024	2023	2024	2023
500,0	1.000,0	85,0	80,0

Datos en millones de euros

En el ejercicio 2024 ha sido novado, modificando sus condiciones y extendiendo su vencimiento hasta el 3 de octubre de 2029, siendo prorrogable hasta dos periodos sucesivos previa solicitud expresa del acreditado. Cabe destacar que se mantiene como financiación sostenible, vinculando su interés también a parámetros de sostenibilidad del Grupo.

• Préstamos

El detalle de los principales préstamos vigentes a 31 de diciembre de 2024 y 2023 es el siguiente:

Prestataria	Vencimiento	Importe	
		2024	2023
MAPFRE VIDA	1/4/2026	—	55,6
MAPFRE ESPAÑA	21/2/2024	—	12,8
MAPFRE DOMINICANA	11/3/2027	13,1	17,2
TOTAL		**13,1**	**85,6**

Datos en millones de euros

Los préstamos de MAPFRE VIDA y MAPFRE ESPAÑA han sido amortizados en su totalidad durante el ejercicio 2024.

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

Otros pasivos financieros

En el epígrafe "Otros pasivos financieros" se incluye el importe de obligaciones a pagar de naturaleza financiera no incluidas en otras partidas.

En el cuadro siguiente se presenta su desglose:

Otros pasivos financieros	Importe	
	2024	2023
Otros pasivos financieros valorados a valor razonable con cambios en PyG	760,9	567,3
Partícipes externos en fondos de inversión (Nota 3.2)	293,6	257,6
Pasivos financieros por arrendamiento (Nota 6.3)	324,1	309,2
Resto de pasivos financieros	53,8	99,3
TOTAL	**1.432,4**	**1.233,4**

Datos en millones de euros

El epígrafe "Otros pasivos financieros valorados a valor razonable con cambios en PyG" incluye, principalmente, los pasivos por contratos de inversión que tienen una forma legal de seguro pero que no transfieren un riesgo de seguro significativo.

En septiembre 2024 venció y no se ha prorrogado la línea de crédito concedida por CARTERA MAPFRE S.L.U. que devengaba un interés variable referenciado al euríbor trimestral más un diferencial del 1,5%.

A 31 de diciembre de 2024 y 2023 el valor razonable de los anteriores pasivos no difiere significativamente de su valor contable.

El nivel de jerarquía de valor razonable en el que se clasifican las valoraciones al valor razonable de dichos pasivos es el Nivel 2, excepto el saldo de "Participes externos en fondos de inversión", valorado a valor liquidativo (mayoritariamente Nivel 1 y Nivel 3).

A lo largo de los ejercicios 2024 y 2023 no se ha producido ningún traspaso de los pasivos financieros entre los Niveles 1, 2 y 3 establecidos en la normativa. Las transferencias entre niveles se producen cuando los elementos dejan de cumplir las características de un nivel y cumplen las de otro de los niveles.

6.12. OPERACIONES DE SEGUROS Y REASEGUROS

A) INFORMACIÓN SOBRE LOS IMPORTES RECONOCIDOS EN EL BALANCE Y CUENTA DE RESULTADOS

Se adjunta a continuación un desglose, para los dos últimos ejercicios, de los activos, pasivos e ingresos y gastos de contratos de seguro y reaseguro según los métodos de valoración indicados en la nota 5.14.

Ejercicio 2024

	BALANCE		CUENTA DE RESULTADOS		
DESGLOSE POR MÉTODO DE VALORACIÓN	Activos por contratos de Seguro y Reaseguro	Pasivos por contratos de Seguro y Reaseguro	Ingresos del servicio de Seguro y Reaseguro	Gastos del servicio de Seguro y Reaseguro	Resultado financiero del servicio de Seguro y Reaseguro
Seguro Directo y Reaseguro Aceptado					
Método General por Bloques (BBA)	7,1	11.951,8	1.674,3	(1.420,1)	(502,3)
Método de la Comisión Variable (VFA)	–	8.489,4	156,7	(102,6)	(579,6)
Método de la Asignación de Prima (PAA)	–	19.351,7	23.681,6	(20.554,4)	(700,8)
Total contratos de seguro directo	**7,1**	**39.792,9**	**25.512,6**	**(22.077,1)**	**(1.782,7)**
Reaseguro Cedido					
Método General por Bloques (BBA)	–	17,1	(8,4)	–	(0,6)
Método de la Asignación de Prima (PAA)	6.075,1	–	2.549,5	(4.272,6)	407,9
Total contratos de Reaseguro	**6.075,1**	**17,1**	**2.541,1**	**(4.272,6)**	**407,3**

Datos en millones de euros

Ejercicio 2023

	BALANCE		CUENTA DE RESULTADOS		
DESGLOSE POR MÉTODO DE VALORACIÓN	Activos por contratos de Seguro y Reaseguro	Pasivos por contratos de Seguro y Reaseguro	Ingresos del servicio de Seguro y Reaseguro	Gastos del servicio de Seguro y Reaseguro	Resultado financiero del servicio de Seguro y Reaseguro
Seguro Directo y Reaseguro Aceptado					
Método General por Bloques (BBA)	9,0	11.164,2	1.499,9	(1.225,9)	(407,6)
Método de la Comisión Variable (VFA)	–	8.848,2	175,9	(103,6)	(769,7)
Método de la Asignación de Prima (PAA)	–	18.349,3	23.105,2	(21.016,8)	(355,7)
Total contratos de seguro directo	**9,0**	**38.361,7**	**24.781,0**	**(22.346,3)**	**(1.533,0)**
Reaseguro Cedido					
Método General por Bloques (BBA)	–	15,5	–	–	–
Método de la Asignación de Prima (PAA)	5.938,1	–	2.866,1	(4.259,7)	95,4
Total contratos de Reaseguro	**5.938,1**	**15,5**	**2.866,1**	**(4.259,7)**	**95,4**

Datos en millones de euros

A.1) Detalle contratos de seguro valorados por el método general por bloques (BBA)

El movimiento en los dos últimos ejercicios de los saldos de activos y pasivos por contratos de seguro que figuran en el balance, y que han sido valorados por el método general por bloques (BBA) es el siguiente:

Ejercicio 2024

BBA MOVIMIENTO DE LOS ACTIVOS Y PASIVOS NETOS	Por cobertura restante			
	Excluyendo el componente de pérdida	Componente de pérdida	Por prestaciones incurridas	Total contratos de Seguro emitidos
Saldo de apertura contratos seguro - Activos	(10,7)	–	1,7	(9,0)
Saldo de apertura contratos de seguro - Pasivos	10.703,5	103,1	357,6	11.164,2
SALDO DE APERTURA CONTRATOS DE SEGURO - NETO A 31/12/2023	**10.692,8**	**103,1**	**359,3**	**11.155,2**
Ajustes al saldo inicial	(115,1)	(12,0)	(36,2)	(163,3)
Cambios en el perímetro	174,2	–	(5,1)	169,1
SALDO DE APERTURA AJUSTADO (A)	**10.751,9**	**91,1**	**318,0**	**11.161,0**
Ingreso del servicio de seguro	**(1.674,3)**	**–**	**–**	**(1.674,3)**
Gastos del servicio de seguro	**246,3**	**44,1**	**1.129,7**	**1.420,1**
Prestaciones incurridas y otros gastos del servicio de seguro	–	–	1.120,6	1.120,6
Amortización flujos efectivo por la adquisición del seguro	246,3	–	–	246,3
Pérdidas en grupos de contratos onerosos y reversiones de estas pérdidas	–	44,1	–	44,1
Cambios de los pasivos por prestaciones incurridas	–	–	9,1	9,1
Resultado del servicio de seguro	**(1.428,0)**	**44,1**	**1.129,7**	**(254,2)**
Reconocidos en Cuenta de Resultados	473,2	9,9	19,2	502,3
Reconocidos en Estado de Ingresos y Gastos reconocidos	33,5	0,6	4,0	38,1
Resultado financiero del servicio de seguro	**506,7**	**10,5**	**23,2**	**540,4**
TOTAL DE LOS CAMBIOS EN RESULTADO GLOBAL (B)	**(921,3)**	**54,6**	**1.152,9**	**286,2**
COMPONENTE DE INVERSIÓN (C)	**(740,9)**	**–**	**740,9**	**–**
Primas recibidas	2.485,7	–	–	2.485,7
Prestaciones y otros gastos del servicio de seguro	–	–	(1.826,0)	(1.826,0)
Flujos de efectivo por la adquisición del seguro	(162,3)	–	–	(162,3)
FLUJOS DE EFECTIVO NETOS (D)	**2.323,4**	**–**	**(1.826,0)**	**497,4**
OTROS MOVIMIENTOS (E)	**–**	**–**	**–**	**–**
SALDO DE CIERRE CONTRATOS DE SEGURO – NETO A 31/12/2024 (A+B+C+D+E)	**11.413,1**	**145,8**	**385,9**	**11.944,6**
Saldo de cierre contratos de seguro - Activos	(10,0)	–	2,9	(7,1)
Saldo de cierre contratos de seguro - Pasivos	11.423,0	145,8	383,0	11.951,8

Datos en millones de euros

Ejercicio 2023

BBA MOVIMIENTO DE LOS ACTIVOS Y PASIVOS NETOS	Por cobertura restante Excluyendo el componente de pérdida	Componente de pérdida	Por prestaciones incurridas	Total contratos de Seguro emitidos
Saldo de apertura contratos seguro - Activos	(6,1)	–	–	(6,1)
Saldo de apertura contratos de seguro - Pasivos	8.971,3	29,4	323,7	9.324,4
SALDO DE APERTURA CONTRATOS DE SEGURO - NETO A 31/12/2022	**8.965,2**	**29,4**	**323,7**	**9.318,3**
Ajustes al saldo inicial	84,2	1,5	0,1	85,8
Cambios en el perímetro	(13,1)	–	–	(13,1)
SALDO DE APERTURA AJUSTADO (A)	**9.036,3**	**30,9**	**323,8**	**9.391,0**
Ingreso del servicio de seguro	**(1.499,9)**	**–**	**–**	**(1.499,9)**
Gastos del servicio de seguro	**193,4**	**72,0**	**960,5**	**1.225,9**
Prestaciones incurridas y otros gastos del servicio de seguro	–	–	967,7	967,7
Amortización flujos efectivo por la adquisición del seguro	193,4	–	–	193,4
Pérdidas en grupos de contratos onerosos y reversiones de estas pérdidas	–	72,0	–	72,0
Cambios de los pasivos por prestaciones incurridas	–	–	(7,2)	(7,2)
Resultado del servicio de seguro	**(1.306,5)**	**72,0**	**960,5**	**(274,0)**
Reconocidos en Cuenta de Resultados	390,0	0,3	17,3	407,6
Reconocidos en Estado de Ingresos y Gastos reconocidos	307,3	–	9,5	316,8
Resultado financiero del servicio de seguro	**697,3**	**0,3**	**26,8**	**724,4**
TOTAL DE LOS CAMBIOS EN RESULTADO GLOBAL (B)	**(609,2)**	**72,3**	**987,3**	**450,4**
COMPONENTE DE INVERSIÓN (C)	**(474,8)**	**–**	**474,8**	**–**
Primas recibidas	2.892,5	–	–	2.892,5
Prestaciones y otros gastos del servicio de seguro	–	–	(1.426,4)	(1.426,4)
Flujos de efectivo por la adquisición del seguro	(152,3)	–	–	(152,3)
FLUJOS DE EFECTIVO NETOS (D)	**2.740,2**	**–**	**(1.426,4)**	**1.313,8**
OTROS MOVIMIENTOS (E)	**–**	**–**	**–**	**–**
SALDO DE CIERRE CONTRATOS DE SEGURO – NETO A 31/12/2023 (A+B+C+D+E)	**10.692,8**	**103,1**	**359,3**	**11.155,2**
Saldo de cierre contratos de seguro - Activos	(10,7)	–	1,7	(9,0)
Saldo de cierre contratos de seguro - Pasivos	10.703,5	103,1	357,6	11.164,2

Datos en millones de euros

La conciliación de los saldos de apertura y de cierre para los activos y pasivos por contratos de seguro valorados por el método general por bloques (BBA), detallado por cada componente, es el siguiente:

Ejercicio 2024

BBA CONCILIACIÓN POR COMPONENTE	Estimaciones del valor presente de los flujos de efectivo futuros	Ajuste del riesgo	Margen de servicio contractual	Total
Saldo de apertura activos contratos de seguro	(56,1)	14,9	32,2	(9,0)
Saldo de apertura pasivos contratos de seguro	8.778,7	140,9	2.244,6	11.164,2
SALDO DE APERTURA CONTRATOS DE SEGURO - NETO A 31/12/2023	**8.722,6**	**155,8**	**2.276,8**	**11.155,2**
Ajustes al saldo inicial	(76,7)	(3,6)	(83,2)	(163,5)
Cambios en el perímetro	169,2	–	–	169,2
SALDO DE APERTURA AJUSTADO (A)	**8.815,1**	**152,2**	**2.193,6**	**11.160,9**
Cambios que se relacionan con servicios futuros	**(57,8)**	**(3,8)**	**114,0**	**52,4**
Contratos inicialmente reconocidos en el periodo	(150,9)	18,8	143,4	11,3
Cambios en las estimaciones que ajustan el margen del servicio contractual	47,5	(18,1)	(29,4)	–
Cambios en estimaciones que no afectan al margen del servicio contractual	45,6	(4,5)	–	41,1
Cambios que se relacionan con servicios corrientes	**9,8**	**(21,7)**	**(305,7)**	**(317,6)**
Margen de servicio contractual reconocido en el resultado para reflejar la transferencia de servicios	–	–	(305,7)	(305,7)
Ajuste del riesgo reconocido por el riesgo vencido	–	(21,7)	–	(21,7)
Ajustes por experiencia	9,8	–	–	9,8
Cambios que se relacionan con servicios pasados	**13,9**	**(3,0)**	**–**	**10,9**
Ajustes en pasivos por prestaciones incurridas	13,9	(3,0)	–	10,9
Resultado del servicio del seguro	**(34,1)**	**(28,5)**	**(191,7)**	**(254,3)**
Reconocidos en Cuenta de Resultados	400,4	7,6	94,3	502,3
Reconocidos en Estado de Ingresos y Gastos reconocidos	37,5	0,6	–	38,1
Resultado financiero del servicio del seguro	**437,9**	**8,2**	**94,3**	**540,4**
TOTAL DE LOS CAMBIOS EN EL RESULTADO GLOBAL (B)	**403,8**	**(20,3)**	**(97,4)**	**286,1**
Primas recibidas	2.485,7	–	–	2.485,7
Prestaciones incurridas pagadas y otros gastos	(1.826,0)	–	–	(1.826,0)
Flujos de efectivo por la adquisición del seguro	(162,3)	–	–	(162,3)
FLUJOS DE EFECTIVO NETOS (C)	**497,4**	**–**	**–**	**497,4**
OTROS MOVIMIENTOS (D)	**–**	**–**	**–**	**–**
SALDO DE CIERRE DE CONTRATOS DE SEGURO – NETO A 31/12/2024 (A+B+C+D)	**9.716,3**	**131,9**	**2.096,2**	**11.944,4**
Saldo de cierre de los activos de los contratos de seguro	(56,2)	15,5	33,6	(7,1)
Saldo de cierre de los pasivos de los contratos de seguro	9.772,6	116,5	2.062,6	11.951,7

Datos en millones de euros

Ejercicio 2023

BBA CONCILIACIÓN POR COMPONENTE	Estimaciones del valor presente de los flujos de efectivo futuros	Ajuste del riesgo	Margen de servicio contractual	Total
Saldo de apertura activos contratos de seguro	(41,8)	12,3	23,4	(6,1)
Saldo de apertura pasivos contratos de seguro	7.269,1	111,4	1.943,9	9.324,4
SALDO DE APERTURA CONTRATOS DE SEGURO - NETO A 31/12/2022	**7.227,3**	**123,7**	**1.967,3**	**9.318,3**
Ajustes al saldo inicial	10,0	3,2	72,6	85,8
Cambios en el perímetro	(9,5)	–	(3,6)	(13,1)
SALDO DE APERTURA AJUSTADO (A)	**7.227,8**	**126,9**	**2.036,3**	**9.391,0**
Cambios que se relacionan con servicios futuros	**(453,1)**	**33,4**	**451,7**	**32,0**
Contratos inicialmente reconocidos en el periodo	(261,0)	13,2	257,6	9,8
Cambios en las estimaciones que ajustan el margen del servicio contractual	(194,6)	0,6	194,1	0,1
Cambios en estimaciones que no afectan al margen del servicio contractual	2,5	19,6	–	22,1
Cambios que se relacionan con servicios corrientes	**(12,7)**	**(18,8)**	**(302,1)**	**(333,6)**
Margen de servicio contractual reconocido en el resultado para reflejar la transferencia de servicios	–	–	(302,1)	(302,1)
Ajuste del riesgo reconocido por el riesgo vencido	–	(18,8)	–	(18,8)
Ajustes por experiencia	(12,7)	–	–	(12,7)
Cambios que se relacionan con servicios pasados	**25,8**	**1,8**	**–**	**27,6**
Ajustes en pasivos por prestaciones incurridas	25,8	1,8	–	27,6
Resultado del servicio del seguro	**(440,0)**	**16,4**	**149,6**	**(274,0)**
Reconocidos en Cuenta de Resultados	309,7	7,0	90,9	407,6
Reconocidos en Estado de Ingresos y Gastos reconocidos	311,3	5,5	–	316,8
Resultado financiero del servicio del seguro	**621,0**	**12,5**	**90,9**	**724,4**
TOTAL DE LOS CAMBIOS EN EL RESULTADO GLOBAL (B)	**181,0**	**28,9**	**240,5**	**450,4**
Primas recibidas	2.892,5	–	–	2.892,5
Prestaciones incurridas pagadas y otros gastos	(1.426,4)	–	–	(1.426,4)
Flujos de efectivo por la adquisición del seguro	(152,3)	–	–	(152,3)
FLUJOS DE EFECTIVO NETOS (C)	**1.313,8**	**–**	**–**	**1.313,8**
OTROS MOVIMIENTOS (D)	**–**	**–**	**–**	**–**
SALDO DE CIERRE DE CONTRATOS DE SEGURO – NETO A 31/12/2023 (A+B+C+D)	**8.722,6**	**155,8**	**2.276,8**	**11.155,2**
Saldo de cierre de los activos de los contratos de seguro	(56,1)	14,9	32,2	(9,0)
Saldo de cierre de los pasivos de los contratos de seguro	8.778,7	140,9	2.244,6	11.164,2

Datos en millones de euros

A.2) Detalle contratos de seguro valorados con el método de comisión variable (VFA)

El movimiento en los dos últimos ejercicios de los saldos de activos y pasivos por contratos de seguro que figuran en el balance y que han sido valorados por el método de la comisión variable (VFA) es el siguiente:

Ejercicio 2024

VFA	Por cobertura restante			
MOVIMIENTO DE LOS ACTIVOS Y PASIVOS NETOS	Excluyendo el componente de pérdida	Componente de pérdida	Por prestaciones incurridas	Total contratos de Seguro emitidos
Saldo de apertura contratos seguro - Activos	–	–	–	–
Saldo de apertura contratos de seguro - Pasivos	8.659,2	6,9	182,1	8.848,2
SALDO DE APERTURA CONTRATOS DE SEGURO - NETO A 31/12/2023	**8.659,2**	**6,9**	**182,1**	**8.848,2**
Ajustes al saldo inicial	(207,1)	(0,2)	(13,4)	(220,7)
Cambios en el perímetro	–	–	–	–
SALDO DE APERTURA AJUSTADO (A)	**8.452,1**	**6,7**	**168,7**	**8.627,5**
Ingreso del servicio de seguro	**(156,7)**	**–**	**–**	**(156,7)**
Gastos del servicio de seguro	**15,1**	**(1,3)**	**88,8**	**102,6**
Prestaciones incurridas y otros gastos del servicio de seguro	–	–	66,4	66,4
Amortización flujos efectivo por la adquisición del seguro	15,1	–	–	15,1
Pérdidas en grupos de contratos onerosos y reversiones de estas pérdidas	–	(1,3)	–	(1,3)
Cambios de los pasivos por prestaciones incurridas	–	–	22,4	22,4
Resultado del servicio de seguro	**(141,6)**	**(1,3)**	**88,8**	**(54,1)**
Reconocidos en Cuenta de Resultados	577,4	0,3	1,9	579,6
Reconocidos en Estado de Ingresos y Gastos reconocidos	(4,6)	–	–	(4,6)
Resultado financiero del servicio del seguro	**572,7**	**0,3**	**1,9**	**574,9**
TOTAL DE LOS CAMBIOS EN RESULTADO GLOBAL (B)	**431,1**	**(1,0)**	**90,7**	**520,8**
COMPONENTE DE INVERSIÓN (C)	**(1.540,6)**	**–**	**1.540,6**	**–**
Primas recibidas	974,5	–	–	974,5
Prestaciones y otros gastos del servicio de seguro	–	–	(1.584,9)	(1.584,9)
Flujos de efectivo por la adquisición del seguro	(48,6)	–	–	(48,6)
FLUJOS DE EFECTIVO NETOS (D)	**925,9**	**–**	**(1.584,9)**	**(659,0)**
OTROS MOVIMIENTOS (E)	**–**	**–**	**–**	**–**
SALDO DE CIERRE CONTRATOS DE SEGURO – NETO A 31/12/2024 (A+B+C+D+E)	**8.268,6**	**5,7**	**215,1**	**8.489,4**
Saldo de cierre contratos de seguro - Activos	–	–	–	–
Saldo de cierre contratos de seguro - Pasivos	8.268,6	5,7	215,1	8.489,4

Datos en millones de euros

Ejercicio 2023

VFA MOVIMIENTO DE LOS ACTIVOS Y PASIVOS NETOS	Por cobertura restante Excluyendo el componente de pérdida	Componente de pérdida	Por prestaciones incurridas	Total contratos de Seguro emitidos
Saldo de apertura contratos seguro - Activos	–	–	–	–
Saldo de apertura contratos de seguro - Pasivos	8.516,4	18,6	182,6	8.717,6
SALDO DE APERTURA CONTRATOS DE SEGURO - NETO A 31/12/2022	**8.516,4**	**18,6**	**182,6**	**8.717,6**
Ajustes al saldo inicial	66,0	(8,5)	(11,5)	46,0
Cambios en el perímetro	–	–	–	–
SALDO DE APERTURA AJUSTADO (A)	**8.582,4**	**10,1**	**171,1**	**8.763,6**
Ingreso del servicio de seguro	**(175,9)**	**–**	**–**	**(175,9)**
Gastos del servicio de seguro	**9,0**	**(3,7)**	**98,3**	**103,6**
Prestaciones incurridas y otros gastos del servicio de seguro	–	–	109,9	109,9
Amortización flujos efectivo por la adquisición del seguro	9,0	–	–	9,0
Pérdidas en grupos de contratos onerosos y reversiones de estas pérdidas	–	(3,7)	–	(3,7)
Cambios de los pasivos por prestaciones incurridas	–	–	(11,6)	(11,6)
Resultado del servicio de seguro	**(166,9)**	**(3,7)**	**98,3**	**(72,3)**
Reconocidos en Cuenta de Resultados	767,8	0,5	1,4	769,7
Reconocidos en Estado de Ingresos y Gastos reconocidos	121,5	–	–	121,5
Resultado financiero del servicio del seguro	**889,3**	**0,5**	**1,4**	**891,2**
TOTAL DE LOS CAMBIOS EN RESULTADO GLOBAL (B)	**722,4**	**(3,2)**	**99,7**	**818,9**
COMPONENTE DE INVERSIÓN (C)	**(1.349,9)**	**–**	**1.349,9**	**–**
Primas recibidas	756,3	–	–	756,3
Prestaciones y otros gastos del servicio de seguro	–	–	(1.438,5)	(1.438,5)
Flujos de efectivo por la adquisición del seguro	(51,9)	–	–	(51,9)
FLUJOS DE EFECTIVO NETOS (D)	**704,4**	**–**	**(1.438,5)**	**(734,1)**
OTROS MOVIMIENTOS (E)	**–**	**–**	**–**	**–**
SALDO DE CIERRE CONTRATOS DE SEGURO – NETO A 31/12/2023 (A+B+C+D+E)	**8.659,2**	**6,9**	**182,1**	**8.848,2**
Saldo de cierre contratos de seguro - Activos	–	–	–	–
Saldo de cierre contratos de seguro - Pasivos	8.659,2	6,9	182,1	8.848,2

Datos en millones de euros

La conciliación de los saldos de apertura y de cierre para los activos y pasivos por contratos de seguro valorados por el método de la comisión variable (VFA), detallado por cada componente, es el siguiente:

Ejercicio 2024

VFA CONCILIACIÓN POR COMPONENTE	Estimaciones del valor presente de los flujos de efectivo futuros	Ajuste del riesgo	Margen de servicio contractual	Total
Saldo de apertura activos contratos de seguro	–	–	–	–
Saldo de apertura pasivos contratos de seguro	8.449,6	62,8	335,8	8.848,2
SALDO DE APERTURA CONTRATOS DE SEGURO - NETO A 31/12/2023	**8.449,6**	**62,8**	**335,8**	**8.848,2**
Ajustes al saldo inicial	(223,2)	–	2,6	(220,6)
Cambios en el perímetro	–	–	–	–
SALDO DE APERTURA AJUSTADO (A)	**8.226,4**	**62,8**	**338,4**	**8.627,6**
Cambios que se relacionan con servicios futuros	**(109,8)**	**(22,4)**	**130,9**	**(1,3)**
Contratos inicialmente reconocidos en el periodo	(47,3)	3,8	43,5	–
Cambios en las estimaciones que ajustan el margen del servicio contractual	(61,8)	(25,6)	87,4	–
Cambios en estimaciones que no afectan al margen del servicio contractual (pérdidas en grupos de contratos con pérdidas en el reconocimiento inicial y reversión de esa pérdidas)	(0,7)	(0,6)	–	(1,3)
Cambios que se relacionan con servicios corrientes	**(17,8)**	**(7,7)**	**(50,2)**	**(75,7)**
Margen de servicio contractual reconocido en el resultado para reflejar la transferencia de servicios	–	–	(50,2)	(50,2)
Ajuste del riesgo reconocido por el riesgo vencido	–	(7,7)	–	(7,7)
Ajustes por experiencia	(17,8)	–	–	(17,8)
Cambios que se relacionan con servicios pasados	**23,5**	**(0,5)**	**–**	**23,0**
Ajustes en pasivos por prestaciones incurridas	23,5	(0,5)	–	23,0
Resultado del servicio del seguro	**(104,1)**	**(30,6)**	**80,7**	**(54,0)**
Reconocidos en Cuenta de Resultados	579,7	–	(0,1)	579,6
Reconocidos en Estado de Ingresos y Gastos reconocidos	(4,6)	–	–	(4,6)
Resultado financiero del servicio del seguro	**575,1**	**–**	**(0,1)**	**575,0**
TOTAL DE LOS CAMBIOS EN EL RESULTADO GLOBAL (B)	**471,0**	**(30,6)**	**80,6**	**521,0**
Primas recibidas	974,5	–	–	974,5
Prestaciones y otros gastos del servicio de seguro	(1.584,9)	–	–	(1.584,9)
Flujos de efectivo por la adquisición del seguro	(48,6)	–	–	(48,6)
FLUJOS DE EFECTIVO NETOS (C)	**(659,0)**	**–**	**–**	**(659,0)**
OTROS MOVIMIENTOS (D)	**–**	**–**	**–**	**–**
SALDO DE CIERRE DE CONTRATOS DE SEGURO – NETO A 31/12/2024 (A+B+C+D)	**8.038,1**	**32,3**	**419,0**	**8.489,4**
Saldo de cierre de los activos de los contratos de seguro	–	–	–	–
Saldo de cierre de los pasivos de los contratos de seguro	8.038,1	32,3	419,0	8.489,4

Datos en millones de euros

Ejercicio 2023

VFA CONCILIACIÓN POR COMPONENTE	Estimaciones del valor presente de los flujos de efectivo futuros	Ajuste del riesgo	Margen de servicio contractual	Total
Saldo de apertura activos contratos de seguro	–	–	–	–
Saldo de apertura pasivos contratos de seguro	8.325,7	46,7	345,2	8.717,6
SALDO DE APERTURA CONTRATOS DE SEGURO - NETO A 31/12/2022	**8.325,7**	**46,7**	**345,2**	**8.717,6**
Ajustes al saldo inicial	49,4	1,1	(4,5)	46,0
Cambios en el perímetro	–	–	–	–
SALDO DE APERTURA AJUSTADO (A)	**8.375,1**	**47,8**	**340,7**	**8.763,6**
Cambios que se relacionan con servicios futuros	**(96,1)**	**20,5**	**32,5**	**(43,1)**
Contratos inicialmente reconocidos en el periodo	(41,5)	5,4	36,1	–
Cambios en las estimaciones que ajustan el margen del servicio contractual	(11,4)	15,0	(3,6)	–
Cambios en estimaciones que no afectan al margen del servicio contractual (pérdidas en grupos de contratos con pérdidas en el reconocimiento inicial y reversión de esa pérdidas)	(43,2)	0,1	–	(43,1)
Cambios que se relacionan con servicios corrientes	**3,2**	**(5,7)**	**(37,3)**	**(39,8)**
Margen de servicio contractual reconocido en el resultado para reflejar la transferencia de servicios	–	–	(37,3)	(37,3)
Ajuste del riesgo reconocido por el riesgo vencido	–	(5,7)	–	(5,7)
Ajustes por experiencia	3,2	–	–	3,2
Cambios que se relacionan con servicios pasados	**10,4**	**0,2**	**–**	**10,6**
Ajustes en pasivos por prestaciones incurridas	10,4	0,2	–	10,6
Resultado del servicio del seguro	**(82,5)**	**15,0**	**(4,8)**	**(72,3)**
Reconocidos en Cuenta de Resultados	769,9	–	(0,2)	769,7
Reconocidos en Estado de Ingresos y Gastos reconocidos	121,4	–	–	121,4
Resultado financiero del servicio del seguro	**891,3**	**–**	**(0,2)**	**891,1**
TOTAL DE LOS CAMBIOS EN EL RESULTADO GLOBAL (B)	**808,7**	**15,0**	**(5,0)**	**818,7**
Primas recibidas	756,3	–	–	756,3
Prestaciones y otros gastos del servicio de seguro	(1.438,5)	–	–	(1.438,5)
Flujos de efectivo por la adquisición del seguro	(51,9)	–	–	(51,9)
FLUJOS DE EFECTIVO NETOS (C)	**(734,1)**	**–**	**–**	**(734,1)**
OTROS MOVIMIENTOS (D)	**–**	**–**	**–**	**–**
SALDO DE CIERRE DE CONTRATOS DE SEGURO – NETO A 31/12/2023 (A+B+C+D)	**8.449,6**	**62,8**	**335,8**	**8.848,2**
Saldo de cierre de los activos de los contratos de seguro	–	–	–	–
Saldo de cierre de los pasivos de los contratos de seguro	8.449,6	62,8	335,8	8.848,2

Datos en millones de euros

A continuación, se detalla la composición y el valor razonable de los elementos subyacentes de los contratos valorados por el método de la comisión variable (VFA) en los dos últimos ejercicios:

DETALLE DE LOS ELEMENTOS SUBYACENTES	VALOR RAZONABLE 2024	2023
Tesorería y otros activos equivalentes	31,9	10,6
Inversiones inmobiliarias	128,8	155,5
Inversiones financieras	8.582,0	8.794,8
Registradas a valor razonable	8.579,8	8.783,9
Registradas a coste amortizado	9,1	9,0
Activos transferidos como préstamo y acuerdos de recompra	–	–
Derivados financieros	(6,8)	2,0
Otros pasivos financieros	–	–
TOTAL ELEMENTOS SUBYACENTES	**8.742,7**	**8.960,9**

Datos en millones de euros

A.3) Detalle contratos de seguro valorados por el método de asignación de prima (PAA)

El movimiento en los dos últimos ejercicios de los saldos de activos y pasivos por contratos de seguro que figuran en el balance y que han sido valorados por el método de la asignación de la prima (PAA) es el siguiente:

Ejercicio 2024

PAA	Por cobertura restante		Por prestaciones incurridas		
MOVIMIENTO DE LOS ACTIVOS Y PASIVOS NETOS	Excluyendo el componente de pérdida	Componente de pérdida	Estimación del valor presente de los flujos de efectivo futuros	Ajuste del riesgo	Total contratos de seguro emitidos
Saldo de apertura de los contratos de seguro – Activos	–	–	–	–	–
Saldo de apertura de los contratos de seguro – Pasivos	5.282,6	219,7	12.254,8	592,2	18.349,3
SALDO DE APERTURA CONTRATOS DE SEGURO – NETO A 31/12/2023	**5.282,6**	**219,7**	**12.254,8**	**592,2**	**18.349,3**
Ajustes al saldo inicial	(168,0)	(13,1)	(472,6)	(13,8)	(667,5)
Cambios en el perímetro	–	–	–	–	–
SALDO DE APERTURA AJUSTADO (A)	**5.114,6**	**206,6**	**11.782,2**	**578,4**	**17.681,8**
Ingreso del servicio de seguro	**(23.681,6)**	**–**	**–**	**–**	**(23.681,6)**
Gastos del servicio de seguro	**5.315,8**	**0,3**	**14.545,7**	**692,6**	**20.554,4**
Prestaciones incurridas y otros gastos del servicio de seguro	–	–	14.197,5	670,1	14.867,6
Amortización de los flujos de efectivo por la adquisición del seguro	5.315,8	–	–	–	5.315,8
Pérdidas en grupos de contratos onerosos y reversiones de estas pérdidas	–	0,3	–	–	0,3
Cambios de los pasivos por prestaciones incurridas	–	–	348,2	22,5	370,7
Resultado del servicio de seguro	**(18.365,8)**	**0,3**	**14.545,7**	**692,6**	**(3.127,2)**
Reconocidos en Cuenta de Resultados	–	–	676,0	24,8	700,8
Reconocidos en Estado de Ingresos y Gastos reconocidos	–	–	–	–	–
Resultado financiero del servicio del seguro	**–**	**–**	**676,0**	**24,8**	**700,8**
TOTAL DE LOS CAMBIOS EN EL RESULTADO GLOBAL (B)	**(18.365,8)**	**0,3**	**15.221,7**	**717,4**	**(2.426,4)**
COMPONENTE DE INVERSIÓN (C)	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**
Primas recibidas	22.111,1	–	–	–	22.111,1
Prestaciones y otros gastos del servicio de seguro	–	–	(14.176,8)	(669,7)	(14.846,5)
Flujos de efectivo por la adquisición del seguro	(3.168,5)	–	–	–	(3.168,5)
FLUJOS DE EFECTIVO NETOS (D)	**18.942,6**	**–**	**(14.176,8)**	**(669,7)**	**4.096,1**
OTROS MOVIMIENTOS (E)	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**
SALDO DE CIERRE CONTRATOS DE SEGURO – NETO A 31/12/2024 (A+B+C+D+E)	**5.691,4**	**206,9**	**12.827,1**	**626,1**	**19.351,5**
Saldo de cierre de los contratos de seguro – Activos	–	–	–	–	–
Saldo de cierre de los contratos de seguro – Pasivos	5.691,4	206,9	12.827,1	626,1	19.351,5

Datos en millones de euros

Ejercicio 2023

PAA	Por cobertura restante		Por prestaciones incurridas		Total contratos de seguro emitidos
MOVIMIENTO DE LOS ACTIVOS Y PASIVOS NETOS	Excluyendo el componente de pérdida	Componente de pérdida	Estimación del valor presente de los flujos de efectivo futuros	Ajuste del riesgo	
Saldo de apertura de los contratos de seguro – Activos	–	–	–	–	–
Saldo de apertura de los contratos de seguro – Pasivos	5.330,5	209,1	11.480,4	502,8	17.522,8
SALDO DE APERTURA CONTRATOS DE SEGURO – NETO A 31/12/2022	**5.330,5**	**209,1**	**11.480,4**	**502,8**	**17.522,8**
Ajustes al saldo inicial	69,9	(5,3)	(370,9)	4,7	(301,6)
Cambios en el perímetro	(0,2)	–	(0,1)	–	(0,3)
SALDO DE APERTURA AJUSTADO (A)	**5.400,2**	**203,8**	**11.109,4**	**507,5**	**17.220,9**
Ingreso del servicio de seguro	**(23.105,2)**	**–**	**–**	**–**	**(23.105,2)**
Gastos del servicio de seguro	**5.155,9**	**15,9**	**15.160,2**	**684,8**	**21.016,8**
Prestaciones incurridas y otros gastos del servicio de seguro	–	–	14.431,3	612,0	15.043,3
Amortización de los flujos de efectivo por la adquisición del seguro	5.155,9	–	–	–	5.155,9
Pérdidas en grupos de contratos onerosos y reversiones de estas pérdidas	–	15,9	–	–	15,9
Cambios de los pasivos por prestaciones incurridas	–	–	728,9	72,9	801,8
Resultado del servicio de seguro	**(17.949,3)**	**15,9**	**15.160,2**	**684,8**	**(2.088,4)**
Reconocidos en Cuenta de Resultados	–	–	344,3	11,4	355,7
Reconocidos en Estado de Ingresos y Gastos reconocidos	–	–	–	–	–
Resultado financiero del servicio del seguro	**–**	**–**	**344,3**	**11,4**	**355,7**
TOTAL DE LOS CAMBIOS EN EL RESULTADO GLOBAL (B)	**(17.949,3)**	**15,9**	**15.504,5**	**696,2**	**(1.732,7)**
COMPONENTE DE INVERSIÓN (C)	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**
Primas recibidas	21.007,2	–	–	–	21.007,2
Prestaciones y otros gastos del servicio de seguro	–	–	(14.359,1)	(611,5)	(14.970,6)
Flujos de efectivo por la adquisición del seguro	(3.175,5)	–	–	–	(3.175,5)
FLUJOS DE EFECTIVO NETOS (D)	**17.831,7**	**–**	**(14.359,1)**	**(611,5)**	**2.861,1**
OTROS MOVIMIENTOS (E)	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**
SALDO DE CIERRE CONTRATOS DE SEGURO – NETO A 31/12/2023 (A+B+C+D+E)	**5.282,6**	**219,7**	**12.254,8**	**592,2**	**18.349,3**
Saldo de cierre de los contratos de seguro – Activos	–	–	–	–	–
Saldo de cierre de los contratos de seguro – Pasivos	5.282,6	219,7	12.254,8	592,2	18.349,3

Datos en millones de euros

A.4) Contratos de reaseguro cedido

El movimiento en los dos últimos ejercicios de los saldos de activos y pasivos de reaseguro cedido que figuran en el balance valorados bajo el método de asignación de la prima (PAA) es el siguiente:

Ejercicio 2024

PAA	Por cobertura restante		Por prestaciones incurridas		Total contratos de reaseguro cedido
MOVIMIENTO DE LOS ACTIVOS Y PASIVOS NETOS - REASEGURO CEDIDO	Excluyendo el componente de pérdida	Componente de pérdida	Estimación del valor presente de los flujos de efectivo futuros	Ajuste del riesgo	
Saldo de apertura contratos de reaseguro cedido – Activos	1.333,1	42,8	4.361,4	200,9	5.938,2
Saldo de apertura contratos de reaseguro cedido – Pasivos	–	–	–	–	–
SALDO DE APERTURA CONTRATOS DE REASEGURO CEDIDO– NETO A 31/12/2023	**1.333,1**	**42,8**	**4.361,4**	**200,9**	**5.938,2**
Ajustes al saldo inicial	(25,5)	(0,6)	(300,8)	(7,9)	(334,8)
Cambios en el perímetro	–	–	–	–	–
SALDO DE APERTURA AJUSTADO (A)	**1.307,6**	**42,2**	**4.060,6**	**193,0**	**5.603,4**
Ingresos del reaseguro cedido	**13,4**	**(20,7)**	**2.361,4**	**195,4**	**2.549,5**
Gastos del reaseguro cedido	**(4.272,6)**	**–**	**–**	**–**	**(4.272,6)**
Ingresos y gastos financieros del servicio de Reaseguro Cedido	**–**	**–**	**396,8**	**11,1**	**407,9**
Reconocidos en Cuenta de Resultados	–	–	396,9	11,1	408,0
Reconocidos en Estado de Ingresos y Gastos reconocidos	–	–	–	–	–
Efecto de cambios en el riesgo de crédito de las contrapartes	–	–	(0,1)	–	(0,1)
TOTAL DE LOS CAMBIOS EN EL RESULTADO GLOBAL (B)	**(4.259,2)**	**(20,7)**	**2.758,2**	**206,5**	**(1.315,2)**
COMPONENTE DE INVERSIÓN (C)	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**
Primas cedidas	4.417,2	–	–	–	4.417,2
Flujos de efectivo recibidos	(146,2)	–	(2.268,4)	(215,7)	(2.630,3)
FLUJOS DE EFECTIVO NETOS (D)	**4.271,0**	**–**	**(2.268,4)**	**(215,7)**	**1.786,9**
OTROS MOVIMIENTOS (E)	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**
SALDO DE CIERRE DE CONTRATOS DE REASEGURO CEDIDO – NETO A 31/12/2024 (A+B+C+D+E)	**1.319,4**	**21,5**	**4.550,4**	**183,8**	**6.075,1**
Saldo de cierre de los contratos de reaseguro cedido - Activos	1.319,3	21,6	4.550,4	183,7	6.075,0
Saldo de cierre de los contratos de reaseguro cedido - Pasivos	–	–	–	–	–

Datos en millones de euros

Ejercicio 2023

PAA MOVIMIENTO DE LOS ACTIVOS Y PASIVOS NETOS - REASEGURO CEDIDO	Por cobertura restante		Por prestaciones incurridas		Total contratos de reaseguro cedido
	Excluyendo el componente de pérdida	Componente de pérdida	Estimación del valor presente de los flujos de efectivo futuros	Ajuste del riesgo	
Saldo de apertura contratos de reaseguro cedido – Activos	1.294,6	34,4	4.160,8	173,4	5.663,2
Saldo de apertura contratos de reaseguro cedido – Pasivos	–	–	–	–	–
SALDO DE APERTURA CONTRATOS DE REASEGURO CEDIDO– NETO A 31/12/2022	**1.294,6**	**34,4**	**4.160,8**	**173,4**	**5.663,2**
Ajustes al saldo inicial	(198,1)	(0,8)	17,5	4,0	(177,4)
Cambios en el perímetro	(0,3)	–	–	–	(0,3)
SALDO DE APERTURA AJUSTADO (A)	**1.096,2**	**33,6**	**4.178,3**	**177,4**	**5.485,5**
Ingresos del reaseguro cedido	**(1,2)**	**9,3**	**2.596,9**	**261,6**	**2.866,6**
Gastos del reaseguro cedido	**(4.259,7)**	**–**	**–**	**–**	**(4.259,7)**
Ingresos y gastos financieros del servicio de Reaseguro Cedido	**–**	**–**	**93,8**	**1,6**	**95,4**
Reconocidos en Cuenta de Resultados	–	–	100,0	1,6	101,6
Reconocidos en Estado de Ingresos y Gastos reconocidos	–	–	–	–	–
Efecto de cambios en el riesgo de crédito de las contrapartes	–	–	(6,2)	–	(6,2)
TOTAL DE LOS CAMBIOS EN EL RESULTADO GLOBAL (B)	**(4.260,9)**	**9,3**	**2.690,7**	**263,2**	**(1.297,7)**
COMPONENTE DE INVERSIÓN (C)	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**
Primas cedidas	4.702,3	–	–	–	4.702,3
Flujos de efectivo recibidos	(204,5)	–	(2.507,7)	(239,8)	(2.952,0)
FLUJOS DE EFECTIVO NETOS (D)	**4.497,8**	**–**	**(2.507,7)**	**(239,8)**	**1.750,3**
OTROS MOVIMIENTOS (E)	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**
SALDO DE CIERRE DE CONTRATOS DE REASEGURO CEDIDO – NETO A 31/12/2023 (A+B+C+D+E)	**1.333,1**	**42,9**	**4.361,3**	**200,8**	**5.938,1**
Saldo de cierre de los contratos de reaseguro cedido - Activos	1.333,1	42,9	4.361,3	200,8	5.938,1
Saldo de cierre de los contratos de reaseguro cedido - Pasivos	–	–	–	–	–

Datos en millones de euros

B) INFORMACIÓN DE CONTRATOS NUEVOS RECONOCIDOS EN EL EJERCICIO

En los siguientes cuadros se detalla el importe reconocido en balance por los nuevos contratos de seguro emitidos que se han registrado en el ejercicio utilizando un método de valoración distinto al del método de asignación de la prima (PAA).

a. Método de valoración por bloques – BBA

Ejercicio 2024

EFECTO DE LOS CONTRATOS RECONOCIDOS EN EL EJERCICIO - BBA	Contratos de seguro emitidos No onerosos
Estimación de los pagos futuros, excluyendo los pagos de adquisición	1.370,8
Estimación de los costes de adquisición	483,7
Estimación del valor presente de los pagos futuros	**1.854,5**
Estimación del valor presente de los cobros futuros	(2.010,5)
Ajuste por riesgo no financiero	12,6
Margen de Servicio Contractual	143,4

Datos en millones de euros

Ejercicio 2023

EFECTO DE LOS CONTRATOS RECONOCIDOS EN EL EJERCICIO - BBA	Contratos de seguro emitidos No onerosos
Estimación de los pagos futuros, excluyendo los pagos de adquisición	2.233,9
Estimación de los costes de adquisición	444,7
Estimación del valor presente de los pagos futuros	**2.678,6**
Estimación del valor presente de los cobros futuros	(2.945,3)
Ajuste por riesgo no financiero	9,2
Margen de Servicio Contractual	257,6

Datos en millones de euros

En los ejercicios 2024 y 2023 se han emitido contratos de seguro onerosos que han generado un componente de pérdida de 11,3 y 9,8 millones de euros respectivamente.

b. Método de la comisión variable - VFA

Ejercicio 2024

EFECTO DE LOS CONTRATOS RECONOCIDOS EN EL EJERCICIO - VFA	Contratos de seguro emitidos No onerosos
Estimación de los pagos futuros, excluyendo los pagos de adquisición	1.169,8
Estimación de los costes de adquisición	49,4
Estimación del valor presente de los pagos futuros	**1.219,2**
Estimación del valor presente de los cobros futuros	(1.266,4)
Ajuste por riesgo no financiero	3,8
Margen de Servicio Contractual	43,5

Datos en millones de euros

Ejercicio 2023

EFECTO DE LOS CONTRATOS RECONOCIDOS EN EL EJERCICIO - VFA	Contratos de seguro emitidos No onerosos
Estimación de los pagos futuros, excluyendo los pagos de adquisición	844,7
Estimación de los costes de adquisición	30,3
Estimación del valor presente de los pagos futuros	**875,0**
Estimación del valor presente de los cobros futuros	(916,5)
Ajuste por riesgo no financiero	5,4
Margen de Servicio Contractual	36,1

Datos en millones de euros

C) MARGEN DE SERVICIO CONTRACTUAL (CSM)

A continuación, se incluye un detalle del plazo en el que se espera reconocer el margen de servicio contractual para los contratos de seguro según el método de valoración:

Ejercicio 2024

Concepto	2025	2026	2027	2028	2029	Posteriores	Importe total
Método de valoración por bloques - BBA	241,1	180,8	146,6	124,7	108,0	1.295,2	**2.096,4**
Método de la comisión variable - VFA	52,4	44,8	33,5	30,9	26,0	231,4	**419,0**
Margen del servicio contractual de los contratos de seguro	**293,5**	**225,6**	**180,1**	**155,6**	**134,0**	**1.526,6**	**2.515,4**
Margen del servicio contractual de los contratos de reaseguro cedido	(1,8)	(1,6)	(1,4)	(1,3)	(1,2)	(6,8)	**(14,1)**
Margen del servicio contractual total	**291,7**	**224,0**	**178,7**	**154,3**	**132,8**	**1.519,8**	**2.501,3**

Datos en millones de euros

Ejercicio 2023

Concepto	2024	2025	2026	2027	2028	Posteriores	Importe total
Método de valoración por bloques - BBA	282,6	207,5	165,2	139,6	121,3	1.360,7	**2.276,9**
Método de la comisión variable - VFA	39,8	32,2	30,9	23,9	22,8	186,2	**335,8**
Margen del servicio contractual de los contratos de seguro	**322,4**	**239,7**	**196,1**	**163,5**	**144,1**	**1.546,9**	**2.612,7**
Margen del servicio contractual de los contratos de reaseguro cedido	(1,6)	(1,4)	(1,3)	(1,2)	(1,1)	(6,4)	**(13,0)**
Margen del servicio contractual total	**320,8**	**238,3**	**194,8**	**162,3**	**143,0**	**1.540,5**	**2.599,7**

Datos en millones de euros

D) ANÁLISIS DE LOS INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS DE SEGUROS

En el siguiente cuadro se detallan los ingresos de actividades ordinarias por seguros en los dos últimos ejercicios.

DETALLE DE INGRESOS DEL SERVICIO DE SEGURO	2024	2023
1. Liberación Pasivos por cobertura restante	**25.262,8**	**24.579,4**
1.1 Prestaciones y otros gastos del servicio de seguro esperados	1.196,0	1.099,1
1.2. Cambios en el ajuste por riesgo no financiero	29,4	24,6
1.3. Liberación del CSM	355,9	354,6
1.4. Liberación de la prima (PAA)	23.681,5	23.101,1
2. Liberación de los gastos de adquisición asignados al periodo	**249,8**	**201,6**
TOTAL INGRESOS DEL SERVICIO DE SEGURO	**25.512,6**	**24.781,0**

Datos en millones de euros

E) INGRESOS Y GASTOS FINANCIEROS POR SEGUROS

En el siguiente cuadro se incluye un detalle de los ingresos y gastos financieros por seguros de los dos últimos ejercicios, y su relación con la rentabilidad de las inversiones:

DETALLE DE LOS INGRESOS Y GASTOS FINANCIEROS DEL SERVICIO DE SEGURO Y SU RELACIÓN CON LA RENTABILIDAD DE LAS INVERSIONES	2024	2023
Ingresos por intereses sobre activos financieros no registrados a Valor Razonable con cambios en PyG	1.423,4	1.567,4
Otros ingresos de inversión	688,0	781,9
Pérdida neta por deterioro de activos financieros	(16,8)	(15,8)
Efecto de los cambios en valoración de activos reconocidos en patrimonio	(119,2)	953,3
Resultado de participaciones en sociedades puestas en equivalencia	(20,3)	32,3
RESULTADO FINANCIERO NO RELACIONADO CON EL SERVICIO DEL SEGURO	**1.955,1**	**3.319,1**
Cambios en el valor razonable de los elementos subyacentes de los contratos de participación directa	(594,3)	(890,8)
Participación del Grupo en los cambios en el valor razonable de los elementos subyacentes o flujos de efectivo de cumplimiento que no modifican el margen del servicio contractual	–	–
Acreditación de intereses	(901,6)	(810,3)
Intereses acumulados en el margen del servicio contractual	(92,5)	(90,0)
Efecto de los cambios en las tasas de descuento	126,1	(355,2)
Efecto de medir los cambios en las estimaciones a las tasas actuales y ajustar el margen del servicio contractual a las tasas del reconocimiento inicial	22,2	62,2
Ganancia o pérdida neta por tipo de cambio	(376,8)	112,7
RESULTADO FINANCIERO DE CONTRATOS DE SEGURO	**(1.816,9)**	**(1.971,4)**
Gastos por intereses	169,8	166,9
Intereses acumulados en el margen del servicio contractual	–	–
Efecto de los cambios en las tasas de descuento	(26,6)	13,4
Ganancia o pérdida neta por tipo de cambio	264,8	(78,7)
Efecto de los cambios en el riesgo de contraparte del reasegurador	(0,1)	(6,2)
RESULTADO FINANCIERO DE CONTRATOS DE REASEGURO	**407,9**	**95,4**
RESULTADO FINANCIERO DE CONTRATOS DE SEGURO Y REASEGURO	**(1.409,0)**	**(1.876,0)**
Movimientos en los pasivos financieros	–	–
Movimientos de participaciones de terceros en fondos consolidados	–	–
TOTAL MOVIMIENTO	**–**	**–**
Del cual: a través de Pérdidas y Ganancias	698,9	928,2
Del cual: a través de Ingresos y Gastos reconocidos en patrimonio	(152,7)	514,9

Datos en millones de euros

La siguiente tabla muestra las curvas de rendimiento utilizadas para descontar los flujos de efectivo de los contratos de seguro directo para los productos más importantes del Grupo MAPFRE, a 31 de diciembre de 2024 y 31 de diciembre de 2023.

	Pasivo por cobertura restante						Pasivo por prestaciones incurridas					
	Productos de Rentas (metodología BBA)		Productos de Decesos (metodología BBA)		Productos de participación directa (metodología VFA)		Todos los productos (metodología PAA)		Todos los productos (metodología PAA)		Todos los productos (metodología PAA)	
	Euro		Euro		Euro		Euro		Real brasileño		U.S. dólar	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023
1 año	3,0 %	4,0 %	3,4 %	4,6 %	2,8 %	3,8 %	2,6 %	3,5 %	15,4 %	10,1 %	4,5 %	5,0 %
5 años	2,9 %	3,0 %	3,3 %	3,6 %	2,7 %	2,8 %	2,5 %	2,4 %	15,6 %	10,0 %	4,3 %	3,7 %
10 años	3,0 %	3,1 %	3,4 %	3,6 %	2,8 %	2,9 %	2,6 %	2,5 %	14,8 %	10,7 %	4,4 %	3,7 %
15 años	3,1 %	3,1 %	3,5 %	3,7 %	2,9 %	3,0 %	2,6 %	2,6 %	14,3 %	11,2 %	4,4 %	3,7 %
20 años	3,0 %	3,1 %	3,4 %	3,6 %	2,8 %	2,9 %	2,6 %	2,5 %	13,9 %	11,6 %	4,4 %	3,7 %
30 años	3,1 %	3,2 %	3,6 %	3,8 %	2,9 %	3,0 %	2,7 %	2,6 %	13,3 %	12,1 %	4,1 %	3,5 %

F) EFECTO DE LOS CONTRATOS VALORADOS EN TRANSICIÓN POR EL MÉTODO RETROSPECTIVO MODIFICADO O EL MÉTODO DE VALOR RAZONABLE

En transición se aplicó, con carácter general, el enfoque de valor razonable para aquellos contratos de seguro en los que es impracticable la aplicación del método retrospectivo.

Ha sido impracticable medir los siguientes importes necesarios para la aplicación retroactiva según NIIF–UE 17:

- Estimaciones de los flujos de efectivo en la fecha del reconocimiento inicial;
- Ajuste de riesgo no financiero en la fecha del reconocimiento inicial;
- Cambios en las estimaciones que se habrían reconocido en el resultado de cada ejercicio contable porque no se relacionaban con servicios futuros, y la medida en que los cambios en los flujos de efectivo de cumplimiento se habrían asignado al componente de pérdidas;
- Tasas de descuento en la fecha del reconocimiento inicial; y
- Efecto de los cambios en las tasas de descuento en las estimaciones de los flujos de efectivo futuros para los contratos respecto de los cuales los cambios en las hipótesis financieras tienen un efecto sustancial en las sumas pagadas a los asegurados.

Todos estos aspectos de la valoración y presentación de los contratos en vigor en la fecha de transición requerirían disponer de información histórica de más de 40 años, en la medida que algunos contratos de Vida y Decesos de MAPFRE se remontan a los años 80 del siglo pasado.

Al no ser posible la obtención de información, desde el inicio de los contratos hasta la fecha de transición, con el nivel de granularidad necesario, sin incurrir en un coste o esfuerzo desproporcionados tanto en desarrollos tecnológicos como en la dedicación de otros muchos recursos, MAPFRE optó por utilizar el método de valor razonable de forma extensa en el negocio de largo plazo de Vida y Decesos.

El enfoque del valor razonable contempla la determinación del Margen de Servicio Contractual (en adelante CSM) o componente de pérdida en la fecha de transición para un grupo de contratos basándose en la diferencia entre el valor razonable y los flujos de efectivo de cumplimiento del grupo de contratos en esa fecha. El Grupo mide el valor razonable de los contratos de seguro como suma del valor actual de los flujos de efectivo ajustados para reflejar la perspectiva de un participante del mercado, más un margen adicional que un participante del mercado requeriría para proporcionar la cobertura

El valor razonable de los contratos de seguro estimado utiliza como punto de partida un conjunto de flujos de efectivo que representan la media ponderada por la probabilidad de todos los posibles flujos de efectivo futuros (es decir, los flujos de efectivo esperados). Las hipótesis en las que se basan estas estimaciones son las mismas que las estimaciones utilizadas para el cálculo de los flujos de efectivo futuros con arreglo a la NIIF-UE 17, ya que se prevé que sean las mismas que un participante de mercado consideraría.

Adicionalmente el cálculo considera también un margen adicional similar al concepto de ajuste por riesgo no financiero de la NIIF-UE 17 pero que bajo NIIF-UE 13 se ajusta con las siguientes hipótesis:

a. El ratio de capital objetivo, está alineado con las políticas de apetito de riesgo del mercado.

b. El tipo del coste del capital se alinea con la compensación que en cada uno de los mercados se exige por mantener el capital requerido.

c. El uso de un capital adicional, que amplía la lista de riesgos cubiertos en los flujos de efectivo de cumplimiento de la NIIF-UE 17, de modo que todos los riesgos queden cubiertos en el coste de capital.

MAPFRE ha aplicado, las siguientes simplificaciones en el enfoque de valor razonable permitidas por la norma:

- Al aplicar el enfoque de valor razonable, MAPFRE no ha identificado cohortes dentro de las carteras de contratos, de tal forma que dentro del mismo grupo de contratos se han incluido contratos cuya fecha de emisión diferirá en más de un año.

- El importe de los gastos o ingresos financieros por seguros reconocidos en otro resultado integral (OCI) en la fecha de transición es:

  - En contratos de VFA, equivalente al importe acumulado reconocido en otro resultado integral de los elementos subyacentes.

  - Para contratos de seguro con componentes de participación directa para los cuales se aplica el párrafo B134— como equivalentes al importe acumulado reconocido en otro resultado integral de los elementos subyacentes.

  - En el resto de los contratos valorados por BBA/VFA, igual a cero.

Se muestra seguidamente una conciliación del saldo del margen de servicio contractual correspondiente a los grupos de contratos de seguro y reaseguro emitidos que se encontraban en vigor a la fecha de transición a NIIF-UE 17, esto es, 1 de enero de 2022 y se valoran por BBA y/o VFA:

CONCILIACIÓN DEL MARGEN DEL SERVICIO CONTRACTUAL	Grupos de contratos en los que en transición se aplicó el enfoque del valor razonable	
	2024	2023
SALDO DE APERTURA DEL MARGEN DEL SERVICIO CONTRACTUAL	**1.351,5**	**1.380,8**
Ajustes al saldo inicial	(44,5)	30,0
Cambios en el perímetro	–	–
Cambios que se relacionan con servicios futuros	**57,9**	**48,1**
Contratos inicialmente reconocidos en el periodo	–	–
Cambios en las estimaciones que ajustan el margen del servicio contractual	57,9	48,1
Cambios que se relacionan con servicios presentes	**(145,6)**	**(138,1)**
Margen del servicio contractual reconocido en el resultado para reflejar la transferencia de servicios	(145,6)	(138,1)
TOTAL DE LOS CAMBIOS EN EL RESULTADO GLOBAL	**(87,7)**	**(90,0)**
Otros movimientos (transferencias, modificaciones, etc.)	12,4	30,7
SALDO DE CIERRE DEL MARGEN DEL SERVICIO CONTRACTUAL	**1.231,8**	**1.351,5**

Datos en millones de euros

En el cuadro anterior no se incluye el margen del servicio contractual para los productos en los que el Grupo se ha acogido a la exención de no aplicar el requisito de agrupación por cohortes anuales indicado en la nota 5.14.

Se muestra a continuación el importe de los ingresos por actividades ordinarias del seguro correspondientes a los grupos de contratos que se encontraban en vigor a la fecha de transición a NIIF-UE 17, esto es, 1 de enero de 2022:

CONCILIACIÓN DE INGRESOS POR ACTIVIDADES ORDINARIAS DE SEGUROS	Grupos de contratos en los que en transición se aplicó el enfoque del valor razonable	
	2024	2023
Importes relacionados con cambios en el pasivo por la cobertura restante	**448,7**	**447,0**
Margen del servicio contractual reconocido en el resultado del periodo por transferencia de servicios	156,7	138,5
Cambio en el ajuste por riesgo no financiero	6,0	6,2
Gastos del servicio de seguro incurridos en el periodo	286,0	302,3
Importes relacionados con la recuperación de los gastos de adquisición de seguro	**75,9**	**79,0**
Asignación de parte de las primas relacionadas con la recuperación de los gastos de adquisición de seguro	75,9	79,0
TOTAL INGRESOS POR ACTIVIDADES ORDINARIAS DE SEGUROS	**524,6**	**526,0**

Datos en millones de euros

A continuación, se detalla la conciliación de los dos últimos ejercicios del saldo de apertura y de cierre de los importes acumulados incluidos en otro resultado global para activos financieros medidos a valor razonable con cambios en otro resultado global relacionados con estos grupos de contratos de seguro:

CONCILIACIÓN DEL MOVIMIENTO EN OTRO RESULTADO GLOBAL	2024	2023
SALDO INICIAL DEL EJERCICIO	**(588,7)**	**(591,6)**
Ajustes al saldo inicial	11,4	(33,9)
Cambios en el perímetro	–	–
Cambio neto en el valor razonable reconocido como otro resultado global en el ejercicio	24,6	24,4
Ganancias/Pérdidas reconocidas previamente como otro resultado global, reclasificadas a resultado en el ejercicio	4,2	10,0
Efecto impositivo de los movimientos del ejercicio	(0,1)	2,4
SALDO FINAL DEL EJERCICIO	**(548,6)**	**(588,7)**

Datos en millones de euros

G) OTRA INFORMACIÓN

G.1.) Información relativa al seguro de Vida y No Vida

A continuación se detallan las características de las principales modalidades del Seguro de Vida comercializadas en 2024 y 2023 por las sociedades del Grupo.

España

Modalidad	Cobertura	Tablas biométricas	Interés Técnico
MAPFRE VIDA			
Contratos de seguros colectivos, a prima única, con y sin participación en beneficios :			
- Mod. 342. Colectivos de rentas	Supervivencia	PER2020 COL ORDEN 2	2,27 - 2,03 %
- Mod. 308. Seg.Col.Flexinvida con reembolso primas e intereses	Supervivencia / Fallecimiento	PASEM2020_Rel_2	2,30 - 2,25 %
- Mod. 438. Millón Vida	Supervivencia / Fallecimiento	PASEM2020_NoRel_2	2,87 - 2,24 %
- Mod. 534. Millón Vida	Supervivencia / Fallecimiento	PASEM2020_NoRel_2	2,94 - 2,84 %
BANKINTER SEGUROS DE VIDA			
Contratos individuales a prima única sin participación en beneficios - Renta B629	Seguro de rentas con contraseguro	PERP20-IND-ORD2-MF	1,88 - 1,81 %
Contratos individuales a prima periódica sin participación en beneficios - Riesgo B664	Seguro tipo Unit Linked, sin tipo de interés garantizado	PASEM20-IND-ORD2-MF	— %
Contratos individuales a prima única sin participación en beneficios - Riesgo B689	Seguro de vida riesgo	PASEM2020_NoRel_1ord_M/F	— %
Contratos individuales tipo Unit Linked, el tomador asume el riesgo de la inversión. Modalidad B281	Seguro vida riesgo	PASEM20-IND-ORD2-MF	— %
Contratos individuales, a prima única o periódicas, con participación en beneficios 3649	Seguro ahorro garantizado	PASEM20-IND-ORD2-MF	2,2 - 2,5 %
Contratos individuales, a prima única o periódicas, con participación en beneficios 3678	Seguro ahorro garantizado	PASEM20-IND-ORD2-MF	— %

Otros países

Modalidad	Cobertura	Tablas biométricas	Interés Técnico
COMPANHIA DE SEGUROS ALIANÇA DO BRASIL			
Ouro Vida Revisado / BB Seguro Vida Completo /BB Seguro Vida Mulher Mais / BB Seguro Vida Estilo/ Ouro Vida Grupo Especial	Fallecimiento/ Invalidez	AT-49	—
Ouro vida 2000 / BB Seguro Vida Mulher/ Otros productos de vida individual	Fallecimiento/ Invalidez	AT-83	—
Otros productos de vida en grupo	Fallecimiento/ Invalidez	AT-83	—
MAPFRE MSV LIFE			
Sin participación en beneficios	Fallecimiento	44% AMC00	Variable
Con participación en beneficios	Supervivencia / Fallecimiento	50% AMC00	Variable
Unit-linked	Supervivencia / Fallecimiento	50% AMC00	Variable
MAPFRE COLOMBIA VIDA			
Pensiones Ley 100	Supervivencia / Fallecimiento / Invalidez / Auxilio Funerario	Tablas de Mortalidad de Rentistas Masculinos/Femeninos (RV08) - Tabla Colombiana de Mortalidad de Inválidos (MI85)	Variable
Previsional de invalidez y Supervivencia	Fallecimiento / Invalidez / Incapacidad Temporal/ Auxilio Funerario	Tablas de Mortalidad de Rentistas Masculinos/Femeninos (RV08) - Tabla Colombiana de Mortalidad de Inválidos (MI85)	Variable

6.13. PROVISIONES PARA RIESGOS Y GASTOS

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

Ejercicio 2024

Concepto	Saldo inicial	Ajustes al saldo inicial	Cambios en el perímetro	Entradas		Salidas		Saldo final
				Provisiones dotadas	Aumento de valor por descuento	Provisiones aplicadas	Provisiones revertidas	
Provisión para tributos	281,8	(45,9)	—	2,1	10,1	(2,1)	(0,5)	245,5
Provisión para pagos por convenios de liquidación	21,4	(0,2)	—	19,9	—	(17,5)	—	23,6
Provisiones por reestructuración	12,9	—	—	2,7	—	(8,0)	(4,3)	3,3
Otras provisiones por compromisos con el personal	178,5	(3,0)	1,0	203,0	1,7	(155,1)	(5,9)	220,2
Otras provisiones	57,8	(5,0)	—	43,9	4,0	(12,8)	(9,7)	78,2
TOTAL	**552,4**	**(54,1)**	**1,0**	**271,6**	**15,8**	**(195,5)**	**(20,4)**	**570,8**

Datos en millones de euros

Ejercicio 2023

Concepto	Saldo inicial	Ajustes al saldo inicial	Cambios en el perímetro	Entradas		Salidas		Saldo final
				Provisiones dotadas	Aumento de valor por descuento	Provisiones aplicadas	Provisiones revertidas	
Provisión para tributos	251,4	13,2	—	2,6	16,5	(0,1)	(1,8)	281,8
Provisión para pagos por convenios de liquidación	23,6	(0,2)	—	17,1	—	(18,8)	(0,3)	21,4
Provisiones por reestructuración	16,7	—	(3,8)	7,9	—	(6,7)	(1,2)	12,9
Otras provisiones por compromisos con el personal	172,9	(0,7)	(0,1)	151,8	4,4	(142,9)	(6,9)	178,5
Otras provisiones	57,6	(7,9)	0,1	31,3	1,4	(10,6)	(14,1)	57,8
TOTAL	**522,2**	**4,4**	**(3,8)**	**210,7**	**22,3**	**(179,1)**	**(24,3)**	**552,4**

Datos en millones de euros

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

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

Provisión para tributos

El epígrafe "Provisión para tributos" incluye a 31 de diciembre de 2024 y 2023 pasivos fiscales por importe de 239,4 y 275,6 millones de euros, respectivamente, relativos a las contingencias fiscales que las entidades brasileñas mantienen con la administración tributaria de dicho país, que están en discusión a nivel judicial y administrativo.

Estas contingencias se refieren principalmente a los tributos denominados COFINS (Contribución fiscal destinada a la financiación de la seguridad social) por importe de 196,3 millones de euros (228,5 millones de euros a 31 de diciembre de 2023) y el PIS (Programa de Integración Social) por importe de 31,9 millones de euros (37,1 millones de euros a 31 de diciembre de 2023). El origen de dichas contingencias se encuentra en la diferente interpretación de la norma que mantiene el Gobierno brasileño y el sector empresarial a respecto de la procedencia da aplicación de dichos tributos sobre la facturación de las entidades (incidencia de PIS y COFINS sobre las primas de seguro).

Los valores están provisionados y depositados. La causa fue juzgada por el Superior Tribunal Federal (STF) de manera desfavorable para el sector y aguarda la aplicación de la decisión final en nuestros recursos.

Adicionalmente, el Grupo mantiene procesos judiciales abiertos con la administración tributaria en Brasil por la exigibilidad de los mencionados tributos COFINS y PIS, relacionados a los ingresos financieros y no operativos, por importes de 211,4 y 218,6 millones de euros a 31 de diciembre de 2024 y 2023, respectivamente. Dada la incertidumbre actual en la jurisprudencia sobre la ampliación de la base de cálculo del PIS y de la COFINS para incluir los ingresos financieros y no operativos, así como la existencia de una sentencia del STF en la que los jueces destacaron en sus votos que los ingresos financieros de las reservas técnicas de las aseguradoras no constituyen facturación (Recurso extraordinario 400.479), tanto el Grupo como sus asesores califican el riesgo de pérdida como posible.

Por otra parte, el Grupo mantiene abiertos en Brasil:

- Recurso impugnando la liquidación, por importe de 57 millones de euros, en relación con el acta de inspección incoada por la administración tributaria a BRASILSEG COMPANHIA DE SEGUROS, relativa al impuesto sobre sociedades del ejercicio 2014 cuestionando la exención aplicada a los ingresos de operaciones de seguros agrarios. La calificación del riesgo es posible. Se perdió en primera y segunda instancia, pero el proceso continúa con un recurso administrativo especial interpuesto ante la Cámara Superior de Recursos Fiscales.

- Recurso del acta de inspección incoada por la administración tributaria a BRASILVEÍCULOS COMPANHIA DE SEGUROS (absorbida en 2019 por MAPFRE SEGUROS GERAIS), relativa al impuesto sobre sociedades correspondiente a los ejercicios 2014 a 2016, cuestionando la deducibilidad de determinados gastos e incentivos a la red comercial, así como de la amortización del fondo de comercio generado en una reestructuración societaria anterior al acuerdo de MAPFRE con Banco do Brasil.

La deuda tributaria incluida en el acta por los citados conceptos asciende a 81 millones de euros, que en caso de resolverse desfavorablemente seria de aplicación la cláusula de indemnización prevista en los acuerdos firmados con Banco do Brasil (recuperación del 50% del valor en disputa). La calificación del riesgo es posible. Hubo una decisión parcialmente favorable. Se presentó recurso en segunda instancia y aguarda sentencia.

6.14. INGRESOS Y GASTOS DE LAS INVERSIONES

El detalle de los ingresos y gastos de las inversiones para los ejercicios 2024 y 2023 se muestra a continuación:

Ingresos financieros no relacionados con el servicio de seguro:

Concepto	Ingresos financieros	
	2024	2023
INGRESOS POR INTERESES, DIVIDENDOS Y SIMILARES		
Inversiones inmobiliarias		
Alquileres	35,7	37,4
Otros	0,4	0,4
Ingresos de la Cartera a Coste Amortizado: Renta fija	200,3	221,1
Ingresos de la Cartera a Coste Amortizado: Otras Inversiones	8,5	4,9
Ingresos de la Cartera a Valor Razonable con cambios en Patrimonio	1.112,7	1.018,1
Ingresos de la Cartera a Valor Razonable con cambios en Resultados	390,2	387,0
Dividendos de empresas del grupo	–	–
Otros Rendimientos Financieros	341,1	274,7
TOTAL INGRESOS	**2.088,9**	**1.943,6**
GANANCIAS REALIZADAS Y NO REALIZADAS		
Ganancias netas realizadas:		
Inversiones inmobiliarias	95,8	60,1
Cartera a Valor Razonable con cambios en Patrimonio: Renta Fija	72,4	50,9
Cartera a Valor Razonable con cambios en Resultados	237,1	168,7
Otras	7,6	103,2
Ganancias no realizadas:		
Incremento Cartera a Valor Razonable con cambios en Resultados	281,5	779,4
Otras	56,0	19,9
TOTAL GANANCIAS	**750,4**	**1.182,2**
TOTAL INGRESOS DE LAS INVERSIONES	**2.839,3**	**3.125,8**

Datos en millones de euros

Los dividendos reconocidos durante el ejercicio, correspondientes a la renta variable clasificada a valor razonable con cambios en patrimonio ascienden a 44,7 y a 57,8 millones de euros en los ejercicios 2024 y 2023.

Gastos financieros no relacionados con el servicio de seguro:

Concepto	Gastos financieros	
	2024	2023
GASTOS FINANCIEROS		
Inversiones inmobiliarias		
Gastos operativos directos	0,5	0,6
Otros gastos	23,9	23,4
Gastos de la Cartera a Coste Amortizado: Renta fija	8,1	7,9
Gastos de la Cartera a Coste Amortizado: Otras Inversiones	1,7	1,3
Gastos de la Cartera a Valor Razonable con cambios en Patrimonio	260,3	228,8
Gastos de la Cartera a Valor Razonable con cambios en la Cuenta de Resultados	27,6	31,3
Otros Gastos Financieros	158,4	154,4
TOTAL GASTOS	**480,5**	**447,7**
PÉRDIDAS REALIZADAS Y NO REALIZADAS		
Pérdidas netas realizadas		
Inversiones inmobiliarias	7,9	2,6
Cartera a Valor Razonable con cambios en Patrimonio: Renta Fija	78,6	95,8
Cartera a Valor Razonable con cambios en Resultados	69,0	75,6
Otras	8,6	11,1
Pérdidas no realizadas		
Disminución Cartera a Valor Razonable con cambios en Resultados	41,9	138,8
Otras	41,4	4,9
TOTAL PÉRDIDAS	**247,4**	**328,8**
TOTAL GASTOS DE LAS INVERSIONES	**727,9**	**776,5**

Datos en millones de euros

Los epígrafes de "Ingresos y gastos de la Cartera a Valor Razonable con cambios en la cuenta de resultados" de los cuadros anteriores, incluyen ingresos netos de las inversiones en renta fija correspondientes a los activos financieros designados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, por importe de 7,4 y 6,5 millones de euros en 2024 y 2023, respectivamente.

6.15. GASTOS DE EXPLOTACIÓN

A continuación se desglosan para los dos últimos ejercicios los gastos de explotación netos por destino y naturaleza que han sido considerados a efectos de gestión:

Gastos de explotación por destino

Concepto	2024	2023
Gastos imputables a prestaciones	848,4	794,4
Gastos de adquisición	5.714,3	5.507,0
Gastos de administración	906,0	846,2
Gastos de las inversiones	863,0	793,8
Otros gastos técnicos	157,3	149,4
Otros gastos no técnicos	148,3	141,9
Gastos de explotación de otras actividades	729,5	648,6
TOTAL	**9.366,8**	**8.881,3**

Datos en millones de euros

Gastos de explotación por naturaleza

Concepto	2024	2023
Comisiones y otros gastos de cartera	4.663,6	4.457,4
Gastos de personal	1.865,3	1.749,1
Servicios exteriores		
- Arrendamientos (locales e inmuebles)	32,5	33,4
- Reparaciones y conservación (locales e inmuebles)	76,2	71,9
- Arrendamientos y reparaciones (equipos de informática)	16,8	33,4
- Arrendamientos y reparaciones (aplicaciones informáticas)	179,7	248,1
- Otros servicios (aplicaciones de informática)	328,8	224,9
- Suministros (comunicaciones)	37,7	42,7
- Publicidad y propaganda	80,4	97,3
- Relaciones públicas	38,0	35,5
- Servicios de profesionales independientes	244,6	244,8
- Otros servicios	390,5	380,9
Tributos	241,6	228,1
Dotaciones para amortizaciones	359,5	348,3
Gastos imputados directamente a destino	811,7	685,5
TOTAL	**9.366,8**	**8.881,3**

Datos en millones de euros

6.16. SITUACIÓN FISCAL

Régimen de consolidación fiscal

• Impuesto sobre beneficios

Desde el ejercicio 1985 parte de las sociedades consolidadas con domicilio social en España están incluidas a efectos del Impuesto sobre Sociedades en el Grupo Fiscal número 9/85, integrado por la Sociedad dominante y aquellas de sus entidades filiales que cumplen los requisitos para acogerse a dicho régimen de tributación. Las principales entidades filiales que en 2024 forman parte de dicho Grupo Fiscal están detalladas en el Anexo 1 de esta memoria.

• Impuesto sobre el valor añadido

Desde el ejercicio 2010, y a efectos del Impuesto sobre el Valor Añadido, parte de las sociedades consolidadas con domicilio social en España están incluidas en el Grupo de entidades IVA 87/10, constituido por MAPFRE S.A. como sociedad dominante y aquellas de sus sociedades dominadas que en su día acordaron integrarse en el citado Grupo. Las principales entidades filiales que en 2024 forman parte de dicho Grupo están detalladas en el Anexo 1 de esta memoria.

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

A continuación se detallan, para los ejercicios terminados a 31 de diciembre de 2024 y 2023, los principales componentes del gasto por impuesto sobre beneficios de operaciones continuadas y la conciliación entre el gasto por impuesto sobre beneficios y el producto de multiplicar el resultado contable por el tipo impositivo aplicable. El Grupo ha efectuado la conciliación agregando las conciliaciones hechas por separado utilizando las tasas nacionales de cada uno de los países.

Concepto	Importe 2024	2023
Gasto por impuesto		
Resultado antes de impuestos de operaciones continuadas	2.099,8	1.647,7
25% del resultado antes de impuestos de operaciones continuadas	524,9	411,9
Efecto fiscal de las diferencias permanentes	72,4	(134,0)
Incentivo fiscal del ejercicio	(56,1)	(29,4)
Efecto fiscal por tipos impositivos distintos al 25%	(23,1)	156,7
Total gasto por impuesto corriente con origen en el ejercicio	518,1	405,2
Gasto por impuesto corriente con origen en ejercicios anteriores	(5,6)	(24,1)
Créditos de períodos anteriores previamente no reconocidos por bases imponibles negativas, deducciones pendientes de aplicar o diferencias temporarias	—	—
TOTAL GASTO POR IMPUESTO DE OPERACIONES CONTINUADAS	**512,5**	**381,1**
Impuesto sobre beneficios a pagar		
Retenciones y pagos a cuenta	(415,0)	(420,6)
Diferencias temporarias y diferencias de conversión	3,7	2,1
Créditos e incentivos fiscales registrados en ejercicios anteriores y aplicados en éste	(48,5)	(26,8)
Impuesto sobre beneficios de operaciones interrumpidas	—	—
TOTAL IMPUESTO SOBRE BENEFICIOS A PAGAR (COBRAR) CON ORIGEN EN EL EJERCICIO	**52,7**	**(64,2)**
Impuesto sobre beneficios a cobrar de ejercicios anteriores	**—**	**(111,3)**
TOTAL IMPUESTO SOBRE BENEFICIOS A PAGAR (COBRAR) NETO	**52,7**	**(175,5)**

Datos en millones de euros

El gasto por impuesto sobre beneficios reconocido en la cuenta de pérdidas y ganancias en el ejercicio 2024 incluye 4,4 millones de euros relacionados con el Impuesto Complementario.

Activos y pasivos por impuestos diferidos

A 31 de diciembre de 2024 y 2023 los activos y los pasivos por impuestos diferidos se presentan en el balance consolidado por el importe neto correspondiente a cada uno de los sujetos fiscales del Grupo, ascendiendo a los importes siguientes:

Concepto	2024	2023
Activos por impuestos diferidos	391,9	397,3
Pasivos por impuestos diferidos	(195,5)	(236,0)
Activo (pasivo) neto	**196,4**	**161,3**

Datos en millones de euros

Además de los activos por impuestos diferidos contabilizados en los ejercicios 2024 y 2023 indicados en el cuadro anterior, existen otros procedentes de bases imponibles negativas pendientes de compensar, por importe de 23,2 y 22,4 millones de euros, respectivamente, que no han sido contabilizados en aplicación de los criterios que establecen las NIIF-UE.

El Grupo Mapfre se ha acogido a la excepción de reconocer y revelar activos y pasivos por impuesto diferido derivados de la aplicación del Impuesto Complementario (reglas de Pilar Dos).

En los siguientes cuadros se desglosa el detalle de movimientos para los ejercicios 2024 y 2023 del saldo neto por impuestos diferidos, desglosándose el importe relativo a partidas cargadas o abonadas directamente a cuentas de patrimonio neto en cada uno de los dos ejercicios.

Ejercicio 2024

Concepto	Saldo inicial	Ajustes al saldo inicial	Cambios en el perímetro	Procedentes de		Bajas	Saldo final
				Resultados	Patrimonio		
1. Diferencia de valoración de inversiones financieras	(27,8)	(59,2)	–	6,3	21,2	–	(59,5)
2. Créditos fiscales por bases imponibles negativas	321,7	(25,1)	1,6	38,4	–	(34,9)	301,7
3. Créditos por incentivos fiscales	1,2	–	–	23,1	–	(23,2)	1,1
4. Complementos de pensiones y otros compromisos con el personal	74,4	1,6	–	10,3	–	(2,8)	83,5
5. Provisiones para responsabilidades y otras	76,7	5,7	0,6	34,2	–	(18,8)	98,4
6. Créditos fiscales derivados de PIS y COFINS	19,9	(3,4)	–	(0,4)	–	–	16,1
7. Gastos de adquisición de cartera y otros gastos de adquisición	(185,7)	16,2	–	11,9	–	2,5	(155,1)
8. Otros ingresos y gastos reconocidos	(18,1)	–	–	–	–	0,2	(17,9)
9. Aplicación NIIF 16	1,1	7,1	–	1,4	–	–	9,6
10. Contratos de Seguros y Reaseguro	(94,6)	(1,2)	–	(13,5)	1,1	69,1	(39,1)
11. Otros conceptos	(7,5)	(17,7)	(2,8)	(12,0)	–	(2,4)	(42,4)
TOTAL	**161,3**	**(76,0)**	**(0,6)**	**99,7**	**22,3**	**(10,3)**	**196,4**

Datos en millones de euros

Ejercicio 2023

Concepto	Saldo inicial	Ajustes al saldo inicial	Cambios en el perímetro	Procedentes de		Bajas	Saldo final
				Resultados	Patrimonio		
1. Diferencia de valoración de inversiones financieras	254,2	(53,0)	0,1	2,4	(231,5)	–	(27,8)
2. Créditos fiscales por bases imponibles negativas	251,0	9,6	–	74,3	–	(13,2)	321,7
3. Créditos por incentivos fiscales	6,0	7,5	–	29,4	–	(41,7)	1,2
4. Complementos de pensiones y otros compromisos con el personal	67,5	(0,3)	–	7,2	–	–	74,4
5. Provisiones para responsabilidades y otras	45,8	1,9	–	65,5	–	(36,5)	76,7
6. Créditos fiscales derivados de PIS y COFINS	19,4	0,7	–	(0,2)	–	–	19,9
7. Gastos de adquisición de cartera y otros gastos de adquisición	(186,3)	(14,8)	–	13,2	–	2,2	(185,7)
8. Otros ingresos y gastos reconocidos	(15,7)	0,4	–	(3,7)	–	0,9	(18,1)
9. Aplicación NIIF 16	8,2	0,4	–	(7,5)	–	–	1,1
10. Contratos de Seguros y Reaseguro	(194,8)	(21,2)	–	11,9	25,7	83,8	(94,6)
11. Otros conceptos	11,3	31,7	0,1	13,2	–	(63,8)	(7,5)
TOTAL	**266,6**	**(37,1)**	**0,2**	**205,7**	**(205,8)**	**(68,3)**	**161,3**

Datos en millones de euros

A cierre del ejercicio 2024 los activos y pasivos por impuestos diferidos con vencimiento inferior a 12 meses ascienden a 61,5 y 46,5 millones de euros, respectivamente (52,5 y 39,7 millones de euros, respectivamente, en el ejercicio 2023).

Bases imponibles negativas

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

Ejercicio de generación	Importe bases imponibles negativas				Activo por impuesto diferido			
	Aplicadas en el ejercicio		Pendientes de aplicar		Importe contabilizado		Importe no contabilizado	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023
2016 y anteriores	11,2	14,3	289,8	338,0	84,0	105,7	10,3	10,4
2017	0,3	3,3	16,6	17,4	3,3	3,3	1,0	1,1
2018	—	3,7	103,1	121,7	38,3	45,5	2,0	2,0
2019	16,0	5,0	31,0	47,1	8,0	8,0	1,5	1,5
2020	4,4	8,3	48,9	53,2	10,3	8,2	2,5	2,5
2021	41,4	7,0	121,2	168,2	35,8	47,4	1,6	1,8
2022	3,8	5,0	104,4	124,2	30,6	35,5	1,2	1,3
2023	60,4	5,1	225,1	274,1	56,1	68,0	1,6	1,8
2024	—	—	151,2	—	35,2	—	1,5	—
TOTAL	**137,5**	**51,7**	**1.091,3**	**1.143,9**	**301,6**	**321,6**	**23,2**	**22,4**

Datos en millones de euros

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

Incentivos fiscales

El detalle de los incentivos fiscales de las sociedades consolidadas por integración global para los ejercicios 2024 y 2023 es el siguiente:

Modalidad	Importe aplicado en el ejercicio		Importe pendiente de aplicación		Importe no registrado	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023
Deducción por doble imposición	7,9	7,8	1,0	0,6	0,3	—
Creación de empleo	—		—		—	—
Otros	15,3	33,9	6,1	0,5	5,8	—
TOTAL	**23,2**	**41,7**	**7,1**	**1,1**	**6,1**	**—**

Datos en millones de euros

El Grupo de consolidación fiscal nº 9/85 se acogió en ejercicios pasados a la reducción por reserva de capitalización prevista en el artículo 25 de la Ley 27/2014, del Impuesto sobre Sociedades, dando lugar a una minoración en la cuota consolidada de cada ejercicio. Dicho beneficio fiscal está condicionado a que exista un incremento de fondos propios en el ejercicio que se mantenga durante un plazo de cinco años, así como a la constitución de una reserva por el importe de la reducción, equivalente al menos al 10% de dicho incremento, que será indisponible durante el mismo plazo de cinco años. A 31 de diciembre de 2021 las dotaciones a la reserva de capitalización de ejercicios anteriores pasaron a tener la consideración de reservas disponibles por haber transcurrido el plazo de cinco años desde su constitución o por la pérdida de los beneficios fiscales asociados a las mismas, no existiendo, por tanto, reserva de capitalización de ejercicios anteriores registrada a esa fecha.

Comprobaciones tributarias

Con fecha 1 de marzo de 2024 la Delegación Central de Grandes Contribuyentes de la Agencia Estatal de Administración Tributaria notificó a MAPFRE S.A, en su condición de sociedad dominante del Grupo de consolidación fiscal nº 9/85, inicio de actuaciones inspectoras del Impuesto sobre Sociedades por los ejercicios 2017 a 2020. Asimismo, se le comunicó, en su calidad de representante del Grupo IVA nº 87/10, inicio de actuaciones de comprobación del Impuesto sobre el Valor Añadido por los períodos de febrero de 2020 a diciembre 2022.

Dicha comprobación afecta específicamente a determinadas sociedades del Grupo. En concreto, y por lo que se refiere a MAPFRE INTERNACIONAL, MAPFRE VIDA, MAPFRE RE, MAPFRE ASISTENCIA, MAPFRE TECH y MULTISERVICIOS MAPFRE (MULTIMAP), las actuaciones de comprobación alcanzan al Impuesto sobre Sociedades de los ejercicios 2017 a 2020 y al Impuesto sobre el Valor Añadido de los ejercicios 2020 a 2022.

En el caso de MAPFRE, S.A., las actuaciones se extienden también a Retenciones e Ingresos a Cuenta del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas de los ejercicios 2020 a 2022.

Por lo que respecta a MAPFRE ESPAÑA y VERTI, además de todos los conceptos y ejercicios anteriormente indicados las actuaciones afectan al Impuesto sobre las Primas de Seguros de los ejercicios 2020 a 2022.

También será objeto de comprobación MAPFRE GLOBAL RISKS (sociedad extinguida) por el Impuesto sobre Sociedades del ejercicio 2017.

Asimismo, en enero de 2025 se ha notificado la ampliación del alcance de las actuaciones de comprobación a FUNESPAÑA S.A. y CENTRO DE EXPERIMENTACIÓN Y SEGURIDAD VIAL MAPFRE (CESVIMAP) por el Impuesto sobre Sociedades de los ejercicios 2017 a 2020.

En relación con las actuaciones inspectoras desarrolladas en España por el Impuesto sobre Sociedades de los ejercicios 2013 a 2016, en relación con el Grupo Fiscal nº 9/85, que afectaron a MAPFRE, S.A., como sociedad dominante, y a MAPFRE ESPAÑA, MAPFRE VIDA, MAPFRE INTERNACIONAL, MAPFRE RE, MAPFRE ASISTENCIA, MAPFRE GLOBAL RISKS y otras sociedades dominadas del Grupo, se firmaron actas de disconformidad referidas principalmente a la deducibilidad de determinados gastos de personal, de la provisión técnica para prestaciones y reserva de estabilización, la deducción por gastos en innovación tecnológica y la repercusión a filiales de cánones por el uso de la marca MAPFRE.

Las liquidaciones derivadas de las actas fueron recurridas ante el Tribunal Económico-Administrativo Central (TEAC), que desestimó la reclamación económico-administrativa interpuesta por MAPFRE SA. Frente a dicha desestimación se interpuso recurso contencioso-administrativo, habiéndose formulado, a la fecha, escrito de demanda ante la Audiencia Nacional.

Por lo que respecta a las actuaciones de comprobación relativas al Impuesto sobre el Valor Añadido de los ejercicios 2014 a 2016, se firmó acta de disconformidad en relación con el impacto de las operaciones de repercusión de cánones por el uso de la marca MAPFRE. La liquidación derivada del acta se encuentra recurrida ante la Audiencia Nacional, habiéndose formulado, a la fecha, escrito de conclusiones.

En relación con las liquidaciones derivadas de las citadas actas de disconformidad, MAPFRE considera, con base en el criterio de sus asesores fiscales, que existen sólidos argumentos de defensa en los procedimientos judiciales en marcha, razón por la cual no se registró provisión específica alguna por este concepto.

En el ejercicio 2022 MAPFRE S.A, como entidad dominante del Grupo Fiscal nº 9/85, y con el objeto de limitar el coste financiero de la suspensión de las actas derivadas de las actuaciones Inspectoras de los ejercicios 2013 a 2016, procedió a ingresar la deuda tributaria de las actas de disconformidad del Impuesto sobre Sociedades de los ejercicios 2013 a 2015, junto con los intereses suspensivos. En la medida en que existen sólidos argumentos de defensa en los procedimientos judiciales en marcha, las entidades del grupo afectadas por las citadas actas procedieron a contabilizar en su activo (bien como activo por impuesto diferido, en lo que respecta a las diferencias temporarias o bien como crédito frente a la Hacienda Pública por el resto de conceptos) un importe de 110 millones de euros.

Durante el ejercicio 2022 el Grupo Fiscal nº 9/85 instó la rectificación de sus Impuestos sobre Sociedades de los ejercicios 2017 a 2019 en relación con la recuperación de determinados ajustes derivados de las actas de los ejercicios 2013 a 2016, así como para solicitar el reconocimiento de la eliminación de la doble imposición en relación con determinadas inversiones en renta variable que a nivel del Grupo Fiscal tenían la consideración de participaciones cualificadas, solicitando el reconocimiento de una devolución de 61 millones de euros que está contabilizado como un crédito frente a la Hacienda Pública en las entidades del Grupo afectadas por la citada rectificación.

En cuanto a la deducción por gastos de innovación tecnológica (IT), el Tribunal Supremo ha dictado cuatro Sentencias estimando los recursos de casación interpuestos contra las sentencias de la Audiencia Nacional que aceptaron los argumentos de la Inspección de Tributos para defender su competencia para delimitar el alcance de la deducción, y la consideración de que el software no es un concepto amparado por la deducción por gastos de IT prevista en la Ley del Impuesto sobre Sociedades. En consecuencia, el Tribunal Supremo ha concluido que los informes elaborados por la Administración Tributaria para regularizar la deducción por IT no pueden poner en cuestión la calificación realizada en los informes vinculantes emitidos por el Ministerio de Ciencia y Tecnología, a cuyo amparo el Grupo Fiscal de Mapfre vienen aplicando la deducción.

El Grupo Fiscal tiene recurridas las actas incoadas, entre otros conceptos, por la regularización de esta deducción, que asciende a un importe de 11 millones euros (ejercicios 2013 a 2016). Adicionalmente, la deducción aplicada por el Grupo en los ejercicios 2017 a 2023 fue de 58,9 millones euros, y la generada en el ejercicio 2024 ha sido de 9,3 millones euros.

El 18 de enero de 2024 el Tribunal Constitucional (TC) dictó Sentencia que declaraba la inconstitucionalidad de determinadas medidas que fueron introducidas en el Impuesto sobre Sociedades por el Real Decreto-ley 3/2016, de 2 de diciembre (RDL 3/2016), al considerarse inadecuado el vehículo normativo empleado para su aprobación. Dicha inconstitucionalidad también había sido planteada por el Grupo Mapfre en los recursos iniciados ante los Tribunales. De las medidas declaradas inconstitucionales, el Grupo Fiscal nº9/85 sólo se ve afectado por la obligación de integrar, a partir del ejercicio 2016, en la base imponible y por quintas partes los deterioros de participaciones que hubieran sido fiscalmente deducibles hasta el ejercicio 2012. La nulidad de dicha medida, iba a tener un impacto favorable para el Grupo de 13 millones de euros. No obstante, la Ley 7/2024, de 20 de diciembre, del Impuesto Complementario ha reintroducido la obligación de tributar por los deterioros deducidos en un plazo de tres años, por lo que el Grupo no ha registrado importe alguno en sus cuentas de 2024 por la citada inconstitucionalidad.

En cuanto a la no deducibilidad de las perdidas en transmisión de participaciones, aprobada también mediante el mismo RDL 3/2016, el TC ha pospuesto su decisión al momento en que tenga que pronunciarse en relación con un recurso planteado con motivo de la aplicación especifica de esta medida. La inconstitucionalidad de dicha norma también está siendo alegada por el Grupo Fiscal en las distintas solicitudes de rectificación de autoliquidación presentadas. La futura sentencia, en caso de estimarse la inconstitucionalidad de la norma por el TC, tendría un impacto favorable para el Grupo Fiscal de 66,5 millones de euros, si bien dicho derecho no ha sido objeto de contabilización por el Grupo.

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

En opinión de los Administradores y asesores de las sociedades consolidadas, la posibilidad de que puedan producirse pasivos fiscales que afecten de forma significativa a la posición financiera de las Sociedades consolidadas a 31 de diciembre de 2024 es remota.

En diciembre de 2024 fue definitivamente aprobada la Ley que establece un impuesto complementario a los grupos multinacionales y a los nacionales de gran magnitud ("Ley 7/2024 o Ley de Impuesto Complementario") y que implementa en España las normas del Pilar Dos. La Ley de Impuesto Complementario aplicará a Grupo MAPFRE a partir del 1 de enero de 2024 de modo que aquellas rentas obtenidas por las entidades del Grupo que estén gravadas, a nivel jurisdiccional, a un tipo impositivo efectivo inferior al tipo mínimo del 15% quedarán sujetas al Impuesto Complementario. Sin embargo, y más allá del incremento de la carga administrativa que implica la aplicación de la nueva normativa, el impacto económico derivado de la entrada en vigor de la norma asciende aproximadamente a 4,4 millones de euros, en la medida en que Grupo Mapfre está principalmente presente en jurisdicciones con tipos de gravamen superiores al 15%.

6.17. RETRIBUCIONES A LOS EMPLEADOS Y PASIVOS ASOCIADOS

Gastos de personal

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

Concepto	Importe	
	2024	2023
Retribuciones a corto plazo		
Sueldos y salarios	1.355,5	1.258,9
Seguridad social	275,5	266,9
Otras retribuciones	139,4	136,0
Prestaciones post-empleo	51,2	47,2
Otras retribuciones a medio plazo	5,9	2,8
Indemnizaciones por cese	37,8	36,5
Pagos basados en acciones	—	0,7
TOTAL	**1.865,3**	**1.749,0**

Datos en millones de euros

Principales prestaciones y otros beneficios post-empleo

Planes de prestación definida

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

En relación con los importes reconocidos en balance, existen obligaciones por planes de prestación definida cuyo importe asciende a 31 de diciembre de 2024 y 2023 a 35,5 y 38,1 millones de euros respectivamente, exteriorizadas íntegramente mediante pólizas suscritas con MAPFRE VIDA, por lo que no se han reconocido activos afectos a estos planes y el pasivo reconocido en el balance consolidado se encuentra registrado en el epígrafe "Pasivos de contrato de seguro".

Adicionalmente, existen obligaciones por compromisos por pensiones exteriorizados con póliza suscrita con MAPFRE ESPAÑA, cuyo importe a 31 de diciembre de 2024 asciende a 12,9 millones de euros (13,8 millones de euros en 2023).

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

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

Otros beneficios post-empleo

En los ejercicios 2024 y 2023 se recoge como gasto de personal el correspondiente al seguro de Vida con cobertura de fallecimiento entre los 65 y los 77 años por importe de 0,5 y 0,6 millones de euros, respectivamente. El cálculo de dicha provisión en los ejercicios 2024 y 2023 se ha realizado utilizando las tablas de mortalidad PASEM-2020.

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

Con fecha 9 de febrero de 2022, el Consejo de Administración de MAPFRE S.A., a propuesta de su Comité de Nombramiento y Retribuciones, aprobó un nuevo Plan de Incentivos a medio y largo plazo (2022-2026), descrito en la norma de valoración 5.18. El importe provisionado en el ejercicio para este Plan asciende a 47,9 millones de euros. (9,8 millones de euros en 2023).

Número de empleados

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

Número medio de empleados:

2024

Segmento	Consejeros y Directivos		Dirección		Técnicos		Administrativos		Total	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
IBERIA	6	1	1.259	811	2.511	2.832	889	1.853	4.665	5.497
BRASIL	3	–	452	332	858	1.375	454	1.075	1.767	2.782
OTROS LATAM	12	4	899	850	1.699	1.823	789	1.231	3.399	3.908
NORTEAMÉRICA	3	–	350	275	511	823	123	443	987	1.541
EMEA	4	1	243	222	395	551	135	162	777	936
ASISTENCIA - MAWDY	1	–	270	218	275	337	521	878	1.067	1.433
GLOBAL RISKS	1	–	44	34	46	76	1	6	92	116
REASEGURO	2	–	97	68	122	157	3	17	224	242
ÁREAS CORPORATIVAS	21	3	456	245	188	187	11	58	676	493
Total número medio de empleados	**53**	**9**	**4.070**	**3.055**	**6.605**	**8.161**	**2.926**	**5.723**	**13.654**	**16.948**

2023

Segmento	Consejeros y Directivos		Dirección		Técnicos		Administrativos		Total	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
IBERIA	7	–	1.230	781	2.590	2.796	890	1.862	4.717	5.439
BRASIL	3	–	457	328	927	1.655	456	1.007	1.843	2.990
OTROS LATAM	13	5	853	803	1.707	1.828	800	1.222	3.373	3.858
NORTEAMÉRICA	3	–	332	279	490	803	160	553	985	1.635
EMEA	5	–	261	233	373	539	170	192	809	964
ASISTENCIA - MAWDY	–	1	260	198	270	318	558	918	1.088	1.435
GLOBAL RISKS	1	–	35	28	49	80	1	6	86	114
REASEGURO	2	–	89	49	127	171	5	19	223	239
ÁREAS CORPORATIVAS	17	5	394	198	224	211	11	62	646	476
Total número medio de empleados	**51**	**11**	**3.911**	**2.897**	**6.757**	**8.401**	**3.051**	**5.841**	**13.770**	**17.150**

Número de empleados al final del ejercicio:

2024

Segmento	Consejeros y Directivos		Dirección		Técnicos		Administrativos		Total	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
IBERIA	6	1	1.330	847	2.431	2.801	891	1.845	4.658	5.494
BRASIL	4	–	450	324	880	1.477	368	846	1.702	2.647
OTROS LATAM	13	3	993	927	1.716	1.892	791	1.211	3.513	4.033
NORTEAMÉRICA	3	–	353	273	508	822	119	408	983	1.503
EMEA	4	1	243	227	388	550	85	154	720	932
ASISTENCIA - MAWDY	1	1	266	229	278	350	513	883	1.058	1.463
GLOBAL RISKS	1	–	45	36	46	75	1	6	93	117
REASEGURO	2	–	104	76	118	159	4	19	228	254
ÁREAS CORPORATIVAS	20	3	485	267	173	170	11	58	689	498
Total número de empleados	**54**	**9**	**4.269**	**3.206**	**6.538**	**8.296**	**2.783**	**5.430**	**13.644**	**16.941**

2023

Segmento	Consejeros y Directivos		Dirección		Técnicos		Administrativos		Total	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
IBERIA	7	–	1.208	777	2.585	2.808	898	1.864	4.698	5.449
BRASIL	3	–	452	322	944	1.645	438	957	1.837	2.924
OTROS LATAM	13	5	852	830	1.681	1.780	826	1.272	3.372	3.887
NORTEAMÉRICA	3	–	345	278	498	828	131	491	977	1.597
EMEA	5	–	242	205	401	566	157	179	805	950
ASISTENCIA - MAWDY	1	1	262	208	277	323	562	929	1.102	1.461
GLOBAL RISKS	1	–	35	29	49	79	1	6	86	114
REASEGURO	2	–	91	53	131	169	3	19	227	241
ÁREAS CORPORATIVAS	19	5	417	213	214	206	10	62	660	486
Total número de empleados	**54**	**11**	**3.904**	**2.915**	**6.780**	**8.404**	**3.026**	**5.779**	**13.764**	**17.109**

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

Concepto	2024		2023	
	Cierre de ejercicio	Medio	Cierre de ejercicio	Medio
Dirección	30	30	29	29
Técnicos	116	114	105	109
Administrativos	86	89	91	91
Total	**232**	**233**	**225**	**229**

6.18. RESULTADOS NETOS POR DIFERENCIAS DE CAMBIO

Las diferencias de cambio positivas diferentes a las procedentes de los instrumentos financieros valorados a valor razonable imputadas a la cuenta de resultados consolidada ascienden a 1.112,2 y 1.485,9 millones de euros en los ejercicios 2024 y 2023 respectivamente.

Las diferencias de cambio negativas diferentes a las procedentes de los instrumentos financieros valorados a valor razonable imputadas a la cuenta de resultados consolidada ascienden a 984,0 y 1.467,0 millones de euros en los ejercicios 2024 y 2023 respectivamente.

A continuación se presenta la conciliación de las diferencias de conversión reconocidas en patrimonio al inicio y al final del ejercicio en 2024 y 2023.

Descripción	Importe	
	2024	2023
SALDO AL INICIO DEL EJERCICIO	**(1.353,9)**	**(1.418,3)**
Diferencia neta de cambio por valoración de partidas no monetarias	11,1	—
Diferencia neta de cambio por conversión de estados financieros	(97,2)	64,4
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	**(1.440,0)**	**(1.353,9)**

Datos en millones de euros

A 31 de diciembre de 2024 y de 2023 las diferencias de cambio netas derivadas de la conversión a euros de los estados financieros de las entidades del Grupo son:

Sociedad/Subgrupo	Área geográfica	Diferencias de conversión					
		Positivas		Negativas		Neto	
		2024	2023	2024	2023	2024	2023
MAPFRE RE	Europa, América y resto del mundo	24,8	13,3	(50,1)	(30,6)	(25,3)	(17,3)
MAPFRE INTERNACIONAL	Europa, América y resto del mundo	670,9	557,4	(1.998,0)	(1.795,9)	(1.327,2)	(1.238,5)
OTROS	—	27,6	21,7	(115,2)	(119,8)	(87,5)	(98,1)
TOTAL		**723,3**	**592,4**	**(2.163,3)**	**(1.946,3)**	**(1.440,0)**	**(1.353,9)**

Datos en millones de euros

6.19. ACTIVOS Y PASIVOS CONTINGENTES

Al cierre de los ejercicios 2024 y 2023 y hasta la fecha de formulación de las cuentas anuales consolidadas no se tiene evidencia de la existencia de otros activos y pasivos contingentes por importes significativos.

6.20. COMBINACIONES DE NEGOCIO

Durante los ejercicios 2024 y 2023 no se ha producido ninguna combinación de negocios relevante.

6.21. TRANSACCIONES CON PARTES VINCULADAS

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

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

Operaciones con empresas del Grupo

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

Concepto	2024	2023
Servicios recibidos/prestados y otros gastos/ingresos	634,9	557,6
Gastos/ingresos de inversiones inmobiliarias	20,6	24,7
Gastos/ingresos de inversiones y cuentas financieras	18,7	15,8
Dividendos distribuidos	2.134,8	1.699,8
TOTAL	**2.809,0**	**2.297,9**

Datos en millones de euros

Operaciones de seguro y reaseguro

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

Concepto	2024	2023
Ingresos del servicio de seguro	3.649,1	3.476,3
Prestaciones	1.744,1	2.012,0
Gastos de adquisición	666,4	583,7
Otros ingresos y gastos aseguradores	264,9	171,0

Datos en millones de euros

En el cuadro siguiente se detallan los saldos por operaciones de seguro y reaseguro con empresas del Grupo eliminados en el proceso de consolidación.

Concepto	2024	2023
Activos contratos de reaseguro	3.225,3	3.602,4
Pasivos contratos de seguro	3.450,4	3.673,7

Datos en millones de euros

Información relativa a entidades dependientes

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

Entidad dependiente	Dividendos distribuidos				Resultado atribuible a participaciones no dominantes	
	Participación Dominante		Participación No Dominante			
	2024	2023	2024	2023	2024	2023
BANKINTER SEGUROS DE VIDA, S.A.	38,3	27,1	38,3	27,1	38,2	30,8

Datos en millones de euros

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

Entidad	Total activo		Patrimonio neto		Resultado	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023
Dependiente						
BANKINTER SEGUROS DE VIDA, S.A.	2.024,1	1.853,1	147,0	130,3	76,4	61,5
SANTANDER MAPFRE SEGUROS Y REASEGUROS (HOLDING)	166,0	134,8	69,3	74,1	(6,3)	(4,8)
BANKINTER SEGUROS GENERALES, S.A.	35,0	28,6	9,5	11,2	0,4	0,6
Subtotal Dependientes	**2.225,1**	**2.016,5**	**225,8**	**215,6**	**70,5**	**57,3**
Negocio Conjunto						
SOLUNION SEGUROS DE CREDITO S.A.	611,0	591,7	169,3	152,7	18,5	12,8
Subtotal Negocios Conjuntos	**611,0**	**591,7**	**169,3**	**152,7**	**18,5**	**12,8**

Datos en millones de euros

De las entidades más relevantes, M.S.V. LIFE P.L.C., COMPANHIA DE SEGUROS ALIANÇA DO BRASIL, S.A.,BB MAPFRE PARTICIPAÇOES, S.A. no figuran detalladas al no ser públicos sus datos a fecha de presentación de las cuentas anuales de MAPFRE S.A.

Información relativa a acuerdos conjuntos y entidades asociadas

Durante los ejercicios 2024 y 2023 el Grupo MAPFRE no ha recibido de SOLUNION importes en concepto de dividendos.

El coste y el valor razonable de la participación en el negocio conjunto SOLUNION a cierre del ejercicio es de 75,9 y 97,6 millones de euros, respectivamente (75,9 y 88,6 millones de euros, respectivamente en 2023). En el siguiente cuadro se refleja la información complementaria correspondiente a los negocios conjuntos relacionados con la actividad aseguradora:

Negocio Conjunto	Efectivo y equivalentes de efectivo		Pasivos Financieros		Ingresos		Gastos		Gastos o ingresos por impuesto sobre ganancias	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023
SOLUNION SEGUROS DE CREDITO S.A.	13,8	20,3	4,2	4,7	13,6	4,9	1,4	1,7	(6,2)	(3,9)
TOTAL	**13,8**	**20,3**	**4,2**	**4,7**	**13,6**	**4,9**	**1,4**	**1,7**	**(6,2)**	**(3,9)**

Datos en millones de euros

Compromisos

Los accionistas minoritarios de la filial MAPFRE RE tienen una opción de venta sobre sus acciones en dicha entidad. En caso de ejercicio, MAPFRE S.A. o una entidad del Grupo, deberá adquirir las acciones del accionista minoritario interesado en vender. El precio de compra de las acciones de MAPFRE RE será el que resulte de aplicar la fórmula acordada previamente. A 31 de diciembre de 2024 y 2023 teniendo en cuenta las variables incluidas en la fórmula citada, el compromiso asumido por el Grupo en caso de ejercicio de la opción ascendería a un importe aproximado de 142,7 y 128,9 millones de euros, respectivamente.

El 15 de noviembre de este mismo año, se firmó una carta de garantía corporativa por importe de 35 millones de euros garantizando el cumplimiento de las obligaciones económicas que mantiene Desarrollos Hospitalarios 2024 S.L. (sociedad participada al 49,97% por Mapfre España) con Azora Capital.

Remuneraciones del personal clave de la dirección

• Consejo de Administración y otros Comités Delegados

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

Concepto	Importe	
	2024	2023
Retribuciones a corto plazo		
Sueldos	2,7	3,0
Retribución variable a corto plazo	3,2	2,4
Asignaciones fijas	3,0	2,8
Dietas	–	–
Otros conceptos	0,2	0,3
Retribución variable a medio plazo	3,1	–
TOTAL RETRIBUCIONES	**12,2**	**8,5**
Otras retribuciones		
Seguros de vida	0,2	0,1

Datos en millones de euros

La retribución básica de los consejeros Externos consiste en una asignación fija anual por la pertenencia al Consejo de Administración, cuyo importe en los dos últimos ejercicios ha sido de 110.000 euros. En los dos últimos ejercicios la Vicepresidencia -Consejero Coordinador tiene una asignación fija anual de 220.000 euros. Los miembros de la Comisión Delegada, reciben, 10.000 euros, además tienen una dieta por asistencia de 3.000 euros en los dos últimos ejercicios. La persona que ocupa la presidencia del Comité de Auditoría y Cumplimiento percibe una retribución de 70.000 euros en 2024 y 2023, y la retribución de los miembros del Comité de Auditoría o Cumplimiento asciende a 50.000 euros en 2024 y 49.000 euros en 2023. La persona que ocupa la presidencia de un Comité Delegado percibe una retribución 62.000 euros en 2024 y 2023 y el resto de los miembros de Comités Delegados una retribución de 41.000 euros en 2024 y 40.000 euros en 2023. La persona que ocupa la presidencia del Comité de Riesgos y Sostenibilidad percibe una retribución de 65.000 euros en 2023 y 2024 y los miembros de dicho Comité una retribución de 46.000 euros en 2024 y 45.000 euros en 2023.

Aquellos que son miembros de los Consejos de Administración de entidades aseguradoras de España reciben una asignación fija que asciende a 52.000 euros en 2024 y de 50.000 euros en 2023. La vicepresidencia externa en los Consejos de Administración de entidades en España recibe 59.000 euros en 2024 y 2023. Los miembros de Comisiones Directivas 12.000 euros 2024 y 11.000 euros en 2023.

Además tienen establecido un Seguro de Vida para caso de muerte, con un capital asegurado de 400.000 euros, y disfrutan de algunas de las ventajas reconocidas al personal, como el seguro de enfermedad.

Los consejeros ejecutivos (entendiéndose como tales tanto los ejecutivos de la propia Sociedad dominante como los que desempeñan funciones ejecutivas en otras entidades del Grupo MAPFRE) perciben las retribuciones establecidas en sus contratos, que incluyen sueldo fijo, incentivos de cuantía variable vinculados a los resultados, seguros de vida e invalidez y otras compensaciones establecidas con carácter general para el personal del Grupo; además existen compromisos por pensiones en caso de jubilación, incapacidad permanente y fallecimiento exteriorizados a través de seguros de vida, todo ello dentro de la Política de Remuneraciones de Consejeros. Como aportación a planes de aportación definida (incluyendo los planes de pensiones de empleo) se han registrado como gasto del ejercicio 3,7 millones de euros en 2024 (2,9 millones en 2023), ascendiendo el importe de los derechos acumulados a 38,2 y 39,5 millones de euros a 31 de diciembre de 2024 y 2023, respectivamente.

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

Respecto a las retribuciones variables a corto plazo devengadas en el presente ejercicio y en anteriores, al cierre del ejercicio 2024 se encuentran pendientes de pago 4,4 millones de euros (3,8 millones de euros en 2023).

En el año 2022, el Consejo de Administración de MAPFRE S.A. a propuesta del Comité de Nombramientos y Retribuciones de la entidad, aprobó el 9 de febrero de ese mismo ejercicio un Bonus anual y extraordinario dirigido a un determinado colectivo y vinculado al Ratio Combinado de Autos y conjuntamente al porcentaje de Crecimiento de Primas imputadas y porcentaje de Variación de Gastos imputados (excluido Vida Ahorro). El importe devengado por este componente adicional a corto plazo, para los miembros del Consejo de Administración en el año 2023 fue de 0,09 millones de euros.

El Consejo de Administración de MAPFRE S.A. de 9 de febrero de 2022 a propuesta de su Comité de Nombramientos y Retribuciones, aprobó un Plan de Incentivos a Medio y Largo plazo 2022-2026 compuesto por tres ciclos solapados con un periodo de medición de objetivos de tres años de duración cada uno y dirigido a determinados directivos y profesionales clave de la Compañía y de empresas del Grupo. En 2022 se aprobó el primer ciclo solapado (2022-2024), en Consejo de Administración de MAPFRE S.A. de 8 de febrero de 2023 se aprobó el segundo ciclo solapado (2023-2025) y en Consejo de Administración del 13 de febrero de 2024 se aprobó el tercer ciclo solapado (2024-2026), en todos ellos previa propuesta del Comité de Nombramientos y Retribuciones. El importe provisionado para los miembros del Consejo de Administración en el año 2024, correspondiente a i) un tercio del segundo ciclo solapado (2023-2025), ii) un tercio del tercer ciclo solapado (2024-2026) y iii) la regularización tanto por la variación del valor de la acción de MAPFRE S.A. como por el grado de cumplimiento de los objetivos, asciende a un total de 1,7 millones de euros (incluye tanto la parte en efectivo como de instrumentos de patrimonio), 0,9 millones de euros en 2023.

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

• Alta dirección

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

Concepto	Importe	
	2024	2023
Nº miembros alta dirección	**9**	**7**
Retribución fija	2,7	2,2
Retribución variable	2,0	1,4
Otros conceptos	0,5	0,3
Retribución variable a medio plazo	3,0	—
TOTAL RETRIBUCIONES	**8,2**	**3,9**
Seguros de vida	0,06	0,04

Datos en millones de euros

Respecto a las retribuciones variables a corto plazo devengadas en el presente ejercicio y en anteriores, al cierre del ejercicio 2024 se encuentran pendientes de pago 2,9 millones de euros, (2,1 millones de euros en 2023).

Por otra parte, como aportación a planes de aportación definida (incluyendo los planes de pensiones de empleo) se han registrado en 2024 como gasto del ejercicio 2 millones de euros (2 millones de euros en 2023), ascendiendo el importe de los derechos acumulados a 18,1 y 14,3 millones de euros a 31 de diciembre de 2024 y 2023 respectivamente.

En el año 2024 adicionalmente, se devengaron otras remuneraciones que corresponden a conceptos no recurrentes por importe de 4 millones de euros.

En el año 2022, el Consejo de Administración de MAPFRE S.A. a propuesta del Comité de Nombramientos y Retribuciones de la entidad, aprobó el 9 de febrero de ese mismo ejercicio, un Bonus anual y extraordinario dirigido a un determinado colectivo y vinculado al Ratio Combinado de Autos y conjuntamente al porcentaje de Crecimiento de Primas imputadas y porcentaje de Variación de Gastos imputados (excluido Vida Ahorro). El importe devengado por este componente adicional a corto plazo, para los miembros de la Alta Dirección en el año 2023 fue de 0,08 millones de euros

El Consejo de Administración de MAPFRE S.A. de 9 de febrero de 2022 a propuesta de su Comité de Nombramientos y Retribuciones, aprobó un Plan de Incentivos a Medio y Largo plazo 2022-2026 compuesto por tres ciclos solapados con un periodo de medición de objetivos de tres años de duración cada uno y dirigido a determinados directivos y profesionales clave de la Compañía y de empresas del Grupo. En 2022 se aprobó el primer ciclo solapado (2022-2024), en Consejo de Administración de MAPFRE S.A. de 8 de febrero de 2023 se aprobó el segundo ciclo solapado (2023-2025) y en Consejo de Administración del 13 de febrero de 2024 se aprobó el tercer ciclo solapado (2024-2026), en todos ellos previa propuesta del Comité de Nombramientos y Retribuciones. El importe provisionado para los miembros de Alta Dirección en el año 2024, correspondiente a i) un tercio del segundo ciclo solapado (2023-2025), ii) un tercio del tercer ciclo solapado (2024-2026) y iii) la regularización tanto por la variación del valor de la acción de MAPFRE S.A. como por el grado de cumplimiento de los objetivos, asciende a un total de 1,5 millones de euros (incluye tanto la parte en efectivo como de instrumentos de patrimonio), 0,7 millones de euros en 2023.

6.22. HECHOS POSTERIORES

No existen hechos posteriores destacables.

7. GESTIÓN DE RIESGOS

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

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

Para garantizar la administración eficaz de los riesgos el Grupo ha desarrollado un conjunto de políticas que establecen los principios generales de actuación en cada caso. La Política de Gestión de Riesgos fija el marco para la gestión de los mismos y, a su vez, para el desarrollo de las políticas sobre riesgos específicos. Todas ellas:

a. Establecen las pautas generales, los principios básicos y el marco general de actuación para el tipo de riesgo, asegurando una aplicación coherente en el Grupo.

b. Asignan las responsabilidades y definen las estrategias, procesos y procedimientos de información necesarios para la identificación, medición, vigilancia, gestión y notificación de los riesgos a los que hacen referencia.

c. Fijan las líneas de reporte y los deberes de comunicación del área responsable del riesgo.

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

Los Órganos de Gobierno reciben, por un lado, información relativa a la cuantificación de los principales riesgos a los que está expuesto el Grupo y de los recursos de capital disponibles para hacer frente a ellos, así como información relativa al cumplimiento de los límites fijados en el Apetito de Riesgo. Por otro lado, reciben información cualitativa relativa a los riesgos materiales que enfrenta el Grupo a lo largo del periodo contemplado en su plan de negocio, así como los riesgos emergentes que puede enfrentar tanto la industria aseguradora como a MAPFRE a más largo plazo (5-10 años).

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

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

A. RIESGO DE SEGURO

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

El Grupo aplica un sistema de procedimientos y límites que le permiten controlar el nivel de concentración del riesgo de seguro. Estos límites tienen como objetivo evitar que la exposición a un riesgo, o conjunto de riesgos relacionados entre sí, por sí solo pueda exponer al Grupo o a una de sus entidades a una pérdida de solvencia insostenible. Estos límites establecen la cantidad máxima, en términos de pérdida de beneficio o de patrimonio neto en cualquier riesgo, que el Grupo está dispuesto a asumir.

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

1. Evolución de las reclamaciones

A continuación, se informa de la evolución de las reclamaciones reales comparadas con las anteriormente estimadas, para el seguro directo No Vida desde el año de ocurrencia hasta el cierre de los ejercicios 2024 y 2023:

Ejercicio 2024

Año de ocurrencia de los siniestros	Concepto	Año de ocurrencia	Evolución del coste de los siniestros en los años siguientes al de ocurrencia				
			1 año después	2 años después	3 años después	4 años después	5 años después
	Provisión pendiente	2.917,8	1.220,9	765,4	494,0	301,5	249,5
	Pagos acumulados	5.271,3	6.990,4	7.633,4	7.943,0	8.076,4	8.139,7
2019	**TOTAL COSTE**	**8.189,1**	**8.211,4**	**8.398,8**	**8.437,0**	**8.377,9**	**8.389,2**
	Provisión pendiente	2.709,2	1.406,5	674,0	523,7	385,8	
	Pagos acumulados	4.717,5	6.304,6	6.993,7	7.217,0	7.274,2	
2020	**TOTAL COSTE**	**7.426,8**	**7.711,1**	**7.667,7**	**7.740,7**	**7.660,0**	
	Provisión pendiente	2.810,1	1.357,0	702,7	508,0		
	Pagos acumulados	5.189,1	7.547,1	8.082,9	8.306,2		
2021	**TOTAL COSTE**	**7.999,1**	**8.904,0**	**8.785,6**	**8.814,3**		
	Provisión pendiente	3.530,2	1.575,3	856,1			
	Pagos acumulados	5.685,5	8.278,5	9.050,2			
2022	**TOTAL COSTE**	**9.215,6**	**9.853,8**	**9.906,3**			
	Provisión pendiente	4.278,0	1.399,4				
	Pagos acumulados	6.157,2	8.574,4				
2023	**TOTAL COSTE**	**10.435,2**	**9.973,8**				
	Provisión pendiente	4.661,5					
	Pagos acumulados	6.315,3					
2024	**TOTAL COSTE**	**10.976,8**					

Datos en millones de euros

Ejercicio 2023

Año de ocurrencia de los siniestros	Concepto	Año de ocurrencia	Evolución del coste de los siniestros en los años siguientes al de ocurrencia			
			1 año después	2 años después	3 años después	4 años después
	Provisión pendiente	3.017,4	1.235,4	730,9	491,7	326,8
	Pagos acumulados	5.345,6	7.097,7	7.772,7	8.100,7	8.234,1
2019	**TOTAL COSTE**	**8.363,0**	**8.333,1**	**8.503,5**	**8.592,4**	**8.560,9**
	Provisión pendiente	2.759,3	1.396,3	672,2	500,9	
	Pagos acumulados	4.783,3	6.419,4	7.154,1	7.381,0	
2020	**TOTAL COSTE**	**7.542,6**	**7.815,6**	**7.826,3**	**7.881,8**	
	Provisión pendiente	2.766,7	1.375,1	678,4		
	Pagos acumulados	5.255,9	7.752,4	8.349,2		
2021	**TOTAL COSTE**	**8.022,6**	**9.127,5**	**9.027,6**		
	Provisión pendiente	3.509,4	1.462,5			
	Pagos acumulados	5.762,1	8.359,7			
2022	**TOTAL COSTE**	**9.271,5**	**9.822,2**			
	Provisión pendiente	4.136,6				
	Pagos acumulados	5.958,1				
2023	**TOTAL COSTE**	**10.094,7**				

Datos en millones de euros

2. Importe de ingresos del seguro por productos y segmentos

En los cuadros siguientes se muestra el desglose del ingreso del servicio del seguro y reaseguro por productos y segmentos de los últimos ejercicios:

Ejercicio 2024

Productos	IBERIA	BRASIL	OTROS LATAM	NORTEAMÉRICA	EMEA	ASISTENCIA -MAWDY	GLOBAL RISKS	REASEGURO	ÁREAS CORPORATIVAS Y AJUSTES CONSOLIDACIÓN	Total
Vida	1.144,8	1.355,6	1.104,7	0,7	45,7	–	–	–	–	3.651,5
Autos	2.680,2	590,0	782,2	1.642,3	1.040,7	7,1	–	–	–	6.742,5
Hogar y otros riesgos sencillos	1.331,4	464,7	240,4	934,3	128,9	–	–	–	–	3.099,7
Salud	845,2	–	805,8	52,3	176,3	–	–	–	–	1.879,6
Accidentes	101,0	–	186,9	2,0	7,5	–	–	–	–	297,4
Otros No Vida	2.046,9	2.658,5	2.695,1	359,5	117,6	207,7	–	–	(3.706,2)	4.379,1
Reaseguro	–	–	–	–	–	–	2.307,6	6.992,0	(1.295,7)	8.003,9
TOTAL	**8.149,5**	**5.068,8**	**5.815,1**	**2.991,1**	**1.516,7**	**214,8**	**2.307,6**	**6.992,0**	**(5.001,9)**	**28.053,7**

Datos en millones de euros

Ejercicio 2023

Productos	IBERIA	BRASIL	OTROS LATAM	NORTEAMÉRICA	EMEA	ASISTENCIA -MAWDY	GLOBAL RISKS	REASEGURO	ÁREAS CORPORATIVAS Y AJUSTES CONSOLIDACIÓN	Total
Vida	1.057,4	1.375,8	897,9	1,7	52,5	–	–	–	–	3.385,3
Autos	2.541,5	632,8	770,7	1.514,5	978,2	19,5	–	–	–	6.457,2
Hogar y otros riesgos sencillos	1.225,7	508,7	353,5	944,6	121,7	–	–	–	–	3.154,2
Salud	786,1	–	767,1	44,0	124,6	–	–	–	–	1.721,8
Accidentes	96,5	–	168,2	2,3	3,6	–	–	–	–	270,6
Otros No Vida	2.063,9	2.658,5	3.090,2	325,6	101,1	212,0	–	–	(3.476,5)	4.974,8
Reaseguro	–	–	–	–	–	–	2.481,1	7.384,7	(2.182,6)	7.683,2
TOTAL	**7.771,1**	**5.175,8**	**6.047,6**	**2.832,7**	**1.381,7**	**231,5**	**2.481,1**	**7.384,7**	**(5.659,1)**	**27.647,2**

Datos en millones de euros

3. Importe del ingreso del seguro por monedas

En el cuadro siguiente se muestra el desglose por monedas del ingreso del servicio del seguro para los dos últimos ejercicios.

Moneda	Ingresos	
	2024	2023
EUROS	9.668,4	9.657,3
DÓLAR USA	7.045,9	6.572,4
REAL BRASILEÑO	4.743,1	4.838,8
PESO MEXICANO	870,7	682,1
PESO ARGENTINO	177,5	85,1
BOLIVAR DIGITAL	12,0	13,7
LIRA TURCA	482,3	364,4
PESO COLOMBIANO	495,7	440,1
PESO CHILENO	14,2	10,3
SOL PERUANO	299,5	264,0
OTRAS MONEDAS	1.703,3	1.852,8
TOTAL	**25.512,6**	**24.781,0**

Datos en millones de euros

B. RIESGO DE CRÉDITO

La Política de Gestión de Riesgo de Crédito establece límites de exposición en relación con la calificación crediticia de la contraparte, así como un sistema de identificación, medición, vigilancia, gestión y mitigación. Del mismo modo fija mecanismos de seguimiento y notificación de la exposición a este riesgo.

En el caso de las contrapartes reaseguradoras la estrategia del Grupo es la de ceder negocio a reaseguradores de probada capacidad financiera, reasegurando, con carácter general, con entidades con una calificación de solvencia financiera no inferior a "Alto" (nivel de calidad crediticia 2). El Comité de Security del Grupo se encarga del seguimiento de las exposiciones a las contrapartes reaseguradoras.

Los principios básicos de obligado cumplimiento que inspiran la gestión del uso del reaseguro y otras técnicas de reducción del riesgo son:

a. Optimización del consumo de capital.

b. Optimización de condiciones.

c. Solvencia de las contrapartes.

d. Transferibilidad efectiva del riesgo.

e. Adecuación del nivel de transferencia de riesgos.

En el cuadro siguiente se muestra la calificación crediticia de los reaseguradores con posición neta deudora:

Calificación crediticia	Importe	
	2024	2023
AAA	6,9	4,0
AA	1.484,4	1.945,0
A	3.436,2	2.905,1
BBB	574,9	478,2
BB O MENOR	198,0	77,4
Sin calificación crediticia	374,8	512,8
TOTAL POSICIÓN NETA	**6.075,1**	**5.922,6**

Datos en millones de euros

En el cuadro siguiente se detalla el tipo y la cuantía de las garantías otorgadas por los reaseguradores en los dos últimos ejercicios:

Tipo de garantia	Importe	
	2024	2023
Cartas de crédito	116,5	139,9
Garantías	—	—
Pignoración de activos	245,0	163,4
Otras garantías	—	51,4
TOTAL	**361,5**	**354,7**

Datos en millones de euros

1. Riesgo de crédito derivado de otros instrumentos financieros

A continuación, se muestra el desglose de la cartera de valores de renta fija y tesorería en base a la calificación crediticia de los emisores de valores de renta fija y entidades financieras para los dos últimos ejercicios:

Calificación crediticia de los emisores	Rating internacional							
	Valor contable							
	A valor razonable con cambios en Resultados		A valor razonable con cambios en Patrimonio		A coste amortizado		Tesorería	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023
AAA	1.129,5	886,2	1.023,8	749,8	201,6	228,8	42,2	23,3
AA	2.084,3	1.972,9	2.056,3	2.109,2	65,4	40,6	427,4	283,2
A	2.634,2	2.021,2	11.287,8	10.426,7	73,6	80,5	779,2	934,7
BBB	2.009,3	2.047,1	5.298,5	5.364,8	84,5	82,8	221,2	567,7
BB O MENOR	1.965,4	2.600,0	1.860,6	1.702,3	702,4	723,9	105,9	148,3
SIN CALIFICACION CREDITICIA	293,7	256,8	590,0	249,6	141,7	80,2	170,8	128,8
TOTALES	**10.116,4**	**9.784,2**	**22.117,0**	**20.602,4**	**1.269,2**	**1.236,8**	**1.746,7**	**2.086,0**

Datos en millones de euros

2. Valores de renta fija en mora

A 31 de diciembre de 2024 y 2023 no existen valores de renta fija en mora por importes significativos.

3. Créditos

En el siguiente cuadro se muestra la composición del epígrafe de créditos a 31 de diciembre de 2024 y 2023; así como las pérdidas por deterioro, las ganancias por reversiones de éste registradas, y el importe de las garantías recibidas en los dos últimos ejercicios:

Concepto	Saldo neto en balance		Deterioro				Garantías recibidas	
			Pérdidas registradas		Ganancias por reversión			
	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023
Créditos fiscales	434,0	514,9	—	—	—	—	—	—
Créditos sociales y otros	981,7	766,3	(14,4)	(7,3)	6,7	4,9	—	—
TOTAL	**1.415,7**	**1.281,2**	**(14,4)**	**(7,3)**	**6,7**	**4,9**	**—**	**—**

Datos en millones de euros

En el cuadro siguiente se muestra la exposición máxima al riesgo de los activos y pasivos por contratos de seguros y reaseguros a 31 de diciembre de 2024 y 2023:

Concepto	Exposición máxima al riesgo	
	2024	2023
Activos y pasivos por contratos de seguro	5.323,1	5.043,1
Activos y pasivos por contratos de reaseguro	5.713,6	5.699,6
TOTAL	**11.036,7**	**10.742,7**

Datos en millones de euros

C. RIESGO DE LIQUIDEZ

MAPFRE cuenta con la Política de Gestión del Riesgo de Liquidez y la Política de Gestión de Activos y Pasivos, que suponen el marco de referencia para la actuación respecto a la gestión del riesgo de liquidez. En MAPFRE la actuación general se basa en mantener saldos en tesorería por importes suficientes para cubrir con holgura los compromisos derivados de sus obligaciones con los asegurados y los acreedores. Así, a 31 de diciembre de 2024 el saldo en efectivo y en otros activos líquidos equivalentes ascendía a 1.746,7 millones de euros (2.086,0 millones de euros en el año anterior) equivalente al 4,2% del total de inversiones financieras y tesorería (5,2% al cierre del ejercicio 2023).

En lo que respecta a los seguros de Vida y Ahorro, la política de inversión aplicada de casamiento de vencimientos de las inversiones con las obligaciones contraídas en los contratos de seguros, reducen el riesgo de liquidez a largo plazo. Adicionalmente, la mayor parte de las inversiones en renta fija tienen una elevada calificación crediticia y son negociables en mercados organizados, lo que otorga una gran capacidad de actuación ante potenciales tensiones de liquidez.

Por otro lado, el riesgo de liquidez ante eventos extremos se minimiza con la utilización del reaseguro como técnica para reducir las concentraciones al riesgo de suscripción y la selección de reaseguradores de una elevada calidad crediticia.

Los activos con vencimiento superior a un año se detallan en el apartado "Riesgo de tipo de interés".

Por último, el bajo nivel de endeudamiento de MAPFRE en relación con sus fondos propios, junto con el importe no dispuesto del crédito sindicado contratado por la Sociedad dominante, permite disponer de liquidez adicional a través de operaciones de financiación.

En la Nota 6.11 de la presente memoria "Pasivos Financieros" se ofrece información relativa a las deudas con entidades de crédito, y otros pasivos financieros del Grupo.

1. Riesgo de liquidez derivado de contratos de seguros

A continuación, se detalla el calendario estimado de los desembolsos correspondientes a los activos y pasivos de contratos de seguros registrados a 31 de diciembre de 2024 y 2023, basados en las estimaciones de los flujos nominales de efectivo que el Grupo espera en los años que se indican.

Dichos flujos de efectivo futuros incluyen el valor esperado, o la media ponderada por la probabilidad, de toda la gama de resultados posibles, considerando toda la información razonable y fundamentada disponible en la fecha de presentación, de, entre otros, los siguientes flujos dentro de los límites del contrato: primas; pagos por siniestros, rescates, vencimientos u otros pagos que correspondan por contrato; costes de adquisición; costes de tramitación de siniestros; costes de administración y mantenimiento de pólizas y cualquier otro coste específicamente imputable al tomador del seguro en virtud de las condiciones del contrato.

Ejercicio 2024

CONCEPTO	Movimientos de efectivo estimados por año						Saldo final
	2025	2026	2027	2028	2029	Posteriores	
Enfoque BBA							
· Activos por contratos de seguro	9,0	7,8	6,8	5,8	5,0	25,2	59,6
· Pasivos por contratos de seguro	(2.547,1)	(1.065,8)	(829,4)	(642,7)	(616,6)	(10.253,1)	(15.954,7)
Enfoque VFA							
· Activos por contratos de seguro	–	–	–	–	–	–	–
· Pasivos por contratos de seguro	(1.172,9)	(927,3)	(689,6)	(699,2)	(661,1)	(5.539,4)	(9.689,5)
Enfoque PAA							
· Activos por contratos de seguro	4.039,2	1.544,9	651,5	386,0	200,4	318,2	7.140,2
· Pasivos por contratos de seguro	(8.993,2)	(3.157,8)	(1.561,3)	(926,9)	(583,6)	(2.244,7)	(17.467,5)
TOTAL	**(8.665,0)**	**(3.598,2)**	**(2.422,0)**	**(1.877,0)**	**(1.655,9)**	**(17.693,8)**	**(35.911,9)**

Datos en millones de euros

Ejercicio 2023

CONCEPTO	Movimientos de efectivo estimados por año						Saldo final
	2024	2025	2026	2027	2028	Posteriores	
Enfoque BBA							
· Activos por contratos de seguro	8,4	7,4	6,5	5,7	4,9	25,5	58,4
· Pasivos por contratos de seguro	(1.547,8)	(1.296,7)	(990,6)	(650,2)	(594,2)	(9.922,7)	(15.002,2)
Enfoque VFA							
· Activos por contratos de seguro	–	–	–	–	–	–	–
· Pasivos por contratos de seguro	(1.263,9)	(859,5)	(858,7)	(667,2)	(691,6)	(5.602,3)	(9.943,2)
Enfoque PAA							
· Activos por contratos de seguro	4.005,1	1.494,2	666,4	295,6	185,7	328,4	6.975,4
· Pasivos por contratos de seguro	(8.751,2)	(2.919,7)	(1.474,2)	(809,9)	(566,4)	(1.938,2)	(16.459,6)
TOTAL	**(7.549,4)**	**(3.574,3)**	**(2.650,6)**	**(1.826,0)**	**(1.661,6)**	**(17.109,3)**	**(34.371,2)**

Datos en millones de euros

2. Riesgo de liquidez derivado de pasivos subordinados y pasivos financieros

El detalle en los dos últimos ejercicios del vencimiento de los desembolsos correspondientes a los pasivos subordinados y financieros es el siguiente , sin tener en cuenta el descuento financiero:

Ejercicio 2024

Concepto	Vencimiento en:						Total
	2025	2026	2027	2028	2029	Posteriores	
Pasivos subordinados	61,2	61,3	661,3	535,0	14,4	514,4	1.847,6
Emisión de obligaciones y otros valores negociables	13,9	871,2	–	–	–	–	885,1
Deudas con entidades de crédito	27,2	16,8	14,8	12,8	90,5	29,3	191,4
Otros pasivos financieros (excluidos para negociar, otros a valor razonable y otros sin vencimiento)	554,2	51,1	34,0	14,7	10,5	149,8	814,3
TOTAL	**656,5**	**1.000,4**	**710,1**	**562,5**	**115,4**	**693,5**	**3.738,4**

Datos en millones de euros

Ejercicio 2023

Concepto	Vencimiento en: 2024	2025	2026	2027	2028	Posteriores	Total
Pasivos subordinados	61,3	61,3	61,3	641,5	528,5	518,4	1.872,3
Emisión de obligaciones y otros valores negociables	13,9	13,9	862,6	–	–	–	890,4
Deudas con entidades de crédito	56,0	114,4	32,9	9,4	9,8	31,9	254,4
Otros pasivos financieros (excluidos para negociar, otros a valor razonable y otros sin vencimiento)	600,0	12,1	18,4	14,8	18,4	7,9	671,6
TOTAL	**731,2**	**201,7**	**975,2**	**665,7**	**556,7**	**558,2**	**3.688,7**

Datos en millones de euros

D. RIESGO DE MERCADO

La Dirección Corporativa de Riesgos de MAPFRE realiza pruebas de resistencia y sensibilidades del impacto de variables financieras y de mercado sobre su posición de solvencia.

El Área de Inversiones del Grupo realiza periódicamente distintos análisis de sensibilidad del valor de la cartera de inversiones al riesgo de mercado. Entre otros, los indicadores que se utilizan de forma habitual son la duración modificada para valores de renta fija y el VaR, o valor en riesgo, para renta variable.

1. Riesgo de tipo de interés

En los cuadros siguientes se detalla la información significativa de los dos últimos ejercicios relativa al nivel de exposición al riesgo de tipo de interés de los activos y pasivos financieros:

Concepto	Importe del activo expuesto al riesgo de tipo de interes en: Valor razonable (T.I. fijo)		Flujos de efectivo (T.I. variable)		No expuesto al riesgo		Total	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023
A valor razonable con cambios en Resultados	9.578,9	9.106,3	1.450,3	1.461,5	4.366,5	4.505,0	15.395,7	15.072,8
A valor razonable con cambios en Patrimonio	21.256,1	20.100,9	896,4	570,3	1.027,0	1.010,7	23.179,5	21.681,9
A coste amortizado	1.114,8	1.181,7	101,5	103,5	52,9	10,7	1.269,2	1.295,9
Otras inversiones	151,6	122,0	14,3	31,2	732,8	534,7	898,7	687,9
TOTAL	**32.101,4**	**30.510,9**	**2.462,5**	**2.166,5**	**6.179,2**	**6.061,1**	**40.743,1**	**38.738,5**

Datos en millones de euros

Concepto	Importe del pasivo expuesto al riesgo de tipo de interés en valor razonable: Tipo de interés fijo		No expuesto al riesgo		Total	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023
Pasivos subordinados	1.629,9	1.628,4	–	–	1.629,9	1.628,4
Emisión de obligaciones y otros valores negociables	864,9	864,2	–	–	864,9	864,2
Deudas con entidades de crédito	80,3	96,8	97,7	153,8	178,0	250,6
Otros pasivos financieros	460,4	890,3	972,0	343,1	1.432,4	1.233,4
TOTAL	**3.035,4**	**3.479,7**	**1.069,7**	**496,9**	**4.105,1**	**3.976,6**

Datos en millones de euros

En los siguientes cuadros se muestra el desglose, para los ejercicios 2024 y 2023, de las inversiones financieras por vencimiento:

Ejercicio 2024

Concepto	Saldo final	Vencimiento en:					
		2025	2026	2027	2028	2029	Posteriores
CARTERA A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN RESULTADOS							
Contratos a plazo en divisas	–	–	–	–	–	–	–
Opciones	–	–	–	–	–	–	–
Renta Fija	10.116,4	3.364,6	1.864,4	1.527,8	921,6	569,4	1.868,6
Instrumentos Híbridos	16,1	–	16,1	–	–	–	–
Otras	59,6	11,1	–	–	–	–	48,5
TOTAL	**10.192,1**	**3.375,7**	**1.880,5**	**1.527,8**	**921,6**	**569,4**	**1.917,1**
CARTERA A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN PATRIMONIO NETO							
Renta Fija	22.116,5	3.932,8	2.131,0	2.127,1	1.354,7	1.454,2	11.116,7
Otras Inversiones	0,5	–	–	–	–	–	0,5
TOTAL	**22.117,0**	**3.932,8**	**2.131,0**	**2.127,1**	**1.354,7**	**1.454,2**	**11.117,2**
CARTERA A COSTE AMORTIZADO							
Renta Fija	1.259,1	227,9	160,5	44,5	59,2	93,2	674,0
Otras Inversiones	10,0	2,2	1,5	0,1	1,1	0,1	5,0
TOTAL	**1.269,3**	**230,1**	**162,0**	**44,6**	**60,3**	**93,3**	**679,0**

Datos en millones de euros

Ejercicio 2023

Concepto	Saldo final	Vencimiento en:					
		2024	2025	2026	2027	2028	Posteriores
CARTERA A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN RESULTADOS							
Contratos a plazo en divisas	2,0	2,0	–	–	–	–	–
Opciones	0,4	0,5	–	(0,2)	–	–	–
Renta Fija	9.784,2	3.226,7	1.754,0	1.433,6	993,1	679,4	1.697,3
Instrumentos Híbridos	16,1	–	–	16,1	–	–	–
Otras	27,7	8,4	0,9	0,5	–	–	17,9
TOTAL	**9.830,2**	**3.237,6**	**1.754,9**	**1.450,0**	**993,1**	**679,4**	**1.715,2**
CARTERA A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN PATRIMONIO NETO							
Renta Fija	20.620,7	2.159,0	2.048,7	1.959,7	1.752,9	1.165,5	11.534,8
Otras Inversiones	3,9	3,7	–	–	–	–	0,2
TOTAL	**20.624,5**	**2.162,7**	**2.048,7**	**1.959,7**	**1.752,9**	**1.165,5**	**11.535,0**
CARTERA A COSTE AMORTIZADO							
Renta Fija	1.286,2	228,1	120,4	136,7	23,7	78,2	699,2
Otras Inversiones	9,7	2,9	0,7	0,2	–	1,2	4,6
TOTAL	**1.295,9**	**231,0**	**121,1**	**136,9**	**23,7**	**79,4**	**703,8**

Datos en millones de euros

El tipo de interés medio y la duración modificada de las inversiones en renta fija ha sido del 4,59% y 5,07% respectivamente (4,50% y 5,22% en el ejercicio 2023).

La duración modificada refleja la sensibilidad del valor de los activos a los movimientos en los tipos de interés y representa una aproximación de la variación porcentual que experimentaría el valor de los activos financieros por cada punto porcentual (100 p.b.) de variación de los tipos de interés.Los saldos incluidos en el epígrafe "Créditos" del activo del balance y en las cuentas de, "Deudas fiscales" y "Otras deudas" del pasivo del balance no devengan intereses, y con carácter general su liquidación se produce en el ejercicio siguiente.

Los pasivos con vencimiento superior a un año se detallan en el apartado "Riesgo de liquidez derivado de pasivos subordinados y pasivos financieros".

2. Riesgo de tipo de cambio

En el siguiente cuadro se detalla el desglose de los activos y pasivos atendiendo a las monedas en que están denominados al cierre de los dos últimos ejercicios.

Moneda	Activos seguro y reaseguro		Activos resto		Pasivos seguro y reaseguro		Pasivos resto		Total neto	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023
EUROS	1.123,5	624,6	33.462,9	31.372,9	23.894,6	22.724,0	4.875,8	4.982,5	5.816,0	4.291,0
DÓLAR USA	3.926,0	4.291,2	7.151,9	7.451,2	8.033,3	8.562,9	719,5	471,0	2.325,1	2.708,5
REAL BRASILEÑO	661,4	594,3	4.557,3	5.322,1	3.427,6	3.836,6	687,3	943,8	1.103,8	1.136,0
PESO MEXICANO	231,5	282,8	854,8	728,7	721,5	629,5	125,7	95,4	239,1	286,6
PESO COLOMBIANO	67,2	109,2	1.223,7	1.161,2	1.001,6	917,2	87,9	46,9	201,4	306,3
OTRAS MONEDAS	8,5	45,2	1.701,1	2.963,6	1.362,5	1.707,0	131,5	374,0	215,5	927,8
TOTAL	**6.082,2**	**5.947,3**	**50.624,8**	**48.999,7**	**39.808,8**	**38.377,2**	**6.912,6**	**6.913,6**	**9.985,5**	**9.656,2**

Datos en millones de euros

A continuación, se refleja el análisis de sensibilidad obtenido por el efecto producido por una variación de un 10% en la cotización de las monedas mas significativas respecto al euro:

Moneda	Efecto en			
	Patrimonio		Resultados	
	2024	2023	2024	2023
DÓLAR USA	232,5	270,8	8,6	(0,2)
REAL BRASILEÑO	110,4	113,6	25,3	23,3
PESO MEXICANO	23,9	28,6	5,0	4,4
PESO COLOMBIANO	20,1	30,6	(0,4)	1,7

Datos en millones de euros

3. Riesgo bursátil

El VaR o valor en riesgo (máxima variación esperada en un horizonte temporal de un año y para un nivel de confianza del 99%) de los valores de renta variable y fondos de inversión expuestos al riesgo bursátil, asciende a 31 de diciembre de 2024 y 2023 a 659,4 y 1.159,8 millones de euros, respectivamente.

4. Riesgo inmobiliario

A 31 de diciembre de 2024 el Grupo dispone de un patrimonio en inmuebles que representa aproximadamente el 4,2% del total de inversiones y tesorería (4.5% a 31 de diciembre de 2023), del que aproximadamente un 53,9% está destinado a oficinas propias (50,1% a 31 de diciembre de 2023). Dicho patrimonio cumple la doble función de ser soporte administrativo y de ventas, así como generador de ingresos por inversiones y elemento de diversificación de las inversiones. El desglose de dicho patrimonio inmobiliario se muestra en el cuadro siguiente:

Concepto	Valor neto contable		Valor de mercado	
	2024	2023	2024	2023
Inversiones inmobiliarias	855,2	973,0	1.150,9	1.287,4
Inmuebles de uso propio	999,9	978,2	1.369,1	1.357,5
TOTAL	**1.855,1**	**1.951,2**	**2.520,0**	**2.644,9**

Datos en millones de euros

Las plusvalías no realizadas compensarían una caída del precio de los inmuebles equivalente aproximadamente al 26,4% del valor de mercado de los mismos al cierre del ejercicio 2024 (26,2% al cierre del ejercicio 2023).

E. RIESGOS AMBIENTALES, SOCIALES Y DE GOBIERNO (ASG)

En el apartado "Informe de Sostenibilidad" que forma parte del Informe de Gestión Consolidado se ofrece amplia información sobre la gestión de los riesgos ASG del Grupo.

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

Este compromiso viene definido en la Política de Suscripción, aprobada por el Consejo de Administración de MAPFRE S.A. y de aplicación a todas las entidades aseguradoras y reaseguradoras y alineada con la estrategia de negocio corporativa. MAPFRE cuenta con un Comité Global de Negocios, que se reúne mensualmente, y un Comité de Políticas de Suscripción, que se reúne semestralmente y se encarga, entre otras funciones, de la correcta aplicación de esta política y analiza y propone normas operativas de exclusión sobre cuestiones ESG.

El Grupo MAPFRE mantiene los compromisos ambientales en el negocio de suscripción de seguros y reaseguros para contribuir a la transición hacia una economía baja en carbono, reforzando el compromiso de ser una compañía cero emisiones en 2050.

MAPFRE enfrenta riesgos significativos debido al cambio climático, especialmente en relación con catástrofes naturales que pueden incrementar su frecuencia y severidad, impactando en la siniestralidad y los recursos necesarios para su gestión.

Para enfrentar estos riesgos se utilizan informes especializados y sistemas de control para gestionar la exposición a riesgos catastróficos, determinando capacidades máximas de suscripción por riesgo y evento. En 2021, MAPFRE implementó la herramienta ExpoCat para la georreferenciación y control de exposiciones catastróficas, mejorando la gestión de información y la toma de decisiones.

Adicionalmente, la reaseguradora del Grupo, MAPFRE RE, se encarga de la colocación de protecciones de reaseguro para mitigar riesgos catastróficos, asegurando que el Grupo pueda soportar pérdidas sin comprometer su solvencia.

Por otro lado, el Grupo se enfoca en ser una aseguradora de confianza también para sus inversores, integrando criterios ESG en sus procesos de inversión.

MAPFRE implementa su Política de Inversión Sostenible desde un doble enfoque: "a posteriori" para evaluar y ajustar las carteras existentes según su puntuación ESG, y "a priori" para integrar estos criterios en la investigación de futuras inversiones.

Asimismo, el Plan de Sostenibilidad de MAPFRE (2024-2026) incluye acciones como la formación específica para profesionales, colaboración con universidades, difusión de contenidos y creación de productos que incorporen criterios ESG.

Por último, MAPFRE ha desarrollado un Marco de Actuación en Inversión Responsable que establece umbrales de calificación, define políticas de exclusión y fomenta la participación de los accionistas, alineando su estrategia de inversión sostenible con su visión de sostenibilidad a largo plazo.

F. ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD

El alcance de los riesgos financieros y de suscripción que surgen de nuestros contratos está determinado por la naturaleza de los negocios suscritos.

En el caso de los contratos de vida se hace frente a la siguiente tipología de riesgos:

a. Los asociados a la mortalidad y la experiencia de longevidad. Estos riesgos pueden materializarse como consecuencia de eventos inesperados (por ejemplo, pandemias como el COVID). No obstante, los cambios más significativos en los factores de riesgo de los seguros se manifiestan en horizontes temporales más largos, (por ejemplo, cambios en el estilo de vida, avances médicos y mejoras en las condiciones sociales). Es por ello por lo que, cuanto mayor sea el período de cobertura, mayor será la exposición del Grupo a mortalidad y/o longevidad. Una adecuada diversificación minimiza sus impactos a nivel Grupo.

b. Los contratos de vida riesgo y vida ahorro presentan un riesgo de tipo de interés. Este surge del grado en que el rendimiento real de los activos financieros mantenidos para financiar la liquidación de pasivos difiere del rendimiento garantizado en los contratos. Este riesgo es más importante para los contratos con duraciones largas en aquellos casos en los que no se encuentran activos con duraciones similares. Su gestión se realiza con una adecuada política de ALM y criterios de prudencia adecuados en la fijación de los tipos de interés garantizados en los contratos.

c. En aquellos productos de ahorro, con y sin participación directa, existe un riesgo en el comportamiento de los asegurados, en particular, el riesgo de que los contratos se rescaten o se realicen retiros significativos de efectivo antes de que se hayan percibido primas suficientes para hacer frente a los gastos de adquisición y emisión. Este riesgo se mitiga mediante el cobro de penalizaciones por la cancelación anticipada de los contratos o limitando los gastos de adquisición iniciales. Los contratos con participación en beneficios tradicional brindan a los asegurados un rendimiento mínimo garantizado sobre las primas, y una participación en el desempeño de un conjunto claramente identificado de elementos subyacentes (si es mayor). Por tanto, la participación real asignada a los tomadores de seguro en un período determinado puede ser superior al mínimo garantizado.

En el caso de los seguros de no vida los riesgos clave son la incertidumbre relacionada con la frecuencia y/o la severidad de los siniestros, que están influenciadas por la naturaleza de los riesgos cubiertos y la ubicación geográfica. En el caso de ciertos productos o coberturas, el coste siniestral de las reclamaciones se ve afectado por la aparición de fenómenos meteorológicos extremos (por ejemplo, inundaciones, ciclones tropicales y huracanes) y otras catástrofes naturales (por ejemplo, terremotos). En particular, el coste de reconstruir o reparar un bien, junto con el coste de la interrupción del negocio en algunas líneas, es una característica importante en el valor último o final de los siniestros. Además, el aumento del riesgo climático podría introducir potencialmente una incertidumbre material en las hipótesis y dar lugar a una valoración inexacta del riesgo de seguro.

Los cambios en las variables de riesgo de suscripción afectan principalmente al CSM, resultados y patrimonio de la siguiente manera.

a. CSM

Cambios en los flujos de cumplimiento que no se relacionan con ningún componente de pérdida, excepto los reconocidos como ingresos o gastos financieros de seguros.

b. Resultados

Cambios en los flujos de cumplimiento relacionados con los componentes de la pérdida.

Cambios en los flujos de cumplimiento que se reconocen como ingresos financieros de seguros o gastos en pérdidas y ganancias.

Liberación del CSM según (a).

Cambios en la variación del pasivo por prestaciones incurridas.

c. Patrimonio

Cambios en los flujos de cumplimiento que se reconocen como ingresos financieros de seguros o gastos en OCI.

El efecto en resultados según (b).

Las siguientes tablas analizan cómo el resultado, el patrimonio y el CSM habrían aumentado (disminuido) si hubieran ocurrido cambios en las variables de riesgo de suscripción que eran razonablemente posibles en la fecha de presentación.

Concepto	Margen del servicio contractual		Margen del servicio contractual	
	% bruto de reaseguro	% neto de reaseguro	% bruto de reaseguro	% neto de reaseguro
	2024	2024	2023	2023
Reducción de mortalidad (-5%)	4,3 %	4,3 %	7,3 %	7,3 %
Reducción de caídas (-10%)	3,8 %	3,8 %	4,6 %	4,6 %
Reducción de los gastos de mantenimiento (-10%)	4,4 %	4,4 %	5,8 %	5,8 %

Concepto	Resultado		Resultado	
	% bruto de reaseguro	% neto de reaseguro	% bruto de reaseguro	% neto de reaseguro
	2024	2024	2023	2023
Reducción de mortalidad (-5%)	0,8 %	0,8 %	0,7 %	0,7 %
Reducción de caídas (-10%)	— %	— %	(0,5) %	(0,5) %
Reducción de los gastos de mantenimiento (-10%)	1,0 %	1,0 %	1,2 %	1,2 %
Coste último (-1%)	2,1 %	1,3 %	2,7 %	1,5 %

Concepto	Patrimonio neto		Patrimonio neto	
	% bruto de reaseguro	% neto de reaseguro	% bruto de reaseguro	% neto de reaseguro
	2024	2024	2023	2023
Reducción de mortalidad (-5%)	(0,2) %	(0,2) %	(0,2) %	(0,2) %
Reducción de caídas (-10%)	(0,1) %	(0,1) %	(0,1) %	(0,1) %
Reducción de los gastos de mantenimiento (-10%)	— %	— %	— %	— %
Coste último (-1%)	0,2 %	0,1 %	0,3 %	0,1 %

Las sensibilidades de reducción de mortalidad, gastos y caídas se han calculado para los negocios de vida y decesos a largo plazo por tratarse de los negocios más sensibles a cambios en las estimaciones vinculados a estos riesgos. La sensibilidad de disminución del coste último se ha aplicado en los negocios de corto plazo donde el impacto se concreta principalmente en el negocio de No Vida. Del análisis de sensibilidad realizado sobre las principales variables técnicas (mortalidad, gastos y caídas) en los principales negocios de Vida del Grupo y en el coste de siniestralidad ultimo de los principales negocios de No Vida, no se ponen de manifiesto desviaciones relevantes sobre los resultados o los fondos propios del Grupo.

No se han producido cambios desde el ejercicio anterior en los métodos e hipótesis utilizados en la elaboración del análisis de sensibilidad.

En relación con las hipótesis económicas las variaciones producidas en los tipos de descuento afectan a la valoración de los pasivos y activos en el balance. Por tanto, el riesgo de mercado asociado a los cambios en variables financieras como, por ejemplo, los tipos de cambio, las tasas de interés o los precios de las acciones afectarán a los flujos de efectivo de cumplimiento de los contratos de seguros y reaseguros, así como el valor razonable o los flujos de efectivo futuros de los instrumentos financieros asociados. El objetivo de la gestión del riesgo de mercado es mantener las exposiciones a variables financieras dentro de parámetros aceptables y al mismo tiempo optimizar el rendimiento del riesgo.

La siguiente tabla analiza el impacto en el resultado y el Patrimonio Neto de los principales negocios del Grupo ante una bajada de 100 p.b. en los tipos de interés de mercado a cierre, asumiendo que el resto de las variables permanecen constantes:

Concepto	Efecto en			
	Patrimonio		Resultados	
	2024	2023	2024	2023
Contratos de seguro y reaseguro	(7,1) %	(6,3) %	(8,1) %	(10,0) %
Activos financieros	10,3 %	9,7 %	7,1 %	7,9 %

El Grupo supervisa la implementación de la estrategia de gestión asociada a los riesgos de mercado y casamiento entre activo y pasivo (ALM). El marco ALM busca hacer coincidir los flujos de efectivo que surgen de las inversiones financieras del Grupo con los flujos de efectivo que surgen de sus contratos de seguros y de inversión, optimizando al mismo tiempo el retorno de la inversión a largo plazo sobre sus inversiones financieras que representan el capital contable para un nivel aceptable de riesgo. En el día a día, la responsabilidad de monitorear las exposiciones al riesgo de mercado recae en cada una de las Entidades locales. En los productos valorados por VFA, los cambios en el valor razonable de los elementos subyacentes debido a cambios en las variables del mercado se reflejan en gran medida en el valor de los contratos de seguro e inversión relacionados, no teniéndose efectos significativos en resultados ni patrimonio. En los productos valorados por BBA, los cambios producidos en las tasas de interés se reflejan en los movimientos de OCI en patrimonio, no afectando a la cuenta de resultados. En productos valorados por PAA, los movimientos de tasas de interés, tanto de los pasivos como de los activos asociados, se reflejan en resultados afectando en la medida que exista una diferencia significativa en duraciones que a través de la gestión del ALM se controla y minimiza.

8. OTRA INFORMACIÓN

8.1. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL ÓRGANO DE ADMINISTRACIÓN

Durante los dos últimos ejercicios no se han producido situaciones de conflicto, directo o indirecto, de los administradores o de las personas vinculadas a los mismos con el interés del Grupo.

Los administradores de la Sociedad dominante no han realizado durante los dos últimos ejercicios ninguna operación con la propia Sociedad ni con cualquier otra empresa del Grupo ajena al tráfico ordinario de las sociedades ni fuera de las condiciones normales de mercado.

El importe satisfecho de la prima de seguro de responsabilidad de los administradores por daños ocasionados ha sido de 0,9 millones de euros (1,1 millones de euros en 2023).

8.2. HONORARIOS DEVENGADOS POR AUDITORES

Las cuentas anuales de la Sociedad dominante y de las principales entidades que integran el Grupo correspondientes al ejercicio 2024 han sido auditadas por la firma KPMG, a excepción principalmente de las filiales domiciliadas en Turquía, Ecuador e Italia, cuyos auditores son RSM Turkey Arkan & Ergin, Grant Thornton y Forvis Mazars respectivamente.

Las retribuciones devengadas a favor del auditor principal se muestran en el siguiente detalle y se considera que no comprometen su independencia:

Concepto	Importe	
	2024	2023
Servicios de auditoría	9,8	11,6
Otros servicios de verificación	1,7	3,2
Servicios fiscales	—	—
Otros servicios	0,2	0,1
TOTAL	**11,7**	**14,9**

Datos en millones de euros

En los importes anteriores se incluyen los devengados por la sociedad KPMG Auditores, S.L., que ascienden en el ejercicio 2024 a 3,0 millones de euros en concepto de servicios de auditoría (3,3 millones de euros en 2023) y a 0,9 millones de euros en concepto de Otros servicios distintos a los de auditoría (1,6 millones de euros en 2023). Los importes devengados por KPMG en países distintos a España ascienden a 6,8 millones de euros en concepto de servicios de auditoría (8,3 millones de euros en 2023) y a 1,0 millones de euros en concepto de Otros servicios distintos a los de auditoría (1,7 millones de euros en 2023).

Entre éstos destacan otras revisiones requeridas (por normativa o requerimiento de socios externos), así como servicios sobre el cumplimiento regulatorio, siendo los más significativos los correspondientes a la revisión de los informes de Solvencia (0,4 millones de euros en España y 0,2 millones de euros en el resto de países).

Los honorarios relativos a servicios de auditoría de cuentas prestados por otros auditores diferentes al auditor principal han ascendido a 0,2 millones de euros en 2024 y a 0,1 millones de euros en 2023. Adicionalmente dichos auditores han devengado 0,1 millones de euros por la revisión del informe de Solvencia en 2024 y nada en 2023, año en que este trabajo fue prestado por KPMG Auditores S.L.

8.3. INFORMACIÓN MEDIOAMBIENTAL

Las entidades del Grupo no mantienen en los dos últimos ejercicios ninguna partida de naturaleza medioambiental que pudiera ser significativa e incluida bajo mención específica en las presentes cuentas anuales consolidadas.

8.4. INFORMACIÓN SOBRE EL PERIODO MEDIO DE PAGO A PROVEEDORES

Las características de los pagos realizados por las sociedades españolas del Grupo consolidadas por integración global a los proveedores en los ejercicios 2024 y 2023 son:

Concepto	Días	
	2024	2023
Periodo medio de pago a proveedores	5,8	6,4
Ratio de operaciones pagadas	5,6	6,2
Ratio de operaciones pendientes de pago	20,6	17,8

Concepto	Millones de euros	
	2024	2023
Total pagos realizados	1.851,8	1.781,9
Total pagos pendientes	26,1	32,7

La información sobre las facturas pagadas en un periodo inferior al máximo establecido en la normativa de morosidad es la siguiente:

Concepto	2024	2023
Volumen monetario pagado	1.851,8	1.781,9
Porcentaje que supone sobre el total monetario de pagos a los proveedores	98,6 %	98,2 %
Número de facturas pagadas	265.211	263.421
Porcentaje sobre el número total de facturas pagadas a proveedores	98,7 %	98,9 %

ANEXO 1: CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES, ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023

Denominación	Domicilio	Participación en el capital			Método de Consolidación	Método integracion Solvencia	Tasa fiscal efectiva	Actividad
		Titular	Porcentaje 2024	Porcentaje 2023				
IBERIA								
MAPFRE ESPAÑA COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	Ctra. Pozuelo, 50. Majadahonda. Madrid (España)	MAPFRE, S.A. MAPFRE TECH, S.A.	99,9994 0,0006	99,9994 0,0006	(A)	(1)	25% (1)(2)	Seguros y reaseguros
CLUB MAPFRE, S.A.	Ctra. Pozuelo, 50. Majadahonda. Madrid (España)	MAPFRE ESPAÑA, S.A. MAPFRE AUTOMOCIÓN S.A.U	99,9875 0,0125	99,9875 0,0125	(A)	(1)	25% (1)	Servicios
CENTRO DE EXPERIMENTACIÓN Y SEGURIDAD VIAL MAPFRE, S.A.	Ctra.Valladolid, km 1 Ávila (España)	MAPFRE ESPAÑA, S.A. MAPFRE, S.A.	99,9982 0,0018	99,9982 0,0018	(A)	(1)	25% (1)(2)	Investigación, formación y asesoramiento
MAPFRE AUTOMOCIÓN S.A.U	Ctra. Pozuelo, 50. Majadahonda. Madrid (España)	MAPFRE ESPAÑA, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)	25% (1)	Servicios de asesoramiento y asistencia
VERTI ASEGURADORA, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A	Doctor Esquerdo, 138 Madrid (España)	MAPFRE ESPAÑA, S.A. CLUB MAPFRE, S.A.	99,9991 0,0009	99,9991 0,0009	(A)	(1)	25% (1)(2)	Seguros y reaseguros
MULTISERVICIOS MAPFRE MULTIMAP, S.A.	Ctra. Pozuelo, 52. Majadahonda. Madrid (España)	MAPFRE ESPAÑA, S.A. CENTROS MÉDICOS S.A.	97,5000 2,5000	97,5000 2,5000	(A)	(1)	25% (1)	Servicios asesoramiento y contratación para reformas y mejoras de bienes
FUNESPAÑA, S.A.U.	C/ Doctor Esquerdo, 138 5º Plta Madrid (España)	MAPFRE ESPAÑA, S.A.	99,9069	99,7864	(A)	(1)	25% (1)	Servicios funerarios
FUNESPAÑA DOS, S.L.	C/ Doctor Esquerdo, 138 5º Plta Madrid (España)	FUNESPAÑA, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)	25% (1)	Servicios funerarios
POMPES FÚNEBRES DOMINGO, S.L.	C/ Mercaderes, 5 Bajo Tortosa. Tarragona (España)	FUNESPAÑA DOS, S.L.	100,0000	100,0000	(A)	(1)	25% (1)	Servicios funerarios

ANEXO 1: CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES, ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023

Denominación	Domicilio	Participación en el capital			Método de Consolidación	Método integracion Solvencia	Tasa fiscal efectiva	Actividad
		Titular	Porcentaje 2024	Porcentaje 2023				
SERVICIOS FUNERARIOS FUNEMADRID, S.A.U.	C/ Doctor Esquerdo, 138 5º Plta Madrid (España)	FUNESPAÑA DOS, S.L.	100,0000	100,0000	(A)	(1)	25% (1)	Servicios funerarios
CEMENTERIO JARDÍN DE ALCALA DE HENARES, S.A.	Carretera de Pastrana,Km 3 Alcala de Henares. Madrid (España)	FUNEMADRID	49,0000	49,0000	(C)	(3)	25 %	Servicios funerarios
EMPRESA MIXTA SERVEIS MUNICIPALS DE TARRAGONA, S.L.	Carretera Villa de Valencia, 2 Tarragona (España)	FUNESPAÑA DOS, S.L.	49,0000	49,0000	(C)	(3)	25 %	Servicios funerarios
CEMENTERIO PARQUE ANDUJAR, S.A.	C/ Cementerio, 4 Andujar. Jaén (España)	FUNESPAÑA DOS, S.L.	100,0000	100,0000	(A)	(1)	25 %	Servicios funerarios
SERVICIOS FUNERARIOS DE ZARAGOZA, S.L.	C/ Doctor Esquerdo, 138 5º Plta Madrid (España)	FUNESPAÑA DOS, S.L.	70,0000	70,0000	(A)	(1)	25 %	Servicios funerarios
TANATORIUM ZRT	Joseph Krt, 49 Budapest (Hungría)	FUNESPAÑA, S.A.U	100,0000	100,0000	(A)	(1)	25 %	Servicios funerarios
INICIATIVAS ALCAÉSAR, S.L.	C / Viena, 2 1º A Cáceres (España)	FUNESPAÑA DOS, S.L.	40,0000	40,0000	(C)	(3)	25 %	Servicios funerarios
SALZILLO SERVICIOS FUNERARIOS, S.L.	C/ Doctor Esquerdo, 138 5º Plta Madrid (España)	FUNESPAÑA DOS, S.L.	45,0000	45,0000	(C)	(3)	25 %	Servicios funerarios
DE MENA SERVICIOS FUNERARIOS, S.L.	C/ Doctor Esquerdo, 138 5º Plta Madrid (España)	FUNESPAÑA DOS, S.L.	70,0000	70,0000	(A)	(1)	25 %	Servicios funerarios
ISABELO ALVAREZ MAYORGA, S.A.	Carretera Ávila - Valladiolid Km 08 Ávila (España)	FUNESPAÑA DOS, S.L.	50,0000	50,0000	(C)	(3)	25 %	Servicios funerarios
SERVICIOS FUNERARIOS DEL NERVIÓN, S.L.	Alameda de Recalde 10 Bilbao (España)	FUNESPAÑA DOS, S.L.	50,0000	50,0000	(C)	(3)	25 %	Servicios funerarios

ANEXO 1: CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES, ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023

Denominación	Domicilio	Participación en el capital			Método de Consolidación	Método integracion Solvencia	Tasa fiscal efectiva	Actividad
		Titular	Porcentaje 2024	Porcentaje 2023				
NUEVO TANATORIO, S.L.	Avenida Hermanos Bou, 251 Castellón (España)	FUNESPAÑA DOS, S.L.	50,0000	50,0000	(C)	(3)	25 %	Servicios funerarios
SERVICIOS FUNERARIOS LA CARIDAD, S.L.	Carretera Sanlúcar - Trebujena Km 1,5 Sanlúcar de Barrameda. Cádiz (España)	FUNESPAÑA DOS, S.L.	50,0000	50,0000	(C)	(3)	25 %	Servicios funerarios
TANATORIO DE ÉCIJA, S.L.	C / Camino del Valle Écija. Sevilla (España)	FUNESPAÑA DOS, S.L.	33,3300	33,3300	(C)	(3)	25 %	Servicios funerarios
TANATORIO SE-30 SEVILLA, S.L.	C/ San Juan Bosco, 58 Zaragoza (España)	FUNESPAÑA DOS, S.L.	10,0000	10,0000	(C)	(3)	25 %	Servicios funerarios
ALL FUNERAL SERVICES, S.L.	C/ Doctor Esquerdo, 138 5º Plta Madrid (España)	FUNESPAÑA, S.A.U	100,0000	100,0000	(A)	(1)	25% (1)	Servicios funerarios
FUNESPAÑA CHILE, S.A.	Santiago de Chile (Chile)	FUNESPAÑA, S.A.U	50,0000	50,0000	(B)	(B)	25 %	Servicios funerarios
FUNEUROPA CHILE, S.A.	Santiago de Chile (Chile)	FUNESPAÑA, S.A.U	50,0000	50,0000	(B)	(B)	25 %	Servicios funerarios
FUNERARIAS REUNIDAS DEL BIERZO, S.A.	C/ Doctor Esquerdo, 138 5º Plta Madrid (España)	FUNESPAÑA DOS, S.L.	85,8200	85,8200	(A)	(1)	25% (1)	Servicios funerarios
SERVICIOS FUNERARIOS LUCEM S.L.	C/ La Costera número 20, Polígono Industrial Bovalar 46970 Alaquás. Valencia (España)	FUNESPAÑA DOS, S.L.	50,0000	50,0000	(C)	(3)	25 %	Servicios funerarios
FUNERARIA SAN VICENTE, S.L.	C/ Restauración, número 2-bajo, Polígono Industrial y de Servicios "Matallana" 41440-Lora del Río. Sevilla (España)	FUNESPAÑA DOS, S.L.	50,0000	50,0000	(C)	(3)	25 %	Servicios funerarios

ANEXO 1: CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES, ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023

Denominación	Domicilio	Participación en el capital			Método de Consolidación	Método integracion Solvencia	Tasa fiscal efectiva	Actividad
		Titular	Porcentaje 2024	Porcentaje 2023				
FUNERARIA ALIANZA CANARIA, S.L.	Luis Doreste Silva, 18B 35004 Las Palmas de Gran Canaria (España)	FUNESPAÑA DOS, S.L.	100,0000	100,0000	(A)	(1)	25% (1)	Servicios funerarios
MEDISEMAP, AGENCIA DE SEGUROS, S.L.	Ctra. Pozuelo, 52. Majadahonda Madrid (España)	MAPFRE ESPAÑA, S.A. MAPFRE VIDA, S.A.	66,6667 33,3333	66,6667 33,3333	(A)	(1)	25% (1)	Agencia de seguros
CENTROS MÉDICOS MAPFRE, S.A.	Ctra. Pozuelo, 50. Majadahonda. Madrid (España)	MAPFRE ESPAÑA, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)	25% (1)	Servicios médicos
BANKINTER SEGUROS GENERALES, CíA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	Avda. Bruselas, 12 Alcobendas. Madrid (España)	MAPFRE ESPAÑA, S.A.	50,1000	50,1000	(A)	(1)	25%(2)	Seguros y reaseguros
AUDATEX ESPAÑA, S.A.	Av de Barajas, 34 Parque Empresarial Omega 28108 Alcobendas. Madrid (España)	MAPFRE ESPAÑA, S.A.	12,5000	12,5000	(C)	(3)	25 %	Peritación daños automóviles
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y REDES PARA LAS ENTIDADES ASEGURADORAS, S.A	C/ García Paredes, 55 Madrid (España)	MAPFRE ESPAÑA, S.A.	22,9506	22,9506	(C)	(3)	25 %	Servicios de proceso de datos telemáticos y red
AGROSEGURO	C/ Gobelas, 23 Madrid (España)	MAPFRE ESPAÑA, S.A.	18,3700	19,2300	(C)	(3)	25 %	Consultoria
SALVADOR CAETANO AUTO (SGPS), S.A.	Avenida Vasco da Gama 14-10 4430-247 Vila Nova de Gaia (Portugal)	MAPFRE ESPAÑA, S.A.	24,6100	24,6100	(C)	(3)	25 %	Actividades de agente y corredores de seguros
SALUD DIGITAL MAPFRE S.A.	Ctra. Pozuelo, 50. Majadahonda Madrid (España)	MAPFRE ESPAÑA, S.A. CENTROS MÉDICOS MAPFRE, S.A.	97,5000 2,5000	97,5000 2,5000	(A)	(1)	25% (1)	Servicios médicos
PUY DU FOU ESPAÑA,S.A.	C/ Cuesta de Carlos V, 9 45001 Toledo (España)	MAPFRE ESPAÑA, S.A.	19,8490	19,6414	(C)	(3)	25 %	Actividades de parques temáticos y espectáculos

ANEXO 1: CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES, ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023

Denominación	Domicilio	Participación en el capital			Método de Consolidación	Método integracion Solvencia	Tasa fiscal efectiva	Actividad
		Titular	Porcentaje 2024	Porcentaje 2023				
SANTANDER MAPFRE SEGUROS Y REASEGUROS S.A	Ctra. Pozuelo, 50. Majadahonda Madrid (España)	MAPFRE ESPAÑA, S.A.	50,0100	50,0100	(A)	(1)	25%(2)	Seguros y reaseguros
SANTANDER ASSURANCE SOLUTIONS, S.A.	C/ Juan Ignacio Luca de Tena, 11 28027 Madrid (España)	SANTANDER MAPFRE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.	33,0000	33,0000	(C)	(3)	— %	Actividades de agente y corredores de seguros
DESARROLLOS HOSPITALARIOS 2024, S.L.	Calle Ribera del Loira 52 28042 Madrid (España)	MAPFRE ESPAÑA, S.A.	49,9671	—	(G)(C)	(G)(3)	25 %	Construcción Hospitales
MAPFRE INMUEBLES, S.G.A.	Ctra. Pozuelo, 52 Majadahonda Madrid (España)	MAPFRE ESPAÑA, S.A. MAPFRE, S.A. MAPFRE VIDA, S.A.	82,9732 9,9983 7,0279	82,9732 9,9983 7,0279	(A)	(1)	25% (1)	Inmobiliaria
DESARROLLOS URBANOS CIC. S.A.	Ctra. Pozuelo, 52. Majadahonda Madrid (España)	MAPFRE INMUEBLES, S.G.A. MAPFRE, S.A.	99,9216 0,0784	99,9216 0,0784	(A)	(1)	25% (1)	Promoción Inmobiliaria
SERVICIOS INMOBILIARIOS MAPFRE S.A.	Ctra. Pozuelo, 52. Majadahonda Madrid (España)	MAPFRE INMUEBLES, S.G.A. DESARROLLOS URBANOS CIC. S.A	99,9000 0,1000	99,9000 0,1000	(A)	(1)	25% (1)	Servicios inmobiliarios
MAP SL EROPEAN INVEST SARL	3 Rue Gabriel Lippmann L- 5365 Munsbach Grand Duchy of luxembourg	MAPFRE INMUEBLES, S.G.A. MAPFRE RE, S.A.	43,1600 6,8400	50,0000	(E)	(3)	— %	Gestión Inmobiliaria
MAPAR IMPERIAL 14, S.L.	Cra. Húmera, 52 28023 Madrid (España)	MAPFRE INMUEBLES, S.G.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)	25%(1)	Inmobiliaria
MAPFRE TECH, S.A.	Ctra. Pozuelo, 52 Majadahonda Madrid (España)	MAPFRE S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)	25% (1)(2)	Informática

ANEXO 1: CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES, ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023

Denominación	Domicilio	Participación en el capital			Método de Consolidación	Método integracion Solvencia	Tasa fiscal efectiva	Actividad
		Titular	Porcentaje 2024	Porcentaje 2023				
MAPFRE SEGUROS GERAIS S.A.	Rua Doutor António Loureiro Borges, 9, Algés (Portugal)	MAPFRE ESPAÑA, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)	25 %	Seguros y reaseguros
MAPFRE SEGUROS DE VIDA S.A.	Rua Doutor António Loureiro Borges, 9, Algés (Portugal)	MAPFRE SEGUROS GERAIS S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)	25 %	Seguros
JORNADA ANCESTRAL, S.A.	Rua Doutor António Loureiro Borges, 9, Algés (Portugal)	MAPFRE SEGUROS GERAIS S.A.	100,0000	100,0000	(F)(A)	(F)(1)	25 %	Compra venta de propiedades
MAPFRE SANTANDER PORTUGAL COMPANHIA DE SEGUROS, S.A.	Rua Doutor António Loureiro Borges, 9, Algés (Portugal)	MAPFRE SEGUROS GERAIS S.A.	50,0100	50,0100	(A)	(1)	25 %	Seguros
MAPFRE VIDA SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS Y REASEGUROS SOBRE LA VIDA HUMANA	Carretera de Pozuelo, 50. (28222) Majadahonda. Madrid (España)	MAPFRE, S.A. MAPFRE TECH	99,9995 0,0005	100,0000	(A)	(1)	25% (1)(2)	Seguros y reaseguros
CONSULTORA ACTUARIAL Y DE PENSIONES MAPFRE VIDA S.A.	Carretera de Pozuelo, 50 (28222) Majadahonda Madrid (España)	MAPFRE VIDA, S.A. MAPFRE, S.A.	99,9339 0,0661	99,9339 0,0661	(A)	(1)	25% (1)	Consultoría
GESTIÓN MODA SHOPPING S.A.	Avda.General Perón,40 Madrid (España)	MAPFRE VIDA, S.A. MAPFRE, S.A.	99,8215 0,1785	99,8215 0,1785	(A)	(1)	25% (1)	Gestión de centros comerciales
MAPFRE INVERSIÓN SOCIEDAD DE VALORES S.A.	Carretera de Pozuelo, 50-1, M-4. 2º Planta Módulo Sur. (28222) Majadahonda Madrid (España)	MAPFRE VIDA, S.A. MAPFRE, S.A.	99,9991 0,0009	99,9991 0,0009	(A)	(4)	25% (1)(2)	Sociedad de Valores
MAPFRE ASSET MANAGEMENT, S.G.I.I.C., S.A	Carretera de Pozuelo, 50-1, M-4. 2º Planta Módulo Norte. (28222) Majadahonda. Madrid (España)	MAPFRE INVERSIÓN, S.A. MAPFRE, S.A.	99,9853 0,0147	99,9853 0,0147	(A)	(4)	25% (1)(2)	Gestora de instituciones de inversión colectiva

ANEXO 1: CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES, ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023

Denominación	Domicilio	Participación en el capital			Método de Consolidación	Método integracion Solvencia	Tasa fiscal efectiva	Actividad
		Titular	Porcentaje 2024	Porcentaje 2023				
MAPFRE VIDA PENSIONES, ENTIDAD GESTORA DE FONDOS DE PENSIONES S.A.	Carretera de Pozuelo, 50-1, M-4. 2º Planta Módulo Norte. Madrid (España)	MAPFRE INVERSIÓN, S.A. MAPFRE, S.A.	99,9971 0,0029	99,9971 0,0029	(A)	(4)	25% (1)	Administración de fondos de pensiones
MIRACETI S.A.	Carretera de Pozuelo, 50 28222 (Majadahonda) Madrid (España)	MAPFRE VIDA, S.A. MAPFRE, S.A.	99,9991 0,0009	99,9991 0,0009	(A)	(1)	25% (1)	Inmobiliaria
BANKINTER SEGUROS DE VIDA, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS	Avda. Bruselas, 12 Alcobendas. Madrid (España)	MAPFRE VIDA, S.A.	50,0000	50,0000	(A)	(1)	25% (2)	Seguros y reaseguros
MAPFRE AM- IBERIAN EQUITIES	60, avenue J.F. Kennedy L-1855 Luxembourg Grand Duchy of Luxembourg	MAPFRE VIDA, S.A. OTRAS SOCIEDADES DEL GRUPO	43,8778 6,5869	38,9114 16,2985	(A)	(3)	— %	Gestión de activos
MAPFRE AM-EUROPEAN EQUITIES	60, avenue J.F. Kennedy L-1855 Luxembourg Grand Duchy of Luxembourg	MAPFRE VIDA, S.A.	40,5059	—	(G)(A)	(G)(3)	— %	Gestión de activos
MAPFRE AM-MULTI ASSET STRATEGY	60, avenue J.F. Kennedy L-1855 Luxembourg Grand Duchy of Luxembourg	MAPFRE ESPAÑA, S.A. MAPFRE RE, S.A. OTRAS SOCIEDADES DEL GRUPO	39,0512 49,3950 11,5538	40,0618 47,6805 12,2577	(A)	(3)	— %	Gestión de activos
FONDMAPFRE BOLSA MIXTO F.I.	Ctra. Pozuelo, 50. Majadahonda Madrid (España)	MAPFRE VIDA, S.A. OTRAS SOCIEDADES DEL GRUPO	58,9782 —	59,3064 —	(A)	(3)	— %	Gestión de activos
MAPFRE AM- SHORT TERM EURO I	60, avenue J.F. Kennedy L-1855 Luxembourg Grand Duchy of Luxembourg	MAPFRE ESPAÑA, S.A. MAPFRE RE, S.A. OTRAS SOCIEDADES DEL GRUPO	40,1788 55,3715 3,5927	38,8709 56,6517 3,4758	(A)	(3)	— %	Gestión de activos

ANEXO 1: CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES, ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023

Denominación	Domicilio	Participación en el capital			Método de Consolidación	Método integracion Solvencia	Tasa fiscal efectiva	Actividad
		Titular	Porcentaje 2024	Porcentaje 2023				
	60, avenue J.F. Kennedy	MAPFRE ESPAÑA, S.A.	—	—	(C)	(3)	— %	Gestión de activos
SIEREF MANOVA 1 (anteriormente Sieref -GLL)	L-1855 Luxembourg	MAPFRE RE, S.A.	16,2600	16,2600				
	Grand Duchy of Luxembourg	MAPFRE VIDA, S.A.	19,9000	19,9000				
		OTRAS SOCIEDADES DEL GRUPO	8,4500	8,4500				
	60, avenue J.F. Kennedy	MAPFRE ESPAÑA, S.A.	30,7042	34,8445	(A)	(3)	— %	Gestión de activos
MAPFRE AM-US FORGOTTEN VALUE	L-1855 Luxembourg	MAPFRE RE, S.A.	20,5281	23,3762				
	Grand Duchy of Luxembourg	OTRAS SOCIEDADES DEL GRUPO	14,6100	9,8790				
	60, avenue J.F. Kennedy	SIEREFF MAPFRE	50,0000	49,7404	(C)	(3)	— %	Gestión de activos
SWISSLIFE SPPICAV	L-1855 Luxembourg		—	—				
	Grand Duchy of Luxembourg		—	—				
	60, avenue J.F. Kennedy	SIEREFF MAPFRE	72,8205	75,1073	(A)	(3)	— %	Gestión de activos
OLIFAN INMO 18 OPCI	L-1855 Luxembourg		—	—				
	Grand Duchy of Luxembourg		—	—				
	Ctra. Pozuelo, 50.	MAPFRE ESPAÑA, S.A.	5,6700	5,6700	(C)	(3)	— %	Gestión de activos
MAPFRE INFRAESTRUCTURAS FCR	Majadahonda	MAPFRE RE, S.A.	6,5600	6,5600				
	Madrid (España)	OTRAS SOCIEDADES DEL GRUPO	19,0500	19,0500				
	Ctra. Pozuelo, 50.	MAPFRE ESPAÑA, S.A.	28,0800	31,3900	(A)	(3)	— %	Gestión de activos
MAPFRE PRIVATE EQUITY I FCR	Majadahonda	MAPFRE RE, S.A.	35,7600	40,6000				
	Madrid (España)	OTRAS SOCIEDADES DEL GRUPO	10,6800	11,0300				
	Avda. de Bruselas, 13 pl.1, pta. C	MAPFRE ESPAÑA, S.A.	26,4900	26,4900	(A)	(3)	— %	Gestión de activos
MAPFRE ENERGIAS RENOVABLES I, F.C.R.	28108 Alcobendas	MAPFRE RE, S.A.	25,3600	25,3600				
		OTRAS SOCIEDADES DEL GRUPO	27,9300	27,9300				

ANEXO 1: CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES, ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023

Denominación	Domicilio	Participación en el capital			Método de Consolidación	Método integracion Solvencia	Tasa fiscal efectiva	Actividad
		Titular	Porcentaje 2024	Porcentaje 2023				
ENERGIAS RENOVABLES IBERMAP, S.L.	C/ Tomás Redondo, 1 Madrid (España)	MAPFRE ENERGIAS RENOVABLES I, F.C.R.	49,0000	49,0000	(C)	(3)	— %	Gestión de activos
MAPFRE AM - THE SOCIAL FUND	60, avenue J.F. Kennedy L-1855 Luxembourg Grand Duchy of Luxembourg	MAPFRE ASSET MANAGEMENT	100,0000	—	(G)(A)	(G)(3)	— %	Gestión de activos
FONDMAPFRE GARANTIA III, F.I.	Ctra. Pozuelo, 50. Majadahonda Madrid (España)	MAPFRE ESPAÑA, S.A. MAPFRE RE, S.A. OTRAS SOCIEDADES DEL GRUPO	— — —	21,8736 24,0609 7,2180	(H)	(H)	— %	Gestión de activos
MEAG EUROPE OFFICE SELECT EOS SCSP SICAV-RIAV	60, avenue J.F. Kennedy L-1855 Luxembourg Grand Duchy of Luxembourg	MAPFRE S.A. MAPFRE ESPAÑA, S.A. MAPFRE RE, S.A.	5,0000 22,5000 22,5000	5,0000 22,5000 22,5000	(C)	(3)	— %	Gestión de activos
SIEREF MANOVA 2 (anteriormente Sieref Macquarie 2)	60, avenue J.F. Kennedy L-1855 Luxembourg Grand Duchy of Luxembourg	MAPFRE VIDA, S.A. MSV LIFE PLC OTRAS SOCIEDADES DEL GRUPO	12,6984 15,8730 19,0476	12,6984 15,8730 19,0476	(C)	(3)	— %	Gestión de activos
SIEREF MAPFRE	60, avenue J.F. Kennedy L-1855 Luxembourg Grand Duchy of Luxembourg	MAPFRE ESPAÑA, S.A. MAPFRE RE, S.A. OTRAS SOCIEDADES DEL GRUPO	20,3100 40,3600 25,6000	23,6900 40,5400 19,7600	(F)(A)	(F)(3)	— %	Gestión de activos
MAPFRE PRIVATE DBT, FII	Ctra. Pozuelo, 50. Majadahonda Madrid (España)	MAPFRE ESPAÑA, S.A. MAPFRE RE, S.A. OTRAS SOCIEDADES DEL GRUPO	31,0710 32,3244 20,9733	39,6300 32,7500 15,9200	(F)(A)	(F)(3)	— %	Gestión de activos

ANEXO 1: CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES, ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023

Denominación	Domicilio	Participación en el capital			Método de Consolidación	Método integracion Solvencia	Tasa fiscal efectiva	Actividad
		Titular	Porcentaje 2024	Porcentaje 2023				
BRASIL								
MAPFRE SEGUROS GERAIS S.A.	Avd.Naçoes Unidas, 11711 16. Andar Brooklin São Paulo. (Brasil)	MAPFRE PARTICIPAÇOES, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(7)	45 %	Seguros
MAPFRE VERA CRUZ CONSULTORIA E ADMINISTRACAO DE FUNDOS LTDA.	Avd.Naçoes Unidas, 11711 16. Andar Brooklin São Paulo (Brasil)	MAPFRE BRASIL PARTICIPAÇOES, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)	45 %	Administración de fondos
BB MAPFRE PARTICIPAÇOES, S.A.	Avd.Naçoes Unidas, 11711 16. Andar Brooklin São Paulo (Brasil)	MAPFRE BRASIL PARTICIPAÇOES, S.A.	25,0100(*)	25,0100(*)	(A)	(1)	45 %	Holding
MAPFRE CAPITALIZAÇAO S.A.	Avd.Naçoes Unidas, 11711 16. Andar Brooklin São Paulo (Brasil)	MAPFRE PARTICIPAÇOES, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)	45 %	Capitalización
MAPFRE PARTICIPAÇOES, S.A.	Avd.Naçoes Unidas, 11711 16. Andar Brooklin São Paulo (Brasil)	MAPFRE BRASIL PARTICIPAÇOES, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)	45 %	Holding
MAPFRE BRASIL PARTICIPAÇOES, S.A.	Avd.Naçoes Unidas, 11711 16. Andar Brooklin São Paulo (Brasil)	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A. MAPFRE INVESTMENT S.A.	99,1700 0,8300	99,1700 0,8300	(A)	(1)	45 %	Holding
MAPFRE VIDA S.A.	Avd.Naçoes Unidas, 11711 16. Andar Brooklin São Paulo (Brasil)	MAPFRE PARTICIPAÇOES, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(7)	45 %	Seguros

ANEXO 1: CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES, ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023

Denominación	Domicilio	Participación en el capital			Método de Consolidación	Método integracion Solvencia	Tasa fiscal efectiva	Actividad
		Titular	Porcentaje 2024	Porcentaje 2023				
MAPFRE INVESTIMENTOS LTDA.	Avd.Naçoes Unidas, 11711 16. Andar Brooklin São Paulo (Brasil)	MAPFRE INVESTIMENTOS E PARTICIPAÇOES SA	—	—	(A)	(9)	45 %	Distribuidora de títulos y valores mobiliarios
		MAPFRE BRASIL PARTICIPAÇOES, S.A.	100,0000	100,0000				
MAPFRE PREVIDENCIA S.A.	Avda.Mª Coelho Aguiar 215 Jardim São Luis I Bloco F - 2º andar, São Paulo (Brasil)	MAPFRE PARTICIPAÇOES, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(7)	45 %	Seguros
ALIANÇA DO BRASIL SEGUROS, S.A.	R.Manuel da Nobrega, 12809. Andar, Rio de Janeiro Sao Paulo (Brasil)	BB MAPFRE PARTICIPAÇOES S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(7)	45 %	Seguros
BRASILSEG COMPANHIA DE SEGUROS S.A.	R.Senador Dantas, 105 29 parte, 30 e 31. Andares. São Paulo-SP (Brasil)	BB MAPFRE PARTICIPAÇOES S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(7)	45 %	Seguros
BROTO, S.A.	R.Senador Dantas, 105 29 parte, 30 e 31. Andares. São Paulo-SP (Brasil)	BRASILSEG COMPANHIA DE SEGUROS S.A.	50,0000	50,0000	(F)(A)	(F)(7)	45 %	Servicios auxiliares
MAC INVESTIMENTOS S.A	Avenida das Nações Unidas, 12.495 11º Andar Brooklin São Paulo-SP (Brasil)	MAPFRE INVESTIMENTOS E PARTICIPAÇOES SA	—	—	(A)	(1)	45 %	Administração de grupos de consorcios
		MAPFRE BRASIL PARTICIPAÇOES, S.A.	100,0000	100,0000				
PROTENSEG CORRETORA DE SEGUROS LTDA	Avenida das Nações Unidas, 12.495 11º Andar Brooklin São Paulo-SP (Brasil)	MAPFRE BRASIL PARTICIPAÇOES, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)	45 %	Intermediación de seguros en todos los ramos

ANEXO 1: CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES, ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023

Denominación	Domicilio	Participación en el capital			Método de Consolidación	Método integracion Solvencia	Tasa fiscal efectiva	Actividad
		Titular	Porcentaje 2024	Porcentaje 2023				
MEXICO								
MAPFRE MÉXICO S.A.	Avenida Paseo de la Reforma nº243, Delegación Cuauhtémoc Distrito Federal C.P. 06500 (México),	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A. GRUPO CORPORATIVO LML S.A.	55,6602 44,3398	55,6602 44,3398	(A)	(7)	30 %	Seguros
GRUPO CORPORATIVO LML S.A. DE C.V.	Avenida Paseo de la Reforma nº243, Delegación Cuauhtémoc Distrito Federal C.P. 06500 (México),	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)	30 %	Holding
PROYECTO INSIGNIA	Mario Pani 400, Piso 15, Santa Fe Cuajilmapa, Cuajilmapa DeMorelos CP. 05348	GRUPO CORPORATIVO LML S.A.	99,4765	—	(G)(A)	(G)(1)	30 %	Holding
INSIGNIA LIFE	Mario Pani 400, Piso 15, Santa Fe Cuajilmapa, Cuajilmapa DeMorelos CP. 05348	PROYECTO INSIGNIA	100,0000	—	(G)(A)	(G)(1)	30 %	Seguros
MAPFRE UNIDAD DE SERVICIOS S.A. DE C.V.	Avenida Paseo de la Reforma nº243, Delegación Cuauhtémoc Distrito Federal C.P. 06500 (México),	MAPFRE MÉXICO S.A.	99,9982	99,9982	(A)	(7)	30 %	Servicios médicos
MAPFRE DEFENSA LEGAL S.A. DE C.V.	Avenida Paseo de la Reforma nº243, Delegación Cuauhtémoc Distrito Federal C.P. 06500 (México),	MAPFRE MÉXICO S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(7)	30 %	Asesoría jurídica
MAPFRE TEPEYAC INC.	109 Este San Ysidro Blvd No. 65 San Isidro California, EEUU	MAPFRE MÉXICO S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(7)	30 %	Seguros de autos turistas

ANEXO 1: CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES, ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023

Denominación	Domicilio	Participación en el capital			Método de Consolidación	Método integracion Solvencia	Tasa fiscal efectiva	Actividad
		Titular	Porcentaje 2024	Porcentaje 2023				
MAPFRE SERVICIOS MEXICANOS S.A.	Avenida Paseo de la Reforma nº243, Delegación Cuauhtémoc Distrito Federal C.P. 06500 (México),	MAPFRE MÉXICO S.A.	99,9900	99,9900	(A)	(7)	30 %	Servicios agentes con cédula provisional
CESVI MÉXICO, S.A.	Calle 1 Sur No. 101 Parque Industrial Toluca 2000 Toluca. Estado de México (Mexico)	MAPFRE MÉXICO S.A.	16,6700	16,6700	(D)	(7)	30 %	Centro de investigación
MAPFRE FIANZAS S.A.	Avenida Paseo de la Reforma nº243, Delegación Cuauhtémoc Distrito Federal C.P. 06500 (México),	MAPFRE MÉXICO S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(7)	30 %	Seguros
		LATAM SUR-CENTRO						
MAPFRE TENEDORA DE ACC, S.A.	Costa del Este, diagonal al Business Park Panamá (Panamá)	MAPFRE AMERICA CENTRAL, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(9)	25 %	Holding
MAPFRE AMERICA CENTRAL S.A	Costa del Este, diagonal al Business Park Panamá (Panamá)	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A.	99,9000	99,9000	(A)	(1)	25 %	Holding
MAPFRE SEGUROS HONDURAS S.A.	Avenida Berlín y Calle Viena, piso 7 Lomas del Guijarro Sur. Edificio Plaza Azul Tegucigalpa, M.D.C. (Honduras)	MAPFRE TENEDORA DE ACC, S.A. MAPFRE AMERICA CENTRAL, S.A.	73,2569 25,1031	73,2569 25,1031	(A)	(9)	30 %	Seguros
MAPFRE PANAMÁ S.A.	Costa del Este, diagonal al Business Park Panamá (Panamá)	MAPFRE AMERICA CENTRAL, S.A.	99,3772	99,3772	(A)	(1)	25 %	Seguros
HOSPITAL GENERAL M.D.S. S.A	Corregimiento de Bella Vista, calle 40, Edificio Clínica Hospital Mar del Sur, República de Panamá.	MAPFRE PANAMA S.A.	100,0000	—	(G)(A)	(G)(1)	25 %	Servicios médicos y hospitalarios

ANEXO 1: CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES, ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023

Denominación	Domicilio	Participación en el capital			Método de Consolidación	Método integracion Solvencia	Tasa fiscal efectiva	Actividad
		Titular	Porcentaje 2024	Porcentaje 2023				
MAPFRE S.E.M S.A.	Costa del Este, diagonal al Business Park Panamá (Panamá)	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A.	100,0000	100,0000	(F)(A)	(F)(1)	25 %	Consultoría
MAPFRE SEGUROS EL SALVADOR, S.A.	Alameda Roosevelt, 3107 Nivel 7 San Salvador (El Salvador)	MAPFRE AMERICA CENTRAL, S.A.	78,1065	78,1065	(A)	(9)	25 %	Seguros
INMOBILIARIA AMERICANA S.A.	Alameda Roosevelt, 31-07 San Salvador (El Salvador)	MAPFRE AMERICA CENTRAL, S.A.	78,9000	78,9000	(A)	(9)	25 %	Inmobiliaria
MAPFRE SEGUROS COSTA RICA S.A.	Barrio Tournón, Edificio Alvasa, 2do. Piso Diagonal al Periódico La República en interseción con Ctra de Guapiles (Ruta 32) San José (Costa Rica)	MAPFRE TENEDORA DE ACC, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(9)	30 %	Seguros
MAPFRE SEGUROS GUATEMALA S.A.	5a Avenida 5-55 Zona 14 Europlaza Europlaza Torre 4 Nivel 16 y PH. Ciudad de Guatemala(Guatemala)	MAPFRE TENEDORA DE ACC, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(9)	25 %	Seguros
MAPFRE SEGUROS NICARAGUA S.A.	Edificio Invercasa, 1er. Piso Managua (Nicaragua)	MAPFRE TENEDORA DE ACC, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(9)	30 %	Seguros
MAPFRE DOMINICANA S.A.	Ave Abraham Lincoln, 952 esq. José Amado Soler Ensanche Piantini, Santo Domingo (República Dominicana)	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A. CREDIPRIMAS, S.A.	99,9999 0,0001	99,9999 0,0001	(A)	(9)	27 %	Holding
MAPFRE BHD COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A.	Ave Abraham Lincoln, 952 esq. José Amado Soler Ensanche Piantini, Santo Domingo (República Dominicana)	MAPFRE DOMINICANA S.A.	51,0000	51,0000	(A)	(9)	27 %	Seguros

ANEXO 1: CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES, ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023

Denominación	Domicilio	Participación en el capital			Método de Consolidación	Método integracion Solvencia	Tasa fiscal efectiva	Actividad
		Titular	Porcentaje 2024	Porcentaje 2023				
CREDIPRIMAS, S.A.	Ave Abraham Lincoln, 952 esq. José Amado Soler Ensanche Piantini, Santo Domingo (República Dominicana)	MAPFRE BHD COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(9)	27 %	Financiación pólizas
MAPFRE SALUD ARS	Av. 27 de Febrero No. 50. Edificio ARS Palic, Urb. El Vergel, Santo Domingo (República Dominicana)	MAPFRE DOMINICANA S.A.	51,0000	51,0000	(A)	(9)	27 %	Servicios de salud
MAPFRE ARGENTINA HOLDING S.A.	Avda. Juana Manso, 205 C 1107CBE Puerto Madero Buenos Aires (Argentina)	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)	35 %	Holding
MAPFRE ARGENTINA SEGUROS S.A.	Avda. Juana Manso, 205 C 1107CBE Puerto Madero Buenos Aires (Argentina)	MAPFRE ARGENTINA HOLDING S.A.	99,9988	99,9988	(A)	(1)	35 %	Seguros
CLUB MAPFRE ARGENTINA S.A.	Avda. Juana Manso, 205 C 1107CBE Puerto Madero Buenos Aires (Argentina)	MAPFRE ARGENTINA HOLDING S.A. MAPFRE ARGENTINA SEGUROS DE VIDA S.A.	97,0000 3,0000	97,0000 3,0000	(A)	(1)	35 %	Prestación de servicios
MAPFRE ARGENTINA SEGUROS DE VIDA S.A.	Avda. Juana Manso, 205 C 1107CBE Puerto Madero Buenos Aires (Argentina)	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A. MAPFRE ARGENTINA HOLDING S.A.	64,0000 36,0000	64,0000 36,0000	(A)	(9)	35 %	Seguros
CESVI ARGENTINA, S.A.	Calle 9 y 17. Parque Ind.Pilar Buenos Aires (Argentina)	MAPFRE ARGENTINA SEGUROS S.A.	60,6400	60,6400	(A)	(1)	35 %	Investigación, formación y asesoramiento

ANEXO 1: CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES, ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023

Denominación	Domicilio	Participación en el capital			Método de Consolidación	Método integracion Solvencia	Tasa fiscal efectiva	Actividad
		Titular	Porcentaje 2024	Porcentaje 2023				
MAPFRE CHILE SEGUROS S.A.	Isidora Goyenechea 3520 p 16 Las Condes Santiago de Chile (Chile)	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)	27 %	Holding
MAPFRE CHILE ASESORÍAS, S.A	Isidora Goyenechea 3520 p 16 Las Condes Santiago de Chile (Chile)	MAPFRE CHILE SEGUROS S.A. MAPFRE INTERNACIONAL, S.A.	99,9999 0,0001	99,9999 0,0001	(A)	(1)	27 %	Sociedad de inversiones
MAPFRE COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES DE CHILE S.A.	Isidora Goyenechea 3520 p 16 Las Condes Santiago de Chile (Chile)	MAPFRE CHILE SEGUROS S.A. MAPFRE CHILE ASESORÍAS, S.A	87,2900 12,7100	87,2900 12,7100	(A)	(1)	27 %	Seguros
MAPFRE CHILE VIDA, S.A.	Isidora Goyenechea 3520 p 16 Las Condes Santiago de Chile (Chile)	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(9)	27 %	Holding
MAPFRE COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA DE CHILE S.A.	Isidora Goyenechea 3520 p 16 Las Condes Santiago de Chile (Chile)	MAPFRE CHILE VIDA S.A. MAPFRE INTERNACIONAL, S.A.	99,9968 0,0032	99,9968 0,0032	(A)	(9)	27 %	Seguros
MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A.	Carrera, 14, nº 96-34 Santa Fé de Bogotá (Colombia)	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A. APOINT S.A. MAPFRE COLOMBIA VIDA SEGUROS S.A.	93,8525 6,1425 —	93,8525 6,1425 —	(A)	(1)	33 %	Seguros
CREDIMAPFRE S.A.	Carrera, 14, nº 96-34 Santa Fé de Bogotá (Colombia)	MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)	33 %	Inmobiliaria financiera
MAPFRE COLOMBIA VIDA SEGUROS S.A.	Carrera, 14, nº 96-34 Santa Fé de Bogotá (Colombia)	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A. APOINT S.A.	94,3541 5,6459	94,3541 5,6459	(A)	(1)	33 %	Seguros

ANEXO 1: CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES, ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023

Denominación	Domicilio	Participación en el capital			Método de Consolidación	Método integracion Solvencia	Tasa fiscal efectiva	Actividad
		Titular	Porcentaje 2024	Porcentaje 2023				
CESVI COLOMBIA, S.A.	Carrera 87, Num.15-87 Santa Fé de Bogotá(Colombia)	MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A.	67,7723	67,7723	(A)	(1)	33 %	Investigación, formación y asesoramiento
MAPFRE SERVICIOS EXEQUIALES SAS	Carrera, 14, nº 96-34 Santa Fé de Bogotá (Colombia)	CREDIMAPFRE S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)	33 %	Prestación de servicios asistenciales
MAPFRE ATLAS COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A.	Kennedy e Norte, Justino Cornejo y Avda, Luis Orrantia. Edificio Torres Atlas Guayaquil (Ecuador)	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A.	78,6418	68,5490	(A)	(9)	25 %	Seguros
MAPFRE PARAGUAY COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.	Av.Mariscal López, 910 Asunción (Paraguay)	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A.	89,5400	89,5400	(A)	(9)	10 %	Seguros
MAPFRE PERÚ ENTIDAD PRESTADORA DE SALUD	Av.Veintiocho de Julio, 873 Miraflores- Lima 18 (Perú)	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A. MAPFRE PERU CIA. SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	100,0000 —	100,0000 —	(A)	(9)	30 %	Atención médica
MAPFRE PERÚ COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	Av.Veintiocho de Julio, 873 Miraflores- Lima 18 (Perú)	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A.	99,5900 —	99,5900 —	(A)	(1)	30 %	Seguros
CORPORACIÓN FUNERARIA, S.A.	Av.Veintiocho de Julio, 873 Miraflores- Lima 18 (Perú)	MAPFRE PERÚ COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)	30 %	Servicios funerarios
APOINT S.A.	Col. 993 Piso 3 Montevideo (Uruguay)	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(9)	25 %	Holding
MAPFRE URUGUAY SEGUROS S.A.	Juncal 1385 piso 2 Montevideo (Uruguay)	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(9)	25 %	Seguros

ANEXO 1: CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES, ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023

Denominación	Domicilio	Participación en el capital			Método de Consolidación	Método integracion Solvencia	Tasa fiscal efectiva	Actividad
		Titular	Porcentaje 2024	Porcentaje 2023				
MAPFRE LA SEGURIDAD C.A. DE SEGUROS	Avenida Francisco de Miranda, Torre Financiera Caracas, piso 14, Urbanización La Castellana. Chacao, Estado Miranda (Venezuela)	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A.	99,5159	99,5159	(A)	(9)	40 %	Seguros y reaseguros
CENTRO DE FORMACION PROFESIONAL SEGUROS LA SEGURIDAD C.A.	Avenida Francisco de Miranda, Torre Financiera Caracas, piso 14, Urbanización La Castellana. Chacao, Estado Miranda (Venezuela)	MAPFRE LA SEGURIDAD C.A. DE SEGUROS	100,0000	100,0000	(A)	(9)	40 %	Educación
INVERSORA SEGURIDAD-FINANCIADORA DE PRIMAS, C.A.	Avenida Francisco de Miranda, Torre Financiera Caracas, piso 14, Urbanización La Castellana. Chacao, Estado Miranda (Venezuela)	MAPFRE LA SEGURIDAD C.A. DE SEGUROS	100,0000	100,0000	(A)	(9)	40 %	Financiación de pólizas
CLUB MAPFRE S.A.	Avenida Francisco de Miranda, Torre Financiera Caracas, piso 14, Urbanización La Castellana. Chacao, Estado Miranda (Venezuela)	MAPFRE LA SEGURIDAD C.A. DE SEGUROS	100,0000	100,0000	(A)	(9)	40 %	Prestación de servicios
AUTOMOTRIZ MULTISERVICAR-VENEZUELA, C.A.	Avenida Francisco de Miranda, Torre Financiera Caracas, piso 14, Urbanización La Castellana. Chacao, Estado Miranda (Venezuela)	MAPFRE LA SEGURIDAD C.A. DE SEGUROS	97,0000	97,0000	(A)	(9)	40 %	Taller vehículos

ANEXO 1: CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES, ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023

Denominación	Domicilio	Participación en el capital			Método de Consolidación	Método integracion Solvencia	Tasa fiscal efectiva	Actividad
		Titular	Porcentaje 2024	Porcentaje 2023				
AMA-ASISTENCIA MEDICA ADMINISTRADA, C.A.	Avenida Francisco de Miranda, Torre Financiera Caracas, piso 14, Urbanización La Castellana. Chacao, Estado Miranda (Venezuela)	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A.	99,7000	99,7000	(A)	(9)	40 %	Servicios de salud
UNIDAD EDUCATIVA D.R FERNANDO BRAVO PEREZ CA	Avenida Francisco de Miranda, Torre Financiera Caracas, piso 14, Urbanización La Castellana. Chacao, Estado Miranda (Venezuela)	MAPFRE LA SEGURIDAD C.A. DE SEGUROS	99,7000	99,7000	(A)	(9)	40 %	Formación de Aprendices
NORTE AMERICA								
MAPFRE INSURANCE COMPANY OF FLORIDA	5959 Blue Lagoon Drive, Suite 400, Miami (E.E.U.U)	COMMERCE INSURANCE	100,0000	100,0000	(A)	(7)	21 %	Seguros
MAPFRE INSURANCE COMPANY	100 Campus Drive New Jersey 07932-2007 (E.E.U.U.))	COMMERCE INSURANCE	100,0000	100,0000	(A)	(7)	21 %	Seguros y reaseguros
MAPFRE INTERMEDIARIES	5959 Blue Lagoon Drive, Suite 400, Miami (E.E.U.U)	COMMERCE INSURANCE	100,0000	100,0000	(A)	(7)	21 %	Servicios
MAPFRE USA CORPORATION INC	211 Main Street, Webster, MA 01570 (EE.UU.)	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)	21 %	Holding
THE COMMERCE INSURANCE COMPANY	211 Main Street, Webster, MA 01570 (EE.UU.)	MAPFRE USA CORPORATION	100,0000	100,0000	(A)	(7)	21 %	Seguros
THE CITATION INSURANCE COMPANY	211 Main Street, Webster, MA 01570 (EE.UU.)	MAPFRE USA CORPORATION	100,0000	100,0000	(A)	(7)	21 %	Seguros

ANEXO 1: CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES, ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023

Denominación	Domicilio	Participación en el capital			Método de Consolidación	Método integracion Solvencia	Tasa fiscal efectiva	Actividad
		Titular	Porcentaje 2024	Porcentaje 2023				
MAPFRE TECH USA CORPORATION	211 Main Street, Webster, MA 01570 (EE.UU.)	MAPFRE USA CORPORATION	100,0000	100,0000	(A)	(1)	21 %	Informática
ACIC HOLDINGS COMPANY, INC.	215 Main Street, Webster, MA 01570 (EE.UU.)	MAPFRE USA CORPORATION	100,0000	100,0000	(A)	(1)	21 %	Holding
AMERICAN COMMERCE INSURANCE COMPANY	3590 Twin Creeks Drive, Columbus, OH 43204 (EE.UU.)	ACIC HOLDINGS	100,0000	100,0000	(A)	(7)	21 %	Seguros
MM REAL ESTATE, LLC	Blue Lagoon, Drive Suite, 200 Miami (E.E.U.U)	COMMERCE INSURANCE	100,0000	100,0000	(A)	(7)	21 %	Inmobiliaria
THE COMMERCE WEST INSURANCE COMPANY	4301 Hacienda Drive, Suite 200, Pleasanton, CA 94588 (EE.UU.)	ACIC HOLDINGS	100,0000	100,0000	(A)	(7)	21 %	Seguros
BIGELOW & OLD WORCESTER, LLC	211 Main Street, Webster, MA 01570 (EE.UU.)	COMMERCE INSURANCE	100,0000	100,0000	(A)	(7)	21 %	Inmobiliaria
BFC HOLDING CORPORATION	211 Main Street, Webster, MA 01570 (EE.UU.)	MAPFRE USA CORPORATION	100,0000	100,0000	(A)	(1)	21 %	Servicios financieros
VERTI INSURANCE COMPANY	211 Main St, Webster, MA 01570 (EE.UU)	MAPFRE USA CORPORATION	100,0000	100,0000	(A)	(7)	21 %	Seguros
AUTO CLUB MAPFRE INSURANCE	4400 Easton Commons Way, Suite 125 Columbus, OH 43219	MAPFRE USA CORPORATION	68,3800	68,3800	(A)	(7)	21 %	Seguros
MAPFRE ASSISTANCE USA INC.	7300 Corporate Center Drive, Suite 601 Miami, FL 33126 (E.E.U.U.)	MAPFRE USA CORPORATION INC	100,0000	100,0000	(A)	(1)	21 %	Holding

ANEXO 1: CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES, ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023

Denominación	Domicilio	Participación en el capital			Método de Consolidación	Método integracion Solvencia	Tasa fiscal efectiva	Actividad
		Titular	Porcentaje					
			2024	2023				
MAPFRE WARRANTY CORPORATION OF FLORIDA	5959 Blue Lagoon Drive, Suite 400 Miami, FL 33126 (E.E.U.U.)	MAPFRE ASSISTANCE USA INC	100,0000	100,0000	(A)	(1)	21 %	Riesgos especiales
CENTURY AUTOMOTIVE SERVICES COMPANY	6565 Americas Parkway NE. Suite 1000. Albuquerque NM 87110 (E.E.U.U.)	MAPFRE ASSISTANCE USA INC	100,0000	100,0000	(A)	(1)	21 %	Riesgos especiales
FEDERAL ASSIST COMPANY	7300 Corporate Center Drive, Suite 601 Miami Florida 33126 (EE.UU.)	MAPFRE ASSISTANCE USA INC.	100,0000	100,0000	(A)	(1)	21 %	Administrador tercero
MAPFRE PRAICO CORPORATION	Urb. Tres Monjitas Industrial 297 Avda.Carlos Chardón Hato Rey San Juan (Puerto Rico)	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)	20 %	Holding
MAPFRE PRAICO INSURANCE COMPANY	Urb. Tres Monjitas Industrial 297 Avda.Carlos Chardón Hato Rey San Juan (Puerto Rico)	MAPFRE PRAICO CORPORATION	100,0000	100,0000	(A)	(1)	20 %	Seguros
MAPFRE PAN AMERICAN INSURANCE COMPANY	Urb. Tres Monjitas Industrial 297 Avda.Carlos Chardón Hato Rey San Juan (Puerto Rico)	MAPFRE PRAICO CORPORATION	100,0000	100,0000	(A)	(1)	20 %	Seguros
MAPFRE INSURANCE AGENCY OF PUERTO RICO, INC.	Urb. Tres Monjitas Industrial 297 Avda.Carlos Chardón Hato Rey San Juan (Puerto Rico)	MAPFRE PRAICO CORPORATION	100,0000	100,0000	(A)	(1)	20 %	Mediación de seguros

ANEXO 1: CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES, ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023

Denominación	Domicilio	Participación en el capital			Método de Consolidación	Método integracion Solvencia	Tasa fiscal efectiva	Actividad
		Titular	Porcentaje 2024	Porcentaje 2023				
MAPFRE FINANCE OF PUERTO RICO CORP.	Urb. Tres Monjitas Industrial 297 Avda.Carlos Chardón Hato Rey San Juan (Puerto Rico)	MAPFRE PRAICO CORPORATION	100,0000	100,0000	(A)	(1)	20 %	Financiera
MAPFRE LIFE INSURANCE COMPANY OF PUERTO RICO	Urb. Tres Monjitas Industrial 297 Avda.Carlos Chardón Hato Rey San Juan (Puerto Rico)	MAPFRE PRAICO CORPORATION	100,0000	100,0000	(A)	(1)	20 %	Seguros y Reaseguros
MAPFRE SOLUTIONS, INC	Urb. Tres Monjitas Industrial 297 Avda.Carlos Chardón Hato Rey San Juan (Puerto Rico)	MAPFRE PRAICO CORPORATION	100,0000	100,0000	(A)	(1)	20 %	Contratos de Garantía Extendida y Protección contra robos
		EMEA						
VERTI VERSICHERUNG AG	Rheinstraße 7a 14513 Teltow (Alemania)	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)	20 %	Seguros
VERTI ASSICURIZIONI S.P.A.	Via Alessandro Volta, 16 20093 Cologno Monzese MI (Italia)	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A. MAPFRE S.A.	99,9980 0,0012	100,0000	(A)	(1)	27,5 %	Seguros
MAPFRE MIDDLESEA P.L.C.	Middle Sea House Floriana JTL, 16 (Malta)	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A.	55,8325	55,8325	(A)	(1)	35 %	Seguros
MAPFRE M.S.V. LIFE P.L.C.	Middle Sea House Floriana FRN 9010 (Malta)	MAPFRE MIDDLESEA INSURANCE P.L.C.	50,0000	50,0000	(A)	(1)	35 %	Seguros
BEE INSURANCE MANAGEMENT LTD	4th Floor Development House st.Anne Street Floriana FRN 9010 (Malta)	MAPFRE MIDDLESEA INSURANCE P.L.C.	100,0000	100,0000	(A)	(1)	35 %	Servicios de asesoramiento y y de gestión

ANEXO 1: CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES, ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023

Denominación	Domicilio	Participación en el capital			Método de Consolidación	Método integracion Solvencia	Tasa fiscal efectiva	Actividad
		Titular	Porcentaje 2024	Porcentaje 2023				
GROWTH INVESTMENTS LIMITED (Salida en 2024 por liquidación)	Pjazza Papa Giovanni XXIII, Floriana, FRN 1420,(Malta)	MAPFRE M.S.V. LIFE P.L.C.	—	100,0000	(H)	(H)	35 %	Prestación se servicios de Inversión
CHURCH WARF PROPERTIES	Middle Sea House, St Publius Street Floriana FRN 1442 (Malta)	MAPFRE MIDDLESEA INSURANCE P.L.C. MAPFRE M.S.V. LIFE P.L.C.	50,0000 50,0000	50,0000 50,0000	(B)	(10)	35 %	Gestión activos inmobiliarios
EURO GLOBE HOLDINGS LIMITED	Middle Sea House, St Publius Street Floriana FRN 1442 (Malta)	MAPFRE MIDDLESEA INSURANCE P.L.C.	100,0000	100,0000	(B)	(10)	35 %	Financiera
EUROMED RISKS SOLUTIONS LIMITED	4th Floor Development House st.Anne Street Floriana FRN 9010 (Malta)	BEE INSURANCE MANAGEMENT LTD	100,0000	100,0000	(A)	(1)	35 %	Servicios de asesoramiento y de gestión
MAPFRE SIGORTA, A.S.	Yenişehir Mah. Irmak Cad. No:11. 34435 Salipazari Istanbul (Turquía)	MAPFRE INTERNACIONAL, S.A.	99,7450	99,7450	(A)	(1)	22 %	Seguros
MAPFRE YASAM SIGORTA, A.S. (Salida en 2024 por venta)	Yenişehir Mah. Irmak Cad. No:11. 34435 Salipazari Estambul (Turquía)	MAPFRE SIGORTA, A.S.	—	99,7778	(H)	(H)	22 %	Seguros
GENEL SERVIS YEDEK PARCA DAGITIM TICARET A.S. (Salida por venta en 2024)	Çevreyolu Caddesi No.2 34020 Bayrampaşa Estambul (Turquía)	MAPFRE SIGORTA, A.S.	—	51,0000	(H)	(1)	22 %	Taller de Vehículos
ASISTENCIA								
MAPFRE ASISTENCIA COMPAÑÍA INTERNACIONAL DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.	Ctra. Pozuelo, 52 Majadahonda Madrid (España)	MAPFRE, S.A. MAPFRE ESPAÑA, S.A.	99,9970 0,0030	99,9970 0,0030	(A)	(1)	25% (1)(2)	Seguros y reaseguros

ANEXO 1: CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES, ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023

Denominación	Domicilio	Participación en el capital			Método de Consolidación	Método integracion Solvencia	Tasa fiscal efectiva	Actividad
		Titular	Porcentaje 2024	Porcentaje 2023				
MAWDY SERVICES	Edifício Europa,	MAPFRE ASISTENCIA, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)	27,5 %	Asistencia en viaje
	Av. José Malhoa, 16 F, 7º, 1070-159							
(Antes IBERO ASSISTÊNCIA, S.A.)	Lisboa, (Portugal)							
MAWDY LTDA.	Alameda Rio Negro 503, 24º andar, sala 2414	MAPFRE ASISTENCIA, S.A.	99,9990	99,9990	(A)	(1)	25 %	Asistencia en viaje
	Barueri/SP, CEP 06454-000	MAPFRE BRASIL PARTICIPAÇOES, S.A.	0,0010	0,0010				
(Antes MAPFRE ASSISTANCE LTDA.)	São Paulo (Brasil)							
AFRIQUE ASSISTANCE, S.A.	Immeuble Tamayouz, 4éme Etage,	MAPFRE ASISTENCIA, S.A.	49,0000	49,0000	(A)	(1)	35 %	Asistencia en viaje
	1082 Centre Urbain Nord Tunis							
	1002 (Túnez)							
SERVICIOS GENERALES VENEASISTENCIA, S.A.	4ta transversal de Motecristo, Edificio Axxa, Planta Baja, Los Dos Caminos, Caracas, (Venezuela)	MAPFRE ASISTENCIA, S.A.	99,9980	99,9980	(A)	(1)	40 %	Asistencia en viaje
		MAPFRE RE, S.A.	0,0020	0,0020				
MAWDY S.A.S.	Carrera 14 N 96 -34 Piso 2	MAPFRE ASISTENCIA, S.A.	98,0900	98,0900	(A)	(1)	33 %	Asistencia en viaje
(Antes ANDIASISTENCIA)	Bogotá (Colombia)	Mawdy Digital Assistance Services S.A.	1,9100	1,9100				
MAWDY, S.A.	Lavalle 344/346/348, PB y 3º	MAPFRE ASISTENCIA, S.A.	98,4200	98,4200	(A)	(1)	35 %	Asistencia en viaje
	Ciudad de Buenos Aires	Mawdy Digital Assistance Services S.A.	1,5800	1,5800				
(Antes IBEROASISTENCIA ARGENTINA, S.A.)	(Argentina)							
SUR ASISTENCIA, S.A.	Av.Apoquindo 4499	MAPFRE ASISTENCIA, S.A.	99,0000	99,0000	(A)	(1)	27 %	Asistencia en viaje
	Santiago de Chile (Chile)	Mawdy Digital Assistance Services S.A.	1,0000	1,0000				
Mawdy Digital Assistance Services S.A.	Ctra, Pozuelo, 52	MAPFRE ASISTENCIA, S.A.	99,9300	99,9300	(A)	(1)	25%(1)	Asistencia en viaje
(Antes IBEROASISTENCIA, S.A.)	Majadahonda. Madrid (España)	MAPFRE ESPAÑA, S.A.	0,0700	0,0700				

ANEXO 1: CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES, ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023

Denominación	Domicilio	Participación en el capital			Método de Consolidación	Método integracion Solvencia	Tasa fiscal efectiva	Actividad
		Titular	Porcentaje 2024	Porcentaje 2023				
MAWDY SERVICES LIMITED (Antes IRELAND ASSIST, LTD)	22-26 Prospect Hill Galway (Irlanda)	MAPFRE ASISTENCIA, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)	12,5 %	Asistencia en viaje
EUROSOS ASSISTANCE, S.A. (Salida en 2024)	473 Messogion Avenue 15343 Agia Paraskevi. Atenas (Grecia)	MAPFRE ASISTENCIA, S.A.	—	25,0000	(H)	(H)	29 %	Servicios de asistencia e información
MAWDY, S.A. (Antes CARIBE ASISTENCIA, S.A.)	Avda. Tiradentes Esq.Pres. González. Edif.La Cumbre. Ens. Naco.Domingo (República Dominicana)	MAPFRE ASISTENCIA, S.A.	83,5823	83,5823	(A)	(1)	27 %	Asistencia en viaje
MAWDY, S.A. (Antes ECUASISTENCIA, S.A.)	Avda.Doce de Octubre, N42 -562 N42 -562 y Luis Cordero Quito (Ecuador)	MAPFRE ASISTENCIA, S.A. MAWDY S.A.S.	99,0000 1,0000	99,0000 1,0000	(A)	(1)	25 %	Asistencia en viaje
MAWDY S.A. DE C.V. (Antes MÉXICO ASISTENCIA, S.A.)	Av. Insurgentes Sur no.2453 Piso 15, Col. Tizapán San Angel Deleg. Alvaro Obregón. C.P. 01090 México D.F. (México)	MAPFRE ASISTENCIA, S.A.	99,9998	99,9998	(A)	(1)	30 %	Asistencia en viaje
MAWDY, S.A. (Antes PANAMÁ ASISTENCIA, S.A.)	Costa del Este – Avenida la Rotonda, Torre GMT, Piso 1 – Edificio Mapfre Ciudad de Panamá (Panamá)	MAPFRE ASISTENCIA, S.A.	84,0000	84,0000	(A)	(1)	25 %	Asistencia en viaje
MAWDY, S.A. (Antes URUGUAY ASISTENCIA,S.A.)	Plaza Cagancha 1335, oficina 901 Montevideo (Uruguay)	MAPFRE ASISTENCIA, S.A. Mawdy Digital Assistance Services S.A.	97,3317 2,6683	97,3317 2,6683	(A)	(1)	25 %	Asistencia en viaje
MAWDY, S.A. (Antes QUETZAL ASISTENCIA, S.A.)	8a. Ave. 3-80 Zona 14 Edificio La Rambla II nivel 5 Of. 5-2 (Guatemala)	MAPFRE ASISTENCIA, S.A.	99,9920	99,9920	(A)	(1)	25 %	Asistencia en viaje

ANEXO 1: CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES, ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023

Denominación	Domicilio	Participación en el capital			Método de Consolidación	Método integracion Solvencia	Tasa fiscal efectiva	Actividad
		Titular	Porcentaje 2024	Porcentaje 2023				
MAWDY S.A. DE C.V.	Alameda Roosevelt No. 3107	MAPFRE ASISTENCIA, S.A.	99,9900	99,9900	(A)	(1)	25 %	Asistencia en viaje
	Edificio La Centro Americana, Nivel 7.	Mawdy Digital Assistance Services S.A.	0,0100	0,0100				
(Antes EL SALVADOR ASISTENCIA, S.A.)	San Salvador (El Salvador)							
NICASSIST, S.A.	Edificio Invercasa, Torre II, 5to. piso, modulo # 501	MAPFRE ASISTENCIA, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)	30 %	Asistencia en viaje
	Managua, (Nicaragua)							
MAWDY SERVICES S.P.A.	Strada Trossi 66 13971	MAPFRE ASISTENCIA, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)	27,5 %	Extensión de garantía
(Antes MAPFRE WARRANTY S.P.A.)	Verrone (Italia)							
	Suite 603, Zhongyu Plaza,	MAPFRE ASISTENCIA, S.A.	—	100,0000	(H)	(H)	25 %	Asistencia en viaje
ROAD CHINA ASSISTANCE Co, LTD (Disuelta en 2024)	A6 Gongti North Road, Chaoyang District,							
	Beijing, PR (China)							
	602, Thawar Apartment, Opp. Heena Residency	MAPFRE ASISTENCIA, S.A.	99,6300	99,6300	(A)	(1)	35,54 %	Asistencia en viaje
INDIA ROADSIDE ASSISTANCE PRIVATE LIMITED	Main Carter Road, Kasturba Rd, Borivali (East), Mumbai	Mawdy Digital Assistance Services S.A.	0,3700	0,3700				
	400066-Maharashtra (India)							
	45, Rue des Freres Adessalami 5eme étage. Vieux Kouba.	MAPFRE ASISTENCIA, S.A.	60,3000	60,3000	(A)	(1)	26 %	Asistencia en viaje
ROADSIDE ASSIST ALGERIE SPA		Mawdy Digital Assistance Services S.A.	0,4000	0,4000				
	Alger 16050 (Argelia)	MAPFRE TECH	0,3000	0,3000				
	18th Floor, Apartment No. 1804 of Holiday Inn Maadi Hotel building Comeish Maadi	MAPFRE ASISTENCIA, S.A.	98,0000	98,0000	(A)	(1)	20 %	Asistencia en viaje
NILE ASSIST	Cairo - (Egipto)	Mawdy Digital Assistance Services S.A.	1,0000	1,0000				
		MAPFRE TECH	1,0000	1,0000				
	18ª, Europa Centre, John Lopez Str Floriana, FRN 1400, (Malta)	MAPFRE ASISTENCIA, S.A.	51,0000	51,0000	(A)	(1)	35 %	Asistencia y riesgos especiales
MIDDLESEA ASSIST LIMITED		MIDDLESEA INSURANCE P.L.C.	49,0000	49,0000				

ANEXO 1: CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES, ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023

Denominación	Domicilio	Participación en el capital			Método de Consolidación	Método integracion Solvencia	Tasa fiscal efectiva	Actividad
		Titular	Porcentaje 2024	Porcentaje 2023				
PARAGUAY ASISTENCIA CIA. DE SERVICIOS S.A.	Av.Mariscal López, 930 Asunción (Paraguay)	MAPFRE ASISTENCIA, S.A. Mawdy Digital Assistance Services S.A.	98,9500 1,0500	98,9500 1,0500	(A)	(1)	10 %	Asistencia a personas
GENYO SERVIZI E SOLUZIONI S.R.L	Corso Italia, n. 22 - 20122 Milano	MAPFRE ASISTENCIA, S.A.	50,0000	50,0000	(G)(E)	(G)(3)	10 %	Asistencia a personas
REASEGURO								
MAPFRE RE COMPAÑÍA DE REASEGUROS, S.A.	Paseo de Recoletos, 25 Madrid (España)	MAPFRE, S.A. MAPFRE ESPAÑA, S.A.	94,4265 0,0003	94,4265 0,0003	(A)	(1)	25% (1)(2)	Reaseguros
MAPFRE CHILE REASEGUROS, S.A.	Avda.Apoquindo, 4499 Santiago de Chile (Chile)	MAPFRE RE, S.A.	99,9900	99,9900	(A)	(1)	27 %	Holding
CAJA REASEGURADORA DE CHILE S.A.	Avda.Apoquindo, 4499 Santiago de Chile (Chile)	MAPFRE CHILE REASEGUROS S.A.	99,8467	99,8467	(A)	(1)	27 %	Reaseguros
C R ARGENTINA, S.A.	Bouchard 547 piso 14 Buenos Aires (Argentina)	MAPFRE CHILE REASEGUROS S.A.	99,9960	99,9960	(A)	(1)	35 %	Servicios de asesoría
MAPFRE RE DO BRASIL COMPAÑÍA DE REASEGUROS S.A.	Rua Olimpiadas, 242,5º andar conjunto 52 Vila Olimpia; São Paulo (Brasil)	MAPFRE RE, S.A. MAPFRE ASSISTENCIA LTDA	99,9999 0,0001	99,9999 0,0001	(A)	(1)	45 %	Seguros y reaseguros
MAPFRE RE ESCRITORIO DE REPRESENTACION COMPAÑÍA DE REASEGUROS	Rua Olimpiadas, 242,5º andar conjunto 52 Vila Olimpia; São Paulo (Brasil)	MAPFRE RE, S.A. MAPFRE RE DO BRASIL S.A.	99,9999 0,0001	99,9999 0,0001	(B)	(10)	45 %	Actividades de representacion
INMOBILIARIA PRESIDENTE FIGUEROA ALCORTA, S.A.	Bouchard 547 piso 14 B. Aires (Argentina)	MAPFRE RE, S.A.	99,9985	99,9985	(B)	(10)	35 %	Inmobiliaria

ANEXO 1: CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES, ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023

Denominación	Domicilio	Participación en el capital			Método de Consolidación	Método integracion Solvencia	Tasa fiscal efectiva	Actividad
		Titular	Porcentaje 2024	Porcentaje 2023				
REINSURANCE MANAGAMENT INC.	100 Campus Drive 07932 New Jersey (E.E.U.U.)	MAPFRE RE, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)	21 %	Servicios
MAPFRE EURO BONDS FUND	Ctra. Pozuelo, 50. Majadahonda (Madrid)	MAPFRE RE, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(3)	— %	Gestión de activos
MAPFRE RE VERMONT CORPORATION	122 Cherry Tree Hill Road 05651 East Montpelier Vermont (E.E.U.U.)	MAPFRE RE, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)	21 %	Seguros y reaseguros
RISK MED SOLUTIONS, S.L.	Paseo de Recoletos, 25 Madrid (España)	MAPFRE RE, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)	25%(1)	Actividades de agente y corredores de seguros
		OTRAS						
MAPFRE INTERNACIONAL S.A.	Ctra. Pozuelo, 52. Majadahonda. Madrid (España)	MAPFRE, S.A. MAPFRE GLOBAL RISK AGENCIA	99,9999 0,0001	99,9999 0,0001	(A)	(1)	25% (1)(2)	Holding
MAPFRE INVESTMENT S.A.	Avda. 18 de Julio, 841 Montevideo (Uruguay)	MAPFRE, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)	25 %	Holding
LA FINANCIERE RESPONSABLE	52, rue dePonthieu 75008 Paris (Francia)	MAPFRE S.A.	51,0000	51,0000	(A)	(1)	33 %	Gestión de activos
STABLE INCOME REAL STATE FUN GP S.A.R.I.	15, rue Bender L-1229 (Luxemburgo)	MAPFRE S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(10)	— %	Gestión de activos
MAPFRE GLOBAL RISK AGENCIA DE SUSCRIPCION	Ctra. Pozuelo, 52. Majadahonda. Madrid (España)	MAPFRE, S.A.	100,0000	100,0000	(A)	(1)	25% (1)(2)	Actividades de agente y corredores de seguros

ANEXO 1: CUADRO DE SOCIEDADES DEPENDIENTES, ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023

Denominación	Domicilio	Participación en el capital			Método de Consolidación	Método integracion Solvencia	Tasa fiscal efectiva	Actividad
		Titular	Porcentaje					
			2024	2023				
SOLUNION SEGUROS COMPAÑÍA INTERNACIONAL DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	Avda.General Perón,40 Madrid (España)	MAPFRE S.A.	50,0000	50,0000	(E)	(3)	25 %	Seguros y reaseguros
ALMA MUNDI INSURTECH FUND, FCRE	Plaza Santa Bárbara, 2 Madrid (España)	MAPFRE S.A.	24,9400	24,9400	(C)	(3)		Gestión de activos
ALMA MUNDI INSURTECH II FUND, FCRE	Plaza Santa Bárbara, 2 Madrid (España)	MAPFRE S.A.	23,8500	23,8500	(C)	(3)		Gestión de activos
SANTANDER MAPFRE HIPOTECA INVERSA EFC, S.A.	Calle Juan Ignacio Luca de Tena, 11 Madrid (España)	MAPFRE S,A,	50,0000	50,0000	(C)	(3)	25 %	Intermediación financiera

MÉTODO O PROCEDIMIENTO DE CONSOLIDACIÓN	METODO DE INTEGRACION PARA EL CALCULO DE SOLVENCIA
(A) Sociedades dependientes consolidadas por integración global	(1) Consolidación plena
(B) Sociedades dependientes excluidas de la consolidación	(3) Método de la participación ajustada
(C) Sociedades asociadas y participadas puestas en equivalencia	(4) Normas sectoriales
(D) Sociedades asociadas y participadas excluidas de la consolidación	(7) Normas locales
(E) Negocios conjuntos consolidados por puesta en equivalencia	(9) No inclusión en el ámbito de supervisión de grupo, según se define en el art. 214 de la Directiva 2009/138/CE
(F) Sociedades que se incorporan en el ejercicio 2023 al perímetro de la consolidación	(10) Consolidado como una inversión en forma de acción.
(G) Sociedades que se incorporan en el ejercicio 2024 al perímetro de la consolidación	(*) MAPFRE posee la mayoría de los derechos de voto de la Asamblea General
(H) Sociedades que salen en el ejercicio 2024 del perímetro de la consolidación	

GRUPO FISCAL

(1) Sociedad que forma parte del Grupo Fiscal número 9/85

(2) Sociedad que forma parte del Grupo de entidades IVA 87/10

INFORME DE GESTIÓN CONSOLIDADO

EJERCICIO 2024

MAPFRE S.A.

INFORME DE GESTIÓN CONSOLIDADO 2024

ÍNDICE

Situación de la entidad	160
Evolución y resultados de los negocios	164
Liquidez y recursos de capital	184
Principales riesgos e incertidumbres	191
Circunstancias importantes ocurridas tras el cierre del ejercicio	193
Información sobre la evolución previsible	193
Actividades de I+D+i	196
Adquisición y enajenación de acciones propias	199
Otra información relevante	200
Informe Anual de Gobierno Corporativo	204
Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros	205
Estado de Información No Financiera (EINF) Consolidado e Información sobre Sostenibilidad Consolidada	206

El contenido del Informe de Gestión Consolidado (en adelante "el Informe") que se presenta a continuación ha sido elaborado siguiendo las recomendaciones de la "Guía para la elaboración del informe de gestión de las entidades cotizadas" publicada por la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV).

Las Medidas Alternativas del Rendimiento (MAR) utilizadas en el Informe, que corresponden a aquellas medidas financieras no definidas ni detalladas en el marco de la información financiera aplicable, su definición y cálculo pueden consultarse en la dirección de la página web: https://www.mapfre.com/media/accionistas/2024/2024-12-medidas-alternativas-rendimiento.pdf

Algunas de las cifras incluidas en este Informe se han redondeado. Por lo tanto, podrían surgir discrepancias en las tablas entre los totales y las cantidades listadas debido a dicho redondeo.

SITUACIÓN DE LA ENTIDAD

MODELO DE NEGOCIO

En MAPFRE estamos en posiciones de liderazgo en la mayoría de los mercados en los que operamos. Lo hemos conseguido gracias a un modelo de gestión propio y diferenciado que, para conseguir un crecimiento rentable, se basa en varios factores:

- La transformación e innovación
- La diversificación geográfica
- La orientación al cliente, tanto particular como empresarial
- La atención al cliente por medio de múltiples canales
- La oferta de una amplia variedad de productos y servicios
- La vocación de cuidar a las personas

Nuestro modelo de negocio altamente diversificado, geográficamente y de producto, nos permite crecer de manera sostenible a medio y largo plazo, y gestionar con éxito, los escenarios cambiantes que nos encontramos en cada mercado. Nuestra **Visión** MAPFRE es ser "TU ASEGURADORA DE CONFIANZA", la de todos nuestros clientes en el mundo, mediante una presencia global y con un amplio rango de productos aseguradores, financieros, reaseguradores y de servicios. Aspiramos a liderar los mercados en los que operamos a través de un modelo de gestión propio y diferenciado, sostenible y basado en la transformación e innovación para lograr un crecimiento rentable, con una clara y decidida orientación al cliente, tanto particular como empresarial, creando relaciones de equidad y transparencia, y con un enfoque multicanal y una profunda vocación de servicio.

Nuestro **Propósito** corporativo, la razón de ser de la compañía en su día a día, se define cuando le decimos al cliente: "Estamos a tu lado, acompañándote para que avances con tranquilidad, contribuyendo al desarrollo de una sociedad más sostenible y solidaria". Es decir, les ayudamos en el presente y también en el futuro, porque estamos preparados para apoyarles y ofrecer lo que necesitan hoy, y lo que puedan necesitar mañana, tal y como venimos haciendo desde hace más de 90 años. Porque, en un mundo incierto, nos define la capacidad de más de 230.000 profesionales, empleados, colaboradores y proveedores prestando el mejor servicio, siempre cerca de los clientes, innovando, adaptándonos a sus necesidades, y respondiendo cuando nos necesitan.

Desarrollamos este compromiso apoyados en los siguientes **Valores**, que nos ayudan a desarrollar el Propósito y alcanzar la Visión de la compañía:

-Solvencia: fortaleza financiera, técnica y profesional para responder a los compromisos adquiridos con resultados sostenibles.

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

-Servicio: mejora continua en el desarrollo de todas nuestras actividades para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

-Innovación: palanca para la transformación y diferenciación, ofreciendo soluciones a nuestros clientes anticipándonos a sus necesidades.

-Equipo multicultural y diverso: las personas MAPFRE sumamos talento diverso e inclusivo, contribuyendo todos a nuestro propósito.

Nuestro modelo de negocio no se enfoca exclusivamente en dar resultados económicos, sino en hacerlo también de forma sostenible para contribuir en el desarrollo de las sociedades en las que operamos. El éxito de este modelo se construye en base a nuestras prácticas de buena gobernanza, de nuestra responsabilidad medioambiental y de inversión, y de nuestra contribución a la sociedad.

Para ello, MAPFRE:

- Apuesta decididamente por el crecimiento y la diversificación tanto geográfica como de productos y servicios, porque es lo que fortalece nuestro modelo de negocio.
- Desarrolla su gestión con eficiencia y mejora permanente de la productividad, reduciendo costes estructurales de manera continuada para mejorar la competitividad.
- Gestiona profesionalmente los riesgos asumidos, garantizando un crecimiento y resultados sostenibles.
- Integra una gestión global con una amplia capacidad de ejecución local, garantizando el equilibrio entre la actuación corporativa y el desarrollo empresarial en cada país.
- Pone a disposición de toda la organización los recursos existentes, aprovechando las sinergias que se obtienen al compartir el talento, los procesos y las herramientas.
- Promueve la especialización en la gestión como vía permanente de optimización de los resultados y mejora de la calidad de servicio.

¿Qué ofrecemos?

Enfocado a las personas, ofrecemos un programa de seguros de vida, salud, accidentes, protección del patrimonio (es decir, seguros de automóviles, hogar, seguros de responsabilidad civil, familiar, etc.), ahorro e inversión, jubilación, decesos, viajes y ocio. Una oferta adaptada a cada país, según las necesidades del cliente.

También ayudamos a profesionales, emprendedores, autónomos y pequeñas empresas a desarrollar sus proyectos. Nuestro portafolio de productos y servicios, que contiene soluciones dirigidas a vehículos, responsabilidad civil y patrimonio, agricultura y ganadería, etc., les permite concentrarse en su actividad profesional, además de asegurar también sus riesgos personales, como accidentes, salud, vida, jubilación, ahorro e inversión.

Para todas las empresas, pequeñas, medianas y grandes corporaciones, tenemos una oferta de productos y servicios adaptados a la actividad de cada una de ellas, tanto en un ámbito local, nacional, como a nivel global, ajustadas al modelo de gestión de cada cliente.

Para las grandes empresas, contamos con una unidad especializada, MAPFRE GLOBAL RISKS, que ofrece soluciones para los grandes riesgos (aviación, energía, industria, construcción, etc.), gracias a nuestra experiencia liderando programas internacionales globales para los riesgos más complejos.

Además de todo lo anterior, contamos con una oferta reaseguradora, MAPFRE RE, que presta servicio en más de 100 países tanto a nosotros como a otros aseguradores, a través de oficinas distribuidas en 18 países del mundo.

Nuestra gestora de activos financieros, MAPFRE AM, gestiona las inversiones del Grupo y de nuestros clientes bajo principios de inversión socialmente responsable.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y BUEN GOBIERNO

A. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

MAPFRE es una multinacional que desarrolla principalmente actividades aseguradoras y reaseguradoras, operando en un total de 38 países.

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

MAPFRE S.A. es filial de CARTERA MAPFRE S.L. Sociedad Unipersonal controlada al 100% por Fundación MAPFRE.

Durante el ejercicio 2024 las actividades empresariales del Grupo MAPFRE se han desarrollado a través de la estructura organizativa integrada por tres Unidades de Negocio (Seguros, Reaseguro y Asistencia - MAWDY) y tres Áreas Regionales: Iberia (España y Portugal), Internacional (Brasil, Otros LATAM, EMEA y Global Risks) y Norteamérica.

La Unidad de Negocio de Seguros se organiza según las Áreas Regionales de MAPFRE, que constituyen las unidades geográficas de planificación, soporte y supervisión en la región.

Las unidades de Reaseguro y Global Risks se integran en la entidad jurídica MAPFRE RE.

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

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

La pertenencia de las distintas sociedades de MAPFRE a un grupo empresarial implica, sin perjuicio de la autonomía jurídica de aquéllas, su integración de hecho en una estructura orgánica que regula su interrelación, la coordinación de sus actividades, y la supervisión de las sociedades que ocupan una posición dependiente por las que tienen una posición dominante, y en último término por la entidad matriz.

El Consejo de Administración de MAPFRE S.A. es el órgano superior de dirección y supervisión del conjunto del Grupo. Cuenta con una Comisión Delegada, que actúa con todas sus facultades, excepto aquellas indelegables por la Ley, los Estatutos o el Reglamento del Consejo de Administración, y tres Comités Delegados (Auditoría y Cumplimiento, Nombramientos y Retribuciones, y Riesgos y Sostenibilidad).

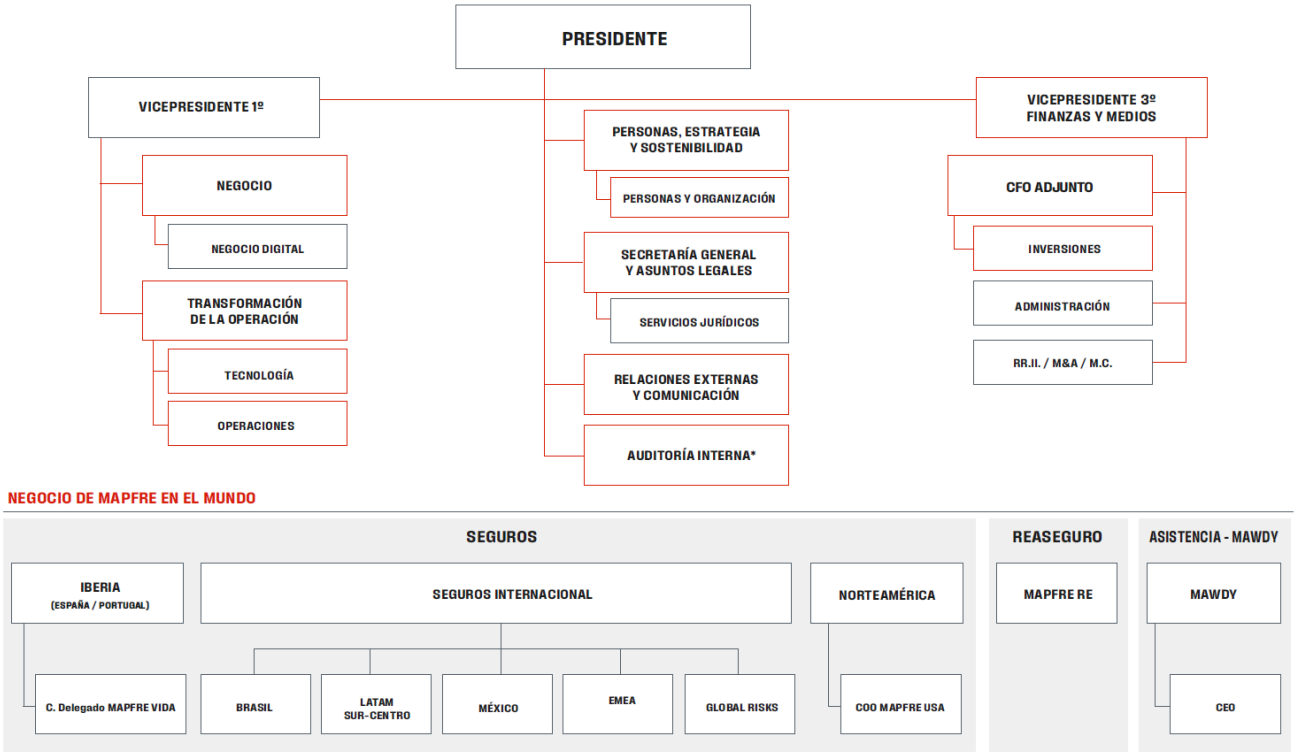
El Comité Ejecutivo es el órgano que ejerce la supervisión directa de la gestión de las Unidades de Negocio y coordina las diferentes Áreas y Unidades del Grupo. El Comité de Transformación e Innovación es el órgano que, en dependencia del Comité Ejecutivo, tiene capacidad de decisión sobre todas las iniciativas que guarden relación con la transformación e innovación dentro de MAPFRE.

Asimismo, el Comité Global de Negocios es el encargado de analizar el desarrollo de los negocios aseguradores y de servicios del Grupo a nivel mundial y el cumplimiento de los planes establecidos, así como proponer acciones de corrección o mejora de los mismos.

La gestión, la coordinación y la supervisión de la actividad de las Unidades y Áreas se lleva a cabo, según su respectivo ámbito de actuación, por los Comités de Dirección Locales, Regionales y de las Unidades de Negocio, así como por el Comité Ejecutivo.

Cada una de las Sociedades Filiales cuenta con sus propios órganos de gobierno, cuya estructura y complejidad dependen de la importancia de su actividad, y en su caso de las disposiciones legales que les sean aplicables. Normalmente tienen un Consejo de Administración, además de una Comisión Directiva cuando la importancia de su actividad así lo requiere, órganos que son sustituidos por dos administradores en las sociedades instrumentales o de reducida dimensión.

Se acompaña el organigrama vigente del Grupo:



*Con dependencia funcional del Comité de Auditoría y Cumplimiento

Latam Sur-Centro y México se agrupan en "Otros LATAM".

B. BUEN GOBIERNO

MAPFRE ha mantenido desde sus inicios una apuesta constante y decidida por la adopción de las mejores prácticas de gobierno corporativo. Las prácticas de buen gobierno de MAPFRE se orientan hacia la creación de valor económico y social sostenido en el largo plazo. El objetivo de la compañía es asegurar la estabilidad financiera y salvaguardar los intereses de los accionistas, maximizando el impacto positivo sobre el conjunto de la sociedad.

MAPFRE se rige por el Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital y dispone de unos Principios Institucionales, Empresariales y Organizativos, aprobados por el Consejo de Administración de MAPFRE S.A., que junto con sus Estatutos Sociales, el Reglamento de la Junta General y el Reglamento del Consejo de Administración definen la estructura, la composición y las funciones que deben tener sus órganos de gobierno y constituyen el marco mínimo de obligado cumplimiento para todas las entidades que integran el Grupo MAPFRE y sus respectivos órganos de gobierno. Adicionalmente, MAPFRE cuenta con un conjunto de políticas y normas corporativas que complementan su sistema de gobierno[1].

Con respecto al Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), a 31 de diciembre de 2024 MAPFRE cumple el 90,62% de las recomendaciones totalmente, y el 96,87% total o parcialmente.

El Informe Anual de Gobierno Corporativo 2024 ofrece una explicación detallada de la estructura del sistema de gobierno de MAPFRE y de su funcionamiento en la práctica[2], con el contenido mínimo previsto en el artículo 540 del Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital.

[1] Los Principios Institucionales, Empresariales y Organizativos del Grupo MAPFRE y demás normas corporativas se encuentran disponibles en la página web de la sociedad (www.mapfre.com).

[2] Para más información consulte el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2024 que forma parte integrante de este Informe de Gestión Consolidado.

FUNCIONAMIENTO

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

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

La red de distribución de MAPFRE es la mayor del sector asegurador en España y una de las mayores de un grupo financiero en América Latina.

A finales de 2024 estaba constituida por 4.625 oficinas propias (4.741 en 2023).

La red propia de MAPFRE se complementa con la capacidad de distribución que aportan los acuerdos con diferentes entidades, y en especial los de bancaseguros (Banco Santander, Bankinter, Banco do Brasil, Bhd Leon y Bank of Valleta, entre otros). Durante el año 2024, MAPFRE distribuyó sus productos a través de 8.042 oficinas de bancaseguros (7.541 en 2023).

Durante el ejercicio 2024, 86.928 mediadores, incluyendo agentes, delegados y corredores, han colaborado en la distribución de productos.

En la actividad de seguros, MAPFRE es la mayor aseguradora española en el mundo, con una cuota en el mercado español del 13,7% en el negocio de No Vida y del 7,8% en el negocio de Vida. Además, es el sexto grupo asegurador en Europa por volumen de (ingresos de servicio de seguros), y está implantada en prácticamente todos los países de América Latina, región en la que es el grupo asegurador multinacional líder, con una cuota de mercado del 5,2% (según las cifras del ejercicio 2023, últimas disponibles). Asimismo, la reaseguradora del Grupo (MAPFRE RE) se encuentra en el puesto número 16 del ranking del reaseguro mundial[3].

EVOLUCIÓN Y RESULTADO DE LOS NEGOCIOS

CONTEXTO ECONÓMICO Y EVOLUCIÓN DE LOS MERCADOS ASEGURADORES

Contexto económico

El año 2024 ha sido un año electoral en muchos países del mundo, siendo las elecciones de Estados Unidos las de mayor transcendencia e influencia a nivel global, tanto para la geopolítica como para el comercio mundial.

A nivel geopolítico, después de dos años la guerra en Ucrania ha continuado mostrando ya signos de agotamiento, pero con un final todavía incierto. El conflicto de Israel-Gaza ha afectado al canal de Suez, cuyo tráfico de buques ha bajado a la mitad, por la amenaza de los rebeldes Houtis de Yemen, con repercusión en los costes de movimiento de mercancías.

El precio del petróleo Brent ha tocado máximos de 90 USD/barril y, desde entonces, se ha moderado, terminado el año en 74,6 USD/barril, en gran medida atribuible a una menor demanda China, mientras que los países de la OPEP han tenido dificultad en ponerse de acuerdo en cuanto a las reducciones de producción.

La actividad económica en 2024 ha sorprendido positivamente en algunos países, entre los que se incluyen Estados Unidos y España, no así en Alemania e Italia. En Estados Unidos el buen desempeño económico se debe a los estímulos fiscales cuyo efecto se mantiene, y que han conseguido sobreponerse al efecto del endurecimiento monetario y al apoyo sobre el consumo privado de los salarios reales. En España, el favorable desempeño de la economía se ha debido al buen comportamiento del sector servicios, y del turismo en particular, así como a las inversiones y las exportaciones. Alemania, sin embargo, atraviesa su crisis particular, en gran medida derivada de la pérdida de competitividad por los costes energéticos y por la elevada competencia en el sector automóvil, asunto crucial para Europa.

[3] Fuente: S&P Global Ratings

Por lo que se refiere al control de la inflación, se han hecho buenos progresos, acercándose al objetivo de los bancos centrales en la Eurozona y Estados Unidos. Sin embargo, empiezan a surgir dudas sobre si los progresos de aquí en delante seguirán siendo tan rápidos una vez que los precios energéticos se han estabilizado.

Los bancos centrales, en general han iniciado el ciclo de bajadas de tipos de interés, considerando que el comportamiento de la inflación ha respondido adecuadamente al endurecimiento monetario y que hay margen para que los tipos de interés de política monetaria no permanezcan en terreno muy restrictivo. No obstante, todavía no se han comprometido a dar una visibilidad de la trayectoria a medio plazo y prefieren decidir en consonancia con los datos macroeconómicos que vayan publicándose.

En este sentido, en el mes de diciembre, la Reserva Federal de Estados Unidos ha situado el tipo de interés en el 4,25-4,50%, y sus próximas decisiones dependerán mucho de los datos macroeconómicos que se publiquen. Los mercados descuentan ahora solo entre una y dos bajadas de tipos en 2025, situándolos en 4,00% (rango alto) a final de año. Las probabilidades de recesión en los próximos 12 meses, de acuerdo con el consenso de analistas, han bajado en Estados Unidos al 20% y en la Eurozona al 30%, igual que en Alemania que se ha situado en el 30%.

En la Eurozona, el Banco Central Europeo (BCE) ha efectuado 4 bajadas de tipos de interés en 2024, dejando el tipo principal en 3,15% y el de depósito en 3,00% , con el mercado descontando un tipo de depósito del 2,00% a final del año 2025. En los mercados de bonos, la curva estadounidense de tipos ha vuelto a tener pendiente positiva, lo que históricamente ha marcado el inicio de recesiones, Sin embargo, en esta ocasión podría significar que se ha conseguido el muy deseable aterrizaje suave.

El dólar se revalorizó tanto de manera previa como después de las elecciones, situándose en el nivel de 1,035 EUR/USD, reflejando el fin de la incertidumbre electoral, pero, con mucha probabilidad, sugiriendo también una apuesta por la reactivación de la inversión en Estados Unidos y el temor al inicio de una nueva etapa de aplicación de medidas arancelarias.

A continuación, se presenta un análisis más detallado de los mercados más relevantes en los que MAPFRE opera:

España

Se prevé que el PIB español haya crecido por encima del 3,0% en 2024. Un desempeño sorprendente con respecto a otras economías europeas. Analizando por sectores, se observa un crecimiento muy fuerte en el sector inmobiliario y, en menor medida, pero aun así muy sólido, en el sector de la construcción, la industria, agricultura y servicios profesionales, así como una entrada de turistas que sigue batiendo récords (superando con casi certeza los 110 millones en 2024).

La inflación, por su parte, se ha situado en el 2,8% a final de año, repuntando 4 décimas con respecto a noviembre, debido a la subida de los precios energéticos que se repercuten en el precio del transporte. El ocio y cultura, que incluye los paquetes turísticos también fue uno de los principales contribuidores con una subida del 3,2%.

La economía consiguió superar la fase de las condiciones financieras más duras, y con las bajadas de tipos de interés en la segunda mitad del año se empezó a notar reactivación del crédito. Los préstamos al sector privado no financiero tocaron fondo en el primer trimestre y empezaron a repuntar de cara al segundo semestre, aunque moderadamente.

En cuanto a los indicadores sobre las perspectivas, los índices de gestores de compras (PMIs) se han mantenido en niveles mucho más optimistas este año, en zona de expansión, con los datos más recientes (diciembre) situando el compuesto en 56,9, el manufacturero en 53,3 y el de servicios en 57,3 puntos. Por su parte, la confianza del consumidor lleva dos años recuperándose, pero sigue negativa (-12,3).

Por último, el Índice IBEX 35 se revalorizó un 14,8% desde enero, terminando en 11.595 puntos.

Estados Unidos

La economía de Estados Unidos se estima que haya crecido un 2,7% en 2024, un comportamiento mejor de lo que se esperaba hace un año. Entre los motivos están los paquetes de gasto implementados por el gobierno en respuesta a la inflación (*Inflation Reduction Act*), un déficit fiscal también sorprendente del 6,9%, la resiliencia del consumo privado y la bajada de los costes energéticos.

La Reserva Federal ha iniciado un nuevo ciclo de bajada de tipos de interés, con una reducción de 50 puntos básicos (pbs) en septiembre y dos de 25 pbs en noviembre y diciembre. El IPC del mes de diciembre en Estados Unidos se situó en el 2,9%, una subida de dos décimas respecto a noviembre y sembrando incertidumbre respecto al ritmo de bajadas de tipos. La subyacente bajó una décima al 3,2%.

En cuanto a la previsión de los niveles de actividad económica futura, las encuestas a los gestores de compras de diciembre (PMIs) se sitúan en positivo, con el indicador compuesto en 55,4 puntos, el manufacturero en 49,4 y el de servicios en 56,8.

El rendimiento de los bonos del Tesoro a 10 años ha alcanzado el 4,57% a final de diciembre, una subida de 70 pbs compatible con una mayor concienciación de que la trayectoria fiscal de Estados Unidos no es sostenible, según la Reserva Federal o la Oficina de Presupuestos del Congreso, ambos apelando a que los gobernantes aborden el tema de la sostenibilidad del gasto e implícitamente del nivel de deuda.

La curva de tipos de interés ha vuelto a tomar pendiente positiva, excepto en el tramo 6 meses-1 año.

El dólar empezó a revalorizarse a mediados del año, ante unos datos económicos mejores que los europeos, al diferencial de tipos de interés y también debido a su función de refugio. Posteriormente, tras las elecciones el dólar se volvió a fortalecer con fuerza ante las posibles implicaciones de un cambio en las políticas comerciales. En 2024, el dólar se apreció un 6,2% y cerró con un cambio de 1,035 EUR/USD.

El Índice S&P500, por su parte, concluyó el año con una subida del 23,3%, situándose en los 5.881 puntos.

Brasil

La economía brasileña se ha comportado mejor de lo inicialmente esperado, con un crecimiento estimado en el año 2024 del 3,2%. El consumo, se estima que haya crecido un 5,1% en el año y las exportaciones un 3,2%, y la inversión un 65%.

Las encuestas a los gestores de compras (PMIs) de diciembre están en terreno positivo, con el indicador compuesto en 51,5, y el de servicios en 51,6 y el manufacturero en 50,4 puntos. La confianza del consumidor está relativamente estable, por encima de 90, en los niveles de 2018-2019, pero no llega a recuperar los mejores niveles del pasado alcanzando 120 de 2011-2012. Brasil ha reiniciado en 2024 con un ciclo de subidas de tipos de interés como respuesta a la resistencia de la inflación, y ha subido tipos en septiembre (25pbs) , noviembre (50 pbs), y diciembre (100 pbs).

La inflación marcó mínimos de 3,7% en abril, y repuntó a 4,8% a final de año.

En 2024, el real brasileño se ha depreciado un 16,2% contra el euro, terminando en 0,160 euros.

Por su parte, el Índice BOVESPA cerró el año en los 120.283 puntos, con una bajada del 10,4%.

México

La economía mexicana se estima que habrá crecido en torno a un 1,6% en 2024, una desaceleración desde los 3,2% del año anterior. El consumo privado ha crecido mucho más lentamente, solo un 2,7%, cuando el año anterior había crecido un 5%. Las exportaciones habrán decrecido por segundo año consecutivo (-2,0%).

Para 2025, se espera un crecimiento similar al de 2024, modesto, con una moderación adicional del consumo, compensado por una recuperación de las exportaciones. A medida que los tipos de interés vayan bajando, casi en paralelo a los de la Reserva Federal, la actividad económica se deberá ir beneficiando.

Respecto a los indicadores adelantados de actividad, el PMI manufacturero ha repuntado a finales del año, situándose en 49,8 puntos en diciembre. Asimismo, el sector de la construcción entró en contracción en agosto y se extendió a finales de año. Las ventas y la producción de automóviles llevan una racha de recuperación de tres años.

La inflación alcanzó en el mes de diciembre el 4,2%, con la subyacente en 3,7%. La bajada a niveles del 3,0% se vislumbra algo más difícil.

El tipo de interés de política monetaria del banco central se situó en 10,0% a final de 2024, acumulando 125 pbs de bajadas a lo largo del año.

El tipo de cambio ha perdido significativamente contra el euro, un 13,1% desde el inicio de año, terminando en 0,0464 EUR/MXN.

Por otra parte, la Bolsa Mexicana de Valores ha perdido un 13,7% en el año, concluyendo en 49.513 puntos.

Evolución de los mercados aseguradores

Mercado español[4]

Después del notable dinamismo mostrado en 2023 por el sector asegurador español, que finalizó el año con un incremento del 17,8% en la emisión de primas, en 2024 las primas han ascendido a 75.161 millones de euros, un 1,6% menos que el ejercicio anterior, influido por los menores ingresos del ramo de Vida ahorro (-17,1%), lo que contrasta con las extraordinarias tasas de incremento, de dos y tres dígitos, que esta modalidad del seguro de Vida obtuvo en 2023. Influidas por el efecto de base, las primas del seguro de Vida ahorro han mantenido una tasa de crecimiento negativa desde el mes de febrero de 2024, al contrario que los seguros de Vida riesgo, los cuales han revertido la tendencia negativa que mostraban desde marzo de 2023, hasta alcanzar una subida del 6,1% en primas emitidas en 2024. Dentro de los seguros de ahorro, los vinculados a activos (unit-linked), los Planes Individuales de Ahorro Sistemático (PIAS) y los Planes de Previsión Asegurados han tenido caídas cercanas al 30% en los nueve primeros meses del año, y solo el producto de transformación del patrimonio en renta vitalicia ha crecido un 9,4% en dicho periodo.

Por otro lado, un comportamiento de la economía española mejor del que se preveía ha influido favorablemente en las principales líneas de negocio de No Vida, que siguen mostrando un buen desempeño en 2024, hasta alcanzar un crecimiento del 7,8%. Los principales ramos de este segmento siguen viéndose influenciados por el incremento de la inflación, lo que provoca un aumento en los costes de los siniestros, derivando en una erosión en los márgenes si no va acompañada de un incremento proporcional en las primas. Así, a diciembre de 2024, el ramo de Automóviles ha seguido manteniendo una tendencia ascendente, con un aumento de primas del 8,9%, mientras que Salud y Multirriesgos han incrementado sus ingresos un 7,4% y un 8,6%, respectivamente.

Por lo que se refiere a la rentabilidad técnica, el ratio combinado para el segmento de los seguros de No Vida se ubicó en el 93% en septiembre de 2024, lo que supone un descenso de 0,7 puntos porcentuales (pp) respecto a la misma fecha del año anterior. A medida que se están materializando las revisiones al alza de las primas de seguros para adaptarlas al efecto de la inflación, el seguro de Automóviles ha mejorado su ratio combinado a lo largo de 2024, hasta el 100,2% en el mes de septiembre, Por su parte, el seguro de Salud ha visto incrementar su ratio combinado en 2,1 pp, hasta el 94,6%, con aumentos tanto en los gastos como en la siniestralidad. Por el contrario, otro de los grandes ramos de No Vida, los seguros Multirriesgos, han tenido un muy buen desempeño técnico en los nueve meses transcurridos de 2024, con un ratio combinado del 89,7%, 7 pp menos que en septiembre de 2023. Por otra parte, el resultado técnico-financiero del negocio retenido del seguro de Vida se ha incrementado un 6,3% y el de No Vida un 24,9%, donde destaca un alza del 148,5% en los seguros Multirriesgos.

El ahorro invertido en seguros, planes de pensiones y fondos de inversión ha mostrado un incremento del 10% en 2024 respecto al año anterior. El ahorro gestionado por los seguros de Vida creció un 3,3% hasta alcanzar un volumen de 210.577 millones de euros al finalizar el año.

Por su parte, los Planes de Pensiones incrementaron su patrimonio un 7,7% en 2024 respecto al año anterior, hasta alcanzar un volumen de activos de 131.832 millones de euros.

El buen comportamiento de los mercados financieros ha favorecido también el aumento del patrimonio de los fondos de inversión nacionales, que ha ascendido a 399.002 millones de euros en 2024, un 14,7% más que en 2023.

[4] Fuente: ICEA

Mercados latinoamericanos

Todos los mercados aseguradores de América Latina muestran tasas de crecimiento muy positivas en los nueve meses transcurridos de 2024[5], en moneda local y a precios corrientes, tanto en el negocio de Vida como en el de No Vida. En los casos de Costa Rica y El Salvador, la caída de primas del segmento de Vida se ha visto compensada por el aumento de los ramos de No Vida, mientras que en Ecuador, el buen comportamiento de Vida compensa el descenso de los seguros de No Vida. El seguro de Automóviles ha crecido a buen ritmo en todos los países, a excepción del descenso producido en Chile, en lo que puede haber influido un menor consumo por las presiones inflacionistas, así como una disminución en la venta de vehículos nuevos. Los dos mayores mercados de Vida de la región, Brasil y México, han obtenido aumentos cercanos al 20% en la emisión de primas en el tercer trimestre de 2024.

Los ingresos por primas del sector asegurador brasileño, el mercado más grande de Latinoamérica, ascendieron a 289,8 mil millones de reales en los primeros nueve meses de 2024, lo que representa un aumento del 14% en comparación con el mismo período de 2023, con un mayor impulso por parte de los seguros de Vida (18,4%) que de los de No Vida (7,2%).

Respecto a México, el segundo mayor mercado de la región, ha tenido también un desempeño muy favorable en los primeros nueve meses transcurridos de 2024, con un aumento nominal en primas de seguro directo del 16,9%. El crecimiento del segmento de los seguros de Vida (19,9%) ha sido posible gracias al incremento de los seguros con componente de ahorro.

Otros mercados

Estados Unidos[6]

Los ingresos por primas de los segmentos de Vida, Property & Casualty y Salud en Estados Unidos tuvieron un desempeño muy positivo en el primer semestre de 2024, con incrementos del 15%, 10,5% y del 5,9%, respectivamente. Asimismo, los resultados netos de Vida y Property & Casualty se han recuperado de los descensos sufridos en el primer semestre de 2023, obteniendo subidas del 7% y del 855,7%, respectivamente, mientras que los beneficios de Salud disminuyeron un 14%, a aproximadamente 16 mil millones de dólares.

El seguro de Salud registró un aumento del 5,9% en las primas directas emitidas en el primer semestre de 2024, con un importante impulso por parte de la línea de negocio Medicare (10,4%), y en sentido contrario una disminución del negocio de Medicaid del 8,9%, debida principalmente a la cancelación de la declaración de Emergencia de Salud Pública.

[5] Todos los países han publicado información estadística a septiembre de 2024. La última información publicada por la Oficina del Comisionado de Seguros de Puerto Rico se refiere a diciembre de 2023.

[6] Información obtenida de los informes semestrales de la Asociación Nacional de Comisionados de Seguros (NAIC) para los segmentos de Property & Casualty, Vida y Accidentes, y Salud.

EVOLUCIÓN DEL NEGOCIO

Ingresos consolidados

CONCEPTO	DICIEMBRE 2024	DICIEMBRE 2023	Δ %
Ingresos del servicio de seguro	25.512,6	24.781,0	3,0 %
Ingresos del servicio de reaseguro	2.541,1	2.866,1	-11,3 %
Ingresos financieros	3.420,5	3.475,4	-1,6 %
Ingresos de entidades no aseguradoras y otros ingresos	1.910,0	2.359,8	-19,1 %
Total ingresos consolidados	**33.384,2**	**33.482,2**	**-0,3 %**

Cifras en millones de euros

Los ingresos consolidados del Grupo alcanzaron los 33.384,2 millones de euros, con una variación del -0,3 %.

Los ingresos del servicio de seguro, ascendieron a 25.512,6 millones de euros, con un aumento del 3,0 %.

Los ingresos de seguros de No Vida crecen un 4,6 %, principalmente por la mejora en la emisión de los ramos de Salud y Accidentes, Seguros Generales y Autos.

Los ingresos de seguros de Vida crecen un 8,2 % impulsados por Vida Ahorro y Vida Riesgo.

A continuación, se presenta un detalle de la evolución de los Ingresos del servicio del seguro por líneas de negocio:

CONCEPTO	DICIEMBRE 2024	DICIEMBRE 2023	Δ %
Ingresos del servicio de seguro	**25.512,6**	**24.781,0**	**3,0 %**
NO VIDA	**21.410,0**	**20.478,1**	**4,6 %**
AUTOS	6.263,8	6.059,8	3,4 %
SEGUROS GENERALES	8.346,9	8.065,8	3,5 %
SALUD & ACCIDENTES	2.118,0	1.935,6	9,4 %
OTROS NO VIDA	883,2	868,5	1,7 %
SUB-TOTAL SEGUROS NO VIDA	**17.611,8**	**16.929,7**	**4,0 %**
REASEGURO NO VIDA	7.535,1	7.024,7	7,3 %
AJUSTES CONSOLIDACIÓN	(3.737,0)	(3.476,3)	-7,5 %
VIDA	**4.102,7**	**4.302,8**	**-4,7 %**
VIDA RIESGO	2.655,2	2.469,9	7,5 %
VIDA AHORRO	928,5	840,9	10,4 %
SUB-TOTAL SEGUROS VIDA	**3.583,7**	**3.310,8**	**8,2 %**
REASEGURO VIDA	518,9	992,1	-47,7 %

Cifras en millones de euros

Resultados

El resultado neto que asciende a 967,5 millones de euros, con un crecimiento del 42,9% respecto al año anterior, que incluye los siguientes hechos durante el ejercicio:

a. La mejora relevante del resultado técnico de No Vida, debido tanto a las medidas técnicas como a la ausencia de eventos relevantes.

b. La DANA (fuertes tormentas) que afectó a algunas regiones de España durante el último trimestre y otras borrascas en Europa Central con impacto neto total de 68 millones de euros.

c. El impacto de las inundaciones en Brasil por importe neto de 48 millones de euros.

d. La gran aportación de los negocios de Vida, especialmente en LATAM e IBERIA. El ratio combinado de Vida Riesgo continúa en un nivel excelente (IBERIA 61,3 %, BRASIL 81,6 % y OTROS LATAM 95,1 %).

e. El impacto de 90 millones de euros por el deterioro parcial del fondo de comercio de VERTI Alemania (75 millones de euros en 2023 de Estados Unidos).

f. En 2023 se registró un beneficio extraordinario neto de 46,5 millones de euros derivado del arbitraje por la ruptura de la alianza con Bankia.

A continuación se presenta un resumen de la cuenta de resultados consolidada a 31 de diciembre de 2024 y 31 de diciembre de 2023, mostrando su desglose en Vida y No Vida.

CONCEPTO	2024		2023	
	VIDA	NO VIDA	VIDA	NO VIDA
I. INGRESOS DEL SERVICIO DE SEGURO	**4.102,7**	**21.410,0**	**4.302,8**	**20.478,1**
1. Liberación Pasivos por cobertura restante	3.872,0	21.390,8	4.120,8	20.458,6
1.1. Prestaciones y otros gastos del servicio de seguro esperados	984,4	211,6	895,7	203,4
1.2. Cambios en el ajuste por riesgo no financiero	28,1	1,2	23,2	1,4
1.3. Liberación del CSM	284,5	71,4	276,6	78,0
1.4. Liberación de la prima (PAA)	2.575,0	21.106,6	2.925,2	20.175,9
2. Liberación de los gastos de adquisición asignados al periodo	230,6	19,2	182,1	19,5
II. GASTOS DEL SERVICIO DE SEGURO	**(3.472,1)**	**(18.605,1)**	**(3.737,3)**	**(18.608,9)**
1. Prestaciones y otros gastos del servicio de seguro	(2.156,5)	(13.898,1)	(2.520,3)	(13.600,5)
1.1. Prestaciones	(1.957,1)	(13.045,8)	(2.330,1)	(12.810,1)
1.2. Otros gastos de cumplimiento	(199,4)	(852,3)	(190,2)	(790,4)
2. Gastos de adquisición	(1.261,4)	(4.315,8)	(1.125,8)	(4.232,5)
3. Pérdidas en grupos de contratos onerosos y reversiones de estas pérdidas	(46,7)	3,5	(76,7)	(7,6)
4. Cambios de los pasivos por prestaciones incurridas	(7,6)	(394,7)	(14,6)	(768,3)
RESULTADO DEL SERVICIO DEL SEGURO	**630,5**	**2.804,9**	**565,5**	**1.869,2**
RESULTADO DEL SERVICIO DEL REASEGURO	**(97,5)**	**(1.634,0)**	**(78,7)**	**(1.314,9)**
RESULTADO FINANCIERO	**199,5**	**499,3**	**278,4**	**649,8**
OTROS INGRESOS Y GASTOS ASEGURADORES	**(5,0)**	**(32,6)**	**(42,3)**	**(72,5)**
RESULTADO DE OTRAS ACTIVIDADES	**0,0**	**(178,7)**	**0,0**	**(136,5)**
Ajuste por hiperinflación	(3,7)	(83,0)	(4,1)	(66,2)
Impuesto sobre beneficios	(197,0)	(315,6)	(175,2)	(205,9)
Resultado atribuible a participaciones no dominantes	(203,5)	(416,3)	(232,7)	(356,7)
RESULTADO ATRIBUIBLE	**323,4**	**644,1**	**310,9**	**366,3**

Cifras en millones de euros

Balance

Los activos consolidados alcanzan los 56.706,8 millones de euros a diciembre de 2024 y crecen un 3,2% respecto al ejercicio anterior, debido principalmente al incremento de las carteras de inversión.

El patrimonio neto consolidado ha alcanzado la cifra de 9.985,5 millones de euros a 31 de diciembre de 2024, frente a 9.656,3 millones de euros a 31 de diciembre de 2023.

Indicadores fundamentales

Rentabilidad sobre fondos propios (ROE)

El índice de rentabilidad (ROE), representado por la proporción entre el beneficio neto atribuible a la sociedad matriz (deducida la participación de socios externos) y sus fondos propios medios, se sitúa en el 11,1% (8,3% en 2023).

Ratios de gestión

El ratio combinado mide la relación entre los costes del seguro y su volumen de ingresos. En los años 2024 y 2023 este ratio se sitúa en el 93,0 % y el 96,5 % , respectivamente.

Información por Unidades de Negocio

MAPFRE estructura su negocio a través de las Unidades de: Seguros, Reaseguro y Asistencia-MAWDY. El negocio de Reaseguro y Global Risks se integran en la entidad jurídica MAPFRE RE.

Principales magnitudes

REGIÓN / UNIDAD DE NEGOCIO	Ingresos del servicio de seguro			Resultado atribuible			Ratio combinado	
	DICIEMBRE 2024	DICIEMBRE 2023	Δ %	DICIEMBRE 2024	DICIEMBRE 2023	Δ %	DICIEMBRE 2024	DICIEMBRE 2023
IBERIA	7.450,2	6.978,1	6,8 %	436,1	341,4	27,7 %	97,6 %	99,8 %
BRASIL	4.603,6	4.823,7	-4,6 %	253,2	227,5	11,3 %	72,7 %	77,2 %
OTROS LATAM (*)	4.876,3	4.451,0	9,6 %	139,9	120,6	16,0 %	97,3 %	100,7 %
NORTEAMÉRICA	2.752,8	2.584,5	6,5 %	112,0	14,4	675,2 %	96,6 %	102,8 %
EMEA	1.285,9	1.179,1	9,1 %	(42,3)	(39,4)	-7,4 %	113,5 %	113,2 %
TOTAL REGIONES	**20.968,7**	**20.016,3**	**4,8 %**	**898,9**	**664,6**	**35,3 %**	**93,7 %**	**96,7 %**
REASEGURO	6.247,4	6.361,3	-1,8 %	295,0	223,2	32,2 %	91,7 %	96,1 %
GLOBAL RISKS	1.736,4	1.655,4	4,9 %	39,5	28,9	36,5 %	81,3 %	90,9 %
ASISTENCIA - MAWDY	209,3	224,2	-6,6 %	4,3	5,6	-0,24	94,4 %	97,9 %
Holding, eliminaciones y otros	(3.649,1)	(3.476,3)	-5,0 %	(270,1)	(245,1)	-10,2 %	—	—
MAPFRE S.A.	**25.512,6**	**24.781,0**	**3,0 %**	**967,5**	**677,2**	**42,9 %**	**93,0 %**	**96,5 %**

Cifras en millones de euros
(*) Incluye México y LATAM SUR-CENTRO.

A continuación se detalla la evolución de los ratios combinados de los principales ramos de negocio:

RAMOS	Ratio combinado	
	2024	2023
AUTOS	104,0 %	104,4 %
SEGUROS GENERALES	78,8 %	86,3 %
SALUD & ACCIDENTES	98,4 %	97,9 %
TOTAL NO VIDA	**93,0 %**	**96,5 %**
VIDA RIESGO	**83,3 %**	**81,2 %**

El ratio combinado No Vida mejora 3,4 p.p., hasta el 93,0 %, apoyado en un crecimiento rentable, en los ajustes de tarifas y en un contexto climatológico y catastrófico más benigno que en 2023. Seguros Generales obtiene un excelente 78,8 % (-7,5 p.p.), con mejoras generalizadas en todos los mercados relevantes. En Automóviles mejora el ratio 0,4 p.p. hasta el 104,0 %.

Entidades de Seguros

IBERIA

IBERIA comprende las actividades de MAPFRE ESPAÑA y su filial en Portugal y las actividades del negocio de Vida gestionadas por MAPFRE VIDA y sus filiales bancoaseguradoras.

Principales magnitudes de Balance

CONCEPTO	DICIEMBRE 2024	DICIEMBRE 2023	Δ %
Inversiones, inmuebles y tesorería	23.507,6	22.923,8	2,5 %
Pasivos de contratos de seguros	20.818,2	19.965,4	4,3 %
Margen de Servicio Contractual	1.721,1	1.686,5	2,1 %
Patrimonio atribuido a la Sociedad dominante	3.400,8	3.256,8	4,4 %
ROE	13,1 %	10,8 %	2,3p.p.

Cifras en millones de euros

Ingresos y Resultados por países

REGIÓN / PAÍS	Ingresos del servicio de seguro			Resultado atribuible			Ratio combinado	
	DICIEMBRE 2024	DICIEMBRE 2023	Δ %	DICIEMBRE 2024	DICIEMBRE 2023	Δ %	DICIEMBRE 2024	DICIEMBRE 2023
IBERIA	**7.450,2**	**6.978,1**	**6,8 %**	**436,1**	**341,4**	**27,7 %**	**97,6 %**	**99,8 %**
ESPAÑA	7.283,5	6.823,7	6,7 %	427,1	332,6	28,4 %	97,7 %	99,8 %
PORTUGAL	166,7	154,4	8,0 %	9,0	8,8	2,0 %	91,9 %	97,7 %

Cifras en millones de euros

Los ingresos del servicio del seguro de IBERIA ascienden a 7.450,2 millones de euros (+6,8 %), destacando España con 7.283,5 millones de euros (+6,7 %). Los ingresos de Portugal ascienden a 166,7 millones (+8,0 %).

El resultado atribuible asciende a 436,1 millones de euros (+27,7 %). La contribución de España al resultado del periodo es de 427,1 millones de euros (+28,4 %).

Ingresos y Resultados por ramos más relevantes

IBERIA	Ingresos del servicio de seguro			Resultado atribuible			Ratio combinado	
	DICIEMBRE 2024	DICIEMBRE 2023	Δ %	DICIEMBRE 2024	DICIEMBRE 2023	Δ %	DICIEMBRE 2024	DICIEMBRE 2023
VIDA	**1.129,7**	**1.039,3**	**8,7 %**	**209,3**	**164,4**	**27,3 %**	**—**	**—**
VIDA RIESGO	336,1	326,7	2,9 %	70,4	75,9	(7,2) %	61,3 %	62,0 %
VIDA AHORRO	793,6	712,6	11,4 %	138,1	63,0	119,3 %	—	—
OTROS	—	—	—	0,9	25,5	(96,6) %	—	—
NO VIDA	**6.320,6**	**5.938,7**	**6,4 %**	**226,8**	**177,0**	**28,1 %**	**97,7 %**	**99,8 %**
AUTOS	2.444,7	2.322,5	5,3 %	-67,0	13,9	(583,4) %	105,4 %	103,2 %
SEGUROS GENERALES	2.580,1	2.386,3	8,1 %	200,4	59,0	239,3 %	91,2 %	99,1 %
SALUD & ACCIDENTES	940,6	879,7	6,9 %	34,6	30,2	14,5 %	96,8 %	96,0 %
OTROS NO VIDA	355,1	350,3	1,4 %	58,8	73,9	(20,5) %	—	—

Cifras en millones de euros

* Otros No VIda incluye principalmente Responsabilidad Civil y Ajustes de consolidación.

El negocio de Vida crece un 8,7 % frente al año anterior, alcanzando los 1.129,7 millones de euros, de los que 793,6 corresponden a Vida Ahorro (712,6 millones de euros en 2023).

Los ingresos del negocio de No Vida crecen un 6,4 % y reflejan la buena evolución del negocio de Seguros Generales (+8,1 %), apoyado en los ramos de Hogar y Comunidades, Salud y Accidentes (+6,9 %), y Automóviles (+5,3 %).

Respecto al resultado y el ratio combinado de No Vida, que mejora hasta el 97,7 %.

a. La DANA (fuertes tormentas) ha tenido un impacto de 27 millones de euros netos

b. Seguros Generales reduce en 7,9 puntos su ratio hasta un excelente 91,2 %.

c. El ratio combinado de Automóviles se sitúa en 105,4 % y refleja un aumento del nivel de prudencia en las provisiones de los siniestros de daños personales como consecuencia de los impactos del Baremo. Las tarifas se continúan adaptando en base a la evolución de los costes esperados.

El negocio de Vida continúa contribuyendo fuertemente al resultado, tanto por el segmento de Ahorro como de Riesgo, con una aportación total al resultado de 209,3 millones de euros.

La posición favorable de la rentabilidad de la cartera de inversión sigue aportando positivamente al resultado financiero.

La cuota de mercado en España en el negocio de No Vida asciende al 13,7% (13,8% en 2023). La cuota del negocio de Vida es del 7,8% en 2024 (7,5% en 2023).

En Portugal la cuota de mercado en el negocio de No Vida es del 2,0% (2,3% en 2023), y en Vida es del 0,7% (1% en 2023).

BRASIL

Esta área regional incluye las actividades aseguradoras en Brasil.

Principales magnitudes de Balance

CONCEPTO	DICIEMBRE 2024	DICIEMBRE 2023	Δ %
Inversiones, inmuebles y tesorería	3.165,4	3.733,1	-15,2 %
Pasivos de contratos de seguros	2.930,7	3.465,0	-15,4 %
Margen de Servicio Contractual	415,7	570,0	-27,1 %
Patrimonio atribuido a la Sociedad dominante	925,3	1.034,6	-10,6 %
ROE	25,9 %	23,9 %	2,4p.p.

Cifras en millones de euros

Ingresos y Resultados por ramos más relevantes

BRASIL	Ingresos del servicio de seguro			Resultado atribuible			Ratio combinado	
	DICIEMBRE 2024	DICIEMBRE 2023	Δ %	DICIEMBRE 2024	DICIEMBRE 2023	Δ %	DICIEMBRE 2024	DICIEMBRE 2023
VIDA	1.349,5	1.365,7	-1,2 %	65,1	69,0	-5,6 %	—	—
VIDA RIESGO	1.334,2	1.346,3	-0,9 %	48,6	51,5	-5,6 %	81,6 %	78,2 %
VIDA AHORRO	15,3	19,5	-21,5 %	6,4	6,1	4,4 %	—	—
AUTOS	585,5	632,1	-7,4 %	14,7	16,5	-10,7 %	101,2 %	97,8 %
SEGUROS GENERALES	2.668,4	2.825,4	-5,6 %	160,8	131,3	22,5 %	65,5 %	72,0 %

Cifras en millones de euros

En Brasil los ingresos ascendieron a 4.603,6 millones (-4,6 %), y están impactados por la depreciación del Real Brasileño (-8,1%).

Los negocios de Vida Riesgo y Seguros Generales, sobre todo los Seguros Agrícolas, están afectados por la ralentización en la contratación de seguros como consecuencia de la disminución del precio de las "commodities" y de la subida de los tipos de interés.

El ratio combinado de No Vida mejora de forma significativa hasta el 72,7 % (-4,5 p.p.) gracias a una reducción de 6,5 puntos en Seguros Generales que presenta un excelente 65,5 %, impulsado por el buen comportamiento del negocio agrario.

La subida de los tipos de interés se está trasladando al resultado financiero de No Vida. Por su parte, el negocio de Vida Riesgo sigue contribuyendo significativamente al resultado, y registra un ratio combinado sólido del 81,6 % (+3,4 p.p.).

OTROS LATAM

Incluye México y LATAM-SUR CENTRO

Principales magnitudes de Balance

CONCEPTO	DICIEMBRE 2024	DICIEMBRE 2023	Δ %
Inversiones, inmuebles y tesorería	4.963,6	4.572,8	8,0 %
Pasivos de contratos de seguros	5.426,8	5.109,4	6,2 %
Margen de Servicio Contractual	264,1	249,9	5,6 %
Patrimonio atribuido a la Sociedad dominante	1.510,3	1.497,8	0,8 %
ROE	9,3 %	8,5 %	0,8p.p.

Cifras en millones de euros

Ingresos y Resultados por países más relevantes

PAÍS	Ingresos del servicio de seguro			Resultado atribuible			Ratio combinado	
	DICIEMBRE 2024	DICIEMBRE 2023	Δ %	DICIEMBRE 2024	DICIEMBRE 2023	Δ %	DICIEMBRE 2024	DICIEMBRE 2023
MÉXICO	1.587,7	1.376,8	15,3 %	50,2	49,1	2,3 %	97,2 %	97,6 %
PERÚ	722,5	697,4	3,6 %	63,3	13,8	360,2 %	97,5 %	99,6 %
REP. DOMINICANA	474,8	452,4	5,0 %	11,8	8,5	38,3 %	98,3 %	99,8 %
CHILE	388,4	412,2	-5,8 %	11,0	10,8	1,4 %	95,1 %	99,8 %
COLOMBIA	489,9	437,5	12,0 %	(4,2)	13,9	-130,2 %	88,2 %	102,6 %
PANAMÁ	236,9	243,0	-2,5 %	(12,5)	(6,5)	-94,3 %	95,6 %	105,4 %
ARGENTINA	199,2	109,6	81,7 %	(17,9)	2,0	-977,2 %	117,0 %	127,8 %

Cifras en millones de euros

Los ingresos de la región crecen un 9,6 %, hasta los 4.876,3 millones de euros, destacando los crecimientos en México, Argentina, Colombia y Perú. El resultado neto se sitúa en 139,9 millones de euros (+16,0 %).

El ratio combinado mejora hasta el 97,3 % (-3,4 p.p.) con una evolución favorable en Seguros Generales y Automóviles. Los ingresos financieros y el negocio de Vida Riesgo continúan contribuyendo positivamente.

Los ajustes por hiperinflación, procedentes principalmente de Argentina, han tenido un impacto negativo en el resultado de (58,4) millones de euros ((56,2) millones de euros en 2023).

Ingresos y Resultados por ramos más relevantes

OTROS LATAM	Ingresos del servicio de seguro			Resultado atribuible			Ratio combinado	
	DICIEMBRE 2024	DICIEMBRE 2023	Δ %	DICIEMBRE 2024	DICIEMBRE 2023	Δ %	DICIEMBRE 2024	DICIEMBRE 2023
VIDA	1.055,4	848,4	24,4%	27,8	61,7	-54,9%	—	—
VIDA RIESGO	968,9	775,0	25,0%	38,9	19,0	104,6%	95,1 %	97,1 %
VIDA AHORRO	86,5	73,4	17,8%	(14,9)	35,3	-142,1%	—	—
AUTOS	779,4	764,3	2,0%	27,1	24,6	10,1%	98,5 %	102,2 %
SEGUROS GENERALES	2.045,9	1.901,4	7,6%	59,3	29,3	102,0%	93,0 %	99,5 %
SALUD & ACCIDENTES	940,2	882,9	6,5%	10,0	(12,1)	182,4%	100,3 %	100,0 %

Cifras en millones de euros

Cuotas de mercado en los principales países de Latinoamérica

A continuación se muestran las cuotas de mercado en el seguro directo No Vida en los principales países:

PAÍS	Ranking (a dic-2023)	Cuota de mercado (1)	Fecha Cuota de mercado
Argentina	16	1,8 %	sep-24
Brasil	2	12,0 %	sep-24
Chile	6	6,4 %	sep-24
Colombia	6	5,2 %	sep-24
Honduras	3	13,9 %	sep-24
México	7	5,1 %	sep-24
Panamá	2	15,3 %	sep-24
Perú	3	17,2 %	sep-24
Rep. Dominicana	4	10,1 %	sep-24

(1) Cifras de acuerdo con los últimos datos disponibles para cada mercado.

Fuente: MAPFRE Economics con datos del organismo de supervisión de cada país.

NORTEAMÉRICA

Esta área regional engloba las operaciones en Estados Unidos y Puerto Rico.

Principales magnitudes de Balance

CONCEPTO	DICIEMBRE 2024	DICIEMBRE 2023	Δ %
Inversiones, inmuebles y tesorería	2.592,1	2.260,3	14,7 %
Pasivos de contratos de seguros	2.417,7	2.332,7	3,6 %
Margen de Servicio Contractual	3,3	2,8	18,2 %
Patrimonio atribuido a la Sociedad dominante	1.267,9	1.149,9	10,3 %
ROE	9,3 %	1,3 %	8,0p.p.

Cifras en millones de euros

Ingresos y Resultados por países

PAÍS	Ingresos del Servicio del Seguro			Resultado atribuible			Ratio combinado	
	DICIEMBRE 2024	DICIEMBRE 2023	Δ %	DICIEMBRE 2024	DICIEMBRE 2023	Δ %	DICIEMBRE 2024	DICIEMBRE 2023
ESTADOS UNIDOS	2.310,3	2.174,8	6,2 %	86,0	(11,6)	841,6 %	97,5 %	105,4 %
PUERTO RICO	442,5	409,6	8,0 %	26,0	26,0	-0,1 %	90,1 %	85,0 %

Cifras en millones de euros

Los ingresos del servicio del seguro de NORTEAMÉRICA ascienden a 2.752,8 millones de euros (+6,5 %), destacando Estados Unidos con 2.310,3 millones de euros (+6,2 %), y un resultado en la región de 112,0 millones de euros.

Los ingresos de Puerto Rico ascienden a 442,5 millones (+8,0 %) con un resultado de 26,0 millones de euros.

Ingresos y Resultados por ramos más relevantes

NORTEAMÉRICA	Ingresos del servicio de seguro			Resultado atribuible			Ratio combinado	
	DICIEMBRE 2024	DICIEMBRE 2023	Δ %	DICIEMBRE 2024	DICIEMBRE 2023	Δ %	DICIEMBRE 2024	DICIEMBRE 2023
VIDA	0,9	1,8	-48,4%	(0,2)	0,6	-131,0%	—	—
AUTOS	1.593,1	1.479,1	7,7%	53,2	(13,5)	495,1%	99,1 %	104,7 %
SEGUROS GENERALES	877,4	819,5	7,1%	44,0	16,2	171,8%	92,2 %	98,9 %
SALUD & ACCIDENTES	53,3	45,1	18,4%	3,1	1,3	144,6%	92,6 %	96,1 %

Cifras en millones de euros

El ratio combinado de No Vida mejora hasta el 96,6 % (-6,2 p.p.) debido a los significativos ajustes en tarifas que se vienen realizando y a una climatología benigna.

En Seguros Generales el ratio combinado alcanza un excelente nivel de 92,2 %(-6,7 p.p.). También mejora sustancialmente el ratio de Automóviles, situándose en 99,1 % (-5,6 p.p.).

Las cuotas de mercado con los últimos datos disponibles se reflejan a continuación.

En el estado de Massachusetts, en los Estados Unidos:

RAMO	MASSACHUSSETS	
	dic 2023	dic 2022
Automóviles	17,8 %	18,3 %
Total No Vida	**8,8 %**	**8,7 %**
Total Vida	**---**	**---**
TOTAL	**2,7 %**	**2,4 %**

Fuente: MAPFRE Economics con datos del organismo de supervisión del país.

En Puerto Rico:

RAMO	PUERTO RICO	
	dic 2023	dic 2022
Automóviles	9,7 %	9,4 %
Propiedad y Contingencia	12,0 %	11,7 %
Total No Vida	**2,4 %**	**2,2 %**
Total Vida	**0,1 %**	**0,1 %**
TOTAL	**2,1 %**	**2,0 %**

Fuente: MAPFRE Economics con datos del organismo de supervisión del país.

EMEA

Esta área regional engloba las operaciones de seguros de Italia, Alemania, Turquía y Malta.

Principales magnitudes de Balance

CONCEPTO	DICIEMBRE 2024	DICIEMBRE 2023	Δ %
Inversiones, inmuebles y tesorería	3.685,5	3.534,8	4,3 %
Pasivos de contratos de seguros	3.187,0	3.218,7	-1,0 %
Margen de Servicio Contractual	97,2	90,5	7,5 %
Patrimonio atribuido a la Sociedad dominante	502,5	486,2	3,4 %
ROE	-8,6 %	-8,2 %	-0,4p.p.

Cifras en millones de euros

Ingresos y Resultados por países

PAÍS	Ingresos del Servicio del Seguro			Resultado atribuible			Ratio combinado	
	DICIEMBRE 2024	DICIEMBRE 2023	Δ %	DICIEMBRE 2024	DICIEMBRE 2023	Δ %	DICIEMBRE 2024	DICIEMBRE 2023
TURQUÍA	468,4	348,6	34,4 %	24,7	22,8	8,5 %	102,6 %	113,0 %
ITALIA	265,8	299,5	-11,3 %	(9,3)	(51,0)	81,7 %	110,1 %	124,6 %
ALEMANIA	405,4	390,4	3,8 %	(64,6)	(17,8)	-262,9 %	138,4 %	111,1 %
MALTA	146,3	140,6	4,1 %	6,9	6,6	5,5 %	85,3 %	83,9 %

Cifras en millones de euros

Los ingresos alcanzan los 1.285,9 millones de euros (+9,1 %). Destaca la positiva evolución de Turquía, con un crecimiento del 34,4 %.

La región registra pérdidas concentradas en Alemania e Italia, como consecuencia del complicado entorno de automóviles.

Ingresos y Resultados por ramos más relevantes

EMEA	Ingresos del servicio de seguro			Resultado atribuible			Ratio combinado	
	DICIEMBRE 2024	DICIEMBRE 2023	Δ %	DICIEMBRE 2024	DICIEMBRE 2023	Δ %	DICIEMBRE 2024	DICIEMBRE 2023
VIDA	48,3	55,5	-13,0%	3,4	0,9	276,6%	—	—
VIDA RIESGO	15,3	20,4	-24,9%	1,0	7,3	-85,9%	75,1 %	73,2 %
VIDA AHORRO	33,0	35,2	-6,0%	1,6	(1,9)	185,5%	—	—
AUTOS	853,9	842,4	1,4%	(66,8)	(45,3)	-47,5%	117,9 %	115,1 %
SEGUROS GENERALES	175,1	133,2	31,5%	11,3	4,2	168,8%	75,5 %	99,8 %
SALUD & ACCIDENTES	183,8	127,9	43,7%	12,5	12,3	2,3%	98,9 %	98,1 %

Cifras en millones de euros

Las cuotas de mercado en la región de EMEA con los últimos datos disponibles son las siguientes:

RAMO	ALEMANIA		ITALIA		MALTA	
	dic 2023	dic 2022	dic 2023	dic 2022	dic 2023	dic 2022
Automóviles	1,3 %	1,3 %	1,1 %	1,2 %	33,0 %	35,7 %
Total No Vida	**0,5 %**	**0,5 %**	**0,5 %**	**0,6 %**	**31,7 %**	**32,7 %**
Total Vida	**---**	**---**	**---**	**---**	**69,7 %**	**73,5 %**
TOTAL	**0,2 %**	**0,2 %**	**0,2 %**	**0,2 %**	**50,7 %**	**56,2 %**

Fuente: MAPFRE Economics con datos del organismo de supervisión de seguros de cada país.

MAPFRE RE

Es una reaseguradora global y el reasegurador profesional del Grupo MAPFRE.

MAPFRE RE ofrece servicios y capacidad de reaseguro dando todo tipo de soluciones de reaseguro de tratados y de facultativo, en todos los ramos de Vida y No Vida.

MAPFRE RE también engloba el negocio de Global Risks, especializada dentro del Grupo MAPFRE en gestionar programas globales de seguros de grandes multinacionales (por ejemplo, pólizas que cubren riesgos de aviación, nucleares, energéticos, responsabilidad civil, incendios, ingeniería y transporte).

A continuación, se incluyen las principales magnitudes de MAPFRE RE.

Principales magnitudes de Balance

CONCEPTO	DICIEMBRE 2024	DICIEMBRE 2023	Δ %
Inversiones, inmuebles y tesorería	7.387,4	6.629,1	11,4 %
Pasivos de contratos de seguros	8.388,1	7.865,0	6,7 %
Patrimonio atribuido a la Sociedad dominante	2.560,9	2.312,7	10,7 %
ROE	13,7 %	11,5 %	2,2p.p.

Cifras en millones de euros

Los ingresos de MAPFRE RE alcanzaron los 7.983,8 millones de euros (-0,4%), que incluye el negocio de Reaseguro (6.247,4 millones de euros) y el de Riesgos Globales (1.736,4 millones de euros).

El resultado atribuible ha tenido una evolución muy positiva y alcanza los 334,5 millones de euros, lo que supone un crecimiento del 32,7%.

El ratio combinado de Reaseguro mejora hasta el 91,7 % (-4,4 p.p.), y en el caso de riesgos globales el ratio combinado alcanza el 81,3 % (-9,6 p.p.). El evento climatológico más importante en el año fueron las tormentas en Europa, y no ha habido otros siniestros catastróficos relevantes.

MAPFRE ASISTENCIA-MAWDY

Es la unidad especializada en asistencia en viaje y carretera y otros riesgos especiales del Grupo.

Principales magnitudes de Balance

CONCEPTO	DICIEMBRE 2024	DICIEMBRE 2023	Δ %
Inversiones, inmuebles y tesorería	216,2	209,6	3,1 %
Pasivos de contratos de seguros	74,7	79,3	-5,7 %
Patrimonio atribuido a la Sociedad dominante	130,1	126,4	2,9 %
ROE	3,4 %	4,5 %	-1,1p.p.

Cifras en millones de euros

Los ingresos de MAPFRE ASISTENCIA-MAWDY han alcanzado los 209,3 millones de euros, con un resultado neto de 4,3 millones de euros.

HECHOS ECONÓMICOS Y CORPORATIVOS RELEVANTES

Hechos Económicos Relevantes

Contexto económico y su impacto en operaciones de seguro y reaseguro

Los desafíos y oportunidades del entorno económico mundial actual que detallamos a continuación pueden tener un impacto significativo en MAPFRE.

Por un lado, el crecimiento económico global y la moderación de la inflación pueden ser beneficioso, especialmente en los mercados emergentes donde el nivel de penetración de los seguros es bajo. Sin embargo, en algunas economías desarrolladas, el entorno de tipos de interés a pesar de contribuir positivamente al resultado del grupo, supone aún un desafío para las líneas de negocio de Vida Ahorro y Rentas Vitalicias.

Por otro lado, se espera una mejora en la rentabilidad a medida que se materialicen los ajustes aplicados a las tarifas como consecuencia de la alta inflación de los últimos años, se moderen los crecimientos de los costes y se mantenga el apoyo de los ingresos financieros por los tipos de interés.

En resumen, el Grupo, se está adaptando a este entorno económico cambiante para maximizar sus oportunidades, minimizar los riesgos y ajustar su estrategia en consecuencia para garantizar su crecimiento y rentabilidad.

Economías Hiperinflacionarias

En el ejercicio 2024, tanto Venezuela como Argentina y Turquía se siguen considerando economías hiperinflacionarias, con un impacto negativo en el resultado del periodo de (86,7) millones de euros, recogido en la línea de "Resultado por Reexpresión de Estado Financieros".

Eventos catastróficos

La mayor frecuencia de eventos atmosféricos adversos en Europa, principalmente en Iberia y Europa Central, ha tenido un efecto neto atribuido de 68 millones de euros en el resultado del ejercicio. Esta cifra incluye los siniestros registrados por la DANA que afectó el sudeste de España en octubre de 2024 por importe de 34 millones de euros, y la borrasca Boris que afectó en el mes de septiembre a Europa Central con impacto de 34 millones de euros.

Las inundaciones en la región Rio Grande do Sul en Brasil ocurridas a partir del mes de abril han supuesto un impacto neto total de 48 millones de euros afectando a las actividades de reaseguro, negocios globales y a las compañías de seguro directo en el país.

Hechos Corporativos Relevantes

Adquisición de INSIGNIA LIFE

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

En el mes de octubre de 2024, se ha ejecutado la compra, que supone un pago inicial de 1.615.841.508 pesos mexicanos (equivalentes aproximadamente a 75 millones de euros) y un pago adicional variable, en función de la consecución de objetivos por INSIGNIA LIFE, S.A. en los próximos tres años.

Deterioro de Fondo de Comercio en Alemania

En septiembre de este ejercicio, el Grupo ha procedido a deteriorar 90 millones de euros del fondo de comercio de las operaciones de Verti Alemania. Este hecho no ha tenido ningún impacto en la generación de tesorería, ni en la solvencia ni en la capacidad de pago de dividendos del Grupo.

CUESTIONES RELATIVAS AL MEDIO AMBIENTE, SEGURIDAD Y AL PERSONAL

Medio Ambiente

En 2024, se ha continuado con el avance de los objetivos definidos para el año del Plan de Huella Ambiental, lo que ha permitido una reducción de la huella del Grupo de un 25 % frente a la línea base de 2022. Dichos objetivos, así como las actuaciones necesarias para lograrlos, están incluidos en el Plan de Sostenibilidad 2024-2026, para garantizar la actuación alineada y coordinada de todas las entidades del Grupo MAPFRE en esta materia.

Conforme a la Estrategia Corporativa de Compensación de Gases de Efecto Invernadero (GEI), se ha neutralizado la huella de carbono de MAPFRE en 10 países: Alemania, Brasil, España, Italia , México, Perú Portugal, Puerto Rico, Turquía y USA, en proyectos de reforestación, deforestación evitada y agricultura regenerativa, contribuyendo a la restauración de la naturaleza y preservación de la biodiversidad.

Además, y conforme al contexto actual, la Economía Circular continúa siendo una solución necesaria a la crisis económica y climática. En este ámbito, MAPFRE ha certificado conforme al Reglamento Residuo Cero de AENOR las sedes internacionales de México y Brasil y el centro de la calle General Perón, 40 (Madrid), habiendo mantenido además la certificación ya obtenida para la sede social del Grupo ubicada en Majadahonda (Madrid) y el Campus de Formación del Monte del Pilar (Madrid).

Se detalla la información sobre cuestiones medioambientales en el Estado de Información No Financiera (EINF) Consolidado e Información sobre Sostenibilidad de MAPFRE S.A. y sociedades dependientes, en adelante Informe de Sostenibilidad (apartado 2. Información Medioambiental).

Seguridad

Durante 2024 se ha continuado trabajando en lograr una protección adecuada de las personas y activos de MAPFRE, incluyendo los datos propiedad de terceros que estos nos ceden en el ámbito de los servicios que les prestamos. La protección implantada persigue establecer y mantener un entorno seguro en el que las compañías del Grupo puedan desarrollar con normalidad su actividad de negocio, siguiendo lo establecido por la Política Corporativa de Seguridad y Privacidad aprobada por el Consejo de Administración de MAPFRE S.A. el 26 de junio de 2024.

En relación con la protección frente a los CiberRiesgos, en este ejercicio se ha finalizado la ejecución del Plan de Ciber Resiliencia (PCR) del Grupo MAPFRE, plan director de CiberSeguridad, Privacidad, Protección de datos y Resiliencia Operativa, que ha articulado la actuación de MAPFRE en estos ámbitos en los últimos ejercicios. El PCR ha concluido cumpliendo con los objetivos y planificación prevista, logrando además implantar y consolidar las funciones recurrentes necesarias para hacer sostenible el nivel de protección alcanzado. También en 2024 se han identificado, definido y desarrollado las líneas de actuación a acometer en el periodo 2025-26, articuladas a través de un nuevo Plan de Actuación para esos ejercicios.

De manera adicional, en 2024 se han desarrollado las actuaciones definidas para este ejercicio en el plan de adecuación al Reglamento de Resiliencia Operativa Digital (DORA) de la UE.

En materia de privacidad y protección de datos, en 2024 se ha seguido trabajado en la automatización y optimización de los procesos asociados al cumplimiento de las distintas legislaciones vigentes, con objeto de posibilitar una mejor respuesta a los requerimientos y minimizar errores humanos. Cabe destacar también las actuaciones emprendidas para la adecuación al Reglamento de Inteligencia Artificial de la Unión Europea.

Además, se han aprobado unas Normas Corporativas Vinculantes (BCR en sus siglas en inglés) que permiten acreditar ante reguladores y terceros la existencia de un nivel homogéneo en la protección que MAPFRE lleva a cabo de los datos de los clientes en todas las entidades del Grupo.

En materia de Resiliencia Operativa, se ha continuado el proceso de certificación de los Planes de Continuidad de Negocio del Grupo según la ISO 22301, habiéndose mantenido todas las certificaciones conseguidas en ejercicios anteriores y logrando certificar el Plan de MAPFRE USA. De este modo, el Grupo MAPFRE ha alcanzado que el 77,2% de sus primas estén cubiertas por Planes de Continuidad de Negocio certificados.

Personal

El siguiente cuadro refleja la situación de la plantilla al cierre del ejercicio 2024, comparada con la del ejercicio precedente.

CATEGORIAS	NÚMERO TOTAL	
	2024	2023
CONSEJEROS (*)	16	19
DIRECTIVOS	47	46
DIRECCIÓN Y DIRECCIÓN EXPERTA	1.675	1.632
MANDOS INTERMEDIOS Y EXPERTOS	5.800	5.187
TÉCNICOS	14.834	15.184
ADMINISTRATIVOS	8.213	8.805
TOTAL	**30.585**	**30.873**

(*) Consejeros ejecutivos de sociedades españolas.

MAPFRE es una empresa global que construyen, cada día, 30.585 personas que están en el centro de nuestra estrategia de gestión de personas cuyos pilares son el desarrollo, la promoción y el bienestar, así como la agilidad en nuestras formas de trabajar.

MAPFRE cuenta con un plan de Transformación de Capacidades cuyo objetivo principal es identificar y desarrollar los conocimientos necesarios del negocio a corto y medio plazo, además de mejorar la empleabilidad de los empleados/as con planes de desarrollo, planes de carrera, itinerarios formativos, planes de Upskilling, Reskilling, movilidad entre áreas y países, planes de retención, sucesión.

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

La política de promoción, selección y movilidad enmarca una serie de principios de igualdad de oportunidades, inclusión, transparencia, equidad y reconocimiento.

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

MAPFRE tiene implantada una Política de Remuneraciones transparente, que es conocida por todos los empleados, que hace que la retribución sea un elemento motivador y de satisfacción, que permita alcanzar los objetivos marcados y cumplir con la estrategia en el marco de los intereses a largo plazo de la empresa.

En cumplimiento del Plan de Sostenibilidad 2024-2026, MAPFRE se ha comprometido a mantener su brecha salarial, en el +/-1% en 2024, aplicando la metodología de cálculo de la brecha salarial ajustada (equal pay gap, en terminología inglesa), verificada en 2018 por la consultora Ernst & Young (EY).

MAPFRE es una empresa diversa, igualitaria e inclusiva, que cuenta con una Política de Diversidad e Igualdad de Oportunidades a nivel global y una Estrategia de Diversidad, Inclusión y Equidad denominada Inclusión para el crecimiento sostenible. En la empresa conviven personas de cinco generaciones diferentes, que aportan y despliegan todo su talento y se complementan en igualdad de oportunidades.

Tanto estas políticas mencionadas como las restantes políticas corporativas se encuentran a disposición de toda la plantilla en la Intranet Global.

Desde febrero de 2020 es firmante de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres de Naciones Unidas y desde el año 2021 MAPFRE está incluida en el índice de Género Bloomberg GEI (Gender Equality Index). MAPFRE se ha comprometido a que en 2024 las mujeres representen el 34% del colectivo de dirección (considerando desde la categoría de Dirección hasta Alta Dirección). A 31 de diciembre de 2024, el 34,5% del colectivo de dirección son mujeres.

MAPFRE promueve la integración laboral de las personas con discapacidad y se comprometió a que el 3,5% de sus empleados fueran personas con discapacidad. En el año 2024, el 4,2% de la plantilla tiene algún tipo de discapacidad.

La Política de Salud y Bienestar y Prevención de Riesgos Laborales, tiene como objetivo promover un ambiente de trabajo seguro y saludable y mejorar la salud del empleado y su familia, tanto dentro como fuera del ámbito laboral. El Modelo Global de Gestión de Empresa Saludable implantado a nivel mundial contempla cinco ámbitos de actuación: entorno laboral, promoción de la salud, actividad física y alimentación, bienestar mental y entorno laboral.

La Política de Derechos Humanos, garantiza el derecho a la libertad de opinión, de información y de expresión, respetando la diversidad de opiniones en la empresa y fomentando el dialogo y la comunicación, así como el derecho a tener un entorno de trabajo seguro y saludable en el que se rechaza cualquier manifestación de acoso y comportamiento violento u ofensivo hacia los derechos y dignidad de las personas.

Se ha desarrollado un plan de reactivación cultural que pone el foco en el alineamiento de todas las personas de MAPFRE con el propósito y los valores. Por esta razón, el claim del plan estratégico se ha denominado: SOMOS Y HACEMOS MAPFRE.

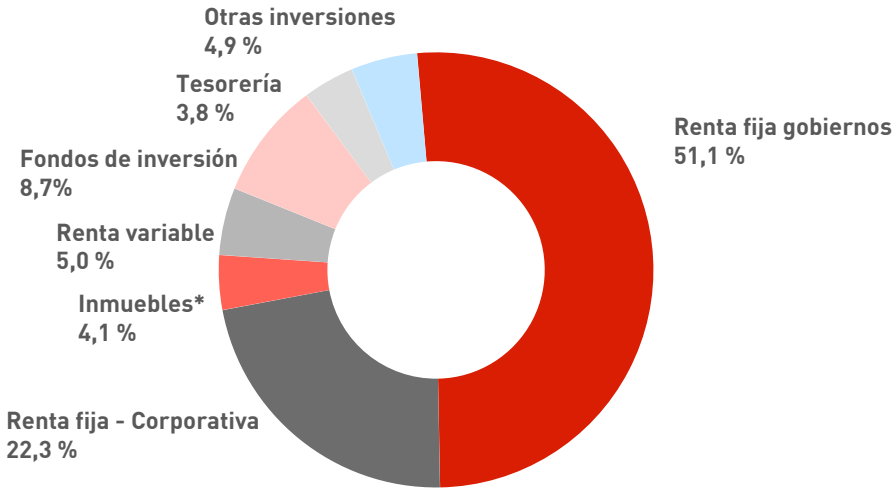
El plan de reactivación cultural tiene como principal objetivo generar ilusión y fortalecer el compromiso aterrizando la razón de ser y el propósito de MAPFRE: "Cuidamos lo que te importa", para que todos los que son parte de MAPFRE cuiden a los clientes, a los compañeros y a la sociedad.

Se amplía información en el apartado 3.1. "Personal Propio" del Informe de Sostenibilidad.

LIQUIDEZ Y RECURSOS DE CAPITAL

INVERSIONES Y FONDOS LÍQUIDOS

El detalle de la cartera de inversión por tipo de activos a 31 de diciembre del ejercicio se muestra a continuación:



CONCEPTO	DICIEMBRE 2024	DICIEMBRE 2023	Δ %
Renta fija gobiernos	23.308,2	23.003,9	1,3 %
Renta fija - Corporativa	10.184,3	8.687,1	17,2 %
Inmuebles*	1.855,0	1.951,1	-4,9 %
Renta variable	2.285,5	2.843,2	-19,6 %
Fondos de inversión	3.980,5	3.456,6	15,2 %
Tesorería	1.746,7	2.086,0	-16,3 %
Otras inversiones	2.251,2	1.973,4	14,1 %
TOTAL	**45.611,6**	**44.001,4**	**3,7 %**

Cifras en millones de euros

* "Inmuebles" incluye tanto inversiones inmobiliarias como inmuebles de uso propio (valor neto contable).

El desglose de la cartera de Renta Fija por área geográfica y por tipo de activos es el siguiente:

CONCEPTO	Gobiernos	Total Deuda Corp.	Total
España	9.562,3	1.708,3	11.270,7
Resto de Europa	4.243,2	4.903,6	9.146,8
Estados Unidos	1.815,3	2.071,3	3.886,6
Brasil	3.098,3	189,8	3.288,1
Latinoamérica - Resto	3.306,9	639,1	3.946,0
Otros países	1.282,2	672,1	1.954,3
TOTAL	**23.308,2**	**10.184,3**	**33.492,6**

Cifras en millones de euros

En la gestión de las carteras de inversión se distingue entre cuatro tipos de carteras:

- Las que buscan una inmunización estricta de las obligaciones derivadas de los contratos de seguros y que minimiza el riesgo de tipo de interés, a través del ajuste por casamiento, mediante técnicas de inmunización basadas en el casamiento de flujos o en el de duraciones.
- Las carteras que cubren pólizas de Unit-linked compuestas por los activos cuyo riesgo asumen los asegurados. A 31 de diciembre de 2024 el importe de los productos de Unit Linked asciende a 3.183,8 millones de euros (3.241,4 millones de euros a 31 de diciembre de 2023).
- Las carteras de gestión activa condicionada, que buscan superar la rentabilidad comprometida y obtener la mayor rentabilidad para los asegurados dentro de los parámetros de prudencia, como las carteras con participación en beneficios.
- Las carteras con gestión activa libre, en las que se realiza una gestión activa y sólo condicionada por las normas legales y de las limitaciones internas del riesgo.

Se presenta a continuación el detalle de las carteras de Renta Fija de gestión activa:

		Valor de mercado (€ miles de mn)	Rentabilidad contable (%)	Rentabilidad mercado (%)	Duración modificada (%)
IBERIA NO VIDA	31/12/2024	3,92	2,62	2,94	6,64
	31/12/2023	3,48	2,50	3,28	7,80
MAPFRE RE NO VIDA	31/12/2024	4,55	3,00	3,58	2,91
	31/12/2023	4,16	2,54	3,80	3,40
IBERIA VIDA	31/12/2024	3,97	3,72	3,05	5,70
	31/12/2023	4,45	3,64	3,16	5,53
LATAM (EX BRASIL)	31/12/2024	3,49	7,10	9,71	5,23
	31/12/2023	3,03	7,94	8,41	5,04
BRASIL	31/12/2024	2,60	10,33	12,69	1,84
	31/12/2023	3,07	10,14	9,78	1,33
NORTEAMÉRICA	31/12/2024	1,93	2,96	5,14	4,11
	31/12/2023	1,80	2,82	5,42	4,21

Fondos gestionados

El siguiente cuadro refleja la evolución de los fondos de pensiones y de inversión gestionados:

CONCEPTO	DICIEMBRE 2024	DICIEMBRE 2023	Δ %
Fondos de pensiones	6.977,6	6.405,1	8,9 %
Fondos de inversión y otros	6.651,6	6.561,7	1,4 %
TOTAL	**13.629,2**	**12.966,8**	**5,1 %**

Cifras en millones de euros

Inmuebles

La estrategia del Grupo MAPFRE durante 2024 en relación a inversiones inmobiliarias, tanto directas como a través de fondos de inversión, ha seguido pautas similares a las de años anteriores, eso sí, condicionada por la situación de los mercados de inversión donde la atonía -con un reducido número de operaciones cerradas- y la cautela de los operadores han sido la norma en los mercados donde MAPFRE opera, como ya ocurrió el año anterior. El contexto de subida de tipos de interés que se inició en la segunda mitad de 2022 ha originado bajadas generalizadas de valoraciones de activos, que han afectado a MAPFRE, si bien de manera moderada por el carácter defensivo de la mayor parte de sus activos.

Bajo estas premisas MAPFRE ha seguido criterios muy restrictivos a la hora de seleccionar los activos objetivo, lo que ha ocasionado una ligera caída del "stock" de activos inmobiliarios.

Por el contrario, los mercados de alquiler de espacios de oficinas han tenido un desempeño positivo, al menos en lo que respecta a los segmentos en que MAPFRE está presente.

Las directrices generales de inversión permanecen inalteradas, con el foco en inmuebles de oficinas, en ubicaciones centrales en las principales capitales de la eurozona, en activos con elevada estabilidad de precios y capacidad de resistencia ante escenarios de crisis; y en la desinversión en activos que no encajan en esa definición, en la medida en que no sean necesarios para las operaciones aseguradoras de MAPFRE.

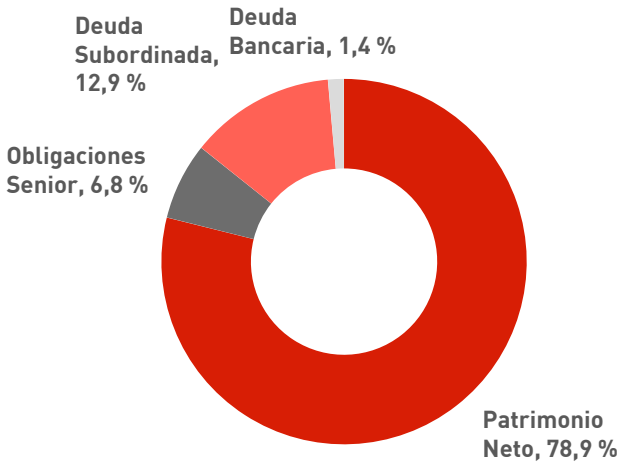
Las nuevas inversiones inmobiliarias se materializan en su mayoría a través de acuerdos con socios internacionales de primer nivel que aportan su capacidad de gestión en mercados tales como Francia, Alemania, Italia, Reino Unido y Benelux entre otros.

Al finalizar el ejercicio 2024 las inversiones inmobiliarias que incluyen los inmuebles de uso propio a valor de mercado ascienden a 2.520,0 millones de euros y el valor razonable de los fondos de inversión inmobiliaria es de 613,4 millones de euros.

RECURSOS DE CAPITAL

Estructura de capital

A continuación se detalla la composición de la estructura de capital al cierre del ejercicio 2024:



La estructura de capital asciende a 12.658,2 millones de euros, de los cuales el 78,9% corresponde a patrimonio neto.

Instrumentos de deuda

El siguiente cuadro detalla la evolución de los importes por instrumentos de deuda:

CONCEPTO	DICIEMBRE 2024	DICIEMBRE 2023
Total Patrimonio	**9.985,5**	**9.656,3**
Deuda total	**2.672,7**	**2.743,2**
- de la cual: deuda senior - 5/2026	864,9	864,0
- de la cual: deuda subordinada - (Vto. 2030)	505,8	505,0
- de la cual: deuda subordinada - 3/2047 (Primera Call 3/2027)	619,1	618,6
- de la cual: deuda subordinada - 9/2048 (Primera Call 9/2028)	505,0	505,0
- de la cual: préstamo sindicado 10/2031 (€ 500 M)	85,0	80,0
- de la cual: deuda bancaria	93,0	170,7
Beneficios antes de impuestos	2.099,8	1.647,7
Gastos financieros	104,7	111,8
Beneficios antes de impuestos y gastos financieros	2.204,5	1.759,6

RATIOS	DICIEMBRE 2024	DICIEMBRE 2023
Apalancamiento	21,1 %	22,1 %
Patrimonio / Deuda	3,7	3,5
Beneficios antes de impuestos y gastos financieros / gastos financieros	21,1	15,7

Cifras en millones de euros

Evolución del patrimonio

El patrimonio neto consolidado ha alcanzado la cifra de 9.985,5 millones de euros a 31 de diciembre de 2024, frente a 9.656.3 millones de euros a 31 de diciembre de 2023. A 31 de diciembre de 2024 la participación de los accionistas minoritarios en las sociedades filiales es de 1.096,8 millones de euros corresponde, principalmente, a entidades financieras en España y Brasil con las que MAPFRE mantiene acuerdos de bancaseguros. El patrimonio atribuido a la Sociedad dominante consolidado por acción representaba 2,89 euros a 31 de diciembre de 2024 (2,75 euros en 2023).

A continuación se muestra la variación del patrimonio atribuible a la Sociedad dominante:

CONCEPTO	DICIEMBRE 2024
SALDO A 31/12 EJERCICIO ANTERIOR	**8.466,6**
Ingresos y gastos reconocidos directamente en patrimonio neto:	
Activos financieros a VR con cambios OCI	(83,6)
Ajuste por valoración de contratos de seguros	12,8
Subtotal	**(70,7)**
Por diferencias de conversión	(86,1)
Otros	29,5
TOTAL	**(127,4)**
Resultado del período	967,5
Plusvalías/ minusvalías renta variable sin reciclaje	46,0
Distribución de dividendos	(477,3)
Otros cambios en el patrimonio neto	13,3
SALDO AL FINAL DEL PERÍODO	**8.888,7**

Cifras en millones de euros

La evolución del patrimonio atribuido a la Sociedad dominante al cierre de diciembre de 2024 recoge:

- Una disminución de (83,6) millones de euros en los activos financieros a valor razonable con cambios en patrimonio neto, compensada parcialmente por la variación de los pasivos de contratos de seguros y reaseguros por 12,8 millones de euros.
- Una disminución de (86,1) millones de euros por diferencias de conversión.
- El beneficio a diciembre de 2024 por importe de 967,5 millones de euros.
- Una reducción de (477,3) millones de euros por el dividendo complementario del ejercicio 2023 y el dividendo a cuenta del ejercicio 2024.

El desglose del patrimonio atribuido a la Sociedad dominante se muestra a continuación:

CONCEPTO	DICIEMBRE 2024	DICIEMBRE 2023
Capital, resultados retenidos y reservas	10.807,6	10.264,3
Acciones propias	(25,5)	(31,7)
Ajuste por valoración	(506,0)	(435,2)
Plusvalías / Minusvalías latentes (Activos Financieros a valor razonable con cambios en Patrimonio Neto)	(198,5)	(115,0)
Valoración de contratos de seguro y reaseguro	(307,4)	(320,2)
Diferencias de conversión	(1.440,0)	(1.353,9)
Otros ajustes	52,6	23,1
Patrimonio neto atribuido	**8.888,7**	**8.466,6**

Cifras en millones de euros

Se muestra a continuación la composición de las diferencias de conversión por monedas:

MONEDA	DICIEMBRE 2024	DICIEMBRE 2023	VARIACIÓN
Dólar USA	668,5	538,8	129,6
Real Brasileño	(981,5)	(808,1)	-173,4
Bolivar Venezolano	(422,4)	(421,3)	-1,1
Lira Turca	(334,7)	(355,1)	20,4
Peso Argentino	(61,8)	(112,5)	50,7
Peso Mexicano	(105,7)	(50,0)	-55,7
Peso Colombiano	(90,1)	(28,9)	-61,2
Otras Monedas	(112,3)	(116,9)	4,6
Total	**(1.440,0)**	**(1.353,9)**	**(86,1)**

Cifras en millones de euros

MARGEN DE SERVICIO CONTRACTUAL (CSM)

EVOLUCIÓN DEL MARGEN DE SERVICIO CONTRACTUAL

Se presenta a continuación la evolución durante el periodo del Margen de Servicio Contractual:

CONCEPTOS	Importe
CSM Diciembre 2023	**2.599,7**
Intereses acreditados	104,2
CSM Nuevo Negocio	186,5
Ajustes de experiencia e hipótesis	58,9
Tipos de cambio	(92,1)
Crecimiento del CSM	**257,5**
Liberación periodo	(355,9)
CSM DICIEMBRE 2024	**2.501,3**

Cifras en millones de euros

La reducción del CSM viene explicada principalmente por su caída en Brasil, debida por una parte por la bajada del tipo de cambio del real brasileño, y por otra parte, como consecuencia de la subida de comisiones en los negocios de Habitacional y Prestamista de esta región.

MARGEN DE SERVICIO CONTRACTUAL POR REGIONES

El desglose del Margen de servicio contractual por regiones es el siguiente:

REGIÓN	DICIEMBRE 2024	DICIEMBRE 2023
IBERIA	1.721,1	1.686,5
BRASIL	415,7	570,0
OTROS LATAM (*)	264,1	249,9
NORTEAMÉRICA	3,3	2,8
EMEA	97,2	90,5
MAPFRE S.A.	**2.501,3**	**2.599,7**

Cifras en millones de euros

(*) Incluye México y LATAM SUR-CENTRO.

SOLVENCIA II

El ratio de Solvencia II del Grupo MAPFRE se situó en el 202,4% a septiembre de 2024, frente al 199,6% al cierre de diciembre 2023. Los fondos propios admisibles alcanzaron 9.590 millones de euros durante el mismo periodo, de los cuales el 82,8% son fondos de elevada calidad (Nivel 1).

El ratio mantiene una gran solidez y estabilidad, soportado por una alta diversificación y estrictas políticas de inversión y gestión de activos y pasivos, tal y como muestran los cuadros que se presentan a continuación.

Evolución del margen de solvencia (Solvencia II)

CONCEPTOS	Diciembre 2023	Marzo 2024	Junio 2024	Septiembre 2024
Fondos Propios Admisibles	9.340,3	9.405,3	9.289,6	9.589,7
Capital de Solvencia Obligatorio (SCR)	4.680,1	4.757,3	4.724,5	4.738,0
Ratio de Solvencia II	**199,6 %**	**197,7 %**	**196,6 %**	**202,4 %**

Cifras en millones de euros

El Grupo recalcula el SCR trimestralmente, aplicando estimaciones en los riesgos de suscripción y de contraparte.

Impacto de los ajustes por casamiento y volatilidad

Ratio a 30/09/2024	**202,4%**
Impacto de ajuste por casamiento	-3,2%
Impacto de ajuste por volatilidad	-0,9%
Total ratio sin ajustes por casamiento y volatilidad	**198,3%**

ANÁLISIS DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES Y OPERACIONES FUERA DE BALANCE

Los accionistas minoritarios de MAPFRE RE tienen una opción de venta sobre sus acciones en dicha entidad. En caso de ejercicio, MAPFRE o una entidad del Grupo MAPFRE, deberá adquirir las acciones del accionista minoritario interesado en vender. El precio de compra de las acciones de MAPFRE RE será el que resulte de aplicar la fórmula acordada previamente. A 31 de diciembre 2024, teniendo en cuenta las variables incluidas en la fórmula citada, el compromiso asumido por MAPFRE en caso de ejercicio de la opción referida, ascendería a un importe total aproximado de 142,7 millones de euros.

En el marco del acuerdo de socios alcanzado entre MAPFRE y SANITAS el pasado 13 de noviembre para la construcción, implantación y gestión de hospitales en Palma de Mallorca y Barcelona, MAPFRE, S.A. ha otorgado carta de garantía para asegurar el íntegro cumplimiento de las obligaciones económicas, en especial, el pago de las rentas asumidas por la sociedad conjunta de MAPFRE y SANITAS, Desarrollos Hospitalarios 2024, S.L., que derivan de los contratos de "llave en mano" y de arrendamiento de cosa futura que suscribe dicha entidad con los desarrolladores de los proyectos (en Palma de Mallorca, Azora Capital, S.L. y, en Barcelona, Inmobiliaria Colonial SOCIMI, S.A.) por un importe máximo conjunto para MAPFRE de 105 millones de euros en atención al porcentaje de participación de MAPFRE en dicha entidad.

PRINCIPALES RIESGOS E INCERTIDUMBRES

MAPFRE dispone de un Sistema de Gestión de Riesgos (SGR) basado en la gestión integrada de todos y cada uno de los procesos de negocio, y en la adecuación del nivel de riesgo a los objetivos estratégicos establecidos.

La actividad principal del Grupo es el negocio asegurador y reasegurador. En la nota 7. "Gestión de riesgos" de la Memoria consolidada se incluye información detallada sobre los distintos tipos de riesgos aseguradores.

Respecto a los riesgos financieros que afectan a la actividad, cabe señalar los siguientes:

Riesgos de mercado y de tipo de interés

Una parte significativa de los resultados y de los activos del Grupo está sujeta al entorno económico cada vez más desafiante (caracterizado por altos tipos de interés, crecimientos moderados de las economías, así como una reducción paulatina de las tasas de inflación), y a las fluctuaciones en los mercados financieros. Dichos cambios en los precios de mercado pueden reducir el valor o los ingresos de la cartera de inversiones, circunstancia que podría tener un efecto negativo en la situación financiera y en los resultados consolidados del Grupo.

Una política prudente de inversiones (caracterizada por una gran proporción de valores de renta fija de elevada calidad crediticia), y la selección prudente y con criterios de sostenibilidad de activos financieros de características adecuadas para cubrir las obligaciones asumidas, son las medidas principales mediante las cuales se mitigan los posibles efectos adversos de las variaciones en los precios de mercado.

A este respecto, los valores de renta fija representan un 84,0% del total de la cartera de inversiones financieras en 2024 (83,3% en 2023). Las inversiones en valores de renta variable, fondos de inversión y otras inversiones financieras tienen un peso limitado en el balance, suponiendo aproximadamente un 16,0% de las inversiones financieras totales en 2024 (16,7% en 2023).

Durante el ejercicio 2024, en varios de los mercados en los que opera el Grupo (países de la Eurozona y EEUU), se ha iniciado una reducción paulatina de los tipos de interés como consecuencia de una suavización de las tensiones inflacionistas que se produjeron en el período post-covid.

Los aspectos anteriores pueden influir en el comportamiento de los consumidores, provocando un descenso en la demanda y contratación de productos y servicios de seguros.

Los ingresos por las operaciones de seguro de Vida y gestión de activos de MAPFRE están directamente relacionados con el valor de los activos gestionados (ya sean renta fija o renta variable), por lo que una caída en los mercados podría afectar negativamente a estos ingresos.

Riesgo de tipo de cambio

Las fluctuaciones en el valor del euro en relación con otras monedas afectan al valor del activo y del pasivo del Grupo y, por consiguiente, a su patrimonio neto, así como a los resultados operativos y al flujo de caja. Las diferencias de conversión registradas en fondos propios atribuibles a la Sociedad dominante han supuesto el reconocimiento de diferencias negativas (86,1) millones de euros en 2024.

En lo que concierne a los pasivos por contratos de seguro originados por operaciones en el exterior, el Grupo aplica generalmente una política de inversión en activos denominados en la misma moneda en la que se han adquirido los compromisos con los asegurados, aspecto que mitiga la exposición al riesgo de tipo de cambio.

Riesgo de crédito

Los rendimientos de las inversiones, entre otros, son sensibles a las variaciones en las condiciones económicas generales, incluyendo la valoración crediticia de los emisores de valores de deuda. Así, el valor de un instrumento de renta fija puede verse reducido por cambios en la calificación crediticia (rating) o por la eventual insolvencia de su emisor. Existen riesgos de naturaleza análoga en las exposiciones frente a contrapartes aseguradoras, reaseguradoras y bancarias.

La exposición al riesgo de crédito se mitiga mediante una política basada en la selección prudente de los emisores de valores y las contrapartes en base a su solvencia, buscando i) un elevado grado de correspondencia geográfica entre los emisores de los activos y los compromisos asumidos, ii) el mantenimiento de un adecuado nivel de diversificación, y iii) la obtención, en su caso, de garantías, colaterales y otras coberturas adicionales.

La Política de Gestión del Riesgo de Crédito establece límites por emisor de acuerdo al perfil de riesgo de la contraparte o del instrumento de inversión, así como límites de exposición en relación al rating de la contraparte.

Información adicional

En el Informe de Sostenibilidad se refleja información y métricas sobre la gestión de los riesgos en MAPFRE y de los riesgos y oportunidades.

CIRCUNSTANCIAS IMPORTANTES OCURRIDAS TRAS EL CIERRE DEL EJERCICIO

No se han producido hechos significativos posteriores al cierre del ejercicio.

INFORMACIÓN SOBRE LA EVOLUCIÓN PREVISIBLE

PERSPECTIVAS DEL ENTORNO

El año 2025 se presenta como uno de enorme incertidumbre debido a los diferentes riesgos abiertos y otros muchos todavía latentes. Entre los abiertos están el riesgo geopolítico (Ucrania, Oriente Medio y Taiwán), el geoeconómico (BRICS, petróleo, etc.), el económico (crisis inmobiliaria china y crisis de oficinas en Estados Unidos, crisis industrial en Alemania), y entre los latentes está el financiero que puede derivar de los riesgos ya conocidos (carteras de bonos con minusvalías en los bancos estadounidenses), el de deuda o contagio desde los riesgos anteriores.

A nivel de crecimiento, se espera aún una inercia positiva en el crecimiento mundial (3,0%), en Estados Unidos (1,8%) y en España (2,1%), con crecimientos más moderados que en 2024, y cierta reactivación en Alemania (0,9%), Reino Unido (1,5%) y Japón (1,1%), que han tenido un 2024 difícil. En Latinoamérica, en el agregado se espera una mejora (2,0%), con excepción de Brasil (aun así, del 2,0%), que está con un ciclo económico más adelantado y está endureciendo su política monetaria ante el repunte inflacionario y con un crecimiento estimado del 3,2% en 2024.

Los niveles de inflación se han continuado moderando a lo largo de 2024, y se espera que lo sigan haciendo de cara a futuro, pero los precios se sitúan ahora aproximadamente un 20% más altos que en 2020 en el caso de Estados Unidos, y 21% en el caso de la Eurozona.

La mayor parte de los bancos centrales han iniciado en 2024 las bajadas de tipos de interés en consonancia con una moderación de la inflación, siendo las principales excepciones las de Brasil y Japón, que los están subiendo. De cara a 2025, se espera una continuación, de estas tendencias en las políticas monetarias, aunque deberán monitorizarse los riesgos que hay en ambos sentidos, sea por una desaceleración económica o por repunte de las inflaciones. El riesgo de error en política monetaria es alto, principalmente por el efecto muy rezagado en la economía. En el caso de Estados Unidos, los últimos datos muestran una debilidad en el mercado laboral (puestos de trabajo ofrecidos), pero debe tenerse en cuenta que los datos laborales también son un indicador retrasado. Un indicador más prospectivo podría ser la pendiente de la curva de tipos de interés estadounidense que ha vuelto a adoptar una pendiente positiva, que históricamente suele ser un predictor del inicio de una recesión.

A pesar de lo anterior, todas las previsiones en el escenario central no prevén una recesión, sino que, en el agregado, el mundo enfrentaría una ligera moderación del crecimiento, lo que se podrá considerar una gran victoria de la combinación de política monetaria restrictiva con las políticas fiscales expansivas.

Una vez establecido que este es el escenario central habrá que considerar los riesgos en ambos sentidos. En Estados Unidos, el Congreso deberá abordar en los próximos años el tema de la sostenibilidad fiscal, ya que el déficit y la deuda están en una trayectoria preocupante, como lo indican la oficina presupuestaria del Congreso y la Reserva Federal, así como el FMI y las agencias de clasificación crediticia. Dicho esto, persiste la debilidad en el sector inmobiliario de oficinas, y debe vigilarse en qué medida pueden llevar el contagio al sector bancario, especialmente a los bancos medianos, que, asimismo, ya están afectados por unas enormes minusvalías en las carteras de bonos.

En China, por su parte, se mantienen riesgos importantes en los mercados inmobiliarios y en la deuda de las regiones, con implicaciones para el sector financiero. El gobierno chino ha anunciado nuevos estímulos para intentar contener efectos contagio, pero hay una elevada incertidumbre en cuanto a la efectividad de las medidas hasta la fecha tomadas.

En Alemania, el músculo industrial europeo muestra signos de agotamiento, no solo por el encarecimiento de los costes energéticos, sino también en la propia producción industrial que está en caída desde hace cinco años, afectada por problemas de competitividad en sectores como el automóvil o el químico y por un proceso más amplio de deslocalización industrial.

En Japón, habrá que seguir vigilando la debilidad del yen y el impacto de las subidas de interés en la economía y en la estabilidad de su moneda. Como muestra, las subidas de tipos de interés de agosto de 2024 encarecieron los préstamos en esta moneda, lo que redujo el atractivo del carry trade (pedir prestado en yenes para luego invertir en otras monedas). La promesa o necesidad (para defender el tipo de cambio) de seguir subiendo los tipos de interés podría impactar de forma sustancial en los flujos de inversión internacionales.

A nivel geopolítico, la situación sigue siendo tensa tanto en Ucrania, como en Oriente Medio, y queda por ver qué cambios se conseguirán bajo la próxima administración estadounidense y su capacidad de influir en ellos. El apoyo de China a Rusia no es un tema menor, y la maduración de alianzas a nivel militar de países "no Occidentales", más visible en el SCO (Shanghai Cooperation Organization), es también un tema que influye en la estabilidad de Asia y del mundo.

El tema de Taiwán es igualmente un foco de tensiones geopolíticas. China reclama su soberanía, mientras que Estados Unidos apoya su autonomía, y la amenaza de un conflicto militar no es nueva. Sin embargo, China ha estado ampliando sus ejercicios militares en la región, dando a entender que es todavía una opción abierta. En este sentido, una escalada podría interrumpir las cadenas de suministro globales y, en especial, en el sector de los semiconductores.

En lo geoeconómico, habrá que ver en qué resulta la promesa de la futura administración estadounidense de introducir tasas aduaneras. En Europa, también se está valorando la imposición de aranceles a los automóviles chinos. El establecimiento de esas tasas puede llevar a un rediseño de las cadenas de suministro e inclusivamente a una guerra comercial más amplia.

Por otra parte, se observa un alineamiento entre los países ahora llamados "Sur Global", bajo la iniciativa de los países BRICS, que tiene como objetivo aumentar el comercio entre ellos y en monedas propias, en alternativa al elevado protagonismo y peso que tenía y sigue teniendo en los mercados occidentales el uso del dólar. Es de notar que en los últimos dos años el peso del dólar en las transacciones internacionales ha aumentado en detrimento del euro, que ha perdido peso desde que Europa dejó de importar energía de Rusia, por las sanciones.

En el lado positivo, existe la posibilidad de cambios favorables en los escenarios, que podrían ser: (i) la confirmación de que las grandes economías consigan el "no-aterrizaje" y que, por tanto, continúe la inercia positiva; (ii) que los gobiernos consigan mantener las políticas fiscales expansivas sin generar mayores preocupaciones en los mercados de deuda; (iii) que se lleguen a resoluciones en los conflictos bélicos actuales y eso revierta en unas mejores relaciones internacionales; (iv) que China consiga minimizar los riesgos existentes y siga con el ciclo expansivo y, por último, (v) que Estados Unidos encuentre una fórmula de reactivación económica del sector privado, compatible con un reencauzamiento de su trayectoria fiscal.

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

El ciclo estratégico 2024 – 2026 en el que nos encontramos, aprobado por el Comité Ejecutivo y por el Consejo de Administración de MAPFRE S.A., se somete de manera continua a un ejercicio de revisión, permitiendo así gestionar el entorno de incertidumbre, volatilidad y complejidad en el que nos encontramos.

Con este enfoque, a comienzos de 2024, se concluyó el Plan Estratégico 2022–2024 con un año de antelación, y se ha dado comienzo a un nuevo ciclo estratégico de tres años, con vigencia 2024–2026, con un equipo renovado, que combina experiencia, diversidad y riqueza generacional.

Se ha llevado a cabo una revisión del Plan Estratégico y la actualización de los compromisos públicos para el nuevo ciclo, manteniendo nuestros valores: fortaleza financiera, servicio de excelencia y cercanía al cliente, confianza en la relación personal y cuidado de todos los grupos de interés, y compromiso ético y social con el entorno y con las personas.

A continuación, se detallan **los avances más relevantes del Plan Estratégico en 2024 y las perspectivas para los próximos años.**

Evolución de los compromisos públicos en 2024

Se ha alcanzado un elevado nivel de cumplimiento de los compromisos públicos establecidos al inicio del Plan Estratégico para el trienio. Son los siguientes:

- ROE: 11,1% frente a un objetivo para el trienio 2024-2026 de 10% - 11% (ratio promedio de los tres años).
- Crecimiento Primas (ingresos de servicio del seguro): las primas crecen un 5,1% (sin Vida Ahorro) y los ingresos del servicio del seguro un 2,7%, frente a un objetivo para el trienio 2024-2026 del 6% (crecimiento promedio a perímetro constante de los tres años). A tipos de cambio constantes, los porcentajes de crecimiento alcanzan el objetivo.
- Ratio combinado no vida: 93,0% frente a un objetivo para el trienio 2024-2026 de 96%-95% (ratio promedio de los tres años sin extraordinarios ni siniestros catastróficos relevantes).
- Neutralidad en carbono: 10 países con huella de carbono neutralizada, frente a un objetivo para el trienio 2024-2026 de 15 países.
- ESG inversiones: 90,2% de la cartera de inversión calificada con criterios ESG (Environmental - medio ambiente, Social - sociedad y Governance - gobierno corporativo), frente a un objetivo para el trienio 2024-2026 del 95% (de la cartera Global).
- Igualdad: 34,5% de mujeres directivas, frente a un objetivo para el trienio 2024-2026 del 36%.

Nuestra hoja de ruta para el trienio 2024 – 2026 se despliega en cuatro pilares del Plan Estratégico, que en este nuevo ciclo incorpora la cultura al pilar de transformación, e integra con más relevancia el pilar de sostenibilidad.



Se avanza con un modelo de negocio altamente diversificado que nos permite crecer con rentabilidad, manteniendo una gestión prudente y rigurosa del negocio, que protege los intereses de nuestros accionistas y asegura la sostenibilidad de la empresa a largo plazo.

El Plan Estratégico se ha denominado "Actitud" para sintetizar el carácter y la manera de MAPFRE para acometer todos sus retos. Y se acompaña con el claim "Somos y Hacemos", que es la determinación y el compromiso para avanzar con nuestro propósito, valores y comportamientos.

Actitud SOMOS Y HACEMOS
PLAN ESTRATÉGICO MAPFRE 2024 ■ 2026

En este nuevo ciclo, los aspectos más relevantes en nuestra gestión son:

- Mejorar la eficiencia y la competitividad en los seguros de automóviles.
- Ampliar la oferta de productos de protección y de ahorro-previsión.
- Evolucionar el modelo operativo y comercial de empresas.
- Afianzar el excelente desarrollo técnico y comercial de nuestra unidad de reaseguro.
- Actualizar nuestro apetito de riesgo, en función de la rentabilidad, el crecimiento potencial y la escalabilidad necesaria para gestionar con adecuada eficiencia y productividad.
- Reforzar más el desarrollo de personas, apoyando la formación y el talento.

– Impulsar el aspecto cultural que nos une y nos diferencia, aquello que definimos ACTITUD MAPFRE, a partir del claim SOMOS Y HACEMOS MAPFRE.

ACTIVIDADES DE I+D+i

INNOVACIÓN

La innovación es uno de los valores de MAPFRE y como tal es parte integral de la estrategia, modelo de negocio y cultura de MAPFRE. La innovación es lo que posibilita el desarrollo de productos y soluciones que respondan a las necesidades de nuestros clientes, en un entorno cambiante y expuestos a desarrollos tecnológicos muy rápidos que influyen en los individuos, las empresas y la sociedad en su conjunto.

MAPFRE OPEN INNOVATION (MOi) es la apuesta estratégica de MAPFRE para impulsar la transformación centrada en el cliente. Con ella la compañía quiere potenciar la innovación realizada desde las personas para las personas. Concebida como plataforma de innovación abierta, en MOi creamos alianzas con otros actores y empleamos tecnologías emergentes. Para MOi, incrementar el valor para MAPFRE es tan importante como contribuir al avance hacia una sociedad más próspera, justa e igualitaria. Así, desde 2019 más de 4,4 millones de clientes se han beneficiado de soluciones originadas dentro de este modelo, tanto por el lado de la operativa aseguradora (contratación o prestaciones) como por la parte relacional y aspiracional, abordando temáticas de gran calado social. Además, hemos trabajado con alrededor de 150 startups, y actualmente tenemos en marcha proyectos con más de 30, consolidando así la relación de MAPFRE con emprendedores del sector asegurador y nuestro papel como referentes en el entorno de la innovación en seguros. Se ha conseguido atraer a los mejores en su categoría, firmando acuerdos con algunas de las startups más cotizadas y con mejores soluciones insurtech del mercado.

Dentro de la apuesta por la inversión en capital riesgo asociada al sector de los seguros, MAPFRE participa como inversor principal en los fondos de capital riesgo Alma Mundi Insurtech gestionados por Mundi Ventures. El Fondo I, con 100 millones de euros, ya ha entrado en fase de desinversión. El Fondo II, con un cierre de 162 millones de euros y tamaño previsto de 250 millones de euros, fue lanzado a principios de 2022 y ya han ejecutado veintiuna inversiones, siendo considerado el mayor fondo de inversión Insurtech en Europa.

En 2024, se ha continuado poniendo foco y recursos en iniciativas de crecimiento, en áreas de oportunidad identificadas en la Estrategia de la compañía que podrían representar una parte significativa del negocio asegurador en el futuro. Algunas de las áreas de oportunidad sobre las que se ha trabajado en 2024 son salud y bienestar, la nueva movilidad y riesgos emergentes como los asociados al cambio climático, a la ciberseguridad o a la Inteligencia Artificial (IA). Al mismo tiempo, en este año se ha mantenido la actividad en iniciativas de transformación que promueven la eficiencia en las operaciones y la mejora de experiencia del usuario, automatizando procesos como la tramitación de siniestros, la peritación mediante imágenes o la gestión de documentos.

Entrando con más detalle en alguna de las áreas mencionadas:

• En materia de Ciberprotección se continúa trabajando en soluciones integrales que puedan dar respuesta a las necesidades de las PYMEs en relación con los ciberriesgos. Por otro lado, se están desarrollando propuestas en el ámbito de la protección del hogar que incluyan tanto servicios como seguros ciber para las familias.

• Respecto a los Riesgos Climáticos, por un lado, se siguen probando soluciones avanzadas que permiten una evaluación más precisa de riesgos y sus proyecciones a futuro en diferentes escenarios de cambio climático, y, por otro lado, se están explorando diferentes oportunidades de productos y servicios relacionados con el riesgo climático en diversos ramos como Empresa, Vida y Hogar. Una de esas líneas de trabajo son los seguros paramétricos de índice climático como complemento al seguro tradicional.

• En el ámbito de la Inteligencia Artificial Responsable (RAI en inglés) se ha seguido trabajando en la definición de los mecanismos de gobierno que aseguren un despliegue seguro de la IA en MAPFRE, así como en los mecanismos y herramientas que permitan evaluar y gestionar los riesgos asociados al uso de la IA para cada aplicación. El equipo multidisciplinar de MAPFRE (incluyendo a MOi), ha llevado a cabo un proceso de búsqueda y curado de startups capaces de evaluar riesgos de la IA, pruebas de concepto y un piloto de mayor alcance con una de las startups seleccionadas. En este piloto se han detectado, evaluado y definido estrategias para mitigar los riesgos asociados a varios modelos de IA existentes en MAPFRE. Estas herramientas, permiten además comprobar y asegurar el cumplimiento regulatorio en los países en los que existe normativa sobre IA (ejemplos: Reglamento europeo EU IA Act, estándares NIST,....). En el caso específico de la IA Generativa, , se ha realizado un ejercicio de "planificación de escenarios" con la vocación de identificar oportunidades de crecimiento futuro y líneas de acción para MAPFRE. Este ejercicio, estudia las tendencias y evolución futura de la IA generativa para sintetizar cuatro escenarios posibles sobre cómo la adopción masiva de esta tecnología podría impactar en el comportamiento de usuarios, empresas y la sociedad en su conjunto. El estudio ha sido presentado a prensa con una gran acogida a nivel nacional e internacional y está publicado en la web de MAPFRE ("Explorando el mañana: el rol de las aseguradoras en una sociedad marcada por IA Generativa").

El Centro de Experimentación y Seguridad Vial (CESVIMAP) ha acometido las siguientes acciones:

• Ha profundizado en el conocimiento de los ciber-riesgos del automóvil: con la colaboración de empresas como Innotec Security y DEKRA, y con la organización de una jornada pública de demostración de ataques contra un vehículo de la mano del Automotive Security Research Group en Málaga (España).

• Su labor investigadora en el ámbito de la reparación, recuperación y reciclado de las baterías de los vehículos eléctricos siniestrados ha obtenido 11 distinciones y galardones, con motivo de su apoyo en la reducción del impacto medioambiental de las baterías de litio. Al mismo tiempo, para la mejor catalogación del estado de salud real de dichas baterías, CESVIMAP ha trabajado con proveedores para incorporar este servicio en la propuesta de valor de la póliza específica para vehículos eléctricos.

• Con la utilización de vehículos eléctricos, ha incorporado nuevas tecnologías como el escaneo 3D de alta definición de localizaciones de siniestros, que ha permitido a MAPFRE recrear diferentes escenarios de siniestros registrados, incluidos incendios, pudiendo llegar a conclusiones relevantes de los riesgos que los motivaron y sus consecuencias.

Por último y para el trienio 2022-2024, MAPFRE OPEN INNOVATION estableció un objetivo de alcanzar tres millones de clientes beneficiados de productos y servicios. En base a ello, los datos acumulados en iniciativas desarrolladas en los últimos tres ejercicios ascienden a un total de 3.129.054 clientes (924.361 en 2024; 1.191.996 en 2023 y 1.012.697 en 2022).

NEGOCIO DIGITAL

MAPFRE opera en negocio digital con cuatro marcas: MAPFRE, Verti, MAWDY y Savia. A cierre del 2024 el crecimiento acumulado ha sido del 5,8%, aunque si normalizamos la base de partida eliminando negocio que se ha dejado de reportar como digital en 2024, para poder hacer una comparación homogénea, el crecimiento ha sido del 6,9%.

Uno de los principales focos de actividad ha sido ganar madurez en la gestión del negocio digital, que por su naturaleza debe apoyarse en otras áreas de la empresa, comercial, técnica y operaciones fundamentalmente, y colaborar transversalmente con ellas para conseguir adaptaciones específicas necesarias para lograr un negocio rentable. 2024 ha sido el primer año en el que se ha presentado una cuenta de resultados del negocio digital casi completa en la mayoría de las operaciones, con ratios combinados brutos que reflejan la salud del canal, a falta únicamente del impacto del reaseguro y de los rendimientos financieros. Se ha avanzado además en la obtención de indicadores específicos de gestión, así como en la reformulación de los equipos locales de negocio digital, con cambios de los responsables en México, Perú, Brasil y Alemania.

Durante este periodo se ha conseguido incrementar el valor de las capacidades digitales existentes en atracción digital, con filtros de rentabilidad esperada de prospectos en origen, tarificaciones online, gestión digital de clientes y modelización de las decisiones de suscripción, entre otros. También se han identificado y definido planes de mejora en la gestión de agregadores, en la prospección de partners digitales y capacidades de integración y de explotación de data conjunta, y en los nuevos modelos de gestión del marketing digital en un entorno sin cookies. Finalmente, se ha prestado especial atención a ejes transversales en los que se aporta valor al Grupo.

Las principales líneas de acción en las que se ha avanzado en 2024 fueron:

- **Crecimiento disciplinado del negocio digital**

Mejora de la atracción digital, reduciendo costes de adquisición con el despliegue en múltiples mercados de modelos de inteligencia artificial para seleccionar en las acciones de publicidad digital mejores audiencias de potenciales clientes por rentabilidad e intención de compra. Adicionalmente se ha automatizado la gestión de las campañas y la personalización de las comunicaciones, integrando el canal de mensajería instantánea como canal adicional de venta en contact center y redes comerciales digitales.

Con el objetivo de potenciar nuevos canales de distribución, se ha impulsado la gestión y el desarrollo de partners digitales, concretando 22 nuevas oportunidades de acuerdos en España y Brasil, con MAPFRE, Verti y MAWDI. Se ha evolucionado en la definición de la propuesta de valor en Alemania, y se han identificado acciones para el crecimiento rentable con este modelo en México y Brasil, por ejemplo, para eficientar los procesos de búsqueda y priorización de potenciales partners.

Se ha impulsado la ampliación de la oferta en digital con foco en los productos de vida, salud y viaje. Se han analizado las oportunidades en Brasil y Perú y se está trabajando en la definición e implantación de pilotos.

Se han identificado los avances y prácticas de nuestros competidores en directo digital en los siete mercados principales donde operamos, en ámbitos como la aplicación de inteligencia artificial y economía el comportamiento en la cadena de valor aseguradora, entre otros. Además, se continúan identificando las buenas prácticas internas en negocio digital del Grupo, ampliando el modelo de gestión y medición para toda el área corporativa de negocio.

- **Consolidación de cimientos de negocio digital**

Se ha dado un impulso grande en la gestión integral de comparadores de precio. Se ha avanzado con las entidades de España (MAPFRE y Verti) y Alemania en el plan de acción local derivado del análisis realizado el año anterior, sistematizando y ampliando la gestión del canal. Además, Se han creado capacidades reaprovechables para los países a través de cuatro guías de referencia sobre ámbitos específicos de la gestión de este canal que ya se están utilizando en España, Alemania y México.

- **Evolución del modelo analítico digital**

Se ha impulsado la medición del negocio digital y la toma de decisiones basadas en datos. La presentación de la cuenta de resultados mensualmente y su seguimiento en órganos de dirección ha puesto de relieve las prioridades a abordar en cada operación. Asimismo, se ha mejorado la activación y explotación de los indicadores de gestión de negocio digital en España (MAPFRE y VERTI), Italia, Alemania, Brasil, USA, México, Perú y Puerto Rico, lo que está redundando en una priorización de recursos y una toma de decisiones más objetiva, rentable y eficiente.

Todas las operaciones están ya trabajando con un modelo analítico y unas herramientas preparadas para el entorno sin cookies, supliéndolas con modelos de analítica avanzada, algo fundamental para minimizar el impacto en la inversión en marketing digital.

SATISFACCIÓN AL CLIENTE - CALIDAD

Para MAPFRE la calidad percibida de sus clientes y resto de grupos de interés es una prioridad. Por ello desde 2015 se han ido definiendo modelos globales que permitan conocer la experiencia de los diferentes tipos de clientes.

Las mediciones se realizan a través de encuestas a clientes internos y externos en todos los países y negocios y se basan en la metodología Net Promoter Score (NPS®), que mide la percepción del cliente a través de la probabilidad de recomendar la compañía a sus amigos o familiares.

En el apartado "3.3.2. Gestión de impactos, riesgos y oportunidades" del Informe de Sostenibilidad se ofrece información sobre las encuestas realizas y la satisfacción de los clientes.

ADQUISICIÓN Y ENAJENACIÓN DE ACCIONES PROPIAS

Las operaciones de compraventa de acciones de MAPFRE S.A., en su caso, se ajustan a lo establecido por el Reglamento Interno de Conducta relativo a los Valores emitidos por MAPFRE, el Reglamento sobre abuso de mercado y la Circular 1/2017 de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Durante los ejercicios 2024 y 2023 no se han efectuado operaciones de compra de acciones de MAPFRE S.A. y se han entregado a directivos de filiales como parte de sus retribuciones variables 29.727 y 35.760 acciones, respectivamente, representativas de un 0,0010%% y 0,0012% del capital social de MAPFRE, S.A., por importe de 0,01 millones de euros en los dos últimos ejercicios.

Adicionalmente a lo anterior, en los ejercicios 2024 y 2023, y en virtud de los Planes de retribución flexible en acciones aprobados en 2023 y 2022, se han entregado a empleados de las filiales de MAPFRE en España 2.899.347 y 4.624.725 acciones, respectivamente, representativas de un 0,09% y 0,15% del capital social de MAPFRE, S.A., por importe de 6,4 y 8,7 millones de euros.

A 31 de diciembre de 2024 y 2023 el saldo total de acciones propias es de 12.200.024 y 15.129.098, respectivamente, representativas del 0,40% y 0,49% del capital social de MAPFRE, S.A., por importe de 25,5 y 31,7 millones de euros.

OTRA INFORMACIÓN RELEVANTE

ACCIÓN DE MAPFRE

En el siguiente cuadro se muestra la información básica relativa a la acción de MAPFRE al cierre de 2024:

Número de acciones en circulación	3.079.553.273, 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	Mercado bursátil español
Código ISIN	ES0124244E34

De acuerdo con los datos publicados por Sociedad de Bolsas (BME), en esta plataforma se ha negociado durante el año 2024 un promedio diario de 2.455.098 títulos y la contratación efectiva media diaria ha alcanzado los 5,5 millones de euros.

La entidad estima que al menos un volumen similar podrá estar siendo negociado a través de mercados alternativos.

VALOR Y RENTABILIDAD

El precio de la acción ha tenido la evolución que puede verse en el siguiente cuadro, comparado con el de los principales índices de referencia (el selectivo IBEX 35 y los sectoriales STOXX Europe 600 Insurance e IBEX 35 Bancos):

	1 AÑO	2 AÑOS
MAPFRE	25,9 %	35,1 %
STOXX Europe 600 Insurance	18,2 %	28,5 %
IBEX 35	14,8 %	40,9 %
IBEX 35 Bancos	23,5 %	57,8 %

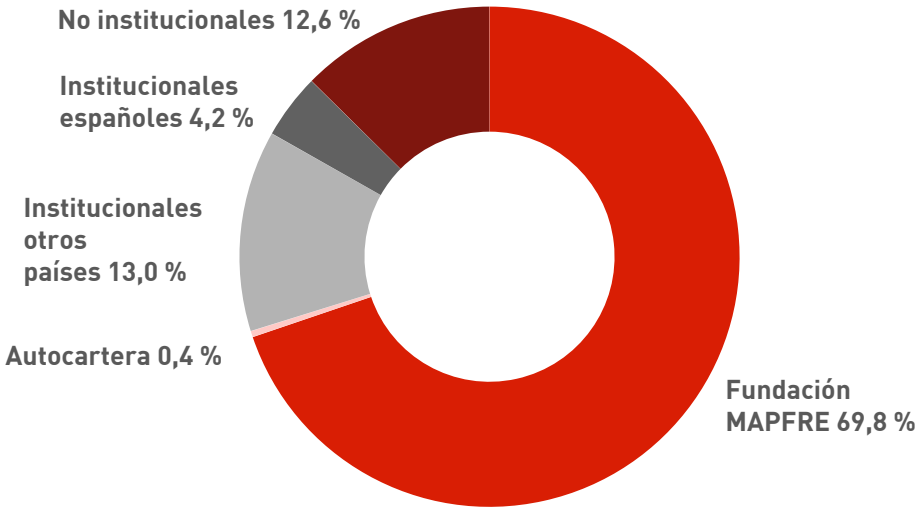
En el mismo periodo, las principales magnitudes relativas a la acción han sido las siguientes:

	2024	2023	Var.%
Capitalización (millones de euros)	7.533	5.984	25,9 %
Valor acción (euros)	2,446	1,943	25,9 %
Valor contable por acción (euros)	2,886	2,749	5,0 %
Precio / Valor contable	84,7 %	70,7 %	14,0 p.p.
Beneficio por acción (euros)	0,31	0,22	42,9 %

COMPOSICIÓN DEL ACCIONARIADO

Al cierre del ejercicio 2024 MAPFRE contaba con 198.995 accionistas (209.140 en el año 2023).

En el siguiente gráfico se incluye el desglose de la composición del accionariado:



DIVIDENDO

El 29 de noviembre de 2024 se abonó el dividendo a cuenta de los resultados del ejercicio 2024 de 0,0653 euros brutos por acción (0,0603 euros brutos en 2023), tras haberse aplicado de forma proporcional el importe correspondiente a las acciones en autocartera a las restantes acciones. El dividendo total pagado en el año ha ascendido a 0,155 euros por acción (0,145 euros en 2023), hasta alcanzar un desembolso total de 477,3 millones de euros (446,5 millones en 2023).

El dividendo que se propone a la Junta General como dividendo complementario del ejercicio 2024 es de 0,095 euros brutos por acción. Por lo tanto, el dividendo total con cargo al ejercicio 2024 asciende a 0,16 euros brutos por acción, lo que supone un ratio de pay-out del 50,9% (68,2% en el año 2023).

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

	2024	2023
DIVIDENDO POR ACCIÓN (euros)	0,155	0,145
RENTABILIDAD POR DIVIDENDO	6,9 %	7,7 %

COBERTURA DE ANALISTAS

A partir de los informes de los analistas que cubren la acción MAPFRE, el precio medio objetivo de la acción MAPFRE se sitúa en 2,64 euros a fecha de este informe. A 31 de diciembre de 2023, el precio medio objetivo se situaba en 2,30 euros.

La mayoría de los analistas recomiendan comprar (53%), mientras que el resto de analistas recomiendan mantener (27%) o vender (20%).

GESTIÓN DE LA CALIFICACIÓN CREDITICIA (RATING)

Durante el ejercicio 2024 las principales agencias de rating han ratificado la situación crediticia de MAPFRE S.A. y sus principales filiales, con excepción de MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA cuyo rating fue elevado por Fitch.

A continuación, se detalla la situación actual de las calificaciones crediticias de las entidades domiciliadas en España y las principales entidades domiciliadas fuera de España.

Entidades domiciliadas en España	S&P	Fitch	A.M. Best
MAPFRE S.A. - Emisor de deuda	A- (Estable)	A- (Estable)	-
MAPFRE S.A. - Deuda senior	A-	BBB+	-
MAPFRE S.A. - Deuda subordinada (Tier 2)	BBB	BBB-	-
MAPFRE S.A. - Deuda subordinada (Tier 3)		BBB	-
Fortaleza Financiera			
- MAPFRE RE	A+ (Estable)	-	A (Estable)
- MAPFRE ESPAÑA	-	-	A (Estable)
- MAPFRE ASISTENCIA	-	A+ (Estable)	-
Entidades principales domiciliadas fuera de España	**S&P**	**Fitch**	**A.M. Best**
Fortaleza Financiera			
MAPFRE SIGORTA A.S. (Turquía)	-	AA+ tur (Estable)	-
MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA	-	AA+ col (Estable)	-
MAPFRE U.S.A. Group	-	-	A (Estable)
MAPFRE PRAICO (Puerto Rico)	-	-	A (Estable)
MAPFRE MÉXICO	-	-	A (Estable)
MAPFRE PANAMÁ	-	-	A (Estable)

CONTRIBUCIÓN ECONÓMICA A LA SOCIEDAD

El ejercicio de la actividad aseguradora genera un valor económico directo a través del constante flujo de transacciones realizadas (cobro de primas, pago de prestaciones, gestión de las inversiones.....), que incide en diferentes aspectos relacionados con el desarrollo económico y social del entorno en el que opera la entidad.

De los ingresos consolidados del ejercicio por importe de 33.384,2 millones de euros, MAPFRE ha contribuido económicamente con la sociedad mediante pagos realizados, según se detalla a continuación.

Concepto	2024	2023	% Var.
Prestaciones pagadas [1]	17.543,0	17.785,0	-1,4 %
Pago a proveedores [2]	9.147,0	8.861,2	3,2 %
Sueldos y Salarios, y otros [3]	1.589,8	1.482,1	7,3 %
Subtotal actividad	**28.279,8**	**28.128,3**	**0,5 %**
Dividendos [4]	1.098,9	964,4	13,9 %
Subtotal accionistas	**1.098,9**	**964,4**	**13,9 %**
Pagos netos por impuestos sobre beneficios	330,2	395,4	-16,5 %
Seguridad Social	275,5	266,9	3,2 %
Subtotal AA.PP	**605,7**	**662,3**	**-8,5 %**
Intereses pagados	91,5	96,8	-5,5 %
Subtotal financiación	**91,5**	**96,8**	**-5,5 %**
Total	**30.075,9**	**29.851,8**	**0,8 %**

Cifras en millones de euros

(1) Prestaciones pagadas y gastos relacionados del seguro directo y reaseguro aceptado.

(2)Incluye el pago por comisiones y por otros servicios de la actividad.

(3) El importe de sueldos y salarios ascendió a 1.355,5 millones de euros en 2024 (1.258,9 millones de euros en 2023).

(4) Pagos por dividendos realizados en el ejercicio.

Por otro lado, en el ejercicio de la actividad aseguradora la entidad adquiere compromisos con los asegurados a cambio de la gestión de recursos que son invertidos en activos, fundamentalmente financieros.

En el siguiente cuadro se reflejan datos relativos a la entidad como inversor institucional a cierre del ejercicio.

Concepto	2024	2023	% Var.
TOTAL INVERSIONES	**45.611,6**	**44.001,4**	3,7 %
Inversiones financieras	**39.844,4**	**38.050,6**	4,7 %
Renta fija	33.492,5	31.691,1	5,7 %
- Emitida por gobiernos	23.308,2	23.003,9	1,3 %
- Otros títulos de renta fija	10.184,3	8.687,2	17,2 %
Otras inversiones financieras	6.351,9	6.359,5	-0,1 %
Inversiones inmobiliarias [6]	**1.855,0**	**1.951,2**	-4,9 %
Otras inversiones	**3.912,2**	**3.999,6**	-2,2 %
Fondos de Pensiones	**6.977,6**	**6.405,1**	8,9 %
Fondos de Inversión y otros	**6.651,6**	**6.561,7**	1,4 %
ACTIVOS BAJO GESTIÓN	**59.240,8**	**56.968,2**	4,0 %

Cifras en millones de euros

(6) Incluidos inmuebles de uso propio.

PLAZO DE PAGO A PROVEEDORES

Las características de los pagos realizados por las sociedades españolas del Grupo consolidadas por integración global a los proveedores en los ejercicios 2024 y 2023, se detallan a continuación.

Concepto	Días	
	2024	2023
Periodo medio de pago a proveedores	5,8	6,4
Ratio de operaciones pagadas	5,6	6,2
Ratio de operaciones pendientes de pago	20,6	17,8

Concepto	Millones de euros	
	2024	2023
Total pagos realizados	1.851,8	1.781,9
Total pagos pendientes que sobrepasan el plazo máximo legal	26,1	32,7

La información sobre las facturas pagadas en un periodo inferior al máximo establecido en la normativa de morosidad es la siguiente:

Concepto	2024	2023
Volumen monetario pagado (millones de euros)	1.851,8	1.781,9
Porcentaje que supone sobre el total monetario de pagos a los proveedores	98,6 %	98,2 %
Número de facturas pagadas	265.211	263.421
Porcentaje sobre el número total de facturas pagadas a proveedores	98,7 %	98,9 %

INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO

El Informe Anual de Gobierno Corporativo del ejercicio 2024, tal y como requiere el Artículo 538 del Real Decreto Ley 1/2010, de 2 de julio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital forma parte integrante de este Informe de Gestión Consolidado, y se somete a los mismos criterios de aprobación, depósito y publicación que este Informe de Gestión Consolidado. El contenido del mismo está disponible en la página web de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) en la siguiente dirección:

https://www.cnmv.es/portal/Consultas/EE/InformacionGobCorp.aspx?TipoInforme=1&nif=A08055741

así como en la página web de MAPFRE: www.mapfre.com.

INFORME ANUAL SOBRE REMUNERACIONES DE LOS CONSEJEROS

El Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros del ejercicio 2024, tal y como requiere el Artículo 538 del Real Decreto Ley 1/2010, de 2 de julio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital forma parte integrante de este Informe de Gestión Consolidado, y se somete a los mismos criterios de aprobación, depósito y publicación. El contenido del mismo está disponible en la página web de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) en la siguiente dirección:

https://www.cnmv.es/portal/Consultas/EE/InformacionGobCorp.aspx?TipoInforme=6&nif=A08055741

así como en la página web de MAPFRE www.mapfre.com.

Estado de Información No Financiera (EINF) Consolidado e Información sobre Sostenibilidad de MAPFRE S.A. y sociedades dependientes.

Índice de contenidos

	Página
1. Información General	**208**
1.1. Bases para la elaboración	208
1.1.1. (BP-1): Base general para la elaboración del informe	208
1.1.2. (BP-2): Información relativa a circunstancias específicas	210
1.2. Gobernanza	211
1.2.1. (GOV-1): El papel de los órganos de administración, dirección y supervisión	211
1.2.2. (GOV-2): Información facilitada a los órganos de administración, dirección y supervisión de la empresa y cuestiones de sostenibilidad abordadas por ellos	219
1.2.3. (GOV-3): Integración del rendimiento relacionado con la sostenibilidad en sistemas de incentivos	222
1.2.4. (GOV-4): Declaración sobre la diligencia debida	225
1.2.5. (GOV-5): Gestión de riesgos y controles internos de la divulgación de información sobre sostenibilidad	232
1.3. Estrategia	235
1.3.1. (SBM-1): Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor	235
1.3.2. (SBM-2): Intereses y opiniones de las partes interesadas	248
1.3.3. (SBM-3): Impactos, riesgos y oportunidades materiales y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio	252
1.4. Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades	255
1.4.1. (IRO-1): Descripción de los procesos para determinar y evaluar los impactos, los riesgos y las oportunidades materiales	255
1.4.2. (IRO-2): Requisitos de divulgación establecidos en las NEIS cubiertos por el Informe de Sostenibilidad de la empresa	265
1.4.3. (MDR): Requisitos mínimos de divulgación	266
2. Información Medioambiental	**276**
2.1. Divulgación de información en virtud del artículo 8 del Reglamento (UE) 2020/852 (Taxonomía ambiental)	276
2.1.1. Taxonomía de la UE para activos del balance	276
2.1.2. Taxonomía de la UE para los seguros de No Vida	288
2.2. E1 - Cambio Climático	293
2.2.1. Estrategia	293
2.2.2. Gestión de impactos, riesgos y oportunidades	301
Riesgos físicos y de transición	301
2.2.3. Parámetros y metas	314
3. Información Social	**343**
3.1. Personal propio	343
3.1.1. Estrategia	343
3.1.2. Gestión de impactos, riesgos y oportunidades	345
3.1.3. Parámetros y metas	367
3.2. Trabajadores de la cadena de valor	404
3.2.1. Estrategia	404
3.2.2. Gestión de impactos, riesgos y oportunidades	407
3.2.3. Parámetros y metas	415
3.3. Consumidores y Usuarios finales	420
3.3.1. Estrategia	420
3.3.2. Gestión de impactos, riesgos y oportunidades	422
3.3.3. Parámetros y metas	434

Índice de contenidos Página

4. Información de Gobernanza 441

4.1. Gestión de impactos, riesgos y oportunidades 441

4.1.1. (IRO-1): Descripción de los procesos para determinar y evaluar los impactos, los riesgos y las oportunidades materiales 441

4.1.2. (G1-1): Cultura corporativa y políticas de cultura corporativa y conducta empresarial 441

4.1.3. (G1-2): Gestión de las relaciones con los proveedores 449

4.1.4. (G1-3): Prevención y detección de la corrupción y el soborno 455

4.2. Parámetros y metas 458

4.2.1. (G1-4): Casos de corrupción o soborno 459

4.2.2. (G1-5): Influencia política y actividades de los grupos de presión 459

4.2.3. (G1-6): Prácticas de pago 463

4.2.4. Objetivos, acciones y métricas. MDRs 463

5. Información Fiscal 469

5.1. Enfoque fiscal 469

5.2. Control tributario y control del riesgo 470

5.3. Participación de los grupos de interés 470

5.4. Información fiscal 471

Anexos 472

Anexo I. Datos que derivan de otra legislación de la UE 472

Anexo II. Relación Ley 11/2018 y CSRD 476

1. Información General

1.1. Bases para la elaboración

1.1.1. (BP-1): Base general para la elaboración del informe

Este informe se ha elaborado de conformidad con la Directiva (UE) 2022/2464 del Parlamento Europeo y del Consejo sobre Información Corporativa en Materia de Sostenibilidad (CSRD) y Reglamento Delegado (UE) 2023/2772 de la Comisión, que completa la Directiva 2013/34/UE, y que contiene las Normas Europeas de Información Sobre Sostenibilidad (NEIS) adoptadas por la Comisión Europea para uso de todas las empresas sujetas a la Directiva sobre Informes de Sostenibilidad Corporativa. Se ha incorporado en Anexos el índice de contenidos y su vinculación entre los requerimientos de la Ley 11/2018 y los requerimientos de las NEIS de CSRD.

Además, da respuesta a los requerimientos de la Ley 11/2018 por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad, así como el reglamento l Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de junio de 2020, relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles y por el que se modifica el Reglamento (UE) 2019/2088, y sus reglamentos asociados.

Se han tomado en consideración las Cuentas Anuales Consolidadas y el resto del contenido del Informe de Gestión consolidado no incluido en apartado, información que es pública y que puede consultarse íntegramente en la página web corporativa de MAPFRE www.MAPFRE.com.. El presente documento recoge información del 1 de enero de 2024 a 31 de diciembre de 2024.

El informe permite tener una visión completa de MAPFRE, su implantación, su modelo de negocio, los retos y riesgos a los que se enfrenta, y su desempeño social, ambiental, económico y de gobierno. Constituye una aproximación a la creación de valor económico y social, que ha permitido seguir profundizando y establecer una mayor relación entre el modelo de negocio y el efecto en los recursos descritos.

Este informe ha sido analizado por el Comité de Riesgos y Sostenibilidad y por el Comité de Auditoría y Cumplimiento, y formulado por el Consejo de Administración de MAPFRE S.A en su reunión celebrada el 11 de febrero de 2025.

1.1.1.1. Perímetros de información

El Estado de Información No Financiera (EINF) Consolidado e Información sobre Sostenibilidad de MAPFRE S.A. y sociedades dependientes, correspondiente al ejercicio 2024, en adelante, Informe de Sostenibilidad, ha tomado en consideración los mismos perímetros de información que en sus Cuentas Anuales Consolidadas y en el Informe de Gestión Consolidado, del que forma parte el presente Informe de Sostenibilidad, contemplando el 100% de las operaciones de MAPFRE S.A. y Sociedades dependientes.

En los casos en que un indicador no cubra el 100% del perímetro previamente definido, esta circunstancia se especifica en el apartado correspondiente.

Todas las filiales del Grupo dentro de la Unión Europea, sujetas a las disposiciones de la CSRD, están acogidas a la exención de presentar información individual o consolidada en materia de sostenibilidad, conforme a lo establecido en el artículo 19 bis y el artículo 29 bis, apartado 8, de la Directiva 2013/34/UE, al estar incluidas en la consolidación del presente Informe de Sostenibilidad. Todo el detalle de consolidación se puede consultar en el Anexo I de las Cuentas Anuales consolidadas el cuadro de Sociedades Dependientes, Asociadas y Negocios Conjuntos.

Asimismo, el presente informe contempla, además de la información sobre las propias operaciones de MAPFRE, los impactos, riesgos y oportunidades materiales asociados a su cadena de valor. Esto incluye tanto las fases anteriores como posteriores de la misma, abarcando las relaciones comerciales directas e indirectas de la entidad.

La información sobre la cadena de valor se incorpora en función de los resultados de la evaluación de Doble Materialidad, limitándose a aquellas partes de la cadena de valor donde las cuestiones de sostenibilidad sean pertinentes. De este modo, se busca lograr que los usuarios del reporte comprendan de manera integral los impactos, riesgos y oportunidades materiales, cumpliendo con los requisitos específicos aplicables y las características cualitativas de la información, conforme a las normas establecidas. Para mayor detalle sobre la cadena de valor de MAPFRE, referirse al apartado "1.3.1 (SMB–1): Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor".

En la preparación, presentación y verificación de la información sobre sostenibilidad que da respuesta a los requisitos de información, MAPFRE, no se ha acogido a ninguna exención de la obligación contemplada para los casos en que se tratase de información clasificada y/o sensible, sobre propiedad intelectual, know-how o resultados de la innovación. Por lo tanto, el presente reporte incluye toda la información relevante, sin omisiones derivadas de la aplicación de dicha exención.

En el mismo sentido, en cumplimiento de los requisitos de transparencia establecidos en la Directiva 2013/34/UE, MAPFRE, informa de que no ha hecho uso de la exención de divulgación contemplada en los artículos 19a(3) y 29a(3) de dicha Directiva, relativa a la omisión de acontecimientos inminentes o asuntos en curso de negociación. Por lo tanto, el presente reporte incluye toda la información relevante, sin omisiones derivadas de la aplicación de dicha exención.

1.1.1.2. Materialidad, relevancia e inclusividad

El presente Informe de Sostenibilidad incluye toda aquella información material para MAPFRE y para los grupos de interés, de acuerdo con el estudio de Doble Materialidad efectuado en 2024 cuyos resultados se detallan en el apartado "1.3.3 (SBM-3): Impactos, riesgos y oportunidades materiales y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio". En 2024, se ha ajustado la metodología del estudio de materialidad en función de los lineamientos de CSRD y la guía de EFRAG, lo que nos permite analizar con mayor precisión los temas e identificar los más relevantes para los grupos de interés y para MAPFRE, en función de los estándares requeridos por la normativa.

1.1.1.3. Verificación externa

La información cualitativa y cuantitativa de los indicadores que conforman el Informe de Sostenibilidad consolidado de MAPFRE da respuesta a las NEIS de EFRAG y ha sido verificada externamente por la firma KPMG Auditores S.L.

Esta verificación ha incluido la información del ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2024 de la Sociedad y sociedades dependientes del Grupo MAPFRE que forman parte de su Informe de Gestión Consolidado 2024.

Puede consultar al final de este documento el Informe de Verificación Independiente del Informe de Sostenibilidad 2024 de MAPFRE que incluye el Estado de Información no Financiera (EINF) e Información sobre Sostenibilidad de MAPFRE S.A. y sociedades dependientes.

1.1.1.4. Capacidad de respuesta

El informe, además de ofrecer información relevante para los grupos de interés con los que MAPFRE interactúa, da respuesta a las observaciones trasmitidas por estos a lo largo del ejercicio. No obstante, las personas interesadas en consultar o completar la información aportada en este documento pueden contactar con MAPFRE a través de:

- La Dirección Corporativa de Sostenibilidad: responsabilidadsocial@MAPFRE.com
- El Área Corporativa de Relaciones Externas y Comunicación: comunicacion@MAPFRE.com
- El Área de Relación con Inversores, Mercado de Capitales y M&A: ir@MAPFRE.com
- Portal Corporativo de MAPFRE: www.MAPFRE.com.

1.1.2. (BP-2): Información relativa a circunstancias específicas

A continuación, se detallan las consideraciones clave para la correcta lectura e interpretación del Informe de Sostenibilidad de MAPFRE, teniendo en cuenta las circunstancias específicas consideradas al preparar la información divulgada.

1.1.2.1. Horizontes temporales utilizados

La información contenida en este Informe de Sostenibilidad ha sido elaborada considerando los siguientes horizontes temporales recomendados por CSRD:

• Corto plazo: hasta 1 año

• Medio plazo: de 1 a 5 años

• Largo plazo: más de 5 años

En caso de que, a lo largo del presente documento, se incorpore información elaborada en función de horizontes temporales diferentes a los antes mencionados, se indica explícitamente en el apartado correspondiente.

1.1.2.2. Información sobre la cadena de valor

El único parámetro incorporado en este documento que incluye datos estimados sobre las fases anteriores o posteriores de la cadena de valor utilizando fuentes indirectas es el de Emisiones de Scope 3 de Cartera de Inversión.

MAPFRE calcula la huella de carbono de su cartera de inversión utilizando una metodología propia basada en los estándares de la Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF). Este enfoque mide las emisiones asociadas a su cartera de renta variable, deuda corporativa y renta fija gubernamental, permitiéndole identificar riesgos y oportunidades vinculados al desarrollo sostenible del negocio.

En este sentido, se calcula que el 12,8 % corresponde a valores estimados, mientras que el 87,2 % proviene de datos primarios obtenidos de proveedores u otros socios de la cadena de valor.

1.1.2.3. Incertidumbre en el cálculo de métricas

A lo largo del presente documento, no se han incorporado parámetros cuantitativos o importes monetarios que estén sujetos a un alto grado de incertidumbre de medida.

1.1.2.4. Cambios y correcciones de errores de períodos anteriores

Asimismo, en la medida en que, a lo largo del presente Informe de Sostenibilidad, se incorpore información que haya sufrido cambios en su forma de preparación y presentación con respecto a períodos anteriores, ya sea en los objetivos o en las métricas reportadas, dichos cambios son detallados en los apartados o temáticas específicas correspondientes. En cada caso, se explican tanto las razones del cambio como el motivo por el cual la nueva información resulte más útil o relevante que la anteriormente reportada. Si el cambio respondiera a la necesidad de adaptarse a los nuevos requisitos establecidos por la normativa CSRD/NEIS, también se indica expresamente.

Además, siempre que haya resultado posible, se presenta una comparativa entre los datos anteriores y los nuevos. En los casos en los que no haya sido viable ofrecer dicha comparación, se especifica claramente el motivo por el que haya resultado impracticable. También se destaca la diferencia entre los datos previos y los actuales para facilitar una mejor comprensión del impacto del cambio.

Por otro lado, en los apartados temáticos se identifica aquella información para la cual, en su caso, se hayan detectado errores materiales en períodos anteriores. Estos casos son detallados en conjunto con la naturaleza de estos, incorporando una descripción clara y precisa del error, su origen y las implicaciones que pudieran haber tenido en la interpretación de los datos. Asimismo, en cada caso, cuando corresponda, se explica también la corrección aplicada para cada período anterior que se haya incluido en la declaración de sostenibilidad. En los casos en que no haya sido posible realizar dicha corrección, se especifica claramente la razón que haya impedido su implementación.

1.1.2.5. Información requerida por otras normativas o legislaciones

El presente Informe de Sostenibilidad ha sido elaborado conforme las normativas detalladas en el apartado "1.1.1 (BP-1): Base general para la elaboración del informe".

Adicionalmente, la información del apartado "2.2.2.1. (IRO - 1): Descripción de los procesos para determinar y evaluar los impactos, los riesgos y las oportunidades materiales relacionadas con el clima" referida a la integración del riesgo de cambio climático en el resto de las categorías de riesgos generales, da respuesta a la Ley 7/2021, de 20 de mayo, de cambio climático y transición energética.

1.1.2.6. Incorporación de información por referencia

Toda la información requerida por la normativa aplicable, detallada precedentemente, se encuentra desglosada en el cuerpo de este documento.

Cuando se hace referencia a otros documentos, las mismas implican acceder a información adicional que amplía la presentada en este informe.

1.2. Gobernanza

1.2.1. (GOV-1): El papel de los órganos de administración, dirección y supervisión

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

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

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

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

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

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

- Comisión Delegada. Tiene como funciones la Alta Dirección y supervisión permanente de la gestión ordinaria de la Sociedad y sus filiales en sus aspectos estratégicos y operativos. Está integrada por un máximo de diez miembros, todos ellos componentes del Consejo de Administración.
- Comité de Auditoría y Cumplimiento. Tiene como funciones, entre otras, informar a la Junta General de Accionistas sobre las cuestiones que se planteen en relación con materias de su competencia, supervisar la eficacia del control interno, la auditoría interna y los sistemas de control y gestión de riesgos y el proceso de elaboración y presentación de la información financiera y no financiera, elevar al Consejo de Administración la propuesta de nombramiento de auditor externo y establecer las oportunas relaciones con éste, y velar por la independencia y eficacia de la función de Auditoría Interna. Además, es el órgano encargado de la supervisión de la correcta aplicación en la Sociedad y en el Grupo de las normas de buen gobierno y de la normativa externa e interna. Está integrado por un mínimo de tres y un máximo de cinco consejeros, todos ellos no ejecutivos, la mayoría de los cuales, al menos, serán consejeros independientes.

- Comité de Nombramientos y Retribuciones. Desarrolla coordinadamente la política de designación y retribución de los consejeros y de los altos directivos del Grupo. Está integrado por un mínimo de tres y un máximo de cinco consejeros, todos ellos no ejecutivos y dos de los cuales, al menos, serán consejeros independientes.

- Comité de Riesgos y Sostenibilidad. Realiza funciones de apoyo y asesoramiento al Consejo de Administración en la definición y evaluación de las políticas de gestión de riesgos, en la determinación de la propensión al riesgo y de la estrategia de riesgos, así como en la definición y supervisión de la política de sostenibilidad corporativa y de la estrategia de sostenibilidad. Está integrado por un mínimo de tres y un máximo de cinco miembros, todos ellos no ejecutivos y dos de los cuales, al menos, serán consejeros independientes.

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

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

Esta estructura de gobierno corporativo garantiza que no haya riesgo de concentración excesiva de poder en el Presidente del Consejo de Administración debido a (i) el carácter colegiado de las decisiones (que en numerosas ocasiones están precedidas de un informe o de una propuesta del Comité de Auditoría y Cumplimiento, del Comité de Nombramientos y Retribuciones o del Comité de Riesgos y Sostenibilidad), (ii) la participación de los principales altos directivos en el Consejo de Administración y (iii) la existencia de una Consejera Independiente Coordinadora.

En caso de que las propuestas de nombramientos, reelección o ratificación de consejeros elevadas a la Junta General de Accionistas que se celebra el 14 de marzo de 2025 (en primera convocatoria) resulten aprobadas, los órganos de gobierno tendrían la composición que se indica a continuación[1]:

Consejo de Administración	Comisión Delegada	Comité de Auditoría y Cumplimiento	Comité de Nombramientos y Retribuciones	Comité de Riesgos y Sostenibilidad
Presidente	Presidente			
Antonio Huertas Mejías(1)				
Vicepresidente 1º	Vicepresidente 1º			
José Manuel Inchausti Pérez(1)				
Vicepresidenta 2ª	Vicepresidenta 2ª		Presidenta	
Catalina Miñarro Brugarolas(3)(4)				
Vocales				
Ana Isabel Fernández Álvarez(3)	Vocal	Vocal	Vocal	Vocal
Maria Leticia de Freitas Costa(3)				
Rosa María García García(3)			Vocal	
Antonio Gómez Ciria(3)	Vocal	Vocal		Presidente
José Luis Jimenez Guajardo-Fajardo(1)				
María Amparo Jiménez Urgal(3)			Vocal	
Francisco José Marco Orenes(2)	Vocal			Vocal
María del Pilar Perales Viscasillas(3)		Vocal	Vocal	Vocal
José Luis Perelli Alonso(3)		Vocal		Vocal
Eduardo Pérez de Lema Holweg(1)				
María Elena Sanz Isla(1)				
Francesco Paolo Vanni d'Archirafi(3)		Presidente		
Secretario no consejero				
José Miguel Alcolea Cantos	Secretario	Secretario	Secretario	
Vicesecretario no consejero				
Jaime Álvarez de las Asturias Bohorques Rumeu	Vicesecretario	Vicesecretario	Vicesecretario	Secretario

(1) Consejeros ejecutivos

(2) Consejeros externos dominicales

(3) Consejeros externos independientes

(4) Consejera Independiente Coordinadora

Comité Ejecutivo
Presidente
Antonio Huertas Mejías
Vicepresidente
José Manuel Inchausti Pérez
Vicepresidente
Fernando Mata Verdejo
Vocales
José Antonio Arias Bermúdez
Alfredo Castelo Marín
José Luis Jiménez Guajardo-Fajardo*
Felipe Nascimiento
Eduardo Pérez de Lema Holweg
Miguel Ángel Rosa Gámez
María Elena Sanz Isla
Jaime Tamayo Ibáñez
Vocal - secretario
José Miguel Alcolea Cantos

*Vocal del Comité Ejecutivo desde el 1 de enero de 2025

[1] Antonio Miguel-Romero de Olano cesó como vocal del Consejo de Administración, de la Comisión Delegada, del Comité de Auditoría y Cumplimiento, del Comité de Nombramientos y Retribuciones y del Comité de Riesgos y Sostenibilidad de MAPFRE, S.A., con efectos del 3 de julio de 2024, por haber alcanzado el límite máximo de permanencia en el Consejo de Administración y los referidos órganos previsto en la normativa de gobierno corporativo de MAPFRE, S.A. Asimismo, el Consejo de Administración acordó la designación de D. José Luis Perelli Alonso como vocal del Consejo de Administración, en calidad de consejero independiente, por el procedimiento de cooptación, en sustitución del Sr. Miguel-Romero de Olano, con efectos del 4 de julio de 2024.

En este sentido, existen 5 miembros del Consejo de Administración que forman parte del Comité Ejecutivo, mientras que los restantes 10 consejeros no pertenecen a dicho comité. El secretario, no consejero, del Consejo de Administración es secretario y vocal del Comité Ejecutivo.

Salvo por los casos que se indican a continuación, las sociedades del Grupo MAPFRE no cuentan actualmente con representantes de los trabajadores en los órganos de administración, dirección y supervisión:

- MAPFRE ECUADOR COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. (filial ecuatoriana de MAPFRE INTERNACIONAL): cuenta con un representante de los trabajadores que forma parte del Comité de Ética. Su participación en el Comité de Ética responde a una obligación legal bajo la jurisdicción ecuatoriana (artículo 6, Sección II, Capítulo III Principios De Un Buen Gobierno Corporativo, de la Codificación De Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros).
- VERTI VERSICHERUNG AG (filial alemana de MAPFRE INTERNACIONAL): bajo la ley alemana, 1/3 de los miembros del Supervisory Board tienen que ser representantes de los trabajadores. El Supervisory Board de VERTI ALEMANIA tiene seis miembros y dos de ellos son representantes de los trabajadores.

El Consejo de Administración es el órgano responsable de la aprobación de la Política de Sostenibilidad Corporativa y de la estrategia de sostenibilidad del Grupo, además, del seguimiento del desarrollo y cumplimiento del Plan de Sostenibilidad, a cuyos efectos es informado periódicamente de los avances y el nivel de consecución de los compromisos del Grupo recogidos en dicho Plan. En este sentido, el Consejo de Administración, es el responsable final de los resultados del ejercicio de Doble Materialidad que se detallan en el apartado "1.3.3 (SBM-3): Impactos, riesgos y oportunidades materiales y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio", así como de generar los lineamientos generales para la adecuada gestión de estos, y supervisar de manera global su desempeño. Este, a su vez, delega estas responsabilidades en distintos comités según el tema de ámbito de gestión de cada uno de ellos. El Consejo de Administración ha tratado en 9 ocasiones durante el año 2024 asuntos relevantes sobre sostenibilidad. Asimismo, en las reuniones del Consejo de Administración, el presidente del Comité de Riesgos y Sostenibilidad da cuenta de los asuntos tratados y de los acuerdos adoptados en materia de sostenibilidad.

A continuación, se detallan los órganos de gobierno en los cuales se gestionan los impactos, riesgos y oportunidades materiales, y su vinculación con los estándares de CSRD:

- El Comité de Riesgos y Sostenibilidad, supervisa la estrategia y la política de sostenibilidad del Grupo, vela por su aplicación y cumplimiento, y monitoriza los impactos, riesgos y oportunidades relacionadas con los aspectos medioambientales, sociales y de gobierno que se han evaluado como materiales. Este comité se ha reunido 6 veces en 2024.

  A su vez, se cuenta con los siguientes órganos de gobierno, que reportan al Comité de Riesgos y Sostenibilidad, que se encargan de la gestión operativa de los impactos, riesgos y oportunidades:

  - El Comité Operativo de Sostenibilidad es un órgano de máximo nivel ejecutivo cuyos miembros son designados por el Comité Ejecutivo. Entre sus funciones destacan: proponer al Comité de Riesgos y Sostenibilidad la estrategia de sostenibilidad, promover el avance del plan de sostenibilidad y tratar los asuntos relevantes para el Grupo en este ámbito como, por ejemplo, el seguimiento de los riesgos y oportunidades asociados a la sostenibilidad. Este comité se ha reunido en 4 ocasiones para supervisar a cada uno de los proyectos del Plan 2024-2026, identificar las tendencias, oportunidades y requerimientos regulatorios relacionados con la sostenibilidad, y establecer los planes de acción para cumplirlos.
  - La Dirección Corporativa de Sostenibilidad es la encargada del diseño, supervisión y apoyo a la ejecución del plan de sostenibilidad y del seguimiento de nuevas normativas y su impacto en la empresa, además, participa en comités internos y en foros externos para el desarrollo de temas de sostenibilidad.

- El Comité de Auditoría y Cumplimiento revisa, anualmente, el Informe de Sostenibilidad elaborado por la Entidad, en el cual se incluye la información sobre sostenibilidad. A partir del presente ejercicio, dicha revisión se realiza sobre este Informe de Sostenibilidad, en el cual se encuentran reflejados tanto la metodología del ejercicio de Doble Materialidad, como los impactos, riesgos y oportunidades materiales, y su gestión correspondiente.

- Por otro lado, la Junta General de Accionistas aprueba la Política de Remuneraciones de los consejeros, la propuesta del Consejo de Administración, previo informe del Comité de Nombramientos y Retribuciones. Las compensaciones se determinan no solo en función del desempeño financiero, sino también a partir del cumplimiento de objetivos específicos relacionados con el medioambiente y la responsabilidad social. Estos objetivos están vinculados a los temas de los impactos, riesgos y oportunidades materiales identificados, lo que promueve un enfoque integral y a largo plazo en la creación de valor para la empresa y sus grupos de interés.

Modelo de gobierno de la Sostenibilidad



El Consejo de Administración y los demás órganos de gobierno tratan estos temas a partir de su incorporación al orden del día de sus sesiones periódicas. Esta inclusión puede darse de forma ad hoc a requerimiento de las áreas corporativas responsables de la gestión de los impactos, riesgos y oportunidades, o porque ya se encuentre previsto en el calendario de sesiones por ser un tema recurrente, relevante, o por estar asociado a requerimientos regulatorios.

El Consejo de Administración de MAPFRE ha aprobado las siguientes políticas de Solvencia II, en materia de riesgos: Política de Control Interno, Política de Gestión de Riesgos, Política de Apetito de Riesgo, Política de Evaluación Interna de Riesgos y Solvencia, Política del Cálculo de Capital de Solvencia Obligatorio y Modelos Internos, Política de Constitución de Provisiones Técnicas, Política de Inversiones, Política de Gestión de Activos y Pasivos, Política del Proceso de Valoración de Activos y Pasivos distintos a Provisiones Técnicas, Política de Gestión del Riesgo de Crédito, Política de Reaseguro y otras técnicas de reducción del riesgo, Política de Gestión del Riesgo de Liquidez y Política de Gestión del Riesgo Operacional. La Dirección Corporativa de Riesgos propone su actualización al Consejo de Administración, previo informe favorable del Comité de Riesgos y Sostenibilidad.

Con carácter adicional al tratamiento cuantitativo de los riesgos de Solvencia II, y dentro del proceso anual de identificación de riesgos, al inicio de cada ejercicio la Dirección Corporativa de Riesgos promueve entre las áreas o departamentos principales del Grupo MAPFRE la identificación de los riesgos materiales que pueden afectar al Grupo a lo largo del periodo contemplado en su plan de negocio, así como los riesgos emergentes que pueden enfrentar tanto la industria aseguradora como MAPFRE a más largo plazo (5-10 años). Con la información obtenida se genera un mapa de riesgos que es analizado por el Comité de Riesgos y Sostenibilidad en el primer trimestre del año, al objeto de examinar la exposición del Grupo a los riesgos que pudieran afectar significativamente a la marcha de este, hacer que incumpla sus objetivos de capital regulatorio o de rating, o impedir mantener de forma continuada el nivel de capitalización adecuado. Posteriormente, en el tercer trimestre del año, se presenta una actualización de dicho mapa de riesgos con el objeto de actualizar los riesgos materiales identificados, incluyendo, en caso de que fuera necesario, algún otro riesgo que se hubiera acentuado en los últimos meses.

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

El control de los impactos, riesgos y oportunidades se realiza a través de los procedimientos, protocolos, normas y políticas desarrollados por cada una de las funciones organizativas.

Por otro lado, como se menciona en el apartado de Doble Materialidad "1.4.1 (IRO-1): Descripción de los procesos para determinar y evaluar los impactos, los riesgos y las oportunidades materiales", el rol de los órganos de gobierno es fundamental para su correcta implementación y seguimiento. Tanto el Comité Operativo de Sostenibilidad como el Comité de Riesgos y Sostenibilidad, desempeñan un papel crucial en la revisión y supervisión anual de este proceso.

En 2024, ambos comités validaron la nueva metodología para la Doble Materialidad, incluyendo la consulta a los grupos de interés y los resultados obtenidos. Una vez aprobados, estos resultados se integran en la priorización de los asuntos materiales en los procesos de gestión y toma de decisiones de la compañía, a través de objetivos, planes de acción y métricas definidos por las áreas corporativas correspondientes, asegurando que la estrategia corporativa esté alineada con los impactos, riesgos y oportunidades identificados.

Además, supervisan la evolución de estos temas clave dentro del marco de sostenibilidad, asegurando que la estrategia se ajuste de manera responsable a los desafíos identificados.

Los objetivos son a su vez aprobados y gestionados a través de los diferentes comités internos establecidos por las áreas, confluyendo posteriormente tanto en los objetivos fijados en el plan estratégico de MAPFRE, como en nuestro plan de sostenibilidad. Estos planes y su correspondiente seguimiento son elevados al Comité Ejecutivo y al Consejo de Administración.

Los órganos de administración, dirección y la Alta Dirección ejecutiva juegan un papel crucial en la supervisión del establecimiento de metas relacionadas con los riesgos, oportunidades e incidencias más relevantes.

Para gestionar eficazmente los riesgos, MAPFRE ha desarrollado políticas que asignan responsabilidades, establecen pautas y principios, y definen el marco de actuación para cada tipo de riesgo, incluyendo los de sostenibilidad. El Consejo de Administración de MAPFRE S.A. es responsable de la eficacia del Sistema de Gestión de Riesgos, de establecer el perfil de riesgos y los límites de tolerancia, y de aprobar las estrategias y políticas principales. Este sistema abarca riesgos de suscripción, mercado, crédito, operacional, liquidez, incumplimiento, gobierno corporativo, seguridad y sostenibilidad, considerando tanto riesgos potenciales como emergentes.

Para el ejercicio de sus funciones, el Consejo de Administración se apoya en los comités que se indican a continuación, que tienen atribuidas las siguientes funciones en relación con el seguimiento de los riesgos a los que se encuentra expuesta la Entidad: (i) el Comité de Riesgos y Sostenibilidad, que asesora al Consejo de Administración en la definición y evaluación de las políticas de gestión de riesgos, en la determinación de la propensión al riesgo y de la estrategia de riesgos, así como en la definición y supervisión de la política de sostenibilidad corporativa y de la estrategia de sostenibilidad; y (ii) el Comité de Auditoría y Cumplimiento, que supervisa la eficacia del control interno del Grupo, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos.

Además, el Comité de Seguridad, Crisis y Resiliencia del GRUPO vela por una adecuada gestión de los riesgos de seguridad.

Cada uno de los principales riesgos identificados en el Sistema de Gestión de Riesgos (incluido los riesgos de gobierno corporativo, suscripción, mercado, crédito, operacional, liquidez, incumplimiento y de seguridad) cuenta con una política escrita específica para su control y gestión.

Por otro lado, el Consejo de Administración aprueba el Plan Estratégico del Grupo MAPFRE, que incluye una serie de indicadores en materia de sostenibilidad. Para la elaboración del Plan Estratégico se tienen en cuenta las aportaciones de las distintas Unidades de Negocio, Países y Áreas Corporativas. El Consejo de Administración es informado trimestralmente del grado de seguimiento del Plan Estratégico, y en particular, del grado de cumplimiento de cada uno de los indicadores y de las actuaciones llevadas a cabo para la consecución de tales objetivos.

El Consejo de Administración posee, en su conjunto, experiencia adecuada en materia de sostenibilidad, dado que el 80 % de los consejeros cuenta con conocimientos relevantes en materia de sostenibilidad. Asimismo, al menos el 75 % de la Comisión Delegada y de los Comités de Auditoría y Cumplimiento, de Nombramientos y Retribuciones y de Riesgos y Sostenibilidad, tienen conocimientos relevantes en materia de sostenibilidad.

Las habilidades y experiencia en sostenibilidad del Consejo de Administración y de sus comisiones se relacionan directamente con los temas materiales identificados: cambio climático, personal propio, trabajadores de la cadena de valor, consumidores y usuarios finales, y conducta empresarial. El hecho de que posean estos conocimientos relevantes en sostenibilidad busca garantizar una adecuada gestión de los impactos, riesgos y oportunidades materiales identificados, fortaleciendo la capacidad de la empresa para abordar estos desafíos estratégicos.

En relación con la conducta empresarial, el Consejo de Administración de MAPFRE, como órgano de administración, dirección y supervisión, establece las directrices para la existencia de una cultura ética y responsable, procurando el cumplimiento normativo y los criterios de sostenibilidad en la toma de decisiones. Su rol incluye supervisar, a través de sus comités, los riesgos asociados a conductas inapropiadas, como el fraude, la corrupción, el greenwashing, el incumplimiento de normativas o cualquier comportamiento que atente contra la integridad y reputación de la empresa. Además, garantiza la transparencia en la comunicación con las partes interesadas, buscando mantener la confianza en la entidad y proteger su imagen y valor a largo plazo.

Gracias a su experiencia en gestión responsable, y a la gestión de sus órganos de gobierno delegados, el Consejo de Administración difunde los valores éticos en todas las áreas de la Compañía, buscando la implementación constante de buenas prácticas y un impacto positivo en su entorno. En dicho apartado se incluye la matriz de competencias, en la que se proporciona más información acerca de la experiencia de los órganos de administración, dirección y supervisión en cuestiones de conducta empresarial.

Diversidad y experiencia

El Consejo de Administración de MAPFRE S.A. aprobó la Política de Selección de Consejeros el 23 de julio de 2015, habiéndose modificado por última vez el 21 de diciembre de 2020. Dicha política establece que en el proceso de selección de candidatos se favorecerá la diversidad de conocimientos, experiencia, edad y género. Además, la política establece que se procurará que el número de consejeras represente, al menos, el 40% del total de miembros del Consejo de Administración.

A la fecha de este Informe, el número de mujeres en el Consejo de Administración de la Sociedad representa un 46,67% del total de los miembros. La mayoría participan en la Comisión Delegada y/o los Comités del Consejo de Administración y/o tienen un papel destacado:

- Catalina Miñarro Brugarolas: vicepresidenta 2ª del Consejo de Administración y de la Comisión Delegada, Presidenta del Comité de Nombramientos y Retribuciones y Consejera Independiente Coordinadora.
- Ana Isabel Fernández Álvarez: vocal de la Comisión Delegada, del Comité de Auditoría y Cumplimiento, del Comité de Nombramientos y Retribuciones[2] y del Comité de Riesgos y Sostenibilidad.
- Rosa María García García: vocal del Comité de Nombramientos y Retribuciones.
- María Amparo Jiménez Urgal: vocal del Comité de Nombramientos y Retribuciones.
- María del Pilar Perales Viscasillas: vocal del Comité de Nombramientos y Retribuciones, del Comité de Auditoría y Cumplimiento y del Comité de Riesgos y Sostenibilidad.

Concepto	2024	2023	2022	2021
% Mujeres sobre el total Consejo	46,67 %	46,67 %	42,86 %	33,33 %

A continuación, se presenta la composición de la Comisión delegada y de los diferentes Comités Delegados del Consejo de la Sociedad por sexo a 31 de diciembre de 2024.

	Comisión Delegada		Comité de Auditoría y Cumplimiento		Comité de Nombramientos y Retribuciones		Comité de Riesgos y sostenibilidad	
Concepto	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Número de consejeros	3	2	3	2	0	4	2	2
% sobre el total	60 %	40 %	60 %	40 %	— %	100 %	50 %	50 %

[2] Desde el 1 de enero de 2025

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

Concepto	2024	2023	2022	2021
% Quorum de la Junta General de Accionistas	80,62 %	80,64 %	82,11 %	81,58 %
Consejeros	15	15	14	15
- Hombres	8	8	8	10
- Mujeres	7	7	6	5
Consejeros ejecutivos	5	5	4	5
Consejeros externos independientes	9	8	7	7
Consejeros externos dominicales	1	2	3	3
Reuniones del Consejo (*)	11	10	11	11
% Asistencia al Consejo de Administración (1)	1	98,67 %	99,39 %	100 %
Reuniones de la Comisión Delegada	2	3	3	4
% Asistencia a la Comisión Delegada (1)	100 %	100 %	100 %	100 %
Reuniones del Comité de Auditoría y Cumplimiento	11	14	11	11
% Asistencia al Comité de Auditoría y Cumplimiento (1)	98,18 %	98,57 %	100 %	100 %
Reuniones del Comité de Nombramientos y Retribuciones(**)	3	4	3	5
% Asistencia al Comité de Nombramientos y Retribuciones (1)	100 %	100 %	100 %	96 %
Reuniones del Comité de Riesgos y Sostenibilidad	6	6	7	7
% Asistencia al Comité de Riesgos y Sostenibilidad (1) (*)	100 %	100 %	100 %	100 %

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

(*) Con independencia de las reuniones mencionadas, el Consejo de Administración y el Comité de Riesgos y Sostenibilidad han adoptado acuerdos por el procedimiento escrito, sin reunión, en una ocasión, respectivamente. (**) Con independencia de las reuniones mencionadas: (i) en el ejercicio 2024 el Consejo de Administración y el Comité de Nombramientos y Retribuciones han adoptado acuerdos por el procedimiento escrito, sin reunión, en una y dos ocasiones, respectivamente; (ii) en el ejercicio 2023, el Consejo de Administración y el Comité de Riesgos y Sostenibilidad han adoptado acuerdos por el procedimiento escrito, sin reunión, en una ocasión, respectivamente; (iii) en el ejercicio 2022, el Comité de Nombramientos y Retribuciones ha adoptado acuerdos por el procedimiento escrito, sin reunión, en tres ocasiones; y (iv) en el ejercicio 2021, el Comité de Nombramientos y Retribuciones ha adoptado acuerdos por el procedimiento escrito, sin reunión, en dos ocasiones.

Los Principios Institucionales, Empresariales y Organizativos del Grupo MAPFRE prevén entre sus principios la equidad en las relaciones con los consejeros, lo que exige objetividad en su selección y promoción, retribución y la no discriminación por razón de raza, ideología política, creencias religiosas, sexo o condición social. Además, esta norma establece expresamente que el Consejo de Administración de MAPFRE desarrollará un plan de cobertura de vacantes que garantice la idoneidad de los aspirantes, con base en sus competencias y orígenes profesionales y geográficos, así como una presencia suficiente de miembros de ambos sexos. Se establece, asimismo, que los órganos competentes velarán para que en la provisión de las vacantes que se produzcan se favorezca la diversidad de conocimientos, experiencia, edad y género.

Igualmente, MAPFRE cuenta con una Política de Selección de Consejeros, conforme a la cual en el proceso de selección de candidatos se favorecerá la diversidad de conocimientos, experiencia, edad y género, y se procurará que el número de consejeras represente, al menos el menos al cuarenta por ciento del total de miembros del Consejo de Administración. El 10 de marzo de 2023 se designó a D.ª María Elena Sanz Isla como consejera ejecutiva, habiéndose incrementado el porcentaje de consejeras del 42,86 por 100 en 2022 al 46,67 por cien en 2023, porcentaje que se ha mantenido en el ejercicio 2024.

A 31 de diciembre de 2024, dicho órgano estaba compuesto por 15 miembros que, en su conjunto, poseen conocimientos, cualificación y experiencia en relación, entre otros, con las siguientes materias: seguros y mercados financieros, estrategia empresarial y modelo de empresa, sistema de gobierno, análisis financiero y actuarial, marco regulador, auditoría / contabilidad, sostenibilidad, consultoría estratégica, legal /fiscal, tecnología y transformación digital, industria, sanidad, recursos humanos y docencia e investigación. La Sociedad cuenta con una Matriz de Competencias del Consejo de Administración que define las aptitudes y conocimientos de sus componentes y que se actualiza con ocasión de cada nombramiento y cese, habiéndose actualizado por última vez en el ejercicio 2024.

Para mayor detalle sobre el proceso de selección de consejeros y las variables que se tienen en cuenta, se puede consultar la Política de Selección de Consejeros de MAPFRE en la página web www.MAPFRE.com.

1.2.2. (GOV-2): Información facilitada a los órganos de administración, dirección y supervisión de la empresa y cuestiones de sostenibilidad abordadas por ellos

Los órganos de administración, dirección y supervisión, incluidos los comités pertinentes, son informados sobre las incidencias, riesgos y oportunidades materiales por la Dirección Corporativa de Sostenibilidad, con una periodicidad de anual. Estas comunicaciones incluyen actualizaciones sobre la aplicación de la diligencia debida, así como los resultados y la eficacia de las políticas, actuaciones, parámetros y metas adoptados para abordar dichos aspectos.

El detalle sobre cómo los órganos de administración, dirección y supervisión son informados sobre los impactos, riesgos y oportunidades materiales se encuentra en los apartados "1.2.1 (GOV-1): El papel de los órganos de administración, dirección y supervisión", "1.3.3 (SBM-3): Impactos, riesgos y oportunidades materiales y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio" y "1.4.1 (IRO-1): Descripción de los procesos para determinar y evaluar los impactos, los riesgos y las oportunidades materiales" del presente Informe de Sostenibilidad.

En este sentido, los órganos de gobierno desempeñan un papel crucial en la implementación y seguimiento del proceso de Doble Materialidad. En 2024, los comités pertinentes aprobaron una nueva metodología para este ejercicio, cuyos resultados son integrados en la gestión de la compañía a través de objetivos, planes de acción y métricas supervisados en última instancia por el Comité Ejecutivo y el Consejo de Administración, a partir de lo elevado por las áreas corporativas correspondientes. Asimismo, el Consejo de Administración aprueba el Plan Estratégico del Grupo, que incluye indicadores de sostenibilidad, y es informado trimestralmente sobre su seguimiento y cumplimiento. Asimismo, es asistido por comités como el de Riesgos y Sostenibilidad, el de Auditoría y Cumplimiento, y el de Seguridad, Crisis y Resiliencia, supervisa los riesgos y asegura la alineación estratégica.

A continuación, se detallan los impactos reales o potenciales, riesgos y oportunidades gestionados por los órganos de gobierno en 2024:

Cambio Climático

Impactos positivos	Impactos negativos	Riesgos	Oportunidades
Mitigación del cambio climático mediante la reducción de la huella de carbono de la operativa interna.	Contribución al efecto invernadero por la colaboración con proveedores que no llevan a cabo prácticas alineadas con la mitigación del cambio climático	Ocurrencia de eventos de riesgos físicos agudos de cambio climático que pudieran interrumpir la cadena de valor de la empresa.	Potenciar la oferta de servicios de asesoramiento relacionados con el cambio climático.
Impulso de una economía de bajas emisiones por la suscripción e inversión en actividades que contribuyen a la mitigación del cambio climático.	Contribución al efecto invernadero por la suscripción e inversión en actividades intensivas en emisiones de gases de efecto invernadero.	Ocurrencia de riesgos físicos crónicos y agudos de cambio climático que produzcan un incremento de la siniestralidad.	Potenciar la oferta de productos aseguradores relacionados con el cambio climático.
Contribución a la adaptación al cambio climático de la sociedad a través de la creación de productos, inclusión de coberturas o adaptación de las normas de suscripción asociadas a los riesgos de cambio climático.	-	Ocurrencia de riesgos de transición de cambio climático que produzcan una disminución de los ingresos de los actuales productos y servicios.	Desarrollo de nuevas fuentes de ingresos a partir de nuevos mercados y productos de inversión en cambio climático.
-	-	Ocurrencia de riesgos de transición de cambio climático de mercado que produzcan una caída de la valoración de los activos financieros de la compañía.	-

Estos impactos, riesgos y oportunidades se encuentran vinculados a la adaptación al cambio climático, la mitigación de sus efectos y el uso eficiente de la energía, y se encuentran relacionados tanto con las propias operaciones de MAPFRE, como con su gestión de la cadena de valor, tanto anterior como posterior.

En el apartado "2.2.1.2. (SBM – 3): Impactos, riesgos y oportunidades materiales y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio" del capítulo "2. Cambio Climático", se detalla más información sobre los impactos, riesgos y oportunidades materiales identificados y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio.

Personal Propio

Impactos positivos	Impactos negativos	Riesgos	Oportunidades
Contribución a la defensa de los Derechos Humanos entre el personal propio.	Sin impactos negativos materiales identificados	Deficiencias en el desarrollo de la actividad derivadas de una gestión de personal y organización deficiente, así como la escasez de talento para los puestos de trabajo requeridos.	Captación de talento diverso y multidisciplinar a través de fomentar la diversidad en la plantilla.
Mejora de la calidad de vida de los empleados protegiendo su salud, seguridad y bienestar.	-	-	Reducción de la rotación del personal propio por la satisfacción asociada a las condiciones laborales.
Promoción de la natalidad apoyando la conciliación de la plantilla propia en situaciones de maternidad o paternidad.	-	-	Aumento de la atracción del talento por la calidad de las ofertas laborales.
Contribución a las retribuciones de calidad en las regiones donde opera la compañía.	-	-	Mejora de la productividad por la formación del talento propio
Protección de la intimidad de los datos de los empleados.	-	-	-

Estos impactos, riesgos y oportunidades se encuentran relacionados con la igualdad de trato y oportunidades para todos, las condiciones de trabajo del personal propio, y con el respeto de otros derechos laborales. En este sentido, estos impactos, riesgos y oportunidades se encuentran vinculados a las propias operaciones de MAPFRE.

En el apartado "3.1.1.1. (SBM-3): Impactos, riesgos y oportunidades materiales y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio" del capítulo "3.1. Personal Propio", se detalla más información sobre los impactos, riesgos y oportunidades materiales identificados y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio.

Trabajadores de la Cadena de Valor

Impactos positivos	Impactos negativos	Riesgos	Oportunidades
Contribución a la protección de la salud y seguridad de los empleados de la cadena de suministro y distribuidores.	Casos de discriminación en la cadena de suministro o red de distribución cuando MAPFRE o su personal se vea implicada.	Sin riesgos materiales identificados	Mejora de la calidad de los servicios y satisfacción de los clientes de la correcta gestión de los trabajadores de los proveedores.
Protección de los Derechos Humanos en la cadena de suministro y de distribución.	Casos de acoso laboral cuando MAPFRE o su personal se vea implicada.	-	-
Protección de los Derechos Humanos en los criterios de suscripción.	Impacto en la vulneración de los Derechos Humanos por la suscripción o inversión en empresas que no se alinean con los estándares y principios internacionales.	-	-
Contribución a la inclusión social en las inversiones.	-	-	-

Estos impactos y oportunidades, si bien se encuentran vinculados principalmente a las fases anteriores de la cadena de valor, también se identifican en las fases posteriores, y están relacionados con la igualdad de trato y oportunidades para todos, las condiciones de trabajo, y el respeto de otros derechos laborales.

En el apartado "3.2.1.1. [SBM-3]: Impactos, riesgos y oportunidades materiales y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio" del capítulo "3.2. Trabajadores de la Cadena de Valor", se detalla más información sobre los impactos, riesgos y oportunidades materiales identificados y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio.

Consumidores y usuarios finales

Impactos positivos	Impactos negativos	Riesgos	Oportunidades
Desarrollo de productos accesibles e inclusivos.	Deficiencias en el asesoramiento del cliente debido a malas prácticas comerciales.	Caída de cartera por la insatisfacción de los clientes debido a la opacidad en la información y deficiencias en la orientación de los productos.	Incremento de la cartera de clientes por el compromiso con la diversidad e inclusión.
Impulso de la comunicación accesible.	Pérdida de datos personales de los clientes por ciberataque.	Interrupciones en el servicio por fallos en los sistemas tecnológicos.	Incremento de la cartera de clientes por el aumento de la satisfacción de los clientes.
Contribución a la transparencia de la información.	-	Pérdida de datos de clientes que deriven en fraudes masivos o interrupciones de servicios provocados por ciberataques.	Incremento de la cartera de clientes por la protección de los clientes.
Protección y uso responsable de los datos de clientes.	-	Uso incorrecto de la Inteligencia Artificial que derive en conflictos éticos (sesgos) o incumplimiento regulatorio.	Potenciar el desarrollo de nuevos productos que cubran ciber riesgos y nuevas tecnologías (IA).
Mejora de la experiencia del cliente.	-	-	-

Estos impactos, riesgos y oportunidades se encuentran vinculados con las fases posteriores de la cadena de valor. Los principales temas que emergen incluyen la inclusión social de los consumidores o usuarios finales, las incidencias relacionadas con la información que se les proporciona, y la seguridad personal de los consumidores o usuarios finales.

En el apartado "3.3.1.1 (SMB-3): Impactos, riesgos y oportunidades materiales y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio" del capítulo "3.3. Consumidos y Usuarios Finales", se detalla más información sobre los impactos, riesgos y oportunidades materiales identificados y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio.

Conducta empresarial

Impactos positivos	Impactos negativos	Riesgos	Oportunidades
Promoción de las políticas públicas sostenibles.	Atención limitada de las necesidades de los grupos de interés por su baja accesibilidad de los canales de denuncia de MAPFRE.	Sin riesgos materiales identificados	Mejora de la captación del talento y la satisfacción del personal propio por la promoción de la cultura corporativa.
Contribución a la mejora de la sociedad por la difusión de nuestra conducta empresarial y cultura corporativa.	-	-	Mejora de la resiliencia empresarial por la aplicación de buenas prácticas en la gestión de los proveedores.

Estos impactos y oportunidades se encuentran vinculados con la protección de los denunciantes, la cultura corporativa, el compromiso político y las actividades de los grupos de presión, así como la gestión de las relaciones con proveedores, incluidas las prácticas de pago. En este marco, los impactos, riesgos y oportunidades se encuentran relacionados tanto con las operaciones propias de MAPFRE, como con su cadena de valor en sus fases anteriores y posteriores.

1.2.3. (GOV-3): Integración del rendimiento relacionado con la sostenibilidad en sistemas de incentivos

La retribución de los consejeros se determina de acuerdo con lo establecido en la normativa aplicable a las sociedades de capital, los Estatutos y Reglamento del Consejo de Administración de la Sociedad y los acuerdos adoptados por la Junta General de Accionistas.

La retribución total del ejercicio 2024 de los Consejeros de la Sociedad teniendo en cuenta: i) el total retribución en metálico, ii) el beneficio bruto de las acciones consolidadas, iii) la remuneración por sistemas de ahorro y iv) la remuneración por otros conceptos, en base a lo establecido en el Informe Anual de Remuneraciones de Consejeros, ha sido la siguiente:

Retribución Total	2024		
Concepto	Mujeres	Hombres	Total
Número de consejeros	7	9	16
Retribución devengada en la Sociedad	1.412 €	6.664 €	**8.076 €**
Retribución devengada en sociedades del Grupo	1.489 €	2.023 €	**3.512 €**
TOTAL	**2.901 €**	**8.687 €**	**11.588 €**
Aportaciones a sistemas de ahorro con derechos consolidados y como importe de los fondos acumulados	147 €	1.172 €	**1.319 €**

Cifras en miles de euros

Retribución media y su evolución		
Concepto	2024	2023
Mujeres	414 €	349 €
Hombres	1.086 €	1.067 €
TOTAL	**773 €**	**732 €**

Cifras en miles de euros

También se pueden consultar otros detalles y cálculos acerca de las remuneraciones del personal clave de la dirección en el apartado 6.21. Transacciones con partes vinculadas de las Cuentas Anuales Consolidadas 2024.

Al objeto de cumplir con las exigencias legales en materia de remuneraciones de administradores, y para seguir adecuándose a las mejores prácticas de gobierno corporativo en materia retributiva, el Reglamento del Consejo de Administración regula las funciones que tienen en materia de retribuciones el Consejo de Administración y el Comité de Nombramientos y Retribuciones.

El 10 de marzo de 2023 la Junta General de Accionistas aprobó la Política de Remuneraciones de los Consejeros para el periodo 2023-2025, en vigor desde el 1 de enero de 2023. En la Junta General de Accionistas que está previsto que se celebre el 14 de marzo de 2025 (en primera convocatoria) se someterá a su aprobación una nueva Política de Remuneraciones de los consejeros, que estaría vigente desde la fecha de su aprobación, en su caso, por la Junta General de Accionistas durante el periodo restante del ejercicio 2025 y los ejercicios 2026, 2027 y 2028. La Política de Remuneraciones 2023-2025 estará vigente hasta la aprobación, en su caso, de la nueva Política de Remuneraciones por la próxima Junta General Ordinaria de Accionistas.

La política aprobada en 2023 incluye los distintos componentes del paquete retributivo de los consejeros que han sido establecidos en base a los siguientes principios y fundamentos generales:

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

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

Retribución de los consejeros en su condición de tales

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

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

- Se compensa a los consejeros los gastos de viaje, desplazamiento y otros que realicen para asistir a las reuniones de la Sociedad o para el desempeño de sus funciones.

Retribución de los consejeros ejecutivos

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

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

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

En el apartado 4.2.4 de la Política de Remuneraciones de los Consejeros se detalla más información sobre los beneficios sociales y prestaciones establecidas con carácter general para la Alta Dirección de la Sociedad.

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

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

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

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

Más información sobre el sistema retributivo de los consejeros se recoge en la Política de Remuneraciones de los consejeros para el periodo 2023-2025 y en el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros correspondiente al ejercicio 2024, disponibles en la página web www.MAPFRE.com.

Asimismo, para el resto de la plantilla en relación con el establecimiento de un equilibrio adecuado entre los componentes fijos y variables de la remuneración, la política retributiva de MAPFRE contempla una estructura variable que se calcula como un porcentaje sobre la retribución total, y que se liquida conforme al grado de consecución de los objetivos alcanzados. El peso de la retribución variable viene determinado por la posición que se ocupa dentro de la organización, siendo esta mayor en función del nivel de responsabilidad e impacto de las actuaciones profesionales del empleado en la Sociedad.

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

Retribuciones relacionadas con Sostenibilidad

Las métricas de rendimiento relacionados con la sostenibilidad se tienen en cuenta como índices de referencia, integrándose como parte de un sistema de incentivos.

Los Planes de Incentivos a largo plazo vigentes en 2024 y aplicables a los consejeros ejecutivos de MAPFRE, S.A. están sujetos a diferentes ciclos solapados e incluyen, entre sus objetivos, uno vinculado con las emisiones de GEI, el cual se centra en alcanzar la neutralidad de emisiones vinculadas a la huella operativa para 2026, en 15 de los países donde tiene presencia MAPFRE. Los objetivos se detallan a continuación:

Objetivos ESG[3]	Ciclo 2022-2024	Ciclo 2023-2025	Ciclo 2024-2026
Neutralidad en carbono (huella operativa)	Lograr que 9 países sean neutros en carbono en 2024	Lograr que 13 países sean neutros en carbono en 2025	Lograr que 15 países sean neutros en carbono en 2024
Empleados con discapacidad	Lograr que el 3,5% de los empleados sean personas con discapacidad en 2024	Lograr que el 3,5% de los empleados sean personas con discapacidad en 2025	-
Brecha salarial por género ajustada en retribución fija	Reducir la brecha salarial por género ajustada en retribución fija (Equal Pay Gap) a +/-1% a nivel global en 2024	Mantener la brecha salarial por género ajustada en retribución fija (Equal Pay Gap) a +/-1% a nivel global en 2025	Mantener la brecha salarial por género ajustada en retribución fija (Equal Pay Gap) a +/-1% a nivel global en 2026
Proveedores homologados ESG en principales países	100% de proveedores de la red preferente de hogar, autos, salud y compras homologados ESG en los principales países en 2024	100% de proveedores de la red preferente de hogar, autos, salud y compras homologados ESG en los principales países en 2025	100% de proveedores de la red preferente de hogar, autos, salud y compras homologados ESG en 2026
Cartera de inversión calificada con criterios ESG	El 90% de la cartera de inversión a nivel global será calificada con criterios ESG en 2024	El 95% de la cartera de inversión a nivel global será calificada con criterios ESG en 2025	El 95% de la cartera de inversión a nivel global será calificada con criterios ESG en 2026
Puntuación de MAPFRE en índices de sostenibilidad	-	-	Mejora de la puntuación de MAPFRE en los principales índices de sostenibilidad.
Ponderación de la remuneración variable	10%	15%	15%

El Consejo de Administración de MAPFRE, S.A., en su reunión celebrada el 11 de febrero de 2025, acordó, previo informe favorable del Comité de Nombramientos y Retribuciones, modificar parte de los objetivos a los que se vincula la remuneración del segundo ciclo (2023-2025) y del tercer ciclo (2024-2026) del Plan de Incentivos a Medio y Largo Plazo 2022-2026. Se informará de los nuevos objetivos en el Informe de Sostenibilidad correspondiente al ejercicio 2025. Estos se describen en la propuesta de Política de Remuneraciones de los Consejeros 2025-2028 que se someterá a la aprobación de la próxima Junta General Ordinaria de Accionistas.

La retribución de los consejeros de MAPFRE se establece conforme a la normativa aplicable, los estatutos y decisiones de la Junta General de Accionistas. En marzo de 2023, se aprobó una Política de Remuneraciones para el período 2023-2025, basada en principios como la creación de valor a largo plazo, proporcionalidad con la situación económica, alineación con la estrategia de riesgos y la atracción de talento.

Asimismo, el Consejo de Administración, a propuesta del Comité de Nombramientos y Retribuciones, aprobó el 9 de febrero de 2022 un Plan de Incentivos a Medio y Largo Plazo de carácter extraordinario, no consolidable y plurianual, del que forman parte los directivos y profesionales clave del Grupo MAPFRE, incluidos los consejeros ejecutivos de la Sociedad.

1.2.4. (GOV-4): Declaración sobre la diligencia debida

[3] Ambientales, Sociales y de Buen Gobierno, por sus siglas en inglés ESG (Enviromental, Social, Governance)

En base a las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales, MAPFRE busca evitar y abordar los impactos negativos relacionados con los trabajadores, los consumidores, el medioambiente, los derechos humanos y el resto de las conductas empresariales relacionadas con el gobierno corporativo y la lucha contra la corrupción en todas sus formas,

La compañía aborda su debida diligencia en cuanto a los potenciales impactos negativos asociados a sus actividades, sus cadenas de suministro y otras relaciones comerciales.

Debida diligencia en materia de derechos humanos

MAPFRE reconoce la importancia de los derechos humanos, motivo por el que su protección se encuentra vinculada a la normativa interna del Grupo, aprobada al más alto nivel de la organización, encontrándose de forma expresa recogida en los Principios Institucionales, Organizativos y Empresariales de MAPFRE, en el Código Ético y de Conducta, en la Política de Sostenibilidad y en la propia Política de Derechos Humanos.

La Política de Derechos Humanos establece los compromisos específicos de MAPFRE en relación con las personas trabajadoras, los proveedores, los socios comerciales y los clientes, así como los principios que han de guiar su actuación sobre la base de los Derechos Humanos en relación con los siguientes colectivos: infancia, mujeres, personas con discapacidad, personas LGBTI+ y trabajadores migrantes o de terceros.

Estos compromisos se refuerzan mediante la firma de distintos principios y la adhesión a varias iniciativas en materia de derechos humanos impulsadas por Naciones Unidas: Pacto Mundial y los diez principios rectores; Principios para la Sostenibilidad del Seguro (PSI); Principios de Inversión Responsable (PRI); Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (WEP's) y las Normas de Conducta para Empresas en materia LGTBI.

Así mismo, los compromisos de MAPFRE expresados en la Política de Derechos Humanos se inspiran en los principios y derechos establecidos en los principales convenios de la Organización Internacional del Trabajo y en la Declaración de Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo de la misma organización.

Entre otros comportamientos, MAPFRE promueve, a nivel global, un ambiente de trabajo seguro y saludable tanto dentro como fuera del ámbito laboral en base a su Política de Salud y Bienestar y de Prevención de Riesgos Laborales, así como el respeto a la individualidad de las personas, en el reconocimiento de su heterogeneidad, y en la eliminación de cualquier conducta excluyente discriminatoria, mediante la Política de Diversidad e Igualdad de Oportunidades. Estas políticas previenen entre otros comportamientos el acoso moral y sexual en el trabajo.

Principios del Pacto Mundial y las medidas de prevención y cumplimiento en materia de derechos humanos

MAPFRE muestra su compromiso con cada uno de los diez Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos, de Naciones Unidas a través de la adhesión a:

- Compromiso con la Agenda 2030 de Naciones Unidas y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
- Global Compact de Naciones Unidas
- Principios para la Inversión Responsable (PRI) de Naciones Unidas
- Principios para la Sostenibilidad en Seguro (PSI) de UNEPFI
- La aprobación y difusión pública de:
  - Principios Institucionales, Organizativos y Empresariales
  - Código Ético y de Conducta
  - Política de Derechos Humanos
  - Política de Sostenibilidad

Para responder de estos compromisos, el Grupo dispone de los siguientes sistemas de prevención y evaluación de riesgos internos y derivados de su actividad:

- Autoevaluación de impacto - Guía de implantación de los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de Naciones Unidas, elaborada por la Red Española del Pacto Mundial.

- Encuesta de materialidad de MAPFRE (detecta impactos positivos y negativos, potenciales o reales, riesgos y oportunidades derivados de la actividad).
- Diálogo permanente con los grupos de interés y la representación legal de los trabajadores.
- Informe de análisis ESG[4] en suscripción e inversiones.
- Informe de RepRisk, para evaluar y monitorizar los riesgos ESG de conducta empresarial relacionados, entre otros, con los derechos humanos.
- Auditorías internas, de control y cumplimiento.
- Homologación de proveedores con criterios ambientales, sociales y de gobierno (ESG) entre los que se incluyen los aspectos relacionados con los derechos humanos, la no discriminación y el cumplimiento de la normativa ambiental y laboral.
- Asimismo, la compañía dispone de los siguientes mecanismos de reclamación y reparación que cubren todas las circunstancias recogidas en los 10 Principios:
  - Comité de Ética Corporativo.
  - Canales para denuncias éticas derivadas del incumplimiento del Código Ético y de Conducta, disponibles para cualquier grupo de interés y anónimo.
  - Canales y medios específicos para la protección de los derechos y la gestión de las reclamaciones de los clientes.
  - Protocolo para la prevención y el tratamiento del acoso.

Tal y como se establece en la Política de Derechos Humanos del Grupo, el compromiso de MAPFRE en este ámbito se inspira en las siguientes declaraciones y estándares internacionales:

- La Carta Internacional de Derechos Humanos de las Naciones Unidas.
- Los diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- Los Principios Rectores sobre las empresas y los Derechos Humanos de Naciones Unidas.
- Las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales.
- Los Principios de ONU MUJERES.
- El Estándar de conducta global para la protección de las personas LGTBI en las empresas.
- Los principios y derechos establecidos en los principales convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).
- La Declaración de la OIT de Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo.
- Los Principios para la Sostenibilidad del Seguro (PSI).
- Los Principios de Inversión Responsable (PRI) de Naciones Unidas.
- Asimismo, en cuanto al enfoque de debida diligencia en materia de derechos humanos, MAPFRE implementa la misma en base a cuatro momentos:
  - El establecimiento de compromisos y diseño de acciones preventivas.
  - La definición y ejecución de planes de acción en relación con cada uno de estos.
  - La verificación y evaluación de las acciones puestas en marcha.
  - La adopción de medidas correctivas en caso de ser necesarias.

En cada uno de estos cuatro momentos, cabe destacar las siguientes buenas prácticas:

[4] Ambientales, Sociales y Buen Gobierno, por sus siglas en inglés ESG (Enviromental, Social, Governance)

Acciones preventivas:

En MAPFRE, la protección de los derechos humanos se encuentra vinculada a la normativa interna aprobada al más alto nivel de la organización. Dicha protección se encuentra reforzada a través de los compromisos adquiridos por el Grupo al adherirse a distintos principios e iniciativas de Naciones Unidas.

Planes de acción:

Además de incluir el respeto a los derechos humanos, las normativas (como, por ejemplo, la norma de compras de MAPFRE y su marco de inversión responsable) definen los roles y responsabilidades de los equipos impactados por la reglamentación.

MOMENTOS DEL ENFOQUE DE DEBIDA DILIGENCIA EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS



Verificación y evaluación:

Periódicamente se reporta al Comité Operativo de Sostenibilidad, Comité de Riesgos y Sostenibilidad y al Consejo de Administración los avances y el nivel de consecución de los compromisos concretos del Grupo en materia ESG recogidos en el Plan de Sostenibilidad, entre los que se encuentran cuestiones relacionadas con los derechos humanos.

Acciones correctivas:

MAPFRE pone a disposición de todos sus grupos de interés canales de consulta y denuncia asociados a los comportamientos éticos y las prácticas contrarias a los derechos humanos

En cuanto a la remediación de los impactos adversos el Grupo establece los siguientes tres niveles de participación:

- Relación causal: cuando se identifiquen actividades de MAPFRE que por sí mismas son suficientes para producir un impacto adverso en el medioambiente o en los derechos humanos, la Compañía establecerá planes de acción orientados a reparar los impactos reales causados y, en su caso, a detener o prevenir las conductas de las que se derivan tales prácticas.
- Relación de contribución: en aquellos casos donde la relación comercial de MAPFRE con sus proveedores o sus operaciones de inversión aumente sustancialmente la amenaza de un impacto negativo, la Compañía establecerá planes de acción orientados a: detener o prevenir su contribución al impacto real causado por un tercero y colaborará con la reparación de la parte del impacto negativo que le corresponda; asimismo, en la medida de lo posible, MAPFRE utilizará su capacidad de influencia para mitigar los impactos residuales.
- Relación de vinculación: cuando existe relación entre el impacto negativo causado por un tercero y los productos, servicios o actividades de MAPFRE. En estos casos, la Compañía establecerá planes de acción

orientados a, en la medida de lo posible, utilizar su capacidad de influencia para que el causante del impacto adverso prevenga o mitigue el mismo.

Estos canales son accesibles y tienen en cuenta las posibles barreras frente a la participación efectiva de las partes interesadas.

Empleados

- Buzones de correo electrónico y teléfonos de contacto específicos
- Autoservicio
- Página web corporativa y específicas de países
- Intranet corporativa
- App Personas
- Evaluación del desempeño 360
- Órganos de representación y participación
- Reuniones periódicas
- Conferencias
- Encuestas de materialidad
- Otras encuestas y sondeos
- Canal de denuncias específico
- Revistas y boletines informativos genéricos y específicos para este grupo de interés
- Redes Sociales

Accionistas, inversores y socios

- Buzones de correo electrónico y teléfonos de contacto específicos
- Web corporativa
- Espacios online específicos para este grupo de interés
- App específica
- Reuniones periódicas
- Conferencias
- Redes sociales

Clientes y asegurados

- Buzones de correo electrónico y teléfonos de contacto específicos
- Páginas web específicas para clientes
- Red de Oficinas, agentes y mediadores
- Autoservicio
- Apps específicas para clientes
- Encuestas de materialidad
- Otras encuestas y sondeos
- Canales y buzones de quejas y reclamaciones
- Revistas y boletines informativos genéricos y específicos para este grupo de interés
- Redes Sociales

Distribuidores, mediadores y colaboradores

- Buzones de correo electrónico y teléfonos de contacto específicos
- Herramientas y portales online específicos
- Autoservicio
- Encuentros y videoconferencias
- Encuesta de materialidad
- Revistas y boletines informativos genéricos y específicos para este grupo de interés
- Redes Sociales

Proveedores

- Buzones de correo electrónico específicos
- Teléfonos de contacto específicos
- Responsables de proveedores y grupos de trabajo específicos
- Herramientas y portales online específicos
- App específica para este grupo de interés
- Autoservicio
- Encuesta de materialidad
- Otras encuestas y sondeos
- Redes Sociales

Sociedad

- Buzones de correo electrónico y teléfonos de contacto públicos y genéricos
- Red de Oficinas
- Página Web
- Apps genéricas
- Encuesta de materialidad
- Otras sondeos y encuestas
- Redes Sociales

En el siguiente gráfico se delinean los principales mecanismos de prevención y evaluación de riesgos que ayudan a evitar la vulneración de derechos fundamentales por ámbitos de negocio y operaciones.

Modelo interno de evaluación ESG

En la toma de decisiones considera:

- La exposición al riesgo de una empresa ESG con:
- la exposición al riesgo ESG de los países y sectores en los que la empresa ha estado expuesta y
- El análisis del riesgo reputacional.

Marco propio de análisis ESG

Revisado periódicamente para incorporar las mejores prácticas

Grupo de trabajo ISR cualificado

Comité de Riesgos de Inversión: analiza periódicamente la composición de las carteras, su evaluación ESG y controversias que puedan surgir en base, entre otros, al Marco de Inversión Responsable (IR) de MAPFRE.

SUSCRIPCIÓN

INVERSIÓN



PERSONAS TRABAJADORAS

PROVEEDORES E INTERMEDIARIOS

Mecanismos internos de control

Controlan y evitan:

- Prácticas discriminatorias durante toda la relación laboral
- El trabajo infantil, forzoso u obligatorio.
- Respeto efectivo a la libertad sindical de asociaciones y negociación colectiva: la plantilla de MAPFRE está representada por representantes legales de los trabajadores (Ver S1-8).
- Se han suscrito 39 acuerdos.

Proceso de homologación ESG

Suscripción de cláusulas específicas relacionadas con los comportamientos esperados.

Puesta en conocimiento de las políticas de MAPFRE.

Cuestionario específico:

- Seguridad y salud laboral de los trabajadores.
- Derechos Humanos
- Prácticas y sanciones medioambientales
- Inclusión, diversidad y no discriminación.

Tanto en la política de Derechos Humanos en el apartado "3: Principios generales de actuación de MAPFRE con respecto a los Derechos Humanos", como en el Código Ético y de Conducta en el apartado" 4.2 Respeto y salvaguarda de los Derechos Humanos", se menciona explícitamente que MAPFRE rechaza el trabajo forzoso, así como el trabajo obligatorio y el trabajo infantil.

La trata de seres humanos se rechaza implícitamente a través de nuestro compromiso con la dignidad y los derechos humanos. Este compromiso se extiende a la prohibición del trabajo en las formas mencionadas en el párrafo anterior, prácticas que consideramos inaceptables en cualquier contexto empresarial. La interrelación entre la trata de seres humanos y estas formas de explotación laboral es evidente, ya que ambas violan derechos fundamentales y perpetúan ciclos de abuso y desigualdad.

Reconocemos la necesidad de abordar estos temas de manera integral y, por ello, nos comprometemos a incluir una revisión de nuestras políticas en futuras actualizaciones. Esto garantizará que nuestras acciones y principios se alineen con las mejores prácticas en la protección de los derechos humanos y la promoción de un entorno laboral justo y seguro, no solo para asalariados, sino también para quienes no lo son, lo que a su vez fortalecerá nuestra reputación y sostenibilidad en el mercado.

A continuación, proporcionamos un mapeo que explica cómo y dónde se refleja la aplicación de los aspectos clave relativos al proceso de debida diligencia en el presente Informe de Sostenibilidad:

Elementos esenciales de la Diligencia Debida	Apartados del Informe de Sostenibilidad
a) Integración de la Diligencia Debida en la gobernanza, la estrategia y el modelo de negocio	1.2.3 (GOV-3): Integración del rendimiento relacionado con la sostenibilidad en sistemas de incentivos (29c) 1.3.1 (SBM-1): Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor (40) 1.4.3 (MDR): Requisitos mínimos de divulgación. MDR-P: Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad materiales 3.1. PERSONAL PROPIO - 3.1.2.1 (S1-1): Políticas relacionadas con el personal propio 3.2. TRABAJADORES DE LA CADENA DE VALOR - 3.2.2.1 (S2-1): Políticas relacionadas con los trabajadores de la cadena de valor 3.3. CONSUMIDORES Y USUARIOS FINALES - 3.3.2.1 (S4-1): Políticas relacionadas con los consumidores y usuarios finales 1.3.1 (SBM-1): Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor (40) 4.1.3 (G1-2): Gestión de las relaciones con los proveedores
b) Colaboración con las partes interesadas afectadas en todas las etapas clave en la Diligencia Debida	1.3.2 (SBM-2): Intereses y opiniones de las partes interesadas, considerando en la respuesta los párrafos específicos asociados de cada NEIS temática 3.1. PERSONAL PROPIO - 3.1.2.2 (S1-2): Procesos para colaborar con los trabajadores propios y los representantes de los trabajadores en materia de incidencias 3.2. TRABAJADORES DE LA CADENA DE VALOR - 3.2.2.2. (S2-2): Procesos para colaborar con los trabajadores de la cadena de valor en materia de impactos 3.3. CONSUMIDORES Y USUARIOS FINALES - 3.3.2.2 (S4-2): Procesos para colaborar con los consumidores y usuarios finales en materia de impactos
c) Identificación y evaluación de las incidencias adversas	1.4.1 (IRO-1): Descripción de los procesos para determinar y evaluar los impactos, los riesgos y las oportunidades materiales 3.1. PERSONAL PROPIO - 3.1.1.1 (SBM-3): Impactos, riesgos y oportunidades materiales y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio 3.2. TRABAJADORES DE LA CADENA DE VALOR - 3.2.1.1. (SBM-3): Impactos, riesgos y oportunidades materiales y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio 3.3. CONSUMIDORES Y USUARIOS FINALES - 3.3.1.1 (SMB-3): Impactos, riesgos y oportunidades materiales y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio
d) Adopción de medidas para hacer frente a esas incidencias adversas	3.1. PERSONAL PROPIO - 3.1.2.4 (S1-4): Adopción de medidas relacionadas con las incidencias de importancia relativa, enfoques para mitigar los riesgos de importancia relativa y aprovechar las oportunidades de importancia relativa relacionados con el personal propio y eficacia de dichas actuaciones y enfoques 3.1. PERSONAL PROPIO - 3.1.3.12 (S1-17): Incidentes, reclamaciones e incidencias graves relacionados con los derechos humanos 3.2. TRABAJADORES DE LA CADENA DE VALOR 3.2.2.4. (S2-4): Adopción de medidas relacionadas con los impactos materiales sobre los trabajadores de la cadena de valor, enfoques para gestionar los riesgos materiales y aprovechar las oportunidades materiales relacionados con los trabajadores de la cadena de valor y la eficacia de dichas actuaciones 3.3. CONSUMIDORES Y USUARIOS FINALES - 3.3.2.4 (S4-4): Adopción de medidas relacionadas con los impactos materiales sobre los consumidores y usuarios finales, enfoques para mitigar los riesgos materiales y aprovechar las oportunidades materiales relacionados con los consumidores y usuarios finales y la eficacia de dichas actuaciones 4.1.2 (G1-1): Cultura corporativa y políticas de cultura corporativa y conducta empresarial - 4.1.2.1. Conductas Éticas
e) Seguimiento de la eficacia de estos esfuerzos y comunicación	3.1. PERSONAL PROPIO - 3.1.3.1 (S1-5): Metas relacionadas con la gestión de incidencias de importancia relativa, con el impulso de incidencias positivas, así como con riesgos y oportunidades 3.2. TRABAJADORES DE LA CADENA DE VALOR 3.2.3.1. (S2-5): Metas relacionadas con la gestión de impactos negativos materiales, el impulso de impactos positivos y la gestión de riesgos y oportunidades materiales 3.3. CONSUMIDORES Y USUARIOS FINALES - 3.3.3.1 (S4-5): Metas relacionadas con la gestión de impactos negativos materiales, el impulso de impactos positivos y la gestión de riesgos y oportunidades materiales

1.2.5. (GOV-5): Gestión de riesgos y controles internos de la divulgación de información sobre sostenibilidad

En MAPFRE estamos comprometidos con la transparencia de la información que brindamos a nuestros grupos de interés.

MAPFRE se encuentra implantando un Sistema de Control Interno sobre la Información de Sostenibilidad (SCIIS) que permite garantizar la exactitud, integridad, y transparencia de la información sobre sostenibilidad, la cual abarca aspectos como la sostenibilidad, el impacto ambiental, la responsabilidad social y la gobernanza corporativa, y permite asegurar que la información sobre sostenibilidad es confiable y útil en la toma de decisiones.

El SCIIS es un conjunto de procesos, procedimientos y políticas que, al igual que el Sistema de Control de la Información Financiera (SCIIF), forma parte del Sistema de Control Interno el cual se integra en la estructura organizativa bajo el modelo de tres líneas de defensa. En este modelo, la primera línea de defensa es la responsable de asumir los riesgos y de diseñar y aplicar los mecanismos de control necesarios para mitigar los riesgos asociados a los procesos que llevan a cabo, la segunda línea de defensa es la que aseguran el funcionamiento del control interno, y la tercera línea de defensa es la que realiza una evaluación independiente del Sistema de Control Interno, reportando al Comité de Auditoría y Cumplimiento.

El SCIIS cubre los riesgos que amenacen los objetivos de la información sobre sostenibilidad (existencia y ocurrencia; integridad; cumplimiento normativo, presentación, desglose y comparabilidad); y tiene en cuenta también los riesgos cubiertos por el Sistema de Gestión de Riesgos de MAPFRE.

El Sistema de Gestión de Riesgos implantado en MAPFRE tiene por objetivo promover una sólida cultura y un sistema eficaz de gestión de riesgos, que permita asegurar que el análisis de los posibles riesgos forma parte del proceso de toma de decisiones. Para garantizar la administración eficaz de los riesgos el Grupo ha desarrollado un conjunto de políticas de gestión que asignan las responsabilidades, establecen las pautas generales, los principios básicos y el marco de actuación para cada tipo de riesgo, asegurando una aplicación coherente en las entidades integrantes del Grupo.

La gestión de los riesgos de la información sobre sostenibilidad, establecida en este Sistema de Gestión de Riesgos, tiene por objetivo la identificación de los riesgos relativos a la fiabilidad de la información sobre sostenibilidad y el establecimiento de controles que mitigan dichos riesgos.

En el análisis anual realizado sobre la Doble Materialidad del Grupo, se identifican los temas materiales del Grupo, y se evalúan los impactos, riesgos y oportunidades que éstos generan en el entorno que opera y los que éstos generan en el Grupo. Cada uno de los temas materiales identificados se asocian a los procesos donde se genera la información y posteriormente, se identifican cada uno de los riesgos de la información en materia de sostenibilidad de los procesos.

La estrategia de mitigación de estos riesgos, desarrollada al objeto de garantizar la calidad de la información sobre sostenibilidad, se basará en el desarrollo de controles para cada uno de los riesgos identificados. Para asegurar que los datos sobre la información sobre sostenibilidad, tanto recogidos, procesados como reportados, sean precisos, completos y confiables.

- **Controles preventivos,** diseñados para evitar errores y fraudes antes de que ocurran. Estos controles aseguran que los procesos de recopilación, procesamiento y reporte de información sobre sostenibilidad se realizan de forma correcta desde el principio.

  Los controles preventivos establecidos son: la segregación de funciones, la autorización y aprobación, la capacitación y competencia, establecer procedimientos y estándares, y controles de acceso.

- **Controles detectivos**, diseñados para identificar y corregir errores y fraudes que ya han ocurrido. Estos controles aseguran que cualquier desviación en los procesos de recopilación, procesamiento y reporte de información de sostenibilidad se detecte y se corrija de manera oportuna.

  Los controles detectivos establecidos son las revisiones y conciliaciones, análisis de datos y reportes, informes de excepciones, auditorías internas y monitorización continua.

- **Controles correctivos**: Los controles correctivos entran en acción una vez que se ha identificado un problema o una debilidad en los procesos. Estos controles se enfocan en corregir y prevenir la recurrencia de los errores.

A continuación, se detallan los principales riesgos identificados hasta la fecha y sus estrategias de mitigación:

Amenaza Potencial	Riesgos Sistema de Gestión de Riesgos	Riesgo Información de sostenibilidad	Estrategia de mitigación
Error en el diseño de los procesos de captación de información en materia de sostenibilidad	• Fallos en comunicación o desinformación • Gobierno y gestión del dato • Fallos en sistemas TIC[5]	• Integridad • Existencia y ocurrencia • Presentación, desglose y comparabilidad	Controles preventivos
Error en el diseño de los procesos de consolidación de información en materia de sostenibilidad			
Error en el diseño de los procesos de reporte de información en materia de sostenibilidad			
Desajustes entre el conocimiento o habilidades disponibles y los requisitos técnicos de los puestos relacionados con los procesos de reporte de información en materia de sostenibilidad	• Gestión de personal y organización.	• Cumplimiento normativo • Presentación, desglose y comparabilidad.	
Desajustes entre la capacidad instalada y los requisitos de fuerza laboral necesaria para abordar los procesos de reporte de información en materia de sostenibilidad			
Baja integración de los cambios en el entorno regulatorio	• Cambios regulatorios • Gestión de personal y organización	• Presentación, desglose y comparabilidad	
Excesiva dependencia de personal clave relacionado con las funciones vinculadas al reporte de información en materia de sostenibilidad	• Gestión de personal y organización • Gobernanza	• Cumplimiento normativo • Presentación, desglose y comparabilidad	
Inadecuada protección de datos o seguridad	• Seguridad en los sistemas (excluyendo ciberataques) • Fraude interno	• Cumplimiento normativo	
Error humano en la ejecución de los procesos de captación de información en materia de sostenibilidad	• Gestión de personal y organización.	• Integridad • Existencia y ocurrencia	Controles preventivos y detectivos
Error humano en la ejecución de los procesos de consolidación de información en materia de sostenibilidad	• Operaciones entre entidades del Grupo • Gestión de personal y organización	• Presentación, desglose y comparabilidad. • Integridad.	
Error humano en la ejecución de los procesos de reporte de información en materia de sostenibilidad			
Inadecuada supervisión de la gestión de los procesos al reporte de información en materia de sostenibilidad	• Gestión de personal y organización • Gobernanza	• Presentación, desglose y comparabilidad. • Integridad	Controles detectivos
Sistemas o herramientas de gestión de información en materia de sostenibilidad deficientes, inestables o demasiado complejos	• Fallos en procesos		

Estos riesgos son potenciales y están sujetos a cambios a medida que avance la implantación del SCIIS, se disponga de nueva información, o evolucione el contexto normativo. En este mismo sentido, las estrategias están sujetas a modificaciones para prevenir la materialización de potenciales riesgos referenciados.

La gestión de la información sobre sostenibilidad en MAPFRE se realiza a través de una aplicación informática que constituye una base de datos centralizada (repositorio común de datos), y que ha sido programada para la ejecución automática de diferentes cálculos, estimaciones y de controles del proceso, promoviendo la aplicación homogénea de los criterios de reporte y minimizando la probabilidad de errores, y facilitando la monitorización y la supervisión de los controles establecidos.

[5] Tecnología de la información y las Comunicaciones (TIC)

En esta plataforma se han establecido los siguientes roles que asumen los usuarios:

- **ESG Data Owner:** son las responsables, en su ámbito funcional, de recabar y procesar correctamente en el sistema de reporte de información de sostenibilidad los datos requeridos para la elaboración del Informe de Sostenibilidad anual, así como los soportes que los evidencian; y de asegurar la calidad y disponibilidad de la información y el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos de gestión de datos de su dominio funcional.
- **ESG Data Steward:** son los responsables de la coordinación del reporte de información de sostenibilidad de todas las entidades incluidas en el perímetro de cada geografía; y están encargados de transmitir los objetivos y requisitos de reporte en cuanto a dicha información al conjunto de las entidades incluidas en su perímetro.

El equipo de la Dirección Corporativa de Sostenibilidad son los responsables de realizar el último control previo a la consolidación final de los datos de todo el Grupo, y son los responsables de la actualización periódica de los indicadores a reportar en la herramienta, así como de las instrucciones para su cumplimentación.

Además, son los responsables finales de la información que se publica en el Informe de Sostenibilidad conforme a la normativa y los criterios establecidos, realizando para ello comprobaciones pertinentes sobre la fiabilidad e integridad de la información sobre sostenibilidad presentada.

El Comité de Auditoría y Cumplimiento de MAPFRE tiene asignada la competencia de supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera y no financiera preceptiva y presentar recomendaciones o propuestas al Consejo de Administración, dirigidas a salvaguardar su integridad.

Asimismo, este Comité tiene también asignada la competencia de Supervisar la eficacia del control interno de la Sociedad, la auditoría interna y los sistemas de control y gestión de riesgos financieros y no financieros, así como discutir con el Auditor Externo las debilidades significativas del sistema de control interno detectadas en el desarrollo de la auditoría, todo ello sin quebrantar su independencia.

Este Comité se apoya en el Área Corporativa de Auditoría Interna (ACAI) para realizar una supervisión del proceso de elaboración y presentación de la información financiera y no financiera y de supervisar la eficacia del Sistema del Control Interno, financiero y no financiero. Para realizar esta supervisión, se establece un Plan de Auditoría con el detalle de los trabajos a realizar durante el ejercicio, tanto por el ACAI como por las Unidades de Auditoría Interna, con la finalidad de revisar entre otros aspectos, el correcto funcionamiento de los procesos, así como el trabajo de Valoración del Sistema del Control Interno del Grupo MAPFRE, dentro del cual se encuentra el SCIIS. El Comité de Auditoría y Cumplimiento aprueba y realiza un seguimiento periódico sobre el Plan de Auditoría establecido, revisando entre otros aspectos, las valoraciones y las recomendaciones puestas de manifiesto en los trabajos realizados por el ACAI y por las Unidades de Auditoría Interna.

El Comité de Riesgos y Sostenibilidad tiene asignada la función de asistir al Consejo de Administración en la vigilancia del desempeño de la Sociedad en materia de Sostenibilidad y la aplicación de la estrategia de riesgos.

1.3. Estrategia

1.3.1. (SBM-1): Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor

1.3.1.1. Nuestra actividad

MAPFRE es un grupo multinacional con presencia en 38 países y actividad en más de 100, operando a través de una red de 4.625 oficinas directas y delegadas, 8.042 oficinas de bancaseguros y 86.928 mediadores. Se dedica principalmente a actividades aseguradoras, reaseguradoras y financieras, ofreciendo un catálogo de productos y servicios adaptados a las necesidades de nuestros clientes. La oferta incluye soluciones para particulares, autónomos, emprendedores, PYMEs y grandes corporaciones, abarcando seguros de vida, salud, patrimonio, autos, responsabilidad civil, ciber riesgos, transporte, agricultura y más. En el mismo sentido, nos adaptamos a las tendencias digitales y contribuimos a los Objetivos de Desarrollo Sostenible mediante un plan de sostenibilidad que abarca no solo nuestro negocio, sino también a las acciones que realizamos con la sociedad.

1.3.1.2. Modelo de negocio y presencia

MAPFRE desarrolla un modelo de negocio orientado al crecimiento rentable y al desarrollo social en los países donde opera. La estrategia se basa en buscar la diversificación geográfica y de productos, la eficiencia en la gestión, y la reducción continua de costes para mejorar la competitividad. Además, busca equilibrar la gestión corporativa con una ejecución local adaptada a cada mercado, a través de esfuerzos como la promoción de sinergias al compartir talento, procesos y herramientas, etc. Estos elementos buscan garantizar resultados sostenibles y un servicio de alta calidad, sentando las bases para atender de manera óptima a los clientes, eje central de la actividad.

1.3.1.3. Nuestros clientes

Como es posible apreciar en la descripción de cada uno de los productos descritos en el apartado "1.3.1.5. Nuestros productos", los mismos han sido diseñados para cubrir las necesidades específicas de nuestros clientes, los cuales hemos agrupado para poder analizar de forma más homogénea sus características y necesidades, y poder así desarrollar ofertas más adecuadas para ellos:

1. **Particular:** Cualquier persona física e identificada de forma inequívoca con la que MAPFRE tiene uno o varios compromisos contractuales vigentes (la cobertura aseguradora o servicio puede ser presente o iniciarse en un momento futuro) derivados de la existencia de un contrato asegurador o prestacional. Las personas físicas con actividad empresarial se contabilizan como clientes particulares reconociendo sus necesidades aseguradoras o de inversión específicas.

A su vez, clasificamos a los clientes particulares según el tipo de contratación que realizan:

- Con relación directa: cualquier persona física que está identificada en uno o varios productos MAPFRE contratados por él mismo o por otra persona física y con la que la aseguradora tiene compromisos aseguradores o prestacionales en vigor.

- Con relación a través de un cliente empresa: cualquier persona física que está identificada en uno o varios productos MAPFRE contratados por una persona jurídica y con la que la aseguradora tiene compromisos aseguradores o prestacionales en vigor.

- Con relación directa, pero condiciones marcadas por grupos de afinidad: Cualquier persona física que está identificada en uno o varios productos MAPFRE contratados por él mismo o por otra persona física y con la que la aseguradora tiene compromisos aseguradores o prestacionales en vigor.

2. **Empresa:** Cualquier persona jurídica e identificada de forma inequívoca con la que MAPFRE tiene uno o varios compromisos contractuales vigentes (la cobertura aseguradora o servicio puede ser presente o iniciarse en un momento futuro) derivados de la existencia de un contrato asegurador o prestacional.

A su vez, clasificamos a los clientes empresa según el tipo de contratación que realizan:

- Con relación directa: cualquier persona jurídica que está identificada en uno o varios productos MAPFRE contratados por él mismo o por otra persona física o jurídica y con la que la aseguradora tiene compromisos aseguradores o prestacionales en vigor.

- Con relación directa, pero con condiciones marcadas por otras empresas: cualquier persona jurídica que está identificada en uno o varios productos MAPFRE (las condiciones globales del contrato han sido negociadas por otras personas o entidades) contratados por él mismo o por otra persona jurídica y con la que la aseguradora tiene compromisos aseguradores o prestacionales en vigor

Contamos con diferentes formas de relación de los clientes particular y empresa con MAPFRE:

- Tomador o contratante: persona física o jurídica que establece la relación contractual con MAPFRE tanto en su nombre como en nombre de las personas detalladas en el contrato en vigor
- Pagador: persona física o jurídica que asume los compromisos de pago en un contrato en vigor
- Asegurado: persona física o jurídica expuesta al riesgo cubierto por el contrato de seguro en vigor. El riesgo puede recaer sobre la propia persona, sobre los bienes que esta posea con un interés económico o sobre su patrimonio globalmente considerado
- Beneficiario: persona física o jurídica designada e identificada de forma inequívoca en la póliza como titular de los derechos indemnizatorios que un contrato en vigor establece

Durante el periodo de referencia, no se han registrado cambios en los grupos de clientes atendidos.

1.3.1.4. Nuestros mercados

Poner atención en los diferentes mercados en los que operamos nos permite adecuar aún más la oferta de productos y servicios que ofrecemos a nuestros clientes, adaptándonos no solo a la estructura legal y nivel de facturación de estos, sino a las características intrínsecas del mercado en el que se encuentran, debiendo considerar factores como la regulación y normativa legal, las tendencias macroeconómicas y la inflación.

Durante el ejercicio 2024, las actividades empresariales del Grupo se han desarrollado a través de la estructura organizativa integrada por tres Unidades de Negocio (Seguros, Reaseguro y Asistencia MAWDY) y tres Áreas Regionales:

- Iberia (España y Portugal)
- Internacional (Brasil, Otros LATAM, EMEA y Global Risks)
- Norteamérica (Estados Unidos y Puerto Rico)

La Unidad de Negocio de Seguros se organiza según las Áreas Regionales de MAPFRE, que constituyen las unidades geográficas de planificación, soporte y supervisión en la región. Las unidades de Reaseguro y Global Risks se integran en la entidad jurídica MAPFRE RE. En 2023 la Unidad de Asistencia unificó su marca como MAWDY en todos los mercados.

Para mayor detalle sobre la estructura del grupo, ver Apartado A. Estructura Organizativa (sección Situación de la Entidad. Estructura Organizativa y Buen Gobierno).

Atendiendo a las particularidades y exigencias de cada mercado, es importante reconocer que las características locales, como la regulación, juegan un papel determinante en nuestra capacidad para ofrecer ciertos productos. Aunque nuestra cartera está diseñada para cubrir una amplia variedad de necesidades, algunos de nuestros productos no pueden ser comercializados en determinados mercados debido a las normativas específicas que rigen cada región. Por ello, adaptamos nuestra oferta a cada entorno, respetando los marcos legales locales y asegurando que cumplimos con los estándares regulatorios en cada jurisdicción en la que operamos.

Durante el periodo de referencia, no se han registrado cambios en los mercados atendidos.

1.3.1.5. Nuestros productos

En MAPFRE contamos con un portafolio de productos y servicios para cubrir todas y cada una de las necesidades de clientes particulares o empresas en los países donde operamos. Estos productos tienen sus adaptaciones al mercado y legislación allí donde se distribuyen, por lo que existen variantes del mismo producto asegurador o servicio dependiendo de las características de cada mercado.

En todos los productos, los criterios de suscripción y fijación de precios están supeditados únicamente a aspectos relacionados con los perfiles de riesgo que en ningún caso buscan generar un tratamiento discriminatorio hacia las personas.

1.3.1.5.1. Negocio asegurador y reasegurador

• Seguros para clientes particulares

Seguros de automóviles

Estos seguros ofrecen distintas modalidades de cobertura para todos los tipos de vehículos: responsabilidad civil, daños al propio vehículo, garantías de movilidad y asistencia a las personas. Para conseguir el mejor servicio al cliente, contamos con una red de proveedores y empresas colaboradoras, tales como talleres, peritos, grúas y abogados, en todos los países en los que estamos presentes.

En MAPFRE buscamos monitorizar e implantar las tendencias en la movilidad de las personas, que impactan positivamente en el medioambiente. Estas incluyen el pago del seguro en función del estilo de conducción o la distancia recorrida, la implementación del impacto de los sistemas de ayuda a la conducción en las tarifas y seguros con coberturas específicas para vehículos eléctricos y de movilidad personal y compartida. Para ofrecer estos productos, en algunos casos, obtenemos información directamente del vehículo en tiempo real, lo que nos permite personalizar y ajustar nuestras ofertas de manera más precisa.

Algunas de estos productos ya están disponibles en mercados, como España, Alemania, Estados Unidos, Perú, Italia y Malta y están en proceso de implementación en Portugal, Brasil y Puerto Rico, debido a la creciente demanda.

Seguros de hogar

Los seguros de hogar de MAPFRE están destinados a una amplia variedad de clientes, con el objetivo de que propietarios o inquilinos de viviendas puedan protegerse de riesgos como el robo, incendio, daños o responsabilidad civil, entre otros. En pólizas de hogar, MAPFRE permite la contratación de distintas modalidades, coberturas, límites y servicios adicionales, permitiendo a sus clientes que la póliza de hogar contratada se adapte a sus necesidades individuales.

Entre las novedades incorporadas al seguro del hogar se encuentran las coberturas para la reparación de electrodomésticos, el servicio de bricolaje, la asistencia informática, los dispositivos de detección de fugas de agua o la cobertura de placas fotovoltaicas, que ayudan a la reducción de la huella de carbono.

A su vez, considerando la extensa red de proveedores a su servicio y con el objetivo de garantizar una actuación ética y socialmente responsable, MAPFRE inició en el año 2019 un proceso de homologación ESG[6] de proveedores, valorando sus prácticas de sostenibilidad, tanto en el ámbito ambiental como social, laboral y de gobierno corporativo. Este esfuerzo ha permitido a MAPFRE contar con una red de más de 11.000 proveedores de servicio homologados con base en criterios ESG, circunstancia que tiene un alto impacto positivo en nuestro negocio y en la satisfacción de nuestros clientes.

Seguros de salud

Con esta póliza, el asegurado puede acceder a los servicios médicos contratados. Existen diferentes tipos de seguros: reembolso de gastos médicos, asistencia sanitaria, indemnización, dental, para enfermedades graves y el seguro internacional de salud. MAPFRE dispone de una extensa red de proveedores sanitarios.

La tendencia en el seguro de salud es la medicina preventiva para detección de factores de riesgo, videoconsultas, digitalización de servicios asistenciales y gestión de enfermedades crónicas, que, junto con el envejecimiento poblacional, son aspectos en los que MAPFRE viene desarrollando nuevas capacidades para satisfacer las nuevas necesidades de los clientes, además de un *hub* en el ecosistema de salud en el que destaca SAVIA. En este sentido, disponemos de servicios de videoconsulta, lo que evita el desplazamiento de los asegurados a los centros médicos, apoyando también la reducción del impacto ambiental por traslados de nuestros clientes.

Seguros de vida

[6] Ambientales, Sociales y de Buen Gobierno, por sus siglas en inglés ESG (Enviromental, Social, Governance)

Contribuyen a la estabilidad de las familias ante la ocurrencia de un acontecimiento inesperado, en su modalidad de riesgo, siendo una importante herramienta de planificación financiera en su modalidad de ahorro.

Si bien todos estos productos tienen un componente social claro, cuando se trata de microseguros y de productos dirigidos al colectivo senior o a otros colectivos vulnerables, estamos hablando de productos sostenibles.

Los microseguros van dirigidos a población de bajos ingresos y están adaptados a sus necesidades, tanto en su forma de distribución como en las coberturas ofrecidas. Es destacable el programa que tenemos en México, de aseguramiento de los tomadores de microcréditos concedidos por la microfinanciera Compartamos.

En cuanto a soluciones dirigidas al colectivo senior, a los productos que ya formaban parte de nuestro portafolio en España en el año 2023, entre los que destacan las rentas que complementan la pensión de la seguridad social, la hipoteca inversa, el seguro de dependencia y el producto de accidentes personales senior, se suman en 2024 los servicios específicos para este colectivo que hemos incorporado a nuestro producto de rentas vitalicias.

Hay que señalar también, como ejemplo de solución que promueve el bienestar de nuestros clientes, el lanzamiento en 2024 de un seguro indemnizatorio de enfermedades graves en Brasil, que no sólo cubre un amplio abanico de enfermedades, sino que también permite la inclusión de menores de edad, cubriendo las enfermedades específicas del vulnerable público infantil e incorporando el servicio de medicina de precisión oncológica.

MAPFRE complementa con soluciones específicas de planes de pensiones su oferta de soluciones aseguradoras de vida diferenciadas, en los 22 países en los que opera de manera directa en este negocio.

Fondos de inversión y de pensiones

En algunos países, MAPFRE gestiona y comercializa fondos de inversión como instrumento financiero complementario a la gestión del ahorro e inversiones de sus clientes.

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

Además, MAPFRE cuenta con planes de pensiones, diseñados para apoyar en la planificación de la jubilación de manera eficiente y asegurar un ahorro a largo plazo.

Otros seguros para particulares

MAPFRE además ofrece un amplio portafolio de productos que se adapta a las distintas situaciones de las personas en todos los mercados en los que opera completando su oferta con seguros de comunidades o condominios, de viaje, decesos, animales de compañía, accidentes personales y embarcaciones de recreo, seguros para teléfonos móviles o dispositivos electrónicos, entre otros. En MAPFRE, el cliente es el foco de todas nuestras actuaciones y su experiencia y satisfacción es el pilar fundamental que marca la transformación de nuestra oferta, procesos operativos y de negocio. Por ello, cuidamos de lo que te importa.

• Seguros para empresas

MAPFRE cuenta con un amplio abanico de soluciones aseguradoras (vida y no vida) para las empresas. Dispone de equipos especializados en el asesoramiento y contratación capaces de abordar las necesidades específicas de cada actividad empresarial y permitiendo desde un punto de vista de suscripción de los riesgos, aportar seguridad y confianza en la protección de las empresas.

Como compañía aseguradora global, MAPFRE tiene un importante papel que jugar a la hora de ayudar a la sociedad identificando oportunidades de desarrollo sostenible para el negocio asegurador, ofreciendo a los clientes productos y servicios que contribuyan a la transición a una economía baja en carbono. MAPFRE se ha comprometido a que no asegurará compañías de carbón, gas y petróleo que no dispongan de un plan de transición energética que permita mantener el calentamiento global en torno a 1,5 ºC.

Dentro de los seguros para empresas del portafolio de MAPFRE, destacan especialmente los siguientes:

Seguros de comercios

MAPFRE dispone de una amplia especialización en el producto de comercios, dirigido al comercio y la microempresa, y cuyo objetivo es proteger la actividad económica y el patrimonio de este segmento del tejido empresarial que es de gran relevancia para nuestra sociedad. En el producto de comercios, MAPFRE ofrece cobertura de daños materiales, responsabilidad civil o pérdida de beneficios, con distintos límites y valores asegurados.

Seguros multirriesgo empresarial

Esta gama de producto ofrece protección a los distintos activos de las empresas, así como a su cuenta de resultados y su responsabilidad civil. Están diseñados especialmente para la pequeña y mediana empresa y para sectores que abarcan desde la fabricación hasta los servicios públicos y privados.

Otros seguros para empresas

Adicionalmente, MAPFRE dispone de productos aseguradores específicos para proteger las distintas necesidades de las empresas como pueden ser: riesgos de transportes y aviación (tanto para las mercancías como el casco de las naves), construcción y montaje, pérdida de beneficios, avería de maquinaria, crédito y caución, explotaciones agropecuarias, flotas de automóviles o ciber riesgos, entre otros.

Adicionalmente, y para dar cobertura a las necesidades específicas de las empresas en materia de protección para sus empleados y colaboradores, MAPFRE ofrece una gama de productos y servicios para estos colectivos: productos de vida e incapacidad, salud, accidentes, decesos, compromisos por pensiones, programas internacionales de beneficios de empleados y, además, seguros de vida ahorro colectivos.

Asimismo, destacamos los seguros y las mejores soluciones de Asistencia (Mia Drive, Mia Home, Mia Travel, Mia Health, Mia PYMEs, Mia T-Asiste) y Protección (Mia Drive y Mia Lifestyle). Actualmente, estos servicios se ofrecen en 23 países atendiendo a las necesidades específicas de nuestros clientes.

• Global Risks

Unidad de MAPFRE especializada en proveer soluciones aseguradoras a grandes empresas, compañías multinacionales, empresas de sectores globales de actividad (Specialty Lines).

• Reaseguros

MAPFRE RE, Compañía de Reaseguros S.A., es la entidad que engloba la Unidad de Reaseguro del Grupo MAPFRE y en la que también se consolida el negocio de la Unidad de Global Risks. MAPFRE RE ofrece servicios y capacidad de reaseguro dando todo tipo de soluciones de reaseguro de tratados y de facultativo, en todos los ramos Vida y No Vida.

Asimismo, destacamos los seguros y servicios de la Unidad MAWDY, relacionados con viajes, salud, hogar, vehículos y protección de compras y bienes y asistencia en carretera.

1.3.1.5.2. Negocio relacionado con servicios funerarios

La actividad principal de Enalta se centra en servicios funerarios, alquiler de salas de tanatorio, incineraciones y gestión de cementerios. Además de sus centros propios, el Grupo Enalta tiene acuerdos a través de su filial AFS (All Funeral Services, S.A.) para prestar servicio en todo el territorio español.

En resumen, en MAPFRE ofrecemos una gama de soluciones de seguros y servicios financieros que abarcan desde la protección personal hasta la gestión de riesgos globales para grandes corporaciones, con un enfoque en la adaptación a las necesidades de cada cliente y región.

1.3.1.6. Nuestro personal propio

Es fundamental destacar el papel clave que desempeñan nuestros empleados en la implementación de nuestra estrategia. Son ellos quienes, con su conocimiento y esfuerzo, hacen posible el desarrollo y la entrega de soluciones adaptadas a cada grupo de clientes.

Para lograr nuestros objetivos, es crucial contar con una plantilla adecuada, tanto en cantidad como en calidad, lo que nos permite responder eficazmente a las demandas del mercado y mantener nuestra competitividad en cada sector en el que operamos.

MAPFRE es una empresa global que construyen, cada día, 30.585 personas. Todos ellos están en el centro de nuestra estrategia de gestión de personas cuyos pilares son desarrollo, promoción y bienestar.

NÚMERO TOTAL DE EMPLEADOS ASALARIADOS POR ZONAS GEOGRÁFICAS

Zonas geográficas	Número de asalariados
ÁREAS CORPORATIVAS Y SERVICIOS CENTRALES	1.486
BRASIL	4.476
EMEA	2.200
IBERIA	10.238
LATAM SUR-CENTRO	7.122
MÉXICO	2.095
NORTEAMERICA	2.486
REASEGURO	482
Total general	**30.585**

Esta dimensión se complementa con el apartado "3.1 Personal propio" de este Informe de Sostenibilidad.

1.3.1.7. La cadena de valor de MAPFRE

El modelo de negocio de MAPFRE, se basa en varios factores:

- La transformación e innovación
- La diversificación geográfica
- La orientación al cliente, tanto particular como empresarial
- La atención al cliente por medio de múltiples canales
- La oferta de variedad de productos y servicios
- La vocación de cuidar a las personas

Nuestro modelo de negocio no se enfoca exclusivamente en dar resultados económicos, sino en hacerlo también de forma sostenible para buscar contribuir en el desarrollo de las sociedades en las que operamos. Este modelo se construye en base a nuestras prácticas de gobernanza, de nuestra responsabilidad medioambiental y de inversión, y de nuestra contribución a la sociedad.

En este sentido, los *inputs* del modelo de negocio son:

- El análisis económico, político, social y legal de los mercados en los que operamos.
- El entendimiento de las necesidades de los clientes actuales y potenciales.
- El análisis de los riesgos a asegurar (personas, inmuebles, propiedades, etc.).
- Análisis de tendencias económicas, sociales, ambientales y de gobierno.
- Análisis de escenarios de riesgos físicos y de transición.

Para recabar, desarrollar y garantizar dichos insumos, MAPFRE se apoya en los siguientes mecanismos:

- Proceso de revisión y definición de la estrategia del Grupo y de cada uno de los países.
- Observatorio de Tendencias de Mercado del área corporativa de negocio.
- Ejercicio de Modelo de negocio país liderado por el área corporativa de Negocio.
- Sistema de Gestión de Riesgos.
- Estudios de MAPFRE Economics.

• Modelo de innovación.

Como *outputs*, se destacan:

- La oferta del programa de seguros (productos y servicios) de vida, salud, accidentes, protección del patrimonio (es decir, seguros de automóviles, hogar, seguros de responsabilidad civil, familiar, agricultura, ganadería etc.), ahorro e inversión, jubilación, decesos, viajes y ocio.
- Una oferta adaptada a cada país, según las necesidades del cliente ya que, para todas las empresas, pequeñas, medianas y grandes corporaciones, tenemos una oferta de productos y servicios adaptados a la actividad de cada una, tanto en un ámbito local, nacional, como a nivel global, ajustadas al modelo de gestión de cada cliente.

Considerando lo anterior, el modelo de negocio de MAPFRE es viable no solo por sus propias operaciones, sino también por los agentes que completan su cadena de valor, algunos de los cuales se ha mencionado precedentemente.

Nuestra cadena de valor está diseñada a partir de nuestro mapa de procesos, con el objetivo de buscar maximizar la productividad y el rendimiento en cada una de sus fases. Esto abarca desde la relación con los proveedores (fases anteriores), pasando por la gestión y operación interna de la empresa en sus distintas líneas de negocio (operaciones propias), hasta la entrega de valor a los clientes y su interacción con los distribuidores (fases posteriores). Esta estructura nos permite operar en distintas regiones del mundo, buscando adaptarnos a las necesidades locales y gestionar una gama de servicios que trasciende los seguros tradicionales, como la asistencia, la gestión de activos o los servicios funerarios.

La cadena de valor está estructurada en tres grandes etapas: fases anteriores, operaciones propias y fases posteriores, que permiten identificar los actores y negocios involucrados en cada una de las fases de la creación de valor de la compañía.

• Fases anteriores: Proveedores

En la fase anterior de la cadena de valor se encuentran los proveedores que brindan apoyo tanto en términos de servicios como de productos necesarios para la operación de MAPFRE. Estos proveedores se dividen en dos categorías principales:

- **Proveedores de negocio:** Aquellos proveedores que están directamente relacionados con los productos y servicios que MAPFRE ofrece, colaborando con la compañía para el cumplimiento de sus obligaciones contractuales relacionadas con esos servicios o prestaciones.
- **Proveedores de soporte:** Aquellos proveedores que proporcionan bienes y prestan servicios de soporte al negocio y que no realizan las prestaciones derivadas de los contratos de seguro o de servicios ofertados por las empresas aseguradoras del Grupo y sus filiales. Se agrupan en 5 familias principales: Tecnología y Telecomunicaciones, Infraestructuras y Equipamiento, Publicidad y Marketing, Gastos Generales Servicios externos.

El Grupo trabaja con cerca de 135.000 proveedores en las geografías en que opera.

• **Operaciones propias:** Grupo MAPFRE

Esta fase de la cadena de valor está protagonizada por la propia organización, el Grupo MAPFRE, que incluye tanto a empleados asalariados como no asalariados. En esta etapa, se ejecutan las operaciones principales y se gestionan los diferentes negocios que conforman la oferta de la compañía.

MAPFRE se organiza en diferentes líneas de negocio, tales como:

- **Seguros:** el núcleo principal del negocio abarca seguros de vida, automóviles, salud y hogar, entre otros.
- **Reaseguros:** ofrece servicios y capacidad de reaseguro dando todo tipo de soluciones de reaseguro de tratados y de facultativo, en todos los tramos Vida y No Vida.
- **Global Risks:** especializada en proveer soluciones aseguradoras integrales a grandes empresas, a compañías multinacionales y a empresas de sectores globales de actividad en MAPFRE.

- **Asistencia (MAWDY):** especializados en modelos de distribución digitales con socios y empresas de diversos sectores, proporcionando servicios y soluciones más allá del seguro.
- **Gestora MAPFRE AM (Asset Management):** entidad encargada de gestionar las inversiones del Grupo y de los clientes, gestionar los fondos de ahorro para el retiro de clientes (fondos de pensiones) y de aplicar los principios de inversión socialmente responsable.
- **Enalta servicios funerarios.**

En cuanto a su presencia geográfica, MAPFRE está presente en varias regiones del mundo, de acuerdo con lo detallado en el apartado "1.3.1.4. Nuestros mercados" del presente documento.

- **Fases posteriores**: Clientes y distribuidores

La fase posterior de la cadena de valor se centra en la distribución de los productos y servicios de MAPFRE y la interacción con los clientes.

Los distribuidores que facilitan la comercialización de los productos de MAPFRE incluyen:

- **Agente:** persona física o jurídica que, mediante la celebración de un contrato de agencia con una o varias entidades aseguradoras y la inscripción en el Registro Administrativo especial de mediadores de seguros, corredores de reaseguros y de sus altos cargos (o el organismo asegurador que gestione las altas de agentes en cada país), se compromete frente a estas a realizar la actividad de mediación de seguros. Las comunicaciones que efectúe el tomador del seguro al agente de seguros que medie o que haya mediado en el contrato surtirán los mismos efectos que si se hubiesen realizado directamente a la entidad aseguradora. Los agentes de seguros se clasifican en agentes de seguros exclusivos y en agentes vinculados.
- **Corredor:** persona física o jurídica que realiza la actividad mercantil de mediación de seguros privados sin mantener vínculos contractuales que supongan afección con entidades aseguradoras, y que ofrece asesoramiento independiente, profesional e imparcial a quienes demanden la cobertura de los riesgos a que se encuentran expuestos sus personas, sus patrimonios, sus intereses o responsabilidades.
- **Colaborador:** se refiere a los acuerdos firmados con organizaciones cuya principal actividad económica no es la venta de seguros, pero que pueden vender un seguro complementando su actividad, o bien embebido en su producto o en gestión directa con el cliente del colaborador. Estos colaboradores pueden distinguirse entre bancarios o financieros (cuando el acuerdo se firma entre la entidad y un banco, cooperativas de crédito al consumo, Fintechs, producción proveniente de operaciones societarias con socios bancarios y cualquier otra persona u organización que desarrolle su actividad comercial en el entorno de oficinas bancarias o los sistemas de distribución de estas entidades) y los no financieros (el resto, desde un acuerdo con una marca que vende vehículos, una eléctrica, etc.)

El Grupo distribuye sus productos a través de 4.625 oficinas directas y delegadas, 8.042 oficinas de bancaseguros y 86.928 mediadores.

Por su parte, los clientes se dividen de acuerdo con lo detallado en el apartado "1.3.1.3. Nuestros clientes".

MAPFRE está trabajando en la definición de los mecanismos necesarios para solicitar la información correspondiente requerida por la CSRD a los agentes involucrados en las fases anteriores y posteriores de su cadena de valor. En este contexto, durante el presente ejercicio, nos acogeremos a la fase de implementación progresiva (phase-in) prevista en la disposición transitoria 10.2 de la NEIS 1, que contempla la introducción gradual de las nuevas obligaciones de reporte de información de los agentes de la cadena de valor, para facilitar la adaptación de las empresas a los requisitos normativos. Esto nos permitirá asegurar el cumplimiento normativo mientras se desarrollan las capacidades internas necesarias para gestionar la recopilación y divulgación de la información requerida de manera eficiente y eficaz.

1.3.1.8. Plan Estratégico 2024-2026

MAPFRE sigue firme en los principios que han permitido alcanzar su posición actual. Sobre esta base, la compañía ha desarrollado su Plan Estratégico 2024-2026, con el firme compromiso de generar un impacto positivo ante los desafíos globales.

Este Plan, aprobado por el Comité Ejecutivo y el Consejo de Administración de MAPFRE S.A., se somete de manera continua a un ejercicio de revisión, permitiendo así gestionar el entorno de incertidumbre en el que nos encontramos.

La estrategia de MAPFRE se sustenta en 4 pilares:

• Crecimiento y rentabilidad,

• Eficiencia y productividad

• Transformación y cultura

• Sostenibilidad

MAPFRE ha establecido metas claras para los próximos tres años, enfocadas en la creación de valor a largo plazo con los Objetivos del Plan 2024-2026:

• Crecimiento promedio: superior al 6%.

• ROE promedio (Retorno sobre el capital): entre el 10% y el 11%.

• Ratio combinado promedio: entre el 96% y el 95%.

En cuanto al Marco de Referencia, para garantizar la estabilidad y el cumplimiento de los objetivos, MAPFRE se guiará por los siguientes indicadores financieros:

• Solvencia: 200% +/- 25 p.p.

• Ratio de apalancamiento: aproximadamente 24%.

• *Pay-out*: más del 50%, con el compromiso de mantener un dividendo estable o creciente.

Es fundamental que estos objetivos vayan acompañados de una estrategia de sostenibilidad clara, de forma tal de asegurar el crecimiento de la Entidad en el marco de una economía sostenible.

Estrategia de Sostenibilidad

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

Por eso, hemos diseñado un Plan de Sostenibilidad, a partir del cual se han adoptado unos compromisos exigentes y rotundos con los que queremos generar un impacto social y medioambiental positivo a través de nuestro rol natural como aseguradores, inversores y gestores de activos. Con nuestro conocimiento, experiencia y presencia mundial, tenemos la ambición de ser un motor del crecimiento sostenible para la sociedad.

La sostenibilidad se integra de manera transversal y progresiva en todas las áreas de negocio, con especial énfasis en los siguientes aspectos:

• Gestión de la huella ambiental y apoyo a la economía circular

• Desarrollo de políticas inclusivas, fomento de la educación financiera y aumento de la accesibilidad al seguro.

• Mejora de la gobernanza empresarial, con mayor transparencia y atención a la huella social.

• Gestión comprometida con los ODS, alineando productos, inversiones y suscripciones a estos objetivos.

En el Plan Estratégico 2024-2026 de MAPFRE se establecen tres objetivos clave en materia de sostenibilidad:

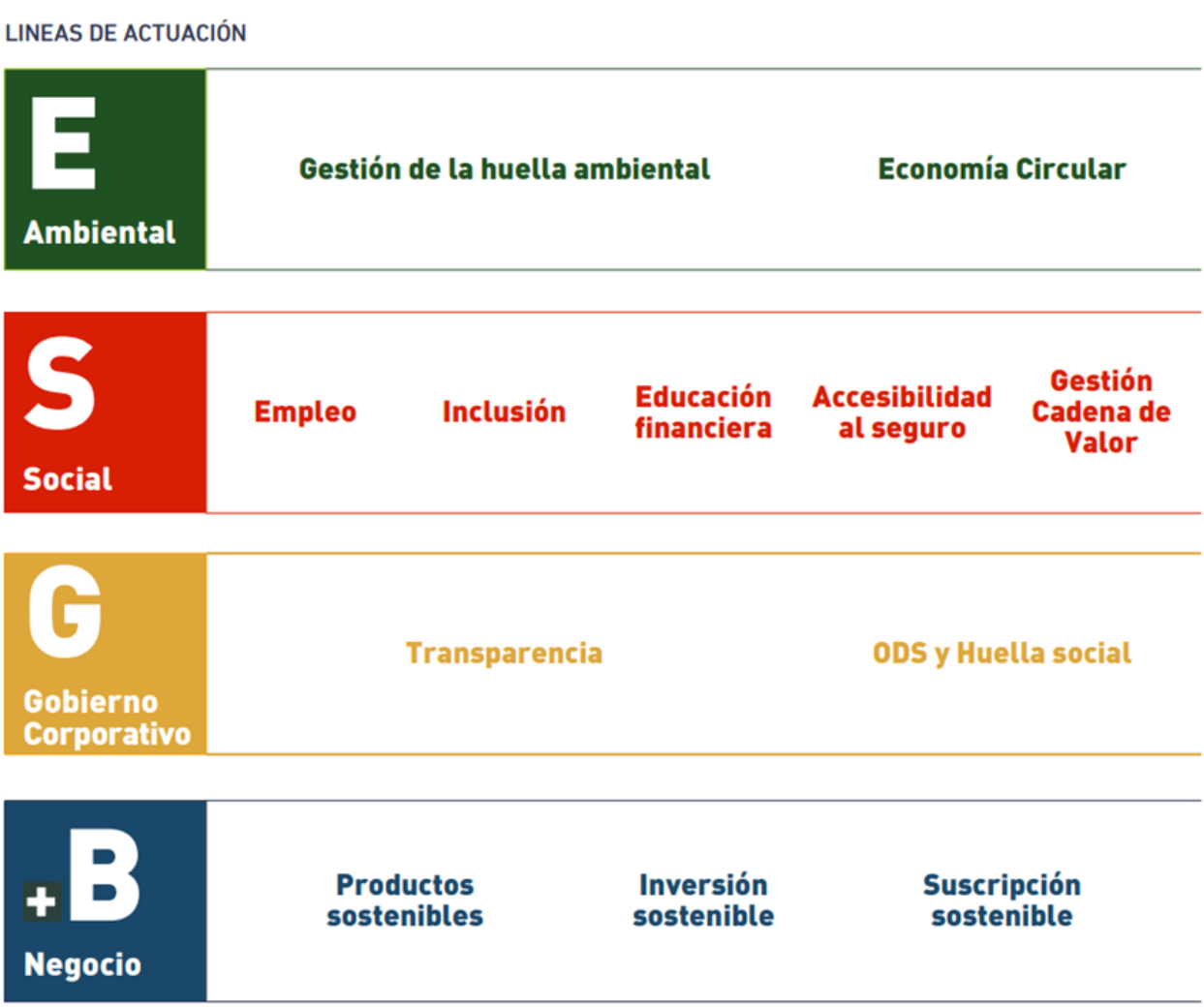
1. Neutralidad en carbono en 15 países.

2. Inversiones sostenibles, con más del 95% alineadas a criterios ESG.

3. Igualdad de género, con el objetivo de que el 36% de los puestos directivos estén ocupados por mujeres para 2026.

Con el objetivo de respaldar estos compromisos del Plan Estratégico, MAPFRE ha desarrollado un Plan de Sostenibilidad que se articula en las siguientes líneas de actuación:





En línea con nuestro compromiso de integrar la sostenibilidad en nuestra estrategia empresarial, se presentan a continuación los productos sostenibles que hemos desarrollado y que entendemos representan una respuesta concreta a los intereses de nuestros grupos de interés y reflejan nuestro compromiso con el medioambiente y la sociedad:

PRODUCTOS Y SERVICIOS SOSTENIBLES: Inversión

A continuación, se muestran algunos de los productos y servicios de inversión más relevantes en los países y unidades de negocio de MAPFRE:

Fondo de Inclusión Responsable (MAPFRE AM Inclusión Responsable)	Fondo de renta variable que invierte en empresas especialmente comprometidas con la inclusión de personas con discapacidad. Incluido en el informe del Pacto Mundial de Naciones Unidas de 2019 como ejemplo de buenas prácticas, combina la búsqueda de rentabilidad financiera con promover una mejora en la sociedad. El equipo gestor, en colaboración con el socio francés LFR, aplica una metodología que se basa en siete temáticas con 40 variables que invierte en empresas especialmente comprometidas con la inclusión de personas con discapacidad. A cierre de 2024, el fondo alcanza los 40 millones de euros de patrimonio.
Fondo Capital Responsable (MAPFRE AM Capital Responsable)	Fondo que busca preservar el capital, pero sin renunciar al crecimiento a largo plazo y, para ello, cuenta con una cartera equilibrada de activos de renta fija y acciones europeas (en torno a un 70% de exposición a renta fija, y un 30% en acciones). El objetivo es favorecer aquellas compañías y entidades que tienen una estrategia volcada en el seguimiento de criterios ESG, bajo el supuesto de que dichas entidades otorgan un perfil de rentabilidad de riesgo más adecuado. A cierre de 2024 el fondo tiene aproximadamente 133 millones de euros de patrimonio.
Multifondos Compromiso ESG	Producto Unit Linked de MAPFRE donde todos los Fondos que componen la cartera incorporan criterios ESG en sus políticas de inversión. MAPFRE dispone de tres opciones de inversión en este seguro de ahorro-inversión, se trata de "Cartera ASG Moderada", "Cartera ASG Decidida" y "Cartera ASG Muy Decidida", para que los clientes preocupados por el desarrollo sostenible de la sociedad cuenten con más opciones de ahorro e inversión. Todas las carteras incluyen, entre otros, fondos de inversión MAPFRE basados en una metodología propia y en los que, tras un profundo análisis de criterios financieros y sostenibles, se seleccionan aquellas empresas que integran ambos criterios en sus objetivos de rentabilidad.
MAPFRE AM European Equities	Fondo que busca preservar el capital, pero sin renunciar al crecimiento a largo plazo y, para ello, cuenta con una cartera equilibrada, y principalmente constituida con activos de renta variable de empresas europeas. Al menos el 65% del patrimonio neto promoverá activamente características sociales y medioambientales. Aunque el fondo no tiene como objetivo una inversión sostenible, tendrá un porcentaje mínimo del 25 % en "inversiones sostenibles", según se definen en el artículo 2(17) del Reglamento (UE) 2019/2088 (SFDR). Para promover características A y S, el Fondo utiliza como estrategia principal la de exclusiones y criterios valorativos, siendo ambos vinculantes. El objetivo es favorecer a las empresas y entidades que tengan una sólida estrategia ESG (medioambiental, social y de gobernanza). A cierre de 2024 el fondo tiene aproximadamente 102 millones de euros de patrimonio.
MAPFRE AM Iberian Equities	Fondo que busca preservar el capital, pero sin renunciar al crecimiento a largo plazo y, para ello, cuenta con una cartera equilibrada, y principalmente constituida con activos de renta variable de empresas españolas y portuguesas. Al menos el 65% del patrimonio neto promoverá activamente características sociales y medioambientales. Aunque el fondo no tiene como objetivo una inversión sostenible, tendrá un porcentaje mínimo del 25 % en "inversiones sostenibles", según se definen en el artículo 2(17) del Reglamento (UE) 2019/2088 (SFDR). Para promover características A y S, el Fondo utiliza como estrategia principal la de exclusiones y criterios valorativos, siendo ambos vinculantes. El objetivo es favorecer a las empresas y entidades que tengan una sólida estrategia ESG (medioambiental, social y de gobernanza). A cierre de 2024 el fondo tiene aproximadamente 38 millones de euros de patrimonio.
MAPFRE AM Good Governance	El fondo trata de lograr un crecimiento del capital a largo plazo invirtiendo en una amplia gama de clases de activos a escala mundial, incluidos otros OICVM. Al menos el 65% del patrimonio neto promoverá activamente características sociales y medioambientales. Aunque el fondo no tiene como objetivo una inversión sostenible, tendrá un porcentaje mínimo del 25 % en "inversiones sostenibles", según se definen en el artículo 2(17) del Reglamento (UE) 2019/2088 (SFDR). Para promover características A y S, el Fondo utiliza como estrategia principal la de exclusiones y criterios valorativos, siendo ambos vinculantes. El objetivo es favorecer a las empresas y entidades que tengan una sólida estrategia ESG (medioambiental, social y de gobernanza). El objetivo es favorecer a las empresas y entidades que cuenten con una sólida estrategia ESG (medioambiental, social y de gobernanza). La filosofía de inversión del fondo se basa en la creencia de que las empresas con una buena gobernanza ofrecen rendimientos superiores. A cierre de 2024 el fondo tiene aproximadamente 118 millones de euros de patrimonio.

Otros productos de inversión:

Infraestructuras:

MAPFRE y Abante, en el desarrollo de su alianza estratégica iniciada hace cuatro años, lanzaron en 2020 a través de Macquarie, el grupo de servicios financieros de origen australiano, un fondo de infraestructuras de hasta 324 millones de euros. En este sentido, MAPFRE se comprometió a aportar un capital inicial de 50 millones de acuerdo con los criterios de sostenibilidad, social y gobierno (ESG, por sus siglas en inglés), si bien esa cifra ha aumentado hasta los 103 millones.

Este fondo de fondos, que ha despertado el interés de inversores institucionales y de banca privada y que tiene como subyacente varias estrategias de Macquarie Infrastructure and Real Assets (MIRA), ofrece una oportunidad a los inversores de acceder a un tipo de activo que permitía diversificar las carteras en un entorno de tipos de interés bajos.

Inversiones sostenibles:

En el año 2021, MAPFRE firmó un compromiso de 15 millones de euros en el fondo Ginkgo 3 de la gestora Edmond de Rotschild, cuyo objetivo es la recuperación de suelo contaminado en núcleos urbanos de distintas ciudades europeas incluida España y Portugal, para primero descontaminarlos, y después construir zonas verdes, edificios de oficinas, residencial, dotacional,...etc, según lo acordado para cada uno de los proyectos con los organismos oficiales correspondientes a cada caso en concreto.

La otra pata del grupo asegurador en inversiones alternativas se sitúa en el acuerdo alcanzado con Iberdrola para invertir conjuntamente en energías renovables en España, mediante la promoción de un vehículo de inversión, gestionado por Kobus Partners. Cuenta con un compromiso de 212,5 millones de euros por parte de MAPFRE. Esta asociación supone la creación de un vehículo de co-inversión pionero entre una energética y una compañía aseguradora.

La *Joint Venture* cuenta hasta la fecha con 298MW en proyectos de producción de energía renovable eólica y 150 MW en proyectos de producción de energía renovable fotovoltaica- de la cartera de activos de la compañía energética.

En el año 2023, MAPFRE promovió un nuevo Fondo Capital Riesgo para la inversión en la construcción de plantas de biometano en España. Cuenta con un compromiso de 20 millones de euros por parte de MAPFRE. Este vehículo da acceso a la inversión de otros inversores Institucionales y Particulares, destacando entre los mismos la presencia del ICO, con un compromiso que iguala la cantidad comprometida por nuestra compañía. Es el primer fondo artículo 9 que se promueve desde MAPFRE, generando un impacto positivo tanto desde un punto de vista medioambiental como desde un punto de vista social. Actualmente el vehículo ya cuenta con 12 oportunidades de inversión aprobadas, para las que se estima una producción de biometano de más de 450.000 MWh/año en su totalidad.

PRODUCTOS Y SERVICIOS SOSTENIBLES: Suscripción

A continuación, se muestran los productos y servicios de suscripción más relevantes en los países y unidades de negocio de MAPFRE:

PRODUCTOS SOSTENIBLES	Nº Pólizas aseguradas 2024	Volumen de Primas emitidas (€) 2024
Productos Medioambientales (E)	**1.223.236**	**1.387.285.955 €**
E - Agricultura baja en carbono	300.652	864.290.145 €
E - Basados en el uso del vehículo (PAYD, PHYD, etc)	7.155	11.323.309 €
E - Biodiversidad y ecosistemas	812	4.293.219 €
E - Eficiencia Energética	5.543	4.106.202 €
E - Energías renovables	62.104	174.441.112 €
E - Evitan y/o reparan los daños ocasionados en el medio ambiente	447.239	8.201.598 €
E - Patinetes eléctricos	7.953	730.466 €
E - Vehículos eléctricos	391.778	319.899.904 €
Productos Sociales (S)	**16.897.263**	**1.005.714.153 €**
S - Microseguros	16.115.891	324.325.453 €
S - Negocios de Salud para población >65 años	39.184	17.890.298 €
S - Negocios de Vida para población >65 años	731.055	592.771.952 €
S - Otros colectivos vulnerables	11.133	70.726.450 €
Productos de Buen Gobierno (G)	**36.132**	**41.678.466 €**
G- Seguros para riesgos tecnológicos	36.132	41.678.466 €
Productos de seguros con inversión ESG	**4.987**	**38.403.138 €**
INV- Unit-Linked con Fondos ESG	4.987	38.403.138 €
Total general	**18.161.618**	**2.473.081.712 €**

El objetivo relacionado con estos productos es lograr un crecimiento superior al crecimiento de las primas del Grupo, que permita aumentar el peso relativo en esta tipología de productos.

Para afrontar los retos derivados del Plan Estratégico 2024-2026, MAPFRE, ha identificado varias cuestiones de sostenibilidad que son fundamentales para su estrategia, destacando la mitigación del cambio climático, el compromiso social y la mejora de la conducta empresarial. Cada una de estas áreas presenta desafíos y oportunidades que MAPFRE busca abordar a través de diversas palancas de acción.

Compromiso Ambiental

En cuanto al cambio climático, MAPFRE se enfoca en la gestión de su huella ambiental. Esto implica la reducción del consumo de energía, la adopción de energías renovables y la transformación de su flota hacia modelos más ecológicos. Además, se está ampliando la medición de la huella de carbono para incluir toda la cadena de valor, lo que permite una visión más integral de su impacto ambiental.

Para gestionar estos aspectos, el Grupo ha implementado varias palancas de acción. Estas incluyen, entre otros, la compra de energía con garantías de origen, la instalación de placas fotovoltaicas, la reducción de viajes de negocio, la promoción del trabajo en movilidad, la disminución del consumo de papel y agua, y la creación de un portafolio de inversión sostenible. A través de estas iniciativas, la compañía se ha propuesto alcanzar la neutralidad en carbono en 15 países en el 2026 y todos los países del Grupo en 2030 y reducir su huella de carbono en un 30% para 2030 (sobre la línea base de 2022).

Compromiso Social

El compromiso social de la compañía se manifiesta a través de políticas inclusivas y programas que buscan mejorar la calidad de vida de los diversos grupos de interés.

En cuanto al personal propio, se han implementado planes específicos para la integración laboral de personas con discapacidad, la promoción del talento senior y la igualdad de género. Estas iniciativas están diseñadas para fomentar un entorno laboral diverso y equitativo, donde se valore la contribución de todos los empleados. Además, se han establecido programas para aumentar la representación femenina en puestos directivos, el 36% de los puestos directivos estarán ocupados por mujeres para 2026, reconociendo la importancia de la diversidad en la toma de decisiones y en la cultura organizacional.

En relación con los trabajadores en la cadena de valor, MAPFRE se compromete a evaluar a sus proveedores según criterios de sostenibilidad. Este proceso de evaluación incluye el análisis de prácticas laborales, el cumplimiento de normativas ambientales y la implementación de políticas de responsabilidad social. Los proveedores de la red preferente de hogar, autos y salud y proveedores de compras serán evaluados con criterios de sostenibilidad en países que representen el 95% de las primas de MAPFRE en 2026, asegurando así que todos cumplan con estándares ambientales y sociales que reflejan los valores de la compañía.

Por otro lado, en lo que respecta a los consumidores y usuarios finales, se han implementado políticas que fomentan la educación financiera y facilitan el acceso a seguros. Estas iniciativas están diseñadas para empoderar a los consumidores, especialmente aquellos en situaciones vulnerables, asegurando que tengan la información necesaria para tomar decisiones informadas sobre su bienestar financiero.

Conducta Empresarial

En cuanto a la conducta empresarial, MAPFRE busca mejorar su gobernanza y transparencia. Esto incluye la inclusión de objetivos de sostenibilidad en la remuneración de directivos, lo que alinea los incentivos de liderazgo con las metas de sostenibilidad. Además, se promueve el voluntariado corporativo, fomentando la participación de los empleados en iniciativas comunitarias. También se establecerá un sistema de medición del impacto social de sus actividades, lo que permite evaluar y comunicar de manera efectiva su contribución a la sociedad. A través de estas acciones, se pretende incrementar la percepción de su compromiso con la sostenibilidad entre empleados y clientes, consolidando su reputación como un actor responsable en el mercado.

Retos y Oportunidades Futuras

Los principales retos que enfrenta el Grupo incluyen la adaptación a normativas ambientales y sociales que requieren una revisión constante de sus prácticas y políticas. Además, la necesidad de innovar en productos sostenibles se vuelve crucial en un mercado que demanda soluciones responsables y alineadas con criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ESG).

Para abordar estos desafíos, MAPFRE se centra en el desarrollo de nuevos productos que no solo cumplan con las normativas, sino que también aporten valor a los consumidores y a la sociedad en general. Esto implica una mejora continua en la formación en sostenibilidad para empleados y socios, para que todos los involucrados comprendan la importancia de estas iniciativas y estén equipados para implementarlas de manera efectiva. La colaboración y el intercambio de conocimientos serán fundamentales para fomentar una cultura de sostenibilidad que impulse la innovación y la competitividad en el futuro.

Con este enfoque integral, MAPFRE busca asegurar que la sostenibilidad será un pilar transversal en todas sus operaciones.

1.3.2. (SBM-2): Intereses y opiniones de las partes interesadas

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

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

A continuación, se detallan los principales grupos de interés para MAPFRE y los aspectos más relevantes de la estrategia y gestión de estos:

Grupos de interés (45 a ii)	Cómo nos comprometemos (45 a iii)	Propósito (45 a iv)	Cómo respondemos (45 a v)
Clientes Particulares y Colectivos/ empresas	Se realizan interacciones regulares a través de estudios de mercado, encuestas de satisfacción (NPS), - Se monitorean las redes sociales para conocer las opiniones de los clientes - Se realizan análisis de las llamadas al contact center,análisis reclamaciones y quejas y encuesta sostenibilidad para conocer la opinión con respecto a nuestras iniciativas -Se diseñan productos basados en necesidades específicas detectadas, apoyados en estudios internos,de tendencias de mercado, necesidades de los clientes, investigaciones de MAPFRE Economics y el Observatorio de Tendencias	- Escuchar y entender las necesidades y expectativas de los clientes, asegurando que la oferta esté alineada con sus requerimientos - Promover relaciones sostenibles que fortalezcan la confianza y la satisfacción de los consumidores	- Se responde ofreciendo soluciones personalizadas a los clientes a través de nuestra red comercial, escucha activa en diferentes canales antes mencionados y con el apoyo tecnológico como por ejemplo de chatbots y contact center. Se tiene en cuenta la regulación local de cada país donde operamos - Se responde eficientemente a sugerencias, comentarios y quejas, minimizando riesgos y maximizando impactos positivos
Proveedores De servicio	- Interacciones regulares con los Proveedores mediante controles de actividad, en los que se refuerza el compromiso de la marca con la sostenibilidad. -Visitas presenciales dependiendo del tipo de actividad para comprobar instalaciones, personal, etc. -Interacción activa y seguimiento rápido de consultas/comentarios recibidos de los Proveedores - Recopilación de información a través de los canales de consulta y denuncia	- Reforzar el compromiso que tanto MAPFRE como sus proveedores tienen con los temas relacionados con la sostenibilidad - Conocer la percepción o dificultad de los proveedores en lo referente a la sostenibilidad	-Respondiendo rápidamente a preguntas y preocupaciones por correo electrónico o contacto telefónico - Manteniendo una relación fluida y continua con nuestros proveedores para tratar cualquier gestión relacionada con su actividad - Realizando una homologación de los mismos que permita evaluar y garantizar que cumplen con los estándares de calidad, sostenibilidad, éticos, legales y operativos requeridos por MAPFRE. - Tratamiento oportuno de las consultas y denuncias derivadas de los canales correspondientes
Proveedores De soporte	- Interacciones regulares con los proveedores durante todo el proceso de contratación, garantizando la transparencia en todo el proceso - Comunicación bidireccional multicanal a través de emails, contacto telefónico, reuniones presenciales y otros canales tecnológicos (SAP ARIBA) - Puesta a disposición de herramientas tecnológicas que permitan agilizar la gestión de las operaciones de nuestros proveedores (Business Network SAP ARIBA) - Recopilación de información a través de encuestas de sostenibilidad, cuestionario de Registro y homologación, y otros certificados	Construir relaciones sólidas fomentando la confianza, la integridad en las relaciones, las prácticas socialmente responsables, la transparencia y la igualdad de trato -Criterios objetivos para la homologación, selección y contratación de nuestros proveedores basándonos en criterios de calidad, económicos y de sostenibilidad objetivos -Las relaciones están guiadas por principios éticos,que garanticen el cumplimiento de las leyes y/o del marco jurídico existente -Generar un negocio ético y responsable basado en la igualdad de trato y oportunidades -Garantizar el pago en los plazos comprometidos.	-Estableciendo unos canales de comunicación claros -Estableciendo un equipo de soporte a proveedores para dar respuesta a las necesidades y consultas realizadas - Realizando la revisión y homologación periódica de proveedores -Reduciendo las adjudicaciones directas fomentando la libre concurrencia del mercado - Fomentando la transparencia en las negociaciones Construyendo relaciones comerciales con estrategias "win to win"
Distribuidores Agentes, corredores, colaboradores y delegados	- Diálogo regular y directo con los principales distribuidores - Colaboraciones estratégicas y relaciones a largo plazo con distribuidores estratégicos - Recopilación de información a través de los canales de consulta y denuncia	- Incluir las percepciones de nuestros principales distribuidores en la toma de decisiones, estableciendo objetivos comunes que mejoren la experiencia del cliente final. - Cumplir con nuestro código ético y generar alineación con los valores corporativos.	- Entrega de nuestro Código ético a los distribuidores - Generación de planes de desarrollo y seguimiento con distribuidores estratégicos - Tratamiento oportuno de las consultas y denuncias derivadas de los canales correspondientes

Grupos de interés (45 a ii)	Cómo nos comprometemos (45 a iii)	Propósito (45 a iv)	Cómo respondemos (45 a v)
Comunidad financiera Inversores, accionistas y analistas	- Publicación en la página web de la Comisión Nacional del Mercado de Valores ("CNMV") y en la web corporativa de la Sociedad, la información privilegiada y otra información relevante en los términos establecidos en la normativa vigente - Retransmisiones de las presentaciones de resultados trimestrales y otras comunicaciones relevantes para el mercado - Coordinación de reuniones periódicas con accionistas e inversores institucionales, a efectos de la presentación de los principales aspectos de la información económico-financiera, no financiera y corporativa de la Sociedad y de la evolución de su negocio, así como de atender sus peticiones de información - Se pone a disposición al Área de Relaciones con Inversores, que es el canal de comunicación permanente entre la Sociedad y sus accionistas e inversores institucionales, para atender consultas y solicitudes de información - Presencia activa en las redes sociales y en otros medios de comunicación como la prensa o televisión, en los que se procura difundir información de interés sobre la marcha y las actividades de MAPFRE	- Garantizar el cumplimiento de los principios establecidos en el apartado 1 de la "Política de Comunicación con Accionistas, Inversores Institucionales y Asesores de Voto y de Comunicación de Información Económico-Financiera, No Financiera y Corporativa" - Realizar una correcta difusión al mercado de la información relativa a MAPFRE	- Incorporación de sus perspectivas e intereses en la información elaborada, así como en el proceso de desarrollo del plan estratégico - Informes y divulgación transparentes y regulares - Respuesta a peticiones de información específicas - Generación de espacios de diálogo sobre resultados financieros y no financieros
Personal Propio Dirección, asalariados y no asalariados	- Grupos de escucha y participación: Conformamos grupos representativos de la plantilla, incluyendo jóvenes, perfiles senior, perfiles estratégicos, expatriados, recién incorporados y recién promocionados. - Cuestionarios eNPS® Transaccional y Relacional: Utilizamos cuestionarios para medir la satisfacción y el compromiso de los empleados. - Diálogo con la plantilla: Mantenemos un diálogo continuo con los empleados, reportando información relevante, escuchando sus opiniones y solicitando su participación activa a través de diversos canales, incluyendo la representación legal de los trabajadores.	- Potenciar el compromiso: Fomentamos el compromiso de los empleados con los valores de MAPFRE, reforzando la cultura del esfuerzo y el trabajo por objetivos para desarrollar un fuerte sentido de pertenencia y obtener mejores resultados individuales y grupales. - Cultura de respeto y diversidad: Consolidamos una cultura de respeto a las personas y promovemos comportamientos favorables y abiertos a la diversidad. - Entorno de trabajo saludable: Creamos un entorno de trabajo saludable y de bienestar que permite a todos los empleados desarrollar su trabajo en las mejores condiciones físicas, psíquicas y sociales.	- Canales de comunicación claros y fluidos: Establecemos canales de comunicación efectivos para asegurar una comunicación clara y fluida. - Acciones específicas para mejorar la experiencia: Implementamos acciones específicas para mitigar los impactos negativos en el personal y mejorar su experiencia en la entidad. - Reconocimiento y Celebración: Celebramos los logros y contribuciones de nuestros empleados a través de programas de reconocimiento y eventos especiales, fomentando un sentido de orgullo y pertenencia en la organización.

Grupos de interés (45 a ii)	Cómo nos comprometemos (45 a iii)	Propósito (45 a iv)	Cómo respondemos (45 a v)
Organismos e instituciones Reguladores, pares de la industria y asociaciones sectoriales	- MAPFRE se compromete a proporcionar información clara y veraz sobre sus actividades y resultados a los distintos Reguladores atendiendo a los diferentes requerimientos - La compañía promueve relaciones basadas en la lealtad y la integridad con otras empresas del sector asegurador, involucrándose en foros y asociaciones sectoriales para compartir mejores prácticas y contribuir al desarrollo del sector.	- La colaboración de MAPFRE con reguladores, pares de la industria y asociaciones sectoriales está estructurada para promover la transparencia, la responsabilidad y el respeto a las normativas. - Esta colaboración fomenta la confianza entre el resto de los grupos de interés y asegura que estos tomen decisiones informadas	- Los resultados de la colaboración con los reguladores son utilizados para mejorar continuamente las prácticas empresariales. - La participación en asociaciones permite a MAPFRE alinearse con estándares de la industria y contribuir a iniciativas que beneficien a la comunidad y al sector en general. Estas asociaciones también sirven como plataformas para abordar desafíos comunes y promover la sostenibilidad.
Sociedad Sociedad civil organizada, sector académico y expertos, comunidades y ciudadanía y medios de comunicación e influencers	- Comunicación permanente y fluida con los grupos de interés, basada en la transparencia, el respeto y la integridad	- Transmitir el proyecto institucional, empresarial y social de MAPFRE - Dar respuesta a la demanda de información por parte de los diferentes stakeholders	- Con información transparente y veraz, ajustada a los tiempos de los medios de comunicación, manteniendo la confidencialidad de los datos de clientes/ proveedores/empleados, etc... - Con información de forma permanente, proactiva y de forma sencilla, clara y buscando la comprensión por parte de los medios de comunicación y la sociedad

MAPFRE comprende los intereses y puntos de vista de sus partes interesadas clave a través de la gestión que realiza sobre estas en cada una de las áreas operativas vinculadas mediante el proceso de Debida Diligencia (referirse al apartado "1.2.4 (GOV-4): Declaración sobre la diligencia debida"), así como a través del ejercicio de Doble Materialidad (referirse al apartado "1.4.1 (IRO-1): "Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades materiales", que evalúa tanto el impacto de sus actividades en los grupos de interés, como la influencia que factores externos, como la sostenibilidad y las regulaciones, tienen sobre la compañía. Este enfoque nos permite integrar las necesidades y expectativas de los grupos de interés en la toma de decisiones, asegurando una gestión preparada para afrontar impactos y riesgos, y aprovechar oportunidades, siempre con un compromiso hacia la transparencia y la responsabilidad.

En relación con los trabajadores de la cadena de valor, si bien no colaboran de forma directa con MAPFRE a nivel de su estrategia y modelo de negocio, existen procesos y mecanismos para realizar la escucha de sus opiniones, que puedan servir de base para la evaluación la estrategia y el modelo de negocio.

En este sentido, MAPFRE fomenta la escucha activa de este grupo de interés mediante la integración de criterios sociales en la evaluación de proveedores y clientes. Respecto a los proveedores, establece criterios de huella social en su homologación ESG[7] y realiza visitas a sus instalaciones para supervisar las condiciones laborales y, en caso de detectar incidencias, implementa medidas correctivas. Además, establece cláusulas contractuales destinadas a garantizar prácticas laborales responsables. Por su parte, en relación con los clientes, incorpora aspectos sociales en los procesos de inversión y suscripción. En ambos casos, además, pone a disposición canales de denuncia para gestionar y resolver posibles incidencias laborales. Estos procesos se describen con mayor detalle en los apartados "3.2.2.2. S2–2: Procesos para colaborar con los trabajadores de la cadena de valor en materia de impactos" y "3.2.2.3. S2– 3: Procesos para reparar las incidencias negativas y canales para que los trabajadores de la cadena de valor expresen sus inquietudes"

El análisis de Doble Materialidad tiene en cuenta los factores que más afectan a MAPFRE para el desarrollo de la estrategia y modelo de negocio, siendo uno de ellos los intereses, opiniones e inquietudes de los principales grupos de interés. Para esto, se analizan los resultados de las encuestas y evaluación realizadas, priorizándose posteriormente las principales inquietudes que resaltan del análisis y las que tienen relación directa con los impactos relacionados con la sostenibilidad.

[7] Ambientales, Sociales y de Buen Gobierno, por sus siglas en inglés ESG (Enviromental, Social, Governance)

Seguidamente, se identifican acciones para tratar dichos impactos, lo que se traduce finalmente en modificaciones en aspectos a considerar en la generación y revisión de la estrategia y modelo de negocio, los cuales mantienen siempre en el centro a los grupos de interés y, por lo tanto, tienen un peso importante en las decisiones estratégicas de la empresa.

Actualmente MAPFRE no tiene planificado implementar medidas que impliquen modificaciones en su estrategia o modelo de negocio.

Sobre la forma en que el Consejo de Administración es informado sobre las opiniones e intereses de las partes interesadas afectadas con respecto a los impactos relacionados con la sostenibilidad de la empresa, dirigirse al apartado "1.2.2 (GOV-2): Información facilitada a los órganos de administración, dirección y supervisión de la empresa y cuestiones de sostenibilidad abordadas por ellos".

Por mayor detalle sobre la gestión de los compromisos con los principales grupos de interés, referirse a los siguientes apartados:

• Personal propio: 3.1. Personal propio

• Clientes: 3.3. Consumidores y usuarios finales

• Proveedores: 4.2.3. (G1-2): Gestión de las relaciones con los proveedores

1.3.3. (SBM-3): Impactos, riesgos y oportunidades materiales y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio

Tras llevar a cabo el ejercicio de doble materialidad, se identificaron los estándares que emergen como materiales para MAPFRE en 2024, estos son:

• E1 - Cambio climático.

• S1 - Personal propio.

• S2 - Trabajadores de la cadena de valor.

• S4 - Consumidores y usuarios finales.

• G1 - Conducta empresarial.

A su vez, para cada uno de estos estándares, y como se detalla en la tabla del apartado "1.2.2 (GOV-2): Información facilitada a los órganos de administración, dirección y supervisión de la empresa y cuestiones de sostenibilidad abordadas por ellos", se identificaron los impactos, riesgos y oportunidades materiales, que son fundamentales para una comprensión integral de cómo afectan estos temas a la estrategia y modelo de negocio de MAPFRE. En resumen, se identificó un total de 51 impactos, riesgos y oportunidades materiales, que se describen en el apartado antes mencionado.

En 2024, no se han materializado efectos financieros significativos derivados de los riesgos identificados, salvo por la ocurrencia de eventos catastróficos relevantes. Para más detalles, puede consultarse el apartado Hechos económicos y corporativos relevantes del Informe de Gestión Consolidado ejercicio 2024.

En relación con los efectos financieros actuales derivados de las oportunidades identificadas, durante el presente ejercicio no se han registrado impactos financieros significativos.

Los impactos materiales antes mencionados, relacionados con el cambio climático, pueden tener efectos positivos o negativos en el medio ambiente. Estos impactos podrían contribuir a la reducción o el incremento de las emisiones de CO2, principal gas responsable del efecto invernadero, influyendo así en el calentamiento global y sus múltiples consecuencias.

Por otra parte, los impactos materiales asociados al personal propio, trabajadores de la cadena de valor, y consumidores y usuarios finales pueden también tener efectos positivos o negativos en estos colectivos. Estos impactos podrían repercutir en su salud y bienestar, en la promoción de condiciones de trabajo decente, así como en el impulso de la igualdad de género y la diversidad.

Comprender y gestionar adecuadamente estos impactos resulta esencial, ya que pueden influir tanto positiva como negativamente en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.

La compañía vincula sus impactos ambientales, sociales y de gobernanza con los Objetivos de Desarrollo Sostenible recogidos en la Agenda 2030, así como con su propia estrategia y modelo de negocio de MAPFRE. Asimismo, para el caso concreto de los impactos ambientales, se ha tenido en cuenta además el Acuerdo de París.

El enfoque en las personas (personal propio) y la importancia estratégica de los trabajadores de la cadena de valor, responden a la naturaleza misma del modelo de negocio, que interactúa de manera directa y recurrente con clientes, proveedores y distribuidores clave.

Adicionalmente, la gobernanza de la entidad está marcada por la necesidad de gestionar estos impactos de manera efectiva, lo que incluye garantizar una adecuada conducta empresarial que refleje los valores corporativos.

Estos impactos materiales identificados se encuentran, en general, vinculados con un horizonte temporal de corto plazo, a excepción de los vinculados al cambio climático y casos específicos de conducta empresarial ("Atención limitada de las necesidades de los grupos de interés por su baja accesibilidad de los canales de denuncia de MAPFRE"), que se han mapeado con un horizonte temporal de mediano plazo.

La estrategia y el modelo de negocio de MAPFRE están diseñados para buscar ser resilientes en un entorno dinámico, a partir de un enfoque que combina la búsqueda de la estabilidad financiera, la gestión proactiva de riesgos y el compromiso con la sostenibilidad. Este análisis combinado se realiza anualmente, con visión actual y a largo plazo, según corresponda.

Por un lado, se destaca un elevado ratio de solvencia, así como el uso estratégico del reaseguro, ambos como indicadores de solidez financiera. Asimismo, las pruebas de estrés demuestran nuestra capacidad para afrontar escenarios extremos y gestionar riesgos, tanto financieros como operativos.

En paralelo, se realiza una gestión de riesgos que abarca tanto riesgos estratégicos como operativos y emergentes, buscando ser capaces de adaptarnos de forma ágil a cambios regulatorios y del mercado, así como contar con medidas para responder a cualquier potencial impacto material que pueda materializarse en la consecución de nuestras actividades. Este ejercicio se integra y retroalimenta con el ejercicio de Doble Materialidad y la identificación de impactos, riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad.

La diversificación geográfica, la innovación digital y el alineamiento con marcos internacionales, como CSRD, buscan reforzar nuestra capacidad de generar valor sostenible a largo plazo, al tiempo que asegurar la protección de nuestros clientes y otros grupos de interés.

En el apartado "2.2.1.2. (SBM – 3): Impactos, riesgos y oportunidades materiales y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio" del capítulo "2. Cambio Climático", se profundiza sobre la resiliencia de la estrategia y el modelo de negocio de MAPFRE en relación con los aspectos climáticos

Los temas de sostenibilidad materiales identificados en 2024, en cumplimiento de la CSRD, guardan plena consistencia con los identificados en el período anterior, de acuerdo con el siguiente detalle:

El cambio climático, el personal propio, la relación con clientes y el buen gobierno (conducta empresarial) continúan siendo considerados temas materiales en el ejercicio actual.

Como parte del proceso de mejora continua y la adopción de la metodología de Doble Materialidad según CSRD, se ha incorporado como grupo de interés a los trabajadores de la cadena de valor.

Otros temas medioambientales distintos al cambio climático no han surgido como materiales según la metodología aplicada en 2024. No obstante, estos temas se mantienen bajo análisis y seguimiento constante, para abordarlos adecuadamente en caso de que su materialidad aumente.

En ejercicios anteriores, además, se incorporaban temáticas que actualmente se incluyen en el Informe de Sostenibilidad atendiendo a otros requerimientos transversales de la normativa de referencia:

- Productos ESG[8] e Inversiones ESG: Se integran de manera descriptiva en el apartado "1.3.1.8. Plan Estratégico 2024-2026" de este capítulo de Información General.
- Digitalización y buen uso de las tecnologías: Se tratan en los capítulos de Personal Propio y Clientes y Usuarios Finales, con foco en ciberseguridad y privacidad.

[8] Ambientales, Sociales y de Buen Gobierno, por sus siglas en inglés ESG (Enviromental, Social, Governance)

Por último, cabe resaltar que el Informe Integrado de 2023 no detallaba de manera específica los impactos, riesgos y oportunidades materiales identificados mediante el estudio de Doble Materialidad.

En el ejercicio de Doble Materialidad 2024 no se han identificado impactos, riesgos u oportunidades materiales relacionados con temas específicos de la Entidad, cubriéndose la totalidad de estos a través de los requerimientos de divulgación previstos por las NEIS.

En relación con el clima, MAPFRE busca identificar, evaluar y gestionar los impactos, riesgos y oportunidades materiales en línea con su compromiso con la sostenibilidad y la integración de criterios ESG en su estrategia y modelo de negocio. La compañía evalúa tanto los riesgos físicos, derivados de eventos agudos y crónicos que impactan en la cartera de suscripción e inmuebles propios, como los riesgos de transición, que influyen en la valoración de activos financieros debido a la evolución hacia una economía baja en carbono. Además lleva a cabo un análisis de la resiliencia operativa de las operaciones y servicios de negocio.

Para medir y gestionar estos riesgos, MAPFRE emplea herramientas como el análisis de doble materialidad y escenarios climáticos desarrollados por organismos reconocidos como el IPCC y el NGFS. En el estudio de doble materialidad desarrollado en 2024 el riesgo de eventos climatológicos extremos fue identificado como material. Según la metodología empleada se valoró como un riesgo medio-alto en la materialidad financiera.

La gestión se apoya en la oferta de productos y soluciones sostenibles, así como en la incorporación de criterios ESG en sus decisiones de inversión. MAPFRE RE, su reaseguradora, desempeña un papel clave en la mitigación de los efectos de eventos catastróficos, reforzando el compromiso de la compañía con la sostenibilidad.

Referirse al apartado "2.2.1.2 (SBM-3): Impactos, riesgos y oportunidades materiales y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio" para acceder a más detalle sobre este punto.

Asimismo, MAPFRE busca integrar la gestión del talento en su estrategia de sostenibilidad, destacando áreas como la promoción del bienestar laboral, la diversidad, la formación continua y el respeto por los derechos humanos. Estas iniciativas están alineadas con su compromiso de mejorar la calidad de vida de los empleados y atraer talento diverso, contribuyendo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Para identificar y gestionar los impactos, riesgos y oportunidades materiales relacionados con la gestión del talento, la compañía ha tenido en cuenta las características de su personal, así como la forma en que el proceso de transición energética podría afectarlo, y su potencial exposición a trabajo forzoso o trabajo infantil.

Referirse al apartado "3.1.1.1 (SBM-3): Impactos, riesgos y oportunidades materiales y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio" para acceder a más detalle sobre este punto.

En cuanto a los trabajadores de la cadena de valor, MAPFRE busca gestionar de manera integral sus impactos, riesgos y oportunidades, alineando sus prácticas con los principios de sostenibilidad y responsabilidad corporativa. Aunque estos trabajadores no participan directamente en la definición de la estrategia de la compañía, MAPFRE implementa cláusulas éticas y procesos diseñados para garantizar prácticas laborales responsables por parte de sus empleadores.

Por un lado, MAPFRE identifica impactos, riesgos y oportunidades vinculados a los trabajadores de la cadena de valor, según los mismos estén vinculados con las fases anteriores o posteriores de su cadena de valor y, por otro lado, realiza un entendimiento cómo estos trabajadores podrían verse negativamente afectados por sus impactos materiales, considerando si existen patrones generalizados o sistémicos de trabajo infantil o forzoso en sus operaciones o las de su cadena de valor, y si se identifican zonas geográficas específicas o productos que presenten un riesgo significativo de este tipo de prácticas.

Referirse al apartado "3.2.1.1 (SBM-3): Impactos, riesgos y oportunidades materiales y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio" para acceder a más detalle sobre este punto.

MAPFRE busca desarrollar procesos integrales para identificar, evaluar y gestionar los impactos, riesgos y oportunidades relacionados con la protección de datos de sus clientes, la garantía de transparencia y el desarrollo de productos accesibles e inclusivos.

La compañía identifica riesgos como la pérdida de datos personales, conflictos éticos en el uso de inteligencia artificial y malas prácticas comerciales. Por otro lado, también reconoce oportunidades para ampliar su cartera mediante innovación tecnológica y su compromiso con la diversidad. Los impactos detectados son generales y no afectan de forma diferenciada a grupos específicos de clientes. Para integrar estos aspectos en su estrategia, MAPFRE implementa procesos como encuestas de satisfacción, análisis locales y gestión de reclamaciones.

Referirse al apartado "3.3.1.1 (SBM-3): Impactos, riesgos y oportunidades materiales y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio" para acceder a más detalle sobre este punto".

1.4. Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades

1.4.1. (IRO-1): Descripción de los procesos para determinar y evaluar los impactos, los riesgos y las oportunidades materiales

El Análisis de Materialidad es clave para avanzar en nuestro Plan Estratégico 2024-2026 y para reforzar nuestro compromiso con la sostenibilidad. Sus resultados identifican nuestros principales impactos, riesgos y oportunidades que, integrados en los procesos de decisión y gestión de la compañía, adecúan y orientan la estrategia del Grupo para avanzar responsablemente en la dirección correcta (para más información sobre el proceso de gestión de riesgos, referirse al apartado "Gestión Integral de Riesgos"). Este ejercicio es revisado anualmente, y la consulta a los grupos de interés es realizada cada dos años.

En 2024 actualizamos nuestra metodología para alinearla con las guías de EFRAG. Aunque en 2023 se realizó un acercamiento a la materialidad financiera y de impacto que solicita EFRAG, en 2024 esta metodología se ajustó para asegurar el cumplimiento con la guía de EFRAG y los requisitos CSRD. De esta forma establecemos las prioridades tanto para los grupos de interés (hacia afuera) como para MAPFRE (hacia adentro).

Para identificarlos y atender a las preocupaciones de los principales grupos de interés, hemos consultado tanto fuentes internas (materialidad financiera) como externas (materialidad de impacto) y a todos los grupos de interés identificados por MAPFRE.

El control del ejercicio de Doble Materialidad incluye la implementación de políticas claras, la participación de equipos multidisciplinarios y la revisión continua de los impactos, riesgos y oportunidades relacionados con aspectos ambientales, sociales y de gobernanza.

El área responsable de elaborar el ejercicio de Doble Materialidad es la Dirección Corporativa de Sostenibilidad, con ayuda de los responsables de sostenibilidad de las distintas unidades de MAPFRE para la recopilación de información que se necesite recoger por parte de los países, negocios y actividades del alcance.

El resultado del ejercicio de Doble Materialidad se comparte con las áreas claves de la organización para que la integren dentro de la estrategia y procesos. Igualmente, el ejercicio se entrega a la Dirección Corporativa de Riesgos para que retroalimente el proceso de identificación de riesgos de la compañía el cual, a su vez, es considerado como insumo para el ejercicio de Doble Materialidad.

Una vez finalizado el estudio de Doble Materialidad, el Comité Operativo de Sostenibilidad y el Comité de Riesgos y Sostenibilidad validan anualmente el proceso y los resultados y supervisan la evolución de las cuestiones de sostenibilidad materiales junto con sus impactos, riesgos y oportunidades.

1.4.1.1. Gobierno e integración estratégica

Como se ha mencionado anteriormente, el Comité Operativo de Sostenibilidad y el Comité de Riesgos y Sostenibilidad, revisan anualmente el proceso de materialidad y sus resultados y supervisan la evolución de los temas materiales. En 2024, ambos comités validaron la nueva metodología desarrollada para realizar el estudio de Doble Materialidad y, una vez finalizada la consulta a los grupos de interés y obtenidos los resultados del estudio de Doble Materialidad, validaron el proceso y su resultado. Desde su aprobación, la priorización de los asuntos materiales queda integrada en los procesos de gestión y decisión de la compañía y, por tanto, en su estrategia.

Esta metodología y sus resultados se volverán a revisar en el primer semestre de 2025.

1.4.1.2. Enfoque, proceso y metodología

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

- **Materialidad financiera:** recoge el impacto financiero de los riesgos y oportunidades de sostenibilidad asociadas a las actividades de la compañía sobre la propia compañía. La materialidad financiera se obtiene estimando la probabilidad e impacto que pueden tener sobre la estabilidad financiera de la compañía en el corto, medio y largo plazo.
- **Materialidad de impacto:** recoge la afectación de las actividades de la compañía y su cadena de valor sobre el entorno, entendiéndose éste como el medioambiente y la sociedad. La materialidad de impacto se obtiene evaluando la severidad y la probabilidad que los grupos de interés asignan a los diferentes impactos.

Este análisis nos permite:

1. Capturar las preocupaciones de los grupos de interés en relación con los impactos, riesgos y oportunidades (IROs) materiales identificados, identificar iniciativas y establecer prioridades.
2. Medir el potencial impacto financiero para el negocio y definir tanto medidas de control y mitigación de los riesgos e impactos, como iniciativas para aprovechar las oportunidades que se generan.
3. Ayudar a priorizar las iniciativas en materia de sostenibilidad y alinearlas con las iniciativas estratégicas del Grupo.
4. Identificar cómo impacta cada tema material del análisis de materialidad a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
5. Identificar las cuestiones de sostenibilidad que son materiales para la compañía y que, por lo tanto, se deben reportar conforme a lo establecido en los requerimientos de la Directiva Europea sobre Informes de Sostenibilidad Corporativa (CSRD).
6. Utilizar su resultado en los procesos de identificación de riesgos del Grupo.

1.4.1.3. Fases y resultado: Estudio de Doble Materialidad

El estudio de doble materialidad se realiza teniendo en cuenta todos los negocios y operaciones del grupo, y su desarrollo metodológico se compone de cuatro fases principales:

1. Definición del perímetro de análisis. Esta fase delimita el perímetro de evaluación de la doble materialidad, a través de las siguientes sub-fases:
    a. la identificación de los tópicos de sostenibilidad más relevantes para la entidad. Para evaluar la materialidad de las cuestiones de sostenibilidad a través de este marco de tópicos, en las fases de materialidad de impacto y financiera estos temas se aterrizan a través de impactos, riesgos y oportunidades relacionados con la actividad de la empresa y su cadena de valor.
    b. la identificación de los grupos de interés que intervienen en el ejercicio y la priorización de estos,
    c. la definición de canales de escucha a través de los cuales se contacta con los grupos de interés.
2. Evaluación de la materialidad de impacto y materialidad financiera. La fase incluye:
    a. Impacto:
        i. identificación de los impactos,
        ii. evaluación a través de los parámetros de escala, alcance y carácter remediable,
        iii. definición del umbral de materialidad e identificación de los impactos materiales
    b. Financiera:
        i. identificación de los riesgos y oportunidades,
        ii. evaluación mediante las variables efecto financiero y probabilidad,

iii. definición del umbral de materialidad e identificación de los riesgos y oportunidades materiales

3. Reporte de resultados. Detalle de los temas que han resultado materiales en el ejercicio realizado.

4. Integración y vinculación de resultados: identificación de las cuestiones materiales que se deberán reportar:

   a. Relación entre los IROs materiales y los temas y subtemas de NEIS para la identificación de las cuestiones materiales que la compañía deberá reportar en su Informe de Sostenibilidad.

Fase 1. Definición del perímetro de análisis

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

Como resultado de lo anterior, se definió una lista de temas para el estudio de 2024 agrupados en tres categorías: medioambiente, social y gobierno.

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

El proceso de identificación de estos comenzó con un análisis AS-IS del ejercicio de materialidad del año anterior, se complementó con un benchmark de pares de la industria y, por último, mediante un análisis gap se identificaron los grupos de interés que intervendrían en el ejercicio. Estos fueron posteriormente priorizados en función de dos conceptos: "influencia" e "interés":

- La influencia es la capacidad que tiene el grupo de interés de determinar o alterar la toma de decisiones de la entidad. La evaluación se realizó con base en los siguientes 5 criterios: i) capacidad de influencia en la toma de decisiones; ii) capacidad de influencia en la financiación de la entidad; iii) capacidad para influenciar a otros grupos de interés; iv) medida en la que sus propias decisiones condicionan la actividad de MAPFRE; v) sustituibilidad del grupo de interés. El resultado total obtenido para la influencia ponderó un 60% sobre el resultado final de la priorización

- El interés se corresponde con el nivel de utilidad y provecho que tiene el grupo de interés sobre las actividades de la entidad. Las puntuaciones se asignaron con base en los siguientes criterios: i) la afectación de las actividades y decisiones del Grupo en cada grupo de interés; ii) los beneficios económicos o sociales que el grupo de interés pueda obtener de MAPFRE. El resultado total obtenido para el interés ponderó un 40% sobre el resultado final de la priorización.

Teniendo en cuenta lo anterior, se ha asignado a cada grupo un peso o importancia, que se empleó para ponderar los resultados de cada uno de esos grupos, concediéndoles un mayor peso a aquellas respuestas de los grupos priorizados, siendo el peso de cada grupo la media ponderada entre la influencia (60%) y el interés (40%).

En los casos en que, dentro de los grupos de interés, se identificaron subgrupos de interés, se realizó una jerarquización a nivel subgrupos para asignar la puntuación entre sí y obtener así la puntuación del grupo.

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

Contacto directo:

1. Cuestionarios vía online para aumentar la capacidad de llegada.

2. Grupos focales (focus groups), donde se involucra a un grupo de participantes en una discusión sobre un conjunto de cuestiones. El objetivo es profundizar en determinadas preocupaciones que puedan identificar en relación con los temas de sostenibilidad en estudio.

3. Entrevistas con grupos de interés clave, donde se mantienen interacciones más individualizadas con el objetivo de recopilar conocimientos, información y perspectivas de primera mano y que permiten profundizar más en los distintos temas de sostenibilidad.

Contacto indirecto:

1. Análisis interno. Determinados grupos de interés son más difíciles de acceder de manera directa. Por eso, fue establecido un análisis interno para evaluar la escala o relevancia que les darían estos grupos a los impactos del estudio de doble materialidad, teniendo como referencia documentos publicados por tales grupos.

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

Materialidad de impacto

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

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

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

La evaluación de la materialidad de impacto se basó en las indicaciones recogidas en las NEIS y en la guía de la EFRAG y se terminó de definir a través de la metodología mencionada a continuación. En base a las indicaciones de las NEIS y la EFRAG sobre el proceso de Doble Materialidad, la materialidad de impacto se midió a partir de dos ejes principales: severidad y probabilidad.

A su vez, la severidad se dividió en 3 subcategorías: escala, alcance y carácter remediable.

Es importante entender que los impactos en los que se aterrizaron los tópicos tienen diferentes características:

- Positivos/Negativos: los impactos se pueden diferenciar entre positivos o negativos en función de si el impacto que generan sobre en entorno es beneficioso o perjudicial respectivamente.

- Reales/Potenciales: los impactos se denominan reales cuando han ocurrido o están en curso durante el periodo de referencia o potenciales aquellos que tienen una probabilidad de que se produzcan a corto, medio o largo plazo.

- Con/Sin impacto en los DDHH: esta clasificación afecta a los impactos negativos y potenciales. Hace referencia a si en caso de materializarse, habría o no, algún tipo de relación con la vulneración de los Derechos Humanos.

Estos conceptos que determinan las naturalezas de los impactos tuvieron consecuencias en el cálculo de la materialidad de impacto en los siguientes aspectos:

- La severidad de los impactos positivos está formada por escala (medida del 1 al 5 en las encuestas a los grupos de interés, según su percepción de la relevancia de cada tema) y alcance (medido del 1 al 5 en función de tramos geográficos y poblacionales según cuán extendidos están los impactos). En cambio, la severidad de los impactos negativos está formada por escala, alcance y carácter remediable. Esta última variable se mide del 1 al 5 según lo completas que se entienda que son las acciones y medidas que la compañía podría implementar para remediar el impacto.

- La materialidad de impacto de los impactos actuales se mide únicamente en términos de severidad, mientras que la materialidad de los impactos potenciales se mide en términos de severidad y de probabilidad.

- Además, en el caso de un impacto negativo y potencial que se haya calificado con impacto en los Derechos Humanos, la severidad prevalece ante la probabilidad.

Con la totalidad de resultados de materialidad de impacto se calculó la media aritmética y se determinaron como materiales todos los impactos cuyo resultado de materialidad de impacto superó el valor promedio.

Materialidad financiera

La materialidad financiera se calculó a nivel consolidado por lo que los riesgos y oportunidades se evaluaron desde la perspectiva de MAPFRE como Grupo, considerando las siguientes fuentes de información:

- información pública de la compañía, por ejemplo, el informe TCFD 2023.

- información interna,por ejemplo, el mapa de riesgos, plan de sostenibilidad, plan estratégico.

- riesgos y oportunidades asociados a los impactos identificados en el ejercicio de materialidad de impacto

- dependencias ambientales y sociales

Para calcular el efecto financiero y probabilidad alineada con las NEIS, se consideró un parámetro adicional: los horizontes temporales. De esta forma se evalúan los riesgos y oportunidades de cada tópico para el corto, medio y largo plazo.

Los horizontes temporales indican la duración que pueden llegar a tener cada uno de los impactos.

El horizonte temporal utilizado para la evaluación de la materialidad financiera fue el definido por las NEIS de CSRD:

- Corto plazo: hasta 1 año

- Medio plazo: de 1 a 5 años

- Largo plazo: más de 5 años

En caso de que, a lo largo del presente documento, se incorpore información elaborada en función de horizontes temporales diferentes a los antes mencionados, se indicará explícitamente en el apartado correspondiente.

Una vez definidos los horizontes temporales, se analizó el efecto financiero y la probabilidad de los riesgos y oportunidades para el corto, medio y largo plazo.

Este análisis se realizó a partir de la evaluación en el corto, medio y largo plazo del:

i) **Efecto financiero,** que es influencia del impacto en los flujos de caja futuros. Para la cuantificación del efecto financiero de los riesgos, se utilizó una escala del 1 al 5 alineada con el proceso de evaluación de riesgos corporativos, según el efecto en el Patrimonio Neto del último ejercicio. En el caso de las oportunidades, se utilizó una escala del 1 al 5 en función del efecto a nivel de ingresos o costes del último ejercicio.

ii) **Probabilidad,** que es el grado de certeza de que se produzca un impacto potencial o de que se repita un impacto actual. De acuerdo con la metodología de MAPFRE, la probabilidad se midió en una escala del 1 al 5 alineada con el proceso de evaluación de riesgos corporativos. En el caso de las oportunidades, ante la carencia de ejercicios de medición similares al de los riesgos, estas se han puntuado a partir de las iniciativas planeadas y en curso del Plan de Sostenibilidad y de las temáticas

que trata cada oportunidad considerando las tendencias de estos efectos al alza, a la baja o a mantenerse constantes.

Para identificar si un riesgo u oportunidad es material desde el punto de vista financiero, se calculó la media aritmética de los valores de materialidad financiera entre la totalidad de riesgos y oportunidades y de esta forma, si superaba este valor medio, el riesgo u oportunidad era considerado material.

Fase 3. Reporte de resultados

Del estudio realizado en 2024 se han identificado los siguientes temas materiales:

1. Cambio climático
2. Personal propio
3. Trabajadores de la cadena de valor
4. Consumidores y usuarios finales
5. Conducta empresarial

En el apartado "1.3.3 (SBM-3): Impactos, riesgos y oportunidades materiales y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio" del presente Informe de Sostenibilidad se presentan los impactos, riesgos y oportunidades materiales resultantes del ejercicio de Doble Materialidad 2024, así como los cambios con respecto a los identificados en el período anterior.

Fase 4. Integración y vinculación de los resultados

En la siguiente tabla se puede observar la vinculación existente entre los temas materiales y la estrategia del Grupo, así como con el Plan Estratégico:

Tema	Conexión con los ejes de la estrategia del grupo	Conexión con el Plan de Sostenibilidad 2024 – 2026	Localización en este informe
Cambio Climático	Sostenibilidad	Gestión de huella ambiental + Suscripción sostenible + Inversión sostenible	1.3.1 (SBM-1) Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor 2.2. E1 - Cambio climático
Personal Propio	Transformación y Cultura + Sostenibilidad	Empleo + Inclusión	3.1. S1- Personal propio
Trabajadores de la cadena de valor	Crecimiento y Rentabilidad + Eficiencia y Productividad+ Sostenibilidad	Gestión de la cadena de suministro	3.2. S2- Trabajadores de la Cadena de valor 4.1.3 (G1-2) Gestión de las relaciones con los proveedores

Tema	Conexión con los ejes de la estrategia del grupo	Conexión con el Plan de Sostenibilidad 2024 – 2026	Localización en este informe
Consumidores y usuarios finales	Crecimiento y Rentabilidad + Eficiencia y Productividad + Transformación y Cultura	Inclusión + Educación Financiera + Accesibilidad al seguro + Productos y servicios sostenibles + Suscripción sostenible + Inversión sostenible	1.3.1 (SBM-1) Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor 3.3. S4 – Consumidores y usuarios finales
Conducta empresarial	Transformación y Cultura	Transparencia + ODS y Huella Social	1.2.3 (GOV-3) Integración del rendimiento relacionado con la sostenibilidad en sistemas de incentivos 4.1.2 (G-1): Cultura corporativa y políticas de cultura corporativa y conducta empresarial 4.1.4 (G-3) Prevención y detección de la corrupción y soborno 4.2.1 (G-4) Casos de Corrupción y soborno 4.2.2 (G-5) Influencia política y actividades de los grupos de presión

1.4.1.4. Gestión integral de riesgos

La sostenibilidad en el sector asegurador está basada en una adecuada gestión de los riesgos a los que se enfrenta la organización, que en MAPFRE se pone en práctica con una asunción y gestión de riesgos responsable. La identificación de impactos, riesgos y oportunidades realizada a través del ejercicio de Doble Materialidad se encuentra embebida en el proceso de gestión integral de riesgos de la compañía.

En MAPFRE el Sistema de Gestión de Riesgos tiene como objetivos principales promover una sólida cultura y un sistema eficaz de gestión de riesgos, asegurar que el análisis de los posibles riesgos forme parte del proceso de toma de decisiones, y preservar la solvencia y la fortaleza financiera del Grupo, contribuyendo a su posicionamiento como aseguradora de confianza. Para ello, considera la gestión integrada de todos y cada uno de los procesos de negocio y la adecuación del nivel de riesgo a los objetivos estratégicos establecidos.

Para garantizar la administración eficaz de los riesgos a los que se enfrenta el Grupo, considerando los de carácter potencial o emergente y los riesgos de sostenibilidad, ha desarrollado un conjunto de políticas de gestión que establecen las pautas generales, los principios básicos y el marco de actuación para cada tipo de riesgo, asegurando una aplicación coherente en las entidades integrantes del Grupo; asignan las responsabilidades; y definen las estrategias, procesos y procedimientos de información para la identificación, medición, vigilancia, gestión y notificación de los riesgos; y fijan las líneas de reporte.

Marco de Gobierno del Sistema de Gestión de Riesgos

Las responsabilidades del Sistema de Gestión de Riesgos se integran en la estructura organizativa del Grupo de acuerdo con el modelo de tres líneas de defensa, de modo que todo el personal de la organización tiene asignadas responsabilidades para el cumplimiento de los objetivos de control.

El Consejo de Administración de MAPFRE S.A. es el último responsable de garantizar la eficacia del Sistema de Gestión de Riesgos, de establecer el perfil de los riesgos y los límites de tolerancia, así como de aprobar las principales estrategias y políticas de gestión de riesgos. El Consejo de Administración cuenta con el Comité de Riesgos y Sostenibilidad y con el Comité de Auditoría y Cumplimiento para el desarrollo de sus funciones respecto al Sistema de Gestión de Riesgos.

Además, el Grupo dispone de otros comités con competencias relacionadas con el Sistema de Gestión de Riesgos como el Comité de Seguridad, Crisis y Resiliencia del Grupo, el Comité de Security, el Comité de Riesgos de Inversiones y el Comité Operativo de Sostenibilidad.

La Dirección Corporativa de Riesgos en el desarrollo de sus funciones coordina el conjunto de estrategias, procesos y procedimientos necesarios para la gestión integral de riesgos, y su actuación es supervisada por el Vicepresidente Tercero y Director General Financiero (CFO) por delegación del Consejo de Administración de MAPFRE S.A. y sus comités delegados.

Los órganos de gobierno de MAPFRE reciben trimestralmente información relativa a la cuantificación de los principales riesgos a los que el Grupo está expuesto y de los recursos de capital disponible para hacer frente a ellos, así como información relativa al cumplimiento de los límites fijados en el apetito de riesgo y demás políticas específicas de riesgos.

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

Participación de los grupos de interés en la identificación de riesgos

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

La priorización de los asuntos en sostenibilidad que son relevantes, tanto para los grupos de interés como para MAPFRE, se realiza regularmente a través del estudio de Doble Materialidad.

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

- La encuesta de entorno de control, que se desarrolla con periodicidad al menos bianual y que tiene como objetivo recabar la opinión de todos los empleados de la organización respecto al entorno de control existente, permitiendo concienciar sobre la cultura de riesgos en la organización e identificar las debilidades y oportunidades de mejora de los Sistemas de Control Interno y de Gestión de Riesgos.

- El procedimiento de reporte y registro de eventos de riesgo operacional, mediante el cual los empleados de la primera línea de defensa informan a la Dirección de Riesgos sobre los eventos o incidentes de riesgo operacional ocurridos en la entidad. Las Direcciones de Riesgos en las entidades mantienen un registro de los eventos ocurridos, coordinan con las áreas responsables los planes de acción necesarios para su gestión e informan trimestralmente a la Dirección Corporativa de Riesgos de aquellos eventos con impacto económico superior a 100.000 euros. A su vez la Dirección Corporativa de Riesgos reporta trimestralmente al Comité de Riesgos y Sostenibilidad, garantizándose que la información relevante respecto a riesgos operacionales es notificada a los Órganos de Gobierno del Grupo. Los incidentes o eventos operacionales se clasifican siguiendo estándares internacionales de registro de eventos de acuerdo a las siguientes categorías: Fraude Interno (incluye actos de corrupción o contrarios al Código Ético y de Conducta); Fraude Externo (incluye seguridad de los sistemas y ciberataques); Prácticas de empleo y seguridad en el trabajo; Clientes, productos y prácticas de mercado; Daños a activos materiales; Fallos en los sistemas TIC[9]; Ejecución, entrega y gestión de procesos.

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

[9] Tecnología de la información y las Comunicaciones (TIC)

Identificación de riesgos

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

Esta información se ha actualizado a lo largo del año incluyendo, en caso de que fuera necesario, algún otro riesgo que se hubiera acentuado en los últimos meses, analizando diversos informes de riesgos externos y considerando la perspectiva supervisora. En la identificación de riesgos materiales promovida en enero de 2024 participaron 338 empleados relevantes de entidades presentes en 24 países en los que el Grupo opera.

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

Riesgos y oportunidades ESG

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

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

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

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

El modelo asigna un nivel de riesgo reputacional al grupo empresarial, que se vincula al nivel de autorización exigido para suscribir la operación, pudiendo requerirse el visto bueno del Comité de Dirección de cada país o unidad de negocio y, en su caso, también la autorización adicional del CEO. En este caso, si la operación es autorizada, con las medidas de mitigación correspondientes, se informa a la Dirección Corporativa de Sostenibilidad y puede requerir un plan de medidas de mitigación de dicho riesgo

La integración de los riesgos ESG en el resto de las categorías de riesgos generales y tradicionales se realiza de forma natural en los procesos de gestión y control, empleando el Sistema de Gestión de Riesgos y una taxonomía que incorpora los riesgos ESG. La Dirección Corporativa de Riesgos de MAPFRE anualmente, y con el objetivo de identificar los riesgos materiales que pueden impactar a las diferentes entidades, realiza el mapa de riesgos para el Grupo, basándose en las respuestas a unos cuestionarios de evaluación. En estos cuestionarios se recoge una perspectiva sobre la probabilidad de ocurrencia y el impacto de los riesgos de acuerdo con la clasificación de categorías de riesgos generales, entre los que se considera el riesgo de cambio climático y otros riesgos asociados con el medioambiente, la sociedad y el gobierno.

En el apartado "2.2.2.1. (IRO – 1): Descripción de los procesos para determinar y evaluar los impactos, los riesgos y las oportunidades materiales relacionadas con el clima" del capítulo "2.2 Cambio Climático", se detalla más información acerca del proceso para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades relacionados con el clima.

MAPFRE busca desarrollar procesos integrales para identificar, evaluar y gestionar los impactos, riesgos y oportunidades relacionados con el clima, en línea con su compromiso con la sostenibilidad y la transición hacia una economía baja en carbono. La compañía examina tanto los riesgos físicos como los de transición. Para medir y gestionar estos riesgos en sus carteras de seguros e inversiones, MAPFRE emplea metodologías reconocidas como el GHG Protocol, PCAF y estrés-test alineados con los objetivos del Acuerdo de París. Además, busca identificar oportunidades en el desarrollo de soluciones innovadoras que contribuyen a mitigar los riesgos climáticos, especialmente en sectores clave como la vivienda, la automoción y el industrial.

Referirse al apartado "2.2.2.1 (IRO-1): Descripción de los procesos para determinar y evaluar los impactos, los riesgos y las oportunidades materiales relacionadas con el clima" para acceder a más detalle sobre este punto.

Asimismo, MAPFRE cuenta con procesos para identificar y evaluar impactos, riesgos y oportunidades materiales relacionados con la conducta empresarial, alineados con su modelo de gestión integral de riesgos. Este enfoque, abarca las políticas corporativas detalladas en el apartado "4.1.2 (G1-1): Cultura corporativa y políticas de cultura corporativa y conducta empresarial", que establecen directrices éticas y de conducta.

La responsabilidad de gestión se distribuye entre áreas clave como Cumplimiento, Asesoría Jurídica, Relaciones Laborales y Comunicación, entre otras, abordando aspectos como prevención de riesgos penales, anticorrupción, talento, proveedores y políticas públicas.

Referirse al apartado "4.1.1 (IRO-1): Descripción de los procesos para determinar y evaluar los impactos, los riesgos y las oportunidades materiales relacionadas con el clima" para acceder a más detalle sobre este punto.

1.4.2. (IRO-2): Requisitos de divulgación establecidos en las NEIS cubiertos por el Informe de Sostenibilidad de la empresa

El siguiente índice NEIS ofrece a los lectores una guía sobre cómo MAPFRE ha aplicado las Normas Europeas de Información Sobre Sostenibilidad (NEIS). El índice indica dónde se puede encontrar la información correspondiente en el Informe de Sostenibilidad 2024 del Grupo MAPFRE:

Capítulo	Estándar	Requerimiento de divulgación	Página
INFORMACIÓN GENERAL			
Bases para la elaboración	NEIS 2	BP-1, BP2	208
Gobernanza	NEIS 2	GOV-1, GOV-2, GOV-3, GOV-4, GOV-5	211
Estrategia	NEIS 2	SBM-1, SBM-2, SBM-3	235
Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades	NEIS 2	IRO-1, IRO-2, MDR	255
INFORMACIÓN MEDIOAMBIENTAL			
Cambio climático			
Estrategia	E1	SBM-3, E1-1,	293
Gestión de impactos, riesgos y oportunidades	E1	IRO-1, E1-2, E1-3,	301
Parámetros y metas[10]	E1	E1-4, E1-5, E1-6, E1-7, E1-8	314
INFORMACIÓN SOCIAL			
Personal propio			
Estrategia	S1	SBM-3	252
Gestión de impactos, riesgos y oportunidades	S1	S1-1, S1-2, S1-3, S1-4	345
Parámetros y metas[11]	S1	S1-5, S1-6, S1-8, S1-9, S1-10, S1-11, S1-12, S1-13, S1-14, S1-15, S1-16, S1-17	367
Trabajadores de la cadena de valor			
Estrategia	S2		404
Gestión de impactos, riesgos y oportunidades	S2	S2-1, S2-2, S2-3, S2-4	407
Parámetros y metas	S2	S2-5	415
Consumidores y usuarios finales			
Estrategia	S4	SBM-3	420
Gestión de impactos, riesgos y oportunidades	S4	S4-1, S4-2, S4-3, S4-4	422
Parámetros y metas	S4	S4-5	434
INFORMACIÓN DE GOBERNANZA			
Conducta empresarial			
Gestión de impactos, riesgos y oportunidades	G1	IRO-1, G1-1, G1-2, G1-3	441
Parámetros y metas	G1	G1-4, G1-5, G1-6, MDR	458

Asimismo, en la tabla del Anexo I página 472 se detallan todos los puntos de datos que se derivan de otra legislación de la UE, incluidos en el apéndice B de la NEIS 2, indicando dónde pueden encontrarse en el Informe de Sostenibilidad.

En la sección "1.4.1 (IRO-1): Descripción de los procesos para determinar y evaluar los impactos, los riesgos y las oportunidades materiales" se describe la metodología a partir de la cual se determinó la información material que conforma el presente Informe de Sostenibilidad en relación con los impactos, los riesgos y las oportunidades materiales, incluido el uso de umbrales y la alineación con los criterios establecidos en la NEIS 1, sección "3.2. Cuestiones de importancia relativa significativa e importancia relativa de la información."

[10] El requerimiento de divulgación E1-9 no se está incluyendo por acogerse al periodo de implementación transitoria previsto por CSRD.

[11] El requerimiento de divulgación S1-7 no se está incluyendo por acogerse al periodo de implementación transitoria previsto por CSRD.

1.4.3. (MDR): Requisitos mínimos de divulgación

Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad materiales

A continuación, se presenta una tabla que detalla los impactos, riesgos y oportunidades, junto con su respectiva codificación, la cual será utilizada en las secciones subsiguientes para facilitar su referencia:

Cambio climático	Gobernanza	Personal propio	Trabajadores de la cadena de valor	Consumidores y usuarios finales
E1 - IP1: Mitigación del cambio climático mediante la reducción de la huella de carbono de la operativa interna	G1- IP1: Promoción de las políticas públicas sostenibles.	S1- IP1: Contribución a la defensa de los Derechos Humanos entre el personal propio.	S2- IP1: Protección de la intimidad de los datos de los empleados.	S4-IP1: Desarrollo de productos accesibles e inclusivos.
E1 - IP2: Impulso de una economía de bajas emisiones por la suscripción e inversión en actividades que contribuyen a la mitigación del cambio climático	G1- IP2: Contribución a la mejora de la sociedad por la difusión de nuestra conducta empresarial y cultura corporativa.	S1- IP2: Mejora de la calidad de vida de los empleados protegiendo su salud, seguridad y bienestar.	S2- IP2: Contribución a la protección de la salud y seguridad de los empleados de la cadena de suministro y distribuidores.	S4-IP2: Impulso de la comunicación accesible.
E1 - IP3: Contribución a la adaptación al cambio climático de la sociedad a través de la creación de productos, inclusión de coberturas o adaptación de las normas de suscripción asociadas a los riesgos de cambio climático.	–	S1- IP3: Promoción de la natalidad apoyando la conciliación de la plantilla propia en situaciones de maternidad o paternidad	S2- IP3: Protección de los Derechos Humanos en la cadena de suministro y de distribución.	S4-IP3: Contribución a la transparencia de la información.
–	–	S1- IP4: Contribución a las retribuciones de calidad en las regiones donde opera la compañía	S2- IP4: Protección de los Derechos Humanos en los criterios de suscripción.	S4-IP4: Protección y uso responsable de los datos de clientes.
–	–	S1- IP5: Contribución al desarrollo de las capacidades del talento propio.	S2- IP5: Contribución a la inclusión social en las inversiones.	S4-IP5: Mejora de la experiencia del cliente.
–	–	S1- IP6: Protección de la intimidad de los datos de los empleados.	–	–
E1 - IN1: Contribución al efecto invernadero por la colaboración con proveedores que no llevan a cabo prácticas alineadas con la mitigación del cambio climático.	G1- IN1: Atención limitada de las necesidades de los grupos de interés por su baja accesibilidad de los canales de denuncia de MAPFRE.	–	S2- IN1: Casos de discriminación en la cadena de suministro o red de distribución cuando MAPFRE o su personal se vea implicada.	S4-IN1: Deficiencias en el asesoramiento del cliente debido a malas prácticas comerciales.
E1 - IN2: Contribución al efecto invernadero por la suscripción e inversión en actividades intensivas en emisiones de gases de efecto invernadero.	–	–	S2- IN2: Casos de acoso laboral cuando MAPFRE o su personal se vea implicada.	S4-IN2: Pérdida de capacidad económica de los clientes por una cobertura o compensación insuficiente para reemplazar o reparar la propiedad dañada.
–	–	–	S2- IN3: Impacto en la vulneración de los Derechos Humanos por la suscripción o inversión en empresas que no se alinean con los estándares y principios internacionales.	S4-IN3: Pérdida de datos personales de los clientes por ciberataque.
E1 - R1: Ocurrencia de eventos de riesgos físicos agudos de cambio climático que pudieran interrumpir la cadena de valor de la empresa.	–	S1- R1: Deficiencias en el desarrollo de la actividad derivadas de una gestión de personal y organización deficiente, así como la escasez de talento para los puestos de trabajo requeridos.	–	S4-R1: Caída de cartera por la insatisfacción de los clientes debido a la opacidad en la información y deficiencias en la orientación de los productos.

Cambio climático	Gobernanza	Personal propio	Trabajadores de la cadena de valor	Consumidores y usuarios finales
E1 - R2: Ocurrencia de riesgos físicos crónicos y agudos de cambio climático que produzcan un incremento de la siniestralidad.	–	–	–	S4-R2: Insuficiencia de prima al buscar maximizar las coberturas en la protección de los clientes.
E1 - R3: Ocurrencia de riesgos de transición de cambio climático que produzcan una disminución de los ingresos de los actuales productos y servicios.	–	–	–	S4-R3: Interrupciones en el servicio por fallos en los sistemas tecnológicos.
E1 - R4: Ocurrencia de riesgos de transición de cambio climático de mercado que produzcan una caída de la valoración de los activos financieros de la compañía.	–	–	–	S4-R4: Pérdida de datos de clientes que deriven en fraudes masivos o interrupciones de servicios provocados por ciberataques.
–	–	–	–	S4-R5: Uso incorrecto de la Inteligencia Artificial que derive en conflictos éticos (sesgos) o incumplimiento regulatorio.
E1 - O1: Potenciar la oferta de servicios de asesoramiento relacionados con el cambio climático.	G1- O1: Mejora de la captación del talento y la satisfacción del personal propio por la promoción de la cultura corporativa	S1- O1: Captación de talento diverso y multidisciplinar a través de fomentar la diversidad en la plantilla.	S2- O1: Mejora de la calidad de los servicios y satisfacción de los clientes de la correcta gestión de los trabajadores de los proveedores.	S4-O1: Incremento de la cartera de clientes por el compromiso con la diversidad e inclusión.
E1 - O2: Potenciar la oferta de productos aseguradores relacionados con el cambio climático.	G1- O2: Mejora de la resiliencia empresarial por la aplicación de buenas prácticas en la gestión de los proveedores.	S1- O2: Reducción de la rotación del personal propio por la satisfacción asociada a las condiciones laborales.	–	S4-O2: Incremento de la cartera de clientes por el aumento de la satisfacción de los clientes.
E1 - O3: Desarrollo de nuevas fuentes de ingresos a partir de nuevos mercados y productos de inversión en cambio climático.	–	S1- O3: Aumento de la atracción del talento por la calidad de las ofertas laborales.	–	S4-O3: Incremento de la cartera de clientes por la protección de los clientes.
–	–	S1- O4: Mejora de la productividad por la formación del talento propio	–	S4-O4: Potenciar el desarrollo de nuevos productos que cubran ciber riesgos y nuevas tecnologías (IA).

Se presentan en este apartado las políticas adoptadas por MAPFRE para gestionar las cuestiones de sostenibilidad materiales que se desarrollan a lo largo del documento, así como los detalles referidos a las mismas:

Principios Institucionales, Empresariales y Organizativos

(G1-01)

Esta norma establece los principios que guían la conducta empresarial de MAPFRE integrándolos en sus valores (solvencia, integridad, servicio, innovación y equipo multicultural y diverso) e inspirando su Código Ético y de Conducta. Los principios se desarrollan en el cumplimiento de los compromisos internacionales y locales adquiridos por la Compañía. Su aplicación es supervisada por el Comité de Auditoría y Cumplimiento, que sugiere modificaciones al Consejo de Administración cuando sea necesario.

Los principios son aplicables a todas las entidades que integran el Grupo y sus respectivos órganos de gobierno. Dichos órganos de administración conocen y asumen los principios, garantizando su cumplimiento, y los ponen a disposición de todos los grupos de interés a través de la página web de MAPFRE.

Código Ético y de Conducta

(G1-IP2)

Actualizado por el Consejo de Administración de MAPFRE S.A. el 18 de diciembre de 2024, el código establece los principios y normas que regulan el comportamiento de los empleados, directivos, miembros de los órganos de administración, y colaboradores del Grupo MAPFRE, asegurando que sus acciones se ajusten a la legalidad vigente y respondan a los más altos estándares de profesionalidad, integridad y responsabilidad.

El Código se aplica de manera extensiva a quienes colaboran estrechamente con la compañía, como proveedores y contratistas, quienes deberán adecuar su conducta a los principios establecidos en el mismo y en las políticas, normas y procedimientos internos que lo complementan. Para garantizar su conocimiento y cumplimiento se difunde ampliamente y está disponible en los canales internos y en los canales públicos de MAPFRE.

Política de Sostenibilidad

(E1-IP1, E1–IP2, E1–IP3, E1-IN1, E1–IN2, E1-R1, E1-R2, E1-R3, E1-R4, E1-01, E1-02, E1-03, S4-IP1, S4-IP3, S4-IN1, S4-IN2, S4-R1, S4-01, S4-03)

Establece un marco de referencia, a partir del cual cualquier entidad del Grupo MAPFRE pueda desarrollar y potenciar un comportamiento socialmente responsable, con independencia de la forma -convencional y/o digital-, en la que se desarrolle el negocio y del país en el que opere, adaptando localmente las acciones que sean necesarias para su cumplimiento.

MAPFRE reconoce que la sostenibilidad implica un equilibrio entre los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza. Así, la compañía asume su responsabilidad de contribuir al desarrollo sostenible, protegiendo y cuidando a las personas, y fomentando el crecimiento del tejido empresarial en los países donde opera, con una visión tanto del presente como del futuro.

En línea con lo anterior, la estrategia de sostenibilidad de MAPFRE, define como los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) afectan a la empresa y a los grupos de interés con los que se relaciona; y gestiona su impacto en la sociedad e identifica las oportunidades de desarrollo sostenible, para crear valor compartido con los grupos de interés y con la sociedad en general.

El Comité Operativo de Sostenibilidad lleva a cabo la tarea de realizar el seguimiento de las iniciativas internacionales de sostenibilidad y los compromisos adquiridos por MAPFRE en cada momento, así como de evaluar y proponer, en su caso, al órgano correspondiente, la adhesión de nuevas iniciativas relacionadas con este ámbito de actuación, que sean relevantes para el Grupo.

Política de Suscripción

(E1-IP2, E1-IP3, E1-IN2, E1-02, S2- IP3, S2-IN3, S4-IN2, S4-03, S4-04)

El Área Corporativa de Negocio impulsa el desarrollo e implantación de la política, aplicable a todas las entidades aseguradoras y reaseguradoras del Grupo MAPFRE. La política establece las directrices para la suscripción de riesgos y determinación de tarifas dentro del Grupo, garantizando que las políticas específicas de cada entidad no contravengan las normativas generales del Grupo. Su objetivo es asegurar una suscripción prudente de los riesgos, alineada con la estrategia corporativa y el apetito de riesgo, sin comprometer el perfil de riesgo del Grupo.

La política aplica a todas las entidades aseguradoras y reaseguradoras de MAPFRE, con revisiones semestrales lideradas por el Comité de Política de Suscripción, encargado de su actualización y alineación con los objetivos estratégicos del Grupo.

Marco de Inversión

(E1-IP2, E1-IN2, E1-R1, E1-R2, E1-R3, E1-R4, E1-01, E1-03, S2-IP4, S2-IN3)

Aprobado por el Consejo de Administración de MAPFRE S.A., constituye el marco de referencia para integrar los criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) en sus decisiones de inversión, reafirmando su compromiso con la sostenibilidad y el desarrollo a largo plazo. Este enfoque estratégico busca crear valor sostenible para los clientes y un impacto positivo en la sociedad y el entorno.

Dado que la inversión responsable ofrece oportunidades para fomentar el crecimiento empresarial mediante tendencias sostenibles, pero también enfrenta riesgos como controversias ESG o daños reputacionales; MAPFRE evalúa y gestiona estos factores con herramientas específicas, monitorizando continuamente los riesgos y oportunidades asociados.

El marco aplica a todos los activos gestionados por MAPFRE, incluyendo inversiones delegadas a terceros, quienes deben alinearse con estos principios. Además, excluye inversiones contrarias a los objetivos ambientales de MAPFRE.

Política de Integración de Riesgos de Sostenibilidad

(E1-IP2, E1-IP3, E1-IN2, E1-R1, E1-R2, E1-R3, E1-R4, E1-01, E1-03)

Con el objetivo de garantizar que los riesgos relacionados con el medio ambiente, la sociedad y la gobernanza se integren en el proceso de toma de decisiones de inversión, MAPFRE AM se compromete a gestionar sus inversiones de manera socialmente responsable, alineándose con los principios de sostenibilidad del Grupo MAPFRE y diversas iniciativas internacionales como las asociadas con la iniciativa financiera del Programa de Naciones Unidas paras el Medio Ambiente (PNUMA) y el Pacto Global de la ONU, los Principios para la Inversión Responsable (PRI) y los Principios para la Sostenibilidad del Seguro (PSI).

Aplicable a la totalidad de los activos gestionados por MAPFRE AM, se asegura que se consideren los criterios ESG en todos los análisis y decisiones de inversión. Además, establece exclusiones de inversión en empresas vinculadas a actividades no sostenibles, como las relacionadas con el carbón o la violación de los derechos humanos.

El proceso de seguimiento involucra a gestores de fondos y carteras, quienes integran estos factores en su toma de decisiones, con el respaldo de la Dirección de Riesgos de MAPFRE AM, que supervisa el cumplimiento de la política y proporciona informes periódicos al Consejo de Administración. Anualmente, el Consejo de Administración de MAPFRE AM revisa la política; pudiendo ser modificada en cualquier momento, con su aprobación, para su adaptación a cualquier cambio significativo que afecte a alguno de sus contenidos.

Política Actuarial

(S4-04)

Establece los principios y responsabilidades para las Direcciones Actuariales de MAPFRE (corporativa, regional y local), con el fin de asegurar la correcta valoración actuarial dentro del Grupo, siendo aplicable a todas sus entidades aseguradoras y reaseguradoras.

La Dirección Corporativa Actuarial es responsable de supervisar el cumplimiento de estos principios y de tomar medidas correctivas en caso de irregularidades. Además, coordina con la Dirección de Gestión de Riesgos el diseño y validación de modelos internos. Las Direcciones Regionales, por su parte, deben garantizar el cumplimiento de esta política en su ámbito territorial.

Política de Continuidad de Negocio

(E1-R1, S4-R3)

Actualizada por el Consejo de Administración de MAPFRE S.A. el 18 de diciembre de 2024, a efectos de dar cobertura a los requisitos establecidos por el reglamento sobre la resiliencia operativa digital del sector financiero (DORA), establece el marco global para el desarrollo, documentación, implantación, prueba, revisión y mejora continua de los Planes de Continuidad de Negocio en MAPFRE y de sus Sistemas de Gestión, incluyendo los diferentes elementos vinculados con la continuidad de la actividad en materia TIC[12] y siguiendo un enfoque basado en el riesgo.

La Política de Continuidad de Negocio es de obligado cumplimiento para todas las entidades del Grupo MAPFRE, siendo la Dirección Corporativa de Seguridad quien impulsa el desarrollo e implantación de esta.

Política de Medioambiente

(E1-IP1, E1-IP2, E1-IP3, E1-IN1, E1-R1, E1-R2, E1-R3, E1-R4, E1-01, E1-02, E1-03)

Actualizada por el Consejo de Administración de MAPFRE S.A. el 18 de diciembre de 2024, la política concreta y desarrolla los principios generales de actuación de MAPFRE relacionados con la conservación y protección del medio ambiente. que incluye la prevención de la contaminación, la preservación de la biodiversidad, la gestión de los recursos, la eficiencia energética, la economía circular y la lucha contra el cambio climático.

[12] Tecnología de la Información y las Comunicaciones (TIC)

MAPFRE desarrolla su actividad bajo un firme compromiso con la sostenibilidad desde la perspectiva ambiental. Esto se materializa a través de la integración del medio ambiente en el negocio, promoviendo la responsabilidad medioambiental, la preservación de la biodiversidad, la prevención de la contaminación, la gestión eficiente de los recursos y la mitigación del cambio climático, en línea con lo establecido en la Política de Sostenibilidad Corporativa.

De obligado cumplimiento en todas las entidades que integran MAPFRE, está disponible para todos los grupos de interés en la web corporativa. El Comité de Operativo de Sostenibilidad de MAPFRE es el órgano responsable de impulsar el desarrollo e implantación de la Política de Medio Ambiente, así como de velar por el cumplimiento, divulgación y revisión periódica de la misma.

Política de Derechos Humanos

(S1-IP1, S1-IP3, S1-IP6, S2-IP1, S2-IP2, S2-IP3, S2-IN1, S2-IN3)

Actualizada por el Consejo de Administración de MAPFRE S.A. el 18 de diciembre de 2024, establece el compromiso del Grupo con el respeto a los derechos fundamentales, siguiendo los estándares internacionales. La política guía su actuación en cuanto al rechazo de la discriminación, el trabajo infantil y forzoso, y el respeto de la libertad sindical y de negociación; incluyendo procedimientos para identificar y mitigar riesgos de vulneración de derechos humanos.

Aplicable a todas las personas trabajadoras de MAPFRE, directivos y miembros de los órganos de administración, así como a aquellos que colaboren estrechamente con la empresa (personal de Empresas de Trabajo Temporal, proveedores y contratistas, entre otros); la Subdirección General de Relaciones Laborales vela por su desarrollo e implantación.

Disponible para todos los grupos de interés en la web corporativa, se informa de la misma a los proveedores de las distintas entidades en el momento de la homologación y contratación.

Política de Salud, Bienestar y Prevención de Riesgos Laborales

(S1-IP2, S1-R1, S2-IP1)

La política establece un compromiso a nivel organizacional para garantizar la salud y seguridad de los trabajadores que busca conseguir un entorno de trabajo saludable y de bienestar, que permita a todos los empleados desarrollar su trabajo en las mejores condiciones físicas, psíquicas y sociales, y alcanzar un nivel óptimo en la seguridad laboral, más allá del mero cumplimiento de la normativa en materia de prevención de riesgos laborales.

Aplicable a todos los niveles de la organización, desde la dirección hasta los empleados, no se especifica un órgano de gobierno particular, pero se enfatiza el compromiso colectivo de la empresa. La política está disponible para todos los grupos de interés en la web corporativa.

Política de Diversidad e Igualdad de Oportunidades

(S1-IP3, S1-R1, S1-01)

MAPFRE promueve el respeto a la individualidad y la eliminación de conductas discriminatorias, buscando garantizar la igualdad de oportunidades y consolidar una cultura inclusiva en el entorno laboral. La dirección y los responsables de equipos tienen la obligación de asegurar el cumplimiento de la política, liderando con el ejemplo en cuanto a diversidad e igualdad de oportunidades. La norma exhorta a toda la plantilla a seguir estos principios y garantizar que todas las personas sean tratadas con respeto y dignidad.

Aplicable a todos los trabajadores y colaboradores de MAPFRE, la política abarca procesos como acceso al empleo, promoción, desarrollo profesional, formación, evaluación del desempeño y comunicación, así como las relaciones con empleados, clientes, proveedores y otros grupos de interés.

Política de Promoción, Selección y Movilidad

(S1-IP5, S1-R1, S1-01, S1-02, S1-03, S1-04)

La política busca desarrollar el talento global dentro de MAPFRE, ofrecer oportunidades de crecimiento interno a los empleados y asegurar su satisfacción y su compromiso, fomentando su empleabilidad mediante programas de desarrollo profesional, formación y movilidad.

Aplicable a todas las actividades relacionadas con la selección, promoción y movilidad de los empleados, en todos los niveles de la organización y en todas las zonas geográficas donde el Grupo opera, sin especificar exclusiones; la política prioriza a los empleados y a los gestores responsables de los equipos como grupos de interés destinatarios.

La dirección, así como las personas encargadas de gestionar equipos dentro de MAPFRE, son responsables de la aplicación de la política y de velar por sus principios clave: igualdad de oportunidades, no discriminación y transparencia en procesos de selección, promoción y movilidad.

Política de Desconexión Digital

(S1-R1)

La Dirección de Recursos Humanos de cada país promueve la implantación de normas para el reconocimiento del derecho de las personas trabajadoras a desconectarse de las herramientas de trabajo y comunicación fuera de la jornada laboral, estableciendo pautas para promover una cultura de respeto al tiempo personal de los empleados.

Aplicable a todas las personas trabajadoras de MAPFRE, independientemente de su forma de prestación de servicios, está disponible en los canales internos, y su implementación vino acompañada de una importante campaña de comunicación y sensibilización a toda la plantilla.

Protocolo Corporativo para la Prevención y Tratamiento de Acoso en MAPFRE

(S2-IN2)

La Dirección de Recursos Humanos de cada país impulsa el desarrollo e implantación del protocolo que busca mantener un entorno de trabajo en el que se respeten los derechos fundamentales de las personas y en el que se evite cualquier tipo de conducta constitutiva de acoso. Para ello, el protocolo regula los principios de actuación aplicables en MAPFRE sobre esta materia, así como el procedimiento a seguir en caso de producirse o existir indicios de la comisión de una conducta calificable como acoso, con el fin de proteger a la víctima/persona denunciante.

El protocolo se encuentra publicado en la web corporativa y en la intranet del Grupo siendo aplicable a: a) Todas las personas trabajadoras del Grupo MAPFRE, independientemente de su tipo de contrato. b) Personas realizando prácticas o becas, así como colaboradores de empresas subcontratistas o de trabajo temporal. c) Miembros del órgano de administración y dirección de las empresas del Grupo MAPFRE, incluidos los no ejecutivos. d) Personas cuya relación laboral con el Grupo haya terminado. e) Candidatos que hayan participado en procesos de selección.

Política de Seguridad y Privacidad

(S1-IP7, S4-IP4, S4-IN3, S4-R4)

Actualizada por el Consejo de Administración de MAPFRE S.A. el 26 de junio de 2024, establece un marco estratégico para la protección integral de los activos tangibles e intangibles de la organización frente a riesgos de seguridad, ciberamenazas y vulnerabilidades relacionadas con las tecnologías de la información. Este marco abarca medidas específicas destinadas a garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, así como la privacidad de los datos personales. Además, se busca promover la resiliencia operativa de los servicios prestados, asegurar el cumplimiento normativo y preservar la reputación de la compañía.

Aplicable a todas las entidades de Grupo, es de obligado cumplimiento para empleados, directivos y colaboradores. Su implementación incluye la integración de la seguridad en los procesos de negocio, la formación y concienciación del personal, el establecimiento de controles adecuados y la colaboración con autoridades en el marco de la normativa vigente.

El Comité de Seguridad, Crisis y Resiliencia del Grupo es el órgano responsable de impulsar el desarrollo e implantación de esta Política, así como de velar por el cumplimiento, divulgación y revisión periódica de la misma. El resto de las responsabilidades asociadas a la gestión de la seguridad y la privacidad se formulan con el detalle necesario en el Marco de Gobierno de Seguridad de MAPFRE.

Modelo de Gobierno de la Relación con el Cliente

(S4-IP5, S4-02, S4-03)

El Área Corporativa de Negocio impulsa el desarrollo e implantación del Modelo de Gobierno de la Relación con el Cliente que busca posicionarlo como el eje central de todas las interacciones, ofreciéndole una experiencia adecuada y consistente en cada punto de contacto. El modelo establece directrices globales y flexibles aplicables en todas las regiones y niveles de madurez, promoviendo decisiones alineadas, la adopción de mejores prácticas y la incorporación de innovaciones que mejoren la experiencia del cliente. Además, proporciona mecanismos para monitorear los beneficios de una orientación centrada en el cliente y asigna roles y responsabilidades claras para maximizar su rendimiento.

El ámbito de aplicación abarca seis áreas estratégicas: datos del cliente, inteligencia de cliente, propuesta de valor, experiencia de cliente, gestión de interacciones y la Voz del Cliente. En cuanto a su organización, la Dirección de Clientes, integrada en el Área Corporativa de Negocio (ACN), lidera la implementación, diseñando y adaptando políticas y metodologías tanto a nivel local como corporativo, en colaboración con las principales áreas internas. Este modelo optimiza la relación con el cliente, refuerza la colaboración entre stakeholders y garantiza un enfoque transversal y flexible, orientado a la mejora continua y la adaptación a las necesidades del mercado.

Política de Comunicación

(S4-IP2)

La Dirección Corporativa de Comunicación impulsa el desarrollo e implantación de la Política de Comunicación del Grupo MAPFRE. Esta política recoge su compromiso en la comunicación con sus grupos de interés, tanto a nivel general como individualizado con cada uno de los colectivos con los que actúa.

En su comunicación externa MAPFRE persigue trasmitir a la sociedad su proyecto institucional, empresarial y social y vincular su reputación a su aspiración, expresada en su visión, de ser reconocida por sus stakeholders como una empresa digna de confianza. En su comunicación interna busca contribuir a la alineación de la organización con los objetivos institucionales, empresariales y sociales del Grupo e involucrar a todas las personas en su desarrollo.

Guía de Uso de Soluciones de IA

(S4-R5)

La Dirección Corporativa de Seguridad impulsa el desarrollo e implantación de la guía, que establece las bases para el uso adecuado de la Inteligencia Artificial (IA) en los proyectos de MAPFRE, priorizando calidad, seguridad, privacidad, equidad, explicabilidad y transparencia. La guía busca gestionar riesgos asociados a la IA, como seguridad, discriminación y privacidad, maximizando su impacto positivo en el crecimiento empresarial y mitigando posibles impactos negativos como daño reputacional o sanciones.

La guía se fundamenta en el Reglamento (UE) 2024/1689, la normativa vigente sobre protección de datos y las normativas internas de MAPFRE; y es de obligatorio cumplimiento para todas las entidades del Grupo MAPFRE y tiene alcance internacional, aplicándose en las entidades fuera de España siempre que no contradiga la normativa local.

Política Anticorrupción

(S4-IN1)

Actualizada por el Consejo de Administración de MAPFRE S.A. el 18 de diciembre de 2024, desarrolla el compromiso de MAPFRE contra la corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno, estableciendo normas y un marco para prevenir y detectar prácticas corruptas en todas las actividades del Grupo a nivel global.

Aplicable a todas las personas trabajadoras, directivos, miembros de los órganos de administración y terceros que colaboren o actúen en nombre de MAPFRE en operaciones relacionadas con sus actividades, está publicada en la web corporativa para conocimiento de los distintos grupos de interés. MAPFRE refuerza esta publicación con acciones de formación y difusión en los canales internos.

Marco de Actuación para un Relacionamiento Institucional Responsable

(G1-IP1)

El Comité Operativo de Sostenibilidad aprobó el Marco de Actuación para un Relacionamiento Institucional Responsable que reúne las normas corporativas y compromisos asumidos por MAPFRE para asegurar una conducta responsable en su relacionamiento institucional. Alinea los compromisos públicos del Grupo con las actuaciones de sus empleados, detallando las conductas y normativas internas que deben seguir.

Aplicable a todos los empleados de MAPFRE, centraliza disposiciones de los Principios Institucionales, Empresariales y Organizativos del Grupo, el Código Ético y de Conducta, la Política Anticorrupción y otros compromisos públicos, se encuentra publicado en la web corporativa, para su difusión y conocimiento entre empleados y otros grupos de interés.

Política de Sistema Interno de Denuncias

(G1-IN1)

El Sistema Interno de Denuncias de MAPFRE permite que los denunciantes informen sobre actuaciones que pudieran ser constitutivas de determinadas infracciones del derecho de la Unión Europea (tales como aquellas relacionadas con la contratación pública, la seguridad de productos, la protección del medio ambiente, la salud pública o la protección de datos, entre otras), o que afecten a los intereses financieros de la UE o al mercado interior, que pudieran haberse cometido en las entidades del Grupo con sede en la Unión Europea, todo ello conforme a la Directiva (UE) 2019/1937 y su normativa local de trasposición.

Transcurrido un año y medio desde la implantación del sistema referido en el párrafo anterior, el Consejo de Administración ha considerado conveniente modificar el planteamiento inicial para evolucionar a un Sistema Interno de Información, que integre todos los canales existentes para la recepción y resolución de cualesquiera denuncias, con una tramitación homogénea, abierto a cualquier persona y cuya responsabilidad corresponda a cada entidad del Grupo.

Con tal motivo, el Consejo de Administración de MAPFRE, S.A., en su reunión del día 18 de diciembre de 2024, aprobó la Política del Sistema Interno de Información de MAPFRE, S.A. y el Procedimiento de Gestión de Informaciones de MAPFRE, S.A., dejando sin efecto la Política y el Procedimiento de Gestión del Sistema Interno de Denuncias anteriormente vigente.

Adicionalmente, la aprobación de la Política del Sistema Interno de Información de MAPFRE, S.A. y del Procedimiento de Gestión de Informaciones de MAPFRE, S.A. deja sin efecto la regulación del Canal de Denuncias Éticas y del Canal de Denuncias Financieras y Contables. Tanto la política como el procedimiento están publicados en una sección separada e identificable de la página de inicio de la web corporativa de MAPFRE.

Modelo de Prevención de Riesgos Penales

(G1-IN1)

El Modelo de Prevención de Riesgos Penales (MPRP), aprobado en junio de 2023, describe las bases y principios que fundamentan la actuación de MAPFRE, S.A. y sus sociedades dependientes con domicilio social en España, con el objeto de prevenir que las mismas incurran en responsabilidades penales y detalla el diseño y la estructura del sistema implantado en la organización para prevenir la comisión de delitos que pueden ser atribuidos a dichas entidades. El Modelo es específico para MAPFRE S.A. y sirve como marco general para todas las entidades del Grupo. Las entidades aseguradoras con domicilio social fuera de España adoptan este modelo como referencia, adaptándolo a las normativas locales aplicables. Cada aseguradora del grupo revisa su Modelo (MPRP) cada dos años, dentro del marco aprobado por MAPFRE S.A.

La Función de Cumplimiento supervisa la implementación, el funcionamiento y el cumplimiento del Modelo para asegurar que el Grupo MAPFRE en su conjunto opere dentro del marco de cumplimiento normativo. Asimismo, está comprometida en prevenir la comisión de delitos y realiza un análisis exhaustivo de sus operaciones para identificar riesgos penales y los controles para mitigarlos.

El Modelo está a disposición de todos los empleados de las entidades comprendidas en su ámbito de aplicación a través de su inclusión en la Intranet. Asimismo, un extracto de las mencionadas directrices se encuentra disponible en la página web corporativa de MAPFRE, a fin de que cualquier tercero con relación con el Grupo sea conocedor del interés de MAPFRE en la prevención de delitos en su seno y pueda comunicar, a través del cauce habilitado para ello, la posible comisión de delitos o conductas contrarias a la normativa interna de MAPFRE.

Norma de Compras

(G1-02)

El Área Corporativa de Finanzas y Medios impulsa el desarrollo e implantación de la Norma de Compras que establece los criterios y principios de obligado cumplimiento que debe observar cualquier contratación que se realice en nombre de MAPFRE, y la gestión de la relación con los proveedores del Grupo, tanto los proveedores de negocio ligados a las prestaciones, como los proveedores de soporte.

La norma busca garantizar un proceso ético y socialmente responsable en la actuación de todos los intervinientes en la cadena de suministros, todo ello, orientado a la obtención de resultados, al cumplimiento presupuestario, al control del gasto, a la eficiencia en la gestión y a la reducción de costes, consiguiendo un adecuado nivel de calidad en las contrataciones y servicio a los clientes, y un incremento del control interno en todas las fases del proceso.

La norma se encuentra publicada en la intranet de MAPFRE siendo accesible por cualquier empleado de la compañía. Es de carácter global, y, por lo tanto, de aplicación en todas las empresas del Grupo con participación mayoritaria y en todas aquellas entidades en las que MAPFRE tiene la responsabilidad de su gestión, independientemente del ámbito geográfico donde se ubique y del tipo de negocio, estando bajo su cobertura cualquier contratación de bienes o servicios, con independencia de su naturaleza o tipología.

A continuación, se brinda información complementaria sobre algunos de estos documentos, según se encuentren elaborados dando respuesta a normas de terceros o hayan sido elaborados atendiendo a diferentes partes interesadas:

Documento	Normas de terceros que contempla	Partes interesadas
Código Ético y de Conducta	Normas de Conducta en las Relaciones con Terceros	-
Política de Sostenibilidad	Principios de Pacto Mundial. Principios para la sostenibilidad en seguros (PSI). Principios de Inversión Responsable (PRI) Principios ONU Mujeres	La construcción de relaciones estables y que generen confianza se basa en el diálogo y el principio de la buena fe y, por ello, en sus normas internas, MAPFRE ha establecido los criterios que deben regir la actuación con sus empleados, con los clientes, accionistas, socios, proveedores y empresas colaboradoras, competidores, gobiernos y autoridades.
Marco de Inversión	Principios de Pacto Mundial y los Principios de Inversión Responsable de la ONU Net Zero Asset Owner Alliance	-
Política de Integración de Riesgos de Sostenibilidad	Iniciativas internacionales y apoyar la Agenda 2030 de la ONU. Reglamento (UE) 2019/2088.	-
Política de Continuidad de Negocio	Reglamento (UE) 2022/2554 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de diciembre de 2022, sobre la resiliencia operativa digital del sector financiero	-
Política de Derechos Humanos	Marcos internacionales clave sobre derechos humanos y sostenibilidad, como la Carta Internacional de Derechos Humanos de la ONU, los Principios del Pacto Mundial, las Directrices de la OCDE, los principios de ONU MUJERES, y los estándares de la OIT sobre derechos laborales.	-
Política de Salud, Bienestar y Prevención de Riesgos Laborales	La política hace una referencia clara a la Organización Mundial de la Salud (OMS), mencionando sus conceptos sobre lugares de trabajo saludables y empresas saludables. Esto indica que la empresa está alineada con los estándares internacionales en materia de salud y seguridad laboral	Se considera la perspectiva de los trabajadores como una parte fundamental en la implementación de esta política. Además, al mencionar la sostenibilidad del lugar de trabajo, se sugiere que también se tienen en cuenta los intereses de otros grupos de interés, como clientes o proveedores
Política de Diversidad e Igualdad de Oportunidades	Directiva de Igualdad de Trato en el Empleo (2000/78/CE) - Unión Europea. Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión Social. Ley de Igualdad Efectiva entre Mujeres y Hombres: Real Decreto 1026/2024, de 8 de octubre.	MAPFRE insta a la Dirección y a las demás personas responsables de gestionar equipos a aplicar estos principios, a ser un ejemplo para éstos en materia de respeto a la diversidad e igualdad de oportunidades y trato y a emprender las acciones necesarias para garantizar su cumplimiento.

Documento	Normas de terceros que contempla	Partes interesadas
Protocolo Corporativo para la Prevención y Tratamiento de Acoso en MAPFRE	Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción (la "Ley 2/2003"), aprobada en cumplimiento de la Directiva 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre (Directiva Whistleblowing) Convenio de la OIT sobre protocolos de acoso.	-
Modelo de Gobierno de la Relación con el Cliente	-	MAPFRE involucra todas sus áreas en la Orientación al Cliente, estableciendo un Modelo de Gobierno para gestionar de forma ordenada y homogénea las interacciones en todos los puntos de contacto. Este modelo define responsabilidades claras y adaptadas a cada contexto, buscando optimizar la relación con el cliente.
Guía de Uso de Soluciones de IA	Reglamento (UE) 2024/1689 del Parlamento Europeo y del Consejo por el que se establecen normas armonizadas en materia de Inteligencia Artificial (AI Act). Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.	-
Política Anticorrupción	Medidas para prevenir la corrupción establecidas por la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción	-
Política de Sistema Interno de Denuncias / Sistema Interno de Información	Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, aprobada en cumplimiento de la Directiva 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre (Directiva Whistleblowing)	–
Política de Sistema Interno de Denuncias / Sistema Interno de Información	MAPFRE asume un claro compromiso para prevenir la comisión en su seno de los delitos tipificados en el Código Penal español (o normas análogas de los distintos países en los que estén domiciliadas las entidades del Grupo) a los que se hacen referencia en los Catálogos de los MPRPs.	El MPRP es de aplicación a los representantes legales de MAPFRE, sus administradores sociales, sus directivos, así como a sus empleados y demás personas que están sometidas a la autoridad o instrucciones de las personas mencionadas o que operen en su ámbito de dirección, supervisión, vigilancia o control.
Marco de actuación para un relacionamiento institucional responsable	Conducta del Registro de Transparencia de la UE	Este marco recoge el compromiso de relación con autoridades, legisladores, reguladores, supervisores y demás entorno institucional se rige, además, por los principios internos del Grupo
Norma de Compras	Ley y regulación existente en cada país	Para la creación de la NORMA se tuvieron en cuenta los intereses de todos los grupos de interés involucrados en el proceso de contratación; tanto externos (proveedores), como internos (Área Financiera, Legal, Seguridad, Cumplimiento, etc.).

Estás políticas están disponibles para todos los grupos de interés en la web corporativa y/o intranet, de MAPFRE.

Los datos requeridos sobre las acciones, objetivos y métricas diseñadas por MAPFRE para trabajar conforme a sus políticas y hacia la consecución de sus objetivos se encuentra detallada en cada apartado temático.

2. Información Medioambiental

2.1. Divulgación de información en virtud del artículo 8 del Reglamento (UE) 2020/852 (Taxonomía ambiental)

2.1.1. Taxonomía de la UE para activos del balance

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

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

Contexto Normativo

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

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

a. Las exposiciones a administraciones centrales, bancos centrales y emisores supranacionales se excluirán del cálculo del numerador y el denominador de los indicadores clave de resultados de las empresas financieras.

b. Los derivados se excluirán del numerador de los indicadores clave de resultados de las empresas financieras.

c. Las exposiciones de las empresas que no están obligadas a publicar información no financiera de conformidad con el artículo 19 bis o 29 bis de la Directiva 2013/34/UE (NFRD) se excluirán del numerador de los indicadores clave de resultados de las empresas financieras.

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

i. Denominador: activos que se considerarán dentro del perímetro del indicador de activos cubiertos de la taxonomía.

ii. Numerador: activos que se considerarán y serán analizados de cara a entender si están o no alineados con la taxonomía.

Información cuantitativa

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

i. Activos no elegibles con el importe 18.355.437.096 € y el porcentaje 69,53 % en relación a los activos cubiertos.

ii. Activos elegibles pero no alineados con el importe 2.094.074.795 € y el porcentaje 7,93 % en relación a los activos cubiertos.

iii. Los activos alineados con el importe 5.951.132.159 € y el porcentaje 22,54 % en relación a los activos cubiertos.

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

Adicionalmente, en el Anexo X del Reglamento 2021/2178 se detalla la tabla que las compañías Aseguradoras deberán reportar y los resultados obtenidos, en el año 2024 la información para el Grupo MAPFRE ha sido la siguiente:

TABLA1. KPI ALINEAMIENTO DEL ACTIVO

KPI	
El valor medio ponderado de todas las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros orientadas a financiar actividades económicas que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades, en relación con el valor de los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados, con las siguientes ponderaciones para las inversiones en empresas: Sobre la base del volumen de negocios: 0,01 % Sobre la base del CapEx: 0,01 %	El valor medio ponderado de todas las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros orientadas a financiar actividades económicas que se ajustan a la taxonomía o vinculadas a estas actividades, con las siguientes ponderaciones para las inversiones en empresas: Sobre la base del volumen de negocios: 2.262.759 € Sobre la base del CapEx: 2.706.807 €
El porcentaje de los activos cubiertos por el indicador clave de resultados en relación con las inversiones totales de las empresas de seguros o reaseguros (activos gestionados totales). Excepto las inversiones en entidades soberanas. Ratio de cobertura: 47 %	El valor monetario de los activos cubiertos por el indicador clave de resultados. Excepto las inversiones en entidades soberanas. Cobertura: 26.400.644.051 €
Desglose adicional "DENOMINADOR"	
El porcentaje de derivados en relación con los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados. (0,01) %	El valor en términos monetarios de los derivados. -3.395.440 €
La proporción de exposiciones a empresas financieras y no financieras no sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados: Empresas no financieras: 18,05 % Empresas financieras: 13,84 %	Valor de las exposiciones a empresas financieras y no financieras no sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE: Empresas no financieras: 4.766.178.351 € Empresas financieras: 3.653.904.574 €
La proporción de las exposiciones a empresas financieras y no financieras de países no miembros de la UE no sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados: Empresas no financieras: 11,21 % Empresas financieras: 9,82 %	Valor de las exposiciones a empresas financieras y no financieras de países no miembros de la UE no sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE: Empresas no financieras: 2.958.266.191 € Empresas financieras: 2.593.153.016 €
La proporción de exposiciones a empresas financieras y no financieras sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados: Empresas no financieras: 7,24 % Empresas financieras: 7,08 %	Valor de las exposiciones a empresas financieras y no financieras sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE: Empresas no financieras: 1.911.059.745 € Empresas financieras: 1.868.825.411 €
La proporción de exposiciones a otras contrapartes y activos en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados: 26,22 %	Valor de las exposiciones a otras contrapartes y activos: 6.922.489.057 €
La proporción de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros que no sean inversiones conexas a contratos de seguros de vida en virtud de los cuales el riesgo de la inversión sea soportado por los tomadores del seguro, que se destinan a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades: 16,63 %	Valor de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros que no sean inversiones conexas a contratos de seguros de vida en virtud de los cuales el riesgo de la inversión sea soportado por los tomadores del seguro, que se destinan a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades: 4.390.072.032 €

Desglose adicional "DENOMINADOR"

El valor de todas las inversiones que financian actividades económicas que no son elegibles según la taxonomía en relación con el valor de los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados: Volumen de negocio 59,83 % CapEx 58,73 %	Valor de todas las inversiones que financian actividades económicas que no son elegibles según la taxonomía: Volumen de negocio 15.795.338.693 € CapEx 15.506.071.208 €
El valor de todas las inversiones que financian actividades económicas elegibles según la taxonomía, pero que no se ajustan a la taxonomía, en relación con el valor de los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados: Volumen de negocio 11,73 % CapEx 11,74 %	Valor de todas las inversiones que financian actividades económicas elegibles según la taxonomía, pero que no se ajustan a la taxonomía: Volumen de negocio 3.097.684.417 € CapEx 3.098.403.807 €

Desglose adicional "NUMERADOR"

La proporción de las exposiciones que se ajustan a la taxonomía frente a empresas financieras y no financieras sujetas a los artículos 19 bisbis en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados: Empresas no financieras: Sobre la base del volumen de negocios: 2,07 % Sobre la base del CapEx: 3,15 % Empresas financieras: Sobre la base del volumen de negocios: 0,24 % Sobre la base del CapEx: 0,29 %	Valor de las exposiciones que se ajustan a la taxonomía frente a empresas financieras y no financieras sujetas a los artículos 19 bisbis: Empresas no financieras: Sobre la base del volumen de negocios: 545.340.859 € Sobre la base del CapEx: 830.943.211 € Empresas financieras: Sobre la base del volumen de negocios: 64.176.313 € Sobre la base del CapEx: 77.396.846 €
La proporción de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros que no sean inversiones conexas a contratos de seguros de vida en virtud de los cuales el riesgo de la inversión sea soportado por los tomadores del seguro, que se destinan a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades: Sobre la base del volumen de negocios: 1,88 % Sobre la base del CapEx: 2,63 %	Valor de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros que no sean inversiones conexas a contratos de seguros de vida en virtud de los cuales el riesgo de la inversión sea soportado por los tomadores del seguro, que se destinan a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades: Sobre la base del volumen de negocios: 497.248.718 € Sobre la base del CapEx: 694.932.546 €
La proporción de las exposiciones que se ajustan a la taxonomía frente a otras contrapartes y activos en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados: Sobre la base del volumen de negocios: 6,78 % Sobre la base de las inversiones en activos fijos: 1,36 %	Valor de las exposiciones que se ajustan a la taxonomía frente a otras contrapartes y activos con respecto a los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados: Sobre la base del volumen de negocios: 11.178.466 € Sobre la base de las inversiones en activos fijos: 2.244.748 €

Desglose del numerador del indicador clave de resultados por objetivo medioambiental (Actividades que se ajustan a la taxonomía)

1) Mitigación del cambio climático	Volumen de negocios: 3,147 %
	CapEx: 4,333 %
	Actividades de transición: A 0,167 % (volumen de negocios)
	Actividades de transición: A 0,237 % (CapEx)
	Actividades facilitadoras: B 0,95 % (volumen de negocios)
	Actividades facilitadoras: B 1,268 % (CapEx)
2) Adaptación al cambio climático	Volumen de negocios: 0,015 %
	CapEx: 0,049 %
	Actividades facilitadoras: B 0,011 % (volumen de negocios)
	Actividades facilitadoras: B 0,022 % (CapEx)
3) Utilización sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos	Volumen de negocios: 0,003 %
	CapEx: 0,004 %
	Actividades facilitadoras: B 0,001 % (volumen de negocios)
	Actividades facilitadoras: B 0,694 % (CapEx)
4) Transición hacia una economía circular	Volumen de negocios: 0,003 %
	CapEx: 0,014 %
	Actividades facilitadoras: B 0,002 % (volumen de negocios)
	Actividades facilitadoras: B 0,001 % (CapEx)
5) Prevención y control de la contaminación	Volumen de negocios: 0,004 %
	CapEx: 0,003 %
	Actividades facilitadoras: B 0,003 % (volumen de negocios)
	Actividades facilitadoras: B 0,003 % (CapEx)
6) Protección y recuperación de la biodiversidad y los ecosistemas	Volumen de negocios: — %
	CapEx: — %
	Actividades facilitadoras: B — % (volumen de negocios)
	Actividades facilitadoras: B — % (CapEx)

TABLA 2. ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LA ENERGÍA NUCLEAR Y EL GAS FÓSIL[13]

Actividades relacionadas con la energía nuclear	
La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la investigación, el desarrollo, la demostración y la implantación de instalaciones innovadoras de generación de electricidad que producen energía a partir de procesos nucleares con un mínimo de residuos del ciclo de combustible.	SI
La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción y la explotación segura de nuevas instalaciones nucleares para producir electricidad o calor de proceso, incluido para fines de calefacción urbana o procesos industriales como la producción de hidrógeno, así como sus mejoras de seguridad, utilizando las mejores tecnologías disponibles.	SI
La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la explotación segura de instalaciones nucleares existentes que producen electricidad o calor de proceso, incluido para fines de calefacción urbana o procesos industriales como la producción de hidrógeno a partir de energía nuclear, así como sus mejoras de seguridad.	SI
Actividades relacionadas con el gas fósil	
La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción o explotación de instalaciones de generación de electricidad que producen electricidad a partir de combustibles fósiles gaseosos.	SI
La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción, la renovación y la explotación de instalaciones de generación combinada de calor/frío y electricidad que utilicen combustibles fósiles gaseosos.	SI
La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción, la renovación y la explotación de instalaciones de generación de calor que producen calor/frío a partir de combustibles fósiles gaseosos.	SI

[13] Las tablas 2, 3, 4, 5 y 6 provienen de una modificación del Reglamento 2020/852 (modificado por el 2022/1214)

TABLA 3. ACTIVIDADES ECONÓMICAS QUE SE AJUSTAN A LA TAXONOMÍA (denominador)

	Importe y proporción Volumen de Negocio (la información debe presentarse en importes monetarios y en porcentajes)					
	CCM + CCA		Mitigación del cambio climático (CCM)		Adaptación al cambio climático (CCA)	
Actividades económicas	Importe	%	Importe	%	Importe	%
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	4.379.299€	0,04%	4.537.478€	0,04%	- €	—%
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	4.654.941€	0,04%	4.813.120€	0,04%	- €	—%
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	33.038.150€	0,31%	33.217.293€	0,31%	1.345,00€	—%
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	2.810.542€	0,03%	2.810.561€	0,03%	- €	—%
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	34.482.233€	0,32%	34.099.913€	0,32%	44.846.297,00€	0,42%
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	481.278€	—%	481.278€	—%	- €	—%
Importe y proporción de otras actividades económicas que se ajustan a la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 en el denominador del ICR aplicable	275.175.249€	2,57%	227.965.367€	2,13%	46.081.018,00€	0,43%
Total ICR aplicable	**355.021.691€**	**3,32%**	**307.925.010€**	**2,88%**	**90.928.660€**	**0,85%**

TABLA 4. ACTIVIDADES ECONÓMICAS QUE SE AJUSTAN A LA TAXONOMÍA (numerador)

	Importe y proporción Volumen de Negocio (la información debe presentarse en importes monetarios y en porcentajes)					
	CCM + CCA		Mitigación del cambio climático (CCM)		Adaptación al cambio climático (CCA)	
Actividades económicas	Importe	%	Importe	%	Importe	%
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	36.155€	—%	36.155€	—%	- €	—%
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	232.872€	—%	221.415€	—%	- €	—%
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	58.666.106€	0,88%	58.510.343€	0,88%	- €	—%
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	7.531€	—%	7.765€	—%	- €	—%
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	1.494.065€	0,02%	1.068.615€	0,02%	10.858.892 €	0,16%
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	39.034€	—%	39.034€	—%	- €	—%
Importe y proporción de otras actividades económicas que se ajustan a la taxonomía a las que no se hace referencia en las filas 1 a 6 precedentes en el numerador del ICR aplicable	2.598.440.122€	38,91%	2.617.966.819€	39,2%	1.065.674.671,00€	15,96%
Importe total y proporción de las actividades económicas que se ajustan a la taxonomía en el numerador del ICR aplicable	2.658.915.883€	39,81%	2.677.850.146€	40,1%	1.076.533.563,00€	16,12%

TABLA 5. ACTIVIDADES ECONÓMICAS ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA PERO QUE NO SE AJUSTAN A LA TAXONOMÍA

	Importe y proporción Volumen de Negocio (la información debe presentarse en importes monetarios y en porcentajes)					
	CCM + CCA		Mitigación del cambio climático (CCM)		Adaptación al cambio climático (CCA)	
Actividades económicas	Importe	%	Importe	%	Importe	%
Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	2.304.897€	0,02%	2.368.168€	0,02%	- €	—%
Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	2.306.127€	0,02%	2.368.755€	0,02%	- €	—%
Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	3.010.029€	0,03%	3.073.894€	0,03%	- €	—%
Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	31.317.118€	0,29%	33.449.252€	0,31%	7.478€	—%
Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	68.412.531€	0,64%	68.746.727€	0,64%	45.193.999€	0,42%
Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	1.086.373€	0,01%	1.106.540€	0,01%	- €	—%
Importe y proporción de otras actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 precedentes en el denominador del ICR aplicable	1.384.820.456€	12,95%	1.366.163.176€	12,77%	581.105.941€	5,43%
Importe y proporción de las actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía en el denominador del ICR aplicable	1.493.257.531€	13,96%	1.477.276.512€	13,81%	626.307.419€	5,85%

TABLA 6. ACTIVIDADES ECONÓMICAS NO ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA

Actividades económicas	Importe Volumen de Negocio	Porcentaje
Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 1 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	1.099.174€	0,01%
Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 2 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	1.400.211€	0,01%
Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 3 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	8.982.064€	0,08%
Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 4 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	318.815€	—%
Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 5 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	45.262.908€	0,42%
Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 6 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	1.229.235€	0,01%
Importe y proporción de otras actividades económicas no elegibles según la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 precedentes en el denominador del ICR aplicable	2.112.808.356€	19,75%
Importe total y proporción de las actividades económicas no elegibles según la taxonomía en el denominador del ICR aplicable	2.171.100.764€	20,30%

Tabla 7. ACTIVIDADES ECONÓMICAS QUE SE AJUSTAN A LA TAXONOMÍA (denominador)

	Importe y proporción CapEx (la información debe presentarse en importes monetarios y en porcentajes)					
	CCM + CCA		Mitigación del cambio climático (CCM)		Adaptación al cambio climático (CCA)	
Actividades económicas	Importe	%	Importe	%	Importe	%
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	244.512€	—%	244.551€	—%	- €	—%
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	15.937.125€	0,15%	15.937.127€	0,15%	- €	—%
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	16.982.007€	0,16%	16.992.486€	0,16%	- €	—%
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	1.761.875€	0,02%	1.761.875€	0,02%	- €	—%
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	44.849.382€	0,43%	44.849.382€	0,43%	- €	—%
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	5.820.218€	0,06%	5.820.218€	0,06%	- €	—%
Importe y proporción de otras actividades económicas que se ajustan a la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 en el denominador del ICR aplicable	338.086.571€	3,22%	364.061.346€	3,47%	49.422.184€	0,47%
Total ICR aplicable	**423.681.690€**	**4,04%**	**449.666.985€**	**4,28%**	**49.422.184€**	**0,47%**

TABLA 8. ACTIVIDADES ECONÓMICAS QUE SE AJUSTAN A LA TAXONOMÍA (numerador)

	Importe y proporción CapEx (la información debe presentarse en importes monetarios y en porcentajes)					
	CCM + CCA		Mitigación del cambio climático (CCM)		Adaptación al cambio climático (CCA)	
Actividades económicas	Importe	%	Importe	%	Importe	%
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	14.382€	—%	14.679€	—%	- €	—%
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	9.471.825€	0,14%	9.327.635€	0,14%	- €	—%
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	49.056.720€	0,74%	47.939.318€	0,73%	- €	—%
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	388.223€	0,01%	402.041€	0,01%	- €	—%
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	2.327.461€	0,04%	2.361.723€	0,04%	- €	—%
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	129.323€	—%	136.855€	—%	782 €	—%
Importe y proporción de otras actividades económicas que se ajustan a la taxonomía a las que no se hace referencia en las filas 1 a 6 precedentes en el numerador del ICR aplicable	2.652.981.083€	40,17%	2.594.412.947€	39,28%	1.067.734.943€	16,17%
Importe total y proporción de las actividades económicas que se ajustan a la taxonomía en el numerador del ICR aplicable	2.714.369.018€	41,09%	2.654.595.198€	40,19%	1.067.735.725€	16,17%

TABLA 9. ACTIVIDADES ECONÓMICAS ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA PERO QUE NO SE AJUSTAN A LA TAXONOMÍA

	Importe y proporción CapEx (la información debe presentarse en importes monetarios y en porcentajes)					
	CCM + CCA		Mitigación del cambio climático (CCM)		Adaptación al cambio climático (CCA)	
Actividades económicas	Importe	%	Importe	%	Importe	%
Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	659.833€	0,01%	659.833€	0,01%	- €	—%
Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	8€	—%	8€	—%	- €	—%
Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	1.126.633€	0,01%	1.126.633€	0,01%	- €	—%
Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	7.882.278€	0,08%	9.274.848€	0,09%	121.654€	—%
Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	59.660.320€	0,57%	60.524.297€	0,58%	- €	—%
Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	2.079.576€	0,02%	2.079.008€	0,02%	- €	—%
Importe y proporción de otras actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 precedentes en el denominador del ICR aplicable	1.381.533.967€	13,16%	1.322.836.155€	12,6%	578.396.979€	5,51%
Importe y proporción de las actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía en el denominador del ICR aplicable	1.452.942.616€	13,84%	1.396.500.783€	13,31%	578.518.633€	5,51%

TABLA 10. ACTIVIDADES ECONÓMICAS NO ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA

Actividades económicas	Importe Volumen de Negocio	Porcentaje
Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 1 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0,58€	—%
Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 2 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	14.101.962€	0,13%
Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 3 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	4.723.119€	0,04%
Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 4 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	202.669€	—%
Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 5 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	45.375.924€	0,43%
Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 6 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	28.610€	—%
Importe y proporción de otras actividades económicas no elegibles según la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 precedentes en el denominador del ICR aplicable	1.949.727.133€	18,58%
Importe total y proporción de las actividades económicas no elegibles según la taxonomía en el denominador del ICR aplicable	2.014.159.416€	19,19%

Información cualitativa

Conforme al anexo XI del Reglamento Delegado (UE) 2021/2178, adicional al reporte de los datos cuantitativos, consideramos como activos cubiertos 26.400.644.050 € que supone un 46,56 % sobre el total de los activos que se incluyen en el denominador, como son: los activos tangibles (fondo de comercio y otros activos intangibles), las inversiones inmobiliarias, las inversiones financieras, las inversiones contabilizadas aplicando el método de participación, las otras inversiones, los créditos sociales y otros, y la tesorería.

Además, en el numerador (es decir, aquellos activos potencialmente elegibles) los activos que se consideran son las inversiones inmobiliarias, las inversiones financieras y las inversiones contabilizadas aplicando el método de participación.

Para obtener los porcentajes de elegibilidad y alineamiento de las empresas se ha utilizado la herramienta MSCI. Los importes de las inversiones alineadas se han calculado con base a los porcentajes de alineamiento publicados por las empresas en 2023 donde el Grupo MAPFRE tiene posición a cierre de 2024. Se realiza una revisión de la extracción de datos de MSCI y los ajustes pertinentes en caso de error evidente en la herramienta. Las inversiones que no tienen un código identificativo reconocido por MSCI se analizan de forma separada.

Para los fondos de inversión que tienen información disponible se ha realizado un *look-through* del fondo y analizado su elegibilidad y alineamiento. Sin embargo, los fondos para los cuales no hay información, se han incluido como no elegibles. Además, las inversiones dentro del Grupo han sido consideradas cubiertas y no elegibles una vez que son inversiones como definidas por la normativa, pero no es posible evaluar su elegibilidad y alineamiento ya que forman parte del propio KPI del Grupo.

En el caso de bonos medioambientalmente sostenibles emitidos por una empresa, la taxonomía permite incluir dentro del cálculo de los KPIs información específica de dicha financiación en relación con su elegibilidad y alineamiento. Sin embargo, en el proceso de cálculo se ha utilizado información de elegibilidad y alineamiento de la empresa emisora del bono medioambientalmente sostenible, dado que no ha sido posible obtener la información específica de los bonos medioambientalmente sostenibles proporcionada por la herramienta MSCI.

Los inmuebles con rentas han sido considerados elegibles con base a la actividad 7.7 Adquisición y propiedad de edificios. Los inmuebles de uso propio han sido considerados como no cubiertos. Para definir su alineamiento se ha realizado el análisis sobre todos los inmuebles que generan rentas (se considera el CaPex de las renovaciones para mejorar la eficiencia ambiental) durante el año. Una vez verificados estos criterios ha sido verificado si los inmuebles cumplen con los requisitos en la normativa de la actividad 7.7. En relación con los fondos de inversión de real estate, se ha realizado un análisis preliminar para verificar la disponibilidad de información de taxonomía en los anexos del artículo 8 o 9 del Reglamento SFDR y Sostenibilidad. En todo caso, para el análisis del alineamiento de los fondos de inversión de real estate, se ha solicitado a cada uno de ellos su dato de alineamiento. Para aquellos fondos que disponían de dicho dato, se ha tomado como referencia para el cálculo de los KPI's correspondientes incluidos en las tablas reportadas anteriormente. Sin embargo, para aquellos fondos que no disponen de esta información se han analizado sus activos subyacentes bajo el procedimiento de análisis de los inmuebles cuando estaba disponible. La recopilación de la información de taxonomía de los inmuebles y fondos de inversión de real estate del Grupo MAPFRE se ha realizado a través de la cumplimentación de cuestionarios definidos con este propósito.

Observaciones:

En la tabla 1, los KPIs de la media ponderada de las inversiones alineadas han sido calculados con base al peso que tiene cada inversión dentro de la cartera del Grupo MAPFRE.

Dado que la tabla de "Desglose adicional del denominador" es en términos de importe total y no en términos de CapEx o Volumen de Negocio, se han considerado como elegibles pero no alineadas, las inversiones que tenían CapEx o Volumen de Negocio elegible pero que no tienen ni CapEx ni Volumen de Negocio alineado. La elegibilidad se ha calculado con el total del importe de la inversión.

Los importes en términos de CapEx y Volumen de Negocio de las tablas de "Desglose adicional del denominador", "Desglose adicional del numerador", "Tabla 2", "Tabla 3", "Tabla 4", "Tabla 5", han sido calculados con los porcentajes de elegibilidad y alineamiento obtenidos en MSCI en relación con el importe de la inversión.

Para los objetivos del clima (objetivo de mitigación y adaptación), los porcentajes de elegibilidad han sido calculados con datos reportados por las empresas financieras y no financieras en el año 2023 obtenidos por la herramienta MSCI.

Desglose del denominador del indicador clave de resultados por objetivo medioambiental (Actividades elegibles para la taxonomía)

1) Mitigación del cambio climático	Volumen de negocios:	6,36%
	CapEx:	7,16%
2) Adaptación al cambio climático	Volumen de negocios:	0,17%
	CapEx:	0,2%
3) Utilización sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos	Volumen de negocios:	0,01%
	CapEx:	0,02%
4) Transición hacia una economía circular	Volumen de negocios:	0,28%
	CapEx:	0,12%
5) Prevención y control de la contaminación	Volumen de negocios:	0,28%
	CapEx:	0,26%
6) Protección y recuperación de la biodiversidad y los ecosistemas	Volumen de negocios:	0,01%
	CapEx:	—%

2.1.2. Taxonomía de la UE para los seguros de No Vida

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

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

Contexto Normativo

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

Los ramos que se han considerado dentro del estudio son los indicados en el punto 10.1. Seguros distintos de los de Vida: aseguramiento contra los riesgos relacionados con el clima: Seguro de gastos médicos; Seguro de protección de ingresos; Seguro de accidentes laborales; Seguro de responsabilidad civil de vehículos automóviles; Otro seguro de vehículos automóviles; Seguro marítimo, de aviación y transporte; Seguro de incendio y otros daños a los bienes; Seguro de asistencia.

Información cuantitativa

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

Contribución sustancial a la adaptación al cambio climático y ausencia de perjuicio significativo («No causa un perjuicio significativo»)

Actividades económicas	Ingresos seguros totales año t (2)	Proporción de ingresos de seguros año t (3)	Proporción de ingresos de seguros año t-1 (4)	Mitigación del cambio climático (5)	Recursos hídricos y marinos (6)	Economía circular (7)	Contaminación (8)	Biodiversidad y ecosistemas (9)	Garantías mínimas (10)
	Euros	%	%	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N
A.1. Actividades de suscripción de seguros y reaseguros de no vida que se ajustan a la taxonomía (medioambientalmente sostenibles)	638.509.510€	2,576%	1,897%	S	S	S	S	S	S
A.1.1. De las cuales, reaseguradas	246.932.504€	0,996%	0,996%	S	S	S	S	S	S
A.1.2. De las cuales, derivadas de las actividades de reaseguros	—€	—%	—%	S	S	S	S	S	S
A.1.2.1. De las cuales reaseguradas (retrocesión)	—€	—%	—%	S	S	S	S	S	S
A.2. Actividades de seguro y reaseguro de no vida elegibles según la taxonomía, pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía)	3.639.159.685€	14,684%	14,23%						
B. Actividades de seguros y reaseguros de no vida no elegibles según la taxonomía	20.505.997.429€	82,74%	83,873%						
Total (A.1 + A.2 + B)	**24.783.666.624€**	**100%**	**100%**						

Las «primas» de las columnas (2) y (3) se presentarán, según proceda, como primas brutas emitidas o como volumen de negocios relacionado con la actividad de seguros o reaseguros no de vida.
Los seguros y reaseguros no de vida solo pueden ajustarse al Reglamento (UE) 2020/852 como actividad que facilita la adaptación al cambio climático.».

Para el indicador de ingresos de primas adaptadas según la taxonomía de UE: se realiza un aumento en el alcance de reporte de ingresos de la actividad aseguradora de MAPFRE para el ejercicio 2024 para incluir los países necesarios para aumentar al 95% el alcance reportado de estos datos (se incluyen: Argentina, Chile, Colombia, Italia, Malta, Panamá, Portugal, República Dominicana, MAPFRE Global Risks y MAWDY).

Información cualitativa

Fases de estudio:

El estudio está constituido en dos fases: análisis de elegibilidad y análisis de alineamiento.

Ambas fases se analizan con base a los resultados obtenidos en primas y una vez completado el proceso por producto se realiza una conversión proporcional por ramo para obtener los KPI's con la métrica de ingresos de seguros.

En la fase de elegibilidad se ha analizado de manera detallada todo el negocio de no vida de cada entidad en el alcance de estudio del Grupo MAPFRE. En dicho estudio se identifican, no solo todos los productos del negocio de no vida, sino también aquellos que de forma directa den cobertura al menos a un riesgo climático relacionado con la tabla del Apéndice A del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139. El volumen de ingresos de seguros elegibles bajo NIIF-UE 17 se ha calculado a partir del ratio obtenido a partir de la identificación de la prima relacionada directamente con un riesgo climático de la tabla del Apéndice A del reglamento Delegado 2021/2139 sobre el total de prima del producto. Por tanto, el KPI de elegibilidad representa el total de ingresos que cubren directamente un riesgo climático sobre el total de ingresos del negocio de no vida bajo NIIF-UE 17.

Uno de los retos para dar cumplimiento a las obligaciones de este reporte ha sido la gestión del dato en todos los ámbitos:

1. **Trazabilidad**: Este punto representa un desafío significativo debido a que los sistemas de información financiera no incorporan el nivel de detalle necesario para conectar la contabilidad con los datos técnicos que permite obtener la información desagregada requerida para relacionarlas con el cumplimiento de los criterios técnicos.

2. **Sistemas de información**: Para el cálculo de la información reportada se ha empleado la información obtenida a partir de los diferentes sistemas de gestión de información contable del Grupo como SAP y HFM. La información que se encuentra en cada uno de estos sistemas llega a un nivel de granularidad diferente y no en todos los casos se ha podido hacer una correcta identificación de la prima vinculada a riesgos climáticos. Existen cuatro situaciones diferentes en función de la información disponible:

   i. **Desglose de la prima a nivel coberturas y garantías**: En estos casos el ingreso elegible de seguros se ha obtenido a partir del desglose de la prima. Para ello, se han seleccionado únicamente las garantías / coberturas relacionadas con fenómenos atmosféricos.

   ii. **Serie histórica de siniestralidad**: En aquellos casos donde no se ha podido desglosar la prima, pero si se haya podido identificar la cobertura climatológica, se ha realizado una aproximación a partir de datos de siniestralidad.

   iii. **Estudios de mercado**: En aquellos casos donde no se haya podido desglosar la prima ni hacer el estudio a partir de siniestralidad, pero si se sabe que existe siniestralidad climática no codificada, se ha obtenido el valor de la prima elegible a partir de estudios de mercado sobre siniestralidad climática, como por ejemplo el realizado por UNESPA "El Seguro y la Sostenibilidad Climática" u otros realizados por ejemplo por APESEG en Perú.

   iv. **No elegible**: En caso de no estar en las anteriores situaciones, no se ha considerado ingresos de seguros elegibles.

La fase de alineamiento implica el análisis de tres bloques:

1. **Criterios Técnicos de Selección**: Se ha analizado de manera detallada cada uno de los productos elegibles obtenidos en la fase anterior para verificar su cumplimiento. Cabe mencionar que el cumplimiento de estos criterios requiere no solo de la interpretación literal de la regulación sino también de la interpretación diligente de la entidad para cada uno de los subcriterios. La recopilación de la información de taxonomía del Grupo MAPFRE para el análisis de los criterios técnicos de selección se ha realizado a través de la cumplimentación de cuestionarios definidos con este propósito con una sólida base de evidencias.

A partir de la información obtenida tras el análisis de este bloque, se calcula el porcentaje que indicará el alineamiento de los ingresos elegibles, pudiéndose obtener dos valores como resultado por producto: porcentaje de alineamiento del 100% en caso de cumplir con todos los subcriterios o porcentaje de alineamiento del 0%, en caso de no cumplir con todos los subcriterios. El volumen de ingresos de seguros alineados para Grupo MAPFRE se ha calculado de manera que se verifiquen el cumplimiento de todos los criterios y subcriterios de la norma, obteniendo como resultado:

• Volumen de ingresos de seguros alineados: 558.352.027 €

• Porcentaje de alineamiento: 2,488 %

2. **Criterio DNSH**: Se ha extraído del volumen de ingresos elegibles aquellos que se obtienen a partir de clientes con NACEs relacionados con combustibles fósiles para dar cumplimiento a este criterio.

3. **Criterio MSS**: el Grupo MAPFRE cumple con las Salvaguardias Sociales Mínimas de acuerdo con lo dispuesto en la política de Derechos Humanos y el Código Ético y de Conducta donde se recogen los procedimientos y políticas de diligencia debida, entre ellos, los exigidos por la taxonomía en relación con el respeto y cumplimiento de los siguientes principios y declaraciones:

    - Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales.
    - Declaración de la OIT relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo.
    - Principios Rectores de la ONU sobre las Empresas y los Derechos Humanos.
    - Carta Internacional de Derechos Humanos.

El Grupo MAPFRE para el reporte del KPI de elegibilidad y alineamiento de la Taxonomía de la UE en el ejercicio 2024, ha optado por seguir un criterio conservador y de prudencia, al igual que en el ejercicio 2023, dando por válidos únicamente criterios que son posibles de evidenciar de forma objetiva.

La compañía ha realizado una evaluación de los esfuerzos necesarios para el cálculo de los indicadores de Taxonomía relativos a las actividades no financieras, dada la baja representatividad de estas actividades dentro del modelo de negocio de MAPFRE (menos de un 0,1% de los ingresos), no se reportan los indicadores para el ejercicio 2024.

2.2. E1 - Cambio Climático

2.2.1. Estrategia

2.2.1.1. (E1–1): Plan de Transición para la Mitigación del Cambio Climático[14]

Para cumplir con el objetivo de ser una compañía Net Zero en 2050, el Grupo MAPFRE está trabajando en la elaboración de una hoja de ruta única, un Plan Corporativo de Transición Climática 2025-2050, este plan recogerá los objetivos aprobados por la compañía en sus distintos planes vigentes: Plan de Sostenibilidad 2024-2026, Plan de Huella Ambiental 2021-2030, los objetivos intermedios 2021-2030 publicados en el marco de la Net Zero Asset Owner Alliance, así como la información reportada por el grupo con anterioridad en sus Informes TCFD o en diferentes reportes públicos.

A lo largo del año 2025, el Plan Corporativo de Transición Climática del Grupo MAPFRE será aprobado por los órganos de gobierno correspondientes y se hará público en la página web de la compañía.

No obstante, el cambio climático se integra en la gestión de los principales aspectos de MAPFRE, como el gobierno corporativo, la estrategia, los riesgos y objetivos. La Compañía se ha planteado objetivos y palancas de acción estratégicas, para estar alineada con la trayectoria de 1,5 ºC y lograr las cero emisiones netas en 2050.

Los objetivos de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) están alineados con la agenda climática internacional y basados en acciones concretas capaces de mitigar eficazmente el cambio climático a corto, medio y largo plazo. Atendiendo a las herramientas disponibles desarrolladas por la comunidad científica, el Grupo MAPFRE está en disposición de afirmar su entendimiento de que sus actuales objetivos de reducción del alcance 1, 2 y 3 (operacionales y de inversión), con referencia el año 2022, están alineados con los esfuerzos exigibles por la ciencia para no superar un incremento de 1.5 °C la temperatura global, en consonancia con el Acuerdo de París.

Toda la información relativa a los objetivos de reducción de emisiones GEI, se describe en el apartado E1 – 4 Metas relacionadas con la mitigación del cambio climático y la adaptación al mismo.

En el apartado 2.2.3.1. E1–4: Metas relacionadas con la mitigación del cambio climático y la adaptación al mismo se incluyen las palancas y actuaciones que se han establecido para poder lograr todos los objetivos de reducción de emisiones GEI que MAPFRE se ha propuesto.

Respecto las reducciones de emisiones referentes a la huella de carbono operativa, se detallan las siguientes palancas:

Palancas de reducción de emisiones de Alcance 1:

- **Reducción del uso de combustibles fósiles**: con actuaciones relativas a mejoras de eficiencia energética de generadores y sistemas de calefacción que tengan combustibles fósiles.
- **Flotas ECO**: renovación de vehículos propios hacia monitorizaciones de bajas emisiones GEI.

Palancas de reducción de emisiones de Alcance 2:

- **Paneles solares para su autoconsumo**: instalaciones para generar electricidad, para una reducción de la factura eléctrica.
- **Eficiencia energética**: con proyectos relativos a mejoras y optimización de instalaciones e inmuebles, además de realizar campañas de sensibilización.
- **Compra de electricidad con garantías de origen renovable**: expandiendo este criterio al 100% de países del Grupo.

Palancas de reducción de emisiones de Alcance 3:

Descarbonización Operacional:

- **Gestión de Commuting**: iniciativas en relación con la mejora del modelo de trabajo en remoto y desarrollo del Plan de Movilidad Sostenible del Grupo.

[14] El requerimiento 16e no es de aplicación para MAPFRE, al ser entidad financiera no le aplica el Plan CapEx establecido en el RD 2021/2178.

- **Viajes de negocio**: para de reducción de los viajes de negocio para cada país, aplicación global de la Norma Corporativa de Gastos y desarrollo del Plan de Movilidad Sostenible del Grupo.
- **Reducción en la generación de residuos**: medidas que prioricen la reutilización, la reducción y el reciclaje, mediante la donación de recursos fuera de uso, campañas de sensibilización a empleados y segregación de las distintas tipologías de residuos que se generan.
- **Reducción del consumo de papel**: actuaciones dentro del Plan de Actuaciones de Ahorro de papel planificadas, como la implantación de controles a la impresión y campañas de digitalización y *"paperless"*.

Descarbonización de la cartera de inversión:

- Iniciativas con relación a objetivos de reducción de emisiones alineados con el 1,5 ºC.
- Financiación de una economía baja en carbono.
- *Engagement* con los principales emisores.
- Análisis ESG de la cartera de inversión.
- Compromisos ambientales en inversión.
- Stress Test de las carteras.

Descarbonización de la cartera de suscripción:

- Iniciativas con relación a Análisis ESG de las carteras de suscripción.
- *Engagement* con los principales clientes.
- Oferta de productos aseguradores sostenibles.
- Compromisos ambientales en suscripción.
- Stress Test de las carteras.

A nivel transversal para la parte operativa, MAPFRE dispone de una décima palanca que contribuye a la descarbonización de los alcances 1, 2 y 3 operacional:

- **Compensación de emisiones**: MAPFRE está trabajando en la neutralidad de carbono del Grupo para alcances 1, 2 y 3, mediante la revisión y aprobación de la Estrategia Corporativa de Compensación de Gases de Efecto Invernadero (GEI), y la valoración y selección anual de proyectos de compensación conforme a la Estrategia Compensación GEI.

La información relativa a las actuaciones de mitigación del cambio climático agrupadas por palancas de descarbonización identificadas, se describen con mayor detalle en el apartado *2.2.2.3. E1–3 Actuaciones y recursos en relación con las políticas en materia de cambio climático*.

MAPFRE continúa desarrollando su Plan de Transición para poder disponer de la información relativa a la cuantificación de las inversiones y la financiación en apoyo de la ejecución de su plan de transición, una evaluación cualitativa de las posibles emisiones de GEI bloqueadas, información sobre los importes de CapEx significativos invertidos relativos a actividades económicas relacionadas con el carbón, el petróleo y el gas, información sobre si MAPFRE está o no excluida de los índices de referencia de la UE armonizados con el Acuerdo de París, y una explicación de cómo el plan de transición está integrado y armonizado con la estrategia de la compañía y la planificación financiera de MAPFRE. Una vez el Plan de Transición esté finalizado, se aprobará por el Consejo de Administración y se detallarán los avances en el Grupo MAPFRE respecto a la aplicación del Plan.

2.2.1.2. (SBM–3): Impactos, riesgos y oportunidades materiales y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio

En su análisis de Doble Materialidad, MAPFRE ha identificado los riesgos climáticos físicos y de transición, así como los eventos más relevantes asociados a cada uno que pueden afectar su negocio. En cuanto a los riesgos físicos, MAPFRE considera tanto los eventos agudos de cambio climático que pueden interrumpir su cadena de valor, como aquellos eventos crónicos y agudos que podrían incrementar la siniestralidad. En relación con los riesgos de transición, la compañía evalúa el impacto de los cambios hacia una economía baja en carbono, que podrían reducir los ingresos de sus productos y servicios actuales y afectar la valoración de sus activos financieros en el mercado.

Tipo de riesgo	Riesgos
Riesgos físicos	Ocurrencia de eventos de riesgos **físicos agudos** de **cambio climático que pudieran interrumpir la cadena de valor de la empresa.**
	Ocurrencia de riesgos **físicos crónicos y agudos** de **cambio climático que produzcan un incremento de la siniestralidad.**
Riesgos de transición	Ocurrencia de riesgos de **transición** de **cambio climático que produzcan una disminución de los ingresos de los actuales productos y servicios.**
	Ocurrencia de riesgos de **transición** de **cambio climático de mercado que produzcan una caída de la valoración de los activos financieros de la compañía.**

Impacto de los riesgos de cambio climático en la estrategia y en el modelo de negocio

El modelo de negocio y la estrategia del Grupo MAPFRE son un ejemplo de como la compañía afronta los retos globales en materia de sostenibilidad, como gestiona los riesgos medioambientales, sociales y de buen gobierno y como innova en el desarrollo de productos y soluciones aseguradoras en beneficio de sus clientes y de la comunidad. La gestión de los riesgos de cambio climático ayuda en la toma de decisiones en temas tan importantes como la operativa diaria, la suscripción, las adquisiciones, las inversiones, la innovación en productos y servicios, y la gestión de la reputación, esencial para ganar la confianza de nuestros grupos de interés y adaptar el proceso de planificación financiera del Grupo al cambio climático. MAPFRE está plenamente comprometida con las iniciativas de inversiones responsables y ha lanzado toda una gama de productos que engloban sus criterios ambientales, sociales y de gobierno (ESG).

Horizontes temporales y escenarios empleados

Para analizar la resiliencia de su estrategia y modelo de negocio, MAPFRE lleva a cabo un análisis y evaluación del impacto generado por los riesgos y oportunidades derivados del cambio climático, utilizando diferentes horizontes temporales en función de los distintos procesos de evaluación de riesgos y oportunidades implementados:

CORTO PLAZO	MEDIANO PLAZO	LARGO PLAZO
Hasta 3 años	Entre 3 y 10 años	Más de 10 años

MAPFRE plantea enfoques cuantitativos y cualitativos teniendo en cuenta horizontes a medio y largo plazo en los que puede desarrollarse el cambio climático. Además, en casos puntuales lleva a cabo stress test de cambio climático.

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

Para la evaluación del riesgo de transición se utiliza como base un escenario de transición tardía desarrollado por el NGFS (Network for the Greening the Financial System) y, para la evaluación de los riesgos físicos, se consideran diferentes trayectorias teóricas de concentración de gases de efecto invernadero adoptadas por el IPCC (Intergovernmental Panel on Climate Change). Puntualmente, se utilizan las trayectorias de concentración representativas (RCP - Representative Concentration Pathway) en sus versiones RCP 2.6, RCP 4.5 y RCP 8.5. Estas se combinan con los SSPs (trayectorias socioeconómicas compartidas), que describen futuros alternativos de desarrollo económico a lo largo del siglo XXI ante diferentes evoluciones de políticas climáticas y niveles de mitigación alcanzados. En el apartado "2.2.2.1 (IRO-1): Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades materiales" se detalla la metodología empleada para el análisis de resiliencia, incluyendo el uso de análisis de escenarios climáticos.

Este enfoque considera factores climáticos, regulatorios, expectativas de grupos de interés y otros elementos relevantes para la sostenibilidad del negocio. De esta manera, MAPFRE identifica ámbitos de incertidumbre y evalúa la exposición de activos y actividades empresariales en situación de riesgo.

Los escenarios climáticos considerados por MAPFRE incluyen, entre otros, el análisis del impacto en tendencias macroeconómicas, como un aumento abrupto en los precios del carbono. Esto podría afectar negativamente a los sectores con altas emisiones, provocando una desaceleración económica. Asimismo, los escenarios contemplan una reducción en el consumo de combustibles fósiles debido al incremento de los precios del carbono y los efectos derivados de una implementación tardía de políticas climáticas.

El análisis de escenarios se ha aplicado a las carteras de seguros, inmuebles propios y de inversión del Grupo MAPFRE, tanto para riesgos físicos como de transición. Además, se ha llevado a cabo un análisis de la resiliencia operativa de las operaciones y servicios de negocio. No obstante, se reconoce que la evolución de las consideraciones climáticas a futuro, los cambios regulatorios o las nuevas demandas de las partes interesadas podrían requerir ajustes en los supuestos de partida.

Para mitigar los riesgos asociados al cambio climático y en línea con los compromisos adoptados por MAPFRE, la compañía ha establecido como criterio no invertir ni asegurar a empresas de los sectores de carbón, gas y petróleo que no cuenten con un plan de transición energética alineado con el objetivo de limitar el calentamiento global a 1,5 °C. Además, MAPFRE RE, la reaseguradora del Grupo, desempeña un papel clave en la mitigación de riesgos climáticos, proporcionando cobertura para eventos catastróficos.

Para un detalle más completo sobre las actuaciones de mitigación de MAPFRE, se recomienda consultar el apartado "2.2.2.3. E1-3: Actuaciones y recursos en relación con las políticas en materia de cambio climático + MDR - A".

Suscripción y reaseguro

Dentro de los riesgos de cambio climático con un posible impacto más relevante, se encuentra el aumento de las catástrofes naturales como consecuencia del cambio climático. Se espera que el cambio climático provoque una concentración inusual de siniestros catastróficos o eventos climatológicos extremos que pudieran conllevar un aumento de la siniestralidad, así como de los recursos y capacidades necesarias para su gestión. La presencia de MAPFRE en países con alta posibilidad de catástrofes naturales (inundaciones, ciclones tropicales, nevadas, etc.) requiere un enfoque especial hacia estos riesgos. Los daños causados por las catástrofes naturales dan lugar al pago de indemnizaciones por parte de MAPFRE a sus clientes, que, dependiendo de su cuantía, podrían tener un efecto significativo en el balance. MAPFRE identifica los riesgos naturales como criterios significativos para definir las estrategias de suscripción, utilizando métodos basados en el rigor técnico, destacando la selección de riesgos y el control de cúmulos y la adecuación de las tarifas.

La suscripción de los riesgos catastróficos se basa en informes especializados sobre la exposición catastrófica, que estiman la magnitud de las pérdidas en caso de que se produzca una catástrofe. Además, el Grupo cuenta con sistemas de procedimientos y límites que le permiten controlar el nivel de riesgo de seguro concentrado. MAPFRE determina anualmente la capacidad catastrófica global que asigna a cada territorio, y establece las capacidades máximas de suscripción por riesgo y evento, realizando pruebas de resistencia y análisis de escenarios, teniendo en cuenta el sector y los países donde opera. El marco de gestión del riesgo catastrófico de MAPFRE contempla varias funciones, entre ellas:

- **Control de acumulación**: tratamiento de las exposiciones catastróficas que tengan las entidades y que puedan ser afectadas por una catástrofe natural. En este capítulo, se implantó a nivel corporativo durante 2021, la herramienta ExpoCat para el reporte y georreferenciación de las exposiciones catastróficas de las entidades de MAPFRE para sus carteras de daños, incluyendo también su representación cartográfica con diferentes cuadros de mando para mejorar el control y agilizar la gestión de esta información. Los datos que se codifican incluyen características de las exposiciones que las pueden hacer más resilientes al impacto de riesgos catastróficos, como el año y tipo de construcción o su altura, entre otras.

- **Modelización de riesgos catastróficos**: disponiendo de información de las exposiciones, estimar escenarios probabilísticos de pérdidas para calcular el posible impacto financiero ante catástrofes naturales. El cambio climático puede ser un factor incremental del riesgo catastrófico dependiendo del tipo de escenario y del horizonte temporal. Por ello, se deberá incorporar en estas estimaciones en la medida en que los modelos predictivos utilizados permitan incluir dicha variable. Asimismo, la herramienta ExpoCat permitirá a las entidades formular escenarios deterministas de pérdidas con mapas precisos en caso de la ocurrencia de un evento catastrófico, identificando las exposiciones potencialmente afectadas y permitiendo una toma de decisiones más ágil. El Consejo de Administración de MAPFRE S.A. establece el nivel de riesgo que el Grupo está dispuesto a asumir para alcanzar sus objetivos de negocio sin desviaciones significativas, incluso en situaciones adversas. Esta estrategia permite gestionar el riesgo y adaptar el proceso de planificación financiera de MAPFRE al cambio climático.

MAPFRE RE (la compañía reaseguradora del Grupo), asume el asesoramiento y colocación de protecciones de reaseguro, y la retrocesión de los riesgos catastróficos y de severidad del Grupo. Es una práctica habitual la utilización de contratos de reaseguro para mitigar el riesgo de seguro derivado de la concentración o acumulación de garantías que superan los niveles máximos de aceptación y que contribuyen a garantizar que el Grupo pueda soportar las pérdidas derivadas de eventos catastróficos, garantizando que la ocurrencia de eventos catastróficos no compromete la solvencia o liquidez del Grupo. También, se debe vigilar y gestionar el riesgo de crédito en el que se esté incurriendo a través de las colocaciones de reaseguro, así como el riesgo de liquidez al que se podría estar expuesto.

Inversión

MAPFRE tiene como visión ser "la aseguradora de confianza" también para sus inversores. En este sentido, existe una tendencia al alza de inversores cuyas decisiones de inversión se guían, además de por factores financieros, por criterios medioambientales, sociales y de gobernanza (ESG). La huella de carbono o la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero puede convertirse en uno de los factores más importantes en los criterios de selección de los inversores en el futuro.

La compañía implementa la Política de Inversión Sostenible desde un doble enfoque:

- Enfoque "a posteriori". El objetivo es disponer de una herramienta para comenzar con la aplicación de los criterios ESG. El enfoque se divide en dos etapas principales: en primer lugar, se examina la puntuación ESG de todas las carteras y después, se debate, en el Comité de Riesgos de Inversión, la necesidad de mover alguna de ellas para mejorar la calificación ESG o vender activos con una puntuación demasiado baja.

- Enfoque "a priori". Se integran los criterios ESG en la investigación de posibles inversiones. Actualmente, la metodología se encuentra en proceso de desarrollo y difusión y se utiliza el Enfoque de Valor Integral de la gestora francesa La Financière Responsable, socio de MAPFRE.

Como gestores de inversiones, nos centramos en los aspectos de los riesgos y oportunidades ESG que tienen especial importancia en nuestro proceso para el desarrollo de nuestra propia comprensión de estas cuestiones.

Todas las herramientas anteriores forman parte de las acciones contenidas en el Plan de Sostenibilidad de MAPFRE (2024-2026) en el que se incluye un capítulo específico relativo a las inversiones responsables. Sus principales objetivos son:

- Incorporar criterios ESG en los procesos de inversión de MAPFRE, asegurando que dichas inversiones sigan siendo rentables o se limiten a parámetros que puedan tener un componente subjetivo. El riesgo reputacional de una inversión también se incorpora en el proceso.

- Revisión de la metodología de valoración de empresas cotizadas.

- Mejorar el modelo de valoración de MAPFRE para la evaluación de empresas cotizadas, incorporando tanto los componentes financieros, como los no financieros (factores ESG).

El plan sugiere las siguientes acciones:

- Curso de formación específico para los profesionales de MAPFRE, principalmente del Área de Inversiones a nivel global.
- Colaborar con las principales universidades de todo el mundo especializadas en temas ESG para la realización de estudios específicos para MAPFRE.
- Difusión de contenidos que posicionen a MAPFRE en este ámbito.
- Creación de productos *ad-hoc* que incorporen criterios ESG.
- Cumplir con los Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas (UNPRI) 2017.

Además de su Política de Inversión Sostenible, MAPFRE ha desarrollado un Marco de Actuación en Inversión Responsable que orienta la integración transversal de criterios ESG en todos sus procesos y activos de inversión. Este marco establece umbrales de calificación, define políticas de exclusión para sectores con alto riesgo ambiental y fomenta la participación activa de los accionistas mediante el ejercicio de derechos de voto, alineando así la estrategia de inversión sostenible de MAPFRE con su visión de sostenibilidad a largo plazo.

La gestión sostenible de MAPFRE se basa en cuatro pilares fundamentales:

- **Integración ESG**: aplicación de criterios ambientales, sociales y de buen gobierno en todas las inversiones, siguiendo normativas y tendencias de mercado para identificar riesgos y oportunidades más allá del análisis financiero tradicional.
- **Best in class**: umbrales mínimos para invertir en empresas líderes en su sector en sostenibilidad.
- **Exclusiones ESG**: políticas de exclusión en sectores con alto riesgo ambiental, como carbón, gas y petróleo, alineadas con los objetivos de sostenibilidad de MAPFRE.
- **Voto e implicación**: uso de derechos de voto y diálogo activo para influir en la gobernanza y promover la sostenibilidad en las empresas en las que invierte.

Operativa

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

En relación con la continuidad de negocio, en caso de materializarse un evento catastrófico, la capacidad para continuar prestando servicio a los clientes se convierte en un aspecto crítico. Es por ello por lo que se desarrollan, implantan, prueban, actualizan y certifican (bajo ISO 22301) planes de continuidad de negocio, destinados a garantizar, la resiliencia operativa de las operaciones y servicios de negocio, priorizando la seguridad personal de los empleados y colaboradores y cumpliendo con las obligaciones adquiridas con los clientes y el resto de los grupos de interés.

La identificación y evaluación de riesgos se realiza anualmente, analizándose cada uno de los tipos de riesgos establecidos, incluyendo aquellos que al materializarse puedan provocar una disrupción en las operaciones de la organización, así como la pérdida de disponibilidad de los servicios críticos prestados por la misma.

Una vez se han identificado aquellos riesgos cuya materialización puedan provocar una interrupción en las actividades de negocio, se realiza una catalogación de los mismos, asociándolos a uno o varios de los escenarios de indisponibilidad establecidos:

- Indisponibilidad de edificios.
- Indisponibilidad de personas.
- Indisponibilidad de tecnología.

• Indisponibilidad de proveedores.

Para llevar a cabo estas actuaciones, MAPFRE dispone de capacidades específicas que permiten una respuesta coherente y adecuada a las necesidades en cada situación que pueda producirse.

En este sentido, MAPFRE cuenta con personal altamente cualificado en materia de resiliencia operativa y un Marco de Gobierno donde se determinan los diferentes órganos y funciones asociados con la continuidad dentro del Grupo (unidades, entidades, centros). Asimismo, dispone de una metodología que permite definir y desarrollar de manera homogénea y eficiente en forma de planes de continuidad de negocio, mecanismos, procedimientos y estrategias para restaurar recursos y servicios.

Estos planes de continuidad de negocio están desarrollados, implantados y se prueban al menos una vez al año, en todas las entidades de MAPFRE, habiéndose demostrado de forma reiterada su correcto funcionamiento en las catástrofes naturales y situaciones de indisponibilidad que han padecido las distintas entidades de MAPFRE por todo el mundo, como huracanes, grandes nevadas, incendios, caídas de comunicaciones, etc.

Especial atención requieren en este contexto, pues son pilar básico de los Planes de Continuidad Negocio, los Planes de Recuperación ante Desastre (PRD) o de Contingencia Informática que están implantados en los Data Center corporativos, a fin de garantizar la permanente disponibilidad de los servicios que desde ellos se prestan. Estos PRD son probados de forma sistemática, al menos anualmente, en todas las entidades, incorporando, en cada ocasión, un mayor nivel de exigencia a dichas pruebas.

La activación de los planes de continuidad de negocio posibilita que cada entidad pueda restablecer sus operaciones y servicios críticos en un plazo acorde con los tiempos de recuperación objetivo definidos.

En términos de disponibilidad, se diseñan e implantan soluciones de continuidad de negocio destinadas a garantizar el mantenimiento de los servicios que se prestan a los clientes ante situaciones de contingencia grave, contribuyendo así a la resiliencia de las operaciones y de los servicios prestados.

En 2024, cabe destacar la concesión por parte de AENOR de la certificación de los Sistemas de Gestión de Continuidad de Negocio ISO 22301 a MAPFRE USA. A la nueva certificación obtenida, se une la renovación y mantenimiento de las obtenidas en años previos por MAPFRE España, MAPFRE RE, MAPFRE Global Risks, MAPFRE Inversión, MAPFRE Portugal, MAPFRE México, MAPFRE Turquía, MAPFRE Puerto Rico, MAPFRE BHD (República Dominicana), MAPFRE Honduras, MAPFRE Panamá, MAPFRE Costa Rica, MAPFRE Investimentos (Brasil), Solunion, MAPFRE Perú, entidades MAPFRE en Malta, MAPFRE TECH y el SOC Global del Grupo MAPFRE. Lo anterior hace que el 77,2 % de las primas del Grupo MAPFRE estén respaldadas por Planes de Continuidad de Negocio certificados bajo la norma ISO 22301 lo que, más allá de evidenciar en la mayor medida posible el cumplimiento regulatorio en la materia, respalda y evidencia el compromiso de MAPFRE con sus clientes y el servicio que les presta.

De manera adicional y dando cumplimiento a la planificación definida, en 2024 se han llevado a cabo, junto a las pruebas de los Planes Continuidad de Negocio de las entidades, pruebas específicas de los Planes de Recuperación frente a Desastres de los Data Centers corporativos, diseñadas para probar las capacidades de resiliencia operativa digital en caso de un evento de gran desastre o catástrofe.

Se han ejecutado también pruebas de contingencia parcial destinadas a probar las capacidades de alta disponibilidad y respaldo mutuo entre Data Centers, así como de recuperación de información, frente a potenciales eventos que provocaran la pérdida de servicios y elementos críticos específicos.

Productos

Suscripción

La innovación sostenible es una importante oportunidad de negocio. Por ello, MAPFRE diseña soluciones sostenibles, analizando las opciones del mercado y avanzando hacia los nuevos modelos de negocio y productos y servicios que surgen de los cambios digitales y tecnológicos, con el fin último de ofrecer las mejores soluciones y servicios a los clientes actuales y futuros y contribuir a crear una sociedad más sostenible.

MAPFRE ofrece un amplio abanico de productos de seguros sostenibles en las diferentes geografías en las que opera. Los productos y servicios ambientales son aquellos productos aseguradores o dirigidos a adaptar y/o mitigar de manera específica un riesgo u oportunidad medioambiental y/o relacionado con el cambio climático, se dividen según el impacto que generan y se agrupan en:

I. Agricultura baja en carbono

II. Basados en el uso del vehículo (Pay As You Drive, Pay How You Drive, etc.)

III. Economía circular

IV. Eficiencia Energética

V. Energías renovables

VI. Evitan y/o reparan los daños ocasionados en el medio ambiente

VII. Patinetes eléctricos

VIII. Vehículos eléctricos

Para más información sobre los productos de suscripción de MAPFRE, ver el apartado "1.3.1.5.1. Negocio asegurador".

Inversión

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

MAPFRE Asset Management, la gestora de activos de MAPFRE, ofrece una gama de fondos sostenibles diseñados para promover características ambientales, sociales y de gobernanza (ESG). Entre ellos, destacan dos fondos certificados con el Label ISR, otorgado por el Ministerio de Finanzas francés, y clasificados como artículo 8 según el Reglamento de Divulgación de Finanzas Sostenibles (SFDR, por sus siglas en inglés). Además, estos productos integran en sus procesos de inversión el análisis de las Principales Incidencias Adversas (PAI):

- **MAPFRE AM** Inclusión Responsable: Fondo de renta variable que invierte en empresas comprometidas con la inclusión laboral de personas con discapacidad, generando un impacto positivo en la integración social.
- **MAPFRE AM Capital Responsable**: Fondo mixto que combina acciones europeas y bonos, con un enfoque en la preservación de capital y el crecimiento a largo plazo, incorporando criterios ESG en la toma de decisiones.

Además, MAPFRE Asset Management gestiona los siguientes fondos también clasificados como artículo 8, enfocados en promover características ESG:

- **MAPFRE AM European Equities**: Fondo de renta variable europea que fomenta características medioambientales y sociales.
- **MAPFRE AM Iberian Equities**: Fondo enfocado principalmente en acciones españolas, orientado a promover características medioambientales y sociales.
- **MAPFRE AM Good Governance**: Fondo que invierte en empresas con buen gobierno corporativo, promoviendo prácticas responsables y sostenibles en la gestión empresarial.

Para la selección de las compañías incluidas en los fondos se ha desarrollado una metodología de análisis propia, con el apoyo académico de instituciones de reconocido prestigio, así como con la experiencia de La Financière Responsable, de cuyo capital MAPFRE forma parte. Estos productos se alinean con los Principios de Inversión Responsable, a los que el Grupo está adherido.

En concreto, el fondo MAPFRE AM- Inclusión Responsable busca el impacto social en el mundo de la discapacidad, sin perder de vista el criterio de rentabilidad financiera. Y el fondo MAPFRE AM- Capital Responsable busca la preservación del capital junto con una inversión en aquellas empresas que de forma más coherente integran la estrategia de sostenibilidad.

Además, MAPFRE refuerza su compromiso con la inversión sostenible a través de la comercialización de productos enfocados en infraestructuras y energías renovables. Destacan su participación en un fondo de infraestructuras lanzado junto a Abante y Macquarie, alineado con criterios ESG, y su acuerdo con Iberdrola para invertir en proyectos de energías renovables en España.

Para más detalles sobre los productos de inversión comercializados por MAPFRE, ver el apartado *"1.3.1. (SMB-1): Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor".*

Asimismo, MAPFRE, junto a su socio Abante e IAM Carbonzero, como asesor del fondo y empresa especializada en el sector energético, lanzan el fondo MAPFRE Energías Renovables II, FCR, un proyecto innovador en Europa que invertirá en biometano, un biocombustible 100% verde que se obtiene a partir de residuos de origen animal y vegetal y que se puede inyectar directamente a la red de gas natural, generar energía eléctrica a través de motores y utilizar como combustible. El fondo está clasificado como articulo 9 según el Reglamento de Divulgación de Finanzas Sostenibles (SFDR).

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

En definitiva, MAPFRE demuestra la resiliencia de su modelo de negocio y estrategia frente al cambio climático mediante un enfoque integral que combina análisis de escenarios climáticos, gestión de riesgos y oportunidades, y la integración de criterios ESG en todas sus operaciones. La compañía utiliza horizontes temporales diferenciados (corto, medio y largo plazo) para evaluar riesgos físicos y de transición, apoyándose en escenarios reconocidos como los del IPCC y el NGFS. Además, MAPFRE desarrolla planes de continuidad de negocio certificados bajo la norma ISO 22301, fortaleciendo su capacidad operativa frente a desastres naturales, e implementa metodologías y desarrolla productos para suscripción e inversión sostenible, alineando así su estrategia con los objetivos globales de sostenibilidad.

2.2.2. Gestión de impactos, riesgos y oportunidades

2.2.2.1. (IRO–1): Descripción de los procesos para determinar y evaluar los impactos, los riesgos y las oportunidades materiales relacionadas con el clima

Riesgos físicos y de transición

De acuerdo con el estudio de Doble Materialidad realizado en 2024, y detallado en el apartado "*1.4.1 (IRO-1): Descripción de los procesos para determinar y evaluar los impactos, los riesgos y las oportunidades materiales*", para la identificación de impactos, se parte de tópicos de sostenibilidad que, junto con información tanto interna y como pública de la Compañía (ej. Políticas Corporativas, estrategia del Grupo, estrategia de sostenibilidad, reportes públicos de información de MAPFRE como los informes TFCD y SFCR), y la información de mercado, permiten determinar cómo afecta o puede afectar MAPFRE al entorno. Posteriormente, cada impacto se mapea con un tema y subtema de NEIS para ver su cabida en los estándares desarrollados por CSRD.

En este marco, MAPFRE lleva a cabo una evaluación detallada de los riesgos y oportunidades climáticas asociados a sus operaciones e inversiones, comprometiéndose a reducir su huella de carbono para 2030, alcanzar la neutralidad ese mismo año y lograr la condición de Net Zero en 2050. Para ello, aplica metodologías reconocidas, como el GHG Protocol para la medición de gases de efecto invernadero (GEI) y el Potencial de Calentamiento Global (GWP), y utiliza el estándar PCAF para inversiones. Estos enfoques guían sus decisiones estratégicas hacia la transición a una economía baja en carbono. Para más detalles sobre la evaluación de riesgos climáticos y los objetivos establecidos, consultar apartado "*2.2.3.3. (E1 – 6): Emisiones de GEI brutas de alcance 1, 2 y 3, y emisiones de GEI totales*".

Para mayor detalle sobre la forma en que se evalúan los impactos identificados, consultar apartado "*1.4.1 (IRO-1): Descripción de los procesos para determinar y evaluar los impactos, los riesgos y las oportunidades materiales*".

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

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

El riesgo de cambio climático es el riesgo derivado del cambio a largo plazo en los patrones climáticos promedio que habían configurado los climas locales, regionales y globales de la tierra.

Los riesgos derivados del cambio climático se dividen en dos grandes categorías: riesgos físicos y riesgos de transición, pudiendo manifestarse principalmente en eventos climáticos extremos (ciclones tropicales, inundaciones, incendios forestales, etc.), en la incertidumbre económica por la transición a una economía baja en carbono por cambios diversos (regulatorios, tecnológicos, sociales, etc.), y en reclamaciones por responsabilidad medioambiental cuando no se prevengan, mitiguen o revelen los riesgos de cambio climático.

Entre los riesgos derivados del cambio climáticos identificados por MAPFRE, se encuentran los siguientes, de acuerdo con las categorías mencionadas:

Riesgos físicos

En el análisis de riesgos físicos, se evalúan los potenciales impactos de eventos relacionados con el cambio climático y otros factores de riesgos físicos sobre diferentes carteras clave de MAPFRE, entre las cuales figuran las carteras de seguros de vida y no vida, así como la cartera de inmuebles propios. Este análisis busca identificar, evaluar y mitigar los riesgos físicos que pueden afectar de manera significativa a las obligaciones aseguradoras del Grupo e Inmuebles propios

Inmuebles propios

El análisis de riesgos físicos de los inmuebles propios de MAPFRE se basa en la geolocalización de cada inmueble, cruzada con mapas históricos y proyectados de riesgo físico. Se determina que un inmueble está expuesto a riesgos de cambio climático cuando las variaciones en los escenarios proyectados respecto al histórico son positivas.

- **Viento**: Se utilizan mapas del proyecto STORM, que incluyen proyecciones para el presente y el año 2050, considerando el escenario RCP 8.5 (el más severo). Solo se analizan vientos superiores a 125 km/h, tomando como referencia la media de varios modelos climáticos globales.
- **Inundaciones (costera y fluvial)**: Se emplean mapas del proyecto AQUEDUCT, con un periodo de retorno de 1 en 250 años y bajo el escenario RCP 8.5 para el 2050. En este sentido, únicamente se considera impacto cuando la profundidad proyectada supera los 0,20 metros.

Cartera de seguros

Procedimiento de identificación y priorización de riesgos en la cartera de no vida

Se espera que los riesgos físicos que surgen del cambio climático tengan impacto en las obligaciones de las compañías a través de una mayor siniestralidad, manifestándose en:

- Cambios en la frecuencia, severidad y correlación de eventos relacionados con el clima tales como olas de calor, inundaciones, incendios forestales y tormentas.
- Un efecto a más largo plazo y progresivo en el clima que provoque un cambio en las precipitaciones y una mayor variabilidad extrema en el tiempo, cambios en el nivel del mar y aumento medio de las temperaturas.

El Grupo MAPFRE analiza y aplica metodologías de impacto en las carteras de pasivos relacionadas con el cambio climático. Fruto de este análisis, se ha desarrollado un análisis de materialidad con el objetivo de identificar aquellas entidades del Grupo que podrían estar expuestas a riesgos físicos producto del cambio climático.

Para identificar y gestionar riesgos relacionados con el cambio climático en el Grupo, se emplea una metodología estándar que aplica a todas sus entidades. En primer lugar, se identifican los riesgos de mayor relevancia, que incluyen inundación, ciclón tropical y sequía, así como las líneas de negocio más afectadas, como seguros de daños, automóviles y agrícolas.

Para evaluar la exposición a estos riesgos en cada entidad, se utilizan herramientas como el portal INFORM Risk, que clasifica a 191 países mediante un índice de peligrosidad basado en 50 indicadores relacionados con riesgos naturales, vulnerabilidad social y capacidad de respuesta. Además, la herramienta INFORM Climate Change permite evaluar escenarios climáticos futuros (RCP45-SSP2 y RCP85-SSP5) para 2050 y 2080, proporcionando un análisis del riesgo físico por país y peligro tal como se menciona en el apartado 1.3.3. (SBM – 3): Impactos, riesgos y oportunidades materiales y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio.

Finalmente, los resultados combinan el nivel de exposición de cada entidad en función del país, el peligro específico y la magnitud de estos, identificando las áreas y peligros con mayor riesgo climático.

A la hora de identificar los peligros más materiales en el Grupo es fundamental considerar si existe algún programa de protección público obligatorio que asuma el riesgo y el coste de la siniestralidad vinculada a riesgos extraordinarios o catastróficos que están relacionados con el cambio climático como el caso de la figura del Consorcio de Compensación de Seguros, en España, y "National Flood Insurance Program" en Estados Unidos.

Así, se puede concluir que los peligros/países más relevantes vinculados al riesgo físico derivado del cambio climático para la cartera de pasivos en el Grupo son: sequía en Brasil y Tormenta Tropical en Estados Unidos, México, Puerto Rico y República Dominicana.

Procedimiento de identificación y priorización de riesgos en la cartera de Vida

Para evaluar los riesgos físicos derivados del cambio climático en la cartera de seguros del Grupo, se ha llevado a cabo un análisis enfocado en eventos climáticos como olas de calor, que impactan directamente los seguros de vida y decesos.

El análisis proyecta la mortalidad atribuible al cambio climático en tres horizontes temporales (2030, 2050 y 2080), utilizando los escenarios de Concentración Representativa RCP45 (escenario de reducción de emisiones) y RCP85 (escenario de altas emisiones), junto con la trayectoria socioeconómica (SSP3), que representa un contexto de alta desigualdad y limitado desarrollo económico. Esto permite prever los efectos del cambio climático en la mortalidad considerando tanto los riesgos climáticos como las condiciones socioeconómicas. Para mayor detalle sobre los horizontes temporales empleados, ver apartado "1.3.3 (SBM 3): Impactos, riesgos y oportunidades materiales y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio".

Para medir la exposición a estos riesgos, se consideran los capitales en riesgo y provisiones matemáticas, y se segmentan los productos de vida en función del riesgo subyacente (mortalidad y longevidad) y la duración de la cobertura (anual o plurianual).

Cruzando exposición y nivel de peligro se concluye que este peligro no es material para el Grupo MAPFRE. En los países en donde hay una mayor exposición a los negocios de seguros de vida y decesos, no se presentan incrementos significativos de la mortalidad vinculada a temperaturas extremas por cambio climático para los horizontes temporales analizados y escenarios planteados. Incluso en países como Brasil, Colombia y Perú, por ejemplo, se estiman mejoras en la mortalidad como consecuencia del cambio climático.

Riesgos de transición

MAPFRE utiliza el enfoque del estrés-test de EIOPA para evaluar los riesgos de transición asociados al cambio climático. Este marco permite a la empresa analizar los impactos económicos y financieros que podrían surgir de la implementación tardía de políticas para reducir las emisiones de CO2. Al aplicar los escenarios propuestos por EIOPA, alineados con el objetivo de limitar el calentamiento global a 1.5 °C, en conformidad con el acuerdo de Paris, MAPFRE puede identificar y gestionar los riesgos que podrían afectar sus operaciones y carteras de inversión, asegurando una estrategia más resiliente ante los desafíos del cambio climático.

Identificación de riesgos de cambio climático y proceso de priorización de riesgos

Para identificar y gestionar los riesgos de transición de los activos en el contexto del cambio climático, la entidad ha implementado un análisis basado en la siguiente metodología:

- Mapeo y clasificación de sectores relevantes: Se mapea el código NACE al Climate Policy Relevant Sectors (CPRS) por ISIN y se agrupan las exposiciones en seis sectores clave: energías fósiles, electricidad, intensivos en energía, construcción, transporte y agricultura. Esto permite identificar las exposiciones más significativas en las carteras de bonos y acciones y evaluar la materialidad del riesgo y a definir estrategias para reducir la exposición en sectores con mayor riesgo potencial.

Para medir el impacto potencial del cambio climático en los activos, se utiliza el escenario de estrés-test de EIOPA, que evalúa una transición climática tardía, simulando una implementación abrupta de políticas en 2030. Este escenario anticipa un aumento en los precios del carbono y una disrupción en sectores intensivos en carbono, afectando a los mercados financieros y a la economía en general.

La metodología utilizada incluye el análisis de activos soberanos, corporativos y de renta variable, y clasifica los activos en cuatro niveles de riesgo (muy alto, alto, medio y bajo), lo que permite un seguimiento y gestión efectivos del riesgo de transición. Estos análisis subrayan la importancia de gestionar de manera estratégica las exposiciones en sectores vulnerables para mitigar los impactos sobre el patrimonio neto de la entidad.

Adicionalmente, en el marco de la evaluación de riesgos de transición, MAPFRE ha identificado activos y actividades empresariales que son incompatibles con una transición hacia una economía climáticamente neutra, o que requieren esfuerzos significativos para alinearse con este objetivo debido a sus emisiones de gases de efecto invernadero. Estos criterios están alineados con los compromisos ambientales de MAPFRE en materia de inversión y suscripción, donde se establecen exclusiones específicas para actividades altamente intensivas en carbono, como la minería de carbón térmico y nuevos proyectos individuales ni sus infraestructuras asociadas para extracción y producción de petróleo y gas de cualquier naturaleza a partir de este recurso. Estas exclusiones reflejan el compromiso de MAPFRE con la descarbonización y la promoción de prácticas empresariales sostenibles, integrando consideraciones climáticas tanto en las decisiones de inversión como en las de suscripción.

Oportunidades

En cuanto a las oportunidades, el Grupo ha intensificado su enfoque y asignación de recursos a iniciativas estratégicas de crecimiento a 2030. Estas iniciativas buscan posicionarse en oportunidades que podrían representar una parte significativa del negocio asegurador en el futuro, especialmente en verticales como los riesgos emergentes asociados al cambio climático, tanto físicos como de transición para la cartera de seguros. Evaluar adecuadamente estos riesgos permite al Grupo ofrecer soluciones de protección innovadoras y eficaces para sus clientes.

Para su identificación, MAPFRE ha establecido un proceso estructurado dentro del Plan Estratégico, con especial atención a los riesgos emergentes. A través de la iniciativa MAPFRE Open Innovation (MOI), se realiza un análisis inicial mediante sesiones centradas en áreas como el cambio climático. Posteriormente, se evalúa el interés potencial de los clientes en los productos desarrollados, ajustando parámetros como el tamaño del mercado objetivo y las características específicas del producto.

Este proceso ha permitido identificar una serie de oportunidades categorizadas en función del sector objetivo:

SECTOR	DESCRIPCIÓN DE LA OPORTUNIDAD
Industrial	• Servicios de asesoramiento que ayuden a los clientes B2B en su transición hacia la sostenibilidad. • Soluciones que apalancándose en tecnología cubran nuevos riesgos. • Aseguramiento de proyectos y tecnologías que provean nuevas fuentes de energía. • Nuevas soluciones destinadas a empresas.
Vivienda	• Aseguramiento de nuevos riesgos vinculados al seguro de hogar. • Integración de la economía circular en las coberturas y prestaciones del seguro de hogar.
Automoción	• Aseguramiento de nuevos riesgos vinculados al seguro de auto. • Integración de la economía circular en las coberturas y prestaciones del seguro de auto.
Personas	• Coberturas y servicios que protejan al asegurado frente al cambio climático

Integración del riesgo de cambio climático en el resto de las categorías de riesgos generales

La integración de los riesgos de cambio climático, en los riesgos tradicionales se realiza de forma natural en los procesos de gestión y control, empleando el Sistema de Gestión de Riesgos y una taxonomía que incorpora los riesgos de cambio climático.

Concretamente, dentro del proceso anual de identificación de riesgos materiales que enfrenta el Grupo a lo largo del periodo contemplado en su plan de negocio, así como los riesgos emergentes que puede enfrentar a más largo plazo (5-10 años), la Dirección Corporativa de Riesgos considera en las categorías de riesgos tradicionales los riesgos de cambio climático tal y como se indica a continuación:

Riesgo asegurador:

- Insuficiencia de prima - defectos en el cálculo de las tarifas por las incertidumbres producidas por el cambio climático; o aumento de la responsabilidad por siniestros de seguros derivados del cambio climático.
- Insuficiencia de las reservas – las reservas no garantizan la estabilidad de la entidad frente a riesgos especiales o climáticos; o las reservas actuales no consideran los cambios de tendencia en impacto y recurrencia de los siniestros.
- Catástrofes naturales o provocadas por el hombre - incremento en la frecuencia y severidad de catástrofes naturales y eventos originados por cambio climático; inexistencia de modelos adecuados que reflejen el riesgo del cambio climático global; riesgos de transición por falta de equipos dedicados y/o de objetivos definidos y cuantificables; incremento de daños materiales y del riesgo de interrupción de negocios como consecuencia del aumento de catástrofes naturales; o incapacidad de adaptación al cambio climático.
- Incremento de la mortalidad - aumento de mortalidad por eventos asociados al cambio climático (por ejemplo, olas de calor, etc.).

Riesgo financiero y de crédito:

- Situación del entorno macroeconómico - problemas geopolíticos derivados de la transición a una economía baja en carbón; o falta de inversión de los países en medidas efectivas de adaptación y mitigación del cambio climático.
- Bajo rendimiento de inversiones - cambios en el precio de activos financieros motivados por el cambio climático; o dificultad para lograr rentabilidad en las inversiones ESG.

Riesgo estratégico y de gobierno corporativo:

- Gobernanza - gestión inadecuada de asuntos derivados del cambio climático.
- Riesgos socio y geopolíticos - falta de inversión de los países en medidas efectivas de adaptación y mitigación del cambio climático.
- Reputación - percepción negativa de los clientes por decisiones tomadas relacionadas con el cambio climático.

Riesgo operacional:

- Incumplimiento normativa o regulaciones - sanciones legales, multas o apertura de expedientes administrativos.
- Cambios regulatorios - responsabilidad civil y penal por acciones que hayan motivado el cambio climático; o avalancha normativa en materia de sostenibilidad con gran fragmentación regulatoria y abundante ambigüedad, sin un marco de información coherente y estandarizado.
- Daños a activos materiales - daños a activos por desastres naturales relacionados con el cambio climático (por ejemplo, inundaciones, tormentas, granizo, huracanes, etc.); o fallos en las instalaciones derivados de la crisis energética (por ejemplo, cambios en los sistemas de consumo y generación de energía).

Finalmente, los resultados de los análisis realizados para cada riesgo climático y para las carteras de seguros de vida, no vida e inversiones se utilizan como input en el análisis de resiliencia, que a su vez permite definir la estrategia y el modelo de negocio de MAPFRE.

2.2.2.2. (E1–2): Políticas relacionadas con la mitigación del cambio climático y la adaptación al mismo

De acuerdo con lo detallado en el apartado "1.4.3. (MDR-P): Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad materiales" de este Informe de Sostenibilidad, MAPFRE cuenta con los siguientes documentos (políticas, marcos y normas) relacionados con el cambio climático, para la gestión de los impactos, riesgos y oportunidades materiales identificados. Las políticas que se detallan a continuación responden al cambio climático impulsando la mitigación, adaptación, eficiencia energética y el despliegue de energías renovables. MAPFRE reduce su impacto ambiental directo a través de metas de eficiencia y reducción de emisiones, mientras que su marco de inversión responsable orienta capital hacia sectores sostenibles y proyectos de energías limpias, limitando la exposición a industrias intensivas en carbono. Además, la política de suscripción integra criterios de sostenibilidad, promoviendo productos que incentivan a clientes y sectores a adoptar prácticas energéticamente eficientes y sostenibles, apoyando así una transición justa y segura hacia una economía baja en carbono. Seguidamente, se detallan las políticas por temática:

Tema material	Políticas / Gobierno / Proceso
Adaptación al negocio del cambio climático	• Política de Sostenibilidad Corporativa • Política de Medio Ambiente • Política de inversiones • Política de integración de riesgos de sostenibilidad • Marco de inversión responsable • Política de suscripción
Mitigación al negocio del cambio climático	• Política de Sostenibilidad Corporativa • Política de Medio Ambiente • Política de inversiones • Política de integración de riesgos de sostenibilidad • Marco de inversión responsable • Política de suscripción
Eficiencia energética	• Política de Medio Ambiente
Despliegue de energías renovables	• Política de Medio Ambiente

2.2.2.3. (E1–3): Actuaciones y recursos en relación con las políticas en materia de cambio climático

En MAPFRE hemos definido las siguientes acciones para gestionar los impactos, riesgos y oportunidades materiales que se identificaron en relación con el cambio climático, en el estudio de Doble Materialidad 2024:

Codificación IROs

E1 - IP1: Mitigación del cambio climático mediante la reducción de la huella de carbono de la operativa interna.

E1 - IP2: Impulso de una economía de bajas emisiones por la suscripción e inversión en actividades que contribuyen a la mitigación del cambio climático.

E1 - IP3: Contribución a la adaptación al cambio climático de la sociedad a través de la creación de productos, inclusión de coberturas o adaptación de las normas de suscripción asociadas a los riesgos de cambio climático.

E1 - IN1: Contribución al efecto invernadero por la colaboración con proveedores que no llevan a cabo prácticas alineadas con la mitigación del cambio climático.

E1 - IN2: Contribución al efecto invernadero por la suscripción e inversión en actividades intensivas en emisiones de gases de efecto invernadero.

E1 - R1: Ocurrencia de eventos de riesgos físicos agudos de cambio climático que pudieran interrumpir la cadena de valor de la empresa.

E1 - R2: Ocurrencia de riesgos físicos crónicos y agudos de cambio climático que produzcan un incremento de la siniestralidad.

E1 - R3: Ocurrencia de riesgos de transición de cambio climático que produzcan una disminución de los ingresos de los actuales productos y servicios.

E1 - R4: Ocurrencia de riesgos de transición de cambio climático de mercado que produzcan una caída de la valoración de los activos financieros de la compañía.

E1 - O1: Potenciar la oferta de servicios de asesoramiento relacionados con el cambio climático.

E1 - O2: Potenciar la oferta de productos aseguradores relacionados con el cambio climático.

E1 - O3: Desarrollo de nuevas fuentes de ingresos a partir de nuevos mercados y productos de inversión en cambio climático.

Estos IROs se vinculan de la siguiente forma con las acciones realizadas o que se realizarán, que se describen más adelante:

Acciones	E1-IP1	E1-IP2	E1-IP3	E1-IN1	E1-IN2	E1-R1	E1-R2	E1-R3	E1-R4	E1-O1	E1-O2	E1-O3
Desarrollo nuevos productos y/o adaptar los actuales a las tendencias y regulación ESG.		X	X					X		X	X	
Revisión de la metodología de análisis ESG en Suscripción y Ampliar las geografías en las que se hace valoración de los clientes con criterios de sostenibilidad			X									
Implantación del modelo de homologación en los principales países MAPFRE. (Alemania, Brasil, España, México, Perú, Puerto Rico, Colombia, Portugal, Panamá, Malta, Italia, R. Dominicana)				X								
Lanzamiento de nuevos productos de inversión sostenible		X						X				X
Palancas de descarbonización de alcance 1 (combustibles y flotas)	X											
Palancas de descarbonización de alcance 2 (electricidad)	X											
Palancas de descarbonización de alcance 3 (movilidad)	X											
Palancas de descarbonización de alcance 3 (cartera de inversión)		X			X				X			
Análisis ESG de la cartera, Formación CESGA y Guía Inversión Sostenible									X			

Se detalla a continuación la información requerida por CSRD referida a las acciones que se ha fijado MAPFRE, en relación con el cambio climático:

- **Desarrollo nuevos productos y/o adaptar los actuales a las tendencias y regulación ESG**

Se ha llevado a cabo una revisión de la definición corporativa de productos sostenibles, así como el establecimiento de la línea base para el año 2023. A partir de esta revisión, se ha fijado un nuevo objetivo para los productos sostenibles, impulsando tanto el desarrollo de nuevas soluciones como la adaptación de los productos existentes a las tendencias y regulaciones ESG. Estas medidas tienen aplicación en los países considerados core y estratégicos del Grupo, incluyendo Mapfre Global Risks, que representan el mayor porcentaje de primas y abarcan los principales mercados.

Esta palanca de descarbonización establece como año objetivo el 2026, con un hito intermedio en 2025 para evaluar los avances.

Actualmente, no se han identificado ni asignado recursos financieros específicos para esta iniciativa.

- **Revisión de la metodología de análisis ESG en Suscripción y Ampliar las geografías en las que se hace valoración de los clientes con criterios de sostenibilidad**

Se ha realizado un análisis de la gestión de los riesgos ESG por parte del asegurado, permitiendo actualizar los ratings ESG de toda la cartera. Asimismo, se ha revisado la metodología de análisis ESG en Suscripción, definiendo una norma interna de análisis y engagement que formará parte del futuro marco de suscripción sostenible. También se ha implementado un nuevo modelo de análisis ESG en las geografías donde se evalúan clientes bajo criterios de sostenibilidad.

En 2024, estas actuaciones se han desarrollado en Brasil, España, MAPFRE RE y MAPFRE Global Risks. A lo largo de 2025-2026, se continuará con la revisión de la metodología y la expansión del modelo de análisis ESG a nuevas geografías.

En términos de impacto, en 2024 se ha analizado un 95 % de clientes bajo criterios ESG, superando el objetivo del 90 %.

Actualmente, no se han identificado ni asignado recursos financieros específicos para esta iniciativa.

• Implantación del modelo de homologación de proveedores en los principales países MAPFRE. (Alemania, Brasil, España, México, Perú, Puerto Rico, Colombia, Portugal, Panamá, Malta, Italia, R. Dominicana)

Se ha desarrollado un plan de homologación de proveedores, con la implantación del modelo en 2024 en Alemania, Brasil, España, México, Perú y Puerto Rico. En 2025 se sumarán Colombia, Portugal y Panamá, y en 2026, Malta, Italia y República Dominicana. Las actuaciones se implementan en los países que representarán el 95 % de las primas de MAPFRE en 2026.

En términos de impacto, en 2024 se ha homologado al 98,93 % de los proveedores objetivo, lo que representa un aumento del 30,23 % respecto al período anterior, cumpliendo con el objetivo definido.

Actualmente, no se han identificado ni asignado recursos financieros específicos para esta iniciativa.

• Lanzamiento de nuevos productos de inversión sostenible

En 2024, MAPFRE AM, gestora del Grupo MAPFRE, ha ampliado su oferta de fondos que combinan rentabilidad financiera con impacto social y medioambiental. Tras la aprobación del supervisor luxemburgués (CSSF), tres fondos han sido clasificados como Artículo 8 según el Reglamento de Divulgación (SFDR): MAPFRE AM European Equities, enfocado en renta variable europea; MAPFRE AM Iberian Equities, centrado en acciones españolas; y MAPFRE AM Good Governance, que, además de criterios sociales y medioambientales, incorpora en cartera a compañías con mejor gobierno corporativo.

Esta iniciativa se enmarca dentro de la estrategia de descarbonización de MAPFRE AM, el centro de gestión de la Unión Europea, con un horizonte temporal fijado en 2026 y un hito intermedio en 2025. En este contexto, en 2024, el 100 % de los fondos no garantizados creados incluyen componentes ESG, reforzando el compromiso con la sostenibilidad y la inversión responsable.

Actualmente, no se han identificado ni asignado recursos financieros específicos para esta iniciativa.

• Palancas de descarbonización de alcance 1 (combustibles y flotas)

En 2024, como parte del plan de descarbonización, se han sustituido las calderas de combustibles fósiles en los edificios Sede de Badajoz y Sor Ángela en España, eliminando el uso de 4.572 litros de gasóleo y 27.685 m^3 de gas natural, lo que ha supuesto una reducción de 188 tCO_2eq en la huella de la operación directa de alcance 1. Además, la transformación de las flotas a motorizaciones ECO ha permitido reducir la huella de carbono en un 9 %, evitando la combustión de 124.122 litros de combustible fósil en comparación con 2022. A finales de 2024, el 27 % de la flota de vehículos del Grupo MAPFRE cuenta con motorizaciones de bajas emisiones.

Esta iniciativa se ha implementado en los países con mayor impacto en la huella de carbono de alcance 1, incluyendo España, Alemania, Chile, Estados Unidos, Italia, México, Perú, Portugal, Puerto Rico, Turquía, Argentina, Panamá y República Dominicana, que en conjunto representaban el 86 % del alcance 1 en el año de referencia 2022.

El plan de descarbonización tiene como objetivo 2030, con un hito intermedio en 2026 y objetivos de control en 2024 y 2025. En este contexto, en 2024 se ha logrado una reducción del 15,65 % del alcance 1 respecto a 2022, superando ampliamente el objetivo del 1 % previsto para este año, gracias a la optimización del uso de combustibles y la renovación de flotas.

Actualmente, no se han identificado ni asignado recursos financieros específicos para esta iniciativa.

• Palancas de descarbonización de alcance 2 (electricidad)

En 2024, se han mejorado los sistemas de climatización en varias sedes de MAPFRE en Puerto Rico, Brasil, Estados Unidos y España, además de finalizar la construcción del edificio sede en Perú con certificación LEED Oro. También se han reemplazado luminarias en Valladolid y Badajoz (España), logrando una reducción de 1.065.243 kWh en consumo energético y 221 tCO_2eq en emisiones.

El autoconsumo energético mediante paneles fotovoltaicos en sedes de España, México, Italia, Perú, República Dominicana y Malta ha reducido la factura eléctrica en 3,10 GWh y evitado la emisión de 651 tCO_2eq.

La compra de electricidad verde ha permitido reducir en un 71 % la huella de carbono de alcance 2, con contratos 100 % renovables en Brasil, Puerto Rico, México, Perú y Turquía. Esto ha evitado la emisión de 4.359 tCO_2eq y ha hecho que el 80,5 % del consumo eléctrico del Grupo provenga de fuentes renovables.

Esta estrategia se ha implementado en los países con mayor impacto en la huella de carbono de alcance 2, representando el 72 % del total en 2022. Con un horizonte de descarbonización fijado para 2030 y un hito intermedio en 2026, en 2024 se ha logrado una reducción del 71,43 % del alcance 2, superando el objetivo del 54 % previsto.

El presupuesto destinado a estas acciones en 2024 ha sido de 3.815.642 €.

• Palancas de descarbonización de alcance 3 (movilidad)

En 2024, la huella de carbono de alcance 3 se ha reducido en un 14,14 % respecto a 2022, gracias a la consolidación de modelos de trabajo híbrido en los países del Grupo MAPFRE. Esta medida ha disminuido los desplazamientos diarios al trabajo, reduciendo la huella de carbono en 8.786 tCO_2eq y logrando que las emisiones del commuting sean un 22 % inferiores a las de referencia de 2022.

La estrategia se ha implementado en los países con mayor impacto en la huella de carbono de alcance 3, incluyendo España, Brasil, Colombia, México, Perú, Portugal, Panamá y República Dominicana, que en conjunto representaban el 78 % del total en 2022.

El plan de descarbonización tiene como objetivo 2030, con un hito intermedio en 2026 y objetivos de control en 2024 y 2025. En este contexto, la reducción del 14,14 % en 2024 ha superado ampliamente el objetivo inicial del 1 %, gracias a la optimización de la movilidad laboral.

Actualmente, no se han identificado ni asignado recursos financieros específicos para esta iniciativa.

• Palancas de descarbonización de alcance 3 (cartera de inversión renta fija y renta variable)

En 2024, se han implementado diversas medidas para reducir las emisiones de GEI de la cartera de inversión (SC3 - categoría 15), reforzando la estrategia de gestión sostenible de MAPFRE. Esta gestión se basa en varios pilares clave, incluyendo el análisis ESG de la cartera para identificar riesgos y oportunidades más allá del análisis financiero tradicional, la formación de los equipos de inversión con certificación CESGA y la aplicación del enfoque "Best in class", que establece directrices y umbrales mínimos para invertir en empresas con mejor desempeño ESG en su sector.

Asimismo, se han implementado criterios de exclusión ESG, principalmente ambientales, para alinear las inversiones con los objetivos de sostenibilidad de MAPFRE. Además, se han desarrollado actividades de implicación y voto, promoviendo un diálogo activo con grandes emisores de CO_2e en la cartera de renta variable y bonos corporativos, con el fin de mejorar la gobernanza, la transparencia y el desempeño en sostenibilidad de las empresas en las que se invierte.

Estos principios se aplican a todos los activos de inversión de MAPFRE, con especial enfoque en renta variable, renta fija e inmobiliarios.

El plan de descarbonización tiene un horizonte hasta 2030, con un hito intermedio en 2026 y objetivos de control en 2024 y 2025. En este marco, en 2024 se ha logrado una reducción del 29,5 % en la huella de carbono de la cartera de renta fija y renta variable respecto a 2022, superando ampliamente el objetivo del 10 % previsto.

Actualmente, no se han identificado ni asignado recursos financieros específicos para esta iniciativa.

• Análisis ESG de la cartera, Formación CESGA y Guía Inversión Sostenible

En 2024, MAPFRE ha avanzado en la integración de criterios ESG en su cartera de inversión, actualizando los ratings ESG y formando a sus equipos de inversión para la obtención del certificado CESGA. Además, se ha elaborado una guía de inversión socialmente responsable basada en el procedimiento de MAPFRE AM, permitiendo su adaptación a las distintas áreas de inversión.

Esta estrategia se aplica a nivel global, con un objetivo de calificación ESG del 90 % de la cartera en 2024, 92 % en 2025 y 95 % en 2026. En 2024, se ha alcanzado una calificación ESG del 90,2 %, cumpliendo con el objetivo previsto. Adicionalmente en 2024 el 66% de los empleados de inversión a nivel global han sido certificados en CESGA.

Para la implementación de estas acciones, se han utilizado recursos tecnológicos y de formación.

Grupo MAPFRE en su interés por alcanzar la reducción de la huella carbono desde la parte operativa, recoge dentro de su plan de transición las distintas palancas de descarbonización que tiene establecidas y las cuales se engloban dentro de los proyectos que la compañía está llevando a cabo. Este compromiso de reducción de la huella de carbono cuenta con una serie de acciones establecidas dentro de cada una de las palancas para alcanzar dicho objetivo y que se detallan a continuación:

Palancas de reducción de emisiones de Alcance 1

1. PROYECTO REDUCCIÓN DEL USO DE COMBUSTIBLES FÓSILES:

- Sustitución y renovación de generadores de calor en inmuebles con uso de combustibles fósiles por otros equipos sin emisiones GEI
- Mejora de la eficiencia energética de los sistemas de calefacción con uso de combustibles fósiles
- Mejora de la eficiencia energética de otros generadores de calor en inmuebles con uso de combustibles fósiles

2. PROYECTO FLOTAS ECO

- Renovación progresiva de las flotas propias de vehículos utilizados en la operación directa (alcance 1) hacia motorizaciones ecológicas[15] de bajas emisiones de gases de efecto invernadero (kgCO2e).

Palancas de reducción de emisiones de Alcance 2

3. PROYECTO PANELES SOLARES PARA AUTOCONSUMO

- Análisis de viabilidad económica / técnica: Instalación de paneles solares en cubiertas y espacios abiertos disponibles para generar electricidad para autoconsumo que genere una reducción de la factura eléctrica.

4. PROYECTO EFICIENCIA ENERGÉTICA

Plan de inversiones de eficiencia energética planificadas:

- Mejoras en las instalaciones de alto consumo energético: climatización, iluminación, ofimática, ascensores, etc.
- Buenas prácticas en la operación de las instalaciones y mejora del control operacional (mantener parámetros homogéneos, temperaturas de consigna adecuadas, controles y mantenimientos, etc.)
- Mejoras pasivas para reducir la demanda energética en los inmuebles (aislamientos, ineficiencias, etc.)
- Optimización de superficies para reducir la demanda energética por m2
- Campañas de sensibilización para optimizar el uso de las instalaciones consumidoras de la energía
- Construcción de inmuebles y ejecución de grandes reformas mejorando la demanda energética por m^2

5. PROYECTO ELECTRICIDAD CON GARANTÍAS DE ORIGEN RENOVABLE

- Expandir el modelo de Compra de Electricidad proveniente de fuentes renovables al 100% de los países del Grupo mediante las siguientes 2 alternativas:
- Firma directa con el suministrador de contratos de suministro eléctrico con electricidad de origen renovable.
- Compra anual en el mercado secundario de Certificados de Atributos de Energía (EAC), tipo iREC, los certificados que cancelen la huella de carbono del consumo eléctrico anual en el país.

[15] Se entiende por vehículo ECO aquel que reduzca significativamente su factor de emisión respecto a los motores de gasolina o diesel estándar en el año de referencia (2022) es decir, híbrido- HEV, híbrido enchufable PHEV, eléctrico puro BEV o Flex (alto % de etanol) entre otros.

Palancas de reducción de emisiones de Alcance 3

Descarbonización Operacional:

6. PROYECTO GESTIÓN COMMUTING

- Implementación de medidas que mejoren el porcentaje de respuesta a la encuesta de commuting.
- Desarrollar un modelo común de reporte del trabajo en remoto.
- Adaptación de las medidas enmarcadas en el Plan de Movilidad Sostenible para reducir el impacto del commuting.
- Desarrollo Plan Movilidad Sostenible del Grupo.

7. PROYECTO GESTIÓN VIAJES DE NEGOCIO

- Analizar la capacidad de cada país y entidad para reducir los viajes de negocio.
- Aplicación global de la Norma Corporativa de Gastos.
- Desarrollo del Plan de Movilidad Sostenible del Grupo.

8. REDUCCIÓN EN LA GENERACIÓN DE RESIDUOS

- Gestión de los residuos de modo que se priorice la reutilización, mediante la donación de equipos informáticos fuera de uso, así como la donación de otros residuos.
- Reducción del consumo de recursos, de los residuos y el desperdicio de alimentos, mediante campañas de sensibilización a empleados.
- Reciclaje, mediante la segregación de las distintas tipologías de residuos generadas; evitando la eliminación de los mismos en vertedero.

9. ACTUACIONES PARA LA REDUCCIÓN DEL CONSUMO DE PAPEL

- Implantación de controles a la impresión
- Campañas de digitalización y "paperless"

Descarbonización de la Cartera de Inversión:

- Objetivos de reducción de emisiones alineados con el 1,5 ºC
- Financiación de una economía baja en carbono
- Engagement con los principales emisores
- Análisis ESG de la cartera de inversión
- Compromisos ambientales en inversión
- Stress Test de las carteras

Descarbonización de la Cartera de Suscripción:

- Análisis ESG de las carteras de suscripción
- *Engagement* con los principales clientes
- Oferta de productos aseguradores sostenibles
- Compromisos ambientales en suscripción
- Stress Test de las carteras

A nivel transversal para la parte operativa, MAPFRE dispone de una décima palanca basada en la naturaleza que contribuye a la descarbonización de los alcances 1, 2 y 3 operacional:

10. COMPENSACIÓN DE EMISIONES

- Revisión y aprobación de la Estrategia Corporativa de Compensación de Gases de Efecto Invernadero (GEI)
- Valoración y selección anual de proyectos de compensación conforme a la estrategia compensación GEI

Progreso realizado en 2024 de la huella de carbono operativa:

Durante el presente ejercicio, se cumple el objetivo de compensación de la huella de carbono en 10 países: España, Portugal, Brasil, USA, Perú, México, Puerto Rico, Turquía, Alemania e Italia, lo que ha supuesto una compensación de 41.996,00 tCO2eq. Además, en 2024, la huella de carbono del Grupo se redujo en 17.622 tCO2eq respecto a 2022, lo que equivale a una reducción del 25 %, superando así el objetivo de reducción del 10% establecido para este año. Estos logros reflejan el compromiso continuo del Grupo con la sostenibilidad y la mitigación del cambio climático.

Por alcances, la reducción conseguida respecto a 2022 en comparación con el objetivo establecido fue la siguiente:

- Alcance 1: reducción del 15,65 %, mejorando ampliamente el objetivo del 1 % establecido, debido a los proyectos de descarbonización de la operación directa, Flota ECO y Calefacción ECO:
  - En 2024, la huella de carbono de las flotas se reduce un 9 %, gracias a la transformación de las flotas a ECO lo que ha permitido evitar la combustión de 124.122 litros de combustible fósil en comparación a 2022. A cierre del año 2024, la flota de vehículos del Grupo MAPFRE ya se ha transformado al 27 % a vehículos ECO.
  - En 2024 se continúa con el proceso de transformación a sistemas de calefacción ECO mediante el proyecto Calderas ECO, con la sustitución de las calderas de gasóleo en el edificio sede de Badajoz (España) y de gas natural en el edificio sede de Sor Ángela (España) por bombas de calor eléctricas, con lo que se reducen 188 tCO_2eq las emisiones directas del alcance 1 al evitarse la combustión de 27.865 m^3 de gas natural y 4.572 litros de gasóleo en estas sedes.
- Alcance 2: reducción del 71,43 % frente al 54 % previsto gracias a la reducción del 30 % de la energía eléctrica adquirida y la compra de electricidad verde:
  - Durante el año 2024 se incorporan importantes contratos de suministro eléctricos bajo garantías de origen renovable en Brasil, Puerto Rico, México, Perú y Turquía, que se suman a los contratos 100% renovables en en España, Estados Unidos, Portugal y Alemania. Esta compra de energía limpia ha evitado la emisión a la atmósfera de 4.359 tCO_2eq en dichos países y ha supuesto que el consumo eléctrico del Grupo a nivel global provenga de fuentes de origen renovable.
- Alcance 3: Se reduce un 14,14 % en 2024 en comparación con la situación del 2022, gracias a la implantación progresiva de los modelos de trabajo híbrido que reducen la huella de carbono del commuting un 22 % respecto a 2022.

En cuanto a las mejoras de la exigencia en el reporte, en 2024 Honduras y El Salvador se incorporan al inventario de la huella de carbono bajo ISO 14064. Con la incorporación de estos nuevos países, el 93 % de los empleados del Grupo ya se encuentran bajo este estándar internacional de reporte de emisiones de gases de efecto invernadero.

Progreso realizado en 2024 de la huella de cartera de inversión:

- Se han calificado con criterios ESG el 90,2 % de las carteras frente a una meta de 90%.
- La reducción de las emisiones totales de GEI de la cartera de inversión de MAPFRE es del -28 % respecto a la línea base 2022.
- La reducción de las emisiones de los activos para los que se han establecido objetivos en el Marco de la NZAOA (renta fija corporativa y renta variable) es del 29,5 % respecto a la línea base 2022.
- El 100 % de productos no garantizados lanzados por parte de MAPFRE AM tienen en cuenta criterios de sostenibilidad (productos sostenibles).

- Se ha llevado a cabo el *engagement* con clientes en 23 compañías durante 2024 en el marco de los objetivos de la NZAOA.
- Tal y como ya se comunicó en el Informe Integrado 2023 del Grupo MAPFRE, el objetivo de reducción de emisiones fijado en 2019 había sido cumplido. A partir de este ejercicio el objetivo se fija con año base 2022, modificándose el alcance y adecuándose a los objetivos establecidos en la NZAOA.

2.2.3. Parámetros y metas

2.2.3.1.1. (E1–4): Metas relacionadas con la mitigación del cambio climático y la adaptación al mismo

En MAPFRE hemos definido los siguientes objetivos para gestionar los impactos, riesgos y oportunidades materiales que se identificaron en relación con el cambio climático, en el estudio de Doble Materialidad 2024:

Objetivos	E1-IP1	E1-IP2	E1-IP3	E1-IN1	E1-IN2	E1-R1	E1-R2	E1-R3	E1-R4	E1-O1	E1-O2	E1-O3
Potenciar la cartera de productos sostenibles: Lograr que las primas de productos y servicios que contemplen criterios de sostenibilidad crezcan por encima de las primas del Grupo. (empleando como línea base la información de 2023)		X	X					X			X	
Análisis ESG de la cartera de suscripción: Lograr que el 90% de los clientes de suscripción sean evaluados con criterios ESG.			X									
100% de proveedores de la red preferente de hogar, autos y salud y proveedores de compras homologados con criterios de sostenibilidad en países que representen el 95% de las primas de MAPFRE en 2026.				X								
Fomentar los productos de ahorro e inversión		X						X				X
Reducción de las emisiones de la cartera de inversión		X			X				X			X
Alcance 1 + Alcance 2 (market based): o Reducción del 46% a 2026 o Reducción del 60% a 2030	X											
Alcance 3 (operativo (no incluye la HC inversión)): o Reducción del 7% a 2026 o Reducción del 16% a 2030	X											
Total huella de carbono (alcance 1 + alcance 2 (market based) + alcance 3): o Reducción del 20% a 2026 o Reducción del 30% a 2030	X											
Análisis ESG de la cartera de inversión: El 95% de la cartera de inversión a nivel global será calificada con criterios de sostenibilidad en 2026.									X			

Se detalla a continuación la información requerida por CSRD en relación con los objetivos que nos hemos fijado en MAPFRE, en relación con el cambio climático:

- **Potenciar la cartera de productos sostenibles: Lograr que las primas de productos y servicios que contemplen criterios de sostenibilidad crezcan por encima de las primas del Grupo. (empleando como línea base la información de 2023)**

En 2024, MAPFRE ha reforzado su compromiso con la sostenibilidad al aumentar la proporción de productos y servicios sostenibles en su cartera, respondiendo a la demanda creciente de los consumidores y promoviendo un desarrollo económico responsable.

El objetivo es incrementar el porcentaje de primas sostenibles sobre el total de primas de MAPFRE para 2026, con un crecimiento superior al de las primas del Grupo, tomando 2023 como año base.

La metodología considera datos internos y escenarios económicos y regulatorios, alineándose con el Pacto Verde Europeo y la Taxonomía de la UE. Además, se evalúa cómo los productos sostenibles pueden abordar desafíos ambientales y sociales en las regiones donde MAPFRE opera.

El objetivo será revisado anualmente según el contexto económico y estratégico. Su desempeño será publicado en el informe de sostenibilidad.

- **Análisis ESG de la cartera de suscripción: Lograr que el 90% de los clientes de suscripción sean evaluados con criterios ESG.**

En 2024, MAPFRE ha reforzado su compromiso con la sostenibilidad evaluando a sus clientes de suscripción con criterios ESG, promoviendo prácticas responsables y fortaleciendo la gobernanza corporativa.

El objetivo es analizar un 90% de la cartera de clientes de los países Core y Estratégicos en 2026, con un hito intermedio en 2025, abarcando España, Brasil, Global Risks y RE Facultativo. El análisis considera factores económicos y regulatorios, utilizando información interna y la base de datos RepRisk, alineándose con normativas nacionales e internacionales.

Las metas se revisarán anualmente y su desempeño será supervisado y publicado en el Informe de Sostenibilidad.

- **100% de proveedores de la red preferente de hogar, autos y salud y proveedores de compras homologados con criterios de sostenibilidad en países que representen el 95% de las primas de MAPFRE en 2026.**

En 2024, MAPFRE ha fortalecido su compromiso con la sostenibilidad asegurando que sus proveedores clave cumplan con criterios ESG, promoviendo prácticas responsables en su cadena de suministro.

El objetivo es homologar el 100% de los proveedores de la red preferente de hogar, autos y salud, de compras en países que representen el 95 % de las primas de MAPFRE en 2026, con hitos intermedios en 2024 y 2025.

La homologación ESG evalúa a los proveedores según su riesgo inicial (RI) y riesgo real (RR), garantizando su alineación con estándares de sostenibilidad. Se analizan 20 aspectos clave agrupados en criterios ambientales, sociales y de gobernanza.

Las metas se revisarán anualmente y su desempeño será supervisado y publicado en el Informe de Sostenibilidad, ajustándose a cambios en el contexto económico y regulatorio.

- **Fomentar los productos de ahorro e inversión**

En 2024, MAPFRE ha reforzado su compromiso con la sostenibilidad al fomentar productos de ahorro responsables, permitiendo a los clientes gestionar sus finanzas de forma sostenible y apoyando inversiones en proyectos comprometidos con criterios ESG.

El objetivo es que al menos el 50 % de los nuevos productos lanzados o modificados sean sostenibles, incluyendo la reclasificación de fondos de artículo 6 a 8 o 9 según la normativa SFDR. Este compromiso aplica a todas las operaciones de MAPFRE AM, con un horizonte hasta 2026 e hitos intermedios en 2024 y 2025.

La metodología sigue criterios ESG y regulaciones SFDR, empleando datos financieros y de sostenibilidad. Se consideran escenarios económicos y cambios regulatorios para garantizar la viabilidad de las metas.

Las metas pueden revisarse según el contexto económico y estratégico. Su desempeño será supervisado y publicado en el Informe de Sostenibilidad, cumpliendo con los requisitos regulatorios.

- **Reducción de las emisiones de la cartera de inversión**

En 2024, MAPFRE ha reafirmado su compromiso con la sostenibilidad al reducir las emisiones de su cartera de inversión, apoyando la transición hacia un modelo económico más sostenible y resiliente.

El objetivo es disminuir en un 20 % las emisiones relativas de la cartera de renta fija corporativa y variable para 2026, y un 43 % para 2030, tomando como referencia las toneladas de CO_2e por millón de euros invertidos en 2022.

La metodología sigue las directrices de la NZAOA y el Protocolo de fijación de objetivos, alineándose con el escenario de 1.5 °C del Acuerdo de París. La meta se basa en pruebas científicas y sigue las mejores prácticas de la iniciativa SBTi.

En respuesta a las demandas de los grupos de interés, el año de referencia se ha actualizado a 2022 en lugar de 2018, mejorando la comparabilidad en un contexto postpandémico.

- **Alcance 1 + Alcance 2 (market based):**

o Reducción del 46% a 2026

o Reducción del 60% a 2030

MAPFRE establece sus rutas de descarbonización y reducción de la huella de carbono como parte de su compromiso con la mitigación del cambio climático. Este compromiso se traduce en metas concretas de reducción absoluta de emisiones de gases de efecto invernadero (tCO_2eq), que abarcan el 100 % de las actividades directas de la operación de MAPFRE en todas las geografías donde desarrolla su actividad aseguradora, incluyendo los alcances 1 y 2. El año base para la medición del progreso se ha establecido en 2022, con un valor de referencia de 25.046 tCO_2eq, correspondiente a la suma de los alcances 1 y 2. El objetivo fijado es lograr una reducción del 60 % de estas emisiones para 2030, con un hito intermedio del 46 % en 2026, lo que permitirá evaluar el avance y ajustar las acciones si es necesario.

La definición de estas metas se basa en criterios científicos con el fin de contribuir a la limitación del aumento de la temperatura global a 1,5 °C, en línea con el Acuerdo de París. La ambición de los objetivos se ha verificado mediante la herramienta pública "SBTi Tool", que confirma su alineación con las rutas de descarbonización científicas. Además, estas metas responden a las expectativas de las partes interesadas, recogidas a través de cuestionarios de sostenibilidad y otras demandas formales e informales. Para garantizar la comparabilidad de los datos en un contexto postpandémico y reflejar mejor la realidad operativa actual de MAPFRE, se ha actualizado el año base de 2019 a 2022.

El desempeño en relación con estos objetivos se divulgará de forma transparente en el Informe Integrado de MAPFRE, presentando tanto el progreso hacia las metas establecidas como la evolución de las principales palancas de descarbonización que contribuyen a su consecución.

• Alcance 3 operativo (no incluye la HC inversión):

o Reducción del 7% a 2026

o Reducción del 16% a 2030

MAPFRE ha establecido objetivos de descarbonización y reducción de la huella de carbono para materializar su compromiso con la mitigación del cambio climático. Estos objetivos incluyen la reducción absoluta de emisiones de gases de efecto invernadero (tCO_2eq), abarcando la movilidad de los empleados (commuting y viajes de negocio), el consumo de insumos (papel y tóner) y la gestión de residuos en todas las geografías donde opera.

El año base para medir el progreso es 2022, con un valor de referencia de 45.463 tCO_2eq (alcance 3). Se busca una reducción del 16 % para 2030, con un hito intermedio del 7 % en 2026. Las metas están alineadas con criterios científicos para limitar el calentamiento global a 1,5 °C, verificables mediante la herramienta "SBTi Tool".

Estos objetivos responden a las demandas de las partes interesadas y se actualizan para reflejar el contexto operativo actual. El seguimiento del rendimiento se publicará anualmente en el Informe Integrado, destacando los avances y las palancas clave de descarbonización.

• Total huella de carbono (alcance 1 + alcance 2 (market based) + alcance 3):

o Reducción del 20% a 2026

o Reducción del 30% a 2030

En 2024, MAPFRE ha reafirmado su compromiso con la mitigación del cambio climático mediante la implementación de rutas de descarbonización y reducción de su huella de carbono.

El objetivo es reducir en un 30 % las emisiones absolutas de CO_2eq para 2030, con un hito intermedio del 20 % en 2026, tomando como referencia las 70.508 tCO_2eq registradas en 2022. Esta meta abarca el 100 % de las actividades directas de la operación de MAPFRE (alcances 1 y 2) y parte de las emisiones de alcance 3, incluyendo commuting, viajes de negocio, consumo de papel y tóner, y gestión de residuos, en todas las geografías donde MAPFRE opera.

La metodología se basa en la ciencia climática y en la meta global de limitar el aumento de temperaturas a 1.5 °C, verificando el nivel de ambición con la herramienta "SBTi Tool".

En respuesta a las demandas de los grupos de interés y para mejorar la comparabilidad de los datos en un contexto postpandémico, se ha actualizado el año de referencia a 2022 en lugar de 2019.

El desempeño y la evolución de estas metas se divulgarán en el Informe Integrado, junto con el seguimiento de las principales estrategias de descarbonización implementadas.

- **Análisis ESG de la cartera de inversión: El 95% de la cartera de inversión a nivel global será calificada con criterios de sostenibilidad en 2026.**

En 2024, MAPFRE ha reforzado su compromiso con la sostenibilidad al evaluar su cartera de inversión con criterios ESG, garantizando que sus operaciones promuevan prácticas responsables y sostenibles. Esto contribuye tanto a la protección del medio ambiente como al fortalecimiento de la responsabilidad social y la gobernanza corporativa.

El objetivo es analizar el 95 % de la cartera de inversión a nivel global para 2026, con un hito intermedio en 2025. Dado que se trata de una revisión continua, no se compara con valores anteriores, sino que se evalúa en cada análisis.

La metodología se basa en datos de 2023 y considera factores económicos y regulatorios, utilizando información interna y la base de datos MCSI. Además, se analiza cómo las inversiones pueden abordar problemas ambientales y sociales en las regiones donde MAPFRE opera, fomentando el desarrollo sostenible y la inclusión social.

Las metas podrían revisarse anualmente según cambios regulatorios o estratégicos. El rendimiento se divulgará en el Informe de Sostenibilidad, supervisado por los órganos de gobierno.

Para los IROs E1-R1 (Ocurrencia de eventos de riesgos físicos agudos de cambio climático que pudieran interrumpir la cadena de valor de la empresa) y E1-R2 (Ocurrencia de riesgos físicos crónicos y agudos de cambio climático que produzcan un incremento de la siniestralidad), MAPFRE se acoge al párrafo 81, por lo que no ha establecido objetivos mensurables orientados a resultados en relación con la gestión de riesgos físicos, crónicos y agudos, y riesgos de transición, ya que estos forman parte integral del sistema de gestión de riesgos corporativo. La naturaleza impredecible y variable de estos riesgos dificulta la definición de objetivos específicos y medibles. Por ello, su gestión requiere una adaptación constante y una respuesta flexible. La integración de los riesgos relacionados con el cambio climático en los riesgos tradicionales se realiza de manera natural dentro de los procesos de gestión y control, utilizando un Sistema de Gestión de Riesgos que incorpora una taxonomía específica para los riesgos climáticos.

MAPFRE aborda estos riesgos mediante un enfoque de gestión responsable e integrada, considerando tanto los riesgos emergentes como los de sostenibilidad dentro de su sistema de gestión corporativo. Los procesos de control interno y gestión de riesgos están diseñados para garantizar una gestión continua e integrada de los procesos de negocio, adaptando el nivel de riesgo a los objetivos estratégicos de la organización.

La gestión de los riesgos asociados al cambio climático se centra en incorporar el cambio climático en la toma de decisiones estratégicas y comerciales, obtener un conocimiento detallado de los riesgos asegurados, incluyendo su geolocalización y características específicas, para garantizar una adecuada cobertura y selección de protección catastrófica. Además, se busca optimizar la gestión y el control de los cúmulos de riesgos para maximizar el uso eficiente del capital. La colaboración y la transparencia entre asegurados y aseguradores son fundamentales para facilitar una evaluación y tarificación más precisa. Asimismo, se prioriza la contratación de coberturas de reaseguro y el establecimiento de un proceso de identificación de riesgos materiales relacionados con el cambio climático, aplicando escenarios específicos para combinaciones significativas de país, exposición, ramo y peligro.

El nivel de ambición definido por la compañía se centra en la revisión periódica y la publicación de la información relacionada con los riesgos climáticos en el Informe de Sostenibilidad y en los informes requeridos por la regulación. Este enfoque asegura una gestión transparente y consistente con los estándares establecidos. En cuanto a los indicadores utilizados para evaluar los avances, la empresa basa su análisis en la información recogida en el E1_Análisis de escenarios aplicado a la cartera de inversión y suscripción.

En MAPFRE hemos definido las siguientes métricas para gestionar los impactos, riesgos y oportunidades materiales que se identificaron en relación con el cambio climático, en el estudio de Doble Materialidad 2024:

Métricas	E1-IP1	E1-IP2	E1-IP3	E1-IN1	E1-IN2	E1-R1	E1-R2	E1-R3	E1-R4	E1-O2	E1-O3
% Productos de suscripción sostenible		X	X					X		X	
KPI Suscripción Taxonomía ambiental		X	X							X	
% cartera de suscripción analizada bajo criterios ESG			X								
% Proveedores de negocio de la Red Preferente homologados en Sostenibilidad				X							
% Proveedores de Soporte homologados en Sostenibilidad				X							
% de productos de inversión lanzados con criterios de sostenibilidad								X			X
KPI Inversión Taxonomía ambiental		X									X
Toneladas de CO2eq Scope 1 + 2	X										
Toneladas de CO2eq Scope 3 - Operativa	X	X			X				X		
Toneladas de CO2eq Scope 3 - Cartera de inversión					X						
% cartera de inversión analizada bajo criterios ESG									X		

Se detalla a continuación la información requerida por CSRD en relación con las métricas que nos hemos fijado en MAPFRE, en relación con el cambio climático:

Métricas	Metodologías e hipótesis significativas	Validación por organismo externo	Definición del Parámetro
% Productos con criterios de sostenibilidad.	La compañía ha establecido una Definición Corporativa de Productos Sostenibles que, teniendo en cuenta la regulación y la obligación de las compañías de divulgar la manera y la medida en la que sus actividades son asociadas a cuestiones relacionadas con el ámbito ambiental, social y gobernanza (ESG), sienta las bases para fijar criterios unificados que permitan determinar si una actividad económica es sostenible desde el punto de vista ambiental, social o de gobierno, a los efectos de fijar el grado de sostenibilidad de la compañía.	El parámetro no ha sido validado por un organismo externo distinto de KPMG.	La definición de los productos sostenibles aseguradores se incluye en este Informe, considerándose: a. Productos y servicios medioambientales (vinculados con i. Mitigación del cambio climático; ii. Adaptación al cambio climático; iii. Transición a una economía circular; iv. Prevención y control de la contaminación; v. Recuperación de la biodiversidad y ecosistemas). b. Productos y servicios sociales (vinculados con i. Micro seguros; ii. Seguros para el colectivo senior; iii. Seguros para otros colectivos vulnerables) c. Productos y servicios de buen gobierno

Métricas	Metodologías e hipótesis significativas	Validación por organismo externo	Definición del Parámetro
KPI Suscripción Taxonomía ambiental	El cálculo del KPI de la Taxonomía se lleva a cabo según lo establecido en la regulación. Limitaciones: 1. Trazabilidad: los sistemas de información financiera no incorporan el nivel de detalle necesario para conectar la contabilidad con los datos técnicos que permite obtener la información desagregada requerida para relacionarlas con el cumplimiento de los criterios técnicos. 2. Sistemas de información: se ha empleado la información obtenida a partir de los diferentes sistemas de gestión de información contable del Grupo. La información que se encuentra en cada uno de estos sistemas llega a un nivel de granularidad diferente y no en todos los casos se ha podido hacer una correcta identificación de la prima vinculada a riesgos climáticos.	El parámetro no ha sido validado por un organismo externo distinto de KPMG.	MAPFRE proporciona descripciones detalladas y claras en sus informes financieros y su informe de sostenibilidad, asegurando que los términos utilizados sean comprensibles y precisos según lo establecido en la regulación.
% cartera de suscripción analizada bajo criterios ESG	Dentro del proceso de suscripción por parte de las unidades y países se integrará, con carácter general, el análisis de la gestión por el asegurado de los riesgos ambientales, sociales y de gobernanza (riesgos ESG). De acuerdo con la valoración del cliente se requerirán distintos niveles de autorización de la operación. En caso de autorizarse, se deberá informar además a la Dirección de Sostenibilidad del Grupo. Dos veces al año, se procederá a la actualización de ratings ASG de toda la cartera.	El parámetro no ha sido validado por un organismo externo distinto de KPMG.	MAPFRE proporciona descripciones detalladas y claras en sus informes financieros y su informe de sostenibilidad, asegurando que los términos utilizados sean comprensibles y precisos según lo establecido en la regulación.
% Proveedores homologados en Sostenibilidad	MAPFRE ha desarrollado una metodología propia para la homologación de proveedores con criterios ESG (ambientales, sociales y de gobernanza): 1. Evaluación Inicial (Identificación de Factores de Riesgo) 2. Planes de Acción Individualizados: 3. Integración en la Cadena de Suministro. La metodología fomenta que los proveedores se alineen con la estrategia de sostenibilidad de MAPFRE, promoviendo la transparencia y la ética. En el caso de proveedores de soporte, el proceso se realiza sobre Tier 1, y en el caso de proveedores de negocio sobre la Red Preferente.	El parámetro no ha sido validado por un organismo externo distinto de KPMG.	MAPFRE proporciona descripciones detalladas y claras en sus informes financieros y su informe de sostenibilidad, asegurando que los términos utilizados sean comprensibles y precisos según lo establecido en la regulación.

Métricas	Metodologías e hipótesis significativas	Validación por organismo externo	Definición del Parámetro
% de productos de inversión lanzados con criterios de sostenibilidad	La compañía se acoge a lo establecido en la regulación en lo relativo a los productos de inversión: Los productos de inversión ESG deben cumplir con varias normativas para asegurar la transparencia y la sostenibilidad: Reglamento de Divulgación de Finanzas Sostenibles (SFDR). Los productos se categorizan principalmente en dos artículos: Artículo 8 y Artículo 9.	Las entidades que gestionan estos productos deben cumplir con requisitos de divulgación y transparencia establecidos por el Reglamento de Divulgación de Finanzas Sostenibles (SFDR) de la Unión Europea.	MAPFRE proporciona descripciones detalladas y claras en sus informes financieros y su informe de sostenibilidad, asegurando que los términos utilizados sean comprensibles y precisos según lo establecido en la regulación. La información sobre los productos de inversión aparece detallada en la web de la entidad.
KPI Inversión Taxonomía ambiental	El cálculo del KPI de la Taxonomía se lleva a cabo según lo establecido en la regulación. Limitaciones: 1. Trazabilidad: los sistemas de información financiera no incorporan el nivel de detalle necesario y adaptado a la Taxonomía europea. 2. Sistemas de información: se ha empleado la información obtenida a partir de los diferentes sistemas de gestión de información contable del Grupo. Además, se han empleado proveedores externos cuya información llega a un nivel de granularidad diferente y no en todos los casos se ha podido hacer una correcta identificación de la información necesaria.	El parámetro no ha sido validado por un organismo externo distinto de KPMG.	MAPFRE proporciona descripciones detalladas y claras en sus informes financieros y su informe de sostenibilidad, asegurando que los términos utilizados sean comprensibles y precisos según lo establecido en la regulación.
Toneladas de CO2eq Scope 1 + 2	La consolidación de las emisiones de gases de efecto invernadero del Grupo MAPFRE, se realiza bajo un enfoque de control operativo. Dentro de este enfoque, se contabilizarán como emisiones directas e indirectas, aquellas emisiones derivadas de actividades sobre las cuales la compañía tenga la responsabilidad financiera. Se debe, por tanto, determinar el límite de la organización, para lo cual se realizará un inventario de los distintos tipos de instalaciones que se encuentren en el país. Además, deberá recogerse quien es la entidad pagadora en las instalaciones, el propietario del edificio o la entidad que realice el mantenimiento. El Inventario de Emisiones de GEI informa de las emisiones y remociones de Grupo MAPFRE e incluye como instalaciones: fuentes estacionarias y fuentes móviles que pertenezcan a cualquiera de las entidades del Grupo Mapfre en los países dentro del alcance.	La entidad AENOR verifica durante el año 2024 el proceso de consolidación de datos y la metodología de cálculo bajo el estándar ISO 14064:2018 para los inventarios de España, Brasil, USA, Puerto Rico, México, Perú, Turquía, Italia, Alemania, Portugal, Chile, Colombia, Argentina, Panamá, República Dominicana, Honduras y El Salvador. Estos países representaban el 94% de la huella de carbono en el año de referencia 2022.	La huella de carbono o inventario de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI), expresadas en Toneladas del gas CO2 equivalente (tCO2eq) es un parámetro aceptado internacionalmente para la medición del impacto de los estos gases liberados a la atmósfera y motivados por la operación de las organizaciones. Se utiliza el estándar GHG Protocol como referencia.

Métricas	Metodologías e hipótesis significativas	Validación por organismo externo	Definición del Parámetro
Toneladas de CO2eq Scope 3 - Operativa	La consolidación de las emisiones de gases de efecto invernadero del Grupo MAPFRE, se realiza bajo un enfoque de control operativo. Dentro de este enfoque, se contabilizarán como emisiones directas e indirectas, aquellas emisiones derivadas de actividades sobre las cuales la compañía tenga la responsabilidad financiera. Se debe, por tanto, determinar el límite de la organización, para lo cual se realizará un inventario de los distintos tipos de instalaciones que se encuentren en el país. Además, deberá recogerse quien es la entidad pagadora en las instalaciones, el propietario del edificio o la entidad que realice el mantenimiento. El Inventario de Emisiones de GEI informa de las emisiones y remociones de Grupo MAPFRE e incluye como instalaciones: fuentes estacionarias y fuentes móviles que pertenezcan a cualquiera de las entidades del Grupo Mapfre en los países dentro del alcance.	La entidad AENOR verifica durante el año 2024 el proceso de consolidación de datos y la metodología de cálculo bajo el estándar ISO 14064:2018 para los inventarios de España, Brasil, USA, Puerto Rico, México, Perú, Turquía, Italia, Alemania, Portugal, Chile, Colombia, Argentina, Panamá, República Dominicana, Honduras y El Salvador. Estos países representaban el 94% de la huella de carbono en el año de referencia 2022.	La huella de carbono o inventario de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI), expresadas en Toneladas del gas CO2 equivalente (tCO2eq) es un parámetro aceptado internacionalmente para la medición del impacto de los estos gases liberados a la atmósfera y motivados por la operación de las organizaciones. Se utiliza el estándar GHG Protocol como referencia.
Toneladas de CO2eq Scope 3 - Cartera de inversión	Para el cálculo de la huella de carbono de su cartera de inversión, MAPFRE emplea una metodología propia, basada en metodología de la Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF), midiendo las emisiones de la cartera de renta variable y deuda corporativa y renta fija gubernamental.	El parámetro no ha sido validado por un organismo externo distinto de KPMG.	MAPFRE proporciona descripciones detalladas y claras en sus informes financieros y su informe de sostenibilidad, asegurando que los términos utilizados sean comprensibles y precisos según lo establecido en la regulación.
% cartera de inversión analizada bajo criterios ESG	Se lleva a cabo la integración de criterios ambientales, sociales y de buen gobierno en todos los procesos de inversión, tanto de carteras propias como de terceros, teniendo en cuenta los aspectos definidos por la normativa aplicable y las tendencias de mercado, entre otros. Para el seguimiento y gestión de los riesgos ESG en las inversiones, MAPFRE dispone de un marco propio de análisis, que se revisa de forma periódica para incorporar las mejores prácticas en este ámbito.	El parámetro no ha sido validado por un organismo externo distinto de KPMG.	MAPFRE proporciona descripciones detalladas y claras en sus informes financieros y su informe de sostenibilidad, asegurando que los términos utilizados sean comprensibles y precisos según lo establecido en la regulación.

MAPFRE aborda los riesgos ambientales, sociales y de buen gobierno desde la perspectiva de la prevención y la mitigación de impactos. Para ello utiliza herramientas como el Estudio de Doble Materialidad, el Plan de Sostenibilidad 2024-2026, el Plan Corporativo de Huella Ambiental 2021-2030, el Marco de Inversión Responsable o los compromisos ambientales en inversión y suscripción, que tienen un enfoque ambiental y social.

En este capítulo se muestran las métricas y los objetivos establecidos por la compañía para la reducción de dichos impactos identificados por la compañía.

GRUPO MAPFRE		
NET ZERO EN 2050 (CON LÍNEA BASE 2022)		
SUSCRIPCIÓN	**INVERSIÓN**[16]	**PARTE OPERATIVA**[17]
MAPFRE está trabajando para establecer un objetivo de reducción de emisiones a 2030 para su cartera de suscripción.	**Reducción del 43% de la huella de carbono (tCO2eq/millón € invertido) para 2030, respecto la línea base 2022.**	**Reducción del 30% de la huella de carbono (tCO2eq) para 2030, respecto a la línea base 2022.** **Compañía Neutra en 2030**

Objetivos de reducción de emisiones del Grupo MAPFRE

Objetivos de reducción de emisiones de la operativa interna del Grupo MAPFRE

El Grupo MAPFRE se compromete con la lucha contra el cambio climático y la limitación del aumento de la temperatura 1,5 °C, estableciendo dentro del Plan de Huella Ambiental 2030 el objetivo de reducción del 30% de la huella de carbono del Grupo a 2030 respecto a la línea base del año 2022.

Plan de Huella Ambiental 2021-2030:

MAPFRE ha establecido sus objetivos de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero de la huella de carbono operativa, en consonancia con su estrategia y modelo de negocio. Con el firme compromiso de contribuir a la sostenibilidad, MAPFRE está enfocada en reducir sus emisiones de carbono propias, alineándose con los más altos estándares ambientales y con sus compromisos públicos para descarbonizar las carteras de inversión y suscripción que buscan avanzar en una transición justa a una economía baja en carbono que contribuya a alcanzar las metas previstas y adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático (ODS 13), lo que impacta en garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades (ODS 3). Este compromiso de reducción de la huella de carbono se sustenta en los siguientes objetivos estratégicos:

Objetivos de reducción de emisiones de Alcance 1:

- 3,5% de reducción de la huella carbono del alcance 1 en 2030 gracias a la eficiencia energética y 1% en 2026.
- 2,5% de reducción de la huella carbono del alcance 1 en 2030 gracias a la implantación del trabajo en movilidad y 1% en 2026.
- 1% de reducción de la huella carbono del alcance 1 en 2030 gracias a las calderas ECO y 0,5% en 2026.
- Implantación del 100% de la flota de vehículos ECO en 2030 y 23% en 2026.
- 14% de reducción de la huella carbono del alcance 1 en 2030 gracias a las Flotas ECO en 2030 y 2% en 2026.

Objetivos de reducción de emisiones de Alcance 2:

- Compra del 100% de electricidad de origen renovable en 2030 y 95% en 2026.
- 89% de reducción de la huella carbono del alcance 2 en 2030 gracias a la compra de electricidad de origen renovable y 82% en 2026.
- 4% de reducción de la huella carbono del alcance 2 en 2030 gracias a la implantación del trabajo en movilidad en 2030 y 1% en 2026.
- 3% de reducción de la huella carbono del alcance 2 en 2030 gracias al autoconsumo solar en 2030 y 0,5% en 2026.

[16] El objetivo de reducción de la intensidad de emisiones tCO2eq/ millón de euros invertido) para la cartera de inversión abarca renta variable y deuda corporativa, lo que representa el 21,21% de la huella total reportada para dicha cartera en el apartado "2.2.3.3. (E1 – 6): Emisiones de GEI brutas de alcance 1, 2 y 3, y emisiones de GEI totales".

[17] El objetivo de reducción de emisiones (tCO2eq) para la parte operativa abarca el 100% de la huella de carbono operacional reportada en el apartado "2.2.3.3. (E1 – 6): Emisiones de GEI brutas de alcance 1, 2 y 3, y emisiones de GEI totales".

- 1% de reducción de la huella carbono del alcance 2 en 2030 gracias a la eficiencia energética en 2030 y 0,5% en 2026.

Objetivos de reducción de emisiones de Alcance 3:

- 16% de reducción de la huella de carbono del alcance 3 en 2030 gracias a la expansión de los modelos de trabajo en movilidad y 7% en 2026.
- 0,2% de reducción de la huella carbono del alcance 3 en 2030 gracias a la reducción de papel motivado por la implantación del trabajo en movilidad y 0,1% en 2026.
- Adicionalmente, la compañía está trabajando en reducir el impacto de los viajes de negocio en el Grupo.

Los gases de efecto invernadero considerados en la huella de carbono, son los mismos que se han cubierto mediante los objetivos de reducción de emisiones mencionados para cada alcance, los cuales comprenden CO2, CH4, N2O, HFC, PFC, SF6 y NF3.

Objetivos de la operativa interna

Objetivos de Reducción de emisiones GEI respecto año base 2022	Línea base (2022)	Desempeño 2023	Desempeño 2024	Objetivo 2026	Objetivo 2030
Total operativa interna (tCO2eq)	**70.508**	**62.369**	**52.886**	**55.788**	**48.148**
Total operativa interna (%)[18]		**-12 %**	**-25 %**	**-20 %**	**-30 %**
Alcance 1 operativa interna (tCO2eq)	12.003	10.422	10.125	11.255	9.241
Alcance 1 operativa interna (%)		-13%	-16%	-6%	-23%
Alcance 2 operativa interna market-based (tCO2eq)	13.042	7.678	3.726	2.259	911
Alcance 2 operativa interna market-based (%)		-41%	-71%	-83%	-93%
Alcance 2 operativa interna location-based (tCO2eq)	30.570	18.458	15.438	29.900	29.285
Alcance 2 operativa interna location-based (%)		-40%	-50%	-2%	-4%
Alcance 3 operativa interna (tCO2eq)	45.463	44.269	39.035	42.274	37.995
Alcance 3 operativa interna (%)		-3%	-14%	-7%	-16%

Los objetivos de reducción de emisiones de la operativa interna se establecen de acuerdo al perímetro reportado en el año 2022 y con enfoque de consolidación financiera, previo al análisis de control operativo realizado para el presente año.

Objetivos de reducción de emisiones de la Cartera de inversión del Grupo MAPFRE

La cartera de inversión de MAPFRE está alineada con el Acuerdo de París, buscando las inversiones que permitan mantener el calentamiento global en torno a 1,5 °C a través de los compromisos de no invertir en determinados sectores y actividades que contribuyen al calentamiento global.

Plan de Sostenibilidad 2024 - 2026

La compañía ha definido sus propios objetivos de reducción de emisiones como parte central de su Plan de Sostenibilidad 2024-2026, con el fin de alcanzar su compromiso con la mitigación del cambio climático y la transición hacia una serie de operaciones más responsables con el medio ambiente.

Dentro de los objetivos del Plan de Sostenibilidad 2024-2026 se ha establecido:

- En 2026 el 95% de la cartera de inversión global estará calificada con criterios de sostenibilidad.
- La reducción de las emisiones de la cartera de inversión en un 20% a cierre de 2026 (línea base 2022)
- En 2026 el 50% de productos lanzados por parte de MAPFRE AM tendrán en cuenta criterios de sostenibilidad (productos sostenibles)

[18] El total de objetivos de reducción de emisiones operativas se calcula solo para market-based

Además, como parte de nuestro compromiso de ser una compañía net zero en 2050, MAPFRE se ha adherido a la Net Zero Asset Owner y en enero de 2024 fijó los objetivos intermedios a 2030 para alinear nuestras carteras con el escenario 1,5 °C.

- Reducir la intensidad de emisiones (tCO2eq/millón € invertido) de gases de efecto invernadero (alcance 1 y 2) de la cartera de inversiones del Grupo (renta fija corporativa y renta variable) en un 43% a 2030, empleando como línea base el año 2022.
- Incrementar la inversión en soluciones que favorezcan la transición climática.
- Establecer diálogo activo con al menos 20 mayores emisores de CO2eq dentro de la renta variable cotizada y los bonos corporativos de la cartera de inversión de MAPFRE. Las acciones se establecerán a través de diálogos directos, de colaboración y con proveedores de servicios.
- Participar en grupos de trabajo de la Alianza para documentar la posición pública sobre temas centrados en el cero neto en línea con la ambición de la Alianza.

Objetivos de reducción de emisiones de la Cartera de inversión

Objetivos de Reducción de emisiones GEI respecto año base 2022	Línea base (2022)	Desempeño 2023	Desempeño 2024	Objetivo 2026	Objetivo 2030
Alcance 3-Cat 15. Cartera de inversión Equity + Corporate Fixed Income (tCO2eq)	878.740	828.776	739.017	0,00	0,00
Alcance 3-Cat 15. Cartera de inversión Equity + Corporate Fixed Income (tCO2e / M€ invertido)	79,66	69,79	56,18	63,73	45,40
Alcance 3-Cat 15. Cartera de inversión Equity + Corporate Fixed Income (%)		-12,4%	-29,5%	-20%	-43%

El objetivo de reducción de emisiones se ha fijado únicamente en la cartera de renta fija corporativa y renta variable cotizada, en línea con los objetivos establecidos en 2024 para la NZAOA y el Plan de Sostenibilidad 2024-2026.

Objetivos de reducción de emisiones de la Cartera de suscripción del Grupo MAPFRE

MAPFRE apoya la transición hacia una economía baja en carbono y respetuosa con el clima, en consonancia con los objetivos climáticos de París. Por ello, la compañía quiere asegurar que sus actividades de su cartera de suscripción y las emisiones asociadas contribuyan al objetivo común de que el aumento global de la temperatura no supere los 1,5 °C.

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

Durante 2024 se ha avanzado en la metodología para el cálculo de la huella de carbono de la cartera de suscripción. Esta metodología aplica un enfoque de materialidad teniendo en cuenta la existencia de metodología de cálculo por línea de negocio, la intensidad en carbono de los sectores, relevancia en el negocio y la propia disponibilidad de los datos. En los próximos ejercicios, se definirá el alcance del cálculo y una primera estimación de la huella para ese alcance, así como se trabajará para establecer los correspondientes objetivos de descarbonización de la cartera.

Metodología empleada para la determinación de los objetivos de reducción de emisiones del Grupo MAPFRE:

El Plan de Huella Ambiental 2030 de MAPFRE establecía inicialmente un objetivo del 50% de reducción de la huella de carbono del Grupo con referencia al año base 2019. A cierre de 2023, la huella de carbono se había reducido un 25% respecto al año 2019. Durante el período 2020-2023, las categorías relevantes cambiaron significativamente:

1. **Desplazamientos diarios (commuting)**: Los modelos de trabajo híbrido implementados durante estos años redujeron los desplazamientos de los empleados para alcanzar un 26% de los días laborales en remoto a finales del 2023, frente a una situación de prácticamente total presencialidad en 2019.

2. **Consumo eléctrico**. El 67% de los contratos eléctricos en 2023 ya garantizaban un origen 100% renovable, lo que permitió reducir un 48% las emisiones del alcance 2 (market-based) respecto a 2019.

3. **Viajes de negocio**: Las herramientas de conexión remota y las políticas de viajes sostenibles implementadas tras la pandemia COVID-19 lograron, durante el 2023, una reducción del 58% en esta categoría respecto a 2019.

A principio del 2024, MAPFRE actualiza el año base de referencia para sus objetivos ambientales al año 2022, con el propósito de incorporar, además para adaptarse al nuevo escenario postpandemia, las continuas mejoras metodológicas implementadas, así como los cambios de perímetro de reporte acontecidos entre los años 2020 y 2023, como la finalización de la operación de seguro directo en Filipinas y la adquisición de la mayoría de control financiero del Grupo ENALTA (FUNESPAÑA). Además, se alinea la referencia de los objetivos establecidos para la huella de carbono operativa con los objetivos específicos para la cartera de inversión con línea base 2022.

En cuanto a la cartera de inversión, MAPFRE ha desarrollado y fijado objetivos de descarbonización mostrando un firme compromiso con la sostenibilidad y el medio ambiente. En el marco del Plan de Sostenibilidad 2024-2026 y debido a la adhesión de la compañía a la Net Zero Asset Owner Alliance (NZAOA), MAPFRE ha establecido, entre otros, el objetivo de reducir la intensidad de emisiones (tCO2eq/millón € invertido) de gases de efecto invernadero (alcance 1 y 2) de la cartera de inversiones del Grupo (renta fija corporativa y renta variable) en un 20% para el año 2026 y un 43% para 2030, tomando como referencia el año base 2022.

MAPFRE ha adecuado su objetivo a lo establecido en el Protocolo versión 3 de la NZAOA, que incluye directrices más exigentes, en cuanto al alcance de los objetivos o para cumplir con lo establecido en al Acuerdo de Paris. Teniendo en cuenta este contexto, se han establecido objetivos alineados a corto plazo (2024-2026) y a medio plazo (2030), en coherencia con el periodo estratégico de la compañía, el Plan de Sostenibilidad y la exigencia de la NZAOA.

Metodología empleada para la determinación de objetivos de reducción de emisiones de la operativa interna

Los objetivos de reducción de emisiones de GEI del Grupo MAPFRE[19] están alineados con los esfuerzos exigibles por la ciencia para no superar un incremento de 1,5 °C en la temperatura global. Para su definición, se ha utilizado la metodología de la iniciativa Science-Based Targets (SBTi), basada en el escenario Net Zero 2050 de la Agencia Internacional de la Energía (AIE), un marco ampliamente reconocido en la comunidad científica y compatible con trayectorias de descarbonización sectoriales. Estos objetivos abarcan los alcances 1, 2 y 3 operativo, tomando como referencia el año base 2022.

El escenario Net Zero 2050 de la AIE se fundamenta en un conjunto de políticas climáticas globales y considera trayectorias de descarbonización específicas para sectores económicos clave, incluido el financiero. Aunque estos objetivos no incorporan explícitamente factores como cambios en los volúmenes de ventas, preferencias de los clientes, demanda, factores regulatorios y nuevas tecnologías, estos elementos se monitorean continuamente para evaluar su impacto potencial en las emisiones de GEI y su reducción.

Metodología empleada para la determinación de objetivos de reducción de emisiones de la cartera de inversión

MAPFRE ha desarrollado sus objetivos net zero e intermedios de acuerdo con el Protocolo de Establecimiento de Objetivos, 3ª Edición, desarrollado por la Alianza de Propietarios de Activos Netos Cero (NZAOA, por sus siglas en inglés) convocada por la ONU, iniciativa de inversores institucionales liderada por sus miembros y comprometida con la transición de sus carteras de inversión a emisiones net zero de GEI para 2050, en consonancia con un aumento máximo de la temperatura de 1,5 ºC. Los miembros de la Alianza son los primeros del sector financiero en fijar objetivos intermedios, que incluyen rangos de reducción de CO2 para 2025 (22-32%) y para 2030 (40-60%).

[19] Los objetivos de reducción no han sido validados externamente.

La NZAOA utiliza cuatro enfoques de fijación de objetivos:

- Objetivos de compromiso, que hacen un seguimiento de las actividades de compromiso de los miembros con las empresas y los gestores de activos.
- Objetivos sectoriales, que vinculan las reducciones a nivel de cartera a los requisitos de eficiencia de carbono de un sector determinado.
- Objetivos de subcarteras, que cubren clases de activos con metodologías creíbles y suficiente cobertura de datos en la fecha de publicación del objetivo.
- Objetivos de inversiones en soluciones climáticas, que implican el apoyo a las transiciones de financiación y el aumento de las inversiones en soluciones climáticas, como las economías emergentes y la promoción de puntos de referencia alineados con cero emisiones netas.

MAPFRE ha definido objetivos de subcartera, Compromiso e Inversiones en soluciones climáticas. En cuanto a los objetivos de subcartera, los miembros de la NZAOA fijarán objetivos en sus carteras de acciones cotizadas, bonos corporativos cotizados, bienes inmuebles, acciones de infraestructuras y deuda de infraestructuras.

Al establecer dichos objetivos[20], se tienen en cuenta tanto los factores reglamentarios, cómo el uso de nuevas tecnologías y los posibles cambios en las preferencias de los clientes y en la demanda. Por tanto, las emisiones y su consecuente reducción podrían fluctuar con el paso de los años, y es por ese motivo que se revisarán dentro de los plazos marcados por la Alianza NZAOA. Por otro lado, si las compañías en las que MAPFRE invierte adoptan nuevas tecnologías más eficientes y sostenibles, las emisiones de la cartera de inversión de MAPFRE se reducirán consecuentemente.

La NZAOA evaluó los escenarios de 1,5°C del IPCC sin y con bajo rebasamiento e identificó un requisito de reducción de las emisiones absolutas medias globales en el rango del 22-32% para 2025 y del 40-60% para 2030. Los miembros establecerán objetivos basados en este rango de reducción, teniendo en cuenta su impacto en la economía real y otras consideraciones y limitaciones específicas de cada miembro.

En concreto, el objetivo de subcartera de MAPFRE consiste en reducir la intensidad de carbono (alcance 1 y 2) de las carteras de renta variable cotizada y renta fija corporativa en un 43% para 2030 (empleando como año base 2022).

La NZAOA recomienda el uso de escenarios con un rebasamiento limitado del aumento de la temperatura global de 1,5°C, normalmente descritos por sus vías representativas P1, P2 y P3. Esto se considera la «mejor ciencia disponible», como señalan Rogeli, J. et al. (2018) en «Mitigation Pathways Compatible with 1.5°C in the Context of Sustainable Development».

MAPFRE considera que tanto sus objetivos netos cero como sus objetivos intermedios tienen base científica, ya que se alinean con el marco NZAOA.

Palancas de descarbonización que contribuyen a la descarbonización del Grupo MAPFRE

Palancas de descarbonización asociadas a objetivos de la operativa interna

Con el fin de poder alcanzar los objetivos de reducción de emisiones de GEI, MAPFRE lleva a cabo una serie de palancas de descarbonización que comprenden distintas actuaciones para lograr los objetivos mencionados. Dichas palancas incorporan nuevas tecnologías relacionadas con la eficiencia energética, como, por ejemplo, autoconsumo fotovoltaico, calefacción mediante aerotermia, vehículos ECO, entre otros.

A partir de ellas, se obtienen las contribuciones cuantitativas globales que permiten alcanzar dicha meta, las cuales se indican a continuación:

- Reducción del uso de combustibles fósiles: va a contribuir a alcanzar el objetivo de reducción de las emisiones de GEI Alcance 1, y para ello su contribución estimada será del 7,5 %, la cual supone la reducción del 0,4 % en la consecución del objetivo global de reducción de emisiones de la huella de carbono operativa.

[20] Para establecer los objetivos de reducción de emisiones de la cartera de inversión en valor absoluto, MAPFRE los ha desarrollado incluyendo como hipótesis que el valor de mercado de las inversiones permanece inmóvil.

- Flotas ECO: va a contribuir a alcanzar el objetivo de reducción de las emisiones de GEI Alcance 1, y para ello su contribución estimada será del 27,6 %, la cual supone la reducción del 1,4 % en la consecución del objetivo global de reducción de emisiones de la huella de carbono operativa.
- Proyecto paneles solares para autoconsumo: va a contribuir a alcanzar el objetivo de reducción de las emisiones de GEI Alcance 2, y para ello su contribución estimada será del 0,8 %, la cual supone la reducción del 0,6 % en la consecución del objetivo global de reducción de emisiones de la huella de carbono operativa.
- Proyecto eficiencia energética: va a contribuir a alcanzar el objetivo de reducción de las emisiones de GEI Alcance 2, y para ello su contribución estimada será del 0,7 %, la cual supone la reducción del 1,4 % en la consecución del objetivo global de reducción de emisiones de la huella de carbono operativa.
- Proyecto electricidad con garantías de origen renovable: va a contribuir a alcanzar el objetivo de reducción de las emisiones de GEI Alcance 2, y para ello su contribución estimada será del 99,2 %, la cual supone la reducción del 72 % en la consecución del objetivo global de reducción de emisiones de la huella de carbono operativa.
- Proyecto gestión commuting: va a contribuir a alcanzar el objetivo de reducción de las emisiones de GEI Alcance 3, y para ello su contribución estimada será del 98,5 %, la cual supone la reducción del 22 % en la consecución del objetivo global de reducción de emisiones de la huella de carbono operativa.

La información relativa a las actuaciones de mitigación del cambio climático agrupadas por palancas de descarbonización identificadas, se describen con mayor detalle en el apartado 2.2.2.3. E1 – 3 Actuaciones y recursos en relación con las políticas en materia de cambio climático.

Palancas de descarbonización asociadas a objetivos de la cartera de inversión

Con el propósito de poder alcanzar los objetivos de reducción de emisiones de GEI alineados con el 1,5 °C, MAPFRE lleva a cabo una serie de palancas de descarbonización que comprenden actuaciones relacionadas con la financiación de una economía baja en carbono, el *engagement* con los principales emisores, el análisis ESG de la cartera de inversión, los compromisos ambientales en inversión y el stress test de las carteras. Todas estas palancas de descarbonización han contribuido equitativamente a la consecución del objetivo de reducción de emisiones en un 29,5 %.

2.2.3.1.2. (E1–5): Consumo y combinación energéticos (IROs relacionados con la energía)

En cuanto a la gestión energética de MAPFRE, se han consolidado diversas iniciativas de eficiencia y sostenibilidad, enmarcadas en el compromiso a largo plazo de reducir su huella ambiental. Estos avances reflejan una visión integral que abarca tanto la optimización del consumo energético como el impulso de fuentes renovables en las distintas operaciones y sedes globales. Con un enfoque estratégico en la eficiencia de sus instalaciones, MAPFRE sigue avanzando hacia un modelo energético responsable y alineado con sus objetivos ambientales.

En relación con el consumo total de energía, es crucial conocerlo para reflejar la eficiencia y sostenibilidad de la compañía en sus operaciones. Una vez se dispone de dicha información, se plantea como objetivo identificar áreas de mejora, establecer metas de reducción de energía, implementar prácticas más sostenibles y eficientes, contribuir a la disminución de la huella de carbono y avanzar hacia una gestión energéticamente responsable.

A continuación, se detalla el consumo total de energía del Grupo MAPFRE expresado en MWh para el 2024:

Consumo y combinación energéticos[21]	2023	2024
Consumo total de energía fósil (MWh) (No se desglosa el consumo fósil debido a que MAPFRE no se considera sector de alto impacto)[22]	59.462	46.647
Proporción de fuentes fósiles en el consumo total de energía (%)	47%	44%
Consumo no combustible procedente de fuentes nucleares (MWh)[23]	1.199	198
Proporción de fuentes nucleares en el consumo total de energía (%)	0,94%	0,19%
Consumo de combustible por fuente renovable, como la biomasa (que incluye también los residuos industriales y municipales de origen biológico, el biogás, el hidrógeno renovable, etc.) (MWh)	–	–
Consumo de electricidad, calor, vapor y refrigeración comprados o adquiridos procedentes de fuentes renovables (MWh)	63.705	57.115
Consumo de energía renovable autogenerada que no se utilice como combustible (MWh)	3.766	3.146
Consumo total de energía renovable (MWh)	67.471	60.261
Proporción de fuentes renovables en el consumo total de energía (%)	53%	56%
Consumo total de energía (MWh)	**126.933**	**106.908**

El uso de energía en edificios representa uno de los mayores contribuyentes al consumo energético global. Por ello, mejorar la eficiencia energética de los inmuebles es clave para reducir el impacto ambiental y alcanzar los objetivos establecidos por el Grupo.

En 2024, MAPFRE generó un total de 3,10 GWh de energía renovable a través de instalaciones fotovoltaicas en varios de sus edificios. Esta energía, destinada al autoconsumo, fue producida en ubicaciones como los edificios sede de España, instalaciones de ENALTA (España), sede de México, edificio de MAWDY en Italia, edificio sede de Perú, oficina Lincoln y edificio sede de República Dominicana y edificio sede The Mall de Malta.

Gracias a este autoconsumo, las emisiones de GEI se redujeron en 651 tCO2eq, contribuyendo de manera significativa a la sostenibilidad de las operaciones y al compromiso de MAPFRE con el medio ambiente.

2.2.3.1. (E1–6): Emisiones de GEI brutas de alcance 1, 2, y 3 y emisiones de GEI totales

El Grupo MAPFRE atiende a la agenda climática internacional buscando iniciativas y acciones tangibles que ofrezcan soluciones reales para afrontar los retos del cambio climático, persiguiendo el objetivo de limitar el aumento de la temperatura a 1,5 °C y establece, dentro de su Plan Corporativo de Huella Ambiental 2030, un compromiso de reducción de la huella de carbono operativa del Grupo MAPFRE del 30 % a 2030 respecto a su nuevo año base 2022, y un objetivo combinado de reducción del alcance 1 + alcance 2 del 60 % a 2030.

Además, como parte de nuestro compromiso de ser una compañía Net Zero en 2050, MAPFRE se ha adherido a la Net Zero Asset Owner definiendo objetivos intermedios a 2030 para alinear nuestras carteras de inversión con el escenario 1,5ºC.

[21] Los consumos energéticos del cuarto trimestre podrían estar extrapoladas en algunos de los países del Grupo MAPFRE por no disponer del dato a fecha de publicación del Informe de Sostenibilidad.

[22] No se desglosa el consumo procedente de fuentes fósiles correspondiente a las filas 1 – 5 del AR 34 por hacer referencia a sectores de alto impacto y MAPFRE no se considera uno de ellos. Para ello, se han revisado los diferentes códigos NACE que establece el reglamento para los sectores considerados como alto impacto climático y se ha realizado el estudio de si las actividades que se recogen en estos códigos NACE se adecuan a las actividades de MAPFRE. Del estudio se determinó la no aplicabilidad de los requerimientos que hacen referencia a sectores de alto impacto climático, que además de la puntualización del AR 34, también incluye el requisito 38.

[23] Para calcular el consumo energético procedente de fuentes fósiles y nucleares, se ha realizado en base a la tecnología usada para su generación aplicando al consumo eléctrico de cada país el peso que supone cada tecnología en el mix energético de ese país.

Para cumplir con los requerimientos de reporte de CSRD, en 2024 en MAPFRE se ha realizado un ajuste del perímetro de control operativo contra el perímetro de reporte financiero del Grupo consolidado. Para ello todas aquellas entidades matrices, filiales, empresas asociadas, empresas en participación para las que el Grupo tuviese una propiedad del 51% o mayor se ha verificado que se encontraban bajo el perímetro ambiental. Como resultado de este análisis se incorporan al inventario de carbono de 2024: MAPFRE RE DO BRASIL (BR) y REINSURANCE MGMT (US) pertenecientes a MAPFRE RE junto a sus oficinas en Francia, Singapur, Bélgica, Reino Unido, Filipinas, Japón y China. IRELAND ASSIST (IE), PANAMÁ ASISTENCIA (PA) y ROADSIDE ASSIST ALGERIE (DZ) pertenecientes a MAWDY, además de LA FINACIERE RESPONSABLE (FR). Todas estas entidades agrupan a 342 empleados que representan un 1% del total del Grupo. En términos de emisiones, la inclusión de estas sociedades dentro del control operativo ha supuesto el incremento un 1,5% respecto al total de la huella en 2024. Como las compañías que se han añadido tienen la misma actividad de negocio de seguros, al realizar este análisis y ampliación del perímetro, no afecta a la significancia de las categorías de alcance 3.

Del mismo modo, al realizar el cálculo de la huella de carbono referente a la cartera de inversión, también se considera un alcance global del Grupo MAPFRE.

Los gases de efecto invernadero considerados en la huella de carbono, tanto para la operativa como para la de la cartera de inversiones, son los mismos que se han cubierto mediante los objetivos de reducción de emisiones mencionados para cada alcance, los cuales comprenden CO2, CH4, N2O, HFC, PFC, SF6 y NF3.

Huella de carbono del Grupo MAPFRE

A continuación, se muestra la tabla que recoge las emisiones totales de Gases de Efecto Invernadero (GEI) calculadas tras la aplicación de las metodologías y factores de emisión específicos. Dicha información permite evaluar el impacto ambiental en términos de emisiones, proporcionando así un análisis preciso y ajustado a las normativas y estándares vigentes en materia de sostenibilidad y reducción de GEI. Los datos incluidos reflejan un proceso de cálculo que considera variables clave para una medición confiable y útil para la toma de decisiones en políticas de reducción de emisiones.

	Retrospectiva				Hitos y años objetivo		
	Año base 2022	2023	2024	%N/N-1	2025	2030	Meta % anual / año base
Emisiones de GEI de alcance 1[24]							
Emisiones de GEI brutas de alcance 1 (tCO2eq)[25]	12.003	10.422	10.192	-2,21%	11.645	9.241	-2,88%
Emisiones de GEI de alcance 2[26]							
Emisiones de GEI brutas de alcance 2 basadas en la ubicación (tCO2eq)	30.570	18.458	15.617	-15,39%	30.219	29.285	-0,53%
Emisiones de GEI brutas de alcance 2 basadas en el mercado (tCO2eq)	13.042	7.678	3.906	-49,13%	3.716	911	-11,63%
Emisiones de GEI de alcance 3[27]							
Emisiones de GEI indirectas brutas totales (alcance 3) (tCO2eq)	3.960.871	4.162.978	3.387.471	-18,63%	Por definir	Por definir	Por definir
1. Bienes y servicios comprados *(Consumo de papel y de toner)*[28]	1.181	1.082	955	-11,77%	1.181	1.181	— %
5. Residuos generados en las operaciones *(Residuos de papel, tóner y fluorescente)*	133	90	96	6,55%	133	133	— %
6. Viajes de negocio *(Viajes de empresa avión, tren y autobús y Viajes de empresa vehículos)*	5.063	6.530	7.863	20,43%	5.063	5.063	— %
7. Desplazamiento pendular de los asalariados *(Commuting)*	39.086	36.567	30.643	-16,20%	39.568	33.321	-1,84%
15.Inversiones	3.915.408	4.118.709	3.347.914	-18,71%	Por definir	Por definir	Por definir
Emisiones de GEI totales							
Emisiones de GEI totales (basadas en la ubicación) (tCO2eq)	**4.003.444**	**4.191.858**	**3.413.280**	**-18,57%**	**Por definir**	**Por definir**	**Por definir**
Emisiones de GEI totales (basadas en el mercado) (tCO2eq)	**3.985.917**	**4.181.078**	**3.401.568**	**-18,64%**	**Por definir**	**Por definir**	**Por definir**

Debido a un mejor control en la calidad de los datos primarios se ha llevado a cabo un ajuste del inventario de emisiones reportado en los años 2022 y 2023: En la categoría 7 Commuting se imputaban emisiones de una entidad que no consolidaba con el enfoque financiero por lo que se ajustan las emisiones de Commuting del año 2022 y 2023. Además, se han ajustado las emisiones de gases refrigerantes y el Alcance 1 para el año 2022.

Desglose de emisiones de Alcance 1

En la tabla que se muestra a continuación, se detalla el desglose de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) con el objetivo de mejorar la transparencia y comprensión de las contribuciones individuales al total de emisiones, promoviendo así la identificación de áreas clave para la implementación de estrategias de mitigación efectivas. En el caso de MAPFRE, dicho desglose se recoge para el alcance 1 donde realiza el desglose por tipo de fuente:

Fuente estacionaria (tCO2 eq)	Año base 2022	2023	2024	%N/N-1
Gas natural	3.591	2.971	2.836	-4,53 %
Combustibles instalaciones fijas	1.285	1.228	1.356	10,43 %
Gases refrigerantes	1.986	1.665	1.292	-22,44 %
Combustibles en vehículos propios	5.141	4.558	4.708	3,29 %

[24] Por la actividad de negocio de MAPFRE, no se consideran emisiones biogénicas en los Alcances 1,2 y 3 en los inventarios de emisiones de GEI del Grupo MAPFRE de cada uno de los países.

[25] MAPFRE no cuenta con emisiones de GEI de alcance 1 procedentes de regímenes regulados de comercio de derechos de emisión.

[26] Las emisiones procedentes de consumos energéticos en alcance 1 y 2 del cuarto trimestre podrían estar extrapoladas en algunos de los países del Grupo MAPFRE por no disponer del dato a fecha de publicación del Informe.

[27] Las emisiones de alcance 3 podrían representar en algunas compañías de la cadena de valor de MAPFRE los datos del periodo anterior al del Informe de Sostenibilidad por no disponer del dato en el año en curso.

[28] MAPFRE no consta de emisiones de GEI procedentes de los servicios comprados de computación en la nube y de centros de datos como subconjunto de la categoría general de alcance 3 «bienes y servicios comprados en fases anteriores».

Desglose de emisiones de Alcance 3 – Categoría 15 - Inversiones

Tipo de activo (tCO2eq)	Año base 2022	2023	2024	%N/N-1
Equity + Corporate Fixed Income	878.740	828.776	739.017	-11%
Fixed income (Sovereign + Supra + Agencies)	2.425.580	2.656.831	2.058.434	-23%
Others	836.356	714.920	703.590	-2%

Sector (tCO2eq)	Año base 2022	2023	2024	%N/N-1
Agencias	142.165	180.944	21.654	-88%
Alimentación	1.047	1.347	1.193	-11%
Alimentación y Farmacia	666	381	190	-50%
Aseguradoras No-vida	630	216	203	-6%
Aseguradoras Vida	13	9	15	57%
Automóviles y Piezas de Automóviles	1.879	1.263	1.227	-3%
Bancos	427	290	213	-27%
Bebidas	839	714	674	-6%
Bienes de consumo personal	243	441	83	-81%
Consumo Cíclico	14.723	12.307	12.277	—%
Consumo no Cíclico	5.473	9.791	9.844	1%
Covered	17.741	3.254	226	-93%
Distribución General	808	760	1.011	33%
Electricidad	45.641	39.742	32.674	-18%
Energía	60.412	50.881	47.453	-7%
Energia Renovable	—	2.388	—	—%
Ente Local	40.439	47.854	46.599	-3%
Equipo eléctrico y electrónico	573	455	613	35%
Equipos y Servicios Médicos	255	188	234	25%
Equipos,distribución y servicios energía	4.004	4.989	7.231	45%
Equity Investment Instruments	—	—	0	—%
Farmacéuticas y Biotecnología	692	656	582	-11%
Financiero	71.437	47.665	5.160	-89%
Fondo de Energías Renovables	—	—	—	—%
Fondo de Infraestructuras	—	—	—	—%
Fondo de Renta Fija	92	251.920	399.524	59%
Fondo de Renta Variable	73.625	33.483	18.157	-46%
Fondo inmobiliario con compromiso	—	—	—	—%
Fondo inmobiliario sin compromiso	—	—	—	—%
Fondos Unit Link	—	10.550	8.559	-19%
Gas, Agua y Multiservicios	3.222	5.004	348	-93%
General Financial	142	36	37	1%
Gobierno	2.193.458	2.375.410	1.920.070	-19%
Hardware y equipo tecnológico	1.584	1.653	710	-57%
Industrial	172.384	232.515	161.853	-30%
Industrias espaciales y de defensa	414	404	269	-33%
Industrias generales	356	561	237	-58%
Ingeniería industrial	133	275	259	-6%
Inmobiliarias	17	61	34	-44%
Materiales de Construcción	24.446	11.834	11.747	-1%
Medios de Comunicación	107	75	73	-3%
Metales Industriales	9.129	6.584	503	-92%
Minería	2.160	1.922	1.152	-40%
Municipality	111.129	86.141	86.615	1%
Ocio, Turismo y Hostelería	3.022	3.870	6.007	55%
Other Specialty REITs	0	—	—	—%
Papel y Madera	1.048	958	185	-81%
Productores de petróleo y gas	81.310	60.125	61.575	2%
Productos alimentacion	1	—	—	—%

Productos de Ocio	28	38	17	-54%
Productos para el hogar	771	206	164	-21%
Químicas	22.707	21.560	14.759	-32%
Real Estate O/D	7	13	12	-4%
Servicios Comerciales	986	570	292	-49%
Software y servicios	186	379	324	-15%
Supranacionales	64.001	76.444	58.001	-24%
Tabaco	7	6	0,08	-99%
Telecom	3.966	4.832	6.627	37%
Telefonía fija	831	2.215	2.555	15%
Telefonía móvil	148	17	13	-20%
Titulizaciones	10.807	3.539	9.364	165%
Transporte Industrial	4.236	4.739	3.526	-26%
Utilities	172.803	164.392	204.961	25%
Otros	312.942	48.505	36.275	-25%
Otros Corporativos	16.084	22.406	24.335	9%

País (tCO2eq)	Año base 2022	2023	2024	%N/N-1
Spain	1.298.242	1.487.358	1.056.451	-29%
Brasil	542.134	609.596	580.717	-5%
Italy	353.874	309.874	312.467	1%
EE. UU.	279.106	294.625	337.352	15%
France	170.157	191.181	161.706	-15%
Peru	145.928	165.933	167.480	1%
Swiss	56.677	58.563	1.639	-97%
Portugal	74.078	37.532	54.503	45%
Germany	95.907	130.034	35.646	-73%
Colombia	75.671	104.562	88.314	-16%
Mexico	92.199	111.360	184.299	65%
Luxemburg	84.902	76.658	114.794	50%
Others	529.193	476.788	303.754	-36%

Metodología de cálculo de la Huella de carbono del Grupo MAPFRE

Metodología de cálculo de la Huella de carbono de la operativa interna

MAPFRE calcula su huella de carbono operativa como parte del compromiso de ser una compañía neutra en 2030 y una compañía net zero en 2050.

En el año 2023, el Grupo actualiza la línea base de referencia para medir el desempeño de sus objetivos ambientales al año 2022 con el propósito de mejorar la comparabilidad del reporte en años sucesivos, incorporar las mejoras metodológicas desarrolladas y los cambios de alcance en la operación sufridos desde el año 2020 así como adaptar la acción de mitigación de cambio climático al nuevo escenario postpandemia COVID19.

La consolidación de las emisiones de gases de efecto invernadero del Grupo MAPFRE, se realiza bajo un enfoque de control operativo. Según este enfoque, se contabilizarán como emisiones directas e indirectas, aquellas emisiones derivadas de actividades sobre las cuales la compañía tenga control operativo.

Se debe, por tanto, determinar el límite de la organización, para lo cual se realizará un inventario de los distintos tipos de instalaciones que se encuentren en el país. Los límites del informe están determinados por las emisiones incluidas en el inventario de emisiones de GEI.

Los factores de emisión de GEI se seleccionan y actualizan anualmente, antes de la realización de cada inventario. Para el cálculo, se aplican factores de emisión del mix de generación del país correspondiente y la última información disponible: DEFRA, Agencia Internacional de la Energía (AIE), GHG Protocol, así como el GWP basado en "IPCC Sixth Assessment Report (AR6) over a 100-year period".

El Grupo MAPFRE continúa avanzando en su compromiso con la lucha contra el cambio climático mediante dos vías: aplicando las palancas de descarbonización establecidas para conseguir una operación directa baja en carbono, así como analizando y midiendo el impacto indirecto de emisiones GEI en las fases anteriores y posteriores de su cadena de valor. Desde el año 2023 se ha realizado un análisis de relevancia de todas las categorías del alcance 3 que aplican a la realidad del Grupo MAPFRE y que establece GHG Protocol.

Por la ausencia de datos primarios proporcionados por proveedores y otros socios de la cadena de valor, el Grupo MAPFRE no está en disposición de reportar estas categorías de huella de carbono, si bien, para realizar un análisis preliminar de significancia se han llevado a cabo estimaciones en base a proxys internos o externos. El resultado de estas primeras estimaciones realizadas indica que las categorías más relevantes que deberán incorporarse de forma prioritaria al inventario de GEI del Grupo MAPFRE serían las relativas a la movilidad de los proveedores de asistencia en carretera, proveedores de profesionales del hogar, peritos, proveedores que efectúan trabajos en las instalaciones propias del Grupo junto con las emisiones relativas a la red de oficinas franquiciadas.

Debido a la flexibilidad procedimental que ofrece la norma ISO 14064, se ha seleccionado este estándar para llevar a cabo una primera evaluación de los datos relativos a estas categorías potencialmente relevantes y con alcance parcial en los 17 países con mayor impacto ambiental del Grupo. Las inexactitudes e irregularidades detectadas, y propias de una fase inicial del cálculo, serán solventadas durante los próximos dos ejercicios mediante los correspondientes Planes de Acción acordados con la firma responsable de la certificación bajo ISO 14064.

MAPFRE, al analizar sus emisiones sobre la base de las 15 categorías marcadas por GHG Protocol, ha determinado como material mediante el análisis de significancia, además de la categoría 15 sobre emisiones procedentes de Inversiones, la categoría 7 sobre emisiones procedentes de Commuting. Adicionalmente, el Grupo MAPFRE ha considerado como estratégicas para su modelo de negocio las categorías 1 sobre emisiones procedentes de Bienes y servicios, 5 sobre emisiones procedentes de Residuos y la 6 sobre emisiones procedentes de Viajes de negocio. Actualmente se está avanzando en la consolidación de información para el resto de categorías analizadas en el análisis y que se introducirán progresivamente en el cómputo de emisiones totales. Por tanto, las categorías que calcula y mide el Grupo MAPFRE en la huella operativa interna de Alcance 3 son[29]:

- Categoría 1 - Bienes y servicios comprados (Consumo de papel y de tóner)
- Categoría 5 - Residuos generados en las operaciones (Residuos de papel, tóner y fluorescente)
- Categoría 6 - Viajes de negocio (Viajes de empresa avión, tren y autobús y Viajes de empresa vehículos)
- Categoría 7 - Desplazamiento pendular de los asalariados (Commuting)

A continuación, se detalla la metodología empleada para cada alcance operativo:

- Emisiones de alcance 1: los factores de emisión utilizados para el cálculo de emisiones proceden de DEFRA. Para el cálculo se recopilan los datos procedentes de los consumos de gasóleo C, propano, GLP y gas natural de las instalaciones, el combustible de la flota de vehículos, y el consumo de gases refrigerantes. Todos los datos son primarios en cuanto a las unidades consumidas.

- Emisiones de alcance 2 market y location based: los factores de emisión utilizados para el cálculo de emisiones proceden de Organismos oficiales locales y de la Agencia Internacional de la Energía. Para el cálculo del alcance market-based, si se dispone de certificado de garantía de origen 100% renovable o bien la comercializadora dispone de un mix energético 100% renovable, se considera 0 emisiones. En el resto de los casos, las emisiones se calculan mediante los consumos en kWh y los correspondientes factores de emisión. Todos los datos son directos obtenidos de las facturas.

- Emisiones de alcance 3 categoría 1: los factores de emisión utilizados para el cálculo de emisiones proceden de DEFRA. Para el cálculo, se ha tomado como base el 100 % del importe del extracto global de todos los gastos de bienes y servicios, por tanto, todos los datos son primarios.

[29] El resto de las categorías de alcance 3 no desglosadas, han sido excluídas con el análisis de matreialidad de las mismas. Se puede consultar el listado de las categorías de Alcance 3 en el GHG Protocol.

- Emisiones de alcance 3 categoría 5: los factores de emisión utilizados para el cálculo de emisiones proceden de DEFRA y ECOINVENT. Las emisiones se calculan mediante los consumos en kg y los correspondientes factores de emisión. Todos los datos son primarios en cuanto a residuos generados.

- Emisiones de alcance 3 categoría 6: los factores de emisión utilizados para el cálculo de emisiones proceden de DEFRA. Para el cálculo, se han considerado los desplazamientos vinculados a la actividad de la organización cuando los medios de transporte no son propiedad de la organización, y para ello, se especifican los km de cada medio de transporte utilizado: avión, tren, autobús, coches de alquiler o propios de la plantilla. Todos los datos son primarios en cuanto a los itinerarios con origen y destino y se aplican herramientas, como la Organización de Aviación Civil Internacional (ICAO), para definir los km recorridos de los viajes.

- Emisiones de alcance 3 categoría 7: los factores de emisión utilizados para el cálculo de emisiones proceden de DEFRA. Para el cálculo, se han extrapolado al 100 % de los empleados las respuestas obtenidas en la encuesta de movilidad de la compañía. De esta extrapolación se obtiene el modelo de desplazamiento diario por país y los kilómetros anuales realizados por los empleados para acudir al lugar de trabajo.

El 100 % de las emisiones reportadas relativas a las fases anteriores y posteriores de la cadena de valor se calculan a partir de datos primarios obtenidos por proveedores, empleados u otros socios de la cadena de valor.

La estrategia y planificación para la divulgación del inventario de emisiones relativas a las fases anteriores y posteriores de la cadena de valor está justificada en la relevancia cuantitativa de las emisiones además de para preservar la comparabilidad de los datos con el histórico de datos reportados y la línea base establecida como referencia en los objetivos de reducción vigentes.

Debido a las exigencias normativas y para dar cumplimiento al compromiso de ser una compañía net zero en 2050, en 2023 la compañía ha iniciado un proceso de reflexión para la incorporación de la cadena de valor en el cálculo de la huella de carbono operativa del Grupo. La incorporación de las nuevas categorías de alcance 3 se hará de manera progresiva en base a su materialidad y atendiendo a la relevancia de las emisiones, la disponibilidad del dato y el cumplimiento con las políticas internas del Grupo. Este incremento de las emisiones de alcance 3, junto con el resto de los cambios de alcance acontecidos desde el año 2019, motivarán un recálculo de la línea base de referencia. Por ello, se revisará y actualizará el Plan de Huella Ambiental 21-30, en el que se incorporarán objetivos de descarbonización específicos para estas categorías, que nos permitan cumplir con muestro compromisos de ser una compañía neutra en 2030 y net zero en 2050.

Para los contratos de suministro eléctrico firmados en el ámbito de la Unión Europea (España, Portugal, Italia y Alemania) se utilizan las Garantías de Origen (GdOs) como Certificados de Atributo de Energía (EAC) válidos. En el resto de suministros se utilizan los iRECs para certificar que la electricidad consumida en un país tiene un origen renovable. En 2024, el 52,73 % de la electricidad adquirida se efectuó bajo contratos de GdOs, mientras que para el 28,51 % de esta electricidad se adquirieron certificados iRECs. Finalmente, el 18,76 % restante de la electricidad adquirida en 2024 quedó fuera de este tipo de instrumentos contractuales.

Una vez recopilados los datos de consumo eléctrico a cierre del año 2024, se ha efectuado la compra de los certificados iREC para el total del consumo eléctrico de Brasil, USA, México, Perú, Puerto Rico y Turquía. Si procede, se realizará un ajuste final y compra del posible déficit de certificados de electricidad una vez se reciban el total de las facturas eléctricas por parte de los suministradores.

Metodología de cálculo de la Huella de carbono de la cartera de inversión

La medición y el cálculo de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) permiten comprender el impacto ambiental de nuestras actividades. A través de diversas metodologías y factores, se busca cuantificar las emisiones generadas por todo tipo de sectores. Es por ello, que MAPFRE lleva dicho análisis a través de diferentes enfoques para la parte de la cartera de inversión:

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

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

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

Para el cálculo de la huella de carbono de su cartera de inversión, MAPFRE emplea una metodología propia, basada en metodología de la Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF), midiendo las emisiones de la cartera de renta variable y deuda corporativa y renta fija gubernamental. De esta manera la compañía identifica los riesgos y oportunidades que sus inversiones puedan significar en relación con el desarrollo sostenible del negocio. Para realizar el cálculo de las emisiones en términos absolutos, la metodología llevada a cabo consiste en obtener las emisiones totales anuales generadas (scope 1 + scope 2) de los activos de la cartera e imputarse como propias lo que corresponda en función del factor de atribución (fa) para cada activo. Ese factor de atribución es la parte que podemos asumir como imputable en base a la participación que tenemos en la empresa analizada. Como factores de emisión, se utilizan los datos de emisiones más accesibles y de fuentes fiables (Eurostat, Global Carbon Atlas, IPCC Sixth Assessment Report AR6 over a 100-year period) pero siendo conscientes de las inconsistencias en las que podemos incurrir, ya que existen diferentes tipos de cálculo de las emisiones de un país. Todos estos gases son expresados en equivalentes de CO2 aplicando un factor de conversión con la finalidad de homogeneizar y facilitar el cálculo total de la huella de carbono, aunque se incluyen los gases CO2, CH4, N2O, HFCs, PFCs, SF6, NF3.. El cálculo de la huella de carbono incluye las emisiones de las carteras de todos los centros de gestion incluidos en el balance del Grupo MAPFRE.

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

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

La metodología de cálculo para la Huella de Carbono utilizada por MAPFRE está basada en la desarrollada por Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF). En el cálculo de las emisiones de la cartera de inversión, se han empleado un 87,2 % de primarios obtenidos de proveedores u otros socios de la cadena de valor.

Además de estas mejoras introducidas en el cálculo de la Huella basada en PCAF, durante el año de reporte 2024 no ha habido otros cambios respecto a la metodología para el cálculo de la huella de carbono de la cartera de inversión publicada, ni tampoco cambios significativos en relación al cálculo y alcance de la huella de carbono.

Respecto a los cambios metodológicos del cálculo, a cierre de ejercicio se ha decidido realizado un ajuste en la huella del año base 2022 para incorporar la actualización metodológica realizada por MSCI sobre los inputs utilizados que ha afectado al factor de atribución y que se realiza en base al "Enterprise Value incluyendo cash" (EVIC). Los datos subyacentes utilizados para el cálculo del EVIC proceden de los datos anuales de cierre del ejercicio de las empresas. Dadas las limitaciones en torno a la disponibilidad de la capitalización bursátil, MSCI ha incluido una actualización en su base de datos incluyendo el Valor contable que permite dar cobertura a un número mayor de emisores, y además a aquellos que no cotizan.

Respecto a los cambios del perímetro de reporte, se ajustan los datos de los ejercicios 2022 y 2023 motivados por la salida de una sociedad del alcance de reporte

Emisiones GEI del Grupo MAPFRE en métricas de intensidad:

Emisiones GEI totales en métricas de intensidad

La intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) es un indicador que permite a la compañía medir la cantidad de emisiones generadas en relación con actividad, la cual puede ser, la producción, consumo energético, entre otros. Calcular dicha intensidad es fundamental para evaluar el impacto ambiental de diversas operaciones y estrategias, así como para establecer metas de reducción más efectivas.

Para calcular las emisiones en métricas de intensidad, se ha realizado teniendo en cuenta las tCO2eq totales y los ingresos netos, siguiendo la siguiente fórmula:

$$\textit{Intensidad emisiones GEI (totales)} = \frac{\textit{emisiones alcance 1+2 (location-based ó market-based)+3}}{\textit{Ingresos netos de las balance de cuentas}}$$

La fórmula detalla el valor obtenido de intensidad de emisiones, tanto en market based, como location based. El resultado por tanto será:

Intensidad de GEI totales por ingresos netos	2023	2024	%N/N-1
Emisiones de GEI totales (basadas en la ubicación) por ingresos netos (tCO2eq/M€)	125,20	102,24	-18,3%
Emisiones de GEI totales (basadas en el mercado) por ingresos netos (tCO2eq/M€)	125,87	101,89	-18,4%

La conciliación de los ingresos netos con los estados financieros es un objetivo clave a la hora de garantizar la transparencia y la precisión en el cálculo de la intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero. Este proceso permite alinear las cifras de ingresos netos reportadas en los estados financieros con los datos utilizados para evaluar la huella de carbono en una organización. En dicha divulgación se determinan los elementos clave que se están considerando y la importancia de contar con información confiable para tomar decisiones informadas en la gestión ambiental y la estrategia corporativa.

	2023	2024
Ingresos netos utilizados para calcular la intensidad de GEI (M€)	27.647	28.054
Ingresos netos (otros) (M€)	5.835	5.331
Ingresos netos totales (en los estados financieros) (M€)	33.482	33.384

MAPFRE, obtiene dichos resultados de la compañía de la siguiente forma:

Emisiones totales basadas en la ubicación 3.413.280 tCO2eq, emisiones totales basadas en el mercado 3.401.568 tCO2eq y 33.384,20 millones de euros.

Emisiones GEI de la operativa interna en métricas de intensidad

Para calcular las emisiones operativas en métricas de intensidad, se ha realizado teniendo en cuenta las tCO2eq operativas y los ingresos netos, siguiendo la siguiente fórmula:

$$\text{Intensidad emisiones GEI (operativa interna)} = \frac{\text{emisiones alcance 1+2 (location-based ó market-based)+3 operativas}}{\text{Ingresos netos de las balance de cuentas}}$$

La fórmula detalla el valor obtenido de intensidad de emisiones, tanto en market based, como location based. El resultado por tanto será:

Intensidad de GEI operativa por ingresos netos	2023	2024	%N/N-1
Emisiones de GEI operativas totales (basadas en la ubicación) por ingresos netos (tCO2eq/M€)	2,65	2,33	-11,94%
Emisiones de GEI operativas totales (basadas en el mercado) por ingresos netos (tCO2eq/M€)	2,26	1,91	-15,22%

MAPFRE, obtiene dichos resultados para la parte operativa interna de la compañía de la siguiente forma:

Emisiones operativas totales basadas en la ubicación 65.366 tCO2eq, emisiones operativas totales basadas en el mercado 53.655 y 28.053,70 millones de euros.

Emisiones GEI de la cartera de inversión en métricas de intensidad

Para calcular las emisiones de la cartera de inversión en métricas de intensidad, se ha realizado teniendo en cuenta las tCO2 del Alcance 3 – Categoría 15 (emisiones de la cartera de inversión) y la cuantía invertida expresada en millones de euros, siguiendo la siguiente fórmula:

$$\textit{Intensidad emisiones GEI (cartera de inversión)} = \frac{\textit{emisiones alcance 3.15 -Categoría 15}}{\textit{M€ invertidos}}$$

El resultado de la intensidad de las emisiones referidas al Alcance 3 - Categoría 15 por tanto será:

Intensidad de GEI por Millón invertido	2023	2024	%N/N-1
Emisiones de GEI totales de la cartera de inversión (Alcance 3 – Categoría 15) por la cuantía invertida (tCO2eq/M€)	105,42	81,83	-22,38 %

Desglose de emisiones de Alcance 3 – Categoría 15 en métrica de intensidad:

Tipo de activo (tCO2eq/M€)	Año base 2022	2023	2024	%N/N-1
Equity + Corporate Fixed Income	79,66	69,79	56,18	-19,50%
Fixed income (Sovereign + Supra + Agencies)	121,81	116,51	88,07	-24,41%
Others	234,49	163,27	160,40	-1,75%

Sector (tCO2eq/M€)	Año base 2022	2023	2024	%N/N-1
Agencias	92,75	107,83	19,81	-81,63%
Alimentación	18,00	18,86	20,71	9,85%
Alimentación y Farmacia	31,60	23,60	17,94	-23,96%
Aseguradoras No-vida	5,40	1,78	1,56	-12,23%
Aseguradoras Vida	0,32	0,22	0,36	63,24%
Automóviles y Piezas de Automóviles	84,34	71,91	54,61	-24,06%
Bancos	1,29	0,86	0,67	-21,71%
Bebidas	15,66	14,74	15,63	6,03%
Bienes de consumo personal	1,91	2,86	0,60	-79,14%

Consumo Cíclico	41,69	29,04	24,74	-14,81%
Consumo no Cíclico	9,53	13,88	12,58	-9,37%
Covered	37,55	5,43	0,26	-95,13%
Distribución General	6,22	4,42	5,60	26,57%
Electricidad	212,99	172,05	138,29	-19,62%
Energía	223,84	214,71	216,00	0,60%
Energia Renovable	—	254,84	—	—%
Ente Local	255,48	220,27	187,99	-14,65%
Equipo eléctrico y electrónico	9,57	8,61	9,48	10,12%
Equipos y Servicios Médicos	4,49	4,25	4,71	10,85%
Equipos,distribución y servicios energía	183,13	159,08	189,37	19,04%
Equity Investment Instruments	—	—	0,24	—%
Farmacéuticas y Biotecnología	3,23	3,29	3,00	-8,89%
Financiero	17,54	9,97	0,97	-90,27%
Fondo de Energías Renovables	—	—	—	—%
Fondo de Infraestructuras	—	—	—	—%
Fondo de Renta Fija	6,70	418,09	504,42	20,65%
Fondo de Renta Variable	86,03	26,31	35,20	33,78%
Fondo inmobiliario con compromiso	—	—	—	—%
Fondo inmobiliario sin compromiso	—	—	—	—%
Fondos Unit Link	—	20,77	15,84	-23,74%
Gas, Agua y Multiservicios	228,23	319,73	53,83	-83,16%
General Financial	0,69	0,26	0,21	-21,35%
Gobierno	121,08	116,12	90,72	-21,87%
Hardware y equipo tecnológico	11,86	11,09	4,60	-58,51%
Industrial	152,85	185,82	125,55	-32,43%
Industrias espaciales y de defensa	11,19	9,72	6,60	-32,09%
Industrias generales	43,58	51,48	21,41	-58,42%
Ingeniería industrial	6,32	10,07	9,80	-2,71%
Inmobiliarias	0,43	1,60	1,85	15,64%
Materiales de Construcción	145,23	112,06	114,60	2,26%
Medios de Comunicación	2,81	3,55	3,90	9,73%
Metales Industriales	509,91	428,59	38,63	-90,99%
Minería	208,80	169,45	224,55	32,51%
Municipality	256,55	190,54	164,35	-13,75%
Ocio, Turismo y Hostelería	95,61	170,92	200,30	17,19%
Other Specialty REITs	0,03	—	—	—%
Papel y Madera	144,28	192,60	120,45	-37,46%
Productores de petróleo y gas	470,03	350,53	317,50	-9,42%
Productos alimentacion	43,40	—	—	—%
Productos de Ocio	4,03	9,52	4,55	-52,15%
Productos para el hogar	34,61	11,05	11,14	0,85%
Químicas	381,59	414,48	324,32	-21,75%
Real Estate O/D	3,54	6,69	6,11	-8,70%
Servicios Comerciales	33,21	46,18	27,19	-41,13%
Software y servicios	0,85	2,67	1,92	-27,83%
Supranacionales	128,69	114,09	63,87	-44,02%

Tabaco	1,96	1,96	2,52	28,58%
Telecom	11,62	12,44	12,89	3,59%
Telefonía fija	5,87	14,13	14,57	3,15%
Telefonía móvil	8,34	1,18	0,83	-29,42%
Titulizaciones	74,37	31,68	226,34	614,43%
Transporte Industrial	103,58	106,92	88,48	-17,24%
Utilities	272,02	260,55	318,48	22,23%
Otros	206,93	61,72	49,75	-19,40%
Otros Corporativos	33,18	43,45	49,15	13,11%

País (tCO2eq/M€)	Año base 2022	2023	2024	%N/N-1
Spain	112,64	105,12	74,91	-28,74%
Brasil	175,63	164,23	175,03	6,58%
Italy	115,05	107,73	89,54	-16,89%
EE. UU.	69,50	68,82	61,15	-11,14%
France	81,23	70,16	46,62	-33,56%
Peru	295,41	280,41	217,61	-22,40%
Swiss	272,36	285,30	9,76	-96,58%
Portugal	138,33	104,93	68,29	-34,92%
Germany	87,70	108,97	37,83	-65,28%
Colombia	108,26	96,09	81,92	-14,75%
Mexico	138,98	150,89	177,41	17,57%
Luxemburg	107,40	109,00	201,75	85,10%
Others	84,96	74,08	53,73	-27,48%

A la hora de calcular la intensidad de gases de efecto invernadero (GEI) por la cuantía invertida, es necesario tener en cuenta para obtener dicho resultado, los datos utilizados para analizar la huella de carbono referidos a las inversiones (emisiones de alcance 3 – Categoría 15) y la cuantía invertida expresada en millones de euros.

MAPFRE, obtiene dichos resultados para la cartera de inversión de la compañía de la siguiente forma:

Emisiones totales de la cartera de inversión 3.347.914 tCO2eq y 40.913.713.037 euros.

2.2.3.2. (E1–7): Absorciones de GEI y proyectos de mitigación de GEI financiados mediante créditos de carbono

El cambio climático, impulsado por las emisiones antropogénicas de gases de efecto invernadero (GEI), es un factor clave en la pérdida de biodiversidad, junto con la explotación de recursos y la contaminación. La biodiversidad es fundamental para el bienestar humano y la prosperidad económica, ya que asegura alimentos, agua limpia y protección frente a desastres naturales. Actualmente, se integra en un enfoque más amplio de Capital Natural, que abarca recursos como el agua y el suelo, así como servicios ecosistémicos, incluyendo la regulación climática y el almacenamiento de carbono.

En este contexto, la regulación emergente en sostenibilidad exige que las empresas amplíen su enfoque, pasando de medir exclusivamente su huella de carbono a considerar también su impacto en la biodiversidad y el Capital Natural.

En respuesta a estos desafíos, la compañía desarrolló en 2021, la Estrategia Corporativa de Compensación de Emisiones de GEI, cuyo objetivo es promover la acción coordinada en todos los países donde opera el Grupo, con miras a lograr la neutralidad para 2030 en sus operaciones propias y a alinearse con el objetivo Net Zero para 2050, abarcando operaciones propias, cartera de inversión y suscripción.

Dicha Estrategia, define los criterios de selección de proyectos de compensación mediante la compra de créditos de carbono, con objeto de compensar las emisiones que aún no se han podido reducir según el Plan Corporativo de Huella Ambiental 2021-2030. Desde 2021, se compensan las emisiones no reducidas en España y Portugal en proyectos realizados fuera de la cadena de valor, y a partir de 2024, la iniciativa se ha ampliado a Alemania, Brasil, Estados Unidos, Italia, México, Perú, Puerto Rico y Turquía. Dichas emisiones tienen en cuenta todos los alcances 1, 2 y 3. Este último considera las siguientes categorías:

• Viajes (commuting, viajes avión, viajes tren, viajes bus, vehículo particular)

• Consumos (papel y tóner)

• Residuos (papel, tóner y fluorescentes)

Los proyectos de compensación incluyen reforestación, deforestación evitada, agricultura regenerativa, restauración ecológica y energías renovables, cumpliendo con lo definido en la Estrategia Corporativa de Compensación de GEI, alineada con los Principios de Oxford 2024[30] y al Reglamento Europeo de Restauración de la Naturaleza. Los proyectos de eliminación seleccionados priorizan el uso de soluciones basadas en la naturaleza (SbN), para la conservación y restauración de la biodiversidad (sumideros biogénicos).

Países	Proyectos de compensación*	Tipo de créditos	2023	2024	% N/ N-1
Alemania	The Agreena Carbon Project (Alemania)	Eliminación	N/A	22,5	N/A
	The Agreena Carbon Project (Alemania)	Reducción	N/A	22,5	N/A
	Envira Amazonia Project (Brasil)	Reducción	N/A	510	N/A
Brasil	Protección de la Serra do Amolar Pantanal, humedale tropical (Brasil)	Reducción	N/A	3.518	N/A
EEUU	Massachusetts Tri-City Forestry Project (USA)	Eliminación	N/A	508	N/A
	Envira Amazonia Project (Brasil)	Reducción	N/A	4.143	N/A
España	Reforestación en Covas, en Cerdedo-Cotobade (Pontevedra-Galicia)	Eliminación	7.454	N/A	N/A
	Reforestación en Carballedo, en Cerdedo-Cotobade (Pontevedra-Galicia)	Eliminación	1.001	N/A	N/A
	Envira Amazonia Project (Brasil)	Reducción	14.823	21.979	48%
	The Agreena Carbon Project (España)	Eliminación	N/A	1.026	N/A
	The Agreena Carbon Project (España)	Reducción	N/A	1.026	N/A
Italia	AgroEcology (Italia)	Eliminación	N/A	43	N/A
	Envira Amazonia Project (Brasil)	Reducción	N/A	1.069	N/A
Méjiico	Durango Forest Project, Sierra Madre Occidental (México)	Eliminación	N/A	659	N/A
	Envira Amazonia Project (Brasil)	Reducción	N/A	2.478	N/A
Perú	Reserva de la Biodiversidad de TAMBOPATA-BAHUAJA (Perú)	Reducción	N/A	1.433	N/A
	REDD project in Brazil nut concessions in Madre de Dios (Perú)	Reducción	N/A	1.081	N/A
Portugal	Recuperación ecológica y paisajística en la Serra do Caramulo	Reducción	1.020	972	-5%
Puerto Rico	Candelaria II (México)	Eliminación	N/A	144	N/A
	Envira Amazonia Project (Brasil)	Reducción	N/A	702	N/A
Turquia	Parque Eólico Soma III	Reducción	N/A	622	N/A
	Candelaria II (México)	Eliminación	N/A	40	N/A
	Total de emisiones GEI compensadas (tCO2eq)**		**24.298**	**41.996**	**73%**

*Se han incluido tanto los proyectos de reducción de emisiones (REDD+:"Reducing Emissions from Deforestation and Forest Degradation" y agricultura regenerativa) como los proyectos de absorción de emisiones (eliminación mediante reforestación, gestión forestal mejorada y agricultura regenerativa). Para más información sobre los proyectos en el apartado de capital natural de la web corporativa www.mapfre.com.
**Durante 2024 no se han producido reversiones.

[30] Los Principios de Oxford 2024 resaltan el papel fundamental de las SbN y señalan que los proyectos de alta integridad basados en la naturaleza pueden almacenar carbono a largo plazo, y aportar beneficios más allá de la eliminación y el almacenamiento de carbono, incluida la creación de resiliencia a los impactos del cambio climático.

La selección de proyectos tanto de eliminación como de reducción sigue criterios que incluyen el conocimiento científico, la innovación, el impacto social y territorial, la cooperación institucional y los efectos sobre el Capital Natural. En 2024 el 98 % de los créditos están certificados por estándares reconocidos internacionalmente.

Créditos de carbono cancelados	Comparativo (2023-2024)	2023	2024
Total (tCO2eq)	17.698	24.298	41.996
Proporción de proyectos de eliminación (%)	-29%	35%	6%
Proporción de proyectos de reducción (%)	29%	65%	94%
Norma de calidad reconocida: VERRA (VCS & CCB)	24%	61%	85%
Norma de calidad reconocida: Agreena+ & ISO 14064-2:2019	—%	—%	5%
Norma de calidad reconocida: American Carbon Registry (ACR)	—%	—%	1%
Norma de calidad reconocida: International Carbon Registry (ICR)	—%	—%	0,1%
Norma de calidad reconocida: Climate Action Reserve (CAR)	—%	—%	2%
Norma de calidad reconocida: VERRA (VCS)	—%	—%	3%
Norma de calidad reconocida: GOLD STANDARD (GS)	—%	—%	1%
Proporción de proyectos dentro de la UE	-32%	39%	7%
Proporción de créditos de carbono que pueden considerarse ajustes correspondientes con arreglo al artículo 6 del Acuerdo de París (%)	No aplica	No aplica	No aplica
Créditos de carbono que se prevé cancelar en el futuro bajo acuerdos contractuales existentes*	**Total 2025-2026**		
Total (tCO2eq)	113.326		

*Los acuerdos de compensación se realizan de manera anual. El dato proporcionado hace referencia a la huella de carbono que está previsto compensar bajo estos acuerdos en el periodo 2025-2026.

Por otro lado, la compañía continuará sus esfuerzos hasta alcanzar una reducción del 30 % de sus emisiones GEI a 2030, tomando como línea base el año 2022, y seguirá avanzando hacia la consecución del compromiso Net Zero en 2050. En ese momento, se compensarán únicamente aquellas emisiones residuales que ya no puedan ser reducidas, tanto en sus operaciones como en las carteras de inversión y suscripción. Este enfoque refuerza el compromiso de trabajar activamente en la reducción de emisiones a través del Plan de Huella Ambiental.

La neutralización de estas emisiones se llevará a cabo conforme a la Estrategia de Compensación de Emisiones de GEI. Esta estrategia será revisada al menos de manera trienal, con objeto de alinear los compromisos a las nuevas decisiones estratégicas, a los Planes trienales de Sostenibilidad, y a los cambios en el contexto (mejor conocimiento científico disponible, innovación, dimensiones sociales y territoriales, cooperación institucional, procesos de mitigación y adaptación al Cambio Climático, y el impacto de la compañía sobre el Capital Natural).

2.2.3.3. (E1–8): Sistema de fijación del precio interno del carbono

En Grupo MAPFRE, en 2019, incorpora por primera vez un sistema de fijación del precio interno del carbono, con el objetivo de provocar un cambio en el comportamiento empresarial que permita reforzar las actuaciones de reducción de los gases de efecto invernadero derivados de su huella operacional y conforme a los compromisos de neutralidad definidos públicamente por el Grupo a 2021, 2024 y 2030.

Esta tasa, que se refiere al coste social y ambiental de las emisiones de GEI, internaliza en los estados financieros del Grupo los costes de emitir dichos gases. De este modo, se define el valor que la compañía tiene que pagar por cada tonelada de CO_2eq no evitada, siendo un precio de aplicación a todo el Grupo.Los propósitos de MAPFRE al implementar su precio interno del carbono son los siguientes:

✓ Cambiar el comportamiento interno

✓ Impulsar la eficiencia energética

✓ Impulsar inversiones bajas en carbono

✓ Inversiones en pruebas de estrés

✓ Identificar y aprovechar oportunidades bajas en carbono

✓ Consolidar el uso de ese precio en la toma de decisiones de inversión y gasto en proyectos internos para reducir emisiones.

De este modo, todos los países se ajustarán al precio interno de carbono del Grupo, para incentivar la reducción de emisiones y cumplir con los objetivos públicos de neutralidad climática establecidos para 2021, 2024 y 2030. Este precio, se ha fijado en 5 euros por tonelada de CO_2eq para 2024 y 9 euros por tonelada de CO_2eq para 2025 e incluye un 10 % de garantía de reversión para proyectos no verificados.

Este valor es revisado anualmente para adaptarse a las variaciones de los mercados de compensación voluntaria y forma parte de la Estrategia Corporativa de Compensación de GEI, la cual también incluye una matriz de selección de proyectos que considera criterios ambientales y sociales, incluyendo la preservación de la biodiversidad y el Capital Natural.

En el enfoque para la definición y fijación de los precios se han considerado los siguientes aspectos:

- Análisis de las actuaciones de reforestación realizadas por la compañía mediante acciones de voluntariado y establecimiento de precios medios por árboles plantados.
- Análisis de precios medios de proyectos alineados con la estrategia de compensación y la gestión del riesgo ambiental respecto a su incidencia sobre nuestro negocio asegurador.
- Definición de los precios medios por tipo de infraestructura de proyectos. Precios tonelada en infraestructura verde, gris y azul.
- Aproximación económica a la realización de un Proyecto propio bajo la certificación MDL (Mecanismo de Desarrollo Limpio).
- Análisis de la diferencia de precios en función de la calidad de los créditos ofrecidos en los mercados voluntarios.

Actualmente, el precio interno del carbono se aplica en la operativa interna de MAPFRE, contribuyendo a compensar las emisiones de los Alcances 1, 2 y 3 para las categorías 1. Bienes y servicios comprados, 5. Residuos generados en las operaciones, 6. Viajes de negocios, y 7. Desplazamiento de los asalariados; las cuales son consideradas como materiales. De este modo, las emisiones cubiertas en 2024 por este sistema son:

- Alcance 1: con el precio interno del carbono han cubierto 8.880 tCO2eq del alcance, representando un 87 % de emisiones cubiertas dentro del Grupo MAPFRE.
- Alcance 2: se han cubierto 96 tCO2eq del alcance, representando un 2 % de emisiones cubiertas dentro del Grupo MAPFRE.
- Alcance 3: se han cubierto 33.016 tCO2eq de las categorías 1, 5, 6 y 7 cuantificadas y reportadas, representando un 83 % de emisiones cubiertas dentro del Grupo MAPFRE.

No obstante, MAPFRE continúa trabajando para ampliar el alcance de la compensación y cubrir las emisiones asociadas a la cartera de inversión y de suscripción vinculadas al compromiso de Net Zero a 2050.

3. Información Social

3.1. Personal propio

3.1.1. Estrategia

3.1.1.1. (SBM-3): Impactos, riesgos y oportunidades materiales y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio

Tal y como se menciona en la página en el apartado "1.4.1 (IRO-1): Descripción de los procesos para determinar y evaluar los impactos, los riesgos y las oportunidades materiales", los resultados del ejercicio de Doble materialidad se comparten con las áreas clave de la organización para que la integren dentro de la estrategia y procesos que gestionan.

Es importante mencionar que los riesgos y oportunidades materiales descritos en el apartado "1.2.2 (GOV-2): Información facilitada a los órganos de administración, dirección y supervisión de la empresa y cuestiones de sostenibilidad abordadas por ellos", se encuentran vinculados con los impactos identificados. Concretamente, se ha analizado cada impacto y su relación con los riesgos y oportunidades identificadas, identificando las siguientes relaciones:

Riesgos y oportunidades	Impactos relacionados
Deficiencias en el desarrollo de la actividad derivadas de una gestión de personal y organización deficiente, así como la escasez de talento para los puestos de trabajo requeridos (R)	• Mejora de la calidad de vida de los empleados protegiendo su salud, seguridad y bienestar. • Protección de la intimidad de los datos de los empleados
Captación de talento diverso y multidisciplinar a través de fomentar la diversidad en la plantilla (O)	• Contribución a la defensa de los Derechos Humanos entre el personal propio.
Reducción de la rotación del personal propio por la satisfacción asociada a las condiciones laborales. (O)	• Contribución a la defensa de los Derechos Humanos entre el personal propio. • Mejora de la calidad de vida de los empleados protegiendo su salud, seguridad y bienestar. • Promoción de la natalidad apoyando la conciliación de la plantilla propia en situaciones de maternidad o paternidad. • Contribución a las retribuciones de calidad en las regiones donde opera la compañía.
Aumento de la atracción del talento por la calidad de las ofertas laborales. (O)	• Contribución a las retribuciones de calidad en las regiones donde opera la compañía.
Mejora de la productividad por la formación del talento propio (O)	• Contribución al desarrollo de las capacidades del talento propio.

Es así como la consideración de los impactos en la toma de decisiones y en la estrategia de MAPFRE se realiza a través de la integración de los riesgos y oportunidades, a través de las áreas corporativas correspondientes.

Estos impactos, riesgos y oportunidades materiales vinculados al personal propio de MAPFRE, incluyen tanto a los trabajadores asalariados como no asalariados que están vinculados a las actividades de forma directa, por su cadena de valor, o a partir de sus relaciones de negocio:

- Asalariados: Los trabajadores asalariados considerados como personal propio son aquellos que mantienen una relación laboral con la empresa

- No asalariados: Los trabajadores no asalariados considerados como personal propio, para MAPFRE, son los trabajadores de Empresas de Trabajo Temporal que prestan servicios para la empresa mediante contratos de puesta a disposición de conformidad con la normativa laboral local.

Es importante mencionar que, de acuerdo con lo detallado en los apartados "1.2.2 (GOV-2): Información facilitada a los órganos de administración, dirección y supervisión de la empresa y cuestiones de sostenibilidad abordadas por ellos" y "1.3.3 (SBM-3): Impactos, riesgos y oportunidades materiales y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio" del capítulo de Información General, no se han

identificado impactos negativos materiales, relacionados con el personal propio, en el análisis de Doble Materialidad 2024.

No obstante, se han identificado seis impactos positivos materiales, que se encuentran directamente vinculados a los siguientes esfuerzos realizados por la Entidad, en relación con el personal asalariado:

- Generación de programas de bienestar laboral de la Entidad. Durante el año, se han realizado, a nivel global y local, actividades destinadas a mejorar la salud y el bienestar de sus empleados. Estos programas incluyen actividades dentro de nuestro modelo de empresa saludable (Entorno laboral, promoción de la salud, actividad física y alimentación, bienestar mental y entorno personal). Asimismo, se han realizado medidas para minimizar los riesgos laborales y reducir el absentismo por motivos de salud. Esto incluye la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. Nuestro compromiso para contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en adelante ODS, especialmente al ODS 3 "Salud y Bienestar", que es uno de los prioritarios para MAPFRE.

- Establecimiento de políticas claras de respeto por los derechos humanos, así como mecanismos para denunciar cualquier conducta que los ponga en peligro. Estas políticas son aplicables también al personal no asalariado.

- Ejecución de actividades de formación periódicas y de procesos constructivos de evaluación de desempeño.

- Definición de planes de remuneración de calidad, y revisión periódica de los mismos.

Estos esfuerzos se realizan en búsqueda de generar más impactos positivos, que fomenten la promoción de un ambiente de trabajo saludable y motivador, buscando fortalecer el sentido de pertenencia y aumentar la satisfacción de los equipos.

El fortalecimiento y evolución de las actividades que generan los impactos positivos resultan esenciales para aprovechar plenamente las oportunidades materiales identificadas, contribuyendo al crecimiento sostenible y a la competitividad de la empresa, a través de la captación de talento diverso y multidisciplinar, la reducción de la rotación y la mejora de la productividad.

En caso de que estas actividades no se gestionasen adecuadamente, los impactos positivos podrían dejar de serlo, dado que una gestión ineficaz del talento podría llevar a una rotación elevada y a una escasez del mismo, afectando negativamente el desarrollo del negocio.

Para la identificación y evaluación de impactos, riesgos y oportunidades relacionados con el personal propio, se tuvo en cuenta el efecto que el proceso de transición energética podría tener en la creación de nuevos puestos de trabajo, a partir del análisis de la necesidad de creación de nuevos puestos de trabajo y desarrollo de nuevos conocimientos.

No se identificaron impactos materiales derivados de este análisis en el ejercicio de Doble Materialidad de 2024.

Es importante destacar que no se han identificado operaciones, en las actividades de MAPFRE, que presenten riesgo significativo de trabajo forzoso o trabajo infantil. Todos los trabajadores de la compañía están bajo un contrato laboral cumpliendo los requisitos de la normativa local, tienen la edad mínima requerida y están capacitados para desempeñar sus tareas.

Asimismo, se destaca que, para la identificación y evaluación de impactos, riesgos y oportunidades relacionados con el personal propio, se tuvieron en cuenta los resultados de las escuchas realizadas sobre el personal con características particulares, como lo es el personal con discapacidad o los colectivos senior. De los procedimientos realizados, no se identificaron impactos específicos materiales.

- Para el personal con discapacidad, esta escucha se realizó a través de encuestas para analizar el impacto sobre su integración laboral.

- En relación con el colectivo senior, esta escucha se realizó a través de encuestas y focus group.

Estas escuchas también fueron realizadas a partir de los focus Group mencionados en el apartado "3.1.2.2 (S1-2): Procesos para colaborar con los trabajadores propios y los representantes de los trabajadores en materia de incidencias"

3.1.2. Gestión de impactos, riesgos y oportunidades

3.1.2.1. (S1-1): Políticas relacionadas con el personal propio

De acuerdo con lo detallado en el apartado "1.4.3.1. (MDR-P): Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad materiales" de este Informe de Sostenibilidad, MAPFRE cuenta con los siguientes documentos (políticas, marcos y normas) relacionados con el personal propio, para la gestión de los impactos, riesgos y oportunidades materiales identificados:

- Código Ético y de Conducta
- Política de Derechos Humanos
- Política de promoción, selección y movilidad
- Política de Diversidad e Igualdad de Oportunidades
- Política de Salud y Bienestar y de Prevención de Riesgos Laborales
- Política Corporativa de Seguridad y Privacidad
- Política de desconexión digital
- Política de Retribuciones
- Principios institucionales, empresariales y organizativos.

3.1.2.1.1. Respeto a los derechos humanos

Tal como se ha reflejado en el apartado "1.2.4 (GOV-4): Declaración sobre la diligencia debida", MAPFRE reconoce la importancia de los derechos humanos, motivo por el que su protección se encuentra reflejada de forma expresa en los Principios Institucionales, Organizativos y Empresariales de MAPFRE, en el Código Ético y de Conducta, en la Política de Sostenibilidad y en la propia Política de Derechos Humanos. En dicho apartado se detalla más información acerca de cómo estás políticas abordan los temas de derechos humanos.

Por otro lado, MAPFRE pone a disposición de sus trabajadores los canales de denuncia externos detallados en el apartado "4.1.2.1. Conductas Éticas", para conocer y reparar los impactos que puedan generarse a nivel de derechos humanos.

En 2024, 14.457 personas trabajadoras del Grupo han participado en cursos de formación sobre procedimientos relacionados con la Política de Derechos Humanos de MAPFRE y los diez Principios del Pacto Mundial. Estas acciones formativas representan 59.991,25 horas. Al cierre del ejercicio, el 47,25 % de la plantilla ha completado alguna de las acciones formativas.

Por otro lado, MAPFRE pone a disposición de sus trabajadores los canales de denuncia detallados en el apartado "4.1.2.1. Conductas Éticas", para conocer y reparar los impactos que puedan generarse a nivel de derechos humanos.

Tanto en la política de Derechos Humanos en el apartado "3: Principios generales de actuación de MAPFRE con respecto a los Derechos Humanos", como en el Código Ético y de Conducta en el apartado "4.2 Respeto y salvaguarda de los Derechos Humanos", se menciona explícitamente que MAPFRE rechaza el trabajo forzoso, así como el trabajo obligatorio y el trabajo infantil. La trata de seres humanos se rechaza implícitamente a través del compromiso de MAPFRE con la dignidad y los derechos humanos. En el apartado "Respeto a los derechos humanos" del capítulo "Información General", se detalla más información.

3.1.2.1.2. Salud y Bienestar y Prevención de Riesgos Laborales

MAPFRE también dispone de la política en materia de Salud y Bienestar y Prevención de Riesgos Laborales, que incluye la prevención de accidentes en el lugar de trabajo. Más adelante, en el apartado "3.1.3.6 (S1-11): Protección social", se detalla más información acerca de dicha política.

Asimismo, cuenta con un Modelo Global de Gestión de Empresa Saludable (Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo), basado en la norma ISO 45001, aprobado en el 2022 y de alcance global, y con una implantación local a través de actuaciones adaptadas a la realidad de cada país, con el fin de homogeneizar

los requerimientos y estándares en materia de seguridad, salud y prevención de riesgos laborales de toda la compañía.

Su alcance es al 100% de todas las personas trabajadoras (asalariadas y no asalariadas) y a todas las personas que se relacionan con MAPFRE y otros colectivos como proveedores, colaboradores, clientes y visitantes que acudan a nuestras instalaciones.

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

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

3.1.2.1.3. Diversidad, igualdad e inclusión

MAPFRE cuenta con políticas que apoyan la diversidad, igualdad e inclusión: la Política de Diversidad e Igualdad de Oportunidades, Política de Derechos Humanos y el Código de ético y de Conducta, que recogen como principios generales el rechazar cualquier discriminación por razón de edad, género, estado civil, nacionalidad, cultura, raza o etnia, orientación sexual, identidad de género y/o expresión de género, creencias (se incluyen las opiniones políticas) , o cualquier otra condición física o social entre sus empleados, así como el rechazo a cualquier tipo de acoso. Estas políticas consolidan una cultura de respeto a las personas y unos comportamientos favorables y abiertos a la diversidad ante cualquiera de los grupos de interés de la compañía.

Su alcance es a todas las personas que se relacionan con MAPFRE, personas trabajadoras y otros colectivos como proveedores, colaboradores, clientes y visitantes que acudan a nuestras instalaciones.

Asimismo, a través de la política de Promoción, Selección y Movilidad se apuesta por fomentar las oportunidades de desarrollo profesional de sus empleados a través de programas y planes de desarrollo, itinerarios formativos y movilidad entre áreas y países, respetando los principios de diversidad, igualdad e inclusión.

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

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

De acuerdo con la Estrategia de Diversidad, Inclusión y Equidad de MAPFRE para los años 2022-2024 los objetivos son los siguientes, en relación con el personal que podría presentar un especial riesgo de vulnerabilidad:

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

Para lograr estos objetivos, se han establecido los siguientes compromisos internos en la Política de Diversidad e Igualdad de Oportunidades:

- Desarrollar el principio de igualdad de oportunidades, estableciendo las medidas y acciones que sean necesarias para alcanzar la igualdad real de trato y de oportunidades entre todos los profesionales y evitar situaciones de discriminación tanto directa como indirecta en todos los niveles de la organización. El respeto por la diversidad y el principio de igualdad de oportunidades deben estar presentes en los procesos de gestión de personas, tales como: acceso al empleo, promoción y desarrollo profesional, retribución, formación, evaluación del desempeño y comunicación.
- Establecer planes de actuación que promuevan la igualdad efectiva de sexos, garantizando su desarrollo profesional en igualdad de oportunidades.
- Crear planes de integración para otros colectivos específicos, especialmente el de personas con discapacidad.
- Fomentar entre los profesionales el conocimiento de las diferentes culturas y formas de hacer las cosas de los países donde la empresa desarrolla su actividad.
- Impulsar la movilidad geográfica y el aprendizaje de idiomas de sus profesionales para incrementar su multiculturalidad.
- Facilitar la colaboración de personas de diversas generaciones para todos puedan aportar y enriquecer el trabajo con sus diferentes perspectivas.
- Comprometer con la diversidad a toda la organización, tanto a las relaciones entre los empleados independientemente de su posición en la empresa, como a las relaciones de los empleados con clientes, proveedores, colaboradores y demás grupos de interés.
- Informar a toda la plantilla sobre la política de diversidad y su compromiso con esta materia.

Por otro lado, estamos adheridos a los Principios de ONU Mujeres, a la red de Empresas y Discapacidad de la OIT, a las Normas de Conducta para Empresas de Naciones Unidas en LGBTI, y somos firmantes del Código de Principios sobre Diversidad Generacional del Observatorio Generación & Talento y firmantes a los 10 principios del Charter de la Diversidad.

Asimismo, se han establecido los siguientes objetivos en materia de diversidad para trabajar en consonancia con estos compromisos:

- En relación con igualdad de género, alcanzar una representación de mujeres en el nivel de dirección del 36% en 2026, según lo detallado en el apartado "1.3.1.8. Plan Estratégico 2024-2026".
- En relación con discapacidad, alcanzar un 3,5% de personas con discapacidad en plantilla.

Los procedimientos definidos para garantizar que la discriminación se evite, mitigue y atienda una vez detectada, así como para promover la diversidad y la inclusión en general, se encuentran detallados en el apartado: "3.3.1 (S1-5): Metas relacionadas con la gestión de incidencias de importancia relativa, con el impulso de incidencias positivas, así como con riesgos y oportunidades".

3.1.2.1.4. Desconexión digital

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

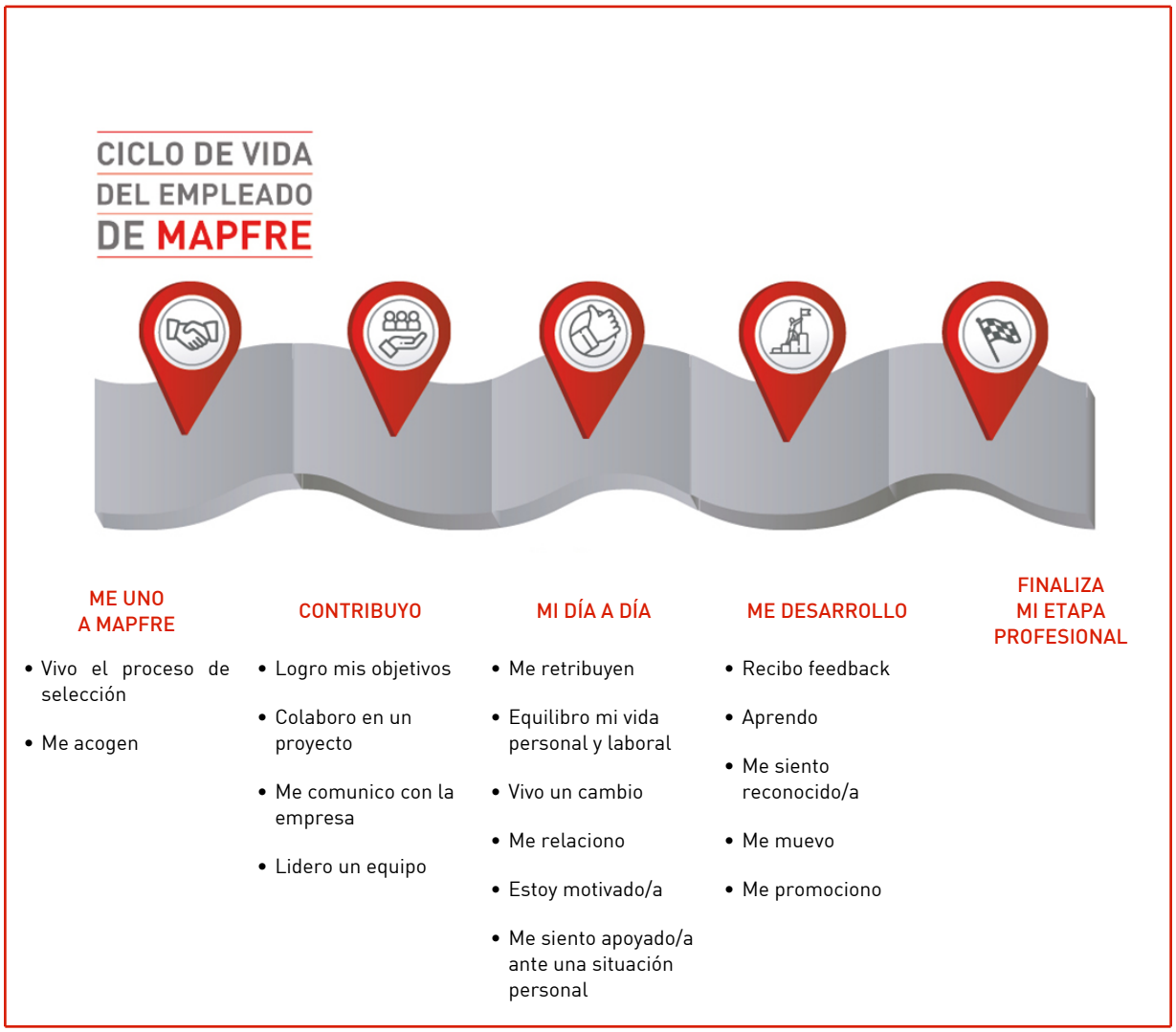
De forma periódica, se publican en la Intranet Corporativa noticias y videos relativos a estas nuevas formas de trabajar, dirigidos a sensibilizar y concienciar a la plantilla sobre el uso de los medios tecnológicos.

3.1.2.2. (S1-2): Procesos para colaborar con los trabajadores propios y los representantes de los trabajadores en materia de incidencias

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

- Grupos de escucha y participación que conforman una muestra representativa de la plantilla con colectivos concretos (jóvenes, perfiles senior, perfiles estratégicos, expatriados, recién incorporados, recién promocionados, etc.) y en ellos se trabajan los momentos de la verdad en los que puedan necesitar una experiencia diferente al conjunto de los empleados.

- Cuestionarios eNPS® Transaccional. Esta medición se realiza a través de cuestionarios breves que complementan la escucha realizada en los focus groups.



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

Recomendación de la Empresa: eNPS® Relacional: es la probabilidad de que los empleados recomienden MAPFRE como empresa para trabajar. Un 91,4 % de empleados trabaja en países con un índice de recomendación muy bueno, por encima de 20 puntos, o excelente, por encima de 40 puntos.

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

Las condiciones y beneficios que nos ofrece MAPFRE	Las posibilidades de desarrollo
La estabilidad	La mejora de la empleabilidad como profesional
La conciliación de la vida personal y laboral	Las posibilidades de promoción

- Compromiso: El índice ESI (Employee Satisfaction Index) se sitúa en el 71 %, que corresponde al porcentaje de empleados que han valorado con una puntuación media de entre 8 y 10 su satisfacción con estas diez variables: conocimiento de los objetivos, orgullo por el trabajo realizado, reconocimiento por el trabajo realizado, aportación a la compañía, recepción de feedback de calidad, oportunidades de desarrollo, colaboración, herramientas de trabajo, cuidado a las personas, orgullo por la huella social.

En el año 2024 el índice de compromiso ha sido el siguiente:

Índice de compromiso por género	
Hombres	76
Mujeres	74
Otro	35
Prefiero no indicarlo	52

Índice de compromiso por nivel de puesto	
Administrativos	74
Técnicos	71
Mandos intermedios y expertos	82
Dirección y dirección Experta	88
Prefiero no indicarlo	61

Índice de compromiso por grupo de edad	
25 o menos	75
De 26 a 37	75
De 38 a 49	73
De 50 a 64	74
Más de 65	89
Prefiero no indicarlo	54

- Índice de Recomendación del jefe: Leader Index. Mide el grado en que los empleados recomendarían a sus responsables. En el año 2024, en una escala de recomendación del 0 al 10, el 64 % de empleados dio una puntuación de 9 o 10. La cobertura de esta medición alcanza a más del 97,7 % de los empleados.
- Satisfacción: El índice de satisfacción es del 70%, que es el número de empleados que ha valorado con una puntuación entre 8 y 10 su nivel de satisfacción actual con la compañía.
- Reputación: Los empleados han valorado la reputación de MAPFRE con una puntuación de 8,4 sobre 10.

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

Satisfacción con el trabajo realizado	3,7
Felicidad en el trabajo	3,4
Estrés en el trabajo	3,3
Sentimiento de propósito	3,9
Conexión con el propósito de MAPFRE	3,8
Sentimiento de contribución al propósito de MAPFRE	4

Puntuación sobre 5

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

Los equipos de Personas y Organización de cada país son las funciones operativamente responsables de garantizar que esta colaboración ocurra, y que los resultados sirvan de base para el enfoque y la toma de decisiones de MAPFRE.

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

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

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

Este proceso se realiza a través del establecimiento de compromisos públicos en sus políticas (política de Derechos Humanos y Código ético), así como facilitando los medios necesarios para la convocatoria de elecciones sindicales (si es el deseo de la plantilla) y facilitando medios a los sindicatos y a la Representación Legal de los Trabajadores (RLT) establecidos en la empresa para garantizar el ejercicio adecuado de su labor sindical.

Actualmente, el 53% de la plantilla está representada por representantes legales de los trabajadores. Cabe destacar que, países como Argentina, Alemania, Brasil, España, Italia, Malta, Túnez, Uruguay y Venezuela cuentan con un porcentaje de plantilla representada que alcanza entre el 45% y el 100% en cada uno de ellos.

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

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

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

En cada país se diseña un plan de acción en función de los resultados del proceso de escucha con el fin de atender aquellos aspectos que requieren mejorarse. Estos planes de acción contienen acciones de distinta índole.

Para realizar un adecuado seguimiento y evaluación de la efectividad de la colaboración con el personal propio, MAPFRE implementa diversos mecanismos de interacción con los sindicatos. A continuación, se resumen los principales aspectos del proceso de seguimiento:

- Comisiones paritarias y reuniones periódicas: En los países que existe representación legal de las personas trabajadoras, se constituyen comités o comisiones paritarias formadas por representantes de los trabajadores y de la empresa, las cuales se celebran de forma periódica para hacer seguimiento de aquellas cuestiones que son relevantes para la plantilla, cuestiones en materia de derechos laborales y se alcanzan acuerdos.
- Canales de comunicación directa: Dependiendo del país, los sindicatos disponen de buzones sindicales, tablones de anuncios y direcciones de correo electrónico a través de las cuales emiten comunicados a toda la plantilla.

3.1.2.3. (S1-3): Procesos para reparar las incidencias negativas y canales para que los trabajadores propios expresen sus inquietudes

MAPFRE cuenta con canales que se encuentran a disposición del personal propio, para que el mismo exprese sus inquietudes o necesidades, y que las mismas sean analizadas y respondidas por parte de la Entidad. Tanto el detalle de estos canales, como los procedimientos para su gestión y seguimiento, se encuentran reflejados en el apartado "4.1.2.1. Conductas Éticas" del presente documento.

Además, contamos con el Protocolo Corporativo para la Prevención y el Tratamiento del Acoso, que pretende ser un mecanismo global que sirva para prevenir, evitar o eliminar cualquier tipo de acoso en los entornos de trabajo, salvo en aquellos casos en los que en el país pueda exigirse un protocolo específico en atención al tipo de acoso y a la legislación local, en cuyo caso se procura realizar las adaptaciones locales correspondientes en el protocolo. El mismo es aplicable en todo el Grupo a nivel global, y accesible a todas las personas trabajadoras a través de la intranet corporativa y a terceros a través de la página web de MAPFRE.

El mismo tiene como finalidad la investigación y esclarecimiento de los hechos denunciados y la adopción de medidas cautelares, así como, en su caso, la propuesta de medidas para resolver la posible situación existente. Está previsto que el órgano Instructor mantenga un primer contacto con la persona denunciante en el plazo máximo de cinco días laborables siguientes a la recepción de la denuncia. El protocolo prevé la posibilidad de que el expediente se resuelva a través de una mediación si las circunstancias del caso así lo permiten (se trata de un conflicto entre dos personas que puede resolverse a través de esta vía) y siempre que la presunta víctima esté conforme. En caso de que no concurran estas dos circunstancias anteriores, se abrirá siempre el procedimiento de investigación, que finaliza con un informe de conclusiones en el que se indicará si se aprecia o no la concurrencia de acoso.

Finalizado el procedimiento de investigación y habiéndose constatado una situación de acoso, el órgano Instructor puede proponer las medidas que resulten oportunas respecto a la persona acosadora, así como las medidas que considere adecuadas para facilitar la recuperación de la víctima de acoso, entre las que se podrán incluir las siguientes:

- Apoyo psicológico, médico y social a la persona acosada.
- Modificación de aquellas condiciones laborales que, previo consentimiento de la persona trabajadora acosada, se estimen beneficiosas para su recuperación.
- Formación o reciclaje para la actualización profesional de la víctima si ésta hubiera permanecido en incapacidad temporal por un periodo prolongado.
- Cualquier otra que se considere conveniente.

El seguimiento de los casos, para evaluar la eficacia de la reparación realizada se asigna, según corresponda, al equipo de Recursos Humanos pertinente. El seguimiento que realizar se define en cada caso según las resoluciones adoptadas.

En relación con otras quejas o reclamaciones vinculadas con asuntos laborales, existen buzones de Recursos Humanos a los que los empleados pueden acceder de forma rápida y directa para hacer llegar sus comentarios.

El nivel de satisfacción de los empleados con respecto a las estructuras y canales que MAPFRE pone a disposición para plantear inquietudes o necesidades se mide a través de las encuestas de satisfacción y otros mecanismos detallados en el apartado "3.1.2.2 (S1-2): Procesos para colaborar con los trabajadores propios y los representantes de los trabajadores en materia de incidencias". Los resultados obtenidos en las encuestas son analizados por el departamento de Personas & Organización, de forma tal de diseñar y adoptar las medidas pertinentes que permitan continuar trabajando hacia una mejora de la escucha de este colectivo.

Asimismo, en el apartado "4.1.2.1. Conductas Éticas" se detalla sobre las políticas con las que cuenta MAPFRE en materia de protección contra represalias para las personas que utilizan los canales de denuncia.

Es importante mencionar que la política de Derechos Humanos, el Código Ético y el protocolo de acoso son aplicables y protegen también a los representantes legales de los trabajadores.

3.1.2.4. (S1-4): Adopción de medidas relacionadas con las incidencias de importancia relativa, enfoques para mitigar los riesgos de importancia relativa y aprovechar las oportunidades de importancia relativa relacionados con el personal propio y eficacia de dichas actuaciones y enfoques

En MAPFRE hemos definido las siguientes acciones para gestionar los impactos, riesgos y oportunidades materiales que se identificaron en relación con el personal propio, en el estudio de Doble Materialidad 2024:

Codificación IROs

S1-IP1: Mejora de la calidad de vida de los empleados protegiendo su salud, seguridad y bienestar.

S1-IP2: Promoción de la natalidad apoyando la conciliación de la plantilla propia en situaciones de maternidad o paternidad.

S1-IP3: Contribución a las retribuciones de calidad en las regiones donde opera la compañía.

S1-IP4: Contribución al desarrollo de las capacidades del talento propio.

S1-IP5: Contribución a la defensa de los Derechos Humanos entre el personal propio.

S1-IP6: Protección de la intimidad de los datos de los empleados.

S1-R1: Deficiencias en el desarrollo de la actividad derivadas de una gestión de personal y organización deficiente, así como la escasez de talento para los puestos de trabajo requeridos.

S1-O1: Captación de talento diverso y multidisciplinar a través de fomentar la diversidad en la plantilla.

S1-O2: Reducción de la rotación del personal propio por la satisfacción asociada a las condiciones laborales.

S1-O3: Aumento de la atracción del talento por la calidad de las ofertas laborales.

S1-O4: Mejora de la productividad por la formación del talento propio

Estos IROs se vinculan de la siguiente forma con las acciones realizadas o que se realizarán, que se describen más adelante:

Acciones	S1-IP1	S1-IP2	S1-IP3	S1-IP4	S1-IP5	S1-IP6	S1-R1	S1-O1	S1-O2	S1-O3	S1-O4
Planes de desarrollo	x			x			x	x	x	x	x
Autodesarrollo	x			x					x	x	
Fomento del liderazgo	x			x			x	x		x	x
Medidas de conciliación	x	x					x	x	x	x	
Formación y gestión del conocimiento	x			X	x	x	x				x
Modelo de Empresa saludable	x	x					x				
Movilidad funcional y geográfica							x	x	x	x	
Plan de Universidades				X			x			X	
Programas de Mentorización	x						x			x	
Integración laboral y fomento de la diversidad	x						x	x		x	
Protección de datos						x					
Evaluación del desempeño				x			x				x
Atracción de nuevo talento							x		x	x	
Análisis retributivos			x				x	x	x		
Derechos Humanos					x						

La cuantificación del progreso de las acciones anteriormente listadas se encuentra detallado en el apartado "Objetivos y métricas", en donde se incorporan las métricas definidas para alcanzar los objetivos vinculados a las mismas.

Tal y como se describió en el apartado "1.3.3 (SBM-3): Impactos, riesgos y oportunidades materiales y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio", se identificaron un total de seis impactos positivos, así como un riesgo y cuatro oportunidades, que se encuentran relacionados con la igualdad de trato y oportunidades para todos, las condiciones de trabajo del personal propio, y con el respeto de otros derechos laborales.

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

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

Así mismo, contamos con un plan de Transformación de Capacidades cuyo objetivo principal es identificar y desarrollar los conocimientos necesarios del negocio a corto y medio plazo, además de mejorar la empleabilidad de los empleados con planes de desarrollo, planes de carrera, itinerarios formativos, planes de upskilling y reskilling y planes de retención.Adicionalmente, con el objetivo de desarrollar e implementar un sistema de planificación estratégica del personal, se pretende implementar el Work Force Planning, el cual permita identificar las necesidades futuras en términos de recursos humanos. Esto garantizará que MAPFRE cuente con el talento adecuado para cumplir con sus objetivos de negocio en áreas clave como operaciones, tecnología, seguridad y datos. Se realizará revisiones anuales. El presupuesto incluirá actividades de consultoría, desarrollo de herramientas analíticas, capacitación de equipos internos y la integración de sistemas tecnológicos para la planificación del talento. En el futuro, los recursos estarán destinados a la actualización de las herramientas y a la capacitación continua de los equipos responsables del uso del sistema. Para poder evaluar los resultados de la estrategia, será necesario desarrollar herramientas tecnológicas.

Con carácter general, las entidades del Grupo MAPFRE siguen llevando a cabo diversas acciones para la reducción de la brecha salarial, como los análisis retributivos (ver apartado 3.1.2.4.13 Análisis retributivos).

A continuación, se detallan las acciones mencionadas precedentemente para gestionar los impactos, riesgos y oportunidades materiales, así como las acciones diseñadas para generar impactos positivos en relación con el personal propio:

3.1.2.4.1. Planes de desarrollo

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

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

Desarrollo Función Técnica

Desde el año 2023 contamos con un plan global de desarrollo de la función técnica con 13 directivos en carrera internacional (participando este año en el Programa de formación global de Directores Técnicos, cuyos objetivos han sido ampliar la visión global de MAPFRE, reforzar nuestra cultura y fortalecer aún más su conocimiento técnico) y planes locales implantados en 31 países que afecta a 4.331 empleados de la función técnica, con el fin de establecer un itinerario profesional claro para los empleados técnicos, fomentando su desarrollo dentro de MAPFRE y asegurando que cuenten con las competencias necesarias para enfrentar los desafíos del negocio. El despliegue de la carrera técnica busca reforzar el compromiso de los empleados con la organización y contribuir a la retención de talento clave.

El alcance incluye a empleados técnicos en todas las geografías y áreas funcionales de MAPFRE. El itinerario estará diseñado para ser flexible y adaptarse a las necesidades específicas de cada región o unidad de negocio.

El presupuesto cubrirá actividades como diseño del itinerario, formación de empleados y gestores, y materiales de comunicación. Además, se destinarán recursos a la capacitación en competencias técnicas

claves identificadas por el negocio. En el futuro, los recursos adicionales estarán destinados a la actualización de los contenidos y a la incorporación de nuevas herramientas de aprendizaje para garantizar que el programa siga siendo relevante y efectivo. Adicionalmente, se realizarán inversiones en materiales y recursos de apoyo.

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

Asimismo,en relación con los planes de desarrollo, se realizan además con las siguientes acciones:

- La identificación de perfiles estratégicos tiene como objetivo mapear y documentar los perfiles estratégicos dentro de la organización, buscando tener una visión clara de los roles críticos que requieren especial atención en términos de retención y desarrollo. Para ello, se implementarán planes de desarrollo personalizados que incluyen programas de formación avanzada, mentoring y oportunidades de crecimiento alineadas con las metas organizacionales, fomentando así el compromiso y la retención de los empleados.

En 2024, se han desarrollado esquemas de reconocimiento para estos perfiles, los cuales serán revisados y ajustados periódicamente en base a tendencias del mercado y retroalimentación de los empleados. El alcance de estos esquemas abarca a todos los perfiles estratégicos identificados, independientemente de su ubicación geográfica o función dentro de MAPFRE. El objetivo es desarrollar e implementar esquemas de reconocimiento y compensación específicos para estos perfiles estratégicos, alineados con su impacto en el negocio. Esto incluye incentivos financieros, reconocimientos no monetarios y programas de beneficios personalizados.

El presupuesto asignado permitirá diseñar, ejecutar y evaluar programas de desarrollo estratégico. Se invertirá en capacitación, herramientas de análisis, formación de equipos y diseño de esquemas de compensación. Además, se implementarán tecnologías para optimizar la gestión y el seguimiento. Con el objetivo de garantizar la sostenibilidad y la adaptación a un entorno dinámico, se destinarán recursos adicionales para actualizar los planes, perfeccionar los sistemas de medición y responder a las nuevas tendencias del mercado.

- Identificación detallada de las personas que pueden ser sucesores a una posición específica, con el objetivo de seleccionar a los empleados con potencial para convertirse en sucesores de posiciones específicas en los niveles directivos inmediatamente inferiores al Comité de Dirección. Esto busca la continuidad del liderazgo y realizar una planificación efectiva de la sucesión, alineada con las estrategias de negocio de MAPFRE. El alcance abarca los niveles directivos y gerenciales clave a nivel global, cubriendo todas las regiones y áreas funcionales de MAPFRE. Se trabajará en estrecha colaboración con los líderes de cada área para garantizar que los sucesores identificados cumplan con los requisitos estratégicos. El presupuesto destinado a la gestión de sucesión incluye recursos para evaluar el talento, capacitar a líderes, implementar sistemas de seguimiento y desarrollar herramientas tecnológicas. Estas acciones permitirán identificar y desarrollar a los futuros líderes de la organización, asegurando una transición fluida y eficaz. Además, se garantizará la actualización constante de los procesos y herramientas, adaptándose a las necesidades cambiantes del negocio.

- Definición y diseño de planes de desarrollo personalizados e individualizados para 15 CEOs de LATAM según las necesidades de cada uno y con el objetivo de mejorar su desarrollo profesional y la gestión de sus equipos. En este marco, se prevé la implantación y seguimiento del módulo de planes de desarrollo en todos los países y entidades de MAPFRE para facilitar la gestión y seguimiento de los planes individuales. La inversión en desarrollo de talento se materializará a través de dos vías principales. Por un lado, se destinarán recursos económicos de los presupuestos locales de cada entidad para financiar la creación y ejecución de planes de desarrollo individuales, los cuales serán diseñados y gestionados por los equipos de Recursos Humanos. Por otro lado, se realizará una inversión significativa en la adquisición de software especializado, contratación de personal de TI y consultoría para implementar un módulo de gestión de planes de desarrollo a nivel global. Esta inversión adicional permitirá contar con una herramienta tecnológica que facilite el seguimiento y la administración de los planes, y requerirá de recursos adicionales para capacitación y soporte técnico.

- Ejecutar un plan de retención de perfiles críticos, con el propósito de diseñar e implementar estrategias específicas para retener perfiles críticos dentro de la organización. Esto incluye medidas de compensación, programas de desarrollo profesional y reconocimiento, y medidas que fomenten la satisfacción y el compromiso de estos empleados clave. El alcance se centrará en áreas estratégicas como tecnología,

operaciones, seguridad, datos, y perfiles actuariales y funciones core (técnica o comercial) aplicándose a nivel global. La inversión en retención de talento se centrará en el diseño de un plan integral que incluirá diversas iniciativas como programas de desarrollo profesional, reconocimientos especiales, proyectos desafiantes con incentivos y capacitación de líderes. Para garantizar la sostenibilidad y el crecimiento del plan, se destinarán recursos adicionales en el futuro para incorporar nuevas estrategias y herramientas alineadas con las últimas tendencias del mercado. Además, se implementarán sistemas de seguimiento y medición que permitan evaluar la efectividad de las acciones implementadas y realizar los ajustes necesarios.

Todos los países cuentan con planes de sucesión hasta el tercer nivel organizativo. Estos planes cuentan con una metodología común que define el reemplazo inmediato, a corto y medio plazo, así como las rutas profesionales a definir para poder tener a los sucesores potenciales preparados. Se ha desplegado el plan de progresión técnica a nivel global pasando de 1.856 empleados en puestos de la carrera técnica (especialistas, expertos, adjuntos a la dirección y directores expertos) a 2.428 en los tres últimos años.

3.1.2.4.2. Autodesarrollo

La empresa ofrece a todos los empleados/as un amplio catálogo de formación para que se desarrollen de forma activa. Este plan de formación se revisa anualmente para mejorar los programas existentes. Para garantizar un desarrollo profesional continuo, se ha asignado un presupuesto específico que cubrirá el diseño e implementación de programas de capacitación. Este presupuesto incluirá los honorarios de facilitadores internos y externos, así como los recursos vinculados al diseño y el desarrollo. Además, se ha planificado un aumento anual en este presupuesto para asegurar que se ofrecen las formaciones necesarias.

En el año 2024 ha habido 11.526 empleados/as que han accedido a este catálogo, registrándose 88.112 auto-inscripciones finalizadas en programas de formación, lo que supone un incremento de un 3 % de auto-inscripciones respecto al año anterior.

Desde el 2023 hay desplegada una funcionalidad a 7.952 empleados de distintos países (México, Perú, Brasil, Chile, Puerto Rico, MAPFRE RE y MAPFRE GLOBAL RISKS) que permite que el empleado evalúe sus conocimientos y su responsable pueda evaluarlos igualmente y darle feedback.

Se ha puesto a disposición de 27.752 empleados de 30 países el Plan de Desarrollo Individual para que tanto el empleado, como su responsable y como los equipos de RRHH puedan incluir acciones de desarrollo (formación, mentorización, participación en proyecto, entre otras) de manera que ordene los focos a desarrollar y facilite su consecución.Los planes están abiertos a todos los empleados, no obstante, no todos han incluido acciones de desarrollo en los mismos.

3.1.2.4.3. Formación y gestión del conocimiento

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

A lo largo del año 2024 se han desarrollado los siguientes programas de desarrollo corporativo, con participantes procedentes de todos los países y unidades de negocio:

1. Programa Global de Desarrollo y Liderazgo.

2. Executive Avanza Program.

Además de las acciones corporativas que se desarrollan con alcance global, los países/entidades también realizan acciones y programas formativos atendiendo a las necesidades locales. Se han realizado 7.613 acciones formativas (presencial y/o online), 1.059.282,85 horas de impartición y 100 % de plantilla impactada.

En el apartado "3.1.3.8 S1-13 Parámetros de formación y desarrollo de capacidades" se profundiza acerca de las formaciones impartidas, horas de formación e información relevante acerca de ello.

Asimismo, MAPFRE cuenta con una plataforma tecnológica de gestión del conocimiento llamada Eureka e implantada a nivel global, donde todos los empleados pueden conectarse para compartir conocimiento y mejores prácticas. Es una plataforma activa que ha permitido unir en un solo espacio el conocimiento de toda la organización. Desde que se puso en marcha la plataforma, se han contribuido más de 4.700 piezas de conocimiento. Se han identificado como referentes de conocimiento más de 1.800 empleados a nivel global y son quienes principalmente lo divulgan.

3.1.2.4.4. Programas de mentorización

A lo largo del año 2024 se ha continuado desarrollando el programa de mentorización tanto tradicional como digital, como palanca de desarrollo, colaboración y transmisión de conocimiento entre los equipos. En los procesos de mentoring tradicional, el mentor transmite su conocimiento, experiencia y cultura al mentee. En el año 2024 se ha contado con 212 mentores y 223 mentees.

En el mentoring digital, el mentor (perfil digital) apoya al mentee en el desarrollo de habilidades digitales, uso de herramientas tecnológicas, plataformas colaborativas y redes sociales, así como en la adquisición de conocimientos en tendencias digitales. En el año 2024 se ha contado con 52 mentores de perfil digital y 125 mentees.

Asimismo, se realizó el lanzamiento de procesos de coaching y mentoring anuales para líderes atendiendo a sus necesidades y para fortalecer el comportamiento de Líder de Personas y el compromiso con el desarrollo y el bienestar de sus equipos. Para garantizar el éxito de los programas de coaching y mentoring, se destinarán recursos financieros a diferentes áreas. Por un lado, se invertirá en los honorarios de coaches externos especializados y, por otro lado, se dedicará tiempo de trabajo de los mentores internos para facilitar el desarrollo profesional de sus mentees. Además, en determinados casos se acude a una institución externa para aquellos casos de empleados que requieran conocimientos o certificaciones específicas.

Respecto a los recursos asignados, la implementación y ejecución del plan de acción se llevará a cabo utilizando recursos de personal propio y el presupuesto destinado a Recursos Humanos de cada país.

3.1.2.4.5. Plan de Universidades

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

En MAPFRE, contamos con acuerdos con universidades, escuelas de negocio e instituciones académicas en todos los países del mundo en los que MAPFRE está presente, con el objetivo de potenciar el papel del seguro en la sociedad, desarrollar y captar el talento joven y compartir el conocimiento.

Respecto a los recursos invertidos, por un lado, las Áreas de Personas Corporativas y locales diseñan y despliegan las acciones específicas en cada país. Por otro lado, en términos de inversión parte del presupuesto de cada país está asignado al Plan Universidades.

El plan trabaja a nivel global en cada país con acciones específicas de tres grandes pilares de actuación:

- Potenciar el conocimiento de la actividad aseguradora. Se han realizado 84 sesiones a nivel mundial sobre actividad aseguradora y su impacto social.
- Desarrollar el talento joven. Se ha participado activamente en:
  - 114 Foros de Empleo, en las principales Universidades del mundo, para dar a conocer nuestra marca empleadora y difundir nuestras vacantes estratégicas y todo lo que MAPFRE puede ofrecer a los estudiantes.
  - Además, en el ámbito del desarrollo del talento joven contamos con el Plan Becarios MAPFRE: "Crece con nosotros" que tiene como objetivo ofrecer a los estudiantes la oportunidad de adquirir conocimientos y habilidades en MAPFRE, para desarrollar su carrera y seguir impulsando su formación como persona y como profesional. En el año 2024, 1.095 estudiantes han realizado sus prácticas en MAPFRE en 24 países.
- Compartimos y sumamos conocimiento a través de una doble relación de colaboración, innovación y transmisión de conocimiento:
  - Aportamos a la Universidad y a los estudiantes el conocimiento a través de sesiones, webinars, Master Class, Business Game MAPFRE (juego de simulación de conocimiento interactivo para aprender a

gestionar y tomar decisiones en una entidad aseguradora). Se han realizado 89 ponencias y sesiones, de directivos y empleados de MAPFRE.

- Por otro lado, desde MAPFRE nos enriquecemos con programas y sesiones que recibimos desde las Universidades y Escuelas de negocio.

En total, MAPFRE mantiene acuerdos con 447 Universidades y escuelas a través de los cuales despliega nuestra presencia en el mundo de la educación a nivel mundial con nuestro Plan de Universidades.

3.1.2.4.6. Movilidad funcional y geográfica

En MAPFRE la movilidad es clave en el desarrollo de los empleados y en su empleabilidad, y se realiza con el fin de facilitar la movilidad temporal e internacional de los perfiles estratégicos, así como su participación en proyectos clave, proporcionándoles oportunidades de desarrollo, y asegurando la transmisión de conocimiento experto entre unidades y países y fortaleciendo su compromiso con la organización. En el año 2024 el 15,98 % de los empleados han tenido una movilidad, lo que supone 4.468 empleados.

El alcance incluye a perfiles estratégicos de todas las áreas funcionales, con un enfoque especial en roles críticos que puedan beneficiarse de la exposición internacional o la participación en proyectos de alto impacto.

El presupuesto asignado permitirá cubrir los gastos relacionados con los viajes, el apoyo administrativo y la coordinación de las asignaciones internacionales de nuestros empleados. Además, se destinarán recursos para supervisar de cerca el progreso de los proyectos estratégicos. En el futuro, se destinarán recursos adicionales para expandir el alcance del programa y mejorar la experiencia de los empleados involucrados. Para garantizar el éxito a largo plazo, implementaremos herramientas tecnológicas que nos ayuden a hacer un seguimiento más preciso de los resultados.

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

A través de la movilidad geográfica internacional tanto en carreras internacionales, movilidad global, como traslados temporales, se han movido 58 empleados y 19 países han podido contar con profesionales de otros 18 países, lo que ha enriquecido el desarrollo estratégico, la ejecución de proyectos y la innovación.

Actualmente, hay 229 directivos y empleados trabajando fuera de su país de origen.

En el año 2024 el porcentaje de cobertura de vacantes internas ha sido del 27 %. El porcentaje de promoción interna es del 65 % y la rotación total no deseada es del 6 %.

En el portal de empleo de MAPFRE se han publicado 1.721 vacantes que han tenido 858.676 visitas.

A su vez, se establecerá un Plan de Comunicación para promocionar la movilidad interna, cuyo objetivo principal es fomentar una cultura organizacional que valore y promueva la movilidad interna como una herramienta de desarrollo profesional y retención del talento. A través de un plan de comunicación integral, se busca informar y sensibilizar a los empleados sobre las oportunidades de movilidad interna, buscando que estén alineados con los valores y objetivos de MAPFRE. Este plan incluirá campañas internas, talleres y uso de herramientas digitales para maximizar el impacto. La cobertura será global, alcanzando a todos los empleados en las regiones donde MAPFRE tiene operaciones. Se destinarán recursos para crear materiales informativos atractivos, organizar talleres y desarrollar canales digitales. Además de contar con la colaboración de expertos externos, se aprovecharán recursos internos para planificar y llevar a cabo las actividades. En el futuro, se seguirá invirtiendo en actualizar los materiales y explorar nuevas tecnologías.

Por último, se prevé implementar una herramienta de reporting para supervisión de movilidad funcional, con el objetivo de permitir a MAPFRE monitorizar y supervisar los movimientos funcionales dentro de la organización de manera eficiente. El propósito es garantizar la transparencia en los procesos de movilidad y proporcionar datos en tiempo real para respaldar decisiones estratégicas en gestión de talento. Se planifican mejoras iterativas basadas en retroalimentación de usuarios en los años siguientes. El presupuesto incluye adquirir software especializado, capacitar a nuestro equipo en su uso y garantizar su mantenimiento continuo. Para llevar la implementación de esta herramienta, colaborarán equipos internos de tecnología y equipos de Data Analytics junto con proveedores externos seleccionados y a medida que ésta evolucione, seguiremos invirtiendo en actualizaciones tecnológicas y capacitación adicional para adaptarla a las nuevas necesidades del negocio. Además, exploraremos la posibilidad de incorporar nuevas funcionalidades o incluso implementar soluciones de reporting complementarias.

3.1.2.4.7. Fomento del liderazgo

Se ha desplegado un Plan de Liderazgo en todo el mundo llegando a casi 5.000 líderes de la organización para desarrollar a través del modelo de liderazgo MAPFRE.

En 2024 se ha lanzado un nuevo ciclo "Liderazgo 2024" dentro del Plan Global de Liderazgo, que implicó el diseño y despliegue de un nuevo modelo de liderazgo que pone el foco en qué los líderes tengan: Visión estratégica, sean líderes que logren resultados y líderes de personas. Asimismo, incluyó:

- El diseño de un nuevo autodiagnóstico individualizado para los líderes con una auto-reflexión para el líder con relación al nuevo modelo de liderazgo.
- El diseño de nuevas "rutas de desarrollo", con contenidos asociados a los comportamientos del líder.
- El alineamiento del liderazgo con el plan de reactivación Cultural, comenzado en 2024 y que continuará en 2025.

Se destinan recursos financieros, que forman parte del presupuesto anual del Área de Personas, al mantenimiento de software del espacio Líder MAPFRE, personal de TI, así como, para la producción y traducción de los contenidos para las rutas de los líderes. Con el paso del tiempo, podrían existir inversiones adicionales en actualización de los contenidos y herramientas en el espacio líder y soporte técnico para garantizar la adaptación y en el buen uso de la herramienta.

El Ciclo de Liderazgo implantado desde hace dos años se ha dirigido a todos los lideres de MAPFRE en el mundo, 4.749 los cuales han completado el"autodiagnóstico" y elegido su "rutas de aprendizaje".

En relación con la formación del Top Management de la empresa, se ha diseñado un programa específico llamado "Liderazgo Transformador" y, en 2024, 148 lideres han participado en el programa

Por otro lado, se han desplegado las siguientes acciones:

- Píldora Líder MAPFRE: diseño y despliegue de una píldora formativa dirigida a todos los líderes del mundo de habla hispana para explicar e interiorizar el modelo de liderazgo de MAPFRE. Entre los contenidos del programa, hay un comportamiento específico de los líderes: Líder de personas, que detalla las conductas del líder que contribuye al compromiso con el desarrollo, el fomento de la autonomía y el bienestar de los equipos.

Este programa se dirige también a todos los empleados para que conozcan el modelo de liderazgo y bienestar de MAPFRE.

Los principales recursos destinados son, por un lado, el tiempo de trabajo de los equipos de Recursos Humanos corporativos para su diseño y despliegue, y, por otro lado, recursos financieros destinados a la universidad o escuela de negocio con la que se diseña y desarrolla el programa y gastos asociados al alojamiento y dietas de los asistentes. Se destina, por tanto, parte del presupuesto anual de Formación referente a los países de procedencia de los participantes.

3.1.2.4.8. Evaluación del desempeño

MAPFRE cuenta con un proceso global y estandarizado de evaluación del desempeño 360º, que está disponible para el 98 % de la plantilla. Se aplica a través de una plataforma global permitiendo que las evaluaciones puedan ser realizadas entre los empleados de todos los países. El proceso cumple con las

premisas de agilidad y feedback continuo, tanto cualitativamente como cuantitativamente entre todos los perfiles y niveles y en todas las etapas del proceso de desempeño.

Concretamente, parte de la definición de objetivos y metas a través de la Dirección por Objetivos, continúa durante el año con el seguimiento de las mismas con feedback continuo y finaliza el proceso con la evaluación final que incluye una evaluación 360º para los empleados que no son líderes (con formato multifuente: autoevaluación, del jefe, de pares y clientes y colaboradores), una evaluación 180º para los líderes y una evaluación Global tanto del desempeño como del potencial (y el riesgo e impacto de pérdida). Es una evaluación que valora al empleado tanto en su desempeño individual como en su desempeño en la consecución de objetivos como parte de un equipo o en el ámbito de un proyecto, permitiendo hacer un assesment de sus habilidades relacionadas con el trabajo en equipo.

El cierre del proceso culmina con una sesión de feedback donde se alinean las expectativas de desarrollo. En 2024, han participado en el proceso de evaluación un total de 25.223 empleados, lo que representa el 92% de la plantilla.

3.1.2.4.9. Estrategia de atracción de nuevo talento

Este año se ha realizado el programa "Young Talent" en MAPFRE TECH, con la incorporación de 7 trainees en la nueva área Reef Lab de reciente creación. Se ha realizado un programa formativo ad hoc, que incluye una ruta formativa específica para los trainees y asignación de un Buddy.

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

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

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

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

En función de las necesidades de captación externa que tengamos, utilizamos distintas fuentes y canales de captación. Los objetivos que nos planteamos son la personalización de la búsqueda y la agilidad en la búsqueda. En el site global "Trabajar en MAPFRE" se han inscrito 77.469 candidatos, interesados en trabajar con nosotros. A través del plan de referals, los empleados han propuesto 292 candidatos.

Para esto, se realizan las siguientes acciones:

- Plan de captación externo para cobertura de perfiles críticos, con el objetivo de desarrollar un plan integral para la atracción externa de perfiles críticos, asegurando que MAPFRE pueda cubrir sus necesidades estratégicas en roles clave de manera oportuna. Incluye campañas específicas de atracción, colaboración con headhunters y el uso de plataformas digitales avanzadas. El alcance será global, priorizando áreas donde se identifiquen mayores necesidades de perfiles críticos en funciones estratégicas como operaciones, tecnología y actuarial. El desarrollo del plan comenzó en 2024 y se ajustará según los resultados obtenidos en los primeros seis meses. Se destinarán recursos a implementar una estrategia integral de atracción de talento, la cual incluirá la ejecución de campañas publicitarias innovadoras, la contratación de consultorías especializadas y la utilización de herramientas digitales avanzadas. En el futuro, los recursos estarán dirigidos a la diversificación de las fuentes de reclutamiento y la constante adaptación de las estrategias a las tendencias del mercado laboral. Para evaluar el impacto de estas acciones y tomar decisiones basadas en datos, se desarrollarán herramientas tecnológicas que permitan un seguimiento preciso de los resultados obtenidos.

- Acuerdos globales con partners de selección especializados en perfiles estratégicos, revisados anualmente, con el objetivo de esta acción es establecer alianzas estratégicas con socios especializados en la búsqueda y selección de perfiles estratégicos. Estos acuerdos permitirán a MAPFRE cubrir roles clave de manera más ágil y eficiente, asegurando la calidad en los procesos de selección. El alcance incluye todas las regiones donde MAPFRE opera, con un enfoque específico en roles estratégicos definidos por el negocio. Los acuerdos se implementarán a nivel global para garantizar consistencia y efectividad. El presupuesto asignado incluye los gastos asociados a la negociación, formalización y mantenimiento de los acuerdos, además de la colaboración con partners seleccionados. En el futuro, se destinarán recursos adicionales según la ampliación de los acuerdos y la inclusión de nuevos partners estratégicos y se procurará que puedan garantizar una cobertura global de perfiles críticos.

- Aplicación del modelo operativo para captación de perfiles digitales (necesidades, fuentes, canales, atracción, branding y medición), con revisiones anuales, con el objetivo de desarrollar un modelo integral que permita la captación eficiente de perfiles digitales desde una estrategia planificada. Incluye la identificación de necesidades, selección de fuentes, estrategias de branding y métodos de medición del impacto. El alcance será global, cubriendo todas las áreas funcionales de MAPFRE donde se requieren perfiles digitales. El modelo será diseñado para ser flexible y adaptarse a diferentes contextos de mercado. El presupuesto cubrirá actividades de investigación, diseño y desarrollo del modelo, así como la capacitación de los equipos responsables de su ejecución. Con el paso del tiempo, se destinarán más recursos para perfeccionar el modelo y añadirle nuevas herramientas tecnológicas. Esto permitirá adaptarlo a las necesidades de cada país, facilitando así la planificación de la captación de talento y la personalización de la propuesta de valor para perfiles clave.

- Participación en Ferias de Empleo, con el propósito de aumentar la visibilidad de MAPFRE como empleador y captar talento en ferias de empleo relevantes. La participación en estos eventos permitirá conectar directamente con candidatos potenciales, especialmente jóvenes talentos. El alcance incluye mercados estratégicos donde MAPFRE opera, priorizando áreas con mayores necesidades de contratación. El presupuesto incluirá recursos para la participación en eventos, diseño de stands y material promocional, así como el personal necesario para representar a MAPFRE en las ferias. En el futuro, se evaluarán nuevos mercados y ferias adicionales según los resultados obtenidos en cada evento. Al mismo tiempo, se continuará utilizando los canales que han demostrado ser efectivos para la captación de talento.

Las participaciones comenzaron en 2024, con un calendario anual de eventos planificados.

- Promoción de EVP desde diferentes canales (ej: LinkedIn, espacio vida en la empresa), con el fin de fortalecer el Employer Value Proposition (EVP) de MAPFRE a través de campañas en diversos canales. Esto ayudará a atraer talento clave y a posicionar a la empresa como un empleador atractivo. El alcance incluye canales digitales como LinkedIn, plataformas corporativas y otros espacios digitales relevantes para candidatos estratégicos. Las campañas comenzaron en 2024, con evaluaciones trimestrales de impacto y alcance. El presupuesto cubrirá gastos de diseño y ejecución de campañas digitales, incluyendo colaboraciones con agencias externas si es necesario. Seguiremos utilizando este canal y lo mejoraremos con nuevos materiales y exploraremos otras opciones para llegar a más personas. Además, se adaptarán las estrategias según los resultados obtenidos.

- Contratación de RPO por MAPFRE TECH y MAPFRE S.A. (perfiles de transformación), a partir de 2024, con el fin de externalizar parte del proceso de selección a través de RPO (Recruitment Process Outsourcing) para perfiles de transformación y buscar cubrir posiciones críticas en áreas de tecnología y transformación con mayor rapidez y especialización. La acción se evaluará anualmente. El presupuesto incluirá la contratación de proveedores de RPO especializados, así como los recursos internos necesarios para la coordinación de los procesos tercerizados. Con el paso del tiempo, los recursos se ampliarán o redirigirán según la evolución de las necesidades de transformación y los resultados obtenidos. Se realizará un seguimiento de la estrategia de captación desde RPO, que podrá extenderse a otras unidades o regiones.

- Digitalización y automatización del proceso de selección desde SuccessFactors para optimizar los procesos de selección mediante la digitalización y automatización, utilizando la plataforma SuccessFactors. Esto permitirá reducir los tiempos de contratación y mejorar la experiencia del candidato. El presupuesto cubrirá costos de licencias de software, capacitación de usuarios y soporte técnico durante la implementación y el mantenimiento. En el futuro, los recursos se asignarán a la mejora de la automatización y la incorporación de nuevas funcionalidades. Se realizarán inversiones para optimizar procesos, adopción de los equipos y cubertura de necesidades formativas.

- Landingpage para captar perfiles STEM y joven talento (click to action) para desarrollar una página interactiva dedicada a la atracción de perfiles STEM y jóvenes talentos. La landing page incluirá llamados a la acción claros para maximizar la captación de candidatos. El alcance incluye la cobertura digital global, enfocándose en mercados donde MAPFRE busca activamente perfiles STEM y talento joven. Se realizarán revisiones semestrales. El presupuesto cubrirá costos de diseño, desarrollo y marketing digital para promocionar la página. También se incluirán recursos internos para la gestión y actualización del contenido. En el futuro, los recursos adicionales estarán destinados a la mejora de la página y a campañas publicitarias para aumentar su alcance, y se continuará utilizando este canal de captación y se diseñarán otras webs específicas para otras funciones.

3.1.2.4.10. Acciones de conciliación laboral

Para cuidar al empleado MAPFRE cuenta con numerosas medidas para la conciliación de la vida personal y laboral de su personal propio, con el objetivo de incrementar su bienestar, satisfacción y compromiso con la empresa:

- Adaptar las medidas de conciliación según las necesidades de los empleados de cada país, con el fin de contar con un entorno que favorezca la natalidad, de modo que esta no sea un obstáculo para que las mujeres puedan acceder a puestos de responsabilidad. Por tanto, se promueve incrementar el número de mujeres en puestos de dirección, contribuyendo directamente a los objetivos de la Política de Diversidad e Igualdad de Oportunidades y la Política de Derechos Humanos.

- Promover a nivel local estas medidas de conciliación y flexibilidad horaria para crear un entorno laboral que favorezca la conciliación. Además, se pretende reducir el absentismo laboral vinculado a la maternidad. Estas acciones están alineadas con la Política de Salud, Bienestar y Prevención de Riesgos Laborales y la Política de Desconexión Digital.

La implementación y ejecución del plan de acción de estas actividades se llevará a cabo utilizando recursos de personal propio y el presupuesto destinado a Recursos Humanos de cada país.

3.1.2.4.11. Acciones de integración laboral y fomento de la diversidad

En relación con la integración laboral de personas con discapacidad en MAPFRE, se han establecido alianzas y acuerdos de colaboración con entidades especializadas para la integración laboral de personas con discapacidad, convenios con entidades sociales y sin ánimo de lucro para conceder becas/prácticas a personas con discapacidad y se ha dotado a las personas con discapacidad de ayudas técnicas para realizar cada tarea con la máxima autonomía, garantizando la accesibilidad universal.

Por otro lado, se han llevado a cabo programas de ayudas económicas para empleados con discapacidad, revisión de la accesibilidad de los centros de trabajo para garantizar la accesibilidad universal.

El objetivo de estas actividades es promover un entorno laboral inclusivo y sostenible para personas con discapacidad, para fomentar su integración laboral, calidad de vida y accesibilidad en nuestros centros de trabajo, así como fidelizar o incrementar a los empleados con discapacidad.

En cuanto a diversidad de género, se han realizado las siguientes acciones anuales y globales:

- Acciones de sensibilización, sumándonos a Días Internacionales sobre la mujer para promover un entorno laboral equitativo para evitar cualquier tipo de discriminación de género.
- Campañas de salud con perspectiva de género y otras medidas en materia de acceso al empleo, formación, promoción, retribución, comunicación, ejercicio corresponsable de los derechos a la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, violencia de género, prevención del acoso sexual y por razón de sexo.

Estas acciones buscan contar con un entorno de igualdad, equidad y de conciliación que ayude a que las mujeres también accedan a puestos de responsabilidad, lo que contribuye a la mejora de su bienestar y calidad de vida. Por tanto, incrementar el número de mujeres en puestos de dirección.

Asimismo, se ha puesto en marcha el Proyecto Ageing, que engloba las siguientes iniciativas:

Transición a la jubilación

- Espacio senior: un espacio en la intranet en el que se ponen a disposición recursos para acompañar a las personas que están próximas a la jubilación. El 72,3 % de los empleados mayores de 60 años han valorado este espacio por encima de 7 sobre 10.
- Site de educación financiera: todos los empleados tienen acceso a un espacio en que encuentran recursos sobre cultura financiera con el fin de contribuir a su futuro bienestar económico.

Fomento del talento senior

- Zoom generacional: análisis de la diversidad generacional en los distintos procesos de recursos humanos con el fin de verificar que no se producen sesgos ni barreras en la igualdad efectiva de oportunidades para ningún colectivo por razón de edad.
- Capacidades digitales: programa de refuerzo en capacidades digitales a través del Aula de Conocimientos Técnicos Digitales. Durante 2024, se han seguido reforzando las capacidades digitales, con contenidos formativos relacionados con conocimientos y herramientas digitales, metodologías ágiles y desarrollo de habilidades digitales. Ha habido más de 258 programas relacionados con estos contenidos. Se han inscrito más de 1.278 empleados mayores de 50 años.
- Engagement generacional: programa para el aprovechamiento del conocimiento y experiencia del talento mayor de 55 años, a través de su participación en procesos de mentorización y como formadores internos y externos. Durante 2024, se han desarrollado 2 MAPFRE Talks sobre las siguientes temáticas: bienestar financiero, seguridad de los datos, diseño de la estrategia de MAPFRE, innovación, gestión del talento y seguro de viajes.
- Ruta 365, dirigida a personas mayores de 60 años referentes en su ámbito, con amplia experiencia en gestión y conocimiento en una determinada materia. A través de esta ruta podrán ir liberando progresivamente el tiempo que dedican a sus actuales tareas para focalizarse en la generación de conocimiento, el diseño de proyectos, la prescripción de tendencias y en la venta externa de la marca.

Flexibilidad

- La Ruta hacia la jubilación: programa de desvinculación progresiva a partir de los 60 años
- Dentro del Proyecto Ageing se ha puesto en marcha el Site de Bienestar Financiero que tiene como objetivo facilitar recursos sobre cultura financiera con el fin de contribuir a su futuro bienestar económico.

El objetivo de este proyecto es obtener información de valor para diseñar planes de acción que impacten positivamente en la satisfacción de los empleados senior. Es decir, poner en marcha acciones para conseguir que se aproveche todo el talento de la compañía con independencia de la edad.

Por último, respecto al presupuesto asignado para todas las acciones descritas en este apartado, la implementación y ejecución de los planes de acción correspondientes, se llevará a cabo utilizando recursos de personal propio y el presupuesto destinado a Recursos Humanos de cada país.

3.1.2.4.12. Empresa saludable

Se han realizado actividades dentro del Modelo de Empresa Saludable sobre la salud mental y física y, seguridad en el trabajo para promover entornos de trabajo saludables, buscando mejorar la calidad de vida de los empleados protegiendo su salud, seguridad y por tanto, reducir el absentismo laboral por motivos de salud. Este programa es anual y abarca a todas las entidades del Grupo.

Asimismo, se han realizado actividades que permitan a los empleados desarrollar su trabajo en las mejores condiciones físicas, psíquicas y sociales y por tanto, reducir el absentismo laboral por motivos de salud.

La implementación y ejecución del plan de acción de estas actividades se llevará a cabo utilizando recursos de personal propio y el presupuesto destinado a Recursos Humanos de cada país.

Contribución a los objetivos: Estas acciones contribuyen directamente a los objetivos de la Política de Salud, Bienestar y Prevención de Riesgos Laborales y a la Política de Derechos Humanos.

3.1.2.4.13. Análisis retributivos

Los análisis retributivos continuos es una de las acciones que se lleva a cabo por parte de las entidades del Grupo MAPFRE. Para ello, se realiza el cálculo de la brecha salarial de forma continua para su correcto seguimiento. Además, en dichos análisis retributivos, se pone especial foco en las situaciones de incorporaciones a la compañía y de promociones, de forma que dichas situaciones no generen diferencias retributivas en cuanto al género.

El alcance es global, teniendo en cuenta a todo el personal propio asalariado, llevando un análisis de forma local.

La ejecución se lleva a cabo utilizando recursos de personal propio.

3.1.2.4.14. Protección de datos

Con el fin de proteger la intimidad de los empleados, se desarrollarán las siguientes acciones:

- Seleccionar, desplegar, revisar y mantener soluciones específicas que permitan prevenir, detectar, responder y recuperarse frente a Ciberataques.
- Incorporar criterios de seguridad, privacidad y resiliencia operativa en las nuevas iniciativas de la compañía.
- Formar y concienciar a los empleados en materia de CiberSeguridad, Privacidad y Resiliencia Operativa Digital, comprobando mediante CiberEjercicios la eficacia de las actuaciones realizadas.

En 2024 se ha concluido la ejecución del Plan de Ciber Resiliencia (PCR) del Grupo MAPFRE, plan director de CiberSeguridad, Privacidad, Protección de datos y Resiliencia Operativa, que ha articulado la actuación de MAPFRE en estos ámbitos en los últimos ejercicios. El PCR concluye cumpliendo con los objetivos y planificación prevista, logrando además implantar y consolidar las funciones recurrentes necesarias para hacer sostenible el nivel de protección alcanzado. El alcance es global para el Grupo MAPFRE, habiéndose revisado anualmente el cumplimiento de los objetivos y plazos establecidos. Respecto a los recursos asignados, el PCR cuenta con una partida presupuestaria específica incluida en los presupuestos de la Dirección Corporativa de Seguridad y del Área Corporativa de Tecnología.

El seguimiento de estas acciones se realiza a través de las siguientes métricas:

MÉTRICAS	Metodologías e hipótesis significativas	Validación por organismo externo
% de ejecución de los Planes de Seguridad definidos (PCR y sucesivos)	% cumplimiento de la planificación establecida para el Plan de CiberResiliencia	N/A
% de empleados que se han comportado de manera adecuada en los CiberEjercicios realizados	% de empleados que no acceden al enlace malicioso incluido en los Ciberejercicios de phishing ejecutados en el ejercicio, con respecto al total de empleados incluidos en el alcance de los mismos	N/A

MÉTRICAS	Metodologías e hipótesis significativas	Validación por organismo externo
Número total de incidentes potenciales comunicados a las Autoridades de Control y Supervisión	Número total de incidentes potenciales acontecidos que, por su naturaleza, requieren notificación a las autoridades de control y supervisión con objeto de cumplir con la normativa vigente. Se identificará el número parcial aquellos que han podido afectar a el personal propio. En la divulgación se identifican aquellos casos en los que la brecha o evento de seguridad ha sido sufrida por proveedores terceros	N/A
Número de personas afectadas por los incidentes potenciales comunicados a las Autoridades de Control y Supervisión	Número de personas cuyos datos puedan haberse visto comprometidos en los incidentes potenciales reportados a las Autoridades de Control y Supervisión. Se identificará el sumatorio del número de trabajadores del personal propio afectado por los incidentes potenciales	N/A
% de empleados que han recibido formación en materia de seguridad, privacidad o resiliencia operativa digital en los tres últimos ejercicios con respecto al total de empleados	% de empleados con respecto al total que ha recibido formación en las materias indicadas en los tres últimos ejercicios	N/A

En relación con las métricas "Numero de incidentes potenciales comunicados a las Autoridades de Control y Supervisión" y "Número de personas afectadas por los incidentes potenciales comunicados a las Autoridades de Control y Supervisión", en cumplimiento de lo establecido en el Reglamento Europeo de Protección de Datos (RGPD) y en otras normativas vinculadas a la Protección de Datos Personales de países fuera de la UE en los que MAPFRE opera, a lo largo de 2024 no se ha comunicado ningún potencial incidente que afecte a Personal Propio. Ningún dato vinculado a personal propio se ha visto comprometido por los potenciales incidentes reportados.

3.1.2.4.15. Derechos Humanos

Para garantizar el adecuado conocimiento de los canales de denuncias, MAPFRE pone los mismos a disposición de toda la plantilla, así como de cualquier tercero, a través de su web externa y de la Intranet Corporativa. De cara a ejercicios futuros, se prevé continuar garantizando una difusión transparente de los canales de denuncias y se espera que cualquier persona pueda acceder y conocer de forma ágil y sencilla los canales de denuncia disponibles en MAPFRE. Estas acciones contribuyen directamente a los objetivos de la política de Derechos Humanos, en concreto a su apartado 5º, que dispone que MAPFRE dará la difusión adecuada a dicha política, para que se conozca de forma interna y externa por parte de los grupos de interés. El alcance es global y los horizontes temporales se revisan de forma continua. Además, se realizan seguimientos del nº de denuncias recibidas de forma periódica. Respecto a los recursos, la implementación y ejecución del plan de acción se llevará a cabo utilizando recursos de personal propio y el presupuesto destinado a Recursos Humanos de cada país.

Vale mencionar que no se han registrado impactos reales durante 2024 en relación con el personal propio.

Como se ha mencionado anteriormente, MAPFRE implementa un sistema de seguimiento y evaluación continuo (mediante las métricas incluidas en el apartado 3.1.3 Parámetros y metas) para medir la eficacia de las iniciativas destinadas a mejorar la calidad de vida de sus empleados. Asimismo, a través de encuestas de satisfacción, grupos focales y análisis de indicadores clave como la tasa de ausentismo y rotación, se recopilan datos que permiten identificar áreas de mejora y ajustar las estrategias en consecuencia. Esta información es fundamental para garantizar que las acciones emprendidas estén generando un impacto positivo y duradero en el bienestar de los colaboradores, permitiendo mitigar los impactos negativos y riesgos materiales identificados

En la encuesta anual de satisfacción hay un indicador que es el ESI (employee satisfaction index) que mide 10 variables:

VARIABLES

• Conocimiento de objetivos: Conozco lo que se espera de mí en el trabajo.

• Orgullo por el trabajo realizado: Siento que mi trabajo es importante.

- Reconocimiento: Me siento reconocido por mi trabajo.
- Aportación: Mis ideas y opiniones son tenidas en cuenta.
- Feedback de calidad: Recibo feedback de mis compañeros/colaboradores/responsable que me ayuda crecer profesionalmente.
- Oportunidades de desarrollo: Cuento con oportunidades para desarrollarme profesionalmente.
- Colaboración: Siento que puedo contar con la colaboración de los demás.
- Herramientas: Dispongo de los recursos y herramientas para hacer mi trabajo.
- Cuidado: Siento que esta empresa se preocupa por mi como persona.
- Orgullo por la huella social: Siento orgullo por cómo mi empresa contribuye a la sociedad.

De acuerdo con lo detallado en el apartado "1.2.4 (GOV-4): Declaración sobre la diligencia debida", se establecen las siguientes acciones correctivas para definir la forma de remediar los impactos adversos del Grupo.

Contamos con un Control de Riesgos que se basa en un análisis dinámico por procesos, de forma que los responsables de cada área de Personas y Organización identifican y evalúan periódicamente los riesgos potenciales y controles implantados en las operaciones.

Por otro lado, las políticas implantadas contribuyen a mitigar cualquier impacto negativo sobre el personal.

Los impactos, riesgos y oportunidades se gestionan a través del Departamento de Personas y Organización, que se encuentra dotado del personal y los recursos financieros que se han entendido adecuados y razonables para el desarrollo correcto de la función en el presupuesto anual.

Esta dotación es propuesta por el Comité Ejecutivo y aprobada por el Consejo de Administración de acuerdo con el proceso de presupuestación anual.

3.1.3. Parámetros y metas

3.1.3.1. (S1-5): Metas relacionadas con la gestión de incidencias de importancia relativa, con el impulso de incidencias positivas, así como con riesgos y oportunidades

Objetivos

Se detalla a continuación la información requerida por CSRD en relación con los objetivos que nos hemos fijado en MAPFRE, en relación con el personal propio:

Codificación IROs

S1-IP1: Mejora de la calidad de vida de los empleados protegiendo su salud, seguridad y bienestar.

S1-IP2: Promoción de la natalidad apoyando la conciliación de la plantilla propia en situaciones de maternidad o paternidad.

S1-IP3: Contribución a las retribuciones de calidad en las regiones donde opera la compañía.

S1-IP4: Contribución al desarrollo de las capacidades del talento propio.

S1-IP5: Contribución a la defensa de los Derechos Humanos entre el personal propio.

S1-IP6: Protección de la intimidad de los datos de los empleados.

S1-R1: Deficiencias en el desarrollo de la actividad derivadas de una gestión de personal y organización deficiente, así como la escasez de talento para los puestos de trabajo requeridos.

S1-O1: Captación de talento diverso y multidisciplinar a través de fomentar la diversidad en la plantilla.

S1-O2: Reducción de la rotación del personal propio por la satisfacción asociada a las condiciones laborales.

S1-O3: Aumento de la atracción del talento por la calidad de las ofertas laborales.

S1-O4: Mejora de la productividad por la formación del talento propio

Relación Objetivos con IROs	S1-IP1	S1-IP2	S1-IP3	S1-IP4	S1-IP5	S1-IP6	S1-R1	S1-O1	S1-O2	S1-O3	S1-O4
Evitar cualquier tipo de discriminación laboral a las personas con discapacidad, en el acceso al empleo, promoción, clasificación profesional, formación, retribución, conciliación de la vida laboral y personal y demás procesos de Recursos Humanos.								X			
Contar con líderes que se comprometan con el desarrollo y bienestar de sus equipos	X										
Promover un entorno laboral inclusivo y sostenible para personas con discapacidad, mejorando su empleabilidad y su calidad de vida.	X										
Evitar cualquier tipo de discriminación laboral en los ámbitos del acceso al empleo, promoción, clasificación profesional, formación, retribución, conciliación de la vida laboral y familiar y personal y demás condiciones laborales.	X										
Ofrecer a los empleados un Programa de Voluntariado Corporativo para que puedan desarrollar su espíritu solidario	X										
Ofrecer a los empleados Senior un entorno de trabajo en el que puedan desarrollarse personal y profesionalmente	X										
Consolidar un entorno de trabajo seguro, saludable y de bienestar que permita a todas las personas de MAPFRE desarrollar su trabajo en las mejores condiciones físicas, psíquicas y sociales, tanto en el entorno laboral como en el personal.	X										
Promover un entorno favorable para la natalidad, en el que las mujeres puedan desarrollarse profesionalmente y acceder a puestos de dirección.		X									
Promover medidas de conciliación, de flexibilidad laboral y de apoyo a la maternidad y paternidad		X									
Igualdad salarial de género			X								
Promover el desarrollo de los empleados a través de planes de desarrollo individuales				X			X		X	X	X

Relación Objetivos con IROs	S1-IP1	S1-IP2	S1-IP3	S1-IP4	S1-IP5	S1-IP6	S1-R1	S1-O1	S1-O2	S1-O3	S1-O4
Cubrir las necesidades estratégicas identificadas (funciones de transformación de la operación: Operaciones, Tecnología, Seguridad y Datos, función técnica, función actuarial y perfiles estratégicos locales)							X		X	X	
Que los perfiles estratégicos no abandonen la compañía de manera voluntaria.									X		
Mitigar que los empleados abandonen la compañía de forma voluntaria							X		X		
Garantizar un liderazgo de calidad en MAPFRE: Líderes con visión estratégica, líderes de resultados, líderes de personas y referentes de nuestra cultura.							X				
Reducir el tiempo que se tarda en cubrir una vacante de negocio.							X			X	
Garantizar, por un lado, el derecho a la igualdad efectiva de oportunidades y de trato de todos los trabajadores y colaboradores que les permita, sin excepción, poder desarrollarse personal y profesionalmente y dar lo mejor de sí mismos.							X				
Implementar un plan estratégico de gestión de recursos humanos que incluya procesos eficaces de selección y retención de talento, programas de desarrollo y capacitación continua, y la creación de un ambiente laboral positivo, con el fin de mejorar la eficiencia organizativa y cubrir las necesidades de talento en todos los puestos de trabajo.							X				
Asegurar un entorno de trabajo saludable y de bienestar que permita a todos los empleados desarrollar su trabajo en las mejores condiciones físicas, psíquicas y sociales.							X				
Fomentar el incremento del número de personas (becarios) que desarrollan su primera experiencia profesional en MAPFRE para incrementar la empleabilidad y desarrollo.							X			X	
Que exista Movilidad Funcional entre los empleados de MAPFRE							X				
Que los perfiles de dirección (un nivel por debajo de los directivos del comité de dirección) y el nivel siguiente tengan identificado al menos 1 sucesor.							X			X	
Promover un entorno laboral inclusivo para atracción de talento con discapacidad										X	
Promover un entorno laboral en el que las mujeres tengan las mismas oportunidades de crecimiento profesional que los hombres.										X	
Favorecer un entorno laboral donde haya un alto grado de satisfacción en el talento Senior.										X	
Garantizar la adecuada protección de la información propiedad de MAPFRE y de la perteneciente a sus clientes, colaboradores, empleados y resto de grupos de interés y a la que MAPFRE tiene acceso en virtud de la relación que mantiene con ellos, garantizando la confidencialidad, autenticidad, privacidad, disponibilidad e integridad de la misma, así como la de los sistemas que la almacenan, transmiten o procesan.						X					
Ver apartado "3.1.3.1.8 Derechos Humanos"					X						

Los objetivos globales establecidos se encuentran aquí detallados:

3.1.3.1.1. Integración laboral y fomento de la diversidad

Diversidad de género

El objetivo de MAPFRE es contar con más del 40 % de mujeres en puestos de responsabilidad, con un 34 % % de mujeres en los puestos de dirección y garantizar la igualdad de remuneración.

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

- Promover un entorno laboral en el que las mujeres tengan las mismas oportunidades de crecimiento profesional que los hombres.

El objetivo de MAPFRE es crear un entorno laboral donde las mujeres tengan las mismas oportunidades de crecer profesionalmente que los hombres. Para lograrlo, nos hemos propuesto alcanzar un 34% de mujeres en puestos de dirección en 2024, aumentando este porcentaje a un 35% en 2025 y a un 36% en 2026. Esta meta, alineada con nuestras políticas de diversidad e igualdad, busca fomentar un ambiente laboral inclusivo y atraer a los mejores talentos. Realizaremos un seguimiento trimestral de nuestros avances, utilizando como referencia el 33.1% alcanzado en 2023. De esta manera, aseguramos que nuestras acciones estén enfocadas en promover la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres en nuestra organización.

	2024	2023
Porcentaje de mujeres en puestos de responsabilidad*	42,7%	42,5%
Número de mujeres en puestos de responsabilidad*	3.215	2.926
Porcentaje de mujeres en puestos de dirección**	34,5%	33,1%
Número de mujeres en puestos de dirección**	575	561

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

** Datos de la plantilla de BRASILSEG, Enalta, LFR e Insignia Life excluidos.

- Igualdad salarial de género

La igualdad salarial contribuye a garantizar una Política de Remuneraciones basada en la función y desempeño de los empleados, garantizando de esta forma el principio de igualdad de remuneración para puestos de igual valor, y no en función de criterios de género. El objetivo es situar la brecha salarial en un rango entre el 1% y el -1%, en el período 2024-2026. El alcance es a nivel Grupo MAPFRE, y el valor de referencia es el valor de brecha salarial en 2021 y a partir del cual se han establecido las metas de los años siguientes, siendo para 2024, y siguientes, un +/-1%. Se establece una meta que garantice que se elimina la brecha salarial, que además está en línea con los % de brecha salarial indicados por la normativa europea y española. Éstas se han ido cumpliendo satisfactoriamente y han sido supervisadas por los órganos responsables internos, así como por los auditores externos.

Principales datos año 2024:

El 55,4 % de las nuevas incorporaciones a la plantilla fueron mujeres.

- 107 mujeres ocupan puestos de Alta Dirección o puestos en Consejos de Administración. El Consejo de Administración de MAPFRE S.A. cuenta entre sus miembros con 7 mujeres, lo que representa el 46,7 % de los miembros a 31/12/2024. MAPFRE en su política de selección de consejeros se comprometió a contar con al menos el 40% de mujeres en el Consejo de Administración a partir del año 2022.

- El 30,23 % de los empleados en puestos de responsabilidad considerados "Top Management" son mujeres, así como el 44,53 % de los puestos considerados "Junior Management".

- El 43,57 % de los puestos de responsabilidad en áreas de negocio están desempeñados por mujeres.

- El 30,43 % [31] de los puestos STEM (Ciencias, Tecnología, Ingeniería, Matemáticas) están desempeñados por mujeres.

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

MAPFRE cuenta con redes de Liderazgo Femenino en México, Estados Unidos, Brasil, Perú, Turquía y España para impulsar el liderazgo femenino. Son espacios inclusivos de diálogo cuyo objetivo es promover iniciativas en materia de diversidad de género. Tienen como misión principal impulsar iniciativas que contribuyan a avanzar en materia de igualdad en la empresa, y en concreto, para incrementar la presencia de mujeres en

[31] Datos calculados sobre la base del número total de empleados de TI.

puestos de responsabilidad en los que se encuentren infra-representadas y dar visibilidad al talento de las mujeres de nuestra compañía.

Discapacidad

MAPFRE se ha comprometido a contar en su plantilla con un 3,5 % de personas con discapacidad para el 2025.

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

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

- Evitar cualquier tipo de discriminación laboral a las personas con discapacidad, en el acceso al empleo, promoción, clasificación profesional, formación, retribución, conciliación de la vida laboral y personal y demás procesos de Recursos Humanos. Asimismo, promover un entorno laboral inclusivo y sostenible para personas con discapacidad, mejorando su empleabilidad y su calidad de vida.

- Garantizar, por un lado, el derecho a la igualdad efectiva de oportunidades y de trato de todos los trabajadores y colaboradores que les permita, sin excepción, poder desarrollarse personal y profesionalmente y dar lo mejor de sí mismos. Y, por otro lado, evitar cualquier tipo de discriminación laboral, con independencia de su condición física o discapacidad, en los ámbitos del acceso al empleo, promoción, clasificación profesional, formación, retribución, conciliación de la vida laboral y familiar y personal y demás condiciones laborales.

Estos objetivos van ligados a lograr un 3,5 % de personas con discapacidad en nuestra plantilla a nivel global durante los próximos tres años. Esta meta, que se encuentra en línea con nuestras políticas de diversidad y salud, busca crear un entorno de trabajo donde las personas con discapacidad puedan desarrollar su carrera profesional en igualdad de condiciones. Para asegurar el cumplimiento de este objetivo, realizaremos un seguimiento trimestral de los datos, tomando como referencia el porcentaje actual. Cualquier cambio en la metodología en la normativa legal será debidamente justificado y documentado. De esta manera, garantizamos que la medición sea precisa y comparable a lo largo del tiempo.

Desde el año 2021 MAPFRE está adherida a la Red Internacional de Empresas y Discapacidad de la Organización Internacional del Trabajo. Esta red, tiene como objetivo contribuir a que las políticas y prácticas de empleo en las empresas incluyan a las personas con discapacidad en todo el mundo e incrementar la conciencia sobre la relación positiva entre la inclusión de la discapacidad y el crecimiento empresarial.

Personas con discapacidad en plantilla*	Nº Hombres	Nº Mujeres	No Disponible	Total	% Empleados con discapacidad sobre total plantilla
Sin restricciones legales	265	347		612	2,2%
Con restricciones legales **	8	14	518	540	1,9%
TOTAL	273	361	518	1.152	4,2%

(*) Datos de la plantilla de BRASILSEG, Enalta, LFR e Insignia Life excluidos.

(**) El número de empleados con discapacidad en Alemania y Estados Unidos está sujeto a restricciones legales. En el caso de Alemania, el empleador, durante la entrevista de reclutamiento sólo puede preguntar sobre una discapacidad grave si ésta imposibilita para realizar el trabajo. En Estados Unidos, la información sobre discapacidad es facilitada por un proveedor externo.

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

- Desde su lanzamiento y hasta el 31.12.2024, 11.970 empleados del mundo han realizado el curso Programa Global de discapacidad de MAPFRE "Miradas sin etiquetas"

- Se han desarrollado 281 actividades de voluntariado destinadas a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad.

- Se han celebrado 12 charlas y actividades de sensibilización en los centros de trabajo.
- Se han publicado 28 noticias en la intranet.
- Con el objetivo de dar visibilidad a las personas con discapacidad, se ha celebrado el Día Internacional de Personas con Discapacidad.

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

- En 2024 se incorporaron a la plantilla 103 personas con discapacidad.
- Con el objetivo de ofrecer oportunidades laborales,3 personas con discapacidad realizaron prácticas en MAPFRE.
- Se realizaron donaciones por importe de 161.636 euros, a centros que apoyan la inserción laboral de las personas con discapacidad.
- Contribuimos a la generación de empleos indirectos contratando servicios o productos a empresas que emplean a personas con discapacidad. Hemos destinado 144.920 euros a centros especiales de empleo o empresas de similares características.

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

Diversidad LGBTI

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

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

Además, MAPFRE en España está adherida a la Red Empresarial por la Diversidad y la Inclusión (REDI), cuyo objetivo prioritario es contribuir a la normalización social y a la eliminación de sesgos y prejuicios socioculturales con las personas lesbianas, gais, bisexuales, transexuales e intersexuales (LGBTI) a través de la sensibilización, la formación y el asesoramiento a las empresas.

Diversidad cultural

Somos una compañía diversa, en MAPFRE favorecemos un entorno laboral inclusivo donde se respete a todas las personas con independencia de su cultura, procedencia, ideología, religión. Contamos entre nuestra plantilla con 83 nacionalidades distintas, lo que enriquece la diversidad, la creatividad y la innovación de la compañía. Promovemos la movilidad internacional, en 2024 58 empleados han cambiado su puesto de trabajo a otro país. Estos empleados tienen su origen en 18 países y han sido destinados a 19 países. El 80 % de la

Alta Dirección y directivos que trabajan en las empresas del Grupo son nativos del país en el que desarrollan su actividad.

Nacionalidades	% empleados por nacionalidad sobre el total de empleados	% managers sobre el total de managers
Española	35 %	41 %
Brasileña	15 %	7 %
Mexicana	7 %	4 %
Peruana	5 %	5 %
Colombiana	4 %	3 %
Dominicana	4 %	2 %
Argentina	3 %	4 %
Italiana	2 %	2 %
Turca	2 %	4 %
Estadounidense*	8 %	2 %

El dato de nacionalidad estadounidense es estimado, ya que por restriciones legales, no se puede solicitar directamente esta información a los empleados.

Diversidad generacional

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

- Ofrecer a los empleados Senior un entorno de trabajo en el que puedan desarrollarse personal y profesionalmente

El objetivo es mantener un Índice de Satisfacción del Talento Senior del 70% en los países Core y Strategic durante 2024, y aumentarlo al 71% en 2025 y 2026. Esta meta, alineada con nuestra política de salud y bienestar, busca fomentar un entorno de trabajo que promueva el desarrollo personal y profesional de nuestros empleados más experimentados. Un alto índice de satisfacción indica que nuestras iniciativas en materia de salud y bienestar están dando resultados. El seguimiento anual de la encuesta de satisfacción nos permitirá identificar áreas de mejora y garantizar el cumplimiento de este objetivo.

- Favorecer un entorno laboral donde haya un alto grado de satisfacción en el talento Senior.

Para los años siguientes, el objetivo es incrementar este índice al 71%. Esta meta, que se encuentra en línea con nuestras políticas de promoción, diversidad y bienestar, busca crear un entorno laboral donde nuestros empleados más experimentados se sientan valorados y motivados. A través del seguimiento anual de la encuesta de satisfacción, identificaremos las áreas que requieren mejora e implementaremos acciones para alcanzar nuestros objetivos. Cualquier cambio en la metodología o en la meta será debidamente justificado y documentado.

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

- El 5,2 % de los promocionados son veteranos y baby boomers (nacidos hasta 1967)
- El 40 % de los promocionados son de los promocionados de la Generación X (nacidos desde 1968 hasta 1981)
- El 41,3 % de los promocionados son de los promocionados de la Generación Y (nacidos desde 1982 hasta 1993)
- El 13,5 % de los promocionados son empleados promocionados Generación Z (nacidos a partir de 1994)

MAPFRE es firmante desde 2016 del Código de Principios sobre Diversidad Generacional del Observatorio Generación & Talento, cuyo objetivo es promover el desarrollo de la gestión de personas basada en la igualdad de oportunidades, independientemente de su edad, y fomentar el respeto a la diversidad generacional en España. MAPFRE lidera por tercer año consecutivo el ranking de empresas del IBEX 35 por su "firme compromiso con el colectivo sénior", según la sexta edición del informe "Carrera y Talento Sénior 2023".

En MAPFRE conviven cinco generaciones diferentes y esto enriquece el intercambio intergeneracional, la transmisión de conocimientos y valores y la innovación.

DIVERSIDAD GENERACIONAL

Diversidad Generacional

	Veteranos (Hasta 1955)	Baby Boomers (de 1956 a 1967)	Generación X (de 1968 a 1981)	Generación Y (de 1982 a 1993)	Generación Z (a partir de 1994)
Hombres	11	1.772	5.383	4.215	2.263
Mujeres	25	1.511	6.631	5.530	3.244

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

3.1.3.1.2. Planes de desarrollo

MAPFRE cuenta con los siguientes objetivos en esta materia:

• Promover el desarrollo de los empleados a través de planes de desarrollo individuales:

MAPFRE ha establecido como objetivo que, para el año 2024, al menos el 30% de sus empleados en Países Core y Strategy, de todas las áreas y niveles, dispongan de una acción de desarrollo en sus planes individuales. Esta meta, medida trimestralmente, está alineada con la política de desarrollo profesional que busca fomentar el crecimiento continuo y asegurar que los empleados cuenten con las habilidades necesarias para enfrentar los desafíos del mercado. Para alcanzar este objetivo, se han implementado programas de formación y desarrollo, incluyendo evaluaciones de desempeño y planes de carrera personalizados. Los empleados participan activamente en la creación y seguimiento de sus planes, en colaboración con sus supervisores y el departamento de Recursos Humanos. Si bien la empresa ya contaba con iniciativas de desarrollo, este indicador es nuevo en 2024 y no existen datos históricos para comparar. Se ha establecido un valor de tolerancia del 2% en la meta, y hasta el momento no se han reportado cambios en la estrategia.

- Implementar un plan estratégico de gestión de recursos humanos que incluya procesos eficaces de selección y retención de talento, programas de desarrollo y capacitación continua, y la creación de un ambiente laboral positivo, con el fin de mejorar la eficiencia organizativa y cubrir las necesidades de talento en todos los puestos de trabajo.

El objetivo principal es implementar un plan estratégico de gestión de recursos humanos que fomente un ambiente laboral positivo y asegure la retención de talento, alineado con políticas como la de desconexión digital y diversidad. Se busca alcanzar un Índice de Satisfacción del Empleado (ESI) del 70% en países Core y Strategic para 2024, un valor que se medirá anualmente y se incrementará en los siguientes años. La meta es realista y se basa en los resultados de encuestas de satisfacción. Se realizará un seguimiento constante y se implementarán planes de acción para mejorar los resultados, asegurando la comparabilidad de los datos a lo largo del tiempo.

• Que los perfiles estratégicos no abandonen la compañía de manera voluntaria.

El objetivo es reducir la rotación voluntaria de perfiles estratégicos en Países Core y Strategy al 5% o menos en 2024. Esto implica conservar a los empleados clave para el éxito de nuestra empresa. Para lograrlo, evaluaremos a todos los empleados en posiciones estratégicas y analizaremos las razones por las cuales deciden dejar la compañía. Con esta información, diseñaremos planes de desarrollo y retención personalizados. Mediremos nuestro progreso trimestralmente, comparándolo con el 5,4% de rotación registrado en 2023. No se han previsto cambios significativos en nuestra estrategia actual, y hemos establecido un margen de tolerancia de 5 puntos para evaluar nuestro desempeño. La empresa continuará informando sobre la movilidad del personal en nuestros informes anuales y trimestrales. Mitigar que los empleados abandonen la compañía de forma voluntaria

MAPFRE tiene como objetivo evitar que los empleados abandonen la compañía de forma voluntaria por no cumplir las expectativas de la cultura corporativa, por no tener unas condiciones laborales óptimas y competitivas en el mercado laboral, y para así evitar deficiencias en la organización y escasez de talento. Concretamente, se pretende reducir la rotación no deseada de empleados al 8% o menos para el año 2024.

El alcance de dicho objetivo es a nivel Grupo, partiendo del 7,6% de rotación registrado en 2023. La meta establecida es realista, medible y está alineada con nuestros objetivos a largo plazo. Los departamentos de Recursos Humanos han trabajado en conjunto para definirla y estableceremos un margen de tolerancia del 5%.

Evaluaremos nuestro progreso de forma trimestral y revisaremos la meta anualmente para adaptarla a los resultados obtenidos. De esta manera, nos aseguraremos de que seguimos en el camino correcto para crear un ambiente de trabajo donde los empleados se sientan valorados y comprometidos.

- Que los perfiles de dirección (un nivel por debajo de los directivos del comité de dirección) y el nivel siguiente tengan identificado al menos 1 sucesor.

Nuestro objetivo es garantizar que al menos un 74,6% de las posiciones de dirección y el nivel siguiente en Países Core y Strategy tengan un sucesor identificado para finales de 2024. Esta iniciativa está alineada con nuestra política de gestión del talento y busca asegurar la continuidad del negocio.

Para lograrlo, estamos implementando programas de identificación y desarrollo de talento interno, así como evaluaciones de desempeño y planes de carrera. Los departamentos de Recursos Humanos y las áreas de negocio colaboran para identificar las posiciones críticas y preparar a los candidatos potenciales.

En 2023, alcanzamos una cobertura del 74,4% en los planes de sucesión. Para 2024, buscamos aumentar esta cifra en un 0,2%, con un margen de tolerancia de 2 puntos. Aunque no proporcionamos datos específicos sobre los días de cobertura en nuestros informes públicos, seguimos comprometidos con el desarrollo de nuestro talento y la continuidad de la empresa.

3.1.3.1.3. Atracción de nuevo talento

- Cubrir las necesidades estratégicas identificadas (funciones de transformación de la operación: Operaciones, Tecnología, Seguridad y Datos, función técnica, función actuarial y perfiles estratégicos locales)

El objetivo es asegurar que al menos el 78,2% de las posiciones estratégicas en Países Core y Strategic estén cubiertas con empleados preparados para finales de 2024. Esto incluye roles en las áreas de Operaciones, Tecnología, Seguridad y Datos, así como funciones técnicas, actuariales y perfiles estratégicos locales.

Para alcanzar esta meta, estamos evaluando la capacidad actual de nuestra fuerza laboral y identificando las habilidades y conocimientos necesarios para cubrir las necesidades estratégicas. A través de programas de desarrollo, como upskilling y reskilling, así como planes de sucesión, captación y retención, buscamos preparar a nuestros empleados para asumir estos roles críticos.

La colaboración entre los departamentos de Recursos Humanos y las áreas de negocio es fundamental para identificar las posiciones estratégicas y diseñar los planes de desarrollo adecuados. Este es el primer año que medimos este indicador, por lo que no tenemos datos históricos para comparar. Sin embargo, estamos comprometidos con alcanzar nuestro objetivo y garantizar la continuidad operativa de la empresa.

- Reducir el tiempo que se tarda en cubrir una vacante de negocio.

Nuestro objetivo para países Core y Estratégicos es reducir el tiempo promedio para cubrir una vacante de negocio a 49 días en 2024. Esto significa agilizar nuestros procesos de contratación en todas las posiciones de Países Core y Strategic a nivel global. Al hacerlo, aseguraremos la continuidad operativa y la eficiencia de la empresa.

Actualmente, tomamos un promedio de 47 días para cubrir una vacante. Para alcanzar nuestra meta, estamos implementando planes de sucesión, desarrollo de talento y estrategias de retención. Además, los departamentos de Recursos Humanos y las áreas de negocio están colaborando estrechamente para optimizar nuestros procesos de contratación.

Mediremos nuestro progreso trimestralmente y hemos establecido un margen de tolerancia de 3 días. Aunque no proporcionamos datos detallados sobre los días de cobertura en nuestros informes públicos, estamos comprometidos con la mejora continua de nuestros procesos de reclutamiento.

- Fomentar el incremento del número de personas (becarios) que desarrollan su primera experiencia profesional en MAPFRE para incrementar la empleabilidad y desarrollo.

Se pretende ofrecer una primera experiencia profesional a 1.000 becarios a nivel global en 2024. Al aumentar el número de becarios, buscamos atraer y desarrollar talento diverso, brindándoles oportunidades de crecimiento profesional. Este objetivo se alinea con nuestra estrategia de atraer y retener a los mejores talentos.

Para alcanzar esta meta, nos basamos en el éxito de años anteriores, donde hemos superado la meta de 750 becarios en 2023. Los departamentos de Recursos Humanos han trabajado en conjunto para definir esta nueva meta, asegurando que sea realista, medible y cumpla con la regulación de cada país.

Mediremos nuestro progreso de manera semestral y realizaremos un seguimiento continuo para garantizar que estamos en el camino correcto. Los órganos responsables internos y los auditores externos supervisarán el cumplimiento de esta meta.

3.1.3.1.4. Empresa Saludable

- Consolidar un entorno de trabajo seguro, saludable y de bienestar que permita a todos las personas de MAPFRE desarrollar su trabajo en las mejores condiciones físicas, psíquicas y sociales, tanto en el entorno laboral como en el personal.

Este objetivo pretende fomentar un entorno laboral seguro, saludable y que promueva el bienestar de todos los empleados, tanto a nivel físico, mental como social. Esto se alinea con nuestras políticas de salud, bienestar y prevención de riesgos laborales, así como con nuestra política de derechos humanos. Al mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores, protegemos su salud y seguridad, reducimos el absentismo laboral y creamos un ambiente de trabajo más positivo.

Nuestra meta específica es mantener un ratio de absentismo laboral inferior al 3,2%, un objetivo que aplica a todos los empleados a nivel global. Este indicador se calcula como el porcentaje de días laborales perdidos por motivos de salud, en comparación con el total de días teóricos trabajados. Para establecer esta meta, consideramos los resultados del año anterior y analizamos el contexto social y económico actual.

Realizamos un seguimiento anual del ratio de absentismo y analizamos los resultados para identificar áreas de mejora y ajustar nuestra Estrategia de Empresa Saludable. Cualquier cambio en la meta, los parámetros de medición o la metodología será debidamente documentado y justificado. De esta manera, garantizamos que nuestra meta sea realista, medible y esté alineada con nuestro objetivo general de promover el bienestar de nuestros empleados.

- Asegurar un entorno de trabajo saludable y de bienestar que permita a todos los empleados desarrollar su trabajo en las mejores condiciones físicas, psíquicas y sociales.

Nuestro objetivo es fomentar un ambiente laboral saludable y seguro donde todos los empleados puedan desarrollar sus tareas en las mejores condiciones. Esto implica reducir el absentismo laboral a un máximo del 3,2% a nivel global, una meta que se revisa anualmente. Para lograrlo, analizamos detalladamente las causas de las ausencias, como accidentes laborales, enfermedades comunes y profesionales, y ajustamos nuestras estrategias de bienestar en consecuencia. Esta iniciativa se alinea con nuestras políticas de salud y derechos humanos, y busca crear un entorno de trabajo positivo y productivo para todos.

3.1.3.1.5. Movilidad funcional y geográfica

En MAPFRE, creemos que el lugar de trabajo debe ser un espacio donde todos nos sintamos cómodos y podamos desarrollar nuestro potencial al máximo. Por eso, estamos comprometidos con ofrecer oportunidades de crecimiento y desarrollo a todos nuestros colaboradores, independientemente de dónde se encuentren.

El principal objetivo asociado es el siguiente:

- Que exista Movilidad Funcional entre los empleados de MAPFRE:

La empresa tiene como objetivo para países Core y Estratégicos aumentar la movilidad funcional de sus empleados en un 15% durante el año 2024. Esta iniciativa, alineada con nuestra política de desarrollo profesional, busca fomentar la adaptabilidad y el crecimiento de nuestros colaboradores al permitirles asumir nuevas responsabilidades dentro de la organización. La meta se aplica a todas las áreas de la

empresa y se mide trimestralmente, tomando como referencia el 16,06% alcanzado en 2023. Para facilitar este proceso, hemos implementado diversos programas de desarrollo, como la publicación interna de vacantes, planes de carrera y formación continua. Los empleados participan activamente en estas iniciativas, lo que contribuye a una mejor asignación de talentos y a un mayor compromiso con la empresa.

3.1.3.1.6. Medidas de conciliación

En MAPFRE, fomentamos un entorno laboral basado en el respeto y la equidad. Con el objetivo de promover un clima de trabajo positivo y saludable, hemos implementado diversas iniciativas de conciliación. MAPFRE cuenta con numerosas medidas que permiten la conciliación entre la vida personal, familiar y laboral, con el objetivo de incrementar su bienestar, satisfacción y compromiso con la empresa. Es por tanto un compromiso bidireccional.

Los principales objetivos relacionados son los siguientes:

- Evitar cualquier tipo de discriminación laboral en los ámbitos del acceso al empleo, promoción, clasificación profesional, formación, retribución, conciliación de la vida laboral y familiar y personal y demás condiciones laborales. Asimismo, promover un entorno favorable para la natalidad, en el que las mujeres puedan desarrollarse profesionalmente y acceder a puestos de dirección.

El objetivo es garantizar la igualdad de oportunidades en el empleo para todos, evitando cualquier tipo de discriminación. Nos proponemos alcanzar un 34% de mujeres en puestos de dirección en 2024, aumentando este porcentaje a un 35% en 2025 y a un 36% en 2026. Esta meta, alineada con nuestras políticas de salud, derechos humanos y diversidad, busca fomentar un entorno laboral equitativo y favorecer la conciliación de la vida personal y profesional, en donde la maternidad no sea un obstáculo para el crecimiento profesional. Para lograrlo, realizaremos un seguimiento trimestral de nuestros avances, utilizando como referencia el 33,1% alcanzado en 2023. Esta meta es ambiciosa pero alcanzable, y cualquier cambio en ella será debidamente justificado. Al promover la diversidad en los puestos de liderazgo, no solo cumplimos con nuestros valores corporativos, sino que también contribuimos a mejorar el bienestar y la calidad de vida de nuestros empleados, y a promover la igualdad de oportunidades y el empoderamiento de las mujeres en nuestra organización.

- Promover medidas de conciliación, de flexibilidad laboral y de apoyo a la maternidad y paternidad,

El objetivo consiste en fomentar un entorno laboral que facilite la conciliación de la vida personal y profesional, especialmente para las personas que son madres o padres. Al promover medidas de flexibilidad y apoyar la maternidad y paternidad, buscamos reducir el absentismo laboral relacionado con estas etapas de la vida. Nuestra meta es mantener un ratio de absentismo inferior al 3,2% a nivel global, un objetivo que evaluamos anualmente y ajustamos según las necesidades y el contexto socioeconómico. Al lograr este objetivo, no solo mejoramos la calidad de vida de nuestros empleados, sino que también contribuimos a una mayor productividad y bienestar en la empresa.

3.1.3.1.7. Liderazgo

En MAPFRE, creemos que el liderazgo es fundamental para impulsar un cambio positivo y sostenible. Fomentamos una cultura de liderazgo que promueve la innovación, la responsabilidad social y el cuidado del medio ambiente. Al crear un entorno donde todos se sientan valorados y respetados, fomentamos la innovación y el crecimiento sostenible.

Los objetivos fijados son los siguientes:

- Contar con líderes que se comprometan con el desarrollo y bienestar de sus equipos

MAPFRE tiene como objetivo fomentar un liderazgo comprometido con el bienestar y desarrollo de los equipos, ya que esto se traduce en una mayor satisfacción de los empleados. Para lograrlo, nos hemos propuesto alcanzar un índice de liderazgo (Leader Index) de 65 puntos en 2024, aumentando a 66 puntos en 2025 y 2026. Esta meta, alineada con nuestra política de salud y bienestar, se medirá en países clave y estratégicos, representando al 67% de nuestra plantilla. Los resultados de la encuesta anual de satisfacción de empleados nos permitirán evaluar nuestro progreso y ajustar nuestras estrategias. Al contar con líderes que inspiren y motiven a sus equipos, no solo mejoramos el clima laboral, sino que también incrementamos la productividad y el compromiso de nuestros colaboradores.

- Garantizar un liderazgo de calidad en MAPFRE: Líderes con visión estratégica, líderes de resultados, líderes de personas y referentes de nuestra cultura.

El objetivo de MAPFRE es fomentar un liderazgo de excelencia en la empresa, buscando líderes con visión estratégica, enfocados en resultados, que se preocupen por el bienestar de sus equipos y que sean referentes de nuestra cultura organizacional. Para medir este objetivo, utilizamos el índice de liderazgo (Leader Index), comentado en el párrafo anterior. Esta meta, alineada con nuestras políticas de desarrollo de talento y bienestar, se evaluará anualmente a través de encuestas de satisfacción de los empleados. Al contar con líderes de calidad, no solo mejoramos el clima laboral, sino que también impulsamos el crecimiento y el éxito de la empresa.

3.1.3.1.8. Derechos Humanos

Aunque la política de Derechos Humanos no cuenta con metas específicas debido a su carácter transversal, su implementación se materializa a través de otras políticas de la compañía, las cuales sí tienen objetivos definidos. Los canales de denuncia establecidos en la empresa sirven como herramienta para identificar posibles violaciones a los derechos humanos y cualquier desviación de la política. Una vez detectadas estas situaciones, se lleva a cabo un seguimiento exhaustivo de las acciones correctivas implementadas para remediar los daños causados.

3.1.3.1.9. Protección de Datos

En MAPFRE, valoramos la privacidad de nuestros clientes y empleados. Creemos que proteger sus datos personales es fundamental para construir relaciones de confianza. Por eso, hemos implementado medidas rigurosas para garantizar la seguridad y confidencialidad de la información que nos confían.

Por ello, nos hemos fijado el objetivo de garantizar la adecuada protección de la información propiedad de MAPFRE y de la perteneciente a sus clientes, colaboradores, empleados y resto de grupos de interés y a la que MAPFRE tiene acceso en virtud de la relación que mantiene con ellos, garantizando la confidencialidad, autenticidad, privacidad, disponibilidad e integridad de la misma, así como la de los sistemas que la almacenan, transmiten o procesan.

La Política Corporativa de Seguridad y Privacidad formaliza la respuesta del GRUPO MAPFRE frente a un escenario global y cambiante, que le permite dotarse de una Función de seguridad corporativa eficaz y acorde con los Principios Institucionales y Empresariales para llevar a cabo la protección de los activos de MAPFRE; velando, además, por el cumplimiento normativo en materia de seguridad y privacidad, la resiliencia operativa de los servicios prestados a terceros, la preservación de la buena reputación e imagen de la compañía, y la sostenibilidad de la misma. El objetivo definido es acorde con lo establecido por la Política para el caso particular de los activos de información y los elementos tecnológicos que transmiten, procesan y/o almacenan los mismos.

El alcance de la meta es global para el Grupo MAPFRE y el nivel objetivo definido que debe alcanzarse pasa por:

- Cumplir con las planificaciones establecidas para el ejercicio en relación con los Planes de Seguridad definidos
- Maximizar la eficacia de las acciones de formación y divulgación realizadas
- Minimizar el número de incidentes potenciales comunicados y el alcance de los mismos

El periodo al que se aplica la meta se valora de forma anual, al cierre del ejercicio. En cuanto a las metodologías utilizadas, se establecen Planes de Seguridad elaborados siguiendo prácticas internacionales (ISO 27001, Marco de Ciberseguridad del NIST, etc.). Los valores obtenidos con respecto a esta meta son reportados en el Comité Corporativo de Seguridad, Crisis y Resiliencia, máximo órgano ejecutivo de la organización de seguridad de MAPFRE.

MAPFRE define metas voluntarias alineadas con la estrategia del Grupo. Estas metas buscan contribuir al cumplimiento de los objetivos estratégicos generales de la compañía. Los objetivos se establecen considerando la gestión de las diversas áreas del Área de Personas y Organización. Esto asegura que los objetivos sean relevantes y específicos para cada área de gestión de personas.

En los países donde existe representación legal de los trabajadores, se crean espacios de diálogo, escucha e información. En estos espacios, se discuten temas relevantes para la compañía y que son responsabilidad del área de gestión de personas. Aunque no se establecen metas conjuntamente, se informa sobre las acciones y resultados.

Se realiza un seguimiento y análisis periódico de las metas establecidas según cada indicador. Esto permite verificar si los resultados se ajustan a los objetivos definidos en cada métrica. El seguimiento de los resultados permite establecer medidas correctivas y promover acciones que contribuyan al alcance de las metas establecidas. Además, se identifican enseñanzas y mejoras derivadas de los resultados obtenidos.

En los países con representación legal de los trabajadores, los espacios de diálogo se utilizan para hacer seguimiento de las acciones y resultados. Esto asegura una comunicación continua y transparente sobre los temas relevantes para la gestión de personas. Para establecer un diálogo continuo y escuchar las opiniones de los empleados, disponemos de herramientas como cuestionarios y encuestas que nos ayudan también a medir su satisfacción y su compromiso.

Este proceso estructurado permite a MAPFRE gestionar de manera efectiva los impactos sobre su personal, promoviendo un entorno de trabajo positivo y gestionando los riesgos y oportunidades de manera proactiva.

La consecución de estos objetivos se mide a través de las siguientes métricas, vinculadas con los IROs. Las métricas se desglosarán en los apartados siguientes:

Relación Métricas con IROs	S1-IP1	S1-IP2	S1-IP3	S1-IP4	S1-IP6	S1-R1	S1-01	S1-02	S1-03	S1-04
Leader Index	X					X				
% Empleados que cuentan con al menos una acción de desarrollo en su plan de desarrollo para su transformación y/o desarrollo continuo.				X		X			X	X
% Empleados con Movilidad Funcional						X			X	
Días de Cobertura						X			X	
% Cobertura de necesidades estratégicas						X		X	X	
% Cobertura de sucesión						X			X	
Rotación de los perfiles estratégicos								X		
% de personas con discapacidad en plantilla	X					X	X		X	
% Mujeres en Puestos de Dirección	X	X				X	X		X	
Brecha salarial de género			X							
Índice de jerarquización										
Índice de Carrera Técnica										
Becarios						X			X	
Índice de satisfacción del talento Senior	X					X	X		X	
% Rotación no deseada						X		X		
% Voluntarios empleados	X								X	
ESI (Employee Satisfaction Index)										
Ratio de absentismo laboral	X	X				X				

Relación Métricas con IROs	S1-IP1	S1-IP2	S1-IP3	S1-IP4	S1-IP6	S1-R1	S1-01	S1-02	S1-03	S1-04
% de ejecución de los Planes de Seguridad definidos (PCR y sucesivos)					X					
% de empleados que han recibido formación en materia de seguridad, privacidad o resiliencia operativa digital en los tres últimos ejercicios con respecto al total de empleados					X					
% de empleados que se han comportado de manera adecuada en los CiberEjercicios realizados					X					
Número de incidentes potenciales comunicados a las Autoridades de Control y Supervisión					X					
Número de personas afectadas por los incidentes potenciales comunicados a las Autoridades de Control y Supervisión					X					

3.1.3.2. (S1-6): Características de los asalariados de la empresa

De acuerdo con lo detallado en el apartado "1.3.1.6. Nuestro personal propio" del capítulo de Información General, la plantilla de personal propio de MAPFRE se compone de 30.585 personas. Las tablas incorporadas en dicho apartado con el desglose por sexo y país se resumen a continuación, de acuerdo con los requerimientos de CSRD:

Sexo	Número de personas asalariadas
Hombre	13.644
Mujer	16.941
Otro	*
No notificado	*
Total de asalariados	**30.585**

*Este dato no se reporta debido a que, en los registros de la compañía, se incluye la información relativa al sexo que figura en la identificación personal oficial de cada empleado.

País	Número de personas asalariadas
España	11.559
Brasil	4.493
México	2.107
Estados Unidos de América (los)	1.991
Perú	1.398
República Dominicana (la)	1094
Colombia	1092
Argentina	939
Italia	604
Alemania	536
Turquía	514
Puerto Rico	507
Panamá	499
Portugal	445
Chile	416
Malta	357
Venezuela, República Bolivariana de	320
Ecuador	232
Honduras	215
Paraguay	190
El Salvador	187
Uruguay	179
Guatemala	175
Irlanda	140
Nicaragua	127
Costa Rica	96
Túnez	64

País	Número de personas asalariadas
Francia	33
China	15
Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte (el)	12
Bélgica	11
Filipinas (el)	11
Singapur	9
Argelia	9
Hungría	7
Japón	2
Total	**30.585**

Asimismo, a continuación, se detalla el total de asalariados según su género, de acuerdo con su tipo de contrato, y de acuerdo con su región:

	Mujeres	Hombres	Otro/s	No comunicado
Número de asalariados	16.941	13.644	–	–
Número de asalariados permanentes	16.361	13.244	–	–
Número de asalariados temporales	580	400	–	–
Número de asalariados con horas no garantizadas	–	–	–	–

En lo que respecta a la distribución de empleados, según su distribución organizativa y su tipo de contrato:

Distribución organizativa	Fijos				Temporales				Total	
	Completa		Parcial		Completa		Parcial			
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
ÁREAS CORPORATIVAS/ SERVICIOS CENTRALES	830	637	–	2	5	12	—	—	835	651
IBERIA	4.501	4.975	80	363	104	170	11	34	4.696	5.542
BRASIL	1.737	2.681	10	38	3	7	–	–	1.750	2.726
LATAM SUR-CENTRO	2.884	3.596	77	134	134	140	55	102	3.150	3.972
MÉXICO	1.040	1.028	–	–	14	13	–	–	1.054	1.041
NORTEAMÉRICA	980	1.490	3	12	–	1	–	–	983	1.503
EMEA	630	770	244	382	51	68	23	32	948	1.252
REASEGURO	228	252	–	1	–	–	–	1	228	254
TOTAL	**12.830**	**15.429**	**414**	**932**	**311**	**411**	**89**	**169**	**13.644**	**16.941**

PLANTILLA TOTAL POR NIVEL DE PUESTO, TIPO DE CONTRATO, JORNADA, GÉNERO Y GENERACIÓN

2024

Nivel de puesto	Tipo de contrato	Tipo de jornada	Veteranos (Hasta 1955)		Baby Boomers (de 1956 a 1967)		Generación X (de 1968 a 1981)		Generación Y (de 1982 a 1993)		Generación Z (a partir de 1994).		Totales		
			Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Alta Dirección	Fijos	Jornada completa	–	–	13	–	35	9	–	–	–	–	**57**	48	9
		Jornada parcial	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	**–**	–	–
	Temporales	Jornada completa	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	**–**	–	–
		Jornada parcial	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	**–**	–	–
Dirección y dirección experta	Fijos	Jornada completa	–	–	261	92	638	354	178	130	5	2	**1.660**	1.082	578
		Jornada parcial	–	–	2	1	7	2	2	2	1	–	**17**	12	5
	Temporales	Jornada completa	1	–	–	1	–	–	1	–	–	–	**3**	2	1
		Jornada parcial	–	–	1	–	–	–	–	–	–	–	**1**	1	–
Mandos intermedios y expertos	Fijos	Jornada completa	3	1	428	239	1.574	1.291	977	911	133	120	**5.677**	3.115	2.562
		Jornada parcial	–	–	8	2	22	28	16	20	2	1	**99**	48	51
	Temporales	Jornada completa	–	–	1	–	5	3	4	3	3	3	**22**	13	9
		Jornada parcial	–	–	2	–	–	–	–	–	–	–	**2**	2	–
Técnicos	Fijos	Jornada completa	6	11	757	696	2.257	3.048	2.030	2.568	1.186	1.495	**14.054**	6.236	7.818
		Jornada parcial	1	3	28	31	49	102	65	111	37	32	**459**	180	279
	Temporales	Jornada completa	–	–	–	4	8	24	35	65	59	77	**272**	102	170
		Jornada parcial	–	–	–	1	–	1	3	7	17	20	**49**	20	29
Administrativos	Fijos	Jornada completa	–	9	253	388	703	1.495	785	1.446	608	1.124	**6.811**	2.349	4.462
		Jornada parcial	–	1	14	51	46	245	50	174	64	126	**771**	174	597
	Temporales	Jornada completa	–	–	4	3	37	22	63	64	90	142	**425**	194	231
		Jornada parcial	–	–	–	2	2	7	6	29	58	102	**206**	66	140
TOTALES			**11**	**25**	**1.772**	**1.511**	**5.383**	**6.631**	**4.215**	**5.530**	**2.263**	**3.244**	**30.585**	**13.644**	**16.941**
De los que fijos													**29.605**	13.244	16.361
De los que temporales													**980**	400	580
De los que de horas no garantizadas													**–**	–	–
De los que a tiempo completo													**28.981**	13.141	15.840
De los que a tiempo parcial													**1.604**	503	1.101

PLANTILLA MEDIA POR NIVEL DE PUESTO, TIPO DE CONTRATO, JORNADA, GÉNERO Y GENERACIÓN

2024

Nivel de puesto	Tipo de contrato	Tipo de jornada	Veteranos (Hasta 1955)		Baby Boomers (de 1956 a 1967)		Generación X (de 1968 a 1981)		Generación Y (de 1982 a 1993)		Generación Z (a partir de 1994).		Total
			Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	
Alta Dirección	Fijos	Jornada completa	–	–	14	–	33	10	–	–	–	–	57
		Jornada parcial	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
	Temporales	Jornada completa	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
		Jornada parcial	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Dirección y dirección experta	Fijos	Jornada completa	–	–	270	92	630	345	170	116	4	1	1.628
		Jornada parcial	–	–	2	1	6	2	2	2	–	–	15
	Temporales	Jornada completa	1	–	–	1	–	–	–	–	–	–	2
		Jornada parcial	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Mandos intermedios y expertos	Fijos	Jornada completa	4	1	416	246	1.498	1.251	910	843	107	97	5.375
		Jornada parcial	–	–	7	1	17	29	14	18	2	–	88
	Temporales	Jornada completa	–	–	1	–	5	3	5	2	3	3	22
		Jornada parcial	–	–	2	–	–	–	–	–	–	–	2
Técnicos	Fijos	Jornada completa	9	11	797	726	2.348	3.076	2.092	2.541	1.052	1.337	13.983
		Jornada parcial	1	3	28	29	55	103	69	112	33	33	466
	Temporales	Jornada completa	–	–	–	4	10	24	35	66	55	69	262
		Jornada parcial	–	–	–	1	–	1	3	5	18	20	50
Administrativos	Fijos	Jornada completa	–	10	271	408	746	1.549	837	1.576	635	1.193	7.230
		Jornada parcial	–	1	14	53	48	250	52	195	34	90	738
	Temporales	Jornada completa	–	–	4	3	37	26	61	67	99	140	437
		Jornada parcial	–	–	1	1	2	7	9	26	73	127	245
TOTALES			**15**	**26**	**1.828**	**1.567**	**5.434**	**6.676**	**4.258**	**5.570**	**2.117**	**3.108**	**30.600**

Altas y Bajas y despidos por nivel de puesto en 2024.

A continuación, se detalla el total de asalariados que se han incorporado o han abandonado MAPFRE durante 2024, en función del motivo correspondiente:

Altas por motivo	2024	2023
Fusión o adquisición	232	22
Captación externa	3.760	4.217
Reincorporación excedencia	65	75
Reincorporación extranjero	2	0
Contratación temporal	534	425
Total	**4.593**	**4.739**

Bajas por motivo	2024	2023
Enajenaciones	97	94
Voluntarias	1.968	2.356
Despidos	1.998	1.909
Excedencias	149	139
Jubilaciones	138	134
Jubilaciones anticipadas	1	0
Fallecimientos	14	24
Invalidez	39	58
Finalización contrato temporal	477	445
Total	**4.881**	**5.159**

DESPIDOS POR NIVEL DE PUESTO, SEXO Y EDAD

	Veteranos (Hasta 1955)			Baby Boomers (de 1956 a 1967)			Generación X (de 1968 a 1981)			Generación Y (de 1982 a 1993)			Generación Z (a partir de 1994)		
Nivel de puesto	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL
Dirección y dirección experta	–	–	–	22	2	24	24	9	33	9	5	14	–	–	–
Mandos intermedios y expertos	–	–	–	11	4	15	50	50	100	43	36	79	8	3	11
Técnicos	1	–	1	21	17	38	81	99	180	172	180	352	125	213	338
Administrativos	–	1	1	27	16	43	72	93	165	132	179	311	118	175	293
TOTAL	**1**	**1**	**2**	**81**	**39**	**120**	**227**	**251**	**478**	**356**	**400**	**756**	**251**	**391**	**642**

NUEVAS INCORPORACIONES POR NIVEL DE PUESTO, SEXO Y EDAD (altas)

	Veteranos (Hasta 1955)		Baby Boomers (de 1956 a 1967)		Generación X (de 1968 a 1981)		Generación Y (de 1982 a 1993)		Generación Z (a partir de 1994)		
Nivel de puesto	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	TOTAL
Dirección y dirección experta	–	–	4	1	44	13	20	18	1	–	101
Mandos intermedios y expertos	–	–	11	2	76	51	100	101	32	38	411
Técnicos	1	0	8	9	116	177	348	425	504	545	2.133
Administrativos	–	–	18	11	102	143	224	300	441	709	1.948
TOTAL	**1**	**0**	**41**	**23**	**338**	**384**	**692**	**844**	**978**	**1.292**	**4.593**

ROTACIÓN TOTAL POR NIVEL DE PUESTO, SEXO Y EDAD

	Veteranos (Hasta 1955)		Baby Boomers (de 1956 a 1967)		Generación X (de 1968 a 1981)		Generación Y (de 1982 a 1993)		Generación Z (a partir de 1994).		
Nivel de puesto	Hombre	Mujeres	Hombre	Mujeres	Hombre	Mujeres	Hombre	Mujeres	Hombre	Mujeres	TOTAL
Dirección y dirección experta	—%	—%	13,64%	7,45%	5,68%	5,04%	12,21%	9,32%	—%	—%	7,87%
Mandos intermedios y expertos	50%	—%	6,34%	6,07%	6,12%	6,31%	10,87%	12,75%	16,96%	21%	8,55%
Técnicos	60%	7,14%	7,27%	9,74%	6,76%	7,05%	19,78%	16,7%	28,84%	35,98%	15,44%
Administrativos	—%	9,09%	18,62%	12,9%	18,61%	10,43%	28,36%	21,57%	41,97%	32,97%	23,11%
TOTAL	**53,33%**	**7,69%**	**9,85%**	**9,96%**	**8,26%**	**7,73%**	**19,47%**	**17,56%**	**33,35%**	**34,01%**	**15,95%**

ROTACIÓN NO DESEADA POR NIVEL DE PUESTO, SEXO Y EDAD

La rotación no deseada se calcula con la siguiente fórmula: bajas voluntarias sobre plantilla media. Consideramos que dentro de un Grupo tan grande como este, se mantiene en niveles bajos.

	Veteranos (Hasta 1955)		Baby Boomers (de 1956 a 1967)		Generación X (de 1968 a 1981)		Generación Y (de 1982 a 1993)		Generación Z (a partir de 1994).		
Nivel de puesto	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	TOTAL
Dirección y dirección experta	—%	—%	1,75%	—%	1,35%	1,96%	6,4%	4,24%	—%	—%	2,17%
Mandos intermedios y expertos	25%	—%	0,23%	0,81%	1,97%	2,1%	5,27%	6,84%	8,04%	16%	3,54%
Técnicos	10%	—%	0,73%	1,45%	2,45%	2,59%	9,69%	7,93%	14,25%	17,89%	6,88%
Administrativos	—%	—%	1,72%	2,58%	2,52%	2,95%	10,01%	7,89%	17,48%	15,48%	8,35%
TOTAL	**13,33%**	**—%**	**0,93%**	**1,6%**	**2,19%**	**2,56%**	**8,67%**	**7,67%**	**15,16%**	**16,63%**	**6,43%**

Los datos presentados anteriormente corresponden a la plantilla total al cierre del período de referencia, salvo en los casos donde se indica específicamente que la información se ha elaborado con base en la plantilla media de empleados. En estos casos, la plantilla media se ha calculado sumando el total de empleados al cierre de cada mes y dividiendo el resultado entre 12 los meses del año.

A continuación, se brinda más información sobre los parámetros mencionados en este apartado:

MÉTRICAS	Metodologías e hipótesis significativas	Validación por organismo externo
Leader index	Calcula el LEADER INDEX, índice de recomendación del responsable, a partir de la pregunta: En una escala del 0 al 10, donde 0 es nada probable y 10 es muy probable, ¿con qué probabilidad recomendarías a un amigo trabajar con tu jefe directo? Fórmula: número de respuestas con una puntuación de 9 y 10 / número total de respuestas (% de empleados que otorgan una puntuación de 9 y 10)	No se valida por organismo externo
% Empleados que cuentan con al menos una acción de desarrollo en su plan de desarrollo para su transformación y/o desarrollo continuo.	MAPFRE utiliza una combinación de metodologías para medir el % de empleados con planes de desarrollo, incluyendo entrevistas internas, evaluaciones de desempeño y revisiones periódicas de los planes de desarrollo individualizados (PDIs). Estas metodologías están basadas en la recopilación de datos de recursos humanos y el seguimiento de la implementación de acciones de desarrollo por parte de los empleados. Las principales limitaciones de estas metodologías incluyen la dependencia de la participación activa de los empleados en la actualización de sus planes. Se define como el porcentaje de la plantilla total de países Core y Strategic que tiene, al menos, una acción de desarrollo dentro de su plan de desarrollo individual (PDI). La descripción precisa indica que estas acciones pueden incluir formaciones, talleres, programas de mentoría, u otras actividades de mejora de competencias que contribuyen al desarrollo profesional y la productividad de los empleados.	No se valida por organismo externo

MÉTRICAS	Metodologías e hipótesis significativas	Validación por organismo externo
% Empleados con Movilidad Funcional	Porcentaje de empleados que han realizado movimientos funcionales dentro de la organización, de acuerdo con la política de movilidad. Se medirá el número de empleados que han tenido un cambio de nivel jerárquico de puesto (promoción/democión) o de función (en cualquier función del mapa de funciones) o de ámbito/unidad de negocio o los que hayan tenido un cambio de rol dentro de la misma función (cambio de producto, cliente, proceso o canal) o cambios geográficos dentro de su país así como movilidades temporales de más de un mes (no internacionales como intercambio entre diferentes funciones para ganar una visión global de un proceso/negocio, cubriendo una vacante temporal o mediante la adhesión a un proyecto full time) así como los geográficos internacionales de más de un mes. Solo se aplican las metas a países Core y Strateg	No se valida por organismo externo
Días de Cobertura	Indica el promedio de días necesarios para cubrir vacantes desde que se abre el proceso hasta la incorporación efectiva. Puede variar significativamente según el nivel, el perfil del puesto y el País. Se mide el promedio de días naturales entre la fecha de publicación de las vacantes hasta la fecha de incorporación del candidato. Solo se aplican las metas a países Core y Strategic	No se valida por organismo externo
% Cobertura de necesidades estratégicas	Mide el grado de cobertura de las necesidades estratégicas de la compañía en términos de talento disponible, basado en el plan estratégico. Se calcula dividiendo el número de necesidades estratégicas cubiertas/ nº total de necesidades estratégicas identificadas (en el proyecto ACTO, función técnica, actuarial y en las locales) en países Core y Strategic.	No se valida por organismo externo
% Cobertura de sucesión	Indica el porcentaje de posiciones clave que cuentan con planes de sucesión definidos y aprobados para perfiles de dirección (un nivel por debajo de los directivos del comité de dirección) y el nivel a continuación del mismo. Se calcula el % de Posiciones con un sucesor identificado (junto con su grado de preparación)/total de posiciones de directores en el comité de dirección y un nivel a continuación. Solo se aplican las metas a países Core y Strategic.	No se valida por organismo externo
Rotación de los perfiles estratégicos	Calcula el porcentaje de rotación de perfiles considerados estratégicos, basado en registros formales de salidas voluntarias de la organización. Porcentaje de rotación de empleados que ocupan puestos clave considerados estratégicos para la organización. Se calcula como el número de empleados de perfiles estratégicos que abandonan la compañía de manera voluntaria (renuncia)/ número total de empleados de perfiles estratégicos al inicio del año. Solo se aplican las metas a países Core y Strategy.	No se valida por organismo externo
Becarios	Número de personas (becarios) que desarrollan su primera experiencia profesional en MAPFRE. Se calcula sumando el número de personas (becarios) acumulativo que realizan su primera experiencia profesional en MAPFRE durante el año natural en curso.	No se valida por organismo externo
% Rotación no deseada	Porcentaje de empleados que abandonan voluntariamente la empresa	No se valida por organismo externo
ESI (Employee Satisfaction Index)	Metodología: El ESI se calcula a partir de encuestas anuales de satisfacción realizadas a todos los empleados. Las encuestas incluyen preguntas específicas sobre diversas variables que afectan la experiencia del empleado, y los empleados otorgan una puntuación de 8, 9 o 10 a estas variables. La hipótesis significativa. Un alto nivel de satisfacción en estas áreas indica un entorno de trabajo inclusivo, seguro y saludable. Fórmula: Employee Satisfaction Index (% de empleados que otorgan una puntuación de 8, 9 y 10 a las variables del ESI)	No se valida por organismo externo

3.1.3.3. (S1-8): Cobertura de la negociación colectiva y diálogo social

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

Dado que la negociación colectiva no se estructura igual en todos los países, MAPFRE no cuenta con convenio colectivo global aplicable en diferentes países, por no darse las condiciones legales, sociales o de tipo de negocio o sector que permitan su implantación. Por ello, en MAPFRE hay 18.712 empleados cubiertos por convenios colectivos en 10 países.

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

País	% empleados con convenio colectivo
ARGENTINA	79%
BRASIL	99%
ESPAÑA	99%
PORTUGAL	99%
ITALIA	97%
MALTA	87%
URUGUAY	100%
VENEZUELA	100%
TÚNEZ	100%

En la tabla siguiente se desglosa el porcentaje global de asalariados representados por los representantes de los trabajadores, notificado a nivel nacional para cada país del Espacio Económico Europeo (EEE) en el que la empresa tenga un empleo significativo:

	Cobertura de la negociación colectiva		Diálogo social
Tasa de cobertura	Asalariados - Espacio Económico Europeo (para los países con >50 asalariados que representan >10 % total asalariados)	Asalariados – No Espacio Económico Europeo (estimación para regiones con >50 asalariados que representan >10 % total asalariados)	Representación en el lugar de trabajo-solo Espacio Económico Europeo) (para los países con >50 asalariados que representan >10 % total asalariados)
0-19%	Alemania, Irlanda	Turquía*, Perú**	–
20-39%	–	–	–
40-59%	–	–	–
60-79%	–	Argentina	Italia
80-100%	España, Italia, Portugal, Malta	Brasil, Túnez, Uruguay, Venezuela	Alemania, España, Malta

* 0% de cobertura
** 8% de cobertura

Adicionalmente, en el año 2024 los principales acuerdos de negociación colectiva alcanzados entre MAPFRE y la representación legal de las personas trabajadoras han sido:

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

En total, se han suscrito 39 acuerdos con la representación de los trabajadores durante el año 2024.

MAPFRE no cuenta con representación de sus asalariados a través de un comité de empresa europeo.

3.1.3.4. (S1-9): Parámetros de diversidad

A continuación, se desglosa en la siguiente tabla la distribución por género y nivel de puesto:

Distribución de plantilla por nivel de puesto y género	Hombres	Mujeres
Dirección y dirección experta	1.145	593
Mandos intermedios y expertos	3.178	2.622
Técnicos	6.538	8.296
Administrativos	2.783	5.430
TOTAL	**13.644**	**16.941**

A continuación, se adjunta el detalle de la distribución de los asalariados por grupos de edad:

Grupo de edad	Plantilla	Porcentaje
Menores de 30 años	4.745	15,51 %
Entre 30 y 50 años	16.771	54,83 %
Mayores de 50 años	9.069	29,65 %
TOTAL	**30.585**	**100%**

A continuación, se brinda más información sobre los parámetros mencionados en este apartado y otros parámetros adicionales que permiten realizar seguimiento sobre los impactos, riesgos y oportunidades identificados dentro de las acciones de "Integración laboral y fomento de la diversidad" del apartado "3.2.2.4 (S1-4): Adopción de medidas relacionadas con las incidencias de importancia relativa, enfoques para mitigar los riesgos de importancia relativa y aprovechar las oportunidades de importancia relativa relacionados con el personal propio y eficacia de dichas actuaciones y enfoques".

MÉTRICAS	Metodologías e hipótesis significativas	Validación por organismo externo
Índice de satisfacción del talento Senior	Metodología: El ESI Senior se calcula a partir de encuestas anuales de satisfacción realizadas a todos los empleados mayores de 50 años. Las encuestas incluyen preguntas específicas sobre diversas variables que afectan la experiencia del empleado, y los empleados otorgan una puntuación de 8, 9 o 10 a estas variables. La hipótesis significativa: Un alto nivel de satisfacción en estas áreas indica un entorno de trabajo positivo y comprometido	No se valida por organismo externo
% de personas con discapacidad en plantilla	Calcula el porcentaje de empleados con discapacidad sobre el total de empleados.	No se valida por organismo externo
% Mujeres en Puestos de Dirección	Calcula el porcentaje de mujeres en el nivel de puesto Dirección sobre el total de personas en dicho nivel. De acuerdo con la clasificación de MAPFRE se considera puestos de dirección los niveles Alta Dirección, Dirección y Dirección Experta.	No se valida por organismo externo

3.1.3.5. (S1-10): Salarios adecuados

3.1.3.5.1. Retribución, beneficios y reconocimiento

MAPFRE establece remuneraciones adecuadas y competitivas de conformidad con los índices de referencia aplicables, según la función/puesto de trabajo, el mérito y el desempeño. Son retribuciones diseñadas teniendo en cuenta la regulación aplicable, y garantizando la igualdad y no discriminación.

Prestaciones

MAPFRE ofrece a los empleados prestaciones sociales, que forman parte del "salario emocional": son productos y servicios con los que la compañía remunera a sus empleados para facilitar su bienestar y ofrece ayudas adaptadas a sus necesidades personales y familiares de cada momento. Estas prestaciones se definen y gestionan en cada país. Las prestaciones se ofrecen a los empleados, con independencia de que su contrato sea fijo o temporal, y su jornada sea a tiempo completo o parcial.

Tipo de prestación social	% de empleados que han disfrutado la prestación social respecto a los empleados con derecho
Seguro de salud	94,9%
Sistemas de previsión social Plan de pensiones y Seguro de ahorro	64,9%
Seguro de Vida	96,3%
Bonificaciones en seguros	69,7%
Premio de permanencia en la empresa	19,5%
Ayuda escolar para guardería/escuela infantil/educación preescolar, educación obligatoria y más allá de la obligatoria de los hijos	39,0%
Premio de natalidad	2,0%
Compensación por comida	95,3%
Préstamos	14,3%

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

3.1.3.5.2. Modelo de objetivos

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

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

Por otra parte, los puestos vinculados al área comercial disponen de un sistema propio de objetivos. De esta forma, MAPFRE orienta al 100% de su plantilla a la gestión de su actividad por objetivos. MAPFRE seguirá desarrollando ese modelo de dirección por objetivos global mediante otros sistemas específicos adaptados a la actividad desarrollada, como los bonos por proyectos, OKR´s (Objectives and Key Results), que responden a las nuevas metodologías y entornos de trabajo.

3.1.3.5.3. Planes de retribución flexible en acciones en España

Al igual que en el año 2024, MAPFRE ha lanzado para el año 2025 un nuevo Plan de retribución flexible para empleados del Grupo MAPFRE en España, con el objetivo de aumentar su vinculación con la estrategia y el beneficio futuro de la Compañía.

El Plan, al igual que el anterior, ofrece la posibilidad de destinar de manera voluntaria una cantidad anual de la retribución a la compra de acciones de MAPFRE S.A. (entre 300 y 12.000 euros anuales). Estas acciones se irán entregando mensualmente a lo largo de 2025, libre de costes para el empleado, a través de MAPFRE INVERSIÓN.

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

Aunque esta edición, al igual que la anterior, no incluye la entrega de acciones adicionales, los solicitantes del nuevo Plan han sido un total de 2.153, un 21 % de la plantilla en España, lo que continúa reflejando un gran nivel de confianza por parte de los empleados en el futuro de MAPFRE.

3.1.3.5.4. Compromiso con la Igualdad y la Diversidad

Contamos con la certificación del distintivo de Igualdad en la Empresa, otorgado por el Ministerio de Igualdad de España, el Certificado efr (Empresa Familiarmente Responsable) de la Fundación MásFamilia, estamos certificados como Top Employers España 2024 y formamos parte del Charter Europeo de la Diversidad de la Fundación Diversidad.

En el 2024 se ha firmado el IV Plan de Igualdad de MAPFRE en España que afecta a 9.914 trabajadores. Reúne un amplio número de medidas en materia de acceso al empleo, formación, promoción, retribución,

comunicación, ejercicio corresponsable de los derechos a la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, violencia de género, prevención del acoso sexual y por razón de sexo, y salud laboral con perspectiva de género. Incorpora las siguientes novedades:

a. Creación de un protocolo de actuación específico para la prevención del acoso sexual y por razón de sexo.

b. Adaptación a las nuevas obligaciones de información y reporte de datos desagregados por sexos.

c. Compromiso de la empresa de continuar con la formación y sensibilización en materia de igualdad y sesgos inconscientes.

d. Creación de un apartado específico con medidas para víctimas de violencia de género.

e. Realización de una encuesta a toda la plantilla para valorar la efectividad del plan y las áreas de mejora.

3.1.3.5.5. Información sobre remuneración

Remuneración media de los directivos, incluyendo la retribución fija y variable, pago de sistemas de previsión de ahorro a largo plazo, por sexo.

DIRECTIVOS ESPAÑA POR SEXO Y GENERACIÓN 2024*

Generación	Nº de personas		Promedio retribución	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Veteranos (nacidos hasta 1955)	–	–	–	–
Baby Boomers (nacidos entre 1956 y 1967)	157	42	249.278	167.646
Generación X (nacidos entre 1968 y 1981)	287	136	195.469	166.190
Generación Y (nacidos entre 1982 y 1993)	33	20	113.351	96.811

Cifras en euros.

*Este cuadro incluye la información relativa a los principales directivos del Grupo a nivel mundial con sede en España. Se incluye a todas las personas con nivel de puesto Dirección, excluyendo a los consejeros de MAPFRE S.A. cuya información se presenta en el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros de sociedades anónimas cotizadas, publicado en la página web corporativa www.MAPFRE.com y a la Nota 6.21.Transacciones con partes vinculadas del las Cuentas Anuales Consolidadas 2024

DIRECTIVOS POR SEXO Y PAÍS 2024

Países	Hombres	Mujeres	Promedio retribución hombres	Promedio retribución mujeres
ALEMANIA SEGUROS	10	4	174.315	166.416
ARGELIA MAWDY	3		7.370.361	
ARGENTINA MAWDY	2	3	*	71.888.476
ARGENTINA SEGUROS	24	11	84.463.169	90.281.114
BRASIL MAWDY	4	2	795.308	*
BRASIL SEGUROS	43	29	1.021.399	752.095
BANCO BRASIL	24	11	851.312	721.878
CHILE MAWDY	1	3	*	105.271.100
CHILE SEGUROS	20	9	118.889.827	135.198.801
COLOMBIA MAWDY	3	1	330.104.000	*
COLOMBIA SEGUROS	22	17	435.247.188	317.398.314
COSTA RICA SEGUROS	2	5	*	13.081.133
ECUADOR MAWDY		5		71.240
ECUADOR SEGUROS	8	7	109.990	99.577
EL SALVADOR MAWDY	1	1	*	*
EL SALVADOR SEGUROS	9	5	84.415	101.843
ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA SEGUROS	69	42	321.858	262.010
ENALTA	15	4	59.014	38.054
GUATEMALA MAWDY	2		*	
GUATEMALA SEGUROS	6	2	1.393.734	*
HONDURAS MAWDY		1		*

DIRECTIVOS POR SEXO Y PAÍS 2024

Países	Hombres	Mujeres	Promedio retribución hombres	Promedio retribución mujeres
HONDURAS SEGUROS	10	10	1.916.573	1.536.879
HUNGRÍA MAWDY	1		*	
IRLANDA MAWDY	3	3	147.437	107.990
ITALIA MAWDY	10	5	112.366	102.940
ITALIA SEGUROS	7	8	154.879	137.668
MALTA MAWDY	1	1	*	*
MALTA SEGUROS	15	8	132.154	122.976
MÉXICO MAWDY	2		*	
MÉXICO SEGUROS	28	16	4.038.052	3.105.580
NICARAGUA MAWDY	1	3	*	2.655.680
NICARAGUA SEGUROS	3	6	1.900.475	5.297.458
PANAMÁ MAWDY	1	2	*	*
PANAMÁ SEGUROS	12	10	183.321	106.413
PARAGUAY SEGUROS	10	14	434.030.692	263.024.491
PERÚ SEGUROS	63	29	548.132	287.564
PORTUGAL MAWDY	3	2	86.988	*
PORTUGAL SEGUROS	11	5	136.256	91.556
PUERTO RICO SEGUROS	25	16	228.911	146.761
REPÚBLICA DOMINICANA MAWDY	1	3	*	3.877.134
REPÚBLICA DOMINICANA SEGUROS	14	15	9.830.030	5.653.118
TÚNEZ MAWDY	5	7	96.432	49.866
TURQUÍA SEGUROS	37	35	4.180.668	2.934.428
URUGUAY MAWDY	4	1	4.904.793	*
URUGUAY SEGUROS	5	1	10.511.277	*
VENEZUELA MAWDY	1		*	
VENEZUELA SEGUROS	11	6	3.068.045	1.088.875

Cifras en moneda local.

* Por protección de datos y confidencialidad, en aquellos países en los que hay dos o menos hombres o mujeres en un colectivo determinado, no se publica la información.

REMUNERACIONES FIJAS MEDIAS POR PAÍS, NIVEL DE PUESTO Y SEXO 2024

PAIS	Dirección y dirección experta			Mandos intermedios y expertos			Técnicos			Administrativos		
	Hombres	Mujeres	Ratio	Hombres	Mujeres	Ratio	Hombres	Mujeres	Ratio	Hombres	Mujeres	Ratio
ALEMANIA SEGUROS	135.089	135.484	1	85.787	79.230	1	51.587	51.159	1	35.833	36.542	1
ARGELIA MAWDY	5.614.219		—		*		*	*		*		
ARGENTINA MAWDY	*	56.507.262		21.305.188	12.145.183	1	12.508.392	12.424.538	1	5.712.492	6.085.488	1
ARGENTINA SEGUROS	67.955.641	70.501.972	1	35.710.829	37.055.009	1	20.135.957	19.976.888	1	14.144.000	15.259.119	1
BRASIL MAWDY	527.520	*		153.207	132.451	1	50.132	43.782	1	25.796	31.345	1
BRASIL SEGUROS	679.489	582.478	1	207.671	181.946	1	83.167	74.927	1	29.451	29.336	1
BANCO BRASIL	596.573	511.027	1	208.462	177.273	1	87.646	80.604	1	20.042	20.148	1
CHILE MAWDY	*	82.414.548		31.658.412	22.074.147	1	20.213.430	20.212.872	1	10.944.905	11.388.513	1
CHILE SEGUROS	89.511.777	99.496.315	1	46.696.501	46.289.399	1	27.174.396	27.983.002	1	15.683.606	16.127.205	1
COLOMBIA MAWDY	262.304.000	*		63.642.000	92.761.714	1	34.179.000	41.092.759	1	20.878.200	19.950.560	1
COLOMBIA SEGUROS	307.761.584	250.270.322	1	111.259.727	103.174.242	1	52.984.948	48.835.857	1	24.568.400	30.076.533	1
COSTA RICA MAWDY				*	*		*	6.027.948			5.436.467	
COSTA RICA SEGUROS	*	12.074.175		*	16.202.480		10.025.248	9.002.233	1	6.196.241	6.282.010	1
ECUADOR MAWDY		61.900		17.827	18.198	1	13.529	13.456	1	7.450	7.624	1
ECUADOR SEGUROS	76.641	66.757	1	25.129	20.459	1	13.934	14.246	1	9.949	10.240	1
EL SALVADOR MAWDY	*	*		*			*	*		*	9.752	
EL SALVADOR SEGUROS	69.415	81.243	1	32.035	31.115	1	18.490	16.856	1	13.130	11.031	1
ESPAÑA	122.615	99.358	1	55.962	51.206	1	40.714	36.850	1	31.345	30.389	1
ENALTA	80.412	55.841	1	39.914	38.297	1	32.510	24.341	1	34.146	20.077	1
ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA SEGUROS	221.806	195.347	1	118.813	106.729	1	84.932	74.789	1	46.060	46.272	1
GUATEMALA MAWDY	*			173.338	*		99.467	132.055	1	*	*	
GUATEMALA SEGUROS	877.404	*		331.406	301.800	1	141.540	122.001	1	65.482	63.645	1
HONDURAS MAWDY		*			317.915			270.619		216.033	191.989	1
HONDURAS SEGUROS	1.679.927	1.385.763	1	745.301	733.019	1	406.435	367.485	1	311.740	311.322	1
HUNGRÍA MAWDY	*				*		*			*	*	
IRLANDA MAWDY	109.553	87.157	1	46.788	51.533	1	33.582	32.481	1	25.684	27.000	1
ITALIA MAWDY	85.466	83.140	1	43.385	33.857	1	30.723	29.275	1	24.349	24.077	1
ITALIA SEGUROS	109.759	102.313	1	64.937	57.857	1	43.559	44.780	1	36.315	40.682	1
MALTA MAWDY	*	*		35.082	26.202	1	22.279	21.781	1	18.123	18.892	1
MALTA SEGUROS	102.428	104.789	1	59.530	52.275	1	33.652	32.003	1	22.371	18.991	1
MÉXICO MAWDY	*			514.449	425.079	1	191.891	181.683	1	118.963	124.440	1
MÉXICO SEGUROS	2.816.254	2.370.767	1	767.781	743.501	1	295.024	334.740	1	243.080	279.123	1
NICARAGUA MAWDY	*	2.061.128		*			*	268.036		171.470	177.220	1
NICARAGUA SEGUROS	1.559.869	3.241.959	2	756.403	612.848	1	407.263	308.602	1	223.003	225.698	1
PANAMÁ MAWDY	*	*		17.658	26.024	1	18.104	15.289	1	10.361	10.281	1
PANAMÁ SEGUROS	123.540	83.653	1	42.827	44.534	1	20.886	18.212	1	13.489	12.557	1
PARAGUAY MAWDY				*			*					
PARAGUAY SEGUROS	332.609.375	215.101.920	1	149.309.067	135.898.000	1	84.445.308	72.300.836	1	50.939.538	53.877.833	1
PERÚ SEGUROS	379.564	242.133	1	113.166	88.160	1	56.278	44.968	1	24.419	30.788	1
PORTUGAL MAWDY	67.155	*		29.415	28.431	1	22.101	21.002	1	19.969	18.053	1
PORTUGAL SEGUROS	88.618	76.756	1	39.888	39.153	1	27.709	26.418	1	21.034	21.578	1
PUERTO RICO SEGUROS	149.378	104.594	1	66.740	56.364	1	40.263	36.809	1	24.538	24.968	1
REPÚBLICA DOMINICANA MAWDY	*	2.877.134		1.042.788	797.742	1	564.789	456.263	1	313.849	323.981	1
REPÚBLICA DOMINICANA SEGUROS	6.385.575	4.482.470	1	1.908.453	1.594.720	1	831.723	760.503	1	428.485	427.005	1
TÚNEZ MAWDY	70.414	44.075	1	16.981	19.417	1	11.991	*		10.428	10.796	1
TURQUÍA SEGUROS	3.073.899	2.339.745	1	1.261.074	1.238.193	1	814.354	800.963	1	499.423	571.510	1
URUGUAY MAWDY	3.736.052	*		1.055.099	1.598.558	2	930.661	877.093	1	641.418	610.053	1
URUGUAY SEGUROS	6.287.160	*		3.356.995	2.772.345	1	2.015.888	1.742.308	1	1.241.091	1.258.052	1
VENEZUELA MAWDY	*			203.194	209.000	1	102.409	104.454	1	52.658	51.814	1
VENEZUELA SEGUROS	770.759	611.800	1	178.824	169.438	1	72.376	80.037	1	64.555	69.198	1

Cifras en moneda local

* Por protección de datos y confidencialidad, en aquellos países en los que hay dos o menos hombres o mujeres en un colectivo determinado, no se publica la información.

REMUNERACIONES FIJAS MEDIAS POR PAÍS, NIVEL DE PUESTO Y GÉNERO 2023

PAIS	Dirección y dirección experta			Mandos intermedios y expertos			Técnicos			Administrativos		
	Hombres	Mujeres	Ratio	Hombres	Mujeres	Ratio	Hombres	Mujeres	Ratio	Hombres	Mujeres	Ratio
ALEMANIA SEGUROS	137.254	131.239	1	81.599	75.347	1	51.034	47.955	1	33.85	34.428	1
ARGELIA MAWDY	4.687.734			1.493.005	1.301.920	1	982.184	735.539	1	734.721	618.337	1
ARGENTINA MAWDY	*	29.439.266		12.814.774	9.716.059	1	6.090.775	5.662.782	1	2.720.598	2.825.800	1
ARGENTINA SEGUROS	31.862.985	29.368.338	1	18.888.806	19.413.449	1	10.851.952	10.539.738	1	7.406.599	8.263.906	1
BRASIL MAWDY	500.852	*		152.629	127.631	1	52.393	43.627	1	25.714	29.474	1
BRASIL SEGUROS	610.622	508.165	1	197.222	168.711	1	80.554	72.844	1	26.691	24.744	1
BANCO BRASIL	564.839	492.378	1	200.971	171.987	1	84.789	80.096	1	18.906	18.723	1
CHILE MAWDY	59.871.624	*		29.176.363	22.692.403	1	20.322.792	19.518.118	1	10.337.828	10.424.851	1
CHILE SEGUROS	86.018.678	92.479.783	1	45.888.873	44.458.113	1	25.657.507	26.274.432	1	14.559.361	14.479.341	1
CHINA MAWDY	*							*				
COLOMBIA MAWDY	*	*		49.552.000	86.282.000	2	33.088.800	40.939.826	1	21.031.000	18.889.760	1
COLOMBIA SEGUROS	334.940.835	254.839.906	1	110.413.114	90.138.277	1	44.882.985	43.219.171	1	23.896.563	26.706.290	1
COSTA RICA MAWDY				*	*			13.064.939			*	
COSTA RICA SEGUROS	*	34.076.491		*	15.328.977		9.585.789	7.991.883	1	6.109.334	6.102.688	1
ECUADOR MAWDY		70.122		14.358	17.506	1	12.778	13.768	1	7.527	7.515	1
ECUADOR SEGUROS	75.427	66.967	1	27.354	20.409	1	14.825	15.353	1	9.52	10.519	1
EL SALVADOR MAWDY	*	*		*			10.792	9.429	1	*	*	
EL SALVADOR SEGUROS	65.373	74.878	1	33.87	33.368	1	17.995	18.524	1	14.061	10.266	1
ESPAÑA	118.16	99.355	1	54.891	49.642	1	39.631	35.813	1	30.445	29.228	1
FUNESPAÑA	46.294	33.786	1	37.312	37.041	1	28.322	22.399	1	24.169	21.703	1
ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA SEGUROS	204.368	183.146	1	114.631	102.629	1	81.106	72.701	1	44.362	43.849	1
GUATEMALA MAWDY	*			192.383	*		74.893	118.291	2	*	*	
GUATEMALA SEGUROS	839.971	*		321.84	310.115	1	134.18	116.252	1	63.972	62.042	1
HONDURAS MAWDY	*				405.849			*		202.196	177.514	1
HONDURAS SEGUROS	1.753.349	1.403.064	1	652.817	747.69	1	384.253	348.256	1	288.801	290.556	1
HUNGRÍA MAWDY	*				*		*	*		*		
IRLANDA MAWDY	105.667	84.333	1	47.062	45.93	1	32.764	30.915	1	24.053	23.647	1
ITALIA MAWDY	84.536	76.5	1	42.134	33.648	1	29.319	29.514	1	23.849	23.651	1
ITALIA SEGUROS	116.012	96.865	1	62.4	55.699	1	43.07	43.028	1	33.329	38.667	1
MALTA MAWDY	*			26.4	23.509	1	19.566	18.799	1	17.368	16.964	1
MALTA SEGUROS	96.378	100.279	1	57.691	48.41	1	33.604	30.778	1	21.666	21.179	1
MÉXICO MAWDY	*			439.368	394.898	1	187.016	181.745	1	110.612	108.095	1
MÉXICO SEGUROS	2.524.520	2.058.000	1	758.736	686.62	1	281.468	319.534	1	214.364	254.029	1
NICARAGUA MAWDY	*	*		*			*	*		172.741	176.861	1
NICARAGUA SEGUROS	1.449.345	3.115.649	2	767.673	623.961	1	415.977	303.152	1	220.072	216.99	1
PANAMÁ MAWDY	*	*		*	24.123		18.693	14.498	1	9.993	9.836	1
PANAMÁ SEGUROS	121.358	83.148	1	44.297	46.966	1	19.43	17.867	1	12.491	12.293	1
PARAGUAY MAWDY							*					
PARAGUAY SEGUROS	312.019.556	330.101.844	1	146.980.750	126.118.462	1	79.842.000	70.688.545	1	48.338.500	53.507.333	1
PERÚ SEGUROS	360.844	240.851	1	105.261	86.631	1	56.308	46.895	1	24.239	29.455	1
PORTUGAL MAWDY	64.106	*		29.566	26.636	1	19.363	18.506	1	18.945	17.876	1
PORTUGAL SEGUROS	83.141	88.029	1	39.197	38.746	1	26.577	25.703	1	20.148	21.139	1
PUERTO RICO SEGUROS	144.452	102.824	1	66.674	56.859	1	38.986	35.962	1	23.735	24.679	1
REPÚBLICA DOMINICANA MAWDY		3.070.218		816.776	821.326	1	521.283	357.247	1	308.978	302.786	1
REPÚBLICA DOMINICANA SEGUROS	5.929.924	5.299.205	1	1.883.229	1.577.709	1	822.48	746.778	1	419.931	419.231	1
TÚNEZ MAWDY	85.222	44.075	1	16.939	18.174	1	12.066	*		10.276	10.864	1
TURQUÍA SEGUROS	1.749.337	1.275.193	1	643.597	663.742	1	429.908	416.464	1	227.454	300.913	1
URUGUAY MAWDY	3.670.708	*		1.089.080	1.330.902	1	942.992	859.429	1	528.046	509.611	1
URUGUAY SEGUROS	5.867.350	*		3.325.403	2.847.122	1	2.133.038	1.688.628	1	1.430.527	1.456.414	1
VENEZUELA MAWDY	*	*		56.045	62.476	1	32.997	33.409	1	13.853	14.588	1
VENEZUELA SEGUROS	1.817.108	511.309	0	71.364	68.712	1	28.589	33.626	1	26.014	30.078	1

Cifras en moneda local
* Por protección de datos y confidencialidad, en aquellos países en los que hay dos o menos hombres o mujeres en un colectivo determinado, no se publica la información.

REMUNERACIONES FIJAS MEDIAS POR PAÍS Y GENERACIÓN 2024

País	Veteranos (Hasta 1955)	Baby Boomers (de 1956 a 1967)	Generación X (de 1968 a 1981)	Generación Y (de 1982 a 1993)	Generación Z (a partir de 1994)
ALEMANIA SEGUROS		55.313	60.609	58.035	36.533
ARGELIA MAWDY		*	*	935.110	*
ARGENTINA MAWDY	*	*	29.280.671	10.506.602	6.279.809
ARGENTINA SEGUROS		30.079.540	28.999.612	22.586.963	14.847.141
BRASIL MAWDY	*	54.424	160.985	76.035	41.312
BRASIL SEGUROS	*	121.804	158.317	106.879	55.616
BANCO BRASIL	*	196.577	147.767	85.721	35.783
CHILE MAWDY		27.345.858	20.396.948	15.885.573	14.355.801
CHILE SEGUROS		60.083.656	38.428.232	31.039.252	24.739.007
COLOMBIA MAWDY		17.004.000	56.709.818	37.548.525	23.307.981
COLOMBIA SEGUROS		98.700.632	91.874.749	63.651.363	39.281.506
COSTA RICA MAWDY				9.530.915	7.144.173
COSTA RICA SEGUROS			11.792.499	11.133.109	7.793.308
ECUADOR MAWDY		*	26.212	11.208	9.561
ECUADOR SEGUROS		*	38.347	20.423	13.189
EL SALVADOR MAWDY			16.597	13.746	9.863
EL SALVADOR SEGUROS		43.165	41.740	18.381	10.984
ESPAÑA	*	59.688	45.932	36.049	26.549
ENALTA		30.124	27.549	42.849	21.326
ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA SEGUROS	66.592	95.929	92.007	78.366	59.511
GUATEMALA MAWDY			*	143.006	149.016
GUATEMALA SEGUROS		314.152	348.989	155.591	70.390
HONDURAS MAWDY			*	308.694	215.306
HONDURAS SEGUROS		880.549	813.294	447.602	363.403
HUNGRÍA MAWDY			8.382.000	*	
IRLANDA MAWDY		40.425	49.339	42.144	27.549
ITALIA MAWDY		62.914	37.313	28.929	24.259
ITALIA SEGUROS		63.141	52.910	47.888	38.903
MALTA MAWDY		*	24.310	28.972	20.852
MALTA SEGUROS		62.979	54.904	37.123	28.521
MÉXICO MAWDY		154.834	213.943	223.215	159.530
MÉXICO SEGUROS		1.476.114	665.758	455.137	311.946
NICARAGUA MAWDY		*	638.995	332.130	192.597
NICARAGUA SEGUROS		*	1.140.476	432.620	272.800
PANAMÁ MAWDY		*	31.176	18.036	10.953
PANAMÁ SEGUROS		80.190	36.331	26.326	15.138
PARAGUAY MAWDY			*	*	*
PARAGUAY SEGUROS			233.443.940	114.540.222	61.161.268
PERÚ SEGUROS	171.132	116.350	94.662	59.321	36.523
PORTUGAL MAWDY		24.865	29.544	20.359	18.881
PORTUGAL SEGUROS		42.203	32.026	23.594	21.399
PUERTO RICO SEGUROS	42.591	59.530	46.529	37.127	30.268
REPÚBLICA DOMINICANA MAWDY		*	1.315.858	675.951	349.895
REPÚBLICA DOMINICANA SEGUROS		3.674.207	1.785.945	891.067	526.295
TÚNEZ MAWDY		119.908	22.929	12.513	10.660
TURQUÍA SEGUROS		2.752.177	1.458.950	1.054.458	742.985
URUGUAY MAWDY			3.263.965	1.056.251	767.242
URUGUAY SEGUROS		3.722.620	2.483.595	2.100.496	1.203.455
VENEZUELA MAWDY		*	214.486	129.653	72.592
VENEZUELA SEGUROS	133.859	252.794	232.221	97.656	79.960

Cifras en moneda local.
* Por protección de datos y confidencialidad, en aquellos países en los que hay dos o menos hombres o mujeres en un colectivo determinado, no se publica la información.

REMUNERACIONES FIJAS MEDIAS POR PAÍS Y GENERACIÓN 2023

País	Veteranos (Hasta 1955)	Baby Boomers (de 1956 a 1967)	Generación X (de 1968 a 1981)	Generación Y (de 1982 a 1993)	Generación Z (a partir de 1994)
ALEMANIA SEGUROS		52.514	56.156	54.014	34.496
ARGELIA MAWDY		*	2.168.667	941.351	607.869
ARGENTINA MAWDY	*	*	13.197.327	4.645.914	2.997.043
ARGENTINA SEGUROS	*	15.424.251	14.557.178	11.414.947	8.575.206
BRASIL MAWDY	*	51.807	151.98	67.625	34.894
BRASIL SEGUROS	*	106.853	141.149	94.664	46.822
BANCO BRASIL	*	177.2	145.245	79.203	32.133
CHILE MAWDY	*	27.593.192	19.759.891	13.919.322	13.372.424
CHILE SEGUROS		53.042.335	35.151.214	28.879.200	19.022.732
CHINA MAWDY			*		
COLOMBIA MAWDY		15.180.000	54.964.258	33.118.479	18.650.000
COLOMBIA SEGUROS		80.551.286	82.074.269	52.582.298	30.181.463
COSTA RICA MAWDY				18.622.572	6.008.340
COSTA RICA SEGUROS		*	21.058.057	9.859.605	7.248.420
ECUADOR MAWDY		7.451	22.197	10.04	8.353
ECUADOR SEGUROS		*	32.604	18.381	12.185
EL SALVADOR MAWDY			15.957	13.218	8.731
EL SALVADOR SEGUROS		35.31	37.421	16.976	10.147
ESPAÑA	*	57.735	43.747	34.011	24.919
FUNESPAÑA		29.392	26.999	22.728	22.062
ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA SEGUROS	70.817	92.28	86.257	69.743	53.917
GUATEMALA MAWDY			*	124.166	160.811
GUATEMALA SEGUROS		281.746	306.094	142.75	67.394
HONDURAS MAWDY			*	242.418	199.044
HONDURAS SEGUROS		844.717	802.464	405.236	334.047
HUNGRÍA MAWDY			9.833.200	*	*
IRLANDA MAWDY		38.154	45.427	38.367	25.951
ITALIA MAWDY		57.053	34.763	27.549	23.244
ITALIA SEGUROS		64.391	50.882	44.918	35.985
MALTA MAWDY		*	17.077	27.725	18.188
MALTA SEGUROS		58.46	51.266	34.929	26.644
MÉXICO MAWDY		126.287	210.411	193.794	134.897
MÉXICO SEGUROS	*	1.258.754	599.064	417.502	288.603
NICARAGUA MAWDY		*	638.995	350.455	191.166
NICARAGUA SEGUROS		*	988.165	408.698	264.313
PANAMÁ MAWDY		*	26.912	16.601	10.104
PANAMÁ SEGUROS		83.255	36.579	24.749	14.01
PARAGUAY MAWDY				*	*
PARAGUAY SEGUROS			287.462.514	104.841.260	57.176.986
PERÚ SEGUROS	120.161	111.096	87.231	54.408	34.922
PORTUGAL MAWDY		23.103	27.881	19.213	16.699
PORTUGAL SEGUROS		41.821	30.768	22.246	20.757
PUERTO RICO SEGUROS	42.458	57.742	44.684	34.671	28.882
REPÚBLICA DOMINICANA MAWDY		2.865.295	962.469	498.67	326.283
REPÚBLICA DOMINICANA SEGUROS		3.609.058	1.815.311	766.564	476.369
TÚNEZ MAWDY		119.908	22.929	12.496	10.66
TURQUÍA SEGUROS		1.024.207	639.596	516.879	365.79
URUGUAY MAWDY			2.606.099	910.568	649.095
URUGUAY SEGUROS		3.573.367	2.404.881	2.311.974	1.352.495
VENEZUELA MAWDY		*	89.812	40.598	20.356
VENEZUELA SEGUROS	57.601	168.528	355.176	39.555	30.974

Cifras en moneda local.
* Por protección de datos y confidencialidad, en aquellos países en los que hay dos o menos hombres o mujeres en un colectivo determinado, no se publica la información.

El seguimiento sobre los salarios adecuados se realiza a través de la medición de la brecha salarial de género, que se encuentra en el apartado "3.1.3.11 (S1-16): Parámetros de remuneración (brecha salarial y remuneración total)"

3.1.3.6. (S1-11): Protección social

3.1.3.6.1. Salud y Bienestar

MAPFRE destina recursos e implanta medidas y programas orientados a la prevención y a la minimización de riesgos laborales y de salud, que permitan la reducción de los accidentes laborales, enfermedades profesionales y enfermedades comunes. Para ello, cada país cuenta con una estructura organizativa adecuada para desarrollar su plan anual y dotar de un presupuesto de acuerdo con sus necesidades y/o legislación local.

Los objetivos generales de nuestra estrategia de Empresa Saludable son los siguientes:

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

En esta estrategia, se ha priorizado la salud mental y la salud cardiovascular y se han establecido objetivos cuantificados en materia de absentismo.

En el apartado "3.1.3.9 S1-14 Parámetros de salud y seguridad" se proporciona más información acerca del absentismo laboral.

Asimismo, se han definido otros indicadores de Empresa Saludable, que son monitoreados como parte de la actividad regular de los equipos locales, para garantizar la mejora continua y el seguimiento adecuado del desempeño en Seguridad, Salud y Bienestar. Anualmente, con toda esta información se elabora un informe de Empresa Saludable que es presentado en el Comité de Riesgos y Sostenibilidad de MAPFRE.

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

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

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

MAPFRE garantiza la vigilancia periódica de la salud para identificar y eliminar los peligros y minimizar los riesgos en la salud de los empleados. Los Técnicos de Prevención de Riesgos Laborales y los Servicios Médicos de la empresa realizan evaluaciones periódicas de riesgos (psicosociales, salud, seguridad,

ergonomía y otros ajenos a nuestras instalaciones, como los derivados del trabajo en movilidad, viajes y desplazamientos), así como la investigación y análisis de los accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y/o incidentes, así como el absentismo por otros motivos de salud. Su principal objetivo es conocer las causas que generan los daños a la salud para planificar y organizar las medidas preventivas necesarias con el fin de eliminar o minimizar los riesgos y reducir el absentismo. 28 países cuentan con procedimientos para investigar lesiones, enfermedades e incidentes relacionados con el trabajo.

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

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

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

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

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

La empresa cuenta con Comités de Salud y Seguridad que se reúnen periódicamente, en los que participan la dirección de la empresa, así como los representantes de los trabajadores especializados en prevención de riesgos laborales, y como invitados asesores asisten los profesionales de Prevención de Riesgos laborales de la empresa. Un total de 27.597 empleados y un 91 % de la plantilla están representados en dichos comités. Algunos de los principales asuntos tratados son:

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

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

También se facilitan ayudas económicas a empleados para situaciones especiales, normalmente derivadas de problemas de salud. En 2024, el importe de estas ayudas ha ascendido a 483 miles de euros. Asimismo, se han concedido ayudas económicas a empleados jubilados por importe de 1,3 millones de euros, de los cuales 1.297.689 euros son bonificaciones para el seguro de salud de empleados jubilados.

Medidas de conciliación

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

Medidas de conciliación de vida laboral y personal	Nº de empleados beneficiados
Horario laboral flexible	19.763
Trabajo a tiempo parcial	1.604
Jornada laboral reducida	2.226
Teletrabajo	18.594
Permisos retribuidos	14.221
Permisos no retribuidos	747
Permiso maternidad-paternidad	904
Excedencias por motivos personales o estudios	88
Programa de integración de empleados tras un permiso de larga duración	63

Maternidad y paternidad

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

MAPFRE ofrece un promedio de 115 días de permiso parental (maternidad-paternidad) retribuido para el cuidador principal por ley y un promedio de 14 días más allá de la ley. Para el cuidador no principal se ofrece un promedio de 28 días de permiso parental (maternidad-paternidad) retribuido por ley y un promedio de 5 días más allá de la ley.

A continuación, se brinda más información sobre los parámetros mencionados en este apartado:

MÉTRICAS	Metodologías e hipótesis significativas	Validación por organismo externo
% Mujeres en Puestos de Dirección	Calcula el porcentaje de mujeres en el nivel de puesto Dirección sobre el total de personas en dicho nivel. Busca medir el impacto de la Política de Diversidad y de las medidas en materia de igualdad de género desarrolladas en MAPFRE Fórmula: Número de mujeres en el nivel de Dirección / Número total de empleados en el nivel de Dirección de la plantilla De acuerdo con la clasificación de MAPFRE se considera puestos de dirección los niveles Alta Dirección, Dirección y Dirección Experta.	No se valida por organismo externo
Ratio de absentismo laboral	La fórmula para calcula el ratio de absentismo es el Nº total de días perdidos por accidente laboral, accidente no laboral, enfermedad común y enfermedad profesional dividido entre el total de días teóricos trabajados.	No se valida por organismo externo

3.1.3.7. (S1-12): Personas con discapacidad

A cierre del año 2024, contamos con un 4,2 % de personas con discapacidad en la compañía, la fórmula de medición utilizada es el número de empleados con discapacidad entre la plantilla total. Este indicador busca medir el impacto de la Política de Diversidad y las medidas que favorecen la integración laboral de las personas con discapacidad en la empresa. La información se ha recopilado de acuerdo con las definiciones jurídicas de "personas con discapacidad" vigentes en los distintos países en los que operamos. Este indicador no ha sido validado por un organismo externo diferente al verificador de este documento.

Asimismo, se presenta el desglose de la información anterior según el género de nuestro personal en el apartado "3.1.3.1 (S1-5): Metas relacionadas con la gestión de incidencias de importancia relativa, con el impulso de incidencias positivas, así como con riesgos y oportunidades".

3.1.3.8. (S1-13): Parámetros de formación y desarrollo de capacidades

Complementando la información aportada en el "3.2.2.4 S1-4 Adopción de medidas relacionadas con las incidencias de importancia relativa, enfoques para mitigar los riesgos de importancia relativa y aprovechar las oportunidades de importancia relativa relacionados con el personal propio y eficacia de dichas actuaciones y enfoques" acerca de la evaluación del desempeño, en 2024, han participado en el proceso un total de 25.223 empleados, lo que representa el 92 % de la plantilla. Concretamente, el porcentaje de asalariados que participaron en evaluaciones periódicas del rendimiento y del desarrollo profesional desglosado por género, se muestra en la siguiente tabla:

	2024			
Nivel de puesto	nº hombres	% hombres	nº mujeres	% mujeres
Dirección y dirección experta	1.098	4,4%	561	2,2%
Mandos intermedios y expertos	2.920	11,6%	2.403	9,5%
Técnicos	5.729	22,7%	6.921	27,4%
Administrativos	1.647	6,5%	3.944	15,6%
TOTAL	**11.394**	**42,2%**	**13.829**	**54,8%**

Formación

Durante este año se ha impartido formación al 100 % de la plantilla, a través de 1.059.282,85 horas de formación, lo que supone 34,62 horas de formación media por empleado.

	Horas					
Nivel de puesto	Hombres	% Hombres	Media hora hombres	Mujeres	% Mujeres	Media hora mujeres
Dirección y dirección experta	44.304	4,18%	39,1	31.478	2,97%	55,71
Mandos intermedios y expertos	128.512	12,13%	42,98	95.902	9,05%	166,79
Técnicos	244.767	23,11%	37,07	261.980	24,73%	32,11
Administrativos	69.577	6,57%	23,78	182.762	17,25%	31,95
TOTAL	**487.161**	**45,99%**	**37,74**	**572.122**	**54,01%**	**33,82**

La formación técnico-comercial representa el 74,75 % del total de la formación impartida y está totalmente alineada con las necesidades del negocio.

Se han invertido 323,71 euros de inversión media por empleado.

Además de las acciones corporativas que se desarrollan con alcance global, los países/entidades también realizan acciones y programas formativos atendiendo a las necesidades locales. Se han realizado 7.613 acciones formativas (presencial y/o online), 1.059.282,85 horas de impartición y 100 de plantilla impactada.

Se han desarrollado 76 cursos en materia de prevención y procedimientos anti acoso y ha habido 10.157 matriculaciones completadas en estos cursos por parte de 7.095 empleados.

Se han llevado a cabo 283 cursos en materia de anticorrupción y ha habido un total de 53.953 matriculaciones completadas por parte de 17.674 empleados en estos contenidos.

Durante el año 2024, se ha continuado con el despliegue formativo en ciberseguridad "The firewall Mindset", que se lanzó en el año 2021, habiendo completado este contenido hasta final de año un total de 21.535 empleados a nivel global. Además, hemos finalizado el Programa Global de Ciberseguridad, enfocado a los colectivos de Tecnología y Seguridad de MAPFRE, que consta de un módulo transversal común para todos y de otro módulo específico, dependiendo de la función desempeñada por cada empleado de estos colectivos. Las asistencias a las sesiones del primer módulo han sido de 1.598, y a las sesiones del segundo módulo han sido 2.749. Además, se ha trasladado este programa Virtual a distintos módulos online e incluido en el catálogo de autoaprendizaje para que todos los empleados lo tengan disponibles.

Se han desarrollado 271 cursos de formación para trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo (formación general en este ámbito y formación específica sobre riesgos laborales, actividades peligrosas o

situaciones de peligro) y ha habido un total de 25.014 matriculaciones completadas por parte de 14.449 empleados en estos cursos.

Indicadores de formación	2024	2023
Inversión en formación	9.905.581€	10.907.192€
Inversión media por empleado	324€	353€
Total horas de formación	1.059.283	984.622
Horas de formación por empleado	35	32
Total asistencias a acciones formativas	387.797	374.635
% plantilla formada	100%	100%

- En 2024, 14.457 personas trabajadoras del Grupo han participado en cursos de formación sobre procedimientos relacionados con la Política de Derechos Humanos de MAPFRE y los diez Principios del Pacto Mundial. Estas acciones formativas representan 59.991,25 horas. Al cierre del ejercicio, el 47,25 % de la plantilla ha completado alguna de las acciones formativas.

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

	2024		2023	
Nivel de puesto	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Dirección y dirección experta	13.511	8.496	13.148	6.944
Mandos intermedios y expertos	46.404	33.657	38.068	30.671
Técnicos	78.288	89.493	79.765	93.006
Administrativos	32.782	85.166	37.736	75.297
TOTAL	**170.985**	**216.812**	**168.717**	**205.918**

- Para evaluar la transferencia de conocimientos al puesto, a nivel global en el año 2024 se cumplimentaron 5.334 cuestionarios por parte de responsables de los empleados asistentes a los programas, obteniéndose un porcentaje de respuestas con valoración de, al menos 4 sobre 6 (alto o muy alto nivel de transferencia) del 67,83 %.

- Se ha realizado a nivel global un Programa online de Cultura MAPFRE que tiene como principal objetivo, que todos los empleados y colaboradores del Grupo MAPFRE en el mundo puedan conocer e interiorizar el propósito de MAPFRE. Entre el año 2023 y 2024, 24.770 empleados de todo el mundo han sido invitados a realizar este programa.

A continuación, se brinda mayor información sobre los parámetros mencionado en este apartado.

3.1.3.9. (S1-14): Parámetros de salud y seguridad

Tal y como está establecido en los requisitos legales, el 100 % de nuestros empleados está cubierto por el sistema de gestión de salud y seguridad de la empresa. Durante el 2024 se ha realizado el seguimiento de absentismos laborales por motivos de salud y se han registrado 236 casos de lesiones laborales, principalmente debido a accidentes *in itinere*, caídas y golpes. No se ha registrado ningún caso de problemas de salud relacionado con el trabajo y tampoco se ha producido ningún fallecimiento por lesiones o problemas de salud relacionados con el trabajo.

En 2024, se han registrado 238.753 días perdidos por absentismo derivado de accidentes no laborales y enfermedades comunes, lo que equivale a 1.790.648 horas, calculado sobre la base de un promedio de 7,5 horas por jornada. El índice de gravedad se situó en 0,18 (0,23 hombres y 0,14 mujeres) y el índice de frecuencia en 4,11 (4,42 hombres y 3,87 mujeres). Para asegurar la mejora continua, MAPFRE en 2024 estableció como objetivo no superar un ratio de absentismo laboral por motivos de salud de 3,2. Sin embargo, el ratio de absentismo en 2024 fue de 3,26, lo que supone 0,06 puntos por encima del objetivo establecido. Para 2025, mantenemos el objetivo de no superar el 3,2 de ratio de absentismo laboral por motivos de salud.

Datos de absentismo (1,2,3)	2024			2023			2022		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Nº accidentes de trabajo	113	123	236	100	103	203	92	93	185
Nº enfermedades profesionales	–	–	–	0	5	5	–	4	4
Nº de empleados fallecidos en accidente laboral	–	–	–	1	–	1	1	0	1
Nº de empleados fallecidos por enfermedad profesional	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Nº total de días perdidos por absentismo derivado de accidente no laboral y enfermedad común (4)	79.130	159.623	238.753	70.984	156.400	227.383	64.069	154.097	218.166

(1.2.3) Se reportan las lesiones por accidente laboral registrables, no diferenciando aquellos casos con grandes consecuencias. Las horas trabajadas son horas teóricas.Se incluyen accidentes in itinere.

(4) Días calculados con una base promedio de 7,5 horas por jornada.

Tasas de absentismo	2024			2023			2022		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Tasa de incidencia de accidentes de trabajo (TIAT)	827,14	723,76	772,58	726,48	600,9	656,83	659,88	527,18	585,76
Tasa de lesiones relacionadas con el trabajo	4,42	3,87	4,11	3,96	3,25	3,57	3,71	2,92	3,27
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales (TIEP)	–	–	–	–	29,17	16,18	–	22,67	12,67
Tasa de absentismo laboral (TAL)	0,17	0,11	0,14	0,12	0,11	0,12	0,07	0,09	0,08
Tasa de frecuencia de accidentes (TFA)	33,19	29,02	30,88	29,41	24,37	26,62	27,51	21,93	24,39
Tasa de frecuencia de enfermedad profesional (TFEP)	–	–	–	–	1,18	0,66	–	0,94	0,53
Tasa de días perdidos (TDP)	1,72	1,08	1,36	1,22	1,12	1,17	0,73	0,86	0,85
Tasa de muertes por accidente laboral	–	–	–	0,29	1,12	0,13	0,3	–	0,13
Tasa de muertes por enfermedad profesional	–	–	–	–	1,12	–	–	–	–
Índice de frecuencia	4,42	3,87	4,11	4,36	1,12	3,95	4,08	3,25	3,62
Índice de gravedad	0,23	0,14	0,18	0,18	0,15	0,16	0,11	0,13	0,12
Ratio de absentismo	2,5	3,87	3,26	2,21	1,12	3,1	1,99	3,73	2,96

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

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

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

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

La empresa cuenta con Comités de Salud y Seguridad que se reúnen periódicamente, en los que participan la dirección de la empresa, así como los representantes de los trabajadores especializados en prevención de riesgos laborales, y como invitados asesores asisten los profesionales de Prevención de Riesgos laborales de

la empresa. Un total de 27.591 empleados y un 91 % de la plantilla están representados en dichos comités. Algunos de los principales asuntos tratados son:

• Realización de evaluaciones de riesgos laborales en los centros de trabajo.

• Estudios específicos de puestos de trabajo.

• Análisis de bajas laborales y absentismos.

• Retorno tras bajas de larga duración.

• Planes de evacuación y control de emergencias.

• Planes de vigilancia de la salud.

• Periodicidad y contenido de los Reconocimientos médicos a empleados.

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

Por último, complementando la información mencionada en el apartado Salud y Bienestar, dentro del "S1-11: Protección social", acerca de seguir un Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo basado en la norma ISO 45001, es importante mencionar que el 100 % de trabajadores propios están cubiertos actualmente por un Sistema de estas características.

Las métricas utilizadas para hacer seguimiento del IRO vinculado a la mejora de la calidad de vida de los empleados protegiendo su salud, seguridad y bienestar son las siguientes:

Métricas	Apartado en el que encuentra desarrollada
% de personas con discapacidad en plantilla	3.1.3.7 (S1-12): Personas con discapacidad
% Empleados con Movilidad Funcional	3.1.3.2 (S1-6): Características de los asalariados de la empresa
% Mujeres en Puestos de Dirección	3.1.3.4 (S1-9): Parámetros de diversidad
Brecha salarial de género	3.1.3.11 (S1-16): Parámetros de remuneración (brecha salarial y remuneración total)
ESI (Employee Satisfaction Index)	3.1.3.2 (S1-6): Características de los asalariados de la empresa
Índice de satisfacción del talento Senior	3.1.3.4 (S1-9): Parámetros de diversidad
Leader index	3.1.3.2 (S1-6): Características de los asalariados de la empresa
Ratio de absentismo laboral	3.1.3.6 (S1-11): Protección social

3.1.3.10. (S1-15): Parámetros de conciliación laboral

El 42,7 % de las mujeres disfrutan de salas de lactancia en el lugar de trabajo, y 88,5 % disponen de otras medidas especiales en el periodo de lactancia como permisos especiales de jornada flexible o reducción de jornada.

Además, el 98,6 % de los empleados disponen de permisos retribuidos por cuidado de familiares, esto favorece a las familias que tienen que cuidar de personas dependientes con problemas de salud física o mental que requieren cuidados adicionales. El 5,3 % de hombres y el 9,4% de mujeres han disfrutado de estos permisos en el año 2024.

Bajas y reincorporaciones por maternidad/paternidad:

El 94,8 % de los hombres y el 85,6 % % de las mujeres que disfrutaron de permisos de maternidad y paternidad regresaron al trabajo en el año 2024, por lo que la tasa de regreso total es de 89,2 %.

Además, el 91,6 % de los hombres y el 85,5 % de las mujeres que han disfrutado de un permiso por maternidad-paternidad durante el año 2023, continúan en plantilla, lo que supone una tasa de retención total del 88,5 %.

	2024		
	Hombres	Mujeres	TOTAL
Nº Empleados con derecho a permiso por maternidad-paternidad	13.449	16.817	30.266
% Empleados con derecho a permiso por maternidad-paternidad	99,4%	100%	99,7%
Nº total de empleados que han disfrutado del permiso por maternidad-paternidad	349	555	904
Nº empleados que han regresado al trabajo tras el permiso maternidad-paternidad en el año actual	331	475	806
Nº de empleados que tras el permiso han abandonado definitivamente la compañía en el año actual	17	46	63
Nº total de empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso maternidad-paternidad y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo	417	412	829
Tasa de regreso al trabajo	94,8%	85,6%	89,2%
Tasa de retención	91,6%	85,5%	88,5%

3.1.3.11. (S1-16): Parámetros de remuneración (brecha salarial y remuneración total[32]

La Política de Remuneraciones de MAPFRE tiene como principio general la no discriminación por razón de sexo, raza o ideología, e igualdad de remuneración para puestos de igual valor.

Este año 2024, se ha aplicado la metodología de cálculo de la brecha salarial indicada en la CSRD. La fórmula utilizada para calcular la brecha salarial es la siguiente:

$$\text{Gender Pay Gap} = \left(\frac{\text{Nivel retributivo bruto medio por hora de los asalariados} - \text{nivel retributivo bruto medio por hora de las asalariadas}}{\text{Nivel retributivo bruto medio por hora de los asalariados}} \right) \times 100$$

La brecha salarial calculada de acuerdo con la citada fórmula asciende a 29,45 %. Este dato se calcula teniendo en cuenta la compensación total anual (retribución fija más retribución variable target) de todos los empleados del Grupo MAPFRE a nivel global, en función de las horas anuales de trabajo de referencia. Durante el año 2025, se trabajará en la obtención del dato de las retribuciones percibidas. Este dato no refleja la realidad el Grupo MAPFRE ya que la fórmula de cálculo anterior no tiene en cuenta otros factores que influyen directamente en la definición de la retribución como son las diferentes realidades sociales y económicas de los distintos países del Grupo MAPFRE, y las funciones y responsabilidades asignadas por cada puesto. Por ello, MAPFRE sigue aplicando la metodología de cálculo de la brecha salarial ajustada, verificada por la consultora Ernst & Young (EY), que tiene en cuenta diversos factores para la creación de los grupos de comparación o clústeres, con el objetivo de obtener comparaciones retributivas más ajustadas, basadas en las funciones y responsabilidades asignadas por cada puesto, y por unidad de negocio y país.

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

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

[32] La información retributiva de los empleados de las sociedades BRASILSEG, Enalta, LFR e Insignia Life no ha sido considerada para el cálculo de la brecha salarial ni para el de ratio de compensación por no disponer de la información, bien porque MAPFRE carece de control operativo sobre las mismas, bien porque se ha optado por omitir, por ser un número de empleados muy poco significativo con respecto al total.

La brecha ajustada global del grupo,se detalla en la siguiente tabla:

Indicador	Diferencia entre hombres y mujeres (%)
Media brecha salarial ajustada en retribución fija	1,3
Mediana brecha salarial ajustada en retribución fija	0,75
Media brecha salarial ajustada en retribución variable	2,36
Mediana brecha salarial ajustada en retribución variable	1,54

MÉTRICAS	Metodologías e hipótesis significativas	Validación por organismo externo
Brecha salarial de género	Se mide como la diferencia de retribución entre hombres y mujeres, expresado como porcentaje de la retribución de los hombres, según la metodología de cálculo de la brecha salarial ajustada, que es la medida más precisa que permite llegar al detalle de diferencia salarial por grupos comparables homogéneos. Para calcularla se tiene en cuenta diversos factores para la creación de los grupos de comparación o clústeres, con el objetivo de obtener comparaciones retributivas más ajustadas, basadas en las funciones y responsabilidades asignadas por cada puesto.	La metodología utilizada ha sido certificada por un consultor externo, Ernst&Young

La información sobre las acciones que se realizan en relación con la brecha salarial se encuentra divulgada en el apartado "3.1.2.4 S1-4 Adopción de medidas relacionadas con las incidencias de importancia relativa, enfoques para mitigar los riesgos de importancia relativa y aprovechar las oportunidades de importancia relativa relacionados con el personal propio y eficacia de dichas actuaciones".

Ratio de compensación total anual

El ratio de compensación total anual es de 53,39 y se calcula teniendo en cuenta a todos los empleados del Grupo MAPFRE a nivel global, siendo la relación entre la compensación total anual (retribución fija más retribución variable target a corto plazo) de la persona mejor pagada y la mediana de la compensación total anual (retribución fija más retribución variable target) de todos los empleados tomando la retribución anualizada a jornada completa, excluyendo a la persona mejor pagada.

3.1.3.12. (S1-17): Incidentes, reclamaciones e incidencias graves relacionados con los derechos humanos

En 2024, se han recibido 32 denuncias, quejas o reclamaciones por discriminación y acoso, siendo 28 relacionadas con casos de acoso y 4 con casos de discriminación. Todas las denuncias han sido evaluadas, siendo 20 desestimadas, en 10 se han tomado medidas disciplinarias y 2 siguen en proceso de investigación.

En los casos descritos se han seguido los procedimientos establecidos en el Protocolo para la prevención y tratamiento del acoso en MAPFRE para el canal de acoso laboral o sexual descrito en el apartado "4.1.2.1 Conductas Éticas".

No se tiene constancia de reclamaciones presentadas a través de los Puntos Nacionales de Contacto para las Empresas Multinacionales de la OCDE

En 2024 no se han registrado sanciones, multas o indemnizaciones por daños y perjuicios.

MAPFRE no ha registrado ningún caso de incidentes graves relacionados con los derechos humanos, como trabajo forzoso, trata de seres humanos o trabajo infantil, entre su personal durante este ejercicio. Esta ausencia de casos confirma nuestro compromiso con el cumplimiento de los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos, la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y las Directrices de la OCDE para Empresas. En consecuencia, no se han generado multas, sanciones o indemnizaciones por daños y perjuicios relacionadas con este tipo de incidentes, por lo que no existe ninguna conciliación a reportar entre estos importes y los estados financieros.

3.2. Trabajadores de la cadena de valor

3.2.1. Estrategia

3.2.1.1. (SBM-3): Impactos, riesgos y oportunidades materiales y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio

Como se ha señalado en el apartado "1.3.2. SBM-2: intereses y opiniones de las partes interesadas", los trabajadores de la cadena de valor no participan directamente en la definición de la estrategia y el modelo de negocio de MAPFRE. Sin embargo, en el caso de los proveedores, la compañía establece una relación sólida a nivel contractual, quienes asumen la responsabilidad directa sobre la gestión de sus trabajadores.

En este marco, y en línea con su compromiso ético, MAPFRE incorpora una cláusula de "Protección de marca" en sus contratos con proveedores, mediante la cual estos deben declarar haber leído y entendido el Código Ético y de Conducta de la compañía, donde se reflejan las pautas de conducta ética, íntegra y transparente que deben guiar su actuación con MAPFRE, comprometiéndose a desarrollar cualquier prestación de servicios para la que, en su caso, sea seleccionado, con estricto cumplimiento de los principios y valores recogidos en el mismo.

A pesar de delegar la gestión directa, MAPFRE realiza procesos específicos, descritos en el apartado "3.2.2.2. S2-2: Procesos para colaborar con los trabajadores de la cadena de valor en materia de impactos", para obtener información sobre las perspectivas y condiciones de los trabajadores de su cadena de valor, buscando fortalecer su compromiso con el respeto y la protección de los derechos laborales.

Es importante mencionar que la oportunidad material descrita en el apartado "1.2.2 (GOV-2): Información facilitada a los órganos de administración, dirección y supervisión de la empresa y cuestiones de sostenibilidad abordadas por ellos", se encuentra vinculada con los impactos materiales, tanto positivos como negativos, relacionados con los trabajadores de los proveedores.

Se han identificado impactos y oportunidades relacionados con algunos grupos de trabajadores de la cadena de valor, principalmente en función del tipo de relación que tienen con MAPFRE. Algunos impactos están referidos a la generalidad de estos, sin diferenciarse según sus características inherentes o contexto particular, mientras que:

- Algunos están directamente relacionados con los trabajadores de las fases posteriores de la cadena de valor.
- Otros se encuentran vinculados a los trabajadores de los proveedores (fases anteriores de la cadena de valor).

MAPFRE entiende que los trabajadores de su cadena de valor podrían verse negativamente afectados por sus impactos materiales, de la siguiente forma:

- Casos de discriminación: los trabajadores vinculados a proveedores y distribuidores de MAPFRE podrían verse negativamente afectados si en sus entornos laborales, vinculados a su relación con MAPFRE, se producen casos de discriminación por motivos de género, origen étnico, religión, orientación sexual u otras características personales. Este impacto puede ser mayor en contextos donde no existen políticas robustas de igualdad o en sectores donde la diversidad no está suficientemente promovida.
- Casos de acoso laboral: los trabajadores de proveedores y distribuidores, así como aquellos que operan en empresas clientes de MAPFRE, podrían estar expuestos al acoso laboral, vinculados a su relación con la entidad, en entornos donde no se implementan mecanismos adecuados para prevenir o gestionar este tipo de conductas. Este impacto podría aumentar en empresas con una cultura laboral débil o con una supervisión inadecuada de las condiciones laborales.
- Impacto en la vulneración de derechos humanos por suscripción o inversión en empresas no alineadas con estándares internacionales: Los trabajadores de empresas en las que MAPFRE invierte o a las que presta servicios de suscripción podrían estar en mayor riesgo de vulneración de derechos humanos si estas empresas no cumplen con principios internacionales como los del Pacto Mundial de las Naciones Unidas o las Líneas Directrices de la OCDE. Estos riesgos son más pronunciados en sectores o regiones donde los estándares laborales no están suficientemente regulados o supervisados.

A continuación, se adjunta una tabla con los diferentes Impactos, riesgos y oportunidades[33] y su relación con los agentes de la cadena de valor cuyos trabajadores se encuentran afectados:

Impactos, riesgos y oportunidades materiales	Agentes de la cadena de valor cuyos trabajadores se encuentran afectados
Contribución a la protección de la salud y seguridad de los empleados (IP)	Proveedores y distribuidores
Protección de los Derechos Humanos en la cadena de suministro y de distribución (IP)	
Casos de discriminación (IN)	
Protección de los Derechos Humanos en los criterios de suscripción (IP)	Clientes
Contribución a la inclusión social en las inversiones (IP)	Clientes
Casos de acoso laboral (IN)	Proveedores, distribuidores y clientes
Impacto en la vulneración de los Derechos Humanos por la suscripción o inversión en empresas que no se alinean con los estándares y principios internacionales (IN)	Clientes
Mejora de la calidad de los servicios y satisfacción de los clientes (O)	Proveedores

Como se menciona en el apartado "1.3.1.7. La cadena de valor de MAPFRE", la cadena de valor de MAPFRE se estructura en tres etapas: fases anteriores, operaciones propias y fases posteriores, abarcando así a los trabajadores vinculados con cada uno de los agentes que la componen, y que se encuentran afectados por los impactos, riesgos y oportunidades materiales identificados. Cabe mencionar que, dado que MAPFRE se está acogiendo al período de implantación transitoria prevista por el párrafo 10.2 de la NEIS 1 de CSRD, el perímetro de agentes de la cadena de valor afectados y a los cuales se les podrá requerir información, por su materialidad en el negocio de la Entidad, podrá ajustarse. Además, la compañía está comenzando a abordar un análisis para obtener un conocimiento más profundo de la misma.

En la evaluación de doble materialidad realizada en 2024 no se han identificado zonas geográficas específicas o productos que presenten un riesgo significativo de trabajo infantil, forzoso u obligatorio, entre los trabajadores en la cadena de valor.

Tampoco se han identificado patrones generalizados o sistémicos de trabajo infantil o forzoso en nuestras operaciones o en las de los agentes de nuestra cadena de valor. Los impactos negativos identificados refieren a casos individuales.

Por otro lado, para continuar potenciando los impactos positivos identificados y generar nuevos, llevamos a cabo los procesos y actividades en la cadena de valor. En el caso de proveedores, destacamos el proceso de homologación ESG, y las visitas a sus instalaciones para evaluar aspectos como condiciones laborales, infraestructura y cumplimiento de estándares de salud y seguridad, así como medidas de respeto a los derechos humanos. Estas evaluaciones permiten identificar áreas de mejora y pueden condicionar la continuidad de las relaciones comerciales. Asimismo, MAPFRE establece contratos con cláusulas específicas para garantizar prácticas laborales responsables y organiza formaciones alineadas con objetivos compartidos.

En cuanto a clientes, MAPFRE integra criterios ESG en sus procesos de inversión y suscripción, evaluando factores como diversidad, equidad y respeto a los derechos humanos, además de implementar un modelo interno de evaluación ESG para identificar riesgos y oportunidades. Por último, la compañía promueve el bienestar en su entorno laboral y en la cadena de valor mediante programas de salud, seguridad y desarrollo profesional, fomentando una transición justa y sostenible. Todo ello se detalla en los apartados "3.2.2.2. [S2–2]: Procesos para colaborar con los trabajadores de la cadena de valor en materia de impactos" y "3.2.2.4. [S2–4]: Adopción de medidas relacionadas con los impactos materiales sobre los trabajadores de la cadena de valor, enfoques para gestionar los riesgos materiales y aprovechar las oportunidades materiales relacionados con los trabajadores de la cadena de valor y la eficacia de dichas actuaciones".

[33] IN: Impacto Negativo | IP: Impacto Positivo | O: Oportunidad

Los impactos identificados para los trabajadores de la cadena de valor están directamente alineados con la oportunidad material identificada para este colectivo: la mejora de la calidad de los servicios y satisfacción de los clientes de la correcta gestión de los trabajadores de los proveedores. Esta oportunidad refleja la estrecha relación de dependencia de MAPFRE con sus proveedores, quienes desempeñan un papel clave en la prestación de servicios. Por tanto, garantizar condiciones laborales adecuadas y promover prácticas responsables en la cadena de valor no solo mitiga riesgos asociados a la sostenibilidad y la reputación, sino que también refuerza la capacidad de MAPFRE para mantener prácticas responsables y responder a las expectativas de sus clientes. Es importante mencionar que la oportunidad material detallada en el apartado"1.2.2 (GOV-2): Información facilitada a los órganos de administración, dirección y supervisión de la empresa y cuestiones de sostenibilidad abordadas por ellos, se encuentra vinculada con los impactos identificados". Razón por la que la consideración de los impactos en la toma de decisiones y en la estrategia de MAPFRE se realiza a través de la integración de esta oportunidad por las áreas corporativas correspondientes.

3.2.2. Gestión de impactos, riesgos y oportunidades

3.2.2.1. (S2-1): Políticas relacionadas con los trabajadores de la cadena de valor

De acuerdo con lo detallado en el apartado "1.4.3.1. (MDR-P): Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad materiales", MAPFRE cuenta con un conjunto de principios y objetivos generales utilizados para la toma de decisiones y en los que se procura incorporar, cuando procede, aspectos relacionados a la gestión de los trabajadores de la cadena de valor en la gestión de los impactos, riesgos y oportunidades materiales identificados:

Políticas	Agentes de la cadena de valor cuyos trabajadores se encuentran afectados
Código Ético y de Conducta	Proveedores, distribuidores y clientes
Política de derechos humanos	Proveedores y distribuidores
Política de salud, bienestar y prevención de riesgos laborales	Proveedores y distribuidores
Marco de inversión	Clientes
Protocolo corporativo para la prevención y tratamiento de acoso en MAPFRE	Proveedores, distribuidores y clientes
Modelo Global de proveedores	Proveedores

Tal como se ha reflejado en el apartado"1.2.4 (GOV-4): Declaración sobre la diligencia debida", MAPFRE reconoce la importancia de los derechos humanos, motivo por el cual su protección se encuentra reflejada de forma expresa en los Principios Institucionales, Organizativos y Empresariales de MAPFRE, en el Código Ético y de Conducta, en la Política de Sostenibilidad y en la propia Política de Derechos Humanos.

Estas políticas y códigos se han elaborado en consonancia con los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos. No obstante, en el apartado mencionado se ofrece información más detallada sobre cómo estas políticas abordan los temas relacionados con los derechos humanos.

Además, es relevante señalar que, durante 2024, no se ha registrado ningún caso de incumplimiento de estos principios, así como de la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo o las Directrices de la OCDE para empresas multinacionales que impliquen a trabajadores de la cadena de valor.

Por otro lado, MAPFRE pone a disposición de sus trabajadores de la cadena de valor los canales de denuncia externos detallados en el apartado "4.1.2.1. Conductas Éticas" del capítulo "Conducta Empresarial", para conocer y reparar los impactos que puedan generarse a nivel de derechos humanos.

Tanto en la política de Derechos Humanos en el apartado "3: Principios generales de actuación de MAPFRE con respecto a los Derechos Humanos", como en el Código Ético y de Conducta en el apartado "4.2 Respeto y salvaguarda de los Derechos Humanos", se menciona explícitamente que MAPFRE rechaza el trabajo forzoso, así como el trabajo obligatorio y el trabajo infantil. La trata de seres humanos se rechaza implícitamente a través del compromiso de MAPFRE con la dignidad y los derechos humanos. En el apartado "S1-1: Políticas relacionadas con el personal propio", se detalla más información.

3.2.2.2. (S2-2): Procesos para colaborar con los trabajadores de la cadena de valor en materia de impactos

Como se puede observar en este apartado, MAPFRE ha implementado procesos generales para colaborar con los trabajadores de la cadena de valor en relación con sus impactos, riesgos y oportunidades materiales. Aunque la gestión de estos impactos, riesgos y oportunidades se encuentre recogido en los procesos generales de forma indirecta, se continuará trabajando en los próximos ejercicios para desarrollar los procesos específicos necesarios para asegurar la colaboración con los trabajadores de la cadena de valor.

La colaboración que MAPFRE establece con los trabajadores de su cadena de valor se adapta de acuerdo con las características y necesidades de cada grupo específico, dado que se gestiona, en general, a través de los agentes de la cadena de valor a los que están vinculados. Dado que estos trabajadores pueden incluir proveedores, clientes y distribuidores, cada uno de ellos presenta distintas realidades laborales y contextos de interacción. Por ello, el enfoque de colaboración varía, buscando que las decisiones y acciones tomadas se basen en una comprensión precisa y pertinente de cada grupo.

En cuanto a los proveedores de negocio, MAPFRE es capaz de obtener información de sus trabajadores como parte de los procedimientos realizados para evaluarlos a través de visitas a sus instalaciones, y así aumentar el grado de conocimiento sobre sus infraestructuras, medios materiales y medios humanos. Estas visitas se realizan a proveedores que, por su actividad o volumen, poseen talleres, almacenes, oficinas, u otras

instalaciones fijas para el desarrollo de su labor, y cuyo equipamiento influirá en la gestión de los servicios que se les encomiendan.

En este marco, se evalúa en persona aspectos clave que afectan directamente a los empleados. Estas visitas permiten revisar el estado de las instalaciones y los medios materiales, como oficinas, talleres y vehículos, que afectan al entorno de trabajo de los operarios. Además, se presta especial atención a la idoneidad y profesionalidad de los trabajadores y asegurando que cumplan con uniformidad, identificación y otros requisitos visibles ante el cliente.

Durante estas visitas, MAPFRE también tiene oportunidad de observar la organización y la cualificación del personal en funciones directas de cara al cliente.

En caso de identificarse cualquier incidencia en las condiciones de trabajo de estos trabajadores, MAPFRE analiza cómo esto repercute en su evaluación del proveedor y, por ende, en la continuidad de la relación comercial. Asimismo, en caso de identificarse incidencias relacionadas con la vulneración de derechos humanos, MAPFRE tiene potestad de analizar las medidas que entiende pertinente implementar para resolver la incidencia.

Por otro lado, en lo que respecta a clientes, dentro de sus procesos de inversión la entidad lleva a cabo un proceso de evaluación para verificar cómo estos integran criterios ESG,. Como parte del proceso, se realiza seguimiento de las inversiones en empresas que:

- Hayan estado involucradas en infracciones a los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y a las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales.
- Carecen de políticas para supervisar el cumplimiento de estos principios o de mecanismos de gestión de quejas para abordar sus violaciones

Además, se evalúan aspectos de equidad y diversidad, como la brecha salarial promedio entre hombres y mujeres y la representación femenina en las juntas directivas de las empresas en las que se invierte.

En relación con la información anterior, MAPFRE ha desarrollado un modelo interno de evaluación ESG que, apoyándose en herramientas especializadas, evalúa y cuantifica el impacto ambiental, social y de gobierno de la actividad desarrollada por un grupo empresarial, teniendo en cuenta el sector y los países donde opera. Esta metodología se ha implantado en el negocio de riesgos globales, en el negocio de España y de Brasil y en el negocio de Reaseguro facultativo. El modelo asigna un nivel de riesgo reputacional al grupo empresarial, que se vincula al nivel de autorización exigido para suscribir la operación, pudiendo requerirse el visto bueno del Comité de Dirección de cada país o unidad de negocio y, en su caso, también la autorización adicional del CEO. En este caso, si la operación es autorizada, con las medidas de mitigación correspondientes, se informa a la Dirección Corporativa de Sostenibilidad y puede requerir un plan de medidas de mitigación de dicho riesgo.

Asimismo, es importante destacar la importancia de los canales de denuncia externos que MAPFRE pone a disposición de los diferentes grupos de interés, entre ellos los trabajadores de la cadena de valor. En ellos, pueden comunicar cualquier incidencia o cuestión con el objetivo de que MAPFRE las tenga en cuenta a la hora de tomar ciertas decisiones. Se detalla más información acerca de estos canales en el apartado "4.2.2.1 Conductas Éticas"del capítulo "Conducta Empresarial".

Por último, como se ha mencionado en el capítulo de Personal Propio, MAPFRE ha desarrollado un Modelo Global de Gestión de Empresa Saludable, que prevé acciones a realizar por la Compañía para velar por la materia de salud y bienestar de los trabajadores. El mismo alcanza a los trabajadores de la cadena de valor que se encuentran en las oficinas de MAPFRE. Estas acciones incluyen:

- Entorno laboral: Integrar la prevención de riesgos laborales en el conjunto de las actividades y decisiones de la empresa, en todos los niveles de la organización, para conseguir un entorno de trabajo seguro y saludable. El modelo de prevención abarca las especialidades de medicina del trabajo, seguridad en el trabajo y planes de emergencia, higiene industrial y ergonomía y psicosociología aplicada.
- Promoción de la Salud: Sensibilizar, informar, capacitar y fortalecer las habilidades de las personas para optar por estilos de vida saludables, con el fin de promover el cuidado de la salud e impulsar conductas más saludables.

- Actividad física y alimentación: Promover la realización de actividad física regular y una alimentación saludable que son los principales factores para el mantenimiento de una buena salud durante toda la vida.
- Entorno personal: Apoyar y acompañar en cuestiones relativas al entorno personal del empleado. Entendiendo por entorno personal, todo lo que forma parte de la vida de las personas y es ajeno a su actividad laboral.
- Bienestar mental: Mejorar la salud mental y el bienestar psicológico de las personas trabajadoras y reducir los factores de riesgos psicosociales.

A su vez, MAPFRE cuenta con un Catálogo de Actividades de Empresa Saludable que se agrupan de acuerdo con cada uno de los ámbitos.

El Área Corporativa de Operaciones y el Área Corporativa de Medios tienen competencias globales sobre los procesos que se refieren a las actividades necesarias para la gestión de los proveedores de servicios, desde la recepción de la solicitud del servicio a prestar, pasando por el seguimiento, control y supervisión de la actividad, y hasta el cierre del mismo. A su vez, las áreas de operaciones de cada país se encargan de la gestión local de estos temas.

Por otro lado, la responsabilidad con respecto a la colaboración con los trabajadores de los clientes se realiza a través del proceso de Seguimiento y Control de la Gestión Comercial realizada por el área corporativa de Negocio y las áreas de negocio de cada país.

MAPFRE evalúa su colaboración con los trabajadores de la cadena de valor a través de los mecanismos detallados precedentemente.

Asimismo, MAPFRE formaliza un contrato con sus proveedores (personas jurídicas) , en el cual se establecen cláusulas específicas relacionadas con el trato y la gestión de sus trabajadores. Dichas cláusulas buscan garantizar que las prácticas laborales y organizativas respeten los estándares acordados y definidos en las políticas internas de MAPFRE. Acciones concretas realizadas con respecto a los trabajadores de la cadena de valor, como por ejemplo, las formaciones, se planifican y acuerdan conjuntamente con el proveedor, asegurando una alineación con los objetivos establecidos en los acuerdos contractuales.

En el apartado "S2-1: Políticas relacionadas con los trabajadores de la cadena de valor" se detallan los procedimientos realizados y que, tal y como se menciona en dicho apartado, no se identifican grupos más vulnerables, por sus características individuales, asociados a los impactos materiales identificados.

Adicionalmente, cabe mencionar que, aunque MAPFRE cuenta con diversos mecanismos para que los trabajadores de la cadena de valor expresen sus inquietudes u opiniones, durante 2025 trabajaremos en el desarrollo de un procedimiento que establezca claramente cómo integrar las opiniones de los trabajadores de la cadena de valor en nuestra estrategia.

3.2.2.3. (S2-3): Procesos para reparar las incidencias negativas y canales para que los trabajadores de la cadena de valor expresen sus inquietudes

Como se puede observar en este apartado, MAPFRE ha implementado procesos generales para reparar las incidencias negativas relacionadas con sus impactos, riesgos y oportunidades materiales. En cuanto estos impactos, riesgos y oportunidades, aunque se encuentren recogidos en los procesos generales de forma indirecta, se continuará trabajando en los próximos ejercicios para desarrollar los procesos específicos necesarios para asegurar la reparación de las incidencias negativas identificadas.

Tal y como se menciona en el 3.1.2.3 (S1-3): Procesos para reparar las incidencias negativas y canales para que los trabajadores propios expresen sus inquietudes, MAPFRE cuenta con canales específicos, que se encuentran a disposición de los trabajadores de la cadena de valor, para que los mismos expresen sus inquietudes o necesidades, y que estas sean analizadas y respondidas por parte de la Entidad. Tanto el detalle de estos canales, como los procedimientos para su gestión y seguimiento, se encuentran reflejados en el apartado "4.1.2.1. Conductas Éticas"del presente documento.

Cabe destacar que, adicionalmente a los canales de denuncia antes mencionados, MAPFRE puede tener conocimiento de incidencias o inquietudes relativas a los trabajadores de su cadena de valor a través del propio contacto que tienen sus agentes de esta con las áreas correspondientes de MAPFRE.

Además, MAPFRE cuenta con el Protocolo Corporativo para la Prevención y el Tratamiento del Acoso, que pretende ser un mecanismo global que sirva para prevenir, evitar o eliminar cualquier tipo de acoso en los entornos de trabajo, salvo en aquellos casos en los que en el país pueda exigirse un protocolo específico en atención al tipo de acoso y a la legislación local. El protocolo es aplicable en todo el Grupo a nivel global, y accesible para los trabajadores de la cadena de valor, a través de la intranet corporativa y la página web de MAPFRE. Este enfoque es también aplicable a la gestión de Impactos, Riesgos y Oportunidades (IROs) materiales, asegurando una respuesta adecuada y consistente con los principios de la compañía. La gestión de este canal se encuentra detallada en el apartado 3.1.2.3 S1-3: "Procesos para reparar las incidencias negativas y canales para que los trabajadores propios expresen sus inquietudes".

En el ámbito de las inversiones, MAPFRE cuenta con una Política de Implicación que refuerza su compromiso con los derechos humanos y el desarrollo sostenible. A través de esta política, MAPFRE busca fomentar el diálogo activo con las empresas en las que invierte para garantizar que adopten prácticas responsables, identificando y gestionando riesgos relacionados con los derechos humanos y el impacto social. Este enfoque incluye mecanismos de reparación para abordar posibles incidencias que puedan surgir en las actividades de las empresas participadas, así como la integración de consideraciones éticas en las decisiones de inversión.

MAPFRE controla sus propios canales. Todos los trabajadores de la cadena de valor tienen acceso a los mismos sin la intervención de terceros. En consecuencia, la entidad no depende de clientes ni de proveedores para facilitar dicho acceso, ya que estos canales son públicos y están a disposición de toda la cadena de valor a través de la web corporativa de MAPFRE[34].

Asimismo, MAPFRE pone a disposición de sus proveedores su Código de Ético y de Conducta, el cual establece los principios y valores fundamentales que deben regir las relaciones y actividades en el marco de la colaboración. Se espera que los proveedores no solo respeten dichos principios, sino que también velen por su adecuada comunicación y adopción entre sus trabajadores, promoviendo comportamientos alineados con los estándares éticos y de integridad definidos por MAPFRE.

Tomando como referencia el Código Ético y de Conducta, MAPFRE requiere a sus proveedores que desarrollen su negocio aplicando principios y valores similares a los suyos. Por eso, además de exigirles el cumplimiento de la Ley y de la regulación existente en cada país, MAPFRE espera de sus proveedores y contratistas que desarrollen su actividad bajo el compromiso de un comportamiento basado en la integridad y la ética profesional, evitando los conflictos de intereses, la extorsión, el soborno o cualquier otra forma de corrupción, así como cualquier práctica de competencia desleal o contraria a los derechos humanos (principalmente laborales y de seguridad y salud en el trabajo) o que vayan en contra del respeto por el medio ambiente, tanto en su actividad como en el desempeño del servicio que prestan. Para ello, MAPFRE facilita a sus proveedores, la información necesaria que le permita conocer nuestros principios y valores, el Código Ético y Conducta vigente, así como la Norma de actuación de MAPFRE como Grupo socialmente responsable.

[34] Hasta el 18 de diciembre de 2024, fecha en la que los canales existentes han quedado integrados en el Sistema Interno de Información también accesible a través de la página web corporativa de Mapfre.

Por último, MAPFRE busca garantizar que bajo ningún concepto se tomen ni se tolerare que se tomen represalias contra quienes hayan denunciado un incumplimiento del Código Ético y de Conducta, o hayan participado en algún procedimiento de investigación relativo a su cumplimiento.

MAPFRE ha implementado procesos generales para remediar los impactos generados sobre los trabajadores de la cadena de valor en relación con sus impactos, riesgos y oportunidades materiales. Se continuará trabajando en los próximos ejercicios para desarrollar los procesos específicos necesarios para evaluar si los trabajadores de la cadena de valor conocen y confían en estas estructuras o procesos como forma de plantear sus inquietudes o necesidades y darles respuesta.

3.2.2.4. (S2-4): Adopción de medidas relacionadas con los impactos materiales sobre los trabajadores de la cadena de valor, enfoques para gestionar los riesgos materiales y aprovechar las oportunidades materiales relacionados con los trabajadores de la cadena de valor y la eficacia de dichas actuaciones.

En MAPFRE hemos definido las siguientes acciones para gestionar los impactos, riesgos y oportunidades materiales que se identificaron en relación con los trabajadores de la cadena de valor, en el estudio de Doble Materialidad 2024, según lo mencionado en el apartado "3.2.2.2 Procesos para colaborar con los trabajadores de la cadena de valor en materia de impactos":

Codificación IROs

S2-IP1: Protección de la intimidad de los datos de los empleados.

S2-IP2: Contribución a la protección de la salud y seguridad de los empleados de la cadena de suministro y distribuidores.

S2-IP3: Protección de los Derechos Humanos en la cadena de suministro y de distribución.

S2-IP4: Protección de los Derechos Humanos en los criterios de suscripción.

S2-IP5: Contribución a la inclusión social en las inversiones.

S2-IN1: Casos de discriminación en la cadena de suministro o red de distribución cuando MAPFRE o su personal se vea implicada.

S2-IN2: Casos de acoso laboral cuando MAPFRE o su personal se vea implicada.

S2-IN3: Impacto en la vulneración de los Derechos Humanos por la suscripción o inversión en empresas que no se alinean con los estándares y principios internacionales.

S2-O1: Mejora de la calidad de los servicios y satisfacción de los clientes de la correcta gestión de los trabajadores de los proveedores.

Estos IROs se vinculan de la siguiente forma con las acciones realizadas o que se realizarán, que se describen más adelante:

Acciones	S2-IP1	S2-IP2	S2-IP3	S2-IP4	S2-IP5	S2-IN1	S2-IN2	S2-IN3	S2-R1	S2-O1
Seleccionar, desplegar, revisar y mantener soluciones específicas que permitan prevenir, detectar, responder y recuperarse frente a Ciberataques.	X									
Incorporar criterios de seguridad, privacidad y resiliencia operativa en las nuevas iniciativas de la compañía.	X									
Formar y concienciar a los empleados en materia de CiberSeguridad, Privacidad y Resiliencia Operativa Digital	X									
Comprobar el nivel de concienciación efectiva mediante CiberEjercicios	X									
Firma de cláusulas para garantizar la adecuada coordinación en materia de prevención de riesgos laborales		X								
Verificación de documentos										X
Visitas a las instalaciones										X
Controles de Actividad										X
Asegurar el cumplimiento de la normativa de Prevención de Riesgos Laborales local.		X								
Contar con un canal de denuncias que contemple todas las garantías y sea público y accesible a empleados y terceros.			X			X	X			
Revisión metodología de análisis ESG en Suscripción y Ampliar las geografías en las que se hace valoración de los clientes con criterios de sostenibilidad				X				X		
Lanzamiento de nuevos productos de inversión sostenible					X					
Análisis ESG de la cartera, Formación CESGA y Guía Inversión Sostenible.								X		

Se detalla a continuación la información requerida por CSRD en relación con las acciones que nos hemos fijado en MAPFRE, en relación con trabajadores de la cadena de valor:

- **Seleccionar, desplegar, revisar y mantener soluciones específicas que permitan prevenir, detectar, responder y recuperarse frente a Ciberataques**
- **Incorporar criterios de seguridad, privacidad y resiliencia operativa en las nuevas iniciativas de la compañía**
- **Formar y concienciar a los empleados en materia de CiberSeguridad, Privacidad y Resiliencia Operativa Digital**
- **Comprobar el nivel de concienciación efectiva mediante CiberEjercicios**

En relación con estas acciones, en 2024, MAPFRE ha completado la ejecución del Plan de Ciber Resiliencia (PCR), su estrategia integral en Ciberseguridad, Privacidad, Protección de Datos y Resiliencia Operativa. Este plan ha guiado la actuación del Grupo en los últimos ejercicios, logrando sus objetivos y consolidando funciones recurrentes que garantizan la sostenibilidad del nivel de protección alcanzado.

El alcance del PCR ha sido global dentro del Grupo MAPFRE, cumpliendo con la planificación establecida.

La financiación del plan ha sido cubierta por una partida presupuestaria asignada dentro del presupuesto de la Dirección Corporativa de Seguridad. El importe exacto de los recursos actuales está por definir, mientras que no se prevén recursos adicionales, ya que el PCR finaliza en 2024.

- **Verificación de documentos**

En 2024, MAPFRE ha establecido un modelo de documentación requerida para proveedores, adaptándose a la legislación vigente en cada país y revisando los requisitos en cada nuevo proceso de contratación.

El proceso comienza con el envío de la documentación por parte del proveedor y su revisión por MAPFRE, sin etapas previas, y continúa con la firma del contrato si se cumplen las condiciones evaluadas. El objetivo es que esta actualización se aplique en todos los países.

Para reforzar el control, se está desarrollando con el equipo de TI un sistema de validación técnica que impida avanzar en el proceso sin la documentación requerida. Si se detectan incidencias, se resolverán o se establecerá un plan de acción acorde a su gravedad.

La gestión de recursos depende de cada país, donde las áreas involucradas, junto con el Área de Personas y Organización, determinan el número de empleados necesarios en función de la capacidad y el volumen de actividad. Esta estimación se mantendrá para futuras asignaciones de recursos.

- **Visitas a las instalaciones**

En 2024, MAPFRE ha establecido un modelo de visitas periódicas a las instalaciones de los proveedores, con una frecuencia mínima de una vez al año. Estas visitas incluyen la elaboración de informes y la implementación de planes de acción para abordar cualquier área de mejora detectada.

Esta actividad no está vinculada a una fase específica del proceso de contratación, sino que se desarrolla de manera continua a lo largo de la relación del proveedor con MAPFRE.

En caso de detectar incidencias, se buscará una solución inmediata y, si no es posible, se establecerá un plan de acción acorde a su gravedad.

La asignación de recursos varía según cada país, donde las áreas involucradas, junto con el Área de Personas y Organización, determinan el número de empleados necesarios en función del volumen de actividad. Esta metodología se mantendrá para futuras necesidades.

- **Controles de Actividad**

En 2024, MAPFRE ha establecido un modelo de control de actividad de proveedores con una frecuencia mínima de una vez al año. Estos controles incluyen la elaboración de informes y la implementación de planes de acción para abordar cualquier área de mejora detectada. Al finalizar, se asigna una calificación que refleja la situación del proveedor y sirve como referencia para futuras revisiones.

Esta actividad no está vinculada a una fase específica del proceso de contratación, sino que se desarrolla de manera continua a lo largo de la relación del proveedor con MAPFRE.

En caso de detectar incidencias, se buscará una solución inmediata y, si no es posible, se implementará un plan de acción en función de su gravedad.

La asignación de recursos varía según cada país, donde las áreas involucradas, junto con el Área de Personas y Organización, determinan el número de empleados necesarios en función del volumen de actividad. Esta metodología se mantendrá para futuras necesidades.

- **Asegurar el cumplimiento de la normativa de Prevención de Riesgos Laborales local.**

En 2024, MAPFRE ha garantizado el cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales verificándolo en la homologación de proveedores y distribuidores. Se prevé continuar con esta verificación en los procesos de contratación para asegurar que solo se contraten proveedores que cumplan con la normativa aplicable.

Estas acciones contribuyen a los objetivos de la Política de Salud, Bienestar y Prevención de Riesgos Laborales de MAPFRE y tienen un alcance global, con una aplicación continua en el tiempo. Como medida correctora, se ha incorporado documentación específica de PRL en los procesos de homologación.

La implementación se lleva a cabo con recursos propios y el presupuesto de Recursos Humanos de cada país, sin previsión de recursos financieros adicionales en el futuro.

- **Contar con un canal de denuncias que contemple todas las garantías y sea público y accesible a empleados y terceros.**

En 2024, MAPFRE ha garantizado el acceso a sus canales de denuncias para toda la plantilla y terceros a través de su web externa y la Intranet Corporativa. Se prevé continuar con la difusión transparente de estos canales para facilitar su conocimiento y acceso.

Estas acciones contribuyen a los objetivos de la Política de Derechos Humanos, asegurando su difusión tanto interna como externamente. Con un alcance global y aplicación continua, se realiza un seguimiento del número de denuncias recibidas como medida de control.

La implementación se lleva a cabo con recursos propios y el presupuesto de Recursos Humanos de cada país, sin previsión de recursos financieros adicionales en el futuro.

- **Revisión metodología de análisis ESG en Suscripción y Ampliar las geografías en las que se hace valoración de los clientes con criterios de sostenibilidad**

La información correspondiente a esta acción se encuentra detallada en el apartado "2.2.2.3 (E1–3): Actuaciones y recursos en relación con las políticas en materia de cambio climático"

- **Lanzamiento de nuevos productos de inversión sostenible**

La información correspondiente a esta acción se encuentra detallada en el apartado "2.2.2.3 (E1–3): Actuaciones y recursos en relación con las políticas en materia de cambio climático"

- **Análisis ESG de la cartera, Formación CESGA y Guía Inversión Sostenible**

La información correspondiente a esta acción se encuentra detallada en el apartado "2.2.2.3 (E1–3): Actuaciones y recursos en relación con las políticas en materia de cambio climático"

Asimismo, los procesos de homologación y contratación de proveedores se firman cláusulas para garantizar la adecuada coordinación en materia de prevención de riesgos laborales, y se traslada información a los proveedores sobre los riesgos, de acuerdo con la legislación local de cada país.

En caso de accidente ocurrido por parte del empleado de un proveedor en las instalaciones de MAPFRE, se realiza el adecuado seguimiento por parte de los equipos de seguridad y prevención de riesgos laborales, en función de lo previsto en la normativa local. Se hace seguimiento respecto de las incidencias detectadas y las medidas aplicadas para reparar los daños para la seguridad y salud, siempre que esté previsto en la legislación local.

El seguimiento del progreso de las acciones anteriormente listadas se encuentra detallado en el apartado "3.2.3.1. (S2–5): Metas relacionadas con la gestión de impactos negativos materiales, el impulso de impactos positivos y la gestión de riesgos y oportunidades materiales", en donde se incorporan las métricas definidas para alcanzar los objetivos vinculados a las mismas.

Vale mencionar que no se han registrado impactos reales durante 2024 en relación con los trabajadores de la cadena de valor.

Los intereses de los trabajadores de la cadena de valor, que surgen de los procesos mencionados en el apartado "3.2.2.2. (S2–2): Procesos para colaborar con los trabajadores de la cadena de valor en materia de impactos", son analizados por las áreas corporativas correspondientes, según su ámbito de gestión, para poder dar respuesta a los impactos, riesgos y oportunidades materiales que se hayan identificado. Con base en este insumo, cada área determina, según su experiencia y los resultados concretos identificados, las acciones adecuadas para procurar atenderlos.

MAPFRE ha implementado un proceso de homologación de proveedores que prioriza, entre sus criterios, la identificación, prevención y mitigación de impactos adversos, especialmente en temas sociales y laborales. Este proceso se fundamenta en la segmentación y evaluación de riesgos, clasificando a los proveedores según su nivel de riesgo inicial (bajo, medio, alto), integrando datos sobre controversias laborales y otros aspectos sociales relevantes, con apoyo de terceros especializados. A partir de esta clasificación, se diseñan planes específicos para los proveedores con riesgos altos, fomentando su alineación con estándares ESG, incluidos aquellos relacionados con las condiciones laborales.

Además, se desarrollan programas para acompañar a los proveedores en la mejora de sus prácticas, incluyendo capacitación, sensibilización y promoción de medidas de sostenibilidad mediante formación y definición de planes preventivos y correctivos.

Paralelamente, MAPFRE lleva a cabo auditorías internas y externas, así como controles específicos para evaluar las condiciones laborales, el cumplimiento normativo y la prevención de riesgos en su cadena de suministro. No obstante, las medidas aplicadas en relación con los trabajadores dependerán de cada proveedor.

Estas acciones pueden incluir nuevas iniciativas dirigidas a los trabajadores de la cadena de valor o ajustes internos en nuestras propias prácticas y procesos relacionados con ellos, evaluando de manera continua los procesos internos de MAPFRE para garantizar el cumplimiento efectivo de dichas medidas.

Este enfoque integral asegura que las acciones emprendidas no solo previenen impactos negativos, sino que también fomentan una mejora sostenible y colaborativa en toda la red de proveedores, garantizando que los estándares laborales y de seguridad sean respetados.

MAPFRE dispone de canales y mecanismos para proporcionar o permitir la reparación en caso de incidencias negativas de importancia relativa. Dichos canales son accesibles para todos los grupos de interés y su desempeño es monitoreado por diferentes comités delegados del consejo que velan por la eficacia de su funcionamiento y son informados de los resultados derivados de su actividad.

La empresa tiene establecido una serie de políticas, principios, códigos que promueven la equidad, la no discriminación, el respeto por los derechos humanos y el uso correcto de los datos de cualquiera de los grupos de interés de MAPFRE. Para velar por su conocimiento por parte de los grupos de interés que esto se cumpla se realizan acciones de formación, sensibilización o comunicación en función de la relación existente. Asimismo, MAPFRE tiene establecido un sistema de control interno. Dicho sistema dispone de procedimientos de evaluación del grado de implantación y cumplimiento de las diferentes políticas corporativas.

No se han notificado problemas graves de derechos humanos en las fases anterior y posterior de la cadena de valor.

En cuanto a la asignación de recursos en MAPFRE, se organiza conforme al ámbito específico de la colaboración y a las características de cada grupo dentro de la cadena de valor:

- para los proveedores de negocio, las gestiones y actividades concretas descritas en los apartados anteriores son realizadas por el área de Operaciones
- para los proveedores de soporte, la gestión se realiza a través del área de Medios.

- para los clientes, MAPFRE dispone de recursos dedicados a evaluar cómo estos integran en sus operaciones los criterios ESG definidos en los procesos de suscripción e inversión.

Estas áreas se encuentran dotadas del personal y recursos propuestos por el Comité Ejecutivo y aprobados por el Consejo de Administración de acuerdo con el proceso de presupuestación anual.

3.2.3. Parámetros y metas

3.2.3.1. (S2-5): Metas relacionadas con la gestión de impactos negativos materiales, el impulso de impactos positivos y la gestión de riesgos y oportunidades materiales

Como se puede observar en este apartado, MAPFRE ha implementado metas generales para adoptar medidas de mitigación relacionadas con sus impactos, riesgos y oportunidades materiales. En cuanto estos impactos, riesgos y oportunidades, aunque se encuentren recogidos en los procesos generales de forma indirecta, se continuará trabajando en los próximos ejercicios para desarrollar los procesos específicos necesarios para asegurar su mitigación.

Objetivos

En MAPFRE hemos definido los siguientes objetivos para gestionar los impactos, riesgos y oportunidades materiales que se identificaron en relación con los trabajadores de la cadena de valor, en el estudio de Doble Materialidad 2024:

Objetivos	S2-IP1	S2-IP3	S2-IP4	S2-IP5	S2-IN1	S2-IN2	S2-IN3	S2-O1
Garantizar la adecuada protección de la información propiedad de MAPFRE y de la perteneciente a sus clientes, colaboradores, empleados y resto de grupos de interés y a la que MAPFRE tiene acceso en virtud de la relación que mantiene con ellos, garantizando la confidencialidad, autenticidad, privacidad, disponibilidad e integridad de la misma, así como la de los sistemas que la almacenan, transmiten o procesan.	X							
Garantizar la adecuada coordinación en materia de prevención de riesgos laborales		X						
Asegurar la protección frente a cualquier discriminación llevada a cabo por MAPFRE o sus personas trabajadoras.					X			
Aplicar consistentemente las medidas definidas por el protocolo de prevención del acoso para erradicar cualquier situación de acoso o discriminación producida en la compañía.						X		X
Realizar una adecuada gestión de la relación con los proveedores y sus trabajadores								
Garantizar la calidad de los servicios prestados por los proveedores a través de un riguroso proceso de evaluación y seguimiento.								X
Análisis ESG de la cartera de suscripción: Lograr que el 90% de los clientes de suscripción sean evaluados con criterios ESG. (España (Industrial, Vida, Accidentes y Salud); Brasil (Gran riesgo industrial); Global Risks; RE facultativo)			X				X	
Fomento de los productos de ahorro				X				
Análisis ESG de la cartera de inversión: El 95% de la cartera de inversión a nivel global será calificada con criterios de sostenibilidad en 2026							X	

Se detalla a continuación la información requerida en relación con los objetivos que nos hemos fijado en MAPFRE, en relación con los trabajadores de la cadena de valor:

- **Garantizar la adecuada protección de la información propiedad de MAPFRE y de la perteneciente a sus clientes, colaboradores, empleados y resto de grupos de interés y a la que MAPFRE tiene acceso en virtud de la relación que mantiene con ellos, garantizando la confidencialidad, autenticidad, privacidad, disponibilidad e integridad de la misma, así como la de los sistemas que la almacenan, transmiten o procesan**.

El cumplimiento del objetivo se verificará mediante:

- El seguimiento de la ejecución de los planes de seguridad definidos
- El alcance y eficacia de los Planes de Sensibilización y Formación ejecutados
- El número de incidentes potenciales comunicados y el alcance de los mismos

En 2024, MAPFRE ha reforzado su Política Corporativa de Seguridad y Privacidad para responder a un entorno global cambiante, garantizando la protección de sus activos y el cumplimiento normativo en seguridad y privacidad. Esta estrategia busca fortalecer la resiliencia operativa, preservar la reputación de la compañía y asegurar la sostenibilidad del negocio, con un enfoque específico en la protección de activos de información y elementos tecnológicos.

A nivel global, los objetivos incluyen el cumplimiento de los Planes de Seguridad establecidos, la maximización de la eficacia en formación y divulgación y la minimización de incidentes potenciales y su impacto. La evaluación del desempeño se realiza anualmente, con reportes al Comité Corporativo de Seguridad, Crisis y Resiliencia, siguiendo estándares internacionales como ISO 27001 y el Marco de Ciberseguridad del NIST.

Actualmente, no se han identificado cambios relevantes ni se han establecido periodos específicos para la medición más allá del cierre anual del ejercicio.

- **Análisis ESG de la cartera de suscripción: Lograr que el 90% de los clientes de suscripción sean evaluados con criterios ESG. (España (Industrial, Vida, Accidentes y Salud); Brasil (Gran riesgo industrial); Global Risks; RE facultativo)**

En 2024, MAPFRE ha reforzado su compromiso con la sostenibilidad al integrar criterios ESG en la evaluación de clientes de suscripción, alineándose con su política medioambiental. Esta estrategia busca promover prácticas responsables y contribuir a la transición justa en la lucha contra el cambio climático.

El análisis se aplica a clientes de suscripción en España, Brasil, Global Risks y RE Facultativo, evaluándose sobre el total de clientes en el momento del análisis. La meta es alcanzar un porcentaje específico de cartera analizada en 2026, con un objetivo intermedio en 2025.

El análisis considera escenarios económicos, cambios regulatorios y riesgos reputacionales, utilizando datos internos y una plataforma externa. Para alinearse con estándares internacionales, se han actualizado metodologías de medición y procesos de recopilación para mejorar la precisión y comparabilidad de los datos.

El rendimiento de estas metas será supervisado por los órganos de gobierno y divulgado en el Informe de Sostenibilidad.

- **Fomento de los productos de ahorro**

En 2024, MAPFRE ha reforzado su compromiso con la sostenibilidad promoviendo productos de ahorro sostenibles, permitiendo a los clientes gestionar sus finanzas de forma responsable y apoyando inversiones en proyectos sostenibles.

El objetivo es que al menos el 50 % de los nuevos productos lanzados o modificados sean sostenibles, incluyendo la reclasificación de fondos según la normativa SFDR. Esta meta, aplicable a todas las operaciones de MAPFRE AM, tiene un horizonte hasta 2026, con hitos intermedios en 2024 y 2025.

La metodología utilizada se basa en criterios ESG y en la normativa SFDR, garantizando alineación con regulaciones nacionales e internacionales. Se emplean informes de sostenibilidad y análisis empíricos para definir objetivos viables y ajustados a la evolución del contexto económico y regulatorio.

El rendimiento será supervisado por los órganos de gobierno y divulgado en el Informe de Sostenibilidad, con posibilidad de revisión según las demandas de los grupos de interés y cambios regulatorios.

- **Análisis ESG de la cartera de inversión: El 95% de la cartera de inversión a nivel global será calificada con criterios de sostenibilidad en 2026.**

En 2024, MAPFRE ha fortalecido su inversión sostenible evaluando su cartera con criterios ESG para promover prácticas responsables y sostenibles. Este análisis contribuye a la protección ambiental, la responsabilidad social y la mejora de la gobernanza corporativa.

El objetivo es analizar un 95% global de la cartera para 2026, con un hito intermedio en 2025. La revisión se basa en datos de 2023 y considera factores económicos y regulatorios, utilizando información interna y la base de datos MSCI. También se evalúa el impacto ambiental y social de las inversiones, fomentando el desarrollo sostenible e inclusivo.

El rendimiento será supervisado por los órganos de gobierno y divulgado en el Informe de Sostenibilidad, con posibilidad de ajustes según la evolución del contexto regulatorio y económico.

- **Garantizar la adecuada coordinación en materia de prevención de riesgos laborales**

En los procesos de homologación y contratación de proveedores se firman cláusulas para garantizar la adecuada coordinación en materia de prevención de riesgos laborales, y se traslada información a los proveedores sobre los riesgos, de acuerdo con la legislación local de cada país.

En caso de accidente ocurrido por parte del empleado de un proveedor en las instalaciones de MAPFRE, se realiza el adecuado seguimiento por parte de los equipos de seguridad y prevención de riesgos laborales, en función de lo previsto en la normativa local. Se hace seguimiento respecto de las incidencias detectadas y las medidas aplicadas para reparar los daños para la seguridad y salud, siempre que esté previsto en la legislación local. Asimismo, se busca que todos los proveedores cumplan con los criterios ESG en materia de salud y seguridad y, en el caso de que no sea así, se les acompaña en el desarrollo de su plan de acción.

- **Asegurar la protección frente a cualquier discriminación llevada a cabo por MAPFRE o sus personas trabajadoras.**

El protocolo de acoso de MAPFRE y el canal ético están disponibles para empleados y terceros, con el fin de asegurar su protección frente a cualquier discriminación llevada a cabo por MAPFRE o sus personas trabajadoras. Los canales de denuncia implantados en MAPFRE permiten detectar situaciones de discriminación. Se hace seguimiento respecto de las incidencias detectadas y las medidas aplicadas para reparar los daños cuando la discriminación se haya producido por parte de MAPFRE, sus empleados o directivos.

- **Aplicar consistentemente las medidas definidas por el protocolo de prevención del acoso para erradicar cualquier situación de acoso o discriminación producida en la compañía.**

El protocolo de acoso es aplicable para cualquier situación en la que MAPFRE o su personal se vean implicados. El protocolo prevé la adopción de medidas orientadas a erradicar cualquier situación de acoso o discriminación producida en la compañía. Los canales de denuncia implantados en MAPFRE permiten detectar situaciones de acoso. Se hace seguimiento respecto de las incidencias detectadas y las medidas aplicadas para reparar los daños cuando la discriminación se haya producido por parte de MAPFRE, sus empleados o directivos.

- **Realizar una adecuada gestión de la relación con los proveedores y sus trabajadores**

MAPFRE ha integrado en su Modelo Operativo de Siniestros un sistema de gestión y control de proveedores y sus trabajadores, garantizando eficiencia, satisfacción del cliente y relaciones estables con los proveedores. Para ello, estos deben cumplir con los estándares de MAPFRE y una adecuada gestión de su personal.

Durante la contratación, los proveedores deben presentar documentación que acredite el cumplimiento de la normativa vigente, incluyendo certificados de Seguridad Social, Agencia Tributaria, Prevención de Riesgos Laborales y uso de Equipos de Protección Personal. A lo largo de la relación contractual, se realizan controles periódicos que analizan indicadores como quejas y reclamaciones de clientes, permitiendo detectar y corregir posibles incidencias relacionadas con los trabajadores.

Además, se realizan visitas in situ a las instalaciones de los proveedores para verificar la presencia y condiciones de operarios, instaladores, mecánicos y otros profesionales. Aunque MAPFRE busca garantizar el cumplimiento de sus estándares en toda la cadena de valor, actualmente no dispone de un indicador específico para evaluar los avances en la gestión de los trabajadores de los proveedores, confiando en las inspecciones presenciales para identificar y corregir posibles irregularidades.

- **Garantizar la calidad de los servicios prestados por los proveedores a través de un riguroso proceso de evaluación y seguimiento.**

MAPFRE está implementando medidas para garantizar la calidad de los servicios de los proveedores mediante controles técnicos de validación documental, visitas periódicas a instalaciones y controles anuales de actividad. En 2026 se establecerá un indicador que mida el porcentaje de nuevos proveedores con documentación verificada. Actualmente, se monitorea la eficacia a través de indicadores como el porcentaje de visitas realizadas y la clasificación de proveedores según estándares de calidad.

Con respecto a la contribución a la protección de la salud y seguridad de los empleados de la cadena de suministro y distribuidores (S2-IP2), en el proceso de Homologación de proveedores se informa sobre la existencia y contenido de la política de Derechos Humanos. Los canales de denuncia implantados en MAPFRE permiten detectar situaciones de posible vulneración de los derechos humanos, así como incidencias en la aplicación de la política, a las cuales se hace seguimiento.

Actualmente, las metas se establecen por parte de cada una de las áreas que gestionan a los agentes a los que están vinculados los trabajadores de la cadena de valor (proveedores, distribuidores y clientes), en función de la gestión de estos colectivos.

En este marco, el seguimiento de las metas se encuentra directamente vinculado con la gestión realizada sobre los mismos en las operaciones normales de cada área.

Adicionalmente, cabe mencionar que, aunque MAPFRE cuenta con metas en relación con los trabajadores de la cadena de valor a través de los agentes de la cadena de valor que los gestionan, durante 2025 trabajaremos en el desarrollo de un procedimiento que establezca claramente cómo generar estas metas y que posibilite identificar enseñanzas o mejoras fruto de sus resultados.

En MAPFRE hemos definido las siguientes métricas para gestionar los impactos, riesgos y oportunidades materiales que se identificaron en relación con los trabajadores de la cadena de valor, en el estudio de Doble Materialidad 2024:

Métricas	S2-IP1	S2-IP4	S2-IP5	S2-IN3	S2-R1	S2-O1
Número de incidentes potenciales comunicados a las Autoridades de Control y Supervisión	X					
Número de personas afectadas por los incidentes potenciales comunicados a las Autoridades de Control y Supervisión	X					
Porcentaje de visitas realizadas: se asignan visitas a diferentes personas y se mide el grado de consecución de esta acción						X
Proveedores que cumplen los estándares: Se clasifican los proveedores en Embajador, Recomendado +, Recomendado y Conocido						X
% cartera de suscripción analizada bajo criterios ESG		X		X		
% de productos lanzados con criterios de sostenibilidad			X			
% cartera de inversión analizada bajo criterios ESG				X		

Se detalla a continuación la información requerida por CSRD en relación con las métricas que nos hemos fijado en MAPFRE, en relación con los trabajadores de la cadena de valor:

Métricas	Metodologías e hipótesis significativas	Validación por organismo externo
Número de incidentes potenciales comunicados a las Autoridades de Control y Supervisión	Número total de incidentes potenciales acontecidos que, por su naturaleza, requieren notificación a las autoridades de control y supervisión con objeto de cumplir con la normativa vigente Se identificará el número parcial aquellos que han podido afectar a trabajadores de la cadena de valor En la divulgación se identifican aquellos casos en los que la brecha o evento de seguridad ha sido sufrida por proveedores terceros	N/A
Número de personas afectadas por los incidentes potenciales comunicados a las Autoridades de Control y Supervisión	Número de personas cuyos datos puedan haberse visto comprometidos en los incidentes potenciales reportados a las Autoridades de Control y Supervisión. Se identificará el sumatorio del número de trabajadores de la cadena de valor afectado por los incidentes potenciales	N/A
Porcentaje de visitas realizadas: se asignan visitas a diferentes personas y se mide el grado de consecución de esta acción	Se mide el porcentaje de visitas realizadas. El criterio de selección establece que el técnico de proveedores debe visitar los talleres de la red, priorizando las visitas en función del volumen de cada país Se calcula realizando dividiendo el porcentaje de visitas asignadas entre el porcentaje de visitas realizadas	N/A
Proveedores que cumplen los estándares: Se clasifican los proveedores en Embajador, Recomendado +, Recomendado y Conocido	Se establecen diferentes objetivos y al cumplirse, se cambia de categoría. Se calcula el % de proveedores que cumplen los estandares	N/A

Métricas	Metodologías e hipótesis significativas	Validación por organismo externo
% cartera de suscripción analizada bajo criterios ESG	Dentro del proceso de suscripción por parte de las unidades y países se integrará, con carácter general, el análisis de la gestión por el asegurado de los riesgos ambientales, sociales y de gobernanza (riesgos ESG). Esta evaluación se realizará a través de la herramienta REPRISKS que es una plataforma especializada que evalúa y cuantifica la posible exposición de carácter reputacional derivada de la misma. La calificación global obtenida para cada caso estará comprendida en el siguiente rango, de la AAA (mejor valoración posible) a D (peor valoración posible). De acuerdo con la valoración del cliente se requerirán distintos niveles de autorización de la operación: • Requerimiento especial de aprobación. • Aprobación del Área de Suscripción quien podrá elevar, cuando lo considere necesario, solicitud de aprobación adicional al Chief Executive Officer (CEO) de la entidad o del país. • Requerimiento de valoración por el Área de Suscripción y aprobación del Comité de Dirección. En caso de autorizarse, se deberá informar además a la Dirección de Sostenibilidad del Grupo. En todos los casos anteriormente citados se registrará la calificación obtenida en la Plataforma de Suscripción (si aplica). En aquellos casos que requieran aprobación, además el suscriptor analista deberá incluir, en el expediente de la operación, el informe completo de evaluación ESG facilitado por la herramienta, donde destacan los aspectos particulares especialmente desfavorables (riesgos alto y muy alto) de la evaluación. Dos veces al año, se procederá a la actualización de ratings ASG de toda la cartera.	El parámetro no ha sido validado por un organismo externo distinto de KPMG.
% de productos lanzados con criterios de sostenibilidad	La compañía ha establecido una Definición Corporativa de Productos Sostenibles que, teniendo en cuenta la regulación y la obligación de las compañías de divulgar la manera y la medida en la que sus actividades son asociadas a cuestiones relacionadas con el ámbito ambiental, social y gobernanza (ESG), sienta las bases para fijar criterios unificados que permitan determinar si una actividad económica es sostenible desde el punto de vista ambiental, social o de gobierno, a los efectos de fijar el grado de sostenibilidad de la compañía.	El parámetro no ha sido validado por un organismo externo distinto de KPMG.
% cartera de inversión analizada bajo criterios ESG	Tal y como se define en el Marco de Inversión responsable y en la Política de Integración de riesgo de sostenibilidad, se lleva a cabo la integración de criterios ambientales, sociales y de buen gobierno en todos los procesos de inversión, tanto de carteras propias como de terceros, teniendo en cuenta los aspectos definidos por la normativa aplicable y las tendencias de mercado, entre otros. Este enfoque ayuda a identificar riesgos y oportunidades yendo más allá del análisis financiero tradicional. Esta evaluación se realizará, entre otras, a través de la herramienta MCSI. Para el seguimiento y gestión de los riesgos ESG en las inversiones, MAPFRE dispone de un marco propio de análisis, que se revisa de forma periódica para incorporar las mejores prácticas en este ámbito. El equipo de inversiones es el responsable de implementar las metodologías incluidas en el marco de actuación, buscando siempre las oportunidades y evitando los riesgos.	El parámetro no ha sido validado por un organismo externo distinto de KPMG.

Se está desarrollando un plan para que en 2026 se disponga de un indicador que muestre la relación entre el número de nuevos proveedores verificados y el total de nuevas incorporaciones. Este indicador, definido como el porcentaje de nuevos proveedores con documentación verificada frente al número total de nuevos proveedores, se está diseñando bajo un nuevo control técnico que incluye las metodologías e hipótesis significativas necesarias para su cálculo. La fórmula para este parámetro es: porcentaje de nuevos proveedores con documentación verificada dividido entre el total de nuevos proveedores.

En relación con las métricas "Número de incidentes potenciales comunicados a las Autoridades de Control y Supervisión" y "Número de personas afectadas por los incidentes potenciales comunicados a las Autoridades de Control y Supervisión", en cumplimiento de lo establecido en el Reglamento Europeo de Protección de Datos (RGPD) y en otras normativas vinculadas a la Protección de Datos Personales de países fuera de la UE en los que MAPFRE opera, a lo largo de 2024 no se ha comunicado ningún potencial incidente que afecte a trabajadores de la cadena de valor. Ningún dato vinculado a trabajadores de la cadena de valor se ha visto comprometido por los potenciales incidentes reportados.

3.3. Consumidores y Usuarios finales

3.3.1. Estrategia

3.3.1.1. (SMB-3): Impactos, riesgos y oportunidades materiales y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio

Tal y como se menciona en el apartado "1.4.1 (IRO-1): Descripción de los procesos para determinar y evaluar los impactos, los riesgos y las oportunidades materiales", los resultados del ejercicio de doble materialidad se comparten con las áreas clave de la organización para que la integren dentro de la estrategia y procesos que gestionan.

Es importante mencionar que los riesgos y oportunidades materiales descritos en el apartado "1.2.2 (GOV-2): Información facilitada a los órganos de administración, dirección y supervisión de la empresa y cuestiones de sostenibilidad abordadas por ellos", se encuentran vinculados con los impactos identificados. Es así como se consideran los impactos en la toma de decisiones y estrategia de MAPFRE, mediante la integración por parte de las distintas áreas involucradas en la gestión riesgos y oportunidades.

MAPFRE busca asegurar la protección y el uso responsable de los datos de los clientes, fortaleciendo la transparencia de la información. Sin embargo, enfrenta riesgos relacionados con la pérdida de datos personales debido a ciberataques o fallos tecnológicos, que pueden afectar la confianza de los consumidores. Por otro lado, identifica oportunidades para desarrollar productos que cubran ciber riesgos y nuevas tecnologías.

Asimismo, MAPFRE busca generar impactos positivos al desarrollar productos accesibles e inclusivos e impulsar la comunicación accesible. No obstante, también enfrenta el potencial impacto negativos relacionado con deficiencias en el asesoramiento debido a malas prácticas comerciales. Además, identifica oportunidades para incrementar su cartera de clientes mediante el compromiso con la diversidad y la inclusión, así como la mejora de la satisfacción del cliente.

El uso de inteligencia artificial puede representar riesgos relacionados con conflictos éticos, sesgos o incumplimientos regulatorios. Al mismo tiempo, identifica oportunidades para desarrollar nuevos productos que respondan a las necesidades asociadas con estas tecnologías.

Todos estos aspectos son tenidos en cuenta para diseñar y revisar periódicamente la estrategia de MAPFRE, asegurando su alineación con los desafíos del entorno y las necesidades de los clientes.

Tal y como se menciona en el apartado "1.3.1.4. (SMB-1) Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor", MAPFRE clasifica a sus clientes relacionados con los impactos, riesgos y oportunidades materiales identificados por la entidad, en dos grupos principales: Particulares y Empresas, para ofrecer soluciones adaptadas a sus necesidades específicas.

Los clientes Particulares incluyen a cualquier persona física con la que la entidad mantiene compromisos contractuales actuales o futuros, y pueden relacionarse directamente con la entidad, a través de una empresa o mediante condiciones establecidas por grupos de afinidad.

Por otro lado, los clientes Empresa incluyen a personas jurídicas con compromisos vigentes, pudiendo tener una relación directa con la entidad o bajo condiciones negociadas por terceros.

Ambos tipos de clientes pueden interactuar con la entidad en diferentes roles, como tomadores o contratantes del seguro, pagadores, asegurados o beneficiarios, según su relación con el contrato en vigor.

No se han identificado grupos con características específicas u otras tipologías de cliente en el ejercicio de Doble Materialidad 2024. Asimismo, se destaca que los tipos de cliente identificados no están relacionados con ninguna de las siguientes casuísticas:

- Estar vinculados a productos que sean inherentemente dañinos para las personas y/o aumentan los riesgos de enfermedades crónicas
- Estar vinculados a servicios que potencialmente afecten negativamente sus derechos a la privacidad, a la protección de sus datos personales, a la libertad de expresión y a la no discriminación;
- Tengan dependencia de información precisa y accesible relacionada con productos o servicios, como manuales y etiquetas de productos, para evitar el uso potencialmente dañino de un producto o servicio

- Ser particularmente vulnerables a los impactos en la salud o la privacidad o a los impactos de las estrategias de marketing y ventas, como niños o personas financieramente vulnerables.

Se destaca, además, que los impactos negativos materiales identificados no están relacionados con situaciones de afectaciones generales en los contextos donde MAPFRE vende sus productos, sino que están relacionados con impactos individuales o relaciones comerciales específicas.

Por otro lado, para continuar potenciando los impactos positivos identificados y generar nuevos, llevamos a cabo los procesos y actividades detallados en el apartado "3.3.2.2 (S4-2): Procesos para colaborar con los consumidores y usuarios finales en materia de impactos" y "3.3.2.4 (S4-4): Adopción de medidas relacionadas con los impactos materiales sobre los consumidores y usuarios finales, enfoques para mitigar los riesgos materiales y aprovechar las oportunidades materiales relacionados con los consumidores y usuarios finales y la eficacia de dichas actuaciones". Estos son:

- En relación con el diseño de productos, el análisis de situación local, los análisis del centro de estudios y el observatorio de tendencias;
- Encuestas de NPS y satisfacción del cliente
- Seguimiento de redes sociales
- Encuestas de marca y percepción de la Sostenibilidad
- Gestión de Canales de denuncia y de reclamaciones

Estos impactos positivos se encuentran relacionados con la generalidad de clientes de MAPFRE, no identificándose grupos concretos que se vean especialmente impactados por los mismos.

Los impactos identificados para consumidores y usuarios finales están directamente alineados con los riesgos y oportunidades materiales identificados para este colectivo, de acuerdo con lo detallado en el apartado "1.3.3 (SBM-3): Impactos, riesgos y oportunidades materiales y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio lo cual asegura una correspondencia clara entre ambos elementos".

En línea con el proceso de doble materialidad detallado en el apartado "1.4.1 (IRO-1): Descripción de los procesos para determinar y evaluar los impactos, los riesgos y las oportunidades materiales", no se han identificado clientes con características específicas ni usuarios de productos o servicios particulares que presenten un mayor riesgo de sufrir daños. Esto sugiere que, en el contexto actual, todos los grupos de consumidores y usuarios finales se consideran en igualdad de condiciones frente a posibles impactos negativos.

Además, no se han identificado grupos específicos de consumidores o usuarios finales relacionados con los riesgos y oportunidades materiales derivados de los impactos identificados. Los impactos detectados son generales y afectan de manera uniforme a todos los consumidores y usuarios finales, sin distinciones por características como la edad, género u otros factores. Esto implica que los IROs materiales se aplican de forma homogénea, sin que existan circunstancias en las que un impacto material genere efectos financieros diferenciados para grupos específicos de consumidores.

3.3.2. Gestión de impactos, riesgos y oportunidades

3.3.2.1. (S4-1): Políticas relacionadas con los consumidores y usuarios finales

De acuerdo con lo detallado en el apartado "1.4.3.1. (MDR-P): Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad materiales" de este Informe de Sostenibilidad, MAPFRE cuenta con los siguientes documentos (políticas, marcos y normas) para la gestión de sus consumidores:

- Política de Derechos Humanos
- Política Actuarial
- Política Anticorrupción
- Política de Continuidad de Negocio
- Política de Seguridad y Privacidad
- Política de Solvencia
- Política de Sostenibilidad
- Política de Suscripción
- Política de Comunicación
- Plan Global de Experiencia del Cliente
- Guía de Uso de Soluciones de IA

Tal como se ha reflejado en el apartado "1.2.4 (GOV-4): Declaración sobre la diligencia debida", MAPFRE reconoce la importancia de los derechos humanos, motivo por el que su protección se encuentra reflejada de forma expresa en los Principios Institucionales, Organizativos y Empresariales de MAPFRE, en el Código Ético y de Conducta, en la Política de Sostenibilidad y en la propia Política de Derechos Humanos. Referirse a dicho apartado para mayor detalle sobre cómo estás políticas abordan los temas de derechos humanos.

Por otro lado, MAPFRE pone a disposición de sus clientes los canales de denuncia externos detallados en el apartado "4.2.2.1. Conductas Éticas" del capítulo de "Conducta Empresarial", para conocer y reparar los impactos que puedan generarse a nivel de derechos humanos.

3.3.2.2. (S4-2): Procesos para colaborar con los consumidores y usuarios finales en materia de impactos

En MAPFRE, las perspectivas de los consumidores y usuarios finales se consideran en la toma de decisiones estratégicas y operativas, particularmente en lo que respecta a la gestión de los riesgos, oportunidades, e impactos sobre sus clientes. Es por esto por lo que la escucha de sus intereses, se realiza en diferentes momentos de la relación con el cliente, tanto de forma preventiva y proactiva, como de forma reactiva. En concreto, respecto a los impactos, riesgos y oportunidades, estos procesos se distribuyen de la siguiente manera:

Procesos realizados	IROs vinculados
Diseño de Productos	Desarrollo de productos accesibles e inclusivos. Potenciar el desarrollo de nuevos productos que cubran ciber riesgos y nuevas tecnologías (IA).
Encuestas NPS	Mejora de la experiencia del cliente. Incremento de la cartera de clientes por el aumento de la satisfacción de los clientes. Incremento de la cartera de clientes por la protección de los clientes.
Seguimiento Redes Sociales	Contribución a la transparencia de la información. Impulso de la comunicación accesible. Desarrollo de productos accesibles e inclusivos.
Encuestas de Marca	Incremento de la cartera de clientes por el compromiso con la diversidad e inclusión.
Canales de Denuncia	Pérdida de datos de clientes que deriven en fraudes masivos o interrupciones de servicios provocados por ciberataques. Uso incorrecto de la Inteligencia Artificial que derive en conflictos éticos (sesgos) o incumplimiento regulatorio. Protección y uso responsable de los datos de clientes.
Gestión de Reclamaciones	Deficiencias en el asesoramiento del cliente debido a malas prácticas comerciales. Caída de cartera por la insatisfacción de los clientes debido a la opacidad en la información y deficiencias en la orientación de los productos. Interrupciones en el servicio por fallos en los sistemas tecnológicos. Pérdida de datos personales de los clientes por ciberataque.

3.3.2.2.1. Enfoque proactivo

Diseño de productos

Las perspectivas de los consumidores son fundamentales para el desarrollo de su estrategia, motivo por el cual MAPFRE realiza una fase de investigación de mercado en el proceso de desarrollo de nuevos productos.

A nivel Corporativo, se realizan estudios en medios digitales a partir de los requerimientos de las filiales(redes sociales, foros, blogs, etc.), con el objetivo de analizar tendencias y entender mejor las necesidades de los clientes. Los países también realizan estudios de marca y percepciones locales que son tenidas en cuenta durante la ejecución de análisis de mercado específicos para el diseño y lanzamiento de productos, analizando no solo la imagen de MAPFRE, sino también la de sus competidores. Asimismo, algunos países, hacen periódicamente análisis de mercado específicos para conocer la valoración de los usuarios sobre determinadas coberturas de diversos ramos de seguro. Esta información es posteriormente analizada por los equipos internos relacionados con la acción comercial de la compañía.

Esta fase de investigación también es realizada por cada jurisdicción, considerando su conocimiento especializado del mercado, y contempla los siguientes insumos:

- Análisis de la situación local: a través de la evaluación de factores demográficos, económicos, culturales y competitivos del país. Este análisis permite entender las necesidades, preferencias y comportamientos de los consumidores locales, así como identificar oportunidades y posibles desafíos en el mercado.
- Centro de Estudios - MAPFRE Economics: a través de la consideración de los resultados y conclusiones de las investigaciones y publicaciones realizadas por MAPFRE Economics. Este centro concentra sus trabajos en tres áreas.
  - El análisis económico y financiero, a través de monitoreo de las principales variables macroeconómicas y financieras, con especial énfasis en su impacto sobre la industria aseguradora.
  - La realización de estudios en materia sectorial, comprendiendo la elaboración de investigaciones sobre temas relacionados con los seguros, reaseguros y la previsión social complementaria, entre otros.
  - La preparación de análisis en materia de la regulación a la que se encuentran sujetas las actividades financieras.
- Observatorio de Tendencias: considerando las tendencias informadas por el área corporativa de negocio, identificadas a partir del análisis estadístico de datos del comportamiento del mercado, registrado durante un periodo de tiempo definido.

Asimismo, entendemos que es clave adaptarnos a los cambios en el estilo de vida de los clientes y que las nuevas tecnologías nos abren numerosas posibilidades con el uso de la Inteligencia Artificial. Para ello, y a través del Manifiesto de la IA generado en 2024, y del desarrollo del nuevo plan de formación y concienciación para todos los empleados, se busca generar propuestas y ver cómo involucrar la IA en distintos productos y procesos, permitiéndonos hiper-personalizar las relaciones con los clientes, realizar ofertas de seguros adaptadas a las necesidades de cada persona y crear experiencias con personalidad de nuestra marca.

Nuevo estilo de vida	Nuevas tecnologías y data	Nuevo entorno competitivo	Regulación
El cliente tiene expectativas diferentes de su relación con los seguros y exige que se adecúen a sus necesidades.	La proliferación de datos y el acceso a la tecnología aceleran la digitalización del sector.	Reducción de barreras sectoriales. Los seguros ya no son una actividad exclusivamente de aseguradoras.	Los cambios normativos matizan el acceso a las tendencias y el uso de la información y la tecnología.

Encuestas de NPS y satisfacción del cliente

La medición del NPS® y la satisfacción del cliente sigue siendo la base sobre la que diseñar e implementar acciones que nos permitan mejorar su experiencia y exceder sus expectativas en los diferentes momentos de la relación con nuestra compañía.

Por ello desde 2015 se han ido definiendo modelos globales que permitan conocer la experiencia de los diferentes tipos de clientes.

Los modelos globales de medición de la experiencia del cliente se componen de elementos homogéneos para todos los países y negocios y cuentan con herramientas para priorizar las medidas con mayor impacto en la percepción de la calidad por parte del cliente. Así se pueden identificar las áreas de mejora y las fortalezas de la compañía.

El Observatorio de Calidad de MAPFRE es el responsable de definir los modelos y realizar las mediciones globales sobre la experiencia del cliente. Este observatorio busca garantizar que los resultados obtenidos son estadísticamente representativos y reflejan objetivamente el nivel de experiencia de los clientes para todo el Grupo. También realiza diagnósticos sobre los resultados de las mediciones, que ayudan a tomar decisiones a las distintas áreas de negocio.

Las mediciones de MAPFRE, basadas en la metodología Net Promoter Score (NPS®), se centran en la percepción del cliente a través de la probabilidad de recomendar la compañía a sus amigos o familiares. Este indicador permite medir simultáneamente la percepción objetiva del cliente sobre la compañía y su predisposición a renovar, recomendar y realizar venta cruzada. En este contexto, el alcance de la medición está enfocado en los ramos de no vida y clientes particulares, considerando únicamente las compañías con un volumen de contactos telefónicos suficiente para alcanzar una muestra de encuestas representativas de su cartera.

El primer modelo de medición de la experiencia del cliente que se definió fue el de NPS® relacional que mide el nivel de percepción de una muestra representativa de los clientes de MAPFRE y sus principales competidores en cada país y ramo.

En 2024 se ha realizado nuevamente una oleada de medición del NPS® relacional, sobre una muestra representativa de las carteras de MAPFRE. Esta oleada, con cerca de 38,275 encuestas representativas de MAPFRE y 39,522 encuestas de competidores, ha abarcado 21 países y ramos. En concreto se han analizado 99 compañías de todo el mundo.

Para complementar estas mediciones de NPS® relacional, el Observatorio de Calidad definió un modelo global de NPS® transaccional que permite conocer, en tiempo real, la percepción del cliente que acaba de pasar por una interacción (contratación, renovación, gestión del siniestro y asistencia). Este modelo está ya implantado en 14 compañías de seguros de MAPFRE y en 17 entidades de MAWDY.

Al analizar los resultados de las mediciones en los diferentes programas de NPS® relacional y transaccional se ha observado el papel importante que desempeña el cliente distribuidor en la experiencia del cliente final. Por ello, es esencial conocer la percepción que tiene este colectivo sobre MAPFRE. Para para cumplir con ese objetivo, en 2022 se definió el modelo Global de NPS® relacional de cliente distribuidor; y en 2024 se ha medido la experiencia del corredor con MAPFRE y sus competidores en 10 países. En concreto se ha evaluado la percepción de los corredores que colaboran con MAPFRE en aspectos como su relación con la compañía, las palancas de éxito, el soporte y asesoramiento de la compañía para la venta de pólizas y la gestión de la utilización de la póliza por el cliente final.

A partir de los resultados obtenidos en las encuestas, el área corporativa de Negocio coordina todas las acciones y planes de transformación cuyo objetivo principal es la mejora de la calidad percibida (relacional y/o transaccional). A través de estos planes y gracias a la información recogida en las encuestas, en MAPFRE somos capaces de conocer mejor a nuestros clientes y adaptar los procesos a sus necesidades, poniendo el foco en aquellas áreas de mejora y en las fortalezas. Todo este trabajo nos permitirá no solo la mejora del NPS® sino también reducir los riesgos sociales, económicos y personales derivados de una percepción no satisfactoria del servicio de MAPFRE. Adicionalmente, el impulso de estas fortalezas puede contribuir a atraer nueva cartera gracias al poder de recomendación de los promotores de MAPFRE.

Con el fin de seguir conociendo y profundizando en la experiencia del cliente, en 2023 definimos un marco global para conocer la experiencia del cliente persona jurídica. Se comenzó por la mediana y pequeña empresa, describiendo las cuestiones que interesa conocer, en qué momentos medir la experiencia del cliente y a qué roles o posiciones hay que encuestar. Se comenzó por la mediana y pequeña empresa, describiendo las cuestiones que interesa conocer, en qué momentos medir la experiencia del cliente y a qué roles o posiciones hay que encuestar. En 2024 se ha lanzado la primera medición de NPS relacional de clientes empresa en España a través de la realización de encuestas de NPS relacional a sus clientes PYMEs.

Asimismo, en 2024 el Observatorio de Calidad ha realizado la séptima medición de la experiencia de los clientes internos (eNPS®) y de los cedentes y brókeres de los servicios de reaseguro prestados por MAPFRE RE y ha llevado a cabo, por cuarta vez, la encuesta sobre la percepción del servicio que MAPFRE Global Risks presta a las compañías del Grupo.

En MAPFRE RE, el NPS® de clientes externos (cedentes y corredores) se mantiene en valores positivos y estables, incrementándose la satisfacción general de los mismos. En cuanto a los clientes internos (empresas del grupo a las que reasegura), se mantiene en niveles muy elevados desde 2020.

Además, la mejora continua nos permitirá poner a disposición de nuestros clientes una oferta de productos y servicios adaptada a sus necesidades.

Más de 308 personas en MAPFRE se dedican al seguimiento y control de la calidad en todo el mundo y diversas empresas tienen certificaciones de calidad, cuya renovación exige mantener elevados estándares en el servicio a los clientes. MAPFRE tiene un total de 408 procesos de negocio, soporte o transversal certificados.

Disponemos de la certificación ISO 9001 en España y Turquía.

Seguimiento de redes sociales

El Área de Relaciones Externas y Comunicación también realiza un seguimiento constante de las opiniones y comentarios expresados en redes sociales sobre el Grupo, y sobre el sector asegurador a través de una herramienta. Estos comentarios y opiniones son trasladados internamente a las áreas correspondientes para utilizarlos como input para la toma de decisiones. Para esto, se monitoriza lo que se dice sobre MAPFRE en el mundo, y si se identifica alguna cuestión que pueda ser crítica, se reporta a los equipos correspondientes para que hagan monitoreos más precisos con las áreas afectadas, para determinar cómo resolver el tema y si es necesario realizar alguna acción adicional través de los equipos corporativos y/o locales.

En el caso de generarse una situación de crisis, se gestiona igualmente desde corporativo o desde cada mercado en función del alcance de la misma y de su impacto reputacional.

Encuestas de marca y percepción de la Sostenibilidad

La Compañía realiza acciones de escucha ad hoc dirigidas a clientes y al público general, en los países core y estratégicos. A través de estas acciones se busca obtener la percepción de estos colectivos sobre las actividades de sostenibilidad realizadas por MAPFRE, y conocer cómo las valoran. Los resultados de estos ejercicios son informados a los equipos de Marketing y Comunicación de los países, para que estos definan los próximos pasos y planes de acción a realizar, en caso de que corresponda.

Asimismo, MAPFRE cuenta con procedimientos específicos para realizar la colaboración y escucha de sus clientes de forma reactiva, es decir, a partir de la recepción de comentarios o inquietudes por parte de estos. Estos procesos se describen en el apartado "3.3.2.3 (S4-3): Procesos para reparar las incidencias negativas y canales para que los consumidores y usuarios finales expresen sus inquietudes"

La Dirección de Clientes es la encargada de garantizar que esta colaboración con los clientes se lleve a cabo, y que los resultados informen las decisiones de MAPFRE. En este sentido, el área de Clientes vela dentro de la organización por la visión de cliente, divulgando internamente las necesidades principales de los clientes obtenidas a través de los diferentes canales mencionados, y coordinando las acciones de mejora. Esta información se presenta en los diferentes comités de gestión, asegurando que la colaboración con los clientes sirva de base para el enfoque de la entidad.

Las encuestas de satisfacción permiten a MAPFRE obtener retroalimentación directa sobre cómo los clientes perciben la calidad de sus servicios y cuáles son sus expectativas. Los resultados de estas encuestas son analizados localmente por los equipos de experiencia de cliente, quienes identifican áreas de mejora y proponen ajustes operativos, como la optimización de procesos internos, la reducción de tiempos de respuesta, la simplificación de trámites, la mejora de la atención al cliente mediante capacitación del personal o digitalización de canales y permiten ajustar productos y servicios desarrollando coberturas más personalizadas. Estos análisis permiten establecer acuerdos o planes de acción concretos que buscan satisfacer las necesidades detectadas y fortalecer la relación con los clientes.

Por otra parte, las encuestas específicas aplicadas a procesos como la contratación, renovación y siniestros proporcionan también información detallada para los procesos antes mencionados.

La retroalimentación constante obtenida a través de estas encuestas no solo permite implementar cambios en los procesos basados en las opiniones de los usuarios, sino que también nos permite definir qué aspectos de la satisfacción del cliente necesitamos medir, seleccionar las métricas adecuadas, realizar un seguimiento y análisis continuo de los resultados alcanzados tras las mejoras implantadas y sirven, además, como herramienta para evaluar la eficacia de la colaboración con los clientes. El objetivo es que MAPFRE se mantenga alineada con las demandas cambiantes del mercado, fortaleciendo la fidelización de sus clientes, incrementando la confianza en sus servicios y fomentando tanto la renovación de pólizas como las recomendaciones positivas.

Si bien, tal como se menciona precedentemente, no se han identificado impactos materiales relativos a colectivos vulnerables o marginados, MAPFRE analiza y aplica diversas medidas concretas para cuidar y apoyar a los clientes que puedan pertenecer a estos colectivos, siguiendo su compromiso de ofrecer un trato igualitario y cumplir con todas las normativas y regulaciones vigentes destinadas a proteger a estos grupos. En este sentido, no solo buscamos que todas las personas reciban el mismo trato, sino que también desarrollamos soluciones para cumplir con las normativas diseñadas para la defensa de colectivos más vulnerables, como personas mayores, con discapacidad o en riesgo de exclusión, garantizando su acceso a productos y servicios en igualdad de condiciones.

Para mejorar su propuesta de valor y apoyar a estos colectivos, MAPFRE ofrece modalidades de asesoramiento especializado que se adaptan a las necesidades individuales de los clientes. En particular, MAPFRE cuenta en seguros de vida, con equipos especializados que comprendan las preferencias y perfiles de los clientes, basados en datos comportamentales. Esto les permite brindar un asesoramiento proactivo e individualizado, asegurándose de que cada cliente, incluidos los de colectivos vulnerables, reciba recomendaciones personalizadas sobre productos financieros y seguros. Además, se pone a disposición de los clientes herramientas de planificación financiera, como gráficos y simuladores de ahorro, que permiten hacer un seguimiento detallado de su situación económica y ofrecer consejos basados en eventos de vida o momentos clave en su ciclo de vida. Estas medidas buscan facilitar el acceso a la información de manera comprensible y personalizada, asegurando que incluso los clientes más vulnerables tomen decisiones informadas y seguras respecto a su futuro financiero.

3.3.2.3. (S4-3): Procesos para reparar las incidencias negativas y canales para que los consumidores y usuarios finales expresen sus inquietudes

MAPFRE cuenta con "estrategias de actuación" que buscan acercarse al cliente tras escuchar su voz para superar sus expectativas. Esto consiste en un modelo de reglas diseñado para activar estrategias a partir del conocimiento del cliente y la información recogida en el programa de Voz del Cliente.

Para apoyar este enfoque, se utilizan herramientas como plantillas con ejemplos prácticos de estrategias de actuación, que permiten identificar la acción adecuada en cada situación. Estas estrategias pueden materializarse a nivel local a través de planes de acción que incluyan tanto acciones estructurales como directas, adaptadas al contexto y las necesidades del cliente.

Gestión de reclamaciones

MAPFRE facilita que sus clientes, en cualquier país del mundo donde opere en seguro directo, dispongan de un cauce interno para la defensa extrajudicial de sus derechos derivados de sus contratos y promueve la implantación interna de órganos de protección de sus derechos.

La información relativa a quejas y reclamaciones está incorporada en el modelo interno informacional y operacional 360 de datos del cliente. Existe un repositorio específico que permite almacenar todo el detalle correspondiente a las quejas y reclamaciones junto con el resto de interacciones del cliente.

En España, MAPFRE cuenta con el Defensor del Asegurado, institución creada con carácter pionero en 1984, y, desde 2003, con la Dirección de Reclamaciones, órgano entre cuyas competencias está la de tramitar y resolver las quejas y reclamaciones que formulen los usuarios frente a las sociedades del Grupo adheridas al Reglamento para la Defensa del Cliente.

Asimismo, si bien existen contact centers que son atendidos por externos, la gestión de las quejas y reclamaciones es realizada por MAPFRE. El hecho de que estos canales sean gestionados directamente por MAPFRE, garantiza un control directo sobre el proceso y la disponibilidad, sin restricciones externas, de los mismos.

MAPFRE realiza un seguimiento de las quejas y reclamaciones recibidas y de los tiempos de resolución en cada país, respetando que cada región gestione sus canales y metodologías de acuerdo con las necesidades específicas. Cada país lleva un registro de las quejas y reclamaciones recibidas y, realiza un seguimiento de estos de acuerdo con sus requerimientos normativos locales.

En cuanto a la evaluación de confianza y conocimiento sobre estas estructuras, se utilizan como insumo los resultados de las mediciones del NPS®. El Observatorio de Calidad de MAPFRE supervisa estos procesos, asegurando que las mediciones sean representativas y reflejen la efectividad de las acciones emprendidas, permitiendo a la empresa ajustar sus estrategias para alcanzar los resultados previstos en beneficio de los consumidores y usuarios finales.

Asimismo, el cliente dispone de un campo de texto libre en las encuestas de satisfacción, en el cual puede plantear cualquier inquietud u opinión general sobre cualquier tema que considere importante en su relación con la Entidad.

Privacidad y Protección de Datos

Asimismo, en cumplimiento de las normativas de Privacidad y Protección de Datos, los consumidores y usuarios finales tienen derecho a presentar una reclamación ante una Autoridad de Control si considera que el tratamiento de datos personales que le conciernen infringe la normativa. Cada Autoridad de Control dispondrá de distintos poderes correctivos, ente otros: dirigir una advertencia o sancionar con apercibimiento cuando las operaciones de tratamiento previstas puedan infringir lo dispuesto en la normativa e imponer una multa administrativa.

En 2024, se han recibido 2 sanciones por posibles incumplimientos de la normativa de protección de datos de carácter personal: una en MAPFRE Inversión por incumplimiento del RGPD, y otra en MAPFRE Perú Compañía de Seguros y Reaseguros por incumplimiento del RLPDP. Así como, un apercibimiento en MAPFRE España por incumplimiento del RGPD. Estas sanciones, cuyo origen fueron reclamaciones de clientes, se refieren al tratamiento concreto de los datos de dos clientes y no se refieren a que los datos de nuestros clientes estén en riesgo o no se hayan implantado medidas de seguridad robustas.

Canales de denuncias

MAPFRE pone a disposición de sus clientes los canales de denuncia (detallados en el apartado "4.1.2.1. Conductas Éticas"[35]) para que los mismos expresen sus inquietudes o necesidades en relación con las materias de las que son objeto, y que las mismas sean analizadas y respondidas por parte de la Entidad. Tanto el detalle de estos canales, como los procedimientos para su gestión y seguimiento, se encuentran reflejados en el apartado antes mencionado.

MAPFRE busca garantizar que bajo ningún concepto se tomen represalias contra quienes hayan denunciado un incumplimiento del Código Ético y de Conducta, o hayan participado en algún procedimiento de investigación relativo a su cumplimiento.

[35] Hasta el 18 de diciembre de 2024, fecha en la que los canales existentes han quedado integrados en el Sistema Interno de Información

3.3.2.4. (S4-4): Adopción de medidas relacionadas con los impactos materiales sobre los consumidores y usuarios finales, enfoques para mitigar los riesgos materiales y aprovechar las oportunidades materiales relacionados con los consumidores y usuarios finales y la eficacia de dichas actuaciones

En MAPFRE hemos definido las siguientes acciones para gestionar los impactos, riesgos y oportunidades materiales que se identificaron en relación con los clientes, en el estudio de Doble Materialidad 2024:

Codificación IROs

S4-IP1: Desarrollo de productos accesibles e inclusivos.

S4-IP2: Impulso de la comunicación accesible.

S4-IP3: Contribución a la transparencia de la información.

S4-IP4: Protección y uso responsable de los datos de clientes.

S4-IP5: Mejora de la experiencia del cliente.

S4-IN1: Deficiencias en el asesoramiento del cliente debido a malas prácticas comerciales.

S4-IN2: Pérdida de capacidad económica de los clientes por una cobertura o compensación insuficiente para reemplazar o reparar la propiedad dañada.

S4-IN3: Pérdida de datos personales de los clientes por ciberataque.

S4-R1: Caída de cartera por la insatisfacción de los clientes debido a la opacidad en la información y deficiencias en la orientación de los productos.

S4-R2: Insuficiencia de prima al buscar maximizar las coberturas en la protección de los clientes.

S4-R3: Interrupciones en el servicio por fallos en los sistemas tecnológicos.

S4-R4: Pérdida de datos de clientes que deriven en fraudes masivos o interrupciones de servicios provocados por ciberataques.

S4-R5: Uso incorrecto de la Inteligencia Artificial que derive en conflictos éticos (sesgos) o incumplimiento regulatorio.

S4-O1: Incremento de la cartera de clientes por el compromiso con la diversidad e inclusión.

S4-O2: Incremento de la cartera de clientes por el aumento de la satisfacción de los clientes.

S4-O3: Incremento de la cartera de clientes por la protección de los clientes.

S4-O4: Potenciar el desarrollo de nuevos productos que cubran ciber riesgos y nuevas tecnologías (IA).

Estos IROs se vinculan de la siguiente forma con las acciones realizadas o que se realizarán, que se describen más adelante:

Acciones	S4-IP1	S4-IP2	S4-IP3	S4-IP4	S4-IP5	S4-IN1	S4-IN3	S4-R1	S4-R3	S4-R4	S4-R5	S4-O1	S4-O2	S4-O3	S4-O4
Proyecto de Welcome Pack			X		X			X					X		
Mejora de la Experiencia del cliente			X		X	X		X					X		
Seleccionar, desplegar, revisar y mantener soluciones específicas que permitan prevenir, detectar, responder y recuperarse frente a Ciberataques				X			X			X					
Incorporar criterios de seguridad, privacidad y resiliencia operativa en las nuevas iniciativas de la compañía				X			X			X					
Formar y concienciar a los empleados en materia de CiberSeguridad, Privacidad y Resiliencia Operativa Digital				X			X			X					
Comprobar el nivel de concienciación efectiva mediante CiberEjercicios				X			X			X					
Desarrollar e implantar Planes de Continuidad de Negocio para las entidades del Grupo, probándolos y actualizándolos periódicamente									X						
Desarrollo del manifiesto de la IA											X				X
Desarrollo de nuevo plan de formación y concienciación para todos los empleados											X				

Acciones	S4-IP1	S4-IP2	S4-IP3	S4-IP4	S4-IP5	S4-IN1	S4-IN3	S4-R1	S4-R3	S4-R4	S4-R5	S4-O1	S4-O2	S4-O3	S4-O4
Automatización de controles de sesgos											X				
Uso de plataforma con barreras de seguridad											X				
Calidad del dato											X				
Relación con medios de comunicación y medición y comparativa con la competencia directa de MAPFRE de ese impacto en los medios		X													
Actividades a través de los diferentes canales, internos y externos, con los distintos stakeholders con los que el Área Corporativa de Relaciones Externas y Comunicación se relaciona		X													
Desarrollo nuevos productos y/o adaptar los actuales a las tendencias y regulación ESG	X											X		X	

Se detalla a continuación la información requerida por CSRD en relación con las acciones que nos hemos fijado en MAPFRE, en relación con nuestros consumidores y usuarios finales:

- **Proyecto de Welcome Pack**

Se pone a disposición de los países una metodología y activo disponible para que diseñen e implementen materiales de bienvenida para nuevos clientes de productos de auto, salud, hogar, vida y viajes. En 2024, México y Uruguay han adaptado a sus necesidades locales los materiales de bienvenida a los nuevos clientes vida en Uruguay y Autos en México. Se han empleado recursos locales con un horizonte temporal de 2024. En cambio, no se identifican importes de recursos financieros actuales o futuros.

- **Plan de acción de mejora de la Experiencia del cliente**

La mejora de la experiencia del cliente ha ganado protagonismo en las organizaciones debido a su impacto en la satisfacción y fidelidad hacia la marca. Para alcanzar el objetivo de 2024 de superar el 75% del volumen de negocio con un NPS superior al promedio de la competencia, en 2023 se implementaron planes de acción basados en encuestas de clientes. Estas acciones iniciales se enfocaron en Siniestros (optimización de gestión y comunicación), Asistencia en carretera (mejora de procesos de solicitud y atención), y Atención al Cliente (introducción de chatbots y fomento del autoservicio). Actualmente, se diseñan nuevas medidas basadas en los datos de 2024, con el uso de recursos locales, empleando como alcance los países que participan en las mediciones corporativas de NPS.

En cuanto a las principales actuaciones realizadas se encuentra la identificación de indicadores operativos y de experiencia de cliente que permitan realizar el seguimiento tanto de la evolución de la implantación como del impacto en la mejora de la experiencia y determinar la necesidad de implantar medidas correctoras o no. Además, se fomenta el diseño de acciones preferiblemente a corto plazo, por lo que los planes cuentan como máximo con un año de duración.

Finalmente, no se identifican importes de recursos financieros actuales o futuros.

- **Seleccionar, desplegar, revisar y mantener soluciones específicas que permitan prevenir, detectar, responder y recuperarse frente a Ciberataques**

- **Incorporar criterios de seguridad, privacidad y resiliencia operativa en las nuevas iniciativas de la compañía**

- **Formar y concienciar a los empleados en materia de CiberSeguridad, Privacidad y Resiliencia Operativa Digital**

- **Comprobar el nivel de concienciación efectiva mediante CiberEjercicios**

En cuanto a las acciones anteriores, en 2024 se ha finalizado la ejecución del Plan de Ciber Resiliencia (PCR) del Grupo MAPFRE, plan director de CiberSeguridad, Privacidad, Protección de datos y Resiliencia Operativa, que ha articulado la actuación de MAPFRE en estos ámbitos en los últimos ejercicios. El PCR ha concluido cumpliendo con los objetivos y planificación prevista, logrando además implantar y consolidar las funciones recurrentes necesarias para hacer sostenible el nivel de protección alcanzado.

El alcance de las principales actuaciones se limita al Grupo MAPFRE, cumpliendo con los horizontes temporales de la planificación establecida, y empleando recursos como la Partida presupuestaria asociada al Plan de Ciber Resiliencia en el Presupuesto de la Dirección Corporativa de Seguridad (TBD 2024).

• Desarrollar e implantar Planes de Continuidad de Negocio para las entidades del Grupo, probándolos y actualizándolos periódicamente

En 2024 se han llevado a cabo, junto a las pruebas de todos los Planes Continuidad de Negocio de las entidades, pruebas específicas de los Planes de Recuperación frente a Desastres de los Data Centers corporativos, diseñadas para probar las capacidades de resiliencia operativa digital en caso de un evento de gran desastre o catástrofe. Se han ejecutado también pruebas de contingencia parcial destinadas a probar las capacidades de alta disponibilidad y respaldo mutuo entre Data Centers, así como de recuperación de información, frente a potenciales eventos que provocaran la pérdida de servicios y elementos críticos específicos.

El alcance de las principales actuaciones se limita al Grupo MAPFRE, fijándose una frecuencia de ejecución de pruebas, al menos, anual. Se realizan también actualizaciones periódicas de Planes de Continuidad de Negocio según las frecuencias y supuestos establecidos.

En cuanto a los recursos financieros movilizados, incluyen:

- Los sueldos y salarios de los empleados dedicados (FTEs) a la continuidad de negocio y la contingencia informática en las entidades del grupo MAPFRE
- Los servicios profesionales y herramientas tecnológicas soporte a la actividad de los empleados indicados en el apartado anterior
- El sumatorio de los costes asociados a la ejecución de las distintas pruebas, incluidos en los servicios de operación de los data centers corporativos

• Desarrollo del manifiesto de la IA

En 2024, se ha trabajado en la redacción, revisión y aprobación del Manifiesto de la IA, documento clave, junto con la existencia en la actualidad de un centro de IA a nivel corporativo, para potenciar su uso dentro de la organización.

Se ha desarrollado durante 2024 y se comunicará a todo el grupo, en diferentes formatos, para facilitar su comprensión. A su vez, se realizan comunicaciones a los CEO para asegurar alineamiento con las directrices establecidas en el manifiesto.

Finalmente, no se identifican importes de recursos financieros actuales o futuros.

• Desarrollo de nuevo plan de formación y concienciación para todos los empleados

Se ha diseñado un plan de formación y concienciación sobre IA para el periodo 2024-2025, con el objetivo de proporcionar a los empleados, permitirán a los empleados de MAPFRE conocer la función, los diferentes tipos de proyectos que se realizan, los cuidados que deben tenerse a la hora de desarrollarlos y el proceso para esto. En relación con el plan, no se identifican importes de recursos financieros actuales o futuros.

• Automatización de controles de sesgos

Si bien estos controles se realizan, se contará con herramientas que automaticen algunos de ellos, de forma tal de viabilizar el seguimiento del 100% de casos establecido en el objetivo. Además, no se identifican importes de recursos financieros actuales o futuros.

• Uso de plataforma con barreras de seguridad

Se ha implementado el uso de una plataforma con barreras de seguridad a nivel global durante el periodo 2024-2025, afectando a todo el Grupo, pudiendo los países incluir desarrollos que no estén contemplados en el core de la plataforma. Además, no se identifican importes de recursos financieros actuales o futuros.

- **Calidad del dato**

Se ha puesto en marcha un programa para garantizar la calidad del dato con revisiones anuales entre 2024 y 2025 para asegurar la integridad y fiabilidad de la información utilizada en la compañía a nivel Grupo. Además, no se identifican importes de recursos financieros actuales o futuros vinculados a la garantía de la calidad del dato.

- **Relación con medios de comunicación y medición y comparativa con la competencia directa de MAPFRE de ese impacto en los medios**

La relación con medios de comunicación a través de entrevistas, notas de prensa y otros eventos, tiene como objetivo mejorar la visibilidad y reputación de MAPFRE en los medios. Por otro lado, no se identifican importes de recursos financieros actuales o futuros.

- **Actividades a través de los diferentes canales, internos y externos, con los distintos stakeholders con los que el Área Corporativa de Relaciones Externas y Comunicación se relaciona**

Se ha desarrollado y lanzado, en 2024, un Plan de Educación Financiera en español y un canal de Tik Tok, que continuará en 2025, junto con actividades a través de los diferentes canales, internos y externos, con los distintos stakeholders con los que el Area Corporativa de Relaciones Externas y Comunicación se relaciona. En él, se realizan seguimientos de comentarios, comunidad, audiencia.

Por otro lado, y en cuanto a su financiación, todas las acciones tienen asignadas un presupuesto del Departamento de Comunicación.

- **Desarrollo nuevos productos y/o adaptar los actuales a las tendencias y regulación ESG**

La información correspondiente a esta acción se encuentra detallada en el apartado "2.2.2.3 (E1–3): Actuaciones y recursos en relación con las políticas en materia de cambio climático".

La cuantificación del progreso de las acciones anteriormente listadas se encuentra detallado en el apartado "3.3.3.1: Metas relacionadas con la gestión de impactos negativos materiales, el impulso de impactos positivos y la gestión de riesgos y oportunidades materiales", en donde se incorporan las métricas definidas para alcanzar los objetivos vinculados a las mismas.

A continuación, se describen en mayor detalle las acciones mencionadas, que se encuentran en revisión y actualización continua para adaptarse a los nuevos requerimientos de los clientes, así como a los impactos, riesgos y oportunidades que se identifiquen:

3.3.2.4.1. Vinculadas a la comercialización de nuestros productos

- **Pasillo de cliente:** Es una herramienta donde se reflejan las etapas, subetapas y puntos de contacto entre MAPFRE y sus clientes. Su alcance va desde la primera toma de contacto con el cliente para recabar información sobre productos y precios, hasta renovaciones de contratos o contratación de nuevos productos. Hemos ido evolucionando la gestión del pasillo digital mediante la optimización continua de la experiencia de usuario, con un Sistema de diseño, que permite definir nuevos activos digitales y actualizar los ya desarrollados, garantizando la homogeneidad de marca y la aplicación de una experiencia digital avanzada y testada, generando eficiencias internas. Hemos desplegado una nueva plataforma para testing y personalización de procesos digitales, para la gestión directa por los equipos de Negocio para optimizar los resultados en diferentes puntos del pasillo digital del cliente.

- **Voz del cliente:** Modelo estructurado de recogida y/o análisis de feedback del cliente, que permite a MAPFRE tomar decisiones estratégicas, así como actuar en los momentos importantes de la relación comercial. Está compuesto por 3 fuentes de información principales: Mediciones directas a cliente sobre su opinión, análisis de información que el cliente facilita de forma espontánea, y evaluación objetiva de la experiencia viviéndola como un cliente.

- **Plan de experiencia del cliente:** Establecido para dotar a MAPFRE de un plan global de experiencia y una propuesta de valor, que sirva de guía de actuación en términos de mejora de la experiencia de los clientes. De esta manera, se pretender estandarizar acciones que permitan enriquecer la propuesta de valor diferencial de MAPFRE, basada en el conocimiento del cliente y su segmentación.

- **Proyecto de Welcome Pack:** Proyecto cuyo objetivo es definir y diseñar los elementos y fases que componen el Welcome Pack del Cliente Consumidor tras el momento de la contratación de un producto. El principal objetivo del proyecto es la mejora de la experiencia y potenciación de la visión del cliente.

- **Requerimientos locales para distribuidores:** En cada jurisdicción existen requisitos específicos que un distribuidor debe cumplir para poder operar con MAPFRE, los cuales pueden incluir criterios de formación, experiencia y otros parámetros determinados por la normativa local. Estos requerimientos buscan garantizar que se brinde un servicio adecuado y conforme a las disposiciones legales vigentes, asegurando que los distribuidores cuenten con las competencias necesarias para cumplir con los estándares de calidad y regulación establecidos en cada región.

3.3.2.4.2. Vinculadas al uso de Inteligencia Artificial

Por otro lado, en la actualidad, la compañía tiene identificados más de 200 casos de uso de IA y más de 90 proyectos en desarrollo, la mayoría destinados a mejorar la experiencia del cliente, pero también a hacer más eficiente la propia gestión aseguradora con soluciones que automatizan la tramitación de los siniestros, la renovación y la retención y la conversión, entre otros. Todas las soluciones de IA (tanto de creación propia como de terceros) están sometidas al modelo de gobierno de la IA del Grupo MAPFRE. MAPFRE tiene 75 casos de uso bajo estudio para la aplicación de IA generativa, de los cuales hay nueve ya aplicados y operativos en su día a día. Esta tecnología está posibilitando innovaciones como la creación de contenido automatizado para plataformas digitales, la eficiente gestión de documentos y la atención al cliente mediante asistentes virtuales. Gracias a estas aplicaciones, MAPFRE mejora la precisión y la rapidez en las interacciones con los clientes y optimiza sus operaciones internas.

Además, MAPFRE cuenta con MIA GPT, un asistente virtual que agiliza la gestión de consultas en su red agencial, optimizando la resolución de dudas relacionadas con temas específicos (condicionados, fichas de producto, operativas, etc.). También ha iniciado un piloto para la generación de código de cara a conseguir más eficiencia en el trabajo diario de equipos internos y de proveedores. Con este piloto se está demostrando la complementariedad de estas capacidades para los empleados, ya que se está consiguiendo dedicar más tiempo de este talento especializado a actividades de mayor cualificación, lo cual revierte no solo en productividad sino también en mejoras y enriquecimiento de los equipos.

En concreto, se destacan los siguientes proyectos:

- **Proyecto Esencia:** IA para agilizar al máximo la gestión de siniestros. El de los seguros es un sector atípico en cuanto a que, en general, tras el pago de la póliza no se obtiene un producto o servicio tangible, sino el compromiso de que la compañía responderá cuando surja un problema. En esos momentos, los trámites se pueden convertir en una molestia para el cliente, y la clave para una buena solución es que esta sea sencilla y rápida. Con este objetivo, la inteligencia artificial es una aliada perfecta, algo que se puede ver en este proyecto.

  Cuando el cliente declara el siniestro, la IA es capaz de procesar toda la información que el usuario está aportando: tanto lo que comunica con sus propias palabras como las imágenes y documentos que adjunta (por ejemplo, un presupuesto o factura). Esto le permite tomar decisiones de tramitación automática.

  Habrá casos en los que el empleo de la IA llegará hasta la resolución inmediata del siniestro sin requerir intervención humana, siendo el ejemplo más común una reclamación en la que el cliente aporta una factura, y el sistema comprueba que todo es correcto, autorizando directamente su pago. En otros casos, la IA avanza en el trabajo de recopilar toda la información necesaria (solicitando al cliente la que falte) y hacer un análisis previo, para traspasarlo al profesional que ya tendrá todos los elementos para poder tomar una decisión final. En cualquiera de las situaciones, el cliente se verá beneficiado con una resolución mucho más rápida.

- **Proyecto Iris:** verificación automática de vehículos gracias a la IA. El cliente acaba de comprar un coche usado y necesita un seguro para poder empezar a circular. Hasta hace poco, la contratación requería llevar previamente el vehículo hasta un centro oficial en el que pudiese ser revisado. O, más recientemente, existe la opción de enviar las fotografías para que sean examinadas por un revisor, un proceso que no obstante se puede prolongar varios días.

Gracias al proyecto IRIS, esa verificación puede hacerse en pocos segundos. El cliente recibe un SMS con un enlace a una solución web (ni siquiera es necesario descargar una aplicación) que le guiará para tomar varias fotografías del coche. Las imágenes son enviadas inmediatamente, y una inteligencia artificial las analiza en tiempo real e identifica si hay algún daño en la carrocería del coche, de manera que se puede automatizar el proceso de contratación.

Para que este mecanismo pueda ser fiable y diferenciar, por ejemplo, un arañazo de una simple mancha, se ha empleado un algoritmo de aprendizaje profundo (deep learning), que consiste en entrenar a la IA proporcionándole una gran cantidad de casos reales. Tras analizar miles de fotografías y la respuesta correcta para cada una de ellas, el sistema está en condiciones de resolver nuevos casos con una precisión de más del 95%.

3.3.2.4.3. Vinculadas con la protección de datos

MAPFRE SA se compromete a velar por la privacidad y protección de los datos personales de los usuarios, adoptando un enfoque integral para prevenir, detectar, responder y recuperarse frente a ciberataques. Para ello, selecciona, despliega, revisa y mantiene soluciones específicas que refuercen la seguridad y privacidad de la información. Además, incorpora criterios de seguridad, privacidad y resiliencia operativa en todas las nuevas iniciativas de la compañía, asegurando que las medidas de protección estén presentes desde el inicio de cada proyecto. MAPFRE también trabaja en la formación y concienciación de sus empleados en materia de Ciberseguridad, Privacidad y Resiliencia Operativa Digital, evaluando su efectividad mediante ciber ejercicios periódicos que permiten comprobar el nivel de conciencia y preparación ante posibles incidentes. Con estas acciones, la compañía protege los datos personales, garantizando su seguridad y la confianza depositada por los usuarios, así como, garantizar el cumplimiento de las normativas de protección de datos.

Vale mencionar que no se han registrado impactos reales durante 2024 en relación con los consumidores y usuarios finales.

MAPFRE implementa un sistema de rastreo y evaluación continua para medir la eficacia de sus acciones e iniciativas orientadas a mejorar la experiencia de sus consumidores y usuarios finales, en línea con sus compromisos sobre impactos materiales. A través de encuestas de satisfacción y del Net Promoter Score (NPS), se recopilan datos clave que permiten evaluar objetivamente la percepción del cliente y su nivel de satisfacción con los servicios ofrecidos. Como se mencionó precedentemente, el Observatorio de Calidad de MAPFRE supervisa estos procesos, asegurando que las mediciones sean representativas y reflejen la efectividad de las acciones emprendidas, permitiendo a la empresa ajustar sus estrategias para alcanzar los resultados previstos en beneficio de los consumidores y usuarios finales. Además, existen indicadores operacionales que son seguidos por cada área específica de la compañía para confirmar el correcto desempeño, como pueden ser los KPIs o SLAs.32a, 32b y 34, AR25a, AR25b:

Los intereses y opiniones de los consumidores, que surgen de los procesos mencionados en el apartado "3.2.2 (S4-2): Procesos para colaborar con los consumidores y usuarios finales en materia de impactos", son analizados por las áreas corporativas correspondientes, según su ámbito de gestión, para poder dar respuesta a los impactos, riesgos y oportunidades materiales que se hayan identificado con respecto a estos. Con base en este insumo, cada área determina, según su experiencia y los resultados concretos identificados, las acciones que considera adecuadas para darles respuesta.

Estas acciones pueden incluir campañas específicas dirigidas a nuestros clientes o ajustes internos en nuestras propias prácticas relacionadas con procesos como diseño, marketing, venta de productos y gestión de reclamaciones. El objetivo es contribuir a la mejora continua de estos procesos, buscando prevenir la generación de impactos negativos significativos para nuestros clientes.

Es importante mencionar que, si se recibiera alguna denuncia de clientes relacionada con los Derecho Humanos, en relación con consumidores o usuarios finales, a través de los canales de denuncia mencionados en el apartado "4.1.2.1. Conductas Éticas", esta sería gestionada mediante dichos canales, En 2024, el número de denuncias recibidas por parte de MAPFRE correspondiente a los consumidores y usuarios finales fue de 0.

Los impactos, riesgos y oportunidades se gestionan a través del Departamento Comercial, que se encuentran dotado del personal y los recursos financieros que se han entendido adecuados y razonables para el desarrollo correcto de la función en el presupuesto anual.

Esta dotación es definida y aprobada localmente por cada país, y posteriormente sometida dentro del plan estratégico del mismo a consideración en los órganos de gobiernos correspondientes como el Comité de Dirección y Consejo de Administración, de acuerdo con el proceso de presupuestación anual fijado por MAPFRE S.A

En este sentido, MAPFRE cuenta con un modelo de gobierno de la relación con el cliente, que es un marco integral que optimiza la gestión de clientes mediante diversos ámbitos estratégicos. Para favorecer el desarrollo de la visión Cliente, es necesario plantear una serie de aspectos organizativos que determinen el reparto de los roles y delimiten las responsabilidades de cada área interviniente, así como el esquema de relación entre todas ellas. Uno de los elementos principales es contar con una dirección específica de Clientes que promueva una visión centrada en el mismo y aplique este mejor conocimiento en la definición de propuestas de valor personalizadas para cada tipo de Cliente. Esta Dirección está representada en el Comité de Dirección a través del Director Comercial, de quien depende jerárquica y funcionalmente. Dichas responsabilidades principales son la promoción y divulgación de los elementos que conforman esta política, preservando su alineamiento con los objetivos estratégicos de MAPFRE, garantizando su despliegue a nivel local y desarrollando los mecanismos necesarios para involucrar al resto de áreas de la compañía de forma transversal.

Es importante mencionar que, según sea necesario, está previsto un proceso de presupuestación ad hoc, para poder atender a necesidades concretas que surjan de la propia gestión de las áreas y que se entiendan relevantes de atender de forma inmediata.

MAPFRE ha puesto en marcha diversas iniciativas estratégicas orientadas a mejorar la experiencia del cliente, reforzar la ciberseguridad, potenciar la formación, optimizar la calidad de los datos y fortalecer la comunicación, todas ellas con objetivos claros y recursos asignados. Entre los proyectos más relevantes se encuentran el Plan de Ciber Resiliencia, que culminó en 2024 y permitió consolidar las capacidades de protección operativa, la adaptación del Welcome Pack en México y Uruguay, enfocado en productos clave, y los planes de acción basados en el NPS, con la meta de superar el 75% de satisfacción este año. Además, se han implementado acciones formativas relacionadas con la inteligencia artificial, la automatización de controles de sesgos y la educación financiera, con una continuidad prevista hasta 2025

3.3.3. Parámetros y metas

3.3.3.1. (S4-5): Metas relacionadas con la gestión de impactos negativos materiales, el impulso de impactos positivos y la gestión de riesgos y oportunidades materiales

Objetivos

En MAPFRE hemos definido los siguientes objetivos para gestionar los impactos, riesgos y oportunidades materiales que se identificaron en relación con los clientes, en el estudio de Doble Materialidad 2024.Estos IROs se vinculan de la siguiente forma con los objetivos, que se describen más adelante:

Objetivos	S4-IP1	S4-IP2	S4-IP3	S4-IP4	S4-IP5	S4-IN1	S4-IN3	S4-R1	S4-R3	S4-R4	S4-R5	S4-01	S4-02	S4-03	S4-04
Mejora de la experiencia en el primer contacto como cliente MAPFRE			X		X										
75% de volumen negocio cuyo NPS está por encima media de la competencia			X		X	X		X					X		
Garantizar la adecuada protección de la información propiedad de MAPFRE y de la perteneciente a sus clientes, colaboradores, empleados y resto de grupos de interés y a la que MAPFRE tiene acceso en virtud de la relación que mantiene con ellos, garantizando la confidencialidad, autenticidad, privacidad, disponibilidad e integridad de la misma, así como la de los sistemas que la almacenan, transmiten o procesan.				X			X			X					
Disponer de Planes de Continuidad de Negocio definidos, implantados, probados y actualizados									X		X				X
Incrementar el conocimiento y la vinculación con MAPFRE medido por la evolución de la audiencia e interacción con sus grupos de interés a través de nuestros. principales canales.		X													

Objetivos	S4-IP1	S4-IP2	S4-IP3	S4-IP4	S4-IP5	S4-IN1	S4-IN3	S4-R1	S4-R3	S4-R4	S4-R5	S4-O1	S4-O2	S4-O3	S4-O4
Incrementar el índice de Calidad Informativa		X													
Potenciar la cartera de productos sostenibles: Lograr que las primas de productos y servicios que contemplen criterios de sostenibilidad crezcan por encima de las primas del Grupo. (empleando como línea base la información de 2023)	X											X		X	

Se detalla a continuación la información requerida por CSRD en relación con los objetivos que nos hemos fijado en MAPFRE, en relación con nuestros consumidores y usuarios finales:

- **75% de volumen negocio cuyo NPS está por encima media de la competencia**

El objetivo se ha determinado para permitir a MAPFRE actuar en busca de lograr los objetivos definidos en el Modelo de Gobierno de la Relación con el Cliente, que implican fomentar la adopción de mejores prácticas en la gestión de la relación con Cliente, dotar a MAPFRE de los mecanismos de seguimiento y monitorización de los beneficios resultantes de una buena orientación al Cliente. El objetivo se ha fijado en 75% y alcanza a todo el Grupo, en relación con los clientes particulares.

En cuanto a la metodología, y empleando como año base 2016, MAPFRE realiza dos mediciones para evaluar la percepción de los clientes. Una anual, con 2.000 clientes de MAPFRE y 500 de competidores en ramos no vida (autos, hogar y salud), utilizando el NPS para valorar aspectos como recomendación, precio, producto y servicio. La segunda medición es en tiempo real, dirigida a clientes particulares tras interacciones críticas (cotización, contratación, siniestros, etc.), también basada en el NPS para evaluar la experiencia y probabilidad de recomendación. Ambas mediciones excluyen clientes empresariales.

- **Garantizar la adecuada protección de la información propiedad de MAPFRE y de la perteneciente a sus clientes, colaboradores, empleados y resto de grupos de interés y a la que MAPFRE tiene acceso en virtud de la relación que mantiene con ellos, garantizando la confidencialidad, autenticidad, privacidad, disponibilidad e integridad de la misma, así como la de los sistemas que la almacenan, transmiten o procesan.**

La Política Corporativa de Seguridad y Privacidad formaliza la respuesta del GRUPO MAPFRE frente a un escenario global y cambiante, que le permite dotarse de una Función de seguridad corporativa eficaz y acorde con los Principios Institucionales y Empresariales para llevar a cabo la protección de los activos de MAPFRE; velando, además, por el cumplimiento normativo en materia de seguridad y privacidad, la resiliencia operativa de los servicios prestados a terceros, la preservación de la buena reputación e imagen de la compañía, y la sostenibilidad de la misma. El objetivo definido es acorde con lo establecido por la Política para el caso particular de los activos de información y los elementos tecnológicos que transmiten, procesan y/o almacenan los mismos. Además, las mediciones se realizan anualmente, con valor a cierre de ejercicio.

El nivel objetivo pasa por:

- Cumplir con las planificaciones establecidas para el ejercicio en relación a los Planes de Seguridad definidos
- Maximizar la eficacia de las acciones de formación y divulgación realizadas
- Minimizar el número de incidentes potenciales comunicados y el alcance de los mismos

En cuanto a la metodología, los Planes de Seguridad son elaborados siguiendo las mejores prácticas internacionales (ISO 27001, Marco de Ciberseguridad del NIST, etc.).

Finalmente, los valores obtenidos con respecto a esta meta son reportados en el Comité Corporativo de Seguridad, Crisis y Resiliencia, máximo órgano ejecutivo de la organización de seguridad de MAPFRE.

• Disponer de Planes de Continuidad de Negocio definidos, implantados, probados y actualizados

La Política de Continuidad de Negocio tiene como objetivo establecer el marco para el desarrollo, implantación, revisión y mejora continua de los Planes de Continuidad de Negocio en MAPFRE y de sus Sistemas de Gestión, de tal modo que los mismos cumplan una serie de características establecidas. La meta establecida se basa en la elaboración de los citados Planes, así como en la certificación de los mismos. Por otro lado, el nivel objetivo es maximizar la cobertura de primas mediante planes de continuidad de negocio certificados según la norma ISO 22301. La meta es relativa con respecto a los valores obtenidos en ejercicios anteriores, al estar llevándose a cabo un despliegue gradual de la certificación.

Finalmente, el valor obtenido con respecto a esta meta es reportado en el Comité Corporativo de Seguridad, Crisis y Resiliencia, máximo órgano ejecutivo de la organización de seguridad de MAPFRE.

• Incrementar el conocimiento y la vinculación con MAPFRE medido por la evolución de la audiencia e interacción con sus grupos de interés a través de nuestros. principales canales.

Se realizan encuestas en línea en siete países, con un seguimiento anual de la evolución de los datos. Las metas se establecen en función de los recursos disponibles en cada país, y los resultados reflejan una variabilidad limitada. Una comunicación transparente facilita un mayor conocimiento y vinculación con MAPFRE.

El análisis, basado en un año de referencia (2019) y con periodicidad anual, es llevado a cabo individualmente por cada país. En este proceso, participan los Responsables de Comunicación y Marketing de cada región, junto con el equipo Corporativo en España a nivel local.

• Potenciar la cartera de productos sostenibles: Lograr que las primas de productos y servicios que contemplen criterios de sostenibilidad crezcan por encima de las primas del Grupo. (empleando como línea base la información de 2023)

La información correspondiente a este objetivo se encuentra detallada en el apartado "2.2.3.1 (E1 – 4): Metas relacionadas con la mitigación del cambio climático y la adaptación al mismo".

• Incrementar el índice de Calidad Informativa

La empresa realiza un seguimiento de la eficacia de sus políticas y actuaciones con respecto a los impactos, riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad mediante la medición de los impactos y su calidad, comparándolos con empresas del sector en medios de Tier 1 a nivel nacional. Además, el nivel de ambición definido es incrementar respecto al año anterior el Índice de Calidad de Impacto (ICI).

En relación con los IROs relativos a Inteligencia Artificial, aún no se han definidos objetivos mensurables concretos. No obstante, cabe mencionar que, teniendo en cuenta la entrada en vigor del Reglamento de Inteligencia Artificial (UE) 2024/1689 el 01 de agosto del 2024, y los plazos establecidos para que las entidades se adecuen a sus nuevas obligaciones, se tiene previsto definir una serie de objetivos, así como el plazo para su establecimiento, para asegurar el cumplimiento de esta regulación por parte de MAPFRE.

Estos objetivos formarán parte de los indicadores estratégicos de seguridad y privacidad sobre los que se realizará un seguimiento periódico. Los objetivos inicialmente propuestos serían los que se muestran a continuación. En la definición de los plazos de implantación, se han tomado como referencia los establecidos por la regulación de IA:

Objetivo	Indicador	Plazo para establecimiento del indicador
Cumplir con las obligaciones del Reglamento de Inteligencia Artificial	% Cumplimiento Plan de Adecuación al RIA	Q2 2025
Mitigar los riesgos detectados sobre los sistemas y modelos de IA	% Hechos observados en auditorias de cumplimiento del RIA resuelto en plazo	Q1 2025
Atender en tiempo a los incidentes y reclamaciones provocados por los Sistemas y Modelos de IA	% Incidentes y reclamaciones relacionadas con Sistemas y Modelos de IA resueltas en plazo	Q3 2026
Implementación de controles y requisitos establecidos sobre los usos de IA de Riesgo Alto	% de iniciativas que utilizan Sistemas de IA de riesgo alto sobre las que se realiza una Evaluación de Impacto de Datos Personales y el análisis de Riesgos	Q3 2026

El seguimiento de la eficacia de las políticas y actuaciones realizadas con respecto a los impactos, los riesgos y las oportunidades relacionados se realizará a través de los seguimientos periódico, establecidos sobre los indicadores de los Planes Estratégicos del Área de Seguridad.

Se han establecido los siguientes umbrales estimados para los indicadores antes mencionados:

Indicador	Periodicidad	Meta
% Cumplimiento Plan de Adecuación al RIA	Trimestral	Q2 2026 a 100 %
% Hechos observados en auditorias de cumplimiento del RIA resuelto en plazo	Semestral	100 %
% Incidentes relacionadas con Sistemas y Modelos de IA gestionadas	Trimestral	100 %
% de iniciativas que utilizan Sistemas de IA sobre las que se realiza una Evaluación de Impacto de Datos Personales y el análisis de Riesgos	Trimestral	100 %

Tal y como ha mencionado precedentemente en relación con las acciones, los intereses y opiniones de los consumidores, son analizados por las áreas corporativas correspondientes, según su ámbito de gestión, para poder dar respuesta a los impactos, riesgos y oportunidades materiales que se hayan identificado con respecto a estos. Con base en este insumo, cada área determina, según su experiencia y los resultados concretos identificados, los objetivos que entiende adecuados para darles respuesta.

En este mismo proceso se definen los mecanismos y métricas adecuados para rastrear el desempeño con respecto a los mismos, y para definir potenciales cursos de acción para evolucionar la gestión, según sus resultados intermedios y finales.

Métricas

En MAPFRE hemos definido las siguientes métricas para gestionar los impactos, riesgos y oportunidades materiales que se identificaron en relación con los clientes, en el estudio de Doble Materialidad 2024. Estos IROs se vinculan de la siguiente forma con las métricas, que se describen más adelante:

Métricas	S4-IP1	S4-IP2	S4-IP3	S4-IP4	S4-IP5	S4-IN1	S4-IN2	S4-IN3	S4-R1	S4-R3	S4-R4	S4-R5	S4-O1	S4-O2	S4-O3	S4-O4
% de volumen negocio cuyo NPS está por encima media de la competencia			X		X	X	X		X					X		
% de ejecución de los Planes de Seguridad definidos (PCR y sucesivos)				X				X			X					
Reclamaciones y quejas						X										
% de primas cubiertas por Planes de Continuidad de Negocio certificados según la norma ISO 22301										X						
ICI: Índice de Calidad Informativa, que fluctúa entre -10 y +10. Fijadas por un proveedor externo que realiza funciones similares para otras compañías similares a MAPFRE. Es un indicador compuesto que tiene en cuenta múltiples valores, cualitativos y cuantitativos para evaluar y calificar la capacidad de MAPFRE de llegar a la sociedad a través de los medios de comunicación		X														
Indicador de reputación: mide todo el impacto de reputación, conocimiento y percepción de imagen pública de la compañía		X														
Ratio combinado												X				X
Número de incidentes potenciales comunicados a las Autoridades de Control y Supervisión				X				X			X					
Número de personas afectadas por los incidentes potenciales comunicados a las Autoridades de Control y Supervisión				X				X			X					
% de clientes de clientes cuyos datos se utilizan para finalidades secundarias				X				X			X					
% Productos de suscripción sostenible	X												X		X	

Se detalla a continuación la información requerida por CSRD en relación con las métricas que nos hemos fijado en MAPFRE, en relación con nuestros consumidores y usuarios finales:

Métricas	Metodologías e hipótesis significativas	Validación por organismo externo
% de volumen negocio cuyo NPS* está por encima media de la competencia	MAPFRE realiza dos mediciones para evaluar la percepción de los clientes. Una anual, con 2.000 clientes de MAPFRE y 500 de competidores en ramos no vida (autos, hogar y salud), utilizando el NPS para valorar aspectos como recomendación, precio, producto y servicio. La segunda medición es en tiempo real, dirigida a clientes particulares tras interacciones críticas (cotización, contratación, siniestros, etc.), también basada en el NPS para evaluar la experiencia y probabilidad de recomendación. Ambas mediciones excluyen clientes empresariales.	El Modelo Global de medición del NPS transaccional de clientes particulares de MAPFRE se basa en la metodología Net Promoter Score (NPS), un indicador registrado por Bain & Company. MAPFRE contrató a esta consultora para definir su modelo de medición tanto relacional como transaccional del NPS, y en varias ocasiones ha sido recontratada para validar y ajustar dichos modelos, asegurando que se cumpla la metodología original. Este indicador conecta la percepción del cliente con su posible comportamiento económico futuro.
% de ejecución de los Planes de Seguridad definidos (PCR y sucesivos)	% cumplimiento de la planificación establecida para el Plan de CiberResiliencia	N/A
Reclamaciones y quejas	Se basa en el modelo interno informacional y operacional 360 de datos del cliente, que incluye un repositorio específico donde se almacenan las quejas y reclamaciones junto con el resto de las interacciones del cliente.	No requiere de validación de un organismo externo debido a que es un modelo interno.
% de primas cubiertas por Planes de Continuidad de Negocio certificados según la norma ISO 22301	Cobertura de primas (% con respecto al total de primas) a cierre de ejercicio cubiertas por planes de continuidad de negocio certificados ISO 22301	Certificación de los Planes de Continuidad de Negocio verificada por auditor externo ISO 22301
ICI: Índice de Calidad Informativa, que fluctúa entre -10 y +10. Fijadas por un proveedor externo que realiza funciones similares para otras compañías similares a MAPFRE. Es un indicador compuesto que tiene en cuenta múltiples valores, cualitativos y cuantitativos para evaluar y calificar la capacidad de MAPFRE de llegar a la sociedad a través de los medios de comunicación	Valoración (ICI) Índice de Calidad Informativa: Puntuaciones cualitativas otorgadas por un algoritmo informático que valora cada información publicada teniendo en cuenta sus características técnicas (medio, extensión, fotografía, mención en titular, etc..,), de impacto (positivas, negativas, neutras) y temáticas, en una escala de -10 a +10 puntos.	Auditmedia
Indicador de reputación: mide todo el impacto de reputación, conocimiento y percepción de imagen pública de la compañía	Se realiza una medición en siete países, abarcando todas las variables del embudo de marca: notoriedad, consideración, uso y prima de precio, además de indicadores como reputación y calidad. Los datos se obtienen mediante encuestas en línea dirigidas al público general, generando informes globales. Actualmente, se está implementando una transición hacia una herramienta de medición más avanzada. Para el cálculo del indicador de reputación, se obtienen, en primer lugar, los indicadores de empleados, clientes y público general, y posteriormente, se realiza la media y se calcula el indicador global ponderando por primas.	N/A
Ratio combinado	Mide la rentabilidad técnica de los seguros No Vida. Es la suma del ratio de siniestralidad y del ratio de gastos, calculados normalmente sobre primas imputadas netas de reaseguro	
Número de incidentes potenciales comunicados a las Autoridades de Control y Supervisión	Número total de incidentes potenciales acontecidos que, por su naturaleza, requieren notificación a las autoridades de control y supervisión con objeto de cumplir con la normativa vigente Se identificará el número parcial aquellos que han podido afectar a consumidores y usuarios finales. En la divulgación se identifican aquellos casos en los que la brecha o evento de seguridad ha sido sufrida por proveedores terceros	N/A

Métricas	Metodologías e hipótesis significativas	Validación por organismo externo
Número de personas afectadas por los incidentes potenciales comunicados a las Autoridades de Control y Supervisión	Número de personas cuyos datos puedan haberse visto comprometidos en los incidentes potenciales reportados a las Autoridades de Control y Supervisión Se identificará el sumatorio del número de consumidores y usuarios finales de la cadena de valor afectado por los incidentes potenciales	N/A
% de clientes de clientes cuyos datos se utilizan para finalidades secundarias	Indicadores operativos que permiten la monitorización y seguimiento de clientes para tratamientos con finalidades secundarias.	N/A
% Productos de suscripción sostenible	La compañía ha establecido una Definición Corporativa de Productos Sostenibles que, teniendo en cuenta la regulación y la obligación de las compañías de divulgar la manera y la medida en la que sus actividades son asociadas a cuestiones relacionadas con el ámbito ambiental, social y gobernanza (ESG), sienta las bases para fijar criterios unificados que permitan determinar si una actividad económica es sostenible desde el punto de vista ambiental, social o de gobierno, a los efectos de fijar el grado de sostenibilidad de la compañía.	El parámetro no ha sido validado por un organismo externo distinto de KPMG.

En relación con las métricas "Número de incidentes potenciales comunicados a las Autoridades de Control y Supervisión", "Número de personas afectadas por los incidentes potenciales comunicados a las Autoridades de Control y Supervisión" y "% de clientes de clientes cuyos datos se utilizan para finalidades secundarias", MAPFRE realiza un seguimiento sobre el uso de datos de sus clientes para finalidades secundarias a la relación contractual, y en 2024 sobre el 30,8 % de sus clientes se ha contactado para finalidades secundarias.

En cumplimiento de lo establecido en el Reglamento Europeo de Protección de Datos (RGPD) y en otras normativas vinculadas a la Protección de Datos Personales de países fuera de la UE en los que MAPFRE opera, a lo largo de 2024 se han comunicado 10 potenciales incidentes a las Autoridades de Control que afectaron a consumidores / usuarios finales, 6 de ellos derivados de brechas de seguridad sufridas por proveedores. Se vieron afectados 50.719 consumidores / usuarios finales, cifra no significativa comparada con el volumen de clientes de la Compañía.

Al comparar los resultados de las compañías de MAPFRE en los últimos años se observa que el porcentaje de negocios cuyo NPS® supera la media del mercado es el siguiente:

2021	2022	2023	2024	Meta 2025
88,74%	87,42%	92,94%	88,91%	>=75%

Y el grado de cobertura ponderado por el porcentaje de primas No Vida en el Grupo es el siguiente:

2021	2022	2023	2024
79,90%	80,70%	77,69%	80,24%

En relación con las reclamaciones y quejas, las principales magnitudes tramitadas en el Grupo durante 2024 han sido las siguientes:

PRINCIPALES MAGNITUDES DE QUEJAS Y RECLAMACIONES TRAMITADAS EN EL GRUPO

Quejas y resoluciones 2024

95,11

Índice de resolución

VOLUMEN

- Pendientes año anterior
- Inadmitidas
- Admitidas PE

RESUELTAS

- Otras soluciones
- Desestimadas
- No admitidas a trámite
- Estimadas

VOLUMEN



RESUELTAS



4. Información de Gobernanza

4.1. Gestión de impactos, riesgos y oportunidades

4.1.1. (IRO-1): Descripción de los procesos para determinar y evaluar los impactos, los riesgos y las oportunidades materiales

De acuerdo con lo expuesto en el apartado "1.4.1 (IRO-1): Descripción de los procesos para determinar y evaluar los impactos, riesgos y oportunidades materiales", la identificación de estos elementos a través del ejercicio de Doble Materialidad está alineada con el proceso de gestión integral de riesgos de la compañía.

El proceso general para la identificación de impactos, riesgos y oportunidades materiales se detalla en el apartado "1.4.1.4. Gestión integral de riesgos" del capítulo de Información General.

En lo que respecta a la conducta empresarial, las políticas descritas en el apartado "4.1.2. (G1-1): Cultura corporativa y políticas de cultura corporativa y conducta empresarial" proporcionan las directrices que orientan la gestión de los impactos, riesgos y oportunidades relacionados con cada aspecto de la conducta empresarial. Dentro de este marco, la responsabilidad de identificar y gestionar los riesgos asociados a la conducta empresarial recae en las siguientes áreas específicas:

- Cumplimiento: sistema interno de denuncias y prevención de riesgos penales.
- Relaciones laborales: anticorrupción
- Asesoría Jurídica: Código Ético y de Conducta.
- Personas y Organización: gestión de talento.
- Relaciones Externas y Comunicación: relacionamiento institucional responsable.
- Asuntos Internacionales: políticas públicas.
- Medios y Operaciones: gestión de proveedores.

4.1.2. (G1-1): Cultura corporativa y políticas de cultura corporativa y conducta empresarial

De acuerdo con lo detallado en el apartado "1.4.3.1. (MDR-P): Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad materiales" de este Informe de Sostenibilidad, MAPFRE cuenta con los siguientes documentos (políticas, marcos y normas) en materia de conducta empresarial para fomentar y gestionar la cultura corporativa:

- Principios Institucionales Empresariales y Organizativos
- Código Ético y de Conducta
- Política Anticorrupción (consistente con las medidas para prevenir la corrupción establecidas por la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción)
- Modelo de Prevención de Riesgos Penales
- Política de Sistema Interno de Denuncias[36]
- Marco de Actuación para un Relacionamiento Institucional Responsable
- Norma de Compras

[36] Vigente hasta el 18 de diciembre de 2024, que fue sustituida por la Política del Sistema Interno de Información, vigente a partir de dicha fecha

MAPFRE pone estos contenidos digitales (de todas las políticas corporativas) a disposición de nuestros empleados tanto en nuestro Campus de aprendizaje on line, como en la web corporativa de la compañía, y realizamos formaciones específicas, todas con carácter recomendado/ requerido, y ofrecemos mecanismos para promover el conocimiento organizativo, así como la cultura corporativa. MAPFRE cuenta, adicionalmente, con una píldora de Cultura (programa formativo on line), para todos los empleados de MAPFRE en el mundo y, desde su lanzamiento 15.208 empleados lo han completado a nivel mundial. Asimismo, se han creado una serie de podcasts y videopodcasts para difundir las principales políticas corporativas del Grupo en formato que sea sencillo de acceder y realizar, de la mano de los máximos Responsables Corporativos y de Negocio de MAPFRE.

Estos documentos recopilan la traducción a la gestión, realizada por las áreas operativas de MAPFRE, de los principios y valores establecidos por el Consejo de Administración. Son revisados y aprobados por los niveles jerárquicos correspondientes de MAPFRE, según su jerarquía. Las políticas, en particular, son sometidas a la aprobación del Consejo de Administración o de los órganos delegados por este.

Los principios y valores establecen la actuación ética, transparente y socialmente comprometida, como reconocimiento de la función y responsabilidad que corresponde a las entidades privadas en el adecuado desarrollo y progreso de la Sociedad. Asimismo, establecen que debe garantizarse el respeto a los legítimos derechos de todas las personas físicas o jurídicas con las que se relaciona y con los de la Sociedad en general, lo cual implica:

- el cumplimiento estricto de las leyes y contratos y de las obligaciones que de ellos se derivan, así como de los buenos usos y prácticas mercantiles.
- el respeto a los derechos y compromisos adquiridos con quienes participan como socios o accionistas de las distintas sociedades que integran MAPFRE.
- la equidad en las relaciones con consejeros, directivos, empleados, delegados, agentes y colaboradores. Ello exige objetividad en su selección y promoción, retribución y condiciones de colaboración adecuadas y razonables, y no discriminación por razón de raza, ideología política, creencias religiosas, sexo o condición social.
- el compromiso de transparencia y veracidad en las ofertas de productos y servicios, y en las informaciones que se facilitan a los accionistas, clientes y público en general, así como la búsqueda de la excelencia permanente en la prestación de los servicios contratados.
- el desarrollo de negocios y actividades sostenibles en el tiempo y respetuosos con el entorno, el medio ambiente y el interés social.

En el 2024, MAPFRE dio a conocer su plan estratégico ACTITUD: Somos y Hacemos para los años 2024 – 2026, que cuenta con 4 pilares:

- Crecimiento y rentabilidad
- Eficiencia y productividad
- Transformación y Cultura
- Sostenibilidad

Y es en el tercer pilar: TRANSFORMACIÓN Y CULTURA, donde MAPFRE decide realizar un plan de reactivación cultural, para fortalecer en todos los empleados y líderes el compromiso con nuestra cultura y propósito: "CUIDAMOS LO QUE TE IMPORTA". Poniendo el foco en aterrizar en comportamientos, nuestra razón de ser, nuestro propósito, para que de verdad todos nos enfoquemos en cuidar al cliente, empleado – colaborador y cuidar a la sociedad: SOMOS Y HACEMOS MAPFRE.

Las claves estratégicas del Plan han sido las siguientes:

- Definición de un RELATO ÚNICO de Cultura.
- La definición de conductas y comportamientos específicos que describen y aterrizan nuestro propósito: "CUIDAMOS LO QUE TE IMPORTA."

- Plan específico para líderes: una guía para el líder, con un plan de acompañamiento y con indicadores específicos del líder.
- Escuchar la voz del empleado con una encuesta de cultura y satisfacción para conocer lo que piensan los empleados.
- Un *dashboard* para el líder para poder hacer seguimiento de la cultura con métricas específicas.
- Así como, incluir la cultura en el día a día del empleado.

Para poder aterrizarlo en todos los empleados y líderes del mundo y ayudarles a interiorizar los comportamientos "SOMOS Y HACEMOS MAPFRE". Se ha definido una estrategia de gestión del cambio con cinco fases:

- Generar Conciencia y Deseo con acciones de comunicación.
- Capacitar con acciones de capacitación.
- Reconocer con un Plan de reconocimiento.
- Acompañar y reforzar con acciones de escucha al empleado.
- Medir/seguimiento con métricas.

El proyecto de reactivación cultural tiene como palanca destacada el liderazgo, ya que son nuestros líderes son clave en el cambio y deben ser ejemplo y referente de la cultura, siempre teniendo en cuenta los comportamientos de nuestro modelo de liderazgo de MAPFRE: "Líder con Visión Estratégica", "Líder que Logra Resultados" y "Líder de Personas" establecidos en nuestra evaluación.

El plan de reactivación cultural tiene como objetivo fortalecer el vínculo entre los empleados y nuestra cultura y eliminar las barreras culturales que impactan en la transformación y en la consecución de los objetivos de MAPFRE. El plan pretende generar ilusión, impulsando el compromiso de todos/as con nuestra cultura, con nuestro propósito, nuestros valores y nuestros comportamientos que nos hacen SER Y HACER MAPFRE, y haciendo presente la Cultura MAPFRE en el día a día de todos los empleados y líderes, para que todos sintamos que SOMOS Y HACEMOS MAPFRE. Y, entre todos, fortalecer el compromiso de MAPFRE y equilibrando lo que SOMOS y HACEMOS: "Lo que MAPFRE nos da y nos pide a todos".

4.1.2.1. Conductas Éticas

Las políticas mencionadas precedentemente son la base sobre la que se desarrollan las medidas que orientan la conducta de la empresa, de las personas que trabajan en MAPFRE y de aquellas que actúan en su nombre.

Inspirado en los Principios Institucionales, Empresariales y Organizativos del Grupo, el Código Ético y de Conducta es el documento que refleja los valores corporativos y los principios básicos que deben guiar la actuación de las personas que la integran, tanto en el trabajo cotidiano como en la relación con los demás grupos de interés. Este código es público y está a disposición de todos los grupos de interés en la página web de MAPFRE y de todos los empleados en la intranet corporativa.

El Código ético y de Conducta y las normas que lo complementan se aplican a los empleados y directivos de las sociedades del Grupo MAPFRE, a los miembros de los órganos de administración de dichas sociedades y a quienes, por mantener una relación de colaboración estrecha o permanente con MAPFRE, se adhieran o queden sometidos al cumplimiento de las normas que les afecten o que resulten de obligado cumplimiento a causa de la naturaleza o finalidad de sus actividades.

El Código Ético y de Conducta fue aprobado el 25 de julio de 2019 por el Consejo de Administración, en sustitución del anteriormente aprobado en el año 2017, y actualizado por última vez por el Consejo de Administración en su reunión del 18 de diciembre de 2024, con objeto de sustituir las referencias al anterior Canal Ético por el Sistema Interno de Información (el "SII"). El SII integra todos los canales previamente existentes (a los que se hace referencia más adelante en este punto) para la recepción y la resolución de cualesquiera denuncias con una tramitación homogénea.

Para garantizar la aplicación del Código Ético y de Conducta, así como la supervisión y el control de su cumplimiento, MAPFRE cuenta con los siguientes mecanismos:

- Evaluación del desempeño de los empleados, en relación con sus comportamientos y habilidades tanto en el ámbito personal como en el profesional, incluido en la evaluación 360º alineada con el Código Ético y de Conducta de MAPFRE.

- Un régimen disciplinario que, en caso de incumplimiento, define las sanciones correspondientes, incluyendo la extinción de la relación contractual existente.

- Servicios de asesoramiento y puntos de contacto, mediante canales específicos para realizar consultas sobre el modelo de comportamiento ético, así como denuncias ante posibles vulneraciones del mismo.

- Un órgano colegiado que se encarga de resolver las consultas relativas al Código Ético y de Conducta, así como, las denuncias referidas a cualquier conducta inapropiada, ilícita o contraria al mismo. Hasta el 18 de diciembre de 2014 este órgano era el Comité de Ética, cuya composición, competencias y régimen de funcionamiento estaban recogidos en el propio Código Ético y de Conducta con anterioridad a su modificación en dicha fecha. Anualmente, el Comité de Ética informaba al Comité de Auditoría y Cumplimiento de MAPFRE, S.A. de la actividad realizada en el ejercicio (incluidas las acciones de promoción del código llevadas a cabo, así como las intervenciones consultivas y resolutivas del comité). El 18 de diciembre de 2014, el Comité de Ética fue sustituido por el Comité del Sistema Interno de Información de MAPFRE, S.A., que ha asumido, entre otras, las funciones atribuidas al Comité de Ética en relación con el cumplimiento del Código Ético y de Conducta.

Además, la empresa cuenta con protocolos para investigar cualquier denuncia relacionada con conductas inapropiadas, incluyendo casos de corrupción y soborno. A través de la designación de instructores especializados, se llevan a cabo investigaciones oportunas, independientes y objetivas, buscando asegurar que cualquier irregularidad sea detectada y sancionada de manera adecuada. Estos procedimientos pretenden abordar casos relacionados con la conducta empresarial, con prontitud, independencia y objetividad. Todas las personas sometidas al Código Ético y de Conducta, tienen el deber de cooperar en dichas investigaciones.

El Comité de Ética ha conocido y resuelto las denuncias y consultas recibidas hasta el 17 de diciembre de 2024 sobre cuestiones de conducta empresarial, dándoles en cada caso el tratamiento que estimase más oportuno, actuando en cada intervención con total independencia y pleno respeto a las personas afectadas y garantizando, en todo momento, la confidencialidad en el tratamiento de las denuncias y consultas tramitadas.

En este sentido, hasta la fecha indicada el Comité de Ética ha sido el órgano competente para instruir y proponer la sanción procedente por cualquier incumplimiento del presente Código Ético y de Conducta, y sus decisiones han sido vinculantes para la empresa y para las personas sometidas a su ámbito de actuación.

Anualmente, el Comité de Ética presentaba un informe a la Comisión Delegada de MAPFRE sobre la actividad desarrollada en el ejercicio. En dicho informe quedaban reflejadas las acciones de promoción del Código Ético y de Conducta llevadas a cabo, así como las intervenciones consultivas y resolutivas del Comité de Ética. Asimismo, este comité informaba a los empleados de forma periódica a través de la intranet sobre las consultas aclaratorias al contenido del Código Ético y de Conducta que pudieran ser de interés general.

Adicionalmente, el Modelo de Prevención de Riesgos Penales identifica y valora los delitos recogidos en la normativa penal que pueden impactar en MAPFRE en términos de exposición al riesgo e impacto (sanción monetaria, no monetaria, pérdida reputacional y otras pérdidas financieras). Asimismo, se identifican y valoran los controles existentes para prevenir la ocurrencia de los referidos delitos a lo largo de la cadena de valor.

Dicho Modelo, que opera como marco general de referencia para las entidades aseguradoras del Grupo, fue objeto de revisión en 2023 para incluir los cambios derivados de la experiencia obtenida, las mejores prácticas del mercado y las más recientes modificaciones normativas introducidas en materia penal. Asimismo, incluye referencias al nuevo enfoque de sostenibilidad adoptado en MAPFRE y a las previsiones del Plan de Sostenibilidad 2022-2024.

La Dirección Corporativa de Cumplimiento preside el Comité de Riesgos Penales que permite reaccionar de manera adecuada ante la posible materialización de un riesgo penal. Durante el ejercicio 2024, en el marco del Modelo de Prevención de Riesgos Penales no se han materializado incidentes o casos de incumplimiento significativo de la normativa en la materia ni se han recibido o abonado sanciones relacionadas con la prevención de riesgos en materia penal.

A continuación, se detallan las características propias y actividad de (i) los canales existentes hasta la entrada en vigor del Sistema Interno de Información en diciembre de 2024 (i.e., el Sistema Interno de Denuncias, el Canal de Denuncias sobre el Código Ético y de Conducta, el Canal de Denuncias Financieras y Contables y el Canal de Acoso Laboral o Sexual); y de (ii) el propio Sistema Interno de Información, que integra los canales que se encontraban operativos hasta su puesta en funcionamiento:

1. Sistema Interno de Denuncias (whistleblower channels)

En 2023, MAPFRE estableció el sistema de denuncias previsto en la Directiva (UE) 2019/1937, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión. Con tal motivo, el Consejo de Administración de MAPFRE, S.A. aprobó en 2023 la Política Corporativa del Grupo MAPFRE del Sistema Interno de Denuncias de Determinadas Infracciones del Derecho de la Unión Europea o del Derecho Nacional de los Estados Miembros (sustituida el 18 de diciembre de 2024 por la Política del Sistema Interno de Información de MAPFRE, S.A.)

Asimismo, el Consejo de Administración designó al Director Corporativo de Cumplimiento como Responsable del Sistema Interno de Denuncias (S.I.D.) de MAPFRE S.A. y de las principales entidades del Grupo con domicilio en España, Portugal, Italia y Alemania

El Sistema Interno de Denuncias garantizaba la protección de los denunciantes y la ausencia de toda represalia contra los denunciantes. Este canal permitía, entre otros, a los empleados, accionistas, consejeros, contratistas y subcontratistas de MAPFRE, S.A. y de sus sociedades filiales y dependientes de índole financiera o con más de 50 empleados con sede en España, Portugal, Italia, y Alemania (así como a cualesquiera otras personas requeridas por la normativa aplicable), comunicar de forma confidencial y opcionalmente de forma anónima al Director Corporativo de Cumplimiento de MAPFRE, las infracciones que advirtieran en el seno de dichas sociedades de acuerdo con lo establecido en su normativa de funcionamiento.

La referida Política Corporativa del Grupo MAPFRE del Sistema Interno de Denuncias de Determinadas Infracciones del Derecho de la Unión Europea o del Derecho Nacional de los Estados Miembros ha sido de aplicación directa a las entidades indicadas y de obligado cumplimiento para las mismas, habiéndose informado de su contenido a sus respectivos órganos de administración, que adoptaron las medidas de apoyo y de protección necesarias razonables para proteger a los denunciantes, frente a todas las formas y tentativas de represalia.

Durante el ejercicio 2024, se han recibido 96 comunicaciones a través del Sistema Interno de Denuncias (S.I.D.), de las cuales 94 no han sido admitidas a trámite por versar sobre materias ajenas al canal, 1 ha sido tramitada y se adoptaron las pertinentes medidas correctoras; otra se encuentran en fase de tramitación.

MAPFRE ha proporcionado información pública sobre la designación del personal responsable de recibir y gestionar las denuncias correspondientes al Sistema Interno de Denuncias (S.I.D.) de Determinadas Infracciones del Derecho de la Unión Europea o del Derecho Nacional de los Estados Miembros. El Procedimiento de Gestión contemplado en el epígrafe 4 de la Política Corporativa que regulaba este canal ha estado publicado en la intranet y en la página web corporativa de MAPFRE hasta su derogación, e identificaba al Director Corporativo de Cumplimiento como responsable de la recepción, tramitación y resolución de estas denuncias.

La Dirección Corporativa de Cumplimiento, en su condición de responsable del Sistema Interno de Denuncias (S.I.D), ha dispuesto los medios materiales y personales necesarios para el correcto desarrollo de sus funciones, contando con la adecuada formación inicial y realizando formación continua en materia de cumplimiento y sobre el canal de denuncias.

La Política del Sistema Interno de Denuncias de MAPFRE, al igual que la Política Corporativa del Sistema Interno de Información de MAPFRE, S.A. que la sustituye, garantizaba la confidencialidad de denunciantes, de cualquier tercero afectado por las denuncias, de los datos facilitados y de las actuaciones llevadas a cabo en la tramitación de las denuncias, impidiéndose el acceso de personal no autorizado.

Ambas dedican un apartado específico al establecimiento de medidas de apoyo y de protección frente a toda forma y tentativa de represalia, disponiendo que los órganos de gobierno de las entidades adoptarán las medidas de apoyo y de protección necesarias razonables para proteger a quienes hayan presentado una denuncia o hayan participado en algún procedimiento de investigación.

La protección de los denunciantes frente a represalias se extiende a toda acción u omisión, directa o indirecta, que pudiera causarles perjuicios injustificados. Las medidas de protección se aplican también, entre otras, a las personas físicas que asistan a los denunciantes, a terceros relacionados que pudieran sufrir represalias (tales como compañeros de trabajo o familiares) y a las personas jurídicas relacionadas con el denunciante en un contexto laboral.

Estas medidas pueden variar y se determinan en función de cada caso.

2. Otros canales

Adicionalmente al Sistema Interno de Denuncias, hasta diciembre de 2024 MAPFRE contaba con otros tres canales para que, además de los empleados, directivos y administradores de las entidades del Grupo, los proveedores, contratistas y demás personas y grupos de interés que mantuviesen relaciones profesionales con MAPFRE pudieran realizar consultas y denuncias: canal de denuncias sobre el Código Ético y de Conducta, canal de denuncias financieras y contables, que se ha regido por lo dispuesto en las Normas de Funcionamiento del Canal de Denuncias Financieras y Contables del Grupo MAPFRE, y canal de denuncias de acoso laboral y sexual regido por el protocolo corporativo para la prevención y el tratamiento del acoso. Estos mecanismos garantizaban la confidencialidad y brindaban una vía adicional para reportar irregularidades en sus respectivos ámbitos de actuación.

a. Canal de denuncias sobre el Código Ético y de Conducta

El Código de Conducta establecía diferentes vías de comunicación para que los grupos de interés de MAPFRE pudieran realizar consultas y denuncias éticas, incluidas aquellas relacionadas con los derechos humanos.

Las denuncias y consultas se recibían directamente por el Secretario del Comité de Ética, garantizando su confidencialidad. Los principios para el tratamiento y la resolución de las mismas estaban recogidos en el propio Código Ético y de Conducta que, asimismo, establecía la competencia del Comité de Ética para instruir y proponer la sanción procedente por cualquier incumplimiento del Código. Estas sanciones se correspondían con el régimen disciplinario vigente y podían llegar a implicar la resolución de la relación contractual existente.

De conformidad con el Código Ético y de Conducta, la Comisión Delegada designaba al Secretario del Comité de Ética de entre los componentes de la Dirección General de Asuntos Legales. Además, dado que tenía el cargo de Secretario del Comité de Ética, asistía a todas las reuniones de este Comité.

Durante el ejercicio 2024, el Comité de Ética ha registrado un total de 102 denuncias/quejas, de las cuales: (i) 97 no han sido admitidas a trámite, por versar sobre materias ajenas al Código Ético y de Conducta (por lo que se trasladaron al canal competente para su tramitación –la mayoría de ellas se referían a cuestiones de naturaleza comercial, por lo que se dio traslado de ellas al área de reclamaciones–); (ii) una ha sido tramitada por el Comité de Ética determinándose, tras las oportunas investigaciones, que no se apreciaba una infracción del Código Ético y de Conducta, por no haber quedado acreditado ningún hecho que permitiese fundamentar la denuncia; y (iii) en relación con las cuatro restantes, se solicitó más información al remitente de la denuncia.

b. Canal de denuncias financieras y contables

Asimismo, la Compañía ponía a disposición de los empleados del Grupo, así como de los consejeros, accionistas, proveedores, contratistas y subcontratistas, un canal de denuncias financieras y contables que les permitía comunicar al Comité de Auditoría y Cumplimiento de MAPFRE S.A., de forma confidencial y, opcionalmente anónima, las irregularidades de naturaleza financiera y contable de potencial trascendencia que advirtieran en el seno de la Sociedad o de su Grupo. Sus normas de funcionamiento se encontraban publicadas tanto en la intranet corporativa como en la página web de MAPFRE hasta la entrada en vigor del Sistema Interno de Información. Los empleados eran informados sobre la existencia de este canal al incorporarse a MAPFRE, así como periódicamente, a través de comunicaciones realizadas a todos los empleados en la intranet del Grupo.

El Comité de Auditoría y Cumplimiento, como destinatario y gestor de las denuncias, ha conocido y resuelto las mismas dándoles el tratamiento que ha estimado oportuno en cada caso. Para ello, aplicaba un enfoque basado en su experiencia y conocimiento, adaptando su actuación de manera flexible y alineada con las particularidades de cada caso. Para el adecuado cumplimiento de su función, el Comité de Auditoría y Cumplimiento contaba con la asistencia de la Secretaría General y del Área Corporativa de Auditoría Interna. Los miembros del Área Corporativa de Auditoría interna realizan anualmente más de 100 horas de formación, entre la que se incluye formación específica sobre la identificación, la prevención y la gestión del fraude.

Secretaría General gestionaba administrativamente este canal, de acuerdo con el procedimiento establecido en las normas de funcionamiento del canal, dando traslado al Comité de Auditoría y Cumplimiento de aquellas denuncias que cumplieran dichas normas, garantizando la confidencialidad del denunciante, y opcionalmente el anonimato, así como que no se tomarían represalias por haber denunciado irregularidades relacionadas con aspectos financieros o contables, ni por haber participado en el procedimiento de investigación.

Durante el ejercicio 2024 se han recibido un total de 69 denuncias / quejas a través del canal de denuncias financieras y contables (descontando las comunicaciones repetidas). De estas, 68 denuncias no han sido admitidas a trámite por el Comité de Auditoría y Cumplimiento por versar sobre materias ajenas al canal de denuncias financieras y contables del Grupo MAPFRE, por lo que se remitieron al órgano o área competente para su análisis y, en su caso, tramitación (la mayoría se referían a cuestiones de naturaleza comercial, por lo que se dio traslado de ellas al área de reclamaciones). En relación con la denuncia restante, se solicitó más información al remitente de la misma a fin de tratar de esclarecer su naturaleza.

c. Canal de acoso laboral o sexual

Por último, hasta diciembre de 2024 MAPFRE contaba con un canal específico para la denuncia de situaciones de acoso laboral o sexual, diseñado para ofrecer un espacio confidencial y seguro a todos los empleados y colaboradores. El mismo se encontraba recogido en el Protocolo para la Prevención y Tratamiento del Acoso, accesible públicamente a través de la web corporativa de la Compañía.

Este canal tenía como finalidad el conocimiento, la investigación y el esclarecimiento de los hechos denunciados o de los que pudiera tenerse conocimiento, que pudieran ser constitutivos de una conducta o acto de acoso, así como, en su caso, la propuesta de medidas para resolver la posible situación existente ; siendo de aplicación para los siguientes colectivos:

- todas las personas trabajadoras en empresas del Grupo MAPFRE, independientemente del tipo de contrato laboral que tuviesen;
- personas que estuvieran realizando prácticas en cualquiera de las modalidades de los contratos vigentes en cada momento o desarrollando una beca, así como los colaboradores a través de empresas subcontratistas o Empresas de Trabajo Temporal;
- personas pertenecientes al órgano de administración u órganos derivados de éste o en los que éste hubiese delegado, o a los órganos de dirección o supervisión de las empresas del Grupo MAPFRE , incluidos los miembros no ejecutivos;
- personas cuya relación laboral con el Grupo MAPFRE hubiera terminado, cualesquiera sean los supuestos; y
- personas cuya relación laboral con las empresas del Grupo MAPFRE no hubiese comenzado y que participaran o hubieran participado en un proceso de selección (candidatos).

La actividad de este canal durante el ejercicio 2024 queda recogida en el apartado 3.1.3.12 (S1-17): Incidentes, reclamaciones e incidencias graves relacionados con los derechos humanos

3. Sistema Interno de Información

Como se ha indicado, con fecha 18 de diciembre de 2024, el Consejo de Administración aprobó la Política del Sistema Interno de Información de MAPFRE, S.A. y el Procedimiento de Gestión de Informaciones de MAPFRE, S.A., que unifican los canales existentes en un único canal: el Sistema Interno de Información.

Estos documentos entraron en vigor desde el día de su aprobación y se aplican a MAPFRE, S.A. y a las demás Entidades del Grupo, sin perjuicio de las adaptaciones que, en su caso, sean estrictamente imprescindibles y que estas últimas realicen para hacerlos compatibles y cumplir con cualesquiera normas de carácter sectorial o derivadas de la legislación aplicable o de los requerimientos de los supervisores en los países en los que desarrollen su actividad, así como del establecimiento de las medidas de coordinación que correspondan para su adaptación a dichas normas y requerimientos.

De conformidad con dicha Política, cualquier persona podrá comunicar conductas irregularidades a MAPFRE, ya sean empleados, profesionales, accionistas, partícipes, miembros de los órganos de administración, dirección o supervisión de las entidades del Grupo, incluidos voluntarios, becarios y trabajadores en formación, proveedores de servicios, clientes y cualquier tercero en proceso de adquirir cualquiera de las anteriores condiciones o tras haberla perdido.

Con la entrada en vigor de la referida política, el Comité del Sistema Interno de Información de MAPFRE, S.A. ha pasado a ser el responsable de la recepción y tramitación de las consultas y denuncias que se reciben a través del SII de MAPFRE, S.A. incluidas las relativas a los Derechos Humanos, al Código Ético y de Conducta, a la lucha contra la corrupción y el soborno o a las relacionadas con la prevención y el tratamiento del acoso, con el medioambiente o con cuestiones financieras y contables. Asimismo, el Comité del Sistema Interno de Información de MAPFRE, S.A. es responsable de la resolución de las consultas y denuncias recibidas y la decisión sobre las actuaciones pertinentes a llevar a cabo, en cada caso.

El Comité de Auditoría y Cumplimiento es responsable de la supervisión general del SII de la Sociedad a los efectos de evaluar la correcta aplicación de los aspectos recogidos en la Política del Sistema Interno de Información de MAPFRE, S.A. y recibirá anualmente información sobre el funcionamiento del SII de la Sociedad.

Desde el establecimiento del Sistema Interno de Información el 18 de diciembre de 2024, se han registrado un total de 6 comunicaciones, de las cuales: (i) 4 no han sido admitidas a trámite por versar sobre materias ajenas al SII (por lo que se trasladaron al órgano competente para su tramitación); y (ii) 2 han sido admitidas a trámite por los respectivos responsables estando en fase de investigación.

Con periodicidad anual la Secretaría General elabora un informe dirigido al Comité de Auditoría y Cumplimiento, en el que refleja la actividad de los canales de denuncia, así como el resultado final de las denuncias efectuadas. El informe correspondiente al ejercicio 2024 refleja información sobre todos los canales que se encontraban operativos en el ejercicio 2024, tanto antes como después de la entrada en vigor de la Política del Sistema Interno de Información de MAPFRE, S.A. y del Procedimiento de Gestión de Informaciones de MAPFRE, S.A.

Para dar a conocer las políticas de MAPFRE relacionadas con la conducta empresarial, además de poner a disposición de los empleados la literatura específica desarrollada sobre cada tema, en 2024 se han realizado los programas de capacitación en conducta empresarial indicados a continuación, con detalle de su naturaleza, alcance y profundidad, público objetivo y frecuencia.

Naturaleza	Profundidad de la cobertura	Público objetivo	Frecuencia
Anticorrupción	Prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, política de anticorrupción, lucha contra el fraude, requisitos de un sistema de gestión antisoborno.	Todos los empleados	En el momento de la incorporación, disponibles anualmente en el catálogo de aprendizaje y adaptados a los cambios normativos que procedan.
Compliance	La función de Cumplimiento, actividades que comprende, cómo se gestiona el riesgo de incumplimiento, prevención de riesgos penales, sanciones internacionales, control interno.		
Canales de denuncia	Sistema interno de denuncias en MAPFRE, origen del sistema interno de denuncias, objetivo de dicho sistema, tipo de consultas y/o denuncias que se pueden realizar por esta vía.		
Código de Ética y Conducta	Objetivo del código de Ética y Conducta, ámbito de aplicación, la actuación ética, transparente y socialmente responsable, la relación con y entre empleados, normas sobre la relación con terceros, reglas de actuación en esta materia.		
Seguridad y Privacidad	Seguridad de la información, protección de datos, ciberseguridad, hacking ético, seguridad física, política corporativa de seguridad y privacidad de MAPFRE, seguridad en los medios de pago. Contenidos específicos de ciberseguridad para colectivos de las áreas de tecnología y seguridad, como gestión de vulnerabilidades, seguridad en la arquitectura en la nube, buenas prácticas de desarrollo seguro.		

Por otro lado, MAPFRE ha impartido durante 2024 formación específica a sus empleados (Universidad Corporativa) sobre el indicado Sistema Interno de Denuncias (S.I.D.) que les permitía ser conscientes de la obligación de confidencialidad y de remisión inmediata al Director Corporativo de Cumplimiento de cualquier comunicación que pudieran recibir en las materias que debían gestionarse a través de este Canal.

En relación con anticorrupción y soborno, en 2024 se han impartido 101.296,48 horas de formación, incluyendo la prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, con un total de 17.674 participantes. A la fecha, un 57,76 % de las personas que trabajan en MAPFRE, han sido formadas en este ámbito.

MAPFRE, S.A. ha identificado a las áreas y procesos más expuestos a los riesgos de conducta empresarial, especialmente corrupción y soborno, en base a las funciones que ejercen (considerando interacción con entidades gubernamentales, responsabilidades en la contratación/supervisión de terceros y participación en tareas asociadas a controles y pagos, entre otros factores). En este sentido, se han establecido controles para mitigar los riesgos penales, que han sido identificados e incluidos en el Modelo de Prevención de Riesgos Penales de MAPFRE S.A. revisado en julio de 2023, destinados al cumplimiento de las normativas anticorrupción y a la minimización de cualquier conducta indebida dentro de la organización.

Concretamente, las posiciones en riesgo son las siguientes: Directores Generales, Directores Generales Adjuntos, Subdirectores Generales, Directores y Subdirectores.

4.1.3. (G1-2): Gestión de las relaciones con los proveedores

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

Para ello cuenta con una Norma de Compras y un Modelo Operativo de Gestión de Proveedores, que tienen por objeto establecer criterios económicos, ambientales, sociales y de gobierno, así como unos principios de obligado cumplimiento que deben respetarse en cualquier contratación que se realice en nombre de la compañía.

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

Para fortalecer la relación con los proveedores y proporcionar un mejor servicio al cliente, MAPFRE pone a su disposición documentación relacionada con procedimientos de actuación, herramientas tecnológicas (Ej.: Autoservicio), formación presencial u online, que facilitan su labor y aportan conocimientos sobre diversos temas relacionados con cambios o modificaciones legislativas, desarrollos tecnológicos, así como otros asuntos relevantes en el ámbito de la sostenibilidad.

4.1.3.1. Modelo Operativo de Gestión de Proveedores de Servicio

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

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

- el rigor técnico.
- la orientación y optimización del contacto con el cliente.
- la vocación de servicio.
- la eficiencia operativa.
- el control del riesgo y control interno.
- la innovación y mejora continua.
- la Política Corporativa de Sostenibilidad.

Se establece un sistema de contribución común que implica una continua retroalimentación de los compromisos entre MAPFRE y el proveedor, de manera que todo incremento de la relación en el modelo implica el establecimiento de nuevos compromisos por ambas partes.

En la actualidad, el Modelo Operativo de Proveedores (MOP) se ha desplegado en 20 países de cinco regiones para la unidad de Seguros de la compañía, así como en 12 países para la unidad de negocio de MAWDY, con diferentes niveles de madurez inicial y de implementación.

4.1.3.2. Modelo Global de Compras. Proveedores de Soporte

La estrategia de compras se define de forma centralizada por la Dirección Corporativa de Medios y es ejecutada de forma descentralizada por los países o grupos de compras con autonomía para contratar.

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

1. **Norma y procedimientos**: Norma y Procedimiento General de Compra, además de los procedimientos locales de cada país/organización con las especificidades locales.
2. **Gobierno de la Función**: estrategia centralizada definida por la Dirección Corporativa de Medios y ejecutada con autonomía por los diferentes países y organizaciones.
3. **Proceso de Compra**: definido de forma global pero adaptado a las peculiaridades y tamaño de las organizaciones.
4. **Estructura Organizativa**: equipos de compra especializados y profesionales con apoyo de la Dirección Corporativa de Medios.
5. **Sistema de Compra**: sistema de compras global (SAP) con información consolidada a nivel grupo (cubriendo las entidades y países que suponen más del 90 % del gasto en el ámbito). Actualmente se está implementando la evolución de SAP (ARIBA) para la gestión de las compras en un proyecto que finalizará en 2027.

6. **Centralización Operaciones**, que deben ser gestionada a través de los grupos de compra establecidos con capacidad para contratar.

4.1.3.3. Gestión sostenible de proveedores

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

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

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

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

4.1.3.4. Proceso de homologación ESG

El proceso de homologación prioriza los ámbitos de intervención con mayor impacto, estableciendo una segmentación de proveedores en función del entendimiento de los riesgos ESG[37] y los impactos adversos detectados durante el procesado de la información recogida, además de acompañar a los proveedores en su proceso de mejora y desarrollo de sus propias medidas de promoción de la sostenibilidad mediante la definición de planes de prevención y mitigación. El proceso desarrollado por MAPFRE tiene como principios:

a. **Integralidad:** el proceso tiene en cuenta tanto las dimensiones ambientales, sociales y de gobierno corporativo como las necesidades de negocio y sus elementos críticos. En este mismo sentido, el proceso facilita no solo la prevención de los impactos adversos potenciales o reales en las personas, el medioambiente o la economía que se pueden producir en la cadena de suministro de MAPFRE, sino también la mitigación o, cuando corresponda, la reparación de los mismos por parte del proveedor.

b. **Dinamismo:** la metodología atiende a la realidad dinámica de los comportamientos ESG utilizando una tercera parte para capturar de forma periódica incidencias públicas a nivel de empresas, sector económico y geografías.

c. **Simplificación:** la metodología prevé la posibilidad de incluir métodos abreviados de homologación para proveedores que dispongan de certificaciones en sostenibilidad o participen de evaluaciones ESG destacadas. Asimismo, el nivel de detalle en cuanto a información solicitada o número de preguntas difiere para aquellos proveedores con menor capacidad de influir en impactos adversos sistémicos como son los profesionales independientes o autónomos frente a los de grandes empresas o grupos empresariales.

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

- Proveedores de Soporte: todos aquellos proveedores incluidos en el TIER1 (95 % de la facturación) de cada país.

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

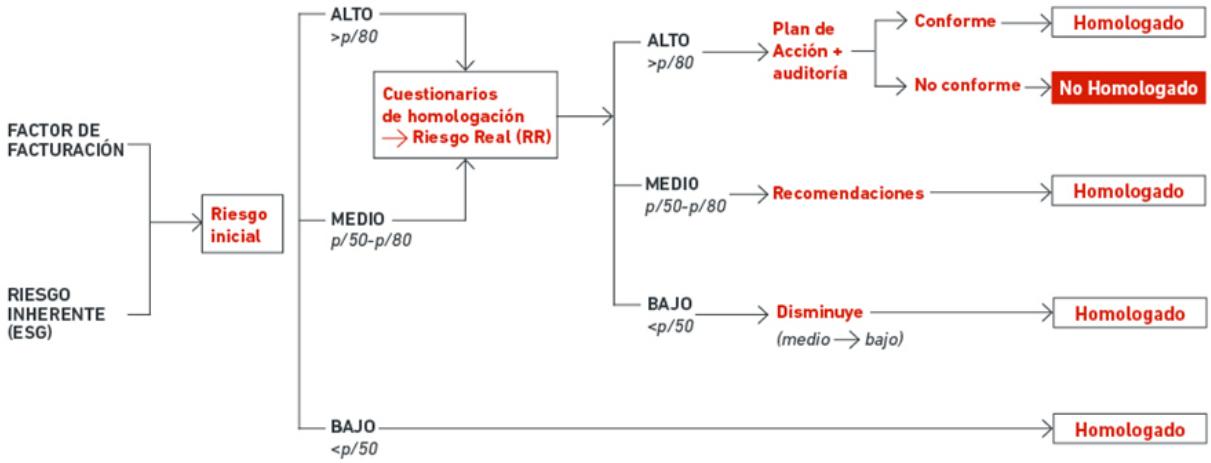
La metodología para la homologación se divide en dos grandes fases: en la primera fase se lleva a cabo un cálculo del Riesgo Inicial de los Proveedores (RI), basado en elementos de negocio (facturación, servicio, etc.) y datos relacionados con los asuntos, controversias e incidentes ESG tomados de un tercero especializado y

[37] Ambientales, Sociales y de Buen Gobierno, por sus siglas en inglés ESG (Enviromental, Social, Governance)

en la segunda fase, teniendo como referencia ese riesgo inicial, se realiza el Proceso de Homologación propiamente dicho a través del cálculo del Riesgo Real (RR), respaldado por un cuestionario auto declarativo y auditado, contestados apenas por los proveedores cuyo Riesgo Inicial es clasificado como Medio y Alto (definidos por una Distribución de Gauss de los riesgos).

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

PROCESO DE HOMOLOGACIÓN DE PROVEEDORES



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

ÁMBITO	ASUNTOS ESG
 HUELLA AMBIENTAL	Cambio climático, emisiones de gases efecto invernadero y contaminación mundial
	Impactos sobre los países, los ecosistemas y la biodiversidad
	Medio ambiente y residuos (general)
	Contaminación del suelo y las aguas (subterráneas)
	Uso y disponibilidad del agua
	Otras cuestiones medioambientales
 HUELLA SOCIAL Y LABORAL	Impacto en la comunidad
	Violaciones de los Derechos Humanos y complicidad empresarial
	Intereses de los consumidores y seguridad de los productos
	Influencia del Gobierno
	Trabajo infantil
	Discriminación en el empleo
	Trabajo forzado
	Libertad de asociación y negociación colectiva
	Cuestiones de salud y seguridad en el trabajo
	Malas condiciones de empleo
 HUELLA DEL GOBIERNO CORPORATIVO	Corrupción y fraude
	Fiscalidad
	Distorsión del mercado y competencia
	Cuestiones relativas a la retribución de los ejecutivos

Resultados 2024 de la homologación ESG

En el siguiente cuadro se muestra el número de proveedores homologados en 2024 en comparación con el periodo inmediatamente anterior. En 2025, se incluirán en el alcance los proveedores de Colombia, Panamá y Portugal.

Nº de Proveedores Homologados	2019-2022	2023	2024
Soporte	2.680	776	1.262
Negocio	4.502	10.037	12.186

Los resultados logrados al cierre del 2024, se muestra en las tablas a continuación:

Soporte

Homologación 2024	Proveedores Tier 1	% homologados Tier 1	% facturación de Tier 1 homologados sobre el total de proveedores de soporte
Brasil	256	100%	100%
España	365	100%	100%
Estados Unidos	153	100%	100%
México	249	97,6%	99%
Perú	110	100%	100%
Puerto Rico	137	98,54%	96,52%

Además de los 7 países (Alemania, Brasil, España, Estados Unidos, México, Perú y Puerto Rico) donde ya se empezó a homologar los proveedores de soporte a partir de la nueva metodología, se continúa homologando a los proveedores de soporte por medio del antiguo método en Argentina, Honduras, Paraguay, Ecuador, Guatemala e Italia.

Negocio

Homologación 2024	Proveedores Red Preferente	% homologados Red Preferentes	% facturación de homologados sobre el total de proveedores de negocio
Alemania	17	100%	100%
Brasil	3.187	95,2%	20,34%
España	7.184	99,9%	80,43%
Estados Unidos	387	100%	93,01%
México	1.149	100%	63,29%
Perú	213	99,5%	71,72%
Puerto Rico	57	100%	7,92%

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

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

Aspecto medioambiental

Durante el proceso de auditoría interna asociada a las certificaciones ISO 14.001 e ISO 50.001, se ha verificado el cumplimiento de toda la normativa de seguridad industrial y ambiental de la actividad de mantenimiento general de instalaciones (realizada por un proveedor externo) en 14 edificios de MAPFRE ubicados en España.

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

Seguridad de la información

MAPFRE dispone de una metodología para la gestión del riesgo de seguridad de la información de terceros con la que se pretende asegurar que los proveedores cumplen con los estándares exigidos por la compañía en esta materia.

Siguiendo la metodología implantada, a lo largo del ejercicio 2024, se ha evaluado la seguridad de más de 153 proveedores diferentes, habiéndose aplicado en más de 551 licitaciones.

Adicionalmente, se está ejecutando un proceso específico de evaluación del nivel de seguridad de los proveedores que actualmente nos prestan servicios críticos en España, en el que se han incluido 39 proveedores. La expansión de estas acciones está prevista para Portugal, Malta, Italia y Alemania para el próximo 2025.

Fraude y anticorrupción

En el marco de la gestión de proveedores de soporte, en 2024 se han realizado los siguientes controles y procedimientos:

- Segregación de funciones (SoD), garantizando que ningún área puede contratar un servicio sin una supervisión.
- Homologación de proveedores que asegura que MAPFRE trabaja con proveedores con una solvencia suficiente (financiera, operacional, de seguridad, etc.)
- En Mapfre SA se está verificando que el propietario último de la empresa no está incluido en una lista de fraude etc a través de Platea (Responsable último de las empresa
- Reducir el número de Asignaciones directas
- Canal de Denuncias del Código Ético que permita denunciar cualquier sospecha de irregularidad

Asimismo, en MAPFRE S.A. se está verificando que el propietario último de la empresa no esté incluido en una lista de fraude a través de Platea (Responsable último de las empresa).

Controles de actividad específicos para proveedores de servicio

En MAPFRE ESPAÑA se realizan de manera periódica controles de actividad de proveedores de los ramos de hogar (reparadores) y automóviles (grúas y talleres). Estos controles implican cuestionarios, solicitud de evidencias y visitas físicas para comprobar que se están implementando todos los requisitos, también acciones de mitigación y reparación en caso de desviaciones. Los principales temas que se valoran son: temas técnicos y de calidad del servicio, prevención de riesgos laborales, lucha contra el fraude y cumplimiento regulatorio en materia fiscal y laboral. Estos son los principales datos de 2024:

a. Patrimoniales/hogar: más de 438 proveedores revisados (10 % de la cartera), y 4.850,00 revisados a efectos de documentación y cumplimiento de requisitos. 112 proveedores dados de baja debido a resultados negativos en el control.

b. Grúas y transporte de viajeros: 217 proveedores revisados, 19 desviaciones encontradas que se encuentran actualmente en seguimiento.

MAPFRE dispone de mecanismos para prevenir la morosidad con los proveedores, gestionando los pagos de manera inmediata una vez que las facturas son registradas en el sistema por los propios proveedores. Concretamente, se incorpora en una aplicación los importes a recibir y el servicio queda pendiente de pago. Además, cuenta con canales de comunicación directa que permiten a los proveedores plantear cualquier inquietud o inconveniente, los cuales son gestionados de manera oportuna. Adicionalmente, se están desarrollando procesos de automatización de pagos, con el objetivo de fortalecer aún más la gestión y buscar garantizar la ausencia de demoras o impagos.

Con los mecanismos existentes hasta el cierre de 2024 no se había considerado necesario desarrollar una política específica para evitar retrasos en los pagos, ya que las prácticas actuales han demostrado ser suficientes para garantizar la puntualidad y la eficiencia en las transacciones con los proveedores.

4.1.4. (G1-3): Prevención y detección de la corrupción y el soborno

MAPFRE mantiene una política de tolerancia cero con la corrupción y el soborno. Por ello, además de lo dispuesto en el Código Ético y de Conducta, la empresa cuenta con un marco anticorrupción conformado, entre otras, por las políticas y normativas detalladas a continuación:

- Política Anticorrupción
- Modelo de Prevención de Riesgos Penales
- Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo
- Prevención del fraude.

La Política Anticorrupción y el Modelo de Prevención de Riesgos Penales concretan y desarrollan el compromiso de rechazo a la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

La Política Anticorrupción establece las normas de actuación y el marco para prevenir y detectar prácticas corruptas en la actividad del Grupo en cualquiera de los países en los que MAPFRE está presente. La Política, aprobada por el Consejo de Administración de MAPFRE S.A. en 2020, consta publicada en la página web corporativa de MAPFRE.

En relación con el Modelo de Prevención de Riesgos Penales, la Dirección Corporativa de Cumplimiento ha analizado 75 procesos en los que podrían llegar a tener lugar riesgos penales incluidos en el Catálogo del Modelo de Prevención de MAPFRE S.A. y ha identificado y revisa periódicamente la vigencia de 275 controles presentes en dichos procesos para evitar la materialización de dichos riesgos. Desde las áreas de cumplimiento de cada entidad se evalúa, de forma periódica, la vigencia de los controles existentes para aquellos procesos en los que se hayan identificado riesgos penales asociados a estas prácticas.

Asimismo, el Comité de Adquisiciones de MAPFRE, que interviene, dirige y coordina los trabajos que han de realizarse en cada proceso de adquisición o desinversión, tiene entre sus responsabilidades el desarrollo de los procedimientos de debida diligencia de potenciales socios comerciales (incluida las materias de corrupción y soborno) antes del cierre de la operación.

Además, MAPFRE asume la obligación de velar por la protección de su patrimonio y garantizar los derechos de sus grupos de interés, en particular frente a aquellas amenazas que, de forma delictiva y con actuaciones ajenas a la ética y a las buenas prácticas empresariales, pretenden menoscabarlo u obtener beneficios ilegítimos, a costa de la empresa o de sus grupos de interés.

Desde 2016 se dispone de un modelo operativo en materia de lucha contra el fraude que incluye la definición de las estructuras necesarias y funciones óptimas, el diseño de procesos y procedimientos específicos para esta materia, la definición de las políticas y normativas de reglas de negocio, así como el diseño del mapa de indicadores, tanto operativos como de riesgos. Además, en 2019, el Comité Ejecutivo definió y aprobó la Política de Lucha Contra el Fraude de la compañía, en la que se detallan los niveles de protección de MAPFRE frente al fraude y las áreas responsables de dichos niveles.

Así mismo, el Grupo cuenta con una plataforma tecnológica antifraude corporativa, orientada a la detección, prevención y el análisis del fraude en diferentes procesos de negocio y soporte.

Del mismo modo, MAPFRE dispone de un conjunto de normas para la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo en las Entidades sujetos obligados de España, donde se establecen las políticas y procedimientos que tiene implantados en España para prevenir, impedir o denunciar, según proceda, las operaciones relacionadas con el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo. En cumplimiento con la legislación española, las sucursales y filiales en el extranjero aplican medidas de prevención equivalentes a las previstas en el derecho europeo.

Como órgano delegado del Consejo de Administración de MAPFRE, el Comité de Auditoría y Cumplimiento tiene entre sus funciones supervisar las citadas normas, así como formular propuestas para su mejora. Asimismo, el Grupo cuenta entre sus órganos no directivos con un Comité de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo que analiza las operaciones sospechosas comunicadas al Servicio Ejecutivo por las distintas entidades obligadas en España y revisa todas aquéllas analizadas inicialmente por los Órganos de Control Interno y descartadas como sospechosas para ratificar la decisión adoptada al respecto o, en su caso, adoptar la decisión de comunicarlas.

Anualmente, dicho comité designa un experto externo independiente para realizar el examen de los procedimientos y órganos de control internos y de comunicación en materia de prevención del blanqueo de capitales establecidos.

Para detectar y abordar cualquier acusación o incidente relativo a la materia, se encuentran establecidos los mecanismos de denuncia detallados en el apartado "4.1.2.1. Conductas Éticas" del presente documento.

Resulta destacable que, en el proceso de prevención, detección y tratamiento de casos de corrupción y soborno, se prevé que los investigadores que participen del proceso de análisis de una denuncia se encuentren separados de la cadena de gestión implicada en el asunto investigado. Esta separación garantiza la imparcialidad, objetividad y transparencia en la investigación, evitando cualquier posible conflicto de interés y asegurando la integridad del proceso.

En el caso del Sistema Interno de Denuncias (S.I.D.)[38], la designación del Director Corporativo de Cumplimiento como Responsable del Sistema, permitía garantizar la independencia y ausencia de conflictos de intereses en la recepción y seguimiento de las denuncias. De acuerdo con la Política de Cumplimiento de MAPFRE, la Función de Cumplimiento es una función clave dentro del sistema de gobierno con independencia operativa y medios adecuados para el desempeño de sus funciones. Asimismo, conforme a la normativa reguladora del Sistema Interno de Denuncias de MAPFRE, dicha designación se efectuó tomando en consideración su condición de departamento imparcial para la tramitación y resolución diligente de las denuncias y la independencia y autonomía de la Función.

El nuevo Sistema Interno de Información aprobado con fecha 18 de diciembre de 2024 garantiza asimismo la tramitación confidencial, independiente, objetiva y diligente de las denuncias recibidas

Tal y como se ha mencionado en el apartado "4.1.2.1. Conductas Éticas", de conformidad con lo establecido en el Código Ético y de Conducta de MAPFRE, hasta el 18 de diciembre de 2024, con carácter anual, el Comité de Ética presentaba al Comité de Auditoría y Cumplimiento de MAPFRE un informe sobre la actividad desarrollada en el ejercicio, con especial referencia a las acciones de promoción del Código Ético y de Conducta y a las consultas recibidas. En este informe, se proporcionaba información sobre las denuncias admitidas a trámite que se recibieron a través de: (i) el canal de denuncias del Comité de Ética; (ii) el canal de denuncias financieras y contables; y (iii) el Sistema Interno de Denuncias de determinadas infracciones del Derecho de la Unión Europea o del Derecho Nacional de los Estados Miembros. Asimismo, en dicho informe, el Comité de Ética informaba al Comité de Auditoría y Cumplimiento de MAPFRE de la formación proporcionada en este ámbito a los empleados del Grupo MAPFRE. Seguidamente, el Presidente del Comité de Auditoría y Cumplimiento informa al Consejo de Administración, en la siguiente reunión, de la información proporcionada por el Comité de Ética al Comité de Auditoría y Cumplimiento.

Asimismo, en relación con el canal de acoso laboral o sexual, el Sistema Interno de Denuncias (S.I.D) y el de denuncias financieras y contables, con periodicidad anual, la Secretaría General elaboraba un informe, cuyo destinatario era el Comité de Auditoría y Cumplimiento, en el que se reflejaba la actividad del canal, así como el resultado final de las denuncias efectuadas.

La difusión de estas políticas se realizaba a través de diversos canales, incluyendo sesiones de formación periódicas para empleados, según correspondía, así como mediante la publicación de dichas políticas en la intranet y en el sitio web corporativo. Esto último permitía el acceso a las mismas no solo por parte de los empleados de MAPFRE, sino también de cualquiera de las partes interesadas, según correspondía.

Con estas formaciones se cubre 54,3 % de las funciones que se encuentran más expuestas a los riesgos de corrupción y soborno.

MAPFRE asegura que los miembros de los órganos de administración, dirección y control reciben una formación especializada en temas de anticorrupción y soborno. Esta formación está diseñada para proporcionarles conocimiento sobre las normativas y procedimientos internos, así como sobre las responsabilidades legales asociadas.

En 2024, el 100 % de los consejeros externos, ha quedado formado en esta materia por el cumplimiento del programa específico lanzado en 2022.

[38] Vigente hasta el 18 de diciembre de 2024

4.2. Parámetros y metas

En MAPFRE hemos definido los siguientes objetivos y acciones relacionados con los impactos, riesgos y oportunidades materiales que se identificaron en relación con conducta empresarial, en el estudio de Doble Materialidad:

IRO	Objetivo	Acción	Alcance	Horizontes temporales	Medidas correctoras de impactos
Impactos negativos					
Atención limitada de las necesidades de los grupos de interés por su baja accesibilidad de los canales de denuncia de MAPFRE	Conocimiento por los grupos de interés de la existencia y procedimiento del Sistema Interno de Denuncias	Acciones formativas online sobre empleados de las entidades de MAPFRE localizadas en la UE	El ámbito de aplicación se extiende a todas las entidades radicadas en la UE. Los grupos de interés se han de considerar tanto aguas arriba como aguas abajo.	Incorporación de, al menos, dos grupos de interés por ejercicio y alcance de un 60% de divulgación, según la metodología utiliza por RRHH, tras tres ejercicios con cada grupo de interés.	Se iniciarán acciones formativas y de divulgación sobre otros grupos de interés distintos.
Oportunidades					
Mejora de la captación del talento y la satisfacción del personal propio por la promoción de la cultura corporativa.					
Mejora de la resiliencia empresarial por la aplicación de buenas prácticas en la gestión de los proveedores.	Implementación de la herramienta corporativa SAP ARIBA en todos los países. Incrementar la eficiencia operativa, competitividad y control de las contrataciones, según el grado de madurez de los países.	Establecer un Plan estratégico para ir incorporando a los países al Modelo de Compras corporativo a través de la herramienta ARIBA. Automatización de los procesos de compra a través del uso de la herramienta SAP ARIBA y colaboración con los proveedores a través de SAP ARIBA NETWORK Garantizar procesos competitivos de contratación reduciendo las Adjudicaciones directas no documentadas Asegurar la solidez e idoneidad de los proveedores a través del proceso de homologación CORE	El alcance se sustenta en la migración de datos de la herramienta de compras anterior a la nueva herramienta, que conlleva revisión tanto del maestro de proveedores, operaciones abiertas (contratos, licitaciones, pedidos) así como la revisión del árbol de compras junto con el área financiera para determinar las cuentas contables asociadas a las categorías de compras. A los proveedores se les informa de forma adecuada tanto del cambio de herramienta de compra como de las acciones a realizar por su parte.	Los determinados en cada proyecto de despliegue	Revisión de los pedidos pendientes de recibir (material/ servicio) así como las facturas pendientes de recibir y contabilizar para hacer una transición sin impactos de cara un tercero / proveedor. Si tuviéramos alguna incidencia, el equipo de Gestion de Proveedores daría el soporte adecuado hasta su solución.

En relación con las acciones formativas online, en los próximos ejercicios, además de realizar acciones formativas on line sobre empleados de las entidades de MAPFRE localizadas en la UE, se iniciarán acciones formativas y de divulgación sobre otros grupos de interés distintos.

La cuantificación del progreso de las acciones anteriormente listadas se encuentra detallado en el apartado Objetivos y métricas, en donde se incorporan las métricas definidas para alcanzar los objetivos vinculados a las mismas.

Tal y como se describió en el apartado "1.3.3 (SBM-3): Impactos, riesgos y oportunidades materiales y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio", no se identificaron riesgos materiales en materia de conducta empresarial.

El detalle sobre las características de estos objetivos se describe al final del presente capítulo, en el apartado 4.2.4 Objetivos, acciones y métricas. MDRs.

4.2.1. (G1-4): Casos de corrupción o soborno

Casos confirmados de corrupción y soborno

Durante 2024 no se han registrado condenas vinculadas con casos de corrupción y soborno, así como pagos relativos a multas por infringir las leyes anticorrupción y antisoborno.

Puesto que no se han registrado condenas o multas por violación de las leyes anticorrupción y antisoborno, y no ha sido necesario realizar ninguna actuación para abordar infracciones en los procedimientos y normas de lucha contra la corrupción y la lucha contra el soborno

4.2.2. (G1-5): Influencia política y actividades de los grupos de presión

En relación con los gobiernos y autoridades, MAPFRE desarrolla sus actividades empresariales con pleno respeto a la normativa vigente de los países en los que opera, actuando de conformidad con lo dispuesto en el Código de Ética y Conducta del Grupo, así como en la Política Anticorrupción y Política de Sostenibilidad corporativa de la compañía. Desde 2019, MAPFRE está inscrito en el Registro de Transparencia de la Unión Europea (Nº de registro 970705336248-40), con el objetivo de impulsar la transparencia y la apertura en la interacción con las instituciones comunitarias, posibilitando su participación en el proceso de toma de decisiones y de elaboración de las políticas públicas y contribuyendo, en definitiva, a reforzar la confianza institucional. Esta inscripción conlleva, asimismo, el respeto a determinados principios éticos y de comportamiento en el curso de su labor de representación de intereses con las instituciones de la UE, recogidos en un código de conducta.

Las prioridades y acciones de los asuntos públicos de MAPFRE se presentan y discuten anualmente en el Comité Ejecutivo del Grupo, que actúa como órgano responsable ante los órganos de administración, dirección y supervisión en la supervisión de estas actividades. El desarrollo de la estrategia de dichos asuntos requiere que el departamento de Asuntos Internacionales del Grupo MAPFRE colabore de forma estrecha y continua con distintos departamentos del Grupo para garantizar que la información presentada al Comité Ejecutivo sea adecuada, robusta y alineada con el posicionamiento previsto. Asimismo, el Comité Ejecutivo es informado y aprueba con carácter anual un Mapa Global de Presencia Institucional, elaborado por la dirección corporativa de Relaciones Institucionales, que recoge la información relativa a las asociaciones, fundaciones, cámaras de comercio y otro tipo de instituciones, tanto de ámbito nacional como de internacional, de las que el Grupo MAPFRE es miembro en los diferentes países en los que está presente.

Las principales asociaciones empresariales y sectoriales, fundaciones, cámaras de comercio y otras organizaciones sin ánimo de lucro a través de las cuales el Grupo MAPFRE desarrolla su actividad institucional son las siguientes:

Cámara de Comercio de España	ESPAÑA
Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE)	
Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (UNESPA)	
Fundación de Estudios de Economía Aplicada (FEDEA)	
Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones (ICEA)	
Asociación de Instituciones de Inversión Colectiva y Fondos de Pensiones (INVERCO)	
Fundación Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad (IDIS)	
Asociación de Trabajadores Autónomos (ATA)	
Closingap	
Fundación SERES	
Forética	
Confederacion Española de Asociaciones de Jóvenes Empresarios (CEAJE)	
Consejo Empresarial Alianza por Iberoamérica (CEAPI)	
Fundación Iberoamericana Empresarial (FIE)	
Cámara de Comercio Brasil-España	
Cámara de Comercio de EE.UU. en España	
Cámara Comercio Hispano-Turca	

Federação Nacional de Seguros Gerais (FENSEG)	BRASIL
Federação Nacional de Capitalização (FENACAP)	
Câmara Oficial Espanhola de Comércio no Brasil	
Federação Nacional das Empresas de Resseguros (FENABER)	
Federação Nacional de Previdência Privada e Vida (FENAPREVI)	
American Property Casualty Insurance Association	EE.UU.
Massachusetts Insurance Federation Inc.	
The Spain-U.S. Chamber of Commerce	
Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS)	MÉXICO
Cámara Española de Comercio, A.C.	
Cámara Oficial de Comercio de Perú	PERÚ
Puerto Rico Association of Insurance Companies	PUERTO RICO
Spain's Chamber of Commerce in Puerto Rico	
Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft (Asociación Alemana de Seguros)	ALEMANIA
Industrie - und Handelskammertag (Cámara de Comercio e Industria)	
International Underwriters Association	MAPFRE RE
Federação Nacional das Empresas de Resseguros (FENABER)	
IUAI (International Union of Aerospace Insurers)	MAPFRE GLOBAL RISKS
Asociación Latinoamericana de Suscriptores Marítimos (ALSUM)	
The International Association of Engineering Insurers (IMIA)	
IUMI (International Union of Marine Insurance)	

A continuación, se presentan las contribuciones realizadas por MAPFRE a las asociaciones y grupos antes mencionados:

	2024	2023
Grupos de presión, representación de intereses o similares	1.980.000 €	1.413.000 €
Campañas / organizaciones / candidatos políticos locales, regionales o nacionales	— €	— €
Asociaciones, cámaras de comercio o grupos exentos de impuestos (por ejemplo, think tanks)	720.000 €	625.000 €
Otros (por ejemplo, gastos relacionados con medidas electorales o referendos)	— €	— €
Total de contribuciones y otros gastos	**2.700.000 €**	**2.038.000 €**

MAPFRE apoya la mayor parte de sus actividades de promoción, lobby, defensa de intereses o similares, en asociaciones comerciales e industriales locales e internacionales en las que el Grupo participa como miembro, al tiempo que obtiene una visión global y completa de las tendencias de la industria y del marco normativo, así como orientación sobre cuestiones de interés para el sector asegurador, su impacto, sus riesgos y sus oportunidades.

El gasto correspondiente a contribuciones de las entidades sectoriales e institucionales citadas fue de alrededor de 2,7 € millones de euros en 2024, entre las que destacan, atendiendo al importe de las contribuciones: The Geneva Association (contribución: 81.400 € euros), European CFO Forum (36.364 € euros) e Institute of International Finance –IIF (40.500 € euros).

Los principales temas de interés en torno a los que se ha centrado el trabajo de estas entidades sectoriales en 2024 son, por orden de importancia:

1) Competitividad y CMU 658.318 €;

2) Digital y cibernética 394.991 €;

3) Prudencial 263.327 €.

El total de las contribuciones aportadas a las cámaras de comercio en los diferentes países ascienden a 250.095 € euros.

En virtud de la política anticorrupción, en 2024, no se han realizado contribuciones, directas o indirectas, a partidos políticos. Del mismo modo, todas las colaboraciones del Grupo MAPFRE, incluidas las contribuciones

realizadas a fines de interés general, donaciones, y/o acontecimientos de excepcional interés público, se han procesado de acuerdo al marco normativo del Grupo, con especial atención tanto a esta norma como al Código Ético y de Conducta así como a los Principios Institucionales, Empresariales y Organizativos

Todas las contribuciones realizadas por MAPFRE se efectúan en forma de aportaciones financieras, no realizándose contribuciones en especie.

A continuación, se resume la actividad institucional de MAPFRE y sus objetivos de interlocución con las distintas entidades en las que participa, en relación con asuntos de política pública vinculados a los temas, impactos, riesgos y oportunidades materiales para los cuales se considera necesario llevar a cabo este tipo de actividades:

Tema Material	Tipología	Asunto de política pública	Interlocución con Asociaciones	Objetivo de la interlocución	IROs
Cambio climático	Políticas públicas con foco y plan de acción	Brecha de protección climática	Insurance Europe, GA, Institute of International Finance, UNESPA	1. Promover un mercado de seguros de catástrofes naturales competitivo y sin trabas. 2. Promover el valor de las soluciones de seguros en materia ASG. 3. Apoyar y promover un mayor desarrollo de la cartografía de riesgos de los peligros naturales a nivel global.	- Contribución a la adaptación al cambio climático de la sociedad a través de la creación de productos, inclusión de coberturas o adaptación de las normas de suscripción asociadas a los riesgos de cambio climático - Ocurrencia de eventos de riesgos físicos agudos de cambio climático que pudieran interrumpir la cadena de valor de la empresa. - Ocurrencia de riesgos físicos crónicos y agudos de cambio climático que produzcan un incremento de la siniestralidad. - Ocurrencia de riesgos de transición de cambio climático que produzcan una disminución de los ingresos de los actuales productos y servicios. - Ocurrencia de riesgos de transición de cambio climático de mercado que produzcan una caída de la valoración de los activos financieros de la compañía. - Potenciar la oferta de servicios de asesoramiento relacionados con el cambio climático. - Potenciar la oferta de productos aseguradores relacionados con el cambio climático. - Desarrollo de nuevas fuentes de ingresos a partir de nuevos mercados y productos de inversión en cambio climático.
	Políticas públicas bajo seguimiento	Responsabilidad medioambiental	Insurance Europe, GA, PEIF, UNESPA	Apoyar la comercialización voluntaria de seguros de responsabilidad civil medioambiental y las actividades de concienciación.	- Mitigación del cambio climático mediante la reducción de la huella de carbono de la operativa interna. - Impulso de una economía de bajas emisiones por la suscripción e inversión en actividades que contribuyen a la mitigación del cambio climático. - Contribución al efecto invernadero por la colaboración con proveedores que no llevan a cabo prácticas alineadas con la mitigación del cambio climático. - Contribución al efecto invernadero por la suscripción e inversión en actividades intensivas en emisiones de gases de efecto invernadero

Tema Material	Tipología	Asunto de política pública	Interlocución con Asociaciones	Objetivo de la interlocución	IROs
Consumidores y usuarios finales	Políticas públicas con foco y plan de acción	Brecha de protección en materia cibernética	UNESPA GA, PEIF	Explorar el desarrollo de acuerdos de colaboración entre autoridades públicas y actores privados (PPP) en el ámbito de los riesgos cibernéticos.	- Pérdida de datos personales de los clientes por ciberataque. - Pérdida de datos de clientes que deriven en fraudes masivos o interrupciones de servicios provocados por ciberataques. - Potenciar el desarrollo de nuevos productos que cubran ciber riesgos y nuevas tecnologías (IA).
	Políticas públicas con foco y plan de acción	Estrategia de la UE para inversores minoristas	Insurance europe UNESPA PEIF, EFR	1. Evitar solapamiento de requisitos con la Directiva de Distribución de Seguros (IDD). 2. Racionalizar la información precontractual. 3. Minimizar el impacto en el modelo de distribución MAPFRE.	- Deficiencias en el asesoramiento del cliente debido a malas prácticas comerciales - Contribución a la transparencia de la información
	Políticas públicas con foco y plan de acción	Inteligencia artificial	Insurance Europe PEIF EFR GA UNESPA	1. Promover un marco regulatorio proporcional, compatible con la tecnología digital, preparado para el futuro y basado en principios que fomenten la innovación y permitan que los consumidores y las aseguradoras se beneficien de la digitalización. 2. Promover que los riesgos derivados de la inteligencia artificial sean adecuadamente gestionados y no constituyan una limitación a las oportunidades de negocio que pudieran aparecer. 3. Procurar que la normativa de las Autoridades de Supervisión Europeas se trasponga aceleradamente en nuestro ordenamiento jurídico y se reprima la innovación en el Grupo. 4. Promover el equilibrio entre la protección de los consumidores y los intereses legítimos de los productores. 5. Promover que cualquier lista de aplicaciones de IA de alto riesgo no genere inseguridad jurídica en el Grupo.	- Potenciar el desarrollo de nuevos productos que cubran ciber riesgos y nuevas tecnologías (IA). - Uso incorrecto de la Inteligencia Artificial que derive en conflictos éticos (sesgos) o incumplimiento regulatorio.
	Políticas públicas bajo seguimiento	Suscripción de productos sostenibles	EFR, Insurance Europe, The European CFO Forum, PEIF, UNESPA	Establecer criterios claros y homogéneos en materia ESG respecto a la evaluación por parte de las entidades de rating.	- Contribución a la transparencia de la información - Mejora de la experiencia del cliente - Deficiencias en el asesoramiento del cliente debido a malas prácticas comerciales.

En relación con los impactos, riesgos y oportunidades materiales relativos al personal propio, desde MAPFRE contribuimos a las condiciones de trabajo del personal propio y del de nuestra cadena de valor mediante la acción pedagógica de dar a conocer a nuestros grupos de interés el papel social del sector asegurador en la sociedad en su conjunto como mecanismo para reducir desigualdades, así como a través del desarrollo de productos accesibles e inclusivos.

Asimismo, contribuimos a los consumidores y usuarios finales, promoviendo un acceso a la información de calidad a través de la influencia en proyectos normativos como (i) la Estrategia de la UE de inversión minorista, que impacta en la revisión de la Directiva de Distribución de Seguros (IDD) y en la revisión de la normativa de productos de inversión minorista empaquetados y productos de inversión basados en seguros (Reglamento de PRIIPs), en la que no solo se apoya un mayor asesoramiento al consumidor en la venta de productos financieros sino que facilita un formato digital como opción por defecto para el suministro de información y (ii) el Reglamento 2019/2088 sobre divulgación de información relativa a la sostenibilidad (SFDR), que establece normas armonizadas sobre la transparencia que deberán aplicar determinados sujetos como MAPFRE sobre la integración de los riesgos de sostenibilidad y el análisis de las incidencias adversas en materia de sostenibilidad a nivel entidad y a nivel producto.

En el proceso de nombramiento de miembros de los órganos de administración, gestión y supervisión de la empresa, se ha verificado que, en los últimos dos años, no ha habido ningún miembro que haya ocupado puestos comparables en la administración pública. La empresa continúa comprometida con la transparencia y la idoneidad en sus procesos de selección, buscando candidatos con experiencia relevante y habilidades que contribuyan a una gobernanza efectiva.

4.2.3. (G1-6): Prácticas de pago

En este capítulo se detallan las prácticas que se llevan adelante en MAPFRE para el pago a sus proveedores, que también sirven como métricas para hacer seguimiento a las cuestiones de conducta empresarial.

Las condiciones estándar están alineadas con el cumplimiento normativo y se establece por las áreas de administración de las diferentes entidades en los diferentes países. De acuerdo con la información disponible obtenida, el 100 % de los pagos se ajustan a estas condiciones estándar, por lo que el periodo medio de pago a proveedores durante 2024 ha estado por debajo del máximo establecido en la normativa de morosidad.

Para realizar los cálculos, se ha tenido en cuenta la metodología incluida en el manual de consolidación financiera y los resultados incluyen la información de todas las sociedades del perímetro de consolidación. A continuación, se presentan los resultados y la metodología utilizada para su cálculo.

	2024
Concepto	**Importe**
Total pagos realizados	3.148.256€
Total pagos pendientes	48.115€

cifras en miles de euros

	2024
Concepto	**(días)**
Periodo medio de pago a proveedores	10,23
Ratio de operaciones pagadas	9,76

Se entiende, por número de días pendientes de pago, los días naturales que hayan transcurrido desde la fecha en que se inicie el cómputo del plazo hasta el último día del periodo al que se refieran las cuentas anuales.

En cuanto al número de procedimientos judiciales significativos actualmente pendientes por demoras en los pagos, no consta ninguno.

Si bien no se cuenta aún con un marco global que defina un plazo estándar de pago, se tiene en cuenta el plazo de medio para analizar los resultados. Por otro lado, el criterio general es el pago inmediato a proveedores a través de las herramientas digitales a disposición Tanto para este tipo de pago como para el resto, se cuenta con el criterio general de que el plazo de pago no debe superar los treinta días desde la recepción de la factura, plazo a partir del cual se comenzaría a analizar el motivo del retraso, teniendo en cuenta la significancia financiera del importe.

En los próximos ejercicios se reportarán los resultados de los planes de acción que se establezcan para lograr ampliar el detalle y desglose de la información hoy disponible. Estos planes, estarán enfocados, como punto previos necesarios en contar con un criterio global de plazo de pago a proveedores y definir los criterios globales que permitan identificar a todos los proveedores que son PYMES. Avanzar en la definición de estos criterios, promoverá que se pueda obtener una información más desagregada y detallada que permita analizar si las cuantías y días de retraso en el pago, con independencia de si son materiales financieramente para MAPFRE, puedan serlo para las empresas que se identifiquen como PYMEs. Por otro lado, contar con esta información, propiciará que se puedan establecer medidas de control más concretas y específicas según la tipología y circunstancias de las distintas categorías de proveedores, países o regiones y, específicamente, en los casos de PYMEs.

4.2.4. Objetivos, acciones y métricas. MDRs

Relación de Objetivos, acciones y métricas con los IROs

A continuación, se detalla la codificación utilizada para los IROs que aparecen en las siguientes tablas que vinculan los Objetivos, acciones y métricas con los Impactos, Riesgos y Oportunidades de MAPFRE.

Codificación IROs

G1-IP1: Promoción de las políticas públicas sostenibles.

G1-IP2: Contribución a la mejora de la sociedad por la difusión de nuestra conducta empresarial y cultura corporativa.

G1-IN1: Atención limitada de las necesidades de los grupos de interés por su baja accesibilidad de los canales de denuncia de MAPFRE.

G1-01: Mejora de la captación del talento y la satisfacción del personal propio por la promoción de la cultura corporativa

G1-02: Mejora de la resiliencia empresarial por la aplicación de buenas prácticas en la gestión de los proveedores.

Relación Objetivos con IROs	G1-IN1	G1-O1	G1-O2
Conocimiento por los grupos de interés de la existencia y procedimiento del Sistema Interno de Denuncias	X		
Implementación de la herramienta corporativa SAP ARIBA en todos los países			X
Incrementar la eficiencia operativa, competitividad y control de las contrataciones, según el grado de madurez de los países			X
Garantizar un liderazgo de calidad, referente en cultura corporativa, que favorezca la captación y satisfacción de nuestro talento		X	
Mitigar que los empleados abandonen la compañía de forma voluntaria		X	
Fortalecer la relación con los proveedores para construir una cadena de suministro más resiliente y eficiente.			X

Relación Acciones con IROs	G1-IN1	G1-O1	G1-O2
Acciones formativas on line sobre empleados de las entidades de MAPFRE localizadas en la UE	X		
Establecer un Plan estratégico para ir incorporando a los países al Modelo de Compras corporativo a través de la herramienta ARIBA.			X
Fomento del liderazgo		X	
Planes de desarrollo		X	
Análisis retributivos		X	
Actualizar continuamente las capacidades de los proveedores mediante un plan de formación enfocado en procedimientos, herramientas, conocimientos técnicos y atención al cliente			X
Desarrollo de un plan de comunicación entre MAPFRE y el proveedor			X

Relación Métricas con IROs	G1-IN1	G1-O1	G1-O2
Porcentaje de empleados que han realizado la formación online en cada país de la UE	X		
Porcentaje de éxito en consecución de implementación de la herramienta de compras según el plan establecido			X
Leader Index		X	
Porcentaje de rotación no deseada		X	
Nº de facturas electrónicas			X
Nº de Licitaciones			X
Nº de Pedidos con referencia a un Contrato (Catálogos)			X
Nº de Proveedores homologados			X
Porcentaje de formaciones impartidas anuales a los proveedores con respecto al total de proveedores			X
Seguimiento de quejas del proveedor			X

Información sobre los objetivos, acciones y métricas

Se detalla a continuación la información requerida por CSRD en relación con los objetivos, acciones y métricas que figuran en las tablas anteriores:

• Conocimiento por los grupos de interés de la existencia y procedimiento de los canales de denuncia

Este objetivo exige el conocimiento por los grupos de interés de la existencia y procedimiento del Sistema Interno de Denuncias (SID)[39] así como del canal de denuncias sobre el Código Ético y de Conducta, del Canal de denuncias Financieras y Contables y del canal de denuncias de acoso laboral o sexual en un porcentaje relevante. El ámbito de aplicación se extiende a todas las entidades radicadas en la UE. El primer año por considerar es el ejercicio 2024, desde el 1 de enero al 31 de diciembre (el periodo aplicable son siempre ejercicios completos). En cuanto a la metodología, se utiliza la generalmente empleada por RRHH para el cómputo de las actividades formativas on line. No se han registrado cambios relevantes en las metas.

Para lograr este objetivo MAPFRE fomenta la realización de acciones formativas online de empleados de las entidades de MAPFRE localizadas en la UE. El ámbito de aplicación se extiende a todas las entidades radicadas en la UE. Además, se incorporarán, al menos, dos grupos de interés por ejercicio y alcance de un 60% de divulgación. En los próximos ejercicios, además de realizar acciones formativas online sobre empleados de las entidades de MAPFRE localizadas en la UE, se iniciarán acciones formativas y de divulgación sobre otros grupos de interés distintos. Cabe destacar que no se han requerido recursos financieros adicionales a los aprobados por presupuesto anual para llevar a cabo esta acción.

En cuanto a las métricas utilizadas para medir el progreso hacia el objetivo, se mide el porcentaje de empleados que han realizado la formación online en cada país de la UE. Esta métrica es calculada en base a datos reales, y no se encuentra validada por organismo externo.

• Implementación de la herramienta corporativa SAP ARIBA en todos los países

Respecto a la implementación de la herramienta corporativa SAP ARIBA en todos los países se pretende lograr el 100% de implementación de la herramienta según el plan estratégico, siendo el alcance de este objetivo global (todas las entidades de MAPFRE). El valor de referencia es 0 y el año base a partir del cual se miden los avances es el 2020. El periodo aplicable a la meta es desde 2020 hasta 2027. En cuanto a la metodología utilizada, MAPFRE cuenta con el proyecto de migración de datos y/o implementación de la herramienta de Compras SAP ARIBA y el portal de Proveedores ARIBA NETWORK, así como la divulgación de la Norma y Procedimiento General de Compras.

Para lograr este objetivo, se pretende establecer un Plan estratégico para ir incorporando a los países al Modelo de Compras corporativo a través de la herramienta ARIBA, principalmente en Estados Unidos y México. El alcance se sustenta en la migración de datos de la herramienta de compras anterior a la nueva herramienta, que conlleva revisión tanto del maestro de proveedores, operaciones abiertas (contratos, licitaciones, pedidos), así como la revisión del árbol de compras junto con el área financiera para determinar las cuentas contables asociadas a las categorías de compras. A los proveedores se les informa de forma adecuada tanto del cambio de herramienta de compra como de las acciones a realizar por su parte. Los horizontes temporales son los determinados en cada proyecto de despliegue. En cuanto a las principales actuaciones realizadas, destacan la revisión de los pedidos pendientes de recibir (material/servicio), así como las facturas pendientes de recibir y contabilizar para hacer una transición sin impactos de cara un tercero/proveedor. Si se tuviera alguna incidencia, el equipo de Gestión de Proveedores daría el soporte adecuado hasta su solución.

Se estima que la cifra de recursos financieros necesarios para implementar ARIBA en todos los países sea de 1.000.000 de euros, aproximadamente.

La métrica utilizada para este objetivo es el porcentaje de éxito en consecución de la implementación de la herramienta de compras según el plan establecido Las metodologías utilizadas varían según el plan establecido, así como las fechas asignadas. El parámetro utilizado para esta métrica es el siguiente: ROLL OUT SAP ARIBA /ARIBA NETWORK PARA LOS PAISES.

[39] Sistema Interno de denuncias (SID) de determinadas infracciones del derecho de la Unión Europea o del derecho nacional de los Estados Miembros (whistleblowing)

• Incrementar la eficiencia operativa, competitividad y control de las contrataciones

Según el grado de madurez de los países, se detallan las siguientes metas:

Grado de Madurez del Modelo de Compras	Facturas Electrónicas (%)	Contrataciones por Licitación (%)	Pedidos con Referencia a Contrato (%)	Proveedores Homologados (%)
ALTO	50%	80%	40%	80%
MEDIO	20%	60%	25%	60%
BAJO	50%	30%	15%	30%

La meta principal está directamente vinculada a mejorar la eficiencia en las operaciones, aumentar nuestra competitividad y garantizar un control riguroso de todos los procesos de contratación. El éxito de esta meta dependerá de cada país o entidad, considerando su nivel de desarrollo y madurez. Para medir nuestros avances, utilizaremos indicadores clave de desempeño (KPIs) específicos para cada país o región, comparando los resultados del año en curso con el año anterior. Estos indicadores se basarán en datos obtenidos de nuestra herramienta de compras, incluyendo el número de pedidos, contrataciones, licitaciones y proveedores involucrados, así como el análisis de facturas pagadas sin pedido previo. De esta manera, podremos evaluar de forma precisa si estamos cumpliendo con nuestros objetivos y optimizando nuestros procesos.

Para optimizar nuestros procesos de compra, estamos implementando la herramienta SAP Ariba y su plataforma colaborativa, Ariba Network. Esto nos permitirá automatizar desde las tareas más sencillas, como solicitudes de compra y pedidos, hasta las más estratégicas, como licitaciones y gestión de contratos. Tanto nuestros equipos internos como nuestros proveedores se beneficiarán de este nuevo entorno, ya que podrán realizar diversas acciones a través del portal de proveedores, como recibir pedidos, confirmar servicios, participar en licitaciones y gestionar la facturación electrónica.

Para asegurar que todos los proveedores tengan las mismas oportunidades, estamos implementando varias medidas. Por un lado, estamos pidiendo a nuestros proveedores que nos indiquen qué productos o servicios pueden ofrecernos. Esto nos permitirá considerarlos en futuras licitaciones y reducir el número de contrataciones directas. Además, estamos revisando la duración de los contratos existentes y el número de proveedores invitados a cada licitación para asegurarnos de que se cumplan nuestros procedimientos internos. En las reuniones de seguimiento, revisamos los contratos firmados, las nuevas contrataciones, las licitaciones y la participación de los proveedores en ellas. También nos aseguramos de que todas las contrataciones directas estén debidamente aprobadas y documentadas en nuestro sistema.

Para asegurar que las empresas que trabajan con nosotros sean confiables y cumplan con nuestros estándares, hemos implementado un proceso de evaluación llamado homologación CORE. Este proceso se realiza a través de un cuestionario común a todos los países, diseñado para verificar que los proveedores cumplan con requisitos específicos, como su situación financiera y el cumplimiento de las leyes. Incluso aquellos que aún no utilizan nuestra nueva herramienta de compras deben incluir estos requisitos en sus propios procesos de evaluación. Con este proceso, buscamos garantizar la calidad de nuestros proveedores y fortalecer nuestras relaciones comerciales.

Cabe destacar que para cada una de las acciones mencionadas se establecen directrices específicas para cada país y se realizan seguimientos periódicos, revisando los resultados de las evaluaciones y asegurando de que se cumplan los acuerdos establecidos.

En cuanto a las métricas utilizadas, no han sido validadas por un organismo externo, ya que son mediciones definidas dentro del equipo de compras. Los parámetros utilizados para la métrica son los KPIs de Compras y en este caso, la medida de referencia es la moneda local y su equivalencia en EUR.

Los objetivos, acciones y métricas siguientes se detallan en el S1 (ver apartados "3.1.2.4 S1-4 Adopción de medidas relacionadas con las incidencias de importancia relativa, enfoques para mitigar los riesgos de importancia relativa y aprovechar las oportunidades de importancia relativa relacionados con el personal propio y eficacia de dichas actuaciones y enfoques", "3.1.3.1 (S1-5): Metas relacionadas con la gestión de incidencias de importancia relativa, con el impulso de incidencias positivas, así como con riesgos y oportunidades" y "3.3.3 Parámetros y metas":

Objetivos:

- Garantizar un liderazgo de calidad, referente en cultura corporativa, que favorezca la captación y satisfacción de nuestro talento
- Mitigar que los empleados abandonen la compañía de forma voluntaria

Acciones:

- Fomento del liderazgo
- Planes de desarrollo
- Análisis retributivos

Métricas:

- Leader Index
- Porcentaje de rotación no deseada

Respecto a la cultura corporativa (G1-IP2), en la fase de Medición del Plan de Reactivación Cultural, se está trabajando en la creación de: Focus Group de diagnóstico de cultura, Encuesta de Cultura y Satisfacción, Nueva Evaluación del Desempeño (basada en los comportamientos de cultura) para todos los empleados. Además de estas herramientas, también se implementará un Dashboard con KPIs de cultura solo para los lideres. El Plan de Reactivación Cultural se está desplegando a lo largo de 2024, por lo que la parte de medición se lanzará en 2025.

El propósito de MAPFRE "Cuidamos lo que te importa" declina en "Cuido a mis clientes", "Cuido a mis compañeros", y "Cuido a nuestra sociedad". Y los comportamientos que se están definiendo para aterrizar nuestro propósito, que están inspirados en los 5 valores de MAPFRE, también se vincularán al nuevo modelo de desempeño, que se trabajará en 2025.

En relación con los proveedores de negocio, la vocación de servicio es uno de los pilares de MAPFRE, y teniendo claro que los proveedores de servicios son una pieza clave en la cadena de valor de MAPFRE, e incluso que en la mayoría de los casos son el único punto de contacto físico con el cliente, si bien no se han definido objetivos mensurables en relación con los mismos, existe un objetivo no mensurable: fortalecer la relación con los proveedores para construir una cadena de suministro más resiliente y eficiente. Adicionalmente y en línea con este objetivo, se aplican diferentes buenas prácticas para mantener una relación estable y duradera entre el Proveedor y MAPFRE. Para estas acciones, en cada país se asigna un número determinado de personas en función de la capacidad y el volumen de necesidades. En el caso de España, esta asignación es gestionada a través del departamento de Recursos Humanos. Cada entidad estima un nº de empleados necesarios destinados a las acciones, dependiendo del país y de su capacidad y del volumen de actividad. Destacan las siguientes:

Transparencia

Desde el inicio de la relación una de las claves es la transparencia, fijando desde el comienzo las bases de cómo debe llevarse a cabo esa colaboración mutua.

Formación

Una vez acreditado que el proveedor cumple con los requisitos exigidos para su incorporación, e incorporado a la red de proveedores de MAPFRE, deben irse actualizando las capacidades para el desarrollo y ejecución óptima de las labores de los proveedores, sobre todo en tres aspectos principales: conocimiento de los procedimientos de MAPFRE y el uso de las herramientas de gestión de servicio, los conocimientos técnicos y atención al cliente. MAPFRE velará por la existencia de un plan de formación para proveedores, donde se definan el conjunto de acciones formativas que se ofrecerán al proveedor como parte de su propuesta de valor, con el objetivo último de dar respuesta a las necesidades de formación identificadas y contribuir a la fidelización del proveedor y al desarrollo del negocio de MAPFRE. Los proveedores son los responsables de adquirir y mantener actualizadas las competencias y capacidades necesarias para el desarrollo de su función, y MAPFRE la responsable de velar porque este requisito se cumpla.

Como métrica se establece el porcentaje de formaciones impartidas anuales a los proveedores con respecto al total de proveedores. Se mide de forma puntual por región. Esta métrica es gestionada por MAWDY y para ello, al inicio, se asignan las funciones y posteriormente se revisan e incluyen nuevas. Cabe destacar que este parámetro no es validado por ningún organismo externo.

Fidelización

El proveedor de la red preferente se beneficiará de un tratamiento diferencial y en su caso de la asignación de los nuevos servicios o ejecución de nuevas tareas distintas a su propia actividad, debido a los nuevos conocimientos o técnicas que ha adquirido. Se realizarán las siguientes acciones en relación con este aspecto:

- Se habilitarán los canales y medios adecuados, preferiblemente el Autoservicio del proveedor, para garantizar la escucha de las ideas del proveedor y facilitar la colaboración entre MAPFRE y el proveedor.
- Se identificará y aprovechará el conocimiento adquirido por los proveedores.
- Se establecerán los posibles ámbitos de colaboración, así como el proceso de colaboración entre proveedor y MAPFRE. Las posibles iniciativas tendrán como objetivo el impulso de la mejora de los procesos, el desarrollo de servicios o la creación de nuevos productos MAPFRE, entre otras.
- MAPFRE cuida a sus proveedores externos en todos los aspectos de su relación:
- Con la implantación de campañas operativas o programas de fidelización basados en la asignación de puntos, que permitan obtener premios que reconozcan a los mejores proveedores y los motiven en sus actuaciones.
- Mediante beneficios económicos más allá de la propia relación contractual, por ejemplo, descuentos en seguros ofrecidos a proveedores o condiciones más ventajosas para su contratación (RC para aquellos trabajos que realicen para clientes de MAPFRE, por ejemplo) o acuerdos comerciales con terceros, suministradores de bienes o servicios (negociando descuentos en productos o materiales, pintura, merchandising, etc.). en la definición de un plan de comunicación a proveedores, personalizado cuando sea posible.
- Con la resolución de incidencias relacionadas con aspectos operativos.
- Poniendo a su disposición procesos y herramientas tecnológicas que mejoren la eficiencia en la gestión.
- Ofreciendo elevados volúmenes de operaciones.
- Realizando de encuestas de satisfacción a proveedores para detectar puntos de mejora en la relación
- Con la formalización de los planes de colaboración con proveedores, habilitando un canal para la recepción de ideas o sugerencias.
- Desarrollando un modelo de formación y capacitación dirigido a los proveedores.
- Mediante el desarrollo de modelos de "partnership" con proveedores para el desarrollo de nuevos productos y servicios MAPFRE.

La métrica utilizada es el porcentaje de proveedores que aprovechan ventajas del plan de fidelización, ya sea con una o más pólizas en la compañía. Este parámetro no se valida por ningún organismo externo.

Comunicación

- Se desarrollará un plan de comunicación entre MAPFRE y el proveedor, que vele por:
- Comunicación proactiva por parte de MAPFRE. Se establecerá un procedimiento de comunicación que garantice un intercambio de información y un feedback periódicos por parte de MAPFRE al proveedor en todo lo relativo a su relación de colaboración, con el objetivo de gestionar las expectativas del mismo (evaluación, puntuación, compromisos).
- Diálogo bidireccional. Se establecerán los canales y medios adecuados, preferiblemente a través del Autoservicio del proveedor, que impulsen un diálogo bidireccional, además de reforzar su sentimiento de pertenencia a la marca MAPFRE a través del establecimiento de espacios propios para él.

- Quejas y/o sugerencias. Se establecerá un proceso de gestión y resolución de quejas del proveedor, que permita tomar acciones en base a criterios justos y homogéneos, así como la evaluación de las posibles sugerencias del proveedor.

- Satisfacción proveedor. Se definirán los mecanismos adecuados para conocer la opinión y el grado de satisfacción del proveedor con MAPFRE.

La métrica utilizada es el nº de quejas recibidas de los proveedores respecto al nº total de servicios realizados. Este parámetro no se valida por ningún organismo externo.

Para el IRO G1-IP1 (Promoción de las políticas públicas sostenibles), MAPFRE se acoge al párrafo 81, por lo que no ha establecido objetivos mensurables orientados a resultados específicos en este ámbito. Sin embargo, su objetivo principal es acompañar el desarrollo de proyectos normativos en materia de sostenibilidad mediante su participación activa en organismos y foros sectoriales. La compañía realiza un seguimiento a través de grupos de trabajo de expertos, donde se analizan los avances del plan definido y se presentan al Comité Ejecutivo. Este enfoque incluye acciones como el seguimiento de iniciativas legislativas, la formación de grupos externos especializados por materia y la participación en organismos institucionales, permitiendo evaluar los progresos en línea con los objetivos estratégicos de sostenibilidad de MAPFRE.

5. Información Fiscal

En cuanto al pago de impuestos en los países en los que el Grupo desarrolla su actividad, MAPFRE es, y ha sido desde el inicio de sus actividades empresariales, plenamente consciente de la importancia de los tributos, necesarios para el sostenimiento de los gastos públicos y para el desarrollo social de los países en los que opera.

En 2024, el pago neto por impuestos sobre beneficios fue de 512, 5 millones de euros. Este aporte económico directo al erario público de los países donde MAPFRE tiene presencia es parte de la huella social de la compañía y de su compromiso de contribuir al desarrollo sostenible de sus economías y sociedades.

A continuación, se recoge la tasa impositiva efectiva para cada región y el negocio reasegurador.

Impuestos de sociedades devengados

	2024	2023
IBERIA	20,7%	17,3%
BRASIL	22,7%	23,6%
Otros LATAM	28,4%	12,4%
NORTEAMERICA	22,5%	31,5%
EMEA	(29,5) %	33,3%
MAWDY	34,8%	(19) %
GLOBAL RISKS	25%	24,9%
REASEGURO	26,5%	24,2%
TOTAL GRUPO MAPFRE	**24,4%**	**23,1%**

*Tasa impositiva efectiva, según criterios locales vigentes aplicables en cada país

5.1. Enfoque fiscal

En materia fiscal, los compromisos y responsabilidades de MAPFRE en el ámbito tributario se concretan en la Política Fiscal del Grupo, aprobada por el Consejo de Administración, y que es pública y accesible a través de www.MAPFRE.com.

La actuación ética en materia tributaria se resume en el cumplimiento de la normativa fiscal vigente en todos aquellos territorios en los que MAPFRE desarrolla su actividad, declarando e ingresando los tributos que resulten exigibles en cada jurisdicción por las operaciones realizadas en cada una de ellas y colaborando con las Administraciones tributarias en los términos establecidos en la normativa aplicable.

Esta actuación ética en materia fiscal está alineada con la principal actividad empresarial de MAPFRE, la aseguradora, que tiene un papel relevante como motor de desarrollo económico y de cohesión social; y que contribuye al cuidado y protección de las personas y ayuda al desarrollo del tejido empresarial de los países en los que actúa, mirando el presente y con la vista puesta en el futuro.

Asimismo, dicha actuación se alinea con los principios generales de actuación recogidos en la Política de Sostenibilidad Corporativa cuya estrategia de sostenibilidad se basa, en primer lugar, en encontrar un equilibrio a medio y largo plazo entre los desafíos ESG[40], definiendo cómo éstos afectan a la empresa y a los grupos de interés con los que se relaciona; y, en segundo término, gestionar el impacto de la empresa en la sociedad e identificar las oportunidades de desarrollo sostenible, para crear valor compartido con los grupos de interés y con la sociedad en general.

5.2. Control tributario y control del riesgo

El Consejo de Administración, a través de la Secretaría General, dispone de información sobre las implicaciones fiscales relativas a las cuestiones que se sometan a su aprobación cuando aquellas sean relevantes a efectos de adoptar una decisión.

Entre las competencias indelegables del Consejo de Administración está determinar las políticas y estrategias generales de la Sociedad, y en particular: la Política de identificación, gestión y control de riesgos, incluidos los fiscales, y la supervisión de los sistemas internos de información y control; así como, la determinación de la estrategia fiscal de MAPFRE.

Todas aquellas operaciones relevantes y referidas a procesos de reestructuración, alianzas, fusiones, adquisiciones y enajenaciones de entidades son informadas por la Dirección de Asesoría Fiscal del Grupo MAPFRE, trasladándose el resultado de los informes al Comité Ejecutivo o al Consejo de Administración, según corresponda.

Asimismo, las operaciones efectuadas entre entidades vinculadas se encuentran debidamente documentadas con arreglo a las exigencias del país de que se trate. Los ingresos procedentes de transacciones intragrupo con otras jurisdicciones fiscales se pueden consultar en el apartado 5.4. Información Fiscal.

Por lo que se refiere a los riesgos operativos, existe un sistema de reporte que permite a las filiales informar sobre cualquier incidencia fiscal producida en el país, así como sobre la evolución de los procedimientos de recurso contra liquidaciones tributarias.

Los eventos asociados a estos riesgos se registran y dan seguimiento de forma continua, reportándose una vez al año al Comité de Auditoría y Cumplimiento, como órgano delegado del Consejo a estos efectos. La compañía reporta aquellas provisiones para tributos relativos a diferentes contingencias fiscales significativas que las entidades del Grupo mantienen con las respectivas administraciones tributarias nacionales. (ver nota 6.13 PROVISIONES PARA RIESGOS Y GASTOS: Provisión para tributos de las Cuentas Anuales Consolidadas 2024).

MAPFRE en su compromiso con la transparencia informa en las cuentas anuales consolidadas sobre la situación fiscal de la compañía donde se incluyen: las componentes del gasto por impuesto sobre beneficios y conciliación del resultado contable con el gasto por impuesto de operaciones continuadas, los activos y los pasivos por impuestos diferidos, el desglose de las bases imponibles negativas pendientes de compensar en las sociedades consolidadas, así como las comprobaciones tributarias (ver nota 6.16. SITUACIÓN FISCAL de las Cuentas Anuales Consolidadas 2024).

5.3. Participación de los grupos de interés

MAPFRE participa, desde su creación en 2009, en el Foro de Grandes Empresas. El Foro se constituyó a iniciativa de la Agencia Estatal de Administración Tributaria española con el objetivo promover una mayor colaboración entre las empresas y la administración tributaria del Estado, basada en los principios de transparencia y confianza mutua, a través del conocimiento y puesta en común de los problemas generales que puedan plantearse en la aplicación del sistema tributario.

En julio de 2010, el Pleno del Foro de Grandes Empresas aprobó el Código de Buenas Prácticas Tributarias, al que MAPFRE se adhirió por acuerdo de su Consejo de Administración ese mismo año. Anualmente, el Comité de Auditoría y Cumplimiento tienen conocimiento de las políticas fiscales seguidas en el año en cumplimiento de las recomendaciones de este código. Reforzando las buenas prácticas de transparencia fiscal empresarial contenidas en el Código, la Compañía ha presentado su Informe de Transparencia Fiscal del ejercicio 2021.

[40] Ambientales, Sociales y de Buen Gobierno, por sus siglas en inglés ESG (Enviromental, Social, Governance).

Así mismo, los grupos de interés pueden notificar a MAPFRE sus inquietudes relacionadas con conductas no éticas o ilegales y con la integridad de la organización en relación con la fiscalidad mediante el Canal de Denuncias Financieras y Contables. Desde el 18 de diciembre de 2024, este canal forma parte del Sistema Interno de Información.

5.4. Información fiscal

	Ingresos										
Jurisdicción Fiscal	Terceros	Entidad Vinculada	Total (Agregado)	RDO AIM	Impuesto Pagado	Impuesto	Capital y Prima de Emisión	Reservas Brutas de S.E.	Nº empleados	Activos Tangibles distintos de Tesorería	Tasa fiscal Nominal
ALEMANIA	902.837 €	1.120 €	903.957 €	-75.159 €	2.421 €	16.127 €	29.145 €	183.463 €	536	4.326 €	20 %
ARGELIA	478 €	— €	478 €	-1.024 €	— €	— €	— €	-418 €	9	— €	26 %
ARGENTINA	405.240 €	— €	405.240 €	-13.026 €	-2.385 €	4.057 €	253.273 €	251.969 €	939	31.663 €	35 %
BÉLGICA	237.383 €	— €	237.383 €	7.865 €	8.750 €	-1.527 €	— €	— €	11	591 €	30 %
BRASIL	6.099.563 €	— €	6.099.563 €	1.055.915 €	-247.712 €	-242.076 €	1.094.922 €	1.363.581 €	4.493	92.435 €	45 %
CHILE	381.666 €	210 €	381.876 €	16.298 €	-1.890 €	-1.890 €	73.540 €	104.548 €	416	5.168 €	27 %
CHINA	9 €	— €	9 €	-21 €	— €	— €	— €	-439 €	15	— €	25 %
COLOMBIA	841.660 €	3.207 €	844.867 €	14.208 €	-8.344 €	-19.493 €	239.671 €	-18.359 €	1.092	19.324 €	33 %
COSTA RICA	100.168 €	— €	100.168 €	4.939 €	-755 €	-1.449 €	15.654 €	555 €	96	10.723 €	30 %
ECUADOR	98.359 €	— €	98.359 €	-779 €	— €	76 €	6.385 €	-1.020 €	232	4.363 €	25 %
ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA	3.104.849 €	2.979 €	3.107.828 €	127.519 €	-11.710 €	-28.559 €	— €	38.664 €	1.991	55.233 €	21 %
EGIPTO	6 €	— €	6 €	-457 €	— €	— €	— €	-1.870 €	–	— €	20 %
EL SALVADOR	134.824 €	1.225 €	136.049 €	8.899 €	-2.504 €	-2.223 €	19.951 €	1.256 €	187	7.544 €	25 %
ESPAÑA	7.100.604 €	5.220.804 €	12.321.409 €	623.894 €	-24.332 €	-162.599 €	-2.336.988 €	6.116.533 €	11.572	1.533.872 €	25 %
FRANCIA	455.318 €	— €	455.318 €	12.214 €	5.098 €	-2.832 €	— €	— €	33	1.461 €	25 %
GRECIA	— €	— €	— €	741 €	— €	12 €	— €	-17 €	–	— €	29 %
GUATEMALA	155.694 €	— €	155.694 €	7.796 €	-1.912 €	-1.580 €	4.098 €	813 €	175	1.535 €	25 %
HONDURAS	142.883 €	— €	142.883 €	7.671 €	-2.315 €	-2.280 €	6.971 €	1.385 €	215	2.701 €	30 %
HUNGRÍA	4.058 €	— €	4.058 €	252 €	-41 €	-27 €	— €	— €	7	2 €	9 %
INDIA	49 €	— €	49 €	46 €	— €	— €	— €	-5.741 €	–	— €	35,5 %
IRLANDA	55.128 €	— €	55.128 €	907 €	-121 €	-189 €	— €	-16 €	140	736 €	12,5 %
ITALIA	784.943 €	— €	784.943 €	-37.109 €	-83 €	5.508 €	205.823 €	-4.333 €	604	10.965 €	27,5 %
MALASIA	21.990 €	— €	21.990 €	7.028 €	1.591 €	-1.679 €	— €	— €	–	— €	24 %
MALTA	324.584 €	2.203 €	326.787 €	25.387 €	-10.819 €	-7.389 €	20.008 €	125.943 €	357	125.962 €	35 %
MÉXICO	2.592.591 €	— €	2.592.591 €	74.615 €	-11.378 €	-23.577 €	272.163 €	34.717 €	2.107	51.272 €	30 %
NICARAGUA	32.737 €	— €	32.737 €	3.906 €	-879 €	-1.165 €	4.744 €	1.949 €	127	668 €	30 %
PANAMÁ	270.370 €	11.996 €	282.366 €	-17.987 €	— €	5.106 €	232.184 €	48.728 €	499	18.752 €	25 %
PARAGUAY	75.330 €	— €	75.330 €	8.798 €	-163 €	-919 €	19.712 €	32.355 €	190	9.478 €	10 %
PERÚ	885.884 €	— €	885.884 €	73.011 €	-816 €	-9.449 €	145.507 €	39.316 €	1.398	88.918 €	30 %
PORTUGAL	238.374 €	967 €	239.341 €	12.488 €	-3.600 €	-2.922 €	36.088 €	46.366 €	445	35.920 €	27,5 %
PUERTO RICO	494.088 €	— €	494.088 €	34.560 €	-6.228 €	-8.538 €	89.201 €	136.681 €	507	45.208 €	20 %
REINO UNIDO	621.986 €	— €	621.986 €	29.199 €	3.440 €	-5.873 €	— €	— €	12	3.186 €	20 %
REPÚBLICA DOMINICANA	544.215 €	— €	544.215 €	31.596 €	-4.036 €	-8.086 €	17.503 €	94.738 €	1.094	31.688 €	27 %
SINGAPUR	84.672 €	— €	84.672 €	15.871 €	— €	-2.698 €	— €	— €	9	405 €	15 %
TÚNEZ	18.872 €	— €	18.872 €	524 €	-430 €	-968 €	— €	3.442 €	64	311 €	35 %
TURQUÍA	628.228 €	— €	628.228 €	27.450 €	-6.171 €	-2.854 €	365.198 €	190.019 €	514	42.254 €	22 %
URUGUAY	267.716 €	— €	267.716 €	11.248 €	-2.885 €	-558 €	14.990 €	3.870 €	179	2.170 €	25 %
VENEZUELA	32.159 €	— €	32.159 €	542 €	12 €	-17 €	984.943 €	-216.396 €	320	5.099 €	40 %
TOTAL	**28.139.516 €**	**5.244.712 €**	**33.384.228 €**	**2.099.824 €**	**(330.199) €**	**(512.529) €**	**1.814.685 €**	**8.572.280 €**	**30.585**	**2.243.934 €**	

Cifras en miles de euros (excepto columna "número de empleados")

Información adicional en el Anexo 1 de las Cuentas Anuales Consolidadas de MAPFRE S.A., dónde se detallan las sociedades que componen el Grupo y las principales actividades. Las subvenciones recibidas por MAPFRE durante el ejercicio no son significativas. En cuanto a la presencia de MAPFRE en centros financieros clasificados por el FMI como extraterritoriales y/o en aquellas jurisdicciones consideradas por la OCDE como no conformes o parcialmente conformes, es de aplicación lo establecido en las pautas de actuación 2 y 4 de la Política Fiscal en al apartado de gobierno corporativo de la web www.MAPFRE.com., alineada con los principios y recomendaciones del Código de Buenas Prácticas Tributarias.

Anexos

Anexo I. Datos que derivan de otra legislación de la UE

En la siguiente tabla se detallan todos los puntos de datos que se derivan de otra legislación de la UE, incluidos en el apéndice B de la NEIS 2, indicando dónde pueden encontrarse en el **Estado de Información No Financiera (EINF) Consolidado e Información sobre Sostenibilidad**:

Requisito de divulgación y punto de datos conexo	Referencia del Reglamento sobre la divulgación de información relativa a la sostenibilidad en el sector de los servicios financieros	Referencia del pilar 3	Referencia del Reglamento sobre los índices de referencia	Referencia de la Legislación Europea sobre el Clima	Página
NEIS 2 GOV-1 Diversidad de género del consejo de administración apartado 21, letra d)	Indicador n.o 13 del cuadro 1 del anexo 1		Reglamento Delegado (UE) 2020/1816 de la Comisión [5], anexo II		217
NEIS 2 GOV-1 Porcentaje de miembros del consejo que son independientes, párrafo 21 e			Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II		218
NEIS 2 GOV-4 Declaración de diligencia debida apartado 30	Indicador n.o 10 del cuadro 3 del anexo 1				231
NEIS 2 SBM-1 Participación en actividades relativas a combustibles fósiles apartado 40, letra d), inciso i)	Indicador n.o 4 del cuadro 1 del anexo 1	Artículo 449 bis del Reglamento (UE) n.o 575/2013; Reglamento de Ejecución (UE) 2022/2453 de la Comisión [6], cuadro 1: Información cualitativa sobre el riesgo ambiental y cuadro 2: Información cualitativa sobre el riesgo social	Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II		—
NEIS 2 SBM-1 Participación en actividades relacionadas con la producción de sustancias químicas apartado 40, letra d), inciso ii)	Indicador n.o 9 del cuadro 2 del anexo 1		Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo I		—
NEIS 2 SBM-1 Participación en actividades relacionadas con armas controvertidas apartado 40, letra d), inciso iii	Indicador n.o 14 del cuadro 1 del anexo 1		Reglamento Delegado (UE) 2020/1818 [7], artículo 12, apartado 1 Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II		—
NEIS 2 SBM-1 Participación en actividades relacionadas con el cultivo y la producción de tabaco apartado 40, letra d), inciso iv)			Reglamento Delegado (UE) 2020/1818, artículo 12, apartado 1 Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II		—
NEIS E1-1 Plan de transición para alcanzar la neutralidad climática para 2050 apartado 14				Reglamento (UE)2021/1119, artículo 2, apartado 1	293
NEIS E1-1 Empresas excluidas de los índices de referencia armonizados con el Acuerdo de París apartado 16, letra g)		Artículo 449, letra a), del Reglamento (UE) n.o 575/2013; Reglamento de Ejecución (UE) 2022/2453 de la Comisión, plantilla 1: Cartera bancaria – Riesgo de transición ligado al cambio climático: calidad crediticia de las exposiciones por sector, emisiones y vencimiento residual	Reglamento Delegado (UE) 2020/1818, artículo 12, apartado 1, letras d) a g), y artículo 12, apartado 2		294

Requisito de divulgación y punto de datos conexo	Referencia del Reglamento sobre la divulgación de información relativa a la sostenibilidad en el sector de los servicios financieros	Referencia del pilar 3	Referencia del Reglamento sobre los índices de referencia	Referencia de la Legislación Europea sobre el Clima	Página
NEIS E1-4 Metas de reducción de las emisiones de GEI apartado 34	Indicador n.o 4 del cuadro 2 del anexo 1	Artículo 449, letra a), del Reglamento (UE) n.o 575/2013; Reglamento de Ejecución (UE) 2022/2453 de la Comisión, plantilla 3: Cartera bancaria – Riesgo de transición ligado al cambio climático: parámetros de armonización	Reglamento Delegado (UE) 2020/1818, artículo 6		323
NEIS E1-5 Consumo de energía a partir de fósiles no renovables, desagregado por fuentes (solo sectores con alto impacto climático) apartado 38	Indicador n.o 5 del cuadro 1 e indicador n.o 5 del cuadro 2 del anexo 1				—
NEIS E1-5 Consumo y combinación energéticos apartado 37	Indicador n.o 5 del cuadro 1 del anexo 1				327
NEIS E1-5 Intensidad energética relacionada con actividades en sectores con alto impacto climático apartados 40 a 43	Indicador n.o 6 del cuadro 1 del anexo 1				—
NEIS E1-6 Emisiones de GEI brutas de alcance 1, 2 y 3 y emisiones de GEI totales apartado 44	Indicadores n.os 1 y 2 del cuadro 1 del anexo 1	Artículo 449 bis; Reglamento (UE) n.o 575/2013; Reglamento de Ejecución (UE) 2022/2453 de la Comisión, plantilla 1: Cartera bancaria – Riesgo de transición ligado al cambio climático: calidad crediticia de las exposiciones por sector, emisiones y vencimiento residual	Reglamento Delegado (UE) 2020/1818, artículo 5, apartado 1, y artículos 6 y 8, apartado 1		329
NEIS E1-6 Intensidad de emisiones brutas de GEI apartados 53 a 55	Indicador n.o 3 del cuadro 1 del anexo 1	Artículo 449 bis del Reglamento (UE) n.o 575/2013; Reglamento de Ejecución (UE) 2022/2453 de la Comisión, plantilla 3: Cartera bancaria – Riesgo de transición ligado al cambio climático: parámetros de armonización	Reglamento Delegado (UE) 2020/1818, artículo 8, apartado 1		336
NEIS E1-7 Absorciones de GEI y créditos de carbono apartado 56				Reglamento (UE)-2021/1119, artículo 2, apartado 1	339
NEIS 2 - SBM3 - S1 Riesgo de casos de trabajo forzoso apartado 14, letra f)	Indicador n.o 13 del cuadro 3 del anexo I				344
NEIS 2 - SBM3 - S1 Riesgo de casos de trabajo infantil apartado 14, letra g)	Indicador n.o 12 del cuadro 3 del anexo I				344
NEIS S1-1 Compromisos políticos en materia de derechos humanos apartado 20	Indicador n.o 9 del cuadro 3 e indicador n.o 11 del cuadro 1 del anexo I				345
NEIS S1-1 Políticas de diligencia debida respecto de las cuestiones a que se refieren los convenios fundamentales 1 a 8 de la Organización Internacional del Trabajo apartado 21			Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II		345

Requisito de divulgación y punto de datos conexo	Referencia del Reglamento sobre la divulgación de información relativa a la sostenibilidad en el sector de los servicios financieros	Referencia del pilar 3	Referencia del Reglamento sobre los índices de referencia	Referencia de la Legislación Europea sobre el Clima	Página
NEIS S1-1 Procesos y medidas de prevención de trata de seres humanos apartado 22	Indicador n.o 11 del cuadro 3 del anexo				345
NEIS S1-1 Políticas de prevención o sistema de gestión de accidentes en el lugar de trabajo apartado 23	Indicador n.o 1 del cuadro 3 del anexo I				345
NEIS S1-3 Mecanismos de gestión de reclamaciones o quejas apartado 32, letra c)	Indicador n.o 5 del cuadro 3 del anexo I				352
NEIS S1-14 Número de víctimas mortales y número y tasa de accidentes laborales apartado 88, letras b) y c)	Indicador n.o 2 del cuadro 3 del anexo I		Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II		399
NEIS S1-14 Número de días perdidos por lesiones, accidentes, muertes o enfermedad apartado 88, letra e)	Indicador n.o 3 del cuadro 3 del anexo I				—
NEIS S1-16 Brecha salarial entre hombres y mujeres, sin ajustar apartado 97, letra a)	Indicador n.o 12 del cuadro 1 del anexo I		Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II		402
NEIS S1-16 Brecha salarial excesiva entre el director ejecutivo y los trabajadores apartado 97, letra b)	Indicador n.o 8 del cuadro 3 del anexo I				402
NEIS S1-17 Casos de discriminación apartado 103, letra a)	Indicador n.o 7 del cuadro 3 del anexo I				403
NEIS S1-17. Incumplimiento de los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las empresas y los derechos humanos y las Líneas Directrices de la OCDE apartado 104, letra a)	Indicador n.o 10 del cuadro 1 e indicador n.o 14 del cuadro 3 del anexo I		Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II Reglamento Delegado (UE) 2020/1818, artículo 12, apartado 1		403
NEIS 2 - SBM3 - S2 Riesgo importante de trabajo infantil o trabajo forzoso en la cadena de valor apartado 11, letra b)	Indicadores n.os 12 y 13 del cuadro 3 del anexo I				405
NEIS S2-1 Compromisos políticos en materia de derechos humanos apartado 17	Indicador n.o 9 del cuadro 3 e indicador n.o 11 del cuadro 1 del anexo 1				407
NEIS S2-1 Políticas relacionadas con los trabajadores de la cadena de calor apartado 18	Indicadores n.os 11 y 4 del cuadro 3 del anexo 1				407
NEIS S1-1. Incumplimiento de los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las empresas y los derechos humanos y las Líneas Directrices de la OCDE apartado 19	Indicador n.o 10 del cuadro 1 del anexo 1		Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II Reglamento Delegado (UE) 2020/1818, artículo 12, apartado 1		345
NEIS S2-1 Políticas de diligencia debida respecto de las cuestiones a que se refieren los convenios fundamentales 1 a 8 de la Organización Internacional del Trabajo apartado 19			Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II		407
NEIS S2-4 Problemas e incidentes de derechos humanos relacionados con las fases anteriores y posteriores de su cadena de valor apartado 36	Indicador n.o 14 del cuadro 3 del anexo 1				414

Requisito de divulgación y punto de datos conexo	Referencia del Reglamento sobre la divulgación de información relativa a la sostenibilidad en el sector de los servicios financieros	Referencia del pilar 3	Referencia del Reglamento sobre los índices de referencia	Referencia de la Legislación Europea sobre el Clima	Página
NEIS S4-1 Políticas relacionadas con los consumidores y los usuarios finales apartado 16	Indicador n.o 9 del cuadro 3 e indicador n.o 11 del cuadro 1 del anexo 1				422
NEIS S4-1 Incumplimiento de los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las empresas y los derechos humanos y las Líneas Directrices de la OCDE apartado 17	Indicador n.o 10 del cuadro 1 del anexo 1		Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II Reglamento Delegado (UE) 2020/1818, artículo 12, apartado 1		422
NEIS S4-4 Problemas e incidentes de derechos humanos apartado 35	Indicador n.o 14 del cuadro 3 del anexo 1				433
NEIS G1-1 Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción apartado 10, letra b)	Indicador n.o 15 del cuadro 3 del anexo 1				441
NEIS G1-1 Protección de los denunciantes apartado 10, letra d)	Indicador n.o 6 del cuadro 3 del anexo 1				—
NEIS G1-4 Multas por infringir las leyes de lucha contra la corrupción y el soborno, apartado 24, letra a)	Indicador n.o 17 del cuadro 3 del anexo 1		Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II		459
NEIS G1-4 Normas de lucha contra la corrupción y el soborno apartado 24, letra b)	Indicador n.o 16 del cuadro 3 del anexo 1				459

Anexo II. Relación Ley 11/2018 y CSRD

La siguiente tabla contiene el índice de contenidos y su vinculación con los requerimientos de la Ley 11/2018 y los requerimientos de las NEIS de CSRD, así como, el capítulo y página del documento dónde se da cumplimiento a los mismos:

Taxonomía medioambiental

Ámbitos	Marco de reporting	Página de inicio del apartado
Taxonomía	Metodología propia basada en el cumplimiento del Reglamento EU 2020/852	276

Ámbitos generales

Ámbito		Marco de reporting	Página de inicio del apartado
Modelo de negocio	Descripción del modelo de negocio: Entorno empresarial Organización y estructura Mercados en los que opera Objetivos y estrategias Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución Principales políticas que aplica el Grupo	ESRS 2	208
		E1-2	306
		E1-4	314
		S1-1	345
		S1-5	367
		S2-1	407
		S2-5	415
		S4-1	422
		S4-5	434
		G1-1	441
Principales riesgos e impactos identificados	Sistema de Control Interno y de Gestión de Riesgos	ESRS 2 GOV 5	232
	Análisis de riesgos e impactos relacionados con cuestiones clave	ESRS 2 IRO-1	255
		SBM-3	295 343 404 420

Cuestiones Medioambientales

Ámbitos		Marco de reporting	Página de inicio del apartado
Gestión medioambiental	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa	ESRS 2 GOV 5	232
		ESRS 2 IRO-1	232
		SBM-3	295
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	E1-1	293
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	E1-3	306
	Aplicación del principio de precaución	E1-2	306
	Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	E1-3	306
		E1-2	306
Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono (incluye también ruido y contaminación lumínica)	No Material	No Material
Economía circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	No Material	No Material
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	No Material	No Material
Uso sostenible de los recursos	Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	No material	No Material
	Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	E1-4	314
	Consumo, directo e indirecto, de energía	E1-5	327
	Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	E1-3	306
	Uso de energías renovables	E1-5	314
Cambio Climático	Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generadas	E1-6	328
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	E1-3	314
	Metas de reducción establecidas voluntariamente	E1-4	314
Protección de la biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	No Material	No Material
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	No Material	No Material

Cuestiones sociales y relativas al personal

Ámbitos		Marco de reporting	Página de inicio del apartado
Empleo	Número total y distribución de empleados por género, edad, país y categoría profesional	S1-6	379
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	S1-6	379
	Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por género, edad y categoría profesional	S1-6	379
	Número de despidos por género, edad y categoría profesional	S1-6	379
	Brecha salarial	S1-16	402
	Remuneración media por género, edad y categoría profesional	S1-16	402
	Remuneración media de los Consejeros por género	S1-16	402
	Remuneración media de los directivos por género	S1-16	402
	Implantación de políticas de desconexión laboral	S1-1	345
	Empleados con discapacidad	S1-12	397
Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo	S1-1	345
	Número de horas de absentismo	S1-14	399
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	S1-4	353
Salud y seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	S1-11	395
	Número de accidentes de trabajo y enfermedades laborales por género, tasa de frecuencia y gravedad por género	S1-14	399
Relaciones sociales	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	S1-2	348
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	S1-8	385
	Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	S1-1	345
	Mecanismos y procedimientos con los que cuenta la empresa para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la compañía, en términos de información, consulta y participación.	S1-2	399
Formación	Políticas implementadas en el campo de la formación	S1-2	399
	Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	S1-13	398
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad		S1-4	399
		S1-12	397
Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	S1-4	399
		S1-9	387
	Planes de igualdad medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de género	S1-1	345
		S1-4	399
		S1-9	387
	Integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	S1-4	399
		S1-12	397
	Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	S1-1	345

Información sobre el respeto a los derechos humanos

Ámbitos	Marco de reporting	Página de inicio del apartado
Aplicación de procedimientos de debida diligencia en materia de derechos humanos	ESRS 2 GOV 4	232
Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	S1-4	399
	S2-4	411
	S4-4	428
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	S1-17	403
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y la abolición efectiva del trabajo infantil	S1-1	345
	S2-1	407

Información relativa a la lucha contra la corrupción y soborno

Ámbitos	Marco de reporting	Página de inicio del apartado
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	G1-3	455
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	G1-3	345
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	G1-5	459

Información sobre la sociedad

Ámbitos		Marco de reporting	Página de inicio del apartado
Enfoque de gestión			
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Impacto de la actividad de la Sociedad en el empleo y el desarrollo local	No material	No material
	Impacto de la actividad de la Sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	No material	No material
	Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	No Material	No Material
	Acciones de asociación o patrocinio	No Material	No Material
Subcontratación y proveedores	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	S2-1	407
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	S2-2	407
		S2-3	410
		S2-4	411
		G1-2	449
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	G1-2	449
		S2-2	407
		S2-3	345
		S2-4	411
Consumidores	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	S4-1	422
		S4-4	428
	Sistemas de reclamación	S4-3	426
	Quejas recibidas y resolución de las mismas	S4-3	449
		S4-5	434
Información fiscal	Beneficios obtenidos país por país	GRI 207-1	469 471
	Impuestos sobre beneficios pagados	GRI 207-2	471
	Subvenciones públicas recibidas	GRI 207-4	471

MAPFRE, S.A. y sociedades dependientes

Informe de Verificación limitada emitido por un verificador sobre el Estado de Información no Financiera (EINF) Consolidado e Información sobre Sostenibilidad

31 de diciembre de 2024

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

Informe de Verificación limitada emitido por un verificador sobre el Estado de Información no Financiera Consolidado e Información sobre Sostenibilidad de MAPFRE, S.A. y sociedades dependientes del ejercicio 2024

A los accionistas de MAPFRE, S.A.

Conclusión de verificación limitada

De acuerdo con el artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación limitada del Estado de Información No Financiera Consolidado adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2024 de MAPFRE, S.A. (en adelante la entidad) y sociedades dependientes (en adelante el Grupo) que forma parte del informe de gestión consolidado del Grupo.

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera, en concreto incluye la Información sobre Sostenibilidad preparada por el Grupo correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2024 (en adelante, la información sobre sostenibilidad) siguiendo lo establecido en la Directiva (UE) 2022/2464 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de diciembre de 2022, sobre Información Corporativa en Materia de Sostenibilidad (CSRD, por sus siglas en inglés). Dicha información sobre sostenibilidad también ha sido objeto de verificación limitada.

Basándonos en los procedimientos realizados y en las evidencias que hemos obtenido, no ha llegado a nuestro conocimiento ninguna cuestión que nos lleve a pensar que:

a) el Estado de Información no Financiera del Grupo correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2024 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios seleccionados de las Normas Europeas de Información sobre Sostenibilidad (NEIS o ESRS, por sus siglas en inglés), así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla "*Anexo II. Relación Ley 11/2018 y CSRD*" del citado Estado;

b) la información sobre sostenibilidad en su conjunto no ha sido preparada, en todos los aspectos significativos, de conformidad con el marco de información sobre sostenibilidad aplicado por el Grupo y que se identifica en la nota "1.1.1. (BP-1): Base general para la elaboración del informe" adjunta, incluyendo:

KPMG Auditores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes afiliadas a KPMG International Limited, sociedad inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados.
Paseo de la Castellana, 259C 28046 Madrid

Reg. Mer. Madrid, T. 11.961, F. 90, Sec. 8, H. M.-188.007, Inscrip. 9
N.I.F. B-78510153

- Que la descripción proporcionada del proceso para identificar la información sobre sostenibilidad incluida en la nota *"1.4.1. (IRO-1): Descripción de los procesos para determinar y evaluar los impactos, los riesgos y las oportunidades materiales"* es coherente con el proceso implantado y que permite identificar la información material a ser revelada según las prescripciones de las NEIS.
- El cumplimiento de las NEIS.
- El cumplimiento de los requisitos de divulgación, incluidos en la subsección *"2.1. Divulgación de información en virtud del artículo 8 del Reglamento (UE) 2020/852 (Taxonomía ambiental)"* de la sección sobre medio ambiente de la información sobre sostenibilidad con lo establecido en el artículo 8 del Reglamento (UE) 2020/852, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de junio de 2020, relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles.

Fundamento de la conclusión

Hemos realizado nuestro encargo de verificación limitada de conformidad con las normas profesionales de general aceptación aplicables en España y específicamente con las pautas de actuación contenidas en las Guías de Actuación 47 Revisada y 56 emitidas por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España sobre encargos de verificación de información no financiera y considerando el contenido de la nota publicada por el ICAC en fecha 18 de diciembre de 2024 (en adelante, normas profesionales de general aceptación).

La extensión de los procedimientos aplicados en un encargo de verificación limitada es menor en comparación con los que se requieren en un encargo de verificación razonable. En consecuencia, el grado de seguridad que se obtiene en un encargo de verificación limitada es menor que el grado de seguridad que se hubiera obtenido si se hubiera realizado un encargo de seguridad razonable.

Nuestras responsabilidades de acuerdo con dicha normativa se describen con más detalle en la sección *Responsabilidades del verificador* de nuestro informe.

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluidas las normas internacionales de independencia) del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (Código de ética del IESBA por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Gestión de la Calidad (NIGC) 1, que requiere que se diseñe, implante y opere un sistema de gestión de la calidad que incluya políticas y procedimientos relativos al cumplimiento de los requerimientos de ética, normas profesionales y requerimientos legales y reglamentarios aplicables.

Consideramos que la evidencia que hemos obtenido es suficiente y adecuada para proporcionar una base sobre la que sustentar nuestra conclusión.

Responsabilidades de los administradores

La formulación del EINF incluido en el informe de gestión consolidado del Grupo, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Administradores de MAPFRE, S.A. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de las NEIS seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla "*Anexo II. Relación Ley 11/2018 y CSRD*" del citado Estado.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores de MAPFRE, S.A. son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

En relación con la información sobre sostenibilidad, los administradores de la entidad son responsables de desarrollar e implantar un proceso para identificar la información que se debe incluir en la información sobre sostenibilidad de conformidad con el contenido de la CSRD, de las NEIS y con lo establecido en el artículo 8 del Reglamento (UE) 2020/852, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de junio de 2020 y de divulgar información sobre este proceso en la propia información sobre sostenibilidad en la nota "*1.4.1. (IRO-1): Descripción de los procesos para determinar y evaluar los impactos, los riesgos y las oportunidades materiales*". Dicha responsabilidad incluye:

- conocer el contexto en el que se desarrollan las actividades y relaciones de negocio del Grupo, así como sus grupos de interés, en relación con los impactos que tiene el Grupo sobre las personas y el medio ambiente;
- identificar los impactos reales y potenciales (tanto negativos como positivos), así como los riesgos y oportunidades que podrían afectar, o de los que razonablemente se podría esperar que afecten, a la situación financiera, los resultados financieros, los flujos de efectivo, el acceso a la financiación o el coste de capital del Grupo en el corto, medio o largo plazo;
- evaluar la materialidad de los impactos, riesgos y oportunidades identificados;
- realizar hipótesis y estimaciones que sean razonables en función de las circunstancias.

Los administradores son asimismo responsables de la preparación de la información sobre sostenibilidad, que incluya la información identificada por el proceso, de conformidad con el marco de información sobre sostenibilidad aplicado, incluyendo el cumplimiento de la CSRD, el cumplimiento de las NEIS y el cumplimiento de los requisitos de divulgación, incluidos en la subsección "*2.1. Divulgación de información en virtud del artículo 8 del Reglamento (UE) 2020/852 (Taxonomía ambiental)*" de la sección sobre medio ambiente de la información sobre sostenibilidad con el artículo 8 del Reglamento (UE) 2020/852, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de junio de 2020, relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles.

Esta responsabilidad incluye:

- Diseñar, implantar y mantener el control interno que los administradores consideren relevante para permitir la preparación de la información sobre sostenibilidad que esté libre de incorrecciones materiales, debidas a fraude o error.
- Seleccionar y aplicar métodos apropiados para la presentación de información sobre sostenibilidad y la realización de asunciones y estimaciones que sean razonables, considerando las circunstancias, sobre las divulgaciones específicas.

Limitaciones inherentes en la preparación de la información

De acuerdo con las NEIS, los administradores de la entidad están obligados a preparar información prospectiva sobre la base de asunciones e hipótesis, que han de incluirse en la información sobre sostenibilidad, acerca de hechos que pueden ocurrir en el futuro, así como posibles acciones futuras que, en su caso, podría tomar el Grupo. El resultado real puede diferir de forma significativa del estimado, ya que se refiere al futuro y los acontecimientos futuros frecuentemente no ocurren como se esperaba.

Para determinar las revelaciones de la información sobre sostenibilidad, los administradores de la entidad interpretan términos legales y de otro tipo que no se encuentran claramente definidos que pueden ser interpretados de forma diferente por otras personas, incluyendo la conformidad legal de dichas interpretaciones y, en consecuencia, están sujetas a incertidumbre.

Responsabilidades del verificador

Nuestros objetivos son planificar y realizar el encargo de verificación con el fin de obtener una seguridad limitada sobre si el EINF y la información sobre sostenibilidad están libres de incorrección material, ya sea debida a fraude o error, y emitir un informe de verificación limitada que contiene nuestras conclusiones al respecto. Las incorrecciones pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influirán en las decisiones que los usuarios toman basándose en esta información.

Como parte de un encargo de verificación limitada, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante todo el encargo. También:

- Diseñamos y aplicamos procedimientos para evaluar si el proceso para identificar la información que se incluye tanto en el EINF como en la información sobre sostenibilidad es congruente con la descripción del proceso seguido por el Grupo y permite, en su caso, identificar la información material a ser revelada según las prescripciones de las NEIS.
- Aplicamos procedimientos sobre el riesgo, incluido obtener un conocimiento de los controles internos relevantes para el encargo con el fin de identificar la información a revelar en la que es más probable que surjan incorrecciones materiales, debido a fraude o error, pero no con la finalidad de proporcionar una conclusión acerca de la eficacia del control interno del Grupo.

- Diseñamos y aplicamos procedimientos que responden a las divulgaciones contenidas tanto en el EINF como en la información sobre sostenibilidad en las que es probable que surjan incorrecciones materiales. El riesgo de no detectar una incorrección material debida a fraude es más elevado que en el caso de una incorrección material debida a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionalmente erróneas o la elusión del control interno.

Resumen del trabajo realizado

Un encargo de verificación limitada incluye la realización de procedimientos para obtener evidencia que sirva de base para nuestras conclusiones. La naturaleza, momento de realización y extensión de los procedimientos seleccionados depende del juicio profesional, incluida la identificación de la información a revelar en que es probable que surjan incorrecciones materiales, debido a fraude o error, en el EINF y en la información sobre sostenibilidad.

Nuestro trabajo ha consistido en indagaciones ante la dirección, así como a las diversas unidades y componentes del Grupo que han participado en la elaboración del EINF e información sobre sostenibilidad, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF e información sobre sostenibilidad y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo, que se describen a continuación:

En relación con el proceso de verificación del EINF:

- Reuniones con el personal del Grupo para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2024 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito en el apartado "*1.4.1. (IRO-1): Descripción de los procesos para determinar y evaluar los impactos, los riesgos y las oportunidades materiales*", considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2024.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación con los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2024.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2024 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.

En relación con el proceso de verificación de la información sobre sostenibilidad:

- Realización de indagaciones ante el personal del Grupo:
  - para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con estas cuestiones y obtener información necesaria para la revisión externa.

  - con el fin de conocer el origen de la información utilizada por la dirección (por ejemplo, la interacción con los grupos de interés, los planes de negocio y los documentos de estrategia); y la revisión de la documentación interna del Grupo sobre su proceso.

- Obtención, a través de indagaciones ante el personal del Grupo, del conocimiento de los procesos de la entidad de recopilación, validación y presentación de información relevantes para la elaboración de su información sobre sostenibilidad.
- Evaluación de la concordancia de la evidencia obtenida de nuestros procedimientos sobre el proceso implantado por el Grupo para la determinación de la información que debe incluirse en la información sobre sostenibilidad con la descripción del proceso incluida en dicha información, así como evaluación de si el citado proceso implantado por el Grupo permite identificar la información material a ser revelada según las prescripciones de las NEIS.
- Evaluación de si toda la información identificada en el proceso implantado por el Grupo para la determinación de la información que debe incluirse en la información sobre sostenibilidad está efectivamente incluida.
- Evaluación de la concordancia de la estructura y la presentación de la información sobre sostenibilidad con lo dispuesto en las NEIS y el resto del marco normativo de información sobre sostenibilidad aplicado por el Grupo.
- Realización de indagaciones al personal pertinente y procedimientos analíticos sobre información divulgada en la información sobre sostenibilidad considerando aquella en la que es probable que surjan incorrecciones materiales, debido a fraude o error.
- Realización, en su caso, de procedimientos sustantivos por muestreo sobre información divulgada en la información sobre sostenibilidad seleccionada considerando aquella en la que es probable que surjan incorrecciones materiales, debido a fraude o error.
- Obtención, en su caso, de los informes emitidos por terceros independientes acreditados anexos al informe de gestión consolidado en respuesta a exigencias de la normativa europea y, en relación con la información a la que se refieren y de acuerdo con las normas profesionales de general aceptación, comprobación, exclusivamente, de la acreditación del verificador y de que el alcance del informe emitido se corresponde con el exigido por la normativa europea.
- Obtención, en su caso, de los documentos que contengan la información incorporada por referencia, los informes emitidos por auditores o verificadores sobre dichos documentos y, de acuerdo con normas profesionales de general aceptación, comprobación, exclusivamente, de que, en el documento al que se refiere la información incorporada por referencia, se cumplen las condiciones descritas en las NEIS para poder incorporar información por referencia en la información sobre sostenibilidad.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección en relación con el EINF y la información sobre sostenibilidad.

Otra información

La dirección de la entidad es responsable de la otra información. La otra información comprende las cuentas anuales consolidadas y resto de la información incluida en el informe de gestión consolidado, pero no incluye ni el informe de auditoría de las cuentas anuales consolidadas ni los informes de verificación emitidos por terceros independientes acreditados exigidos por el derecho de la Unión Europea sobre divulgaciones concretas contenidas en la información sobre sostenibilidad y que figuran como anexo del informe de gestión consolidado.

Nuestro informe de verificación no cubre la otra información y no expresamos ningún tipo de conclusión de verificación sobre esta.

En relación con nuestro encargo de verificación de la información sobre sostenibilidad, nuestra responsabilidad consiste en leer la otra información identificada anteriormente y, de este modo, considerar si la otra información presenta incongruencias materiales con la información sobre sostenibilidad o con el conocimiento que hemos adquirido durante el encargo de verificación que pudieran ser indicativas de la existencia de incorrecciones materiales en la información sobre sostenibilidad.

KPMG Auditores, S.L.

43685067V
Patricia Mercedes
Reverter Guillot
(R: B78510153)

Digitally signed by 43685067V Patricia Mercedes Reverter Guillot (R: B78510153)
Date: 2025.02.11 19:10:52 +01'00'

Este informe se corresponde con el sello distintivo nº 01/25/00637 emitido por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España

Las Cuentas Anuales Consolidadas de MAPFRE S.A. (la "Sociedad"), contenidas en las páginas 1 a 157 precedentes, el Informe de gestión consolidado contenido en las páginas 158 a 205 precedentes y el Estado de Información No Financiera (EINF) Consolidado e Información sobre Sostenibilidad de MAPFRE, S.A. y sociedades dependientes contenido en las páginas 206 a 479 precedentes, que forma parte del Informe de gestión consolidado de la Sociedad, todos ellos correspondientes al ejercicio 2024, han sido formulados por el Consejo de Administración en su reunión del día 11 de febrero de 2025. Los consejeros declaran que, hasta donde alcanza su conocimiento, las mencionadas cuentas han sido elaboradas con arreglo a los principios de contabilidad aplicables y ofrecen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de la Sociedad y de las empresas comprendidas en la consolidación tomadas en su conjunto. Asimismo, el Informe de gestión incluye un análisis fiel de la evolución y de los resultados y de la posición de la Sociedad y de su grupo e informa ampliamente, junto con la memoria, de los riesgos e incertidumbres a los que se enfrentan.

D. Antonio Huertas Mejías Presidente	D.ª M.ª Amparo Jiménez Urgal Vocal
D. José Manuel Inchausti Pérez Vicepresidente 1º	D. Francisco J. Marco Orenes Vocal
D.ª Catalina Miñarro Brugarolas Vicepresidenta 2ª	Dª. M.ª del Pilar Perales Viscasillas Vocal
D. Fernando Mata Verdejo Vicepresidente 3º	D. José Luis Perelli Alonso Vocal
D.ª Ana Isabel Fernández Álvarez Vocal	D. Eduardo Pérez de Lema Holweg Vocal
D.ª M.ª Leticia de Freitas Costa Vocal	D.ª M.ª Elena Sanz Isla Vocal
D.ª Rosa M.ª García García Vocal	D. Francesco Paolo Vanni d´Archirafi Vocal
D. Antonio Gómez Ciria Vocal	D. José Miguel Alcolea Cantos Secretario no Consejero

DILIGENCIA para hacer constar, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 253.2 del Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital y 366.1º.2 del Reglamento del Registro Mercantil, que D.ª M.ª Amparo Jiménez Urgal ha excusado su asistencia ante su imposibilidad de asistir a la reunión, delegando expresamente su representación y voto en D.ª Catalina Miñarro Brugarolas.

En Madrid, a 11 de febrero de 2025.
José Miguel Alcolea Cantos – Secretario del Consejo de Administración