



2020

Resumen
del Informe
Integrado

Carta del presidente



ANTONIO HUERTAS |
PRESIDENTE DE MAPFRE

2020 ha sido el año de la pandemia, el que realmente ha puesto a prueba la solidez de una compañía que ha tenido que gestionar, de forma global y prácticamente simultánea en la mayoría de los 44 mercados en los que estamos presentes, la COVID-19, la dramática y continua cifra de fallecidos que sigue creciendo, la paralización económica durante meses y la profunda crisis que ha venido detrás de la pandemia. Nada ni nadie había podido predecir la magnitud de lo sucedido y, por tanto, nada ni nadie estaba completamente preparado. Desde el primer momento, decidimos trabajar frente a la COVID-19 en base a tres prioridades: proteger a nuestros empleados, colaboradores y clientes; proteger el negocio presente y futuro, pero manteniendo y cumpliendo nuestros compromisos con los clientes, y proteger a la sociedad, especialmente en aquellos países donde las necesidades económicas y sociosanitarias han sido más cruciales.

La lectura anual del ejercicio refleja que somos una compañía con capacidad de crear valor a pesar de la complejidad del entorno. La COVID-19 no ha quebrado tampoco nuestro compromiso con el accionista, con un dividendo siempre en efectivo y, aunque prudente, con uno de los *pay-out* de los más elevados en el IBEX-35. Y todo ello manteniendo una exposición financiero-patrimonial y de solvencia excelente, con muy ligeras variaciones en sus valores, consecuencia de la crisis de la COVID-19.

La pandemia tampoco nos ha impedido avanzar en #LaParteQueNosToca, que es el lema en el que concentramos nuestro ambicioso Plan de Sostenibilidad que seguimos desplegando de forma global en sus tres dimensiones: ambiental, social y de gobernanza. Nuestra estrategia medioambiental y frente al cambio climático, la economía circular, la gestión del talento, la transformación digital, la economía del envejecimiento, nuestro foco en las inversiones socialmente responsables o la huella social que producimos son todos territorios donde MAPFRE, junto con todos nuestros grupos de interés, puede y quiere ser un actor relevante en el proceso de transformación social, económico y cultural del planeta, y lo estamos haciendo.

Y para concluir, me gustaría referirme al empleo, que es, después de las dramáticas cifras que nos deja la pandemia, el indicador que peor ha evolucionado en la mayoría de los países. Tal y como nos comprometimos públicamente, MAPFRE no ha ajustado empleo a causa de la COVID-19 y hemos seguido avanzando en nuestros compromisos de diversidad, inclusión y conciliación.

El compromiso con el crecimiento rentable y la creación de valor sigue siendo una prioridad. 2020 pasó, y en este ejercicio que estamos iniciando tenemos una luz en forma de vacunas que nos lleva a seguir siendo prudentes, pero también a mirar el futuro con más optimismo. MAPFRE cuenta con un modelo de negocio sólido y sostenible, y la pandemia no va a cambiar la hoja de ruta de la compañía porque las cifras de los últimos meses del año confirman que vamos en la buena dirección y que podemos, y lo vamos a hacer, seguir aspirando a conseguir para los accionistas un potente dividendo financiero, y para toda la sociedad, un enorme dividendo social.

“Decidimos trabajar frente a la COVID-19 en base a tres prioridades: proteger a nuestros empleados, colaboradores y clientes; proteger el negocio y proteger a la sociedad”

Antonio Huertas | Presidente de MAPFRE



Crta. de Pozuelo a Majadahonda, 52
28222 Majadahonda. Madrid
España

www.mapfre.com

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/corporativo-es/accionistas-inversores/informacion-financiera/medidas-alternativas-rendimiento/>

Principales magnitudes

CASI
30
MILLONES
DE CLIENTES

MÁS DE
33.700
EMPLEADOS
97,6 %
EMPLEO FIJO

CERCA
DE
5.000
OFICINAS

ASEGURADORA DE REFERENCIA EN ESPAÑA

nº1
en
LATAM
SEGUROS NO VIDA

NEGOCIO
EN LOS
5
CONTINENTES

BENEFICIO
2020
527
MILLONES
DE EUROS

11ª
ASEGURADORA
EN EUROPA

RATIO
COMBINADO
NO VIDA
94,8 %

INGRESOS 2020
25.419
MILLONES
DE EUROS

13.732
MILLONES DE EUROS
PAGADOS
EN PRESTACIONES
A CLIENTES

16ª
REASEGURADORA
MUNDIAL
FUENTE: S&P GLOBAL RATINGS

3er
GRUPO
ASEGURADOR
en
LATAM

RATIO DE SOLVENCIA
SEPTIEMBRE 2020
180,2 %

MÁS DE
82.000
MEDIADORES

MÁS DE
140.000
PROVEEDORES

DIVIDENDO 2020
416
MILLONES DE EUROS

Estamos en los cinco continentes

MAPFRE OPERA EN LOS CINCO CONTINENTES, CON UNA RED DE CASI 5.000 OFICINAS Y MÁS DE 82.000 AGENTES Y MEDIADORES.



MAPFRE es una compañía global que desarrolla principalmente actividades aseguradoras y reaseguradoras en los cinco continentes

MAPFRE y la COVID-19

LA PANDEMIA DE LA COVID-19 HA MARCADO EL AÑO 2020 Y DESDE EL PRIMER MOMENTO EL GRUPO PUSO EN MARCHA MEDIDAS PARA HACER FRENTE A LOS EFECTOS DE ESTA SITUACIÓN CON UN TRIPLE OBJETIVO:

Proteger a los empleados, colaboradores y clientes

Proteger la compañía, su solvencia y adoptar decisiones para acotar el impacto económico y propiciar una recuperación rápida de la empresa en la salida de la crisis

Proteger y ayudar a la sociedad en todos los países en los que MAPFRE está presente



CERCA DE **200 MILLONES DE EUROS** MOVILIZADOS PARA LUCHAR **CONTRA LA PANDEMIA**, PROTEGIENDO A LOS EMPLEADOS, **APOYANDO A LOS CLIENTES Y PROVEEDORES** Y A LOS SISTEMAS **SANITARIOS** DE CERCA DE **30 PAÍSES**

FOMENTO DEL **TELETRABAJO**: EL **90 %** DE LOS EMPLEADOS DEL GRUPO EN TODO EL MUNDO HAN ESTADO TRABAJANDO EN REMOTO PARA **REDUCIR** EL RIESGO DE **CONTAGIO** Y GARANTIZAR EL **SERVICIO A LOS CLIENTES**

MÁS DE **350 INSTALACIONES** EN ESPAÑA RECONOCIDAS COMO **'ESPACIOS SEGUROS'** POR **AENOR**

50.000 PERSONAS, CLIENTES Y NO CLIENTES, SE HAN **BENEFICIADO GRATIS** DE LOS SERVICIOS DE **SAVIA**, LA PLATAFORMA DIGITAL DE **SALUD** DEL GRUPO

Sostenibilidad

TENEMOS UN FUERTE COMPROMISO SOCIAL, CON UN MODELO DE NEGOCIO ORIENTADO AL DESARROLLO SOSTENIBLE, MIRANDO EL PRESENTE Y CON LA VISTA PUESTA EN EL FUTURO.

Nuestro plan de sostenibilidad pone el foco en los grandes retos globales y sociales: cambio climático, economía circular, inclusión y talento, educación financiera y aseguradora, economía del envejecimiento y la Agenda 2030 de Naciones Unidas

HITOS DEL PLAN DE SOSTENIBILIDAD

Ambiental

- Conseguir que las instalaciones de MAPFRE en España y Portugal sean neutras en carbono en 2021 y todo el Grupo, en 2030
- Adhesión en España al Pacto por la Economía Circular

Transversal

- Compromiso de no invertir en compañías en las que el 30 % o más de sus ingresos provengan de energía producida a partir del carbón
- No asegurar la construcción de nuevas plantas de generación eléctrica que funcionen con carbón ni la explotación de nuevas minas de este mineral.

Social

- 46,3 % de vacantes en puestos de responsabilidad ocupadas por mujeres (superado el objetivo para 2021: 45 %)
- Personas con discapacidad: 3,3 % (objetivo 2021: 3 %)
- MAPFRE AM, la primera gestora española en conseguir el sello francés Label ISR por las inversiones responsables y sostenibles de algunos de sus fondos
- Homologación de proveedores con criterios ASG
- Proyecto Ageing: definición de planes de acción para los empleados más veteranos en España

Gobernanza

- Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas
- Código Ético y de Conducta de MAPFRE
- Huella Social

Protegiendo al cliente

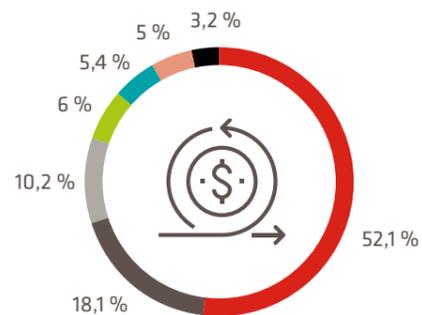
EL CLIENTE ES EL FOCO DE TODA LA ACTIVIDAD DE MAPFRE Y LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE ES EL PILAR BÁSICO QUE MARCA LA TRANSFORMACIÓN DE TODOS LOS PROCESOS DE NEGOCIO.

En un año marcado por la COVID-19, MAPFRE ha lanzado más de 300 acciones para ayudar a los clientes a paliar las consecuencias de la pandemia: flexibilidad y fraccionamiento de pagos, adaptación de coberturas y descuentos, etc.



Creando valor al accionista

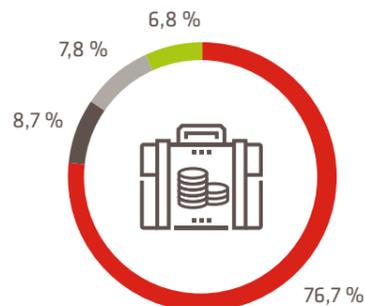
CARTERA DE INVERSIÓN



- TIPO DE CARTERA
- Renta fija gobierno
 - Renta fija corporativa
 - Otras inversiones
 - Renta variable
 - Tesorería
 - Inmuebles *
 - Fondos de Inversión

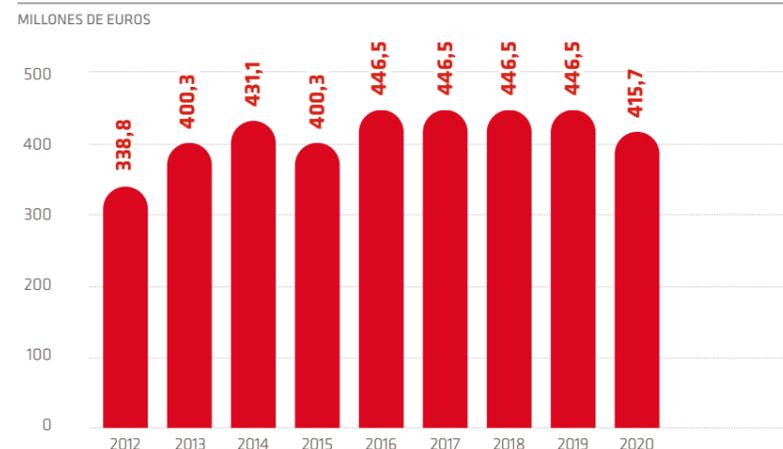
(*) Inmuebles incluye tanto inversiones inmobiliarias como inmuebles de uso propio.

ESTRUCTURA DE CAPITAL



- TIPO DE CAPITAL
- Patrimonio Neto
 - Deuda Subordinada
 - Obligaciones Senior
 - Deuda bancaria

DIVIDENDOS PAGADOS CON CARGO A RESULTADOS



PATRIMONIO NETO:
9.838
millones de euros

PATRIMONIO NETO ATRIBUIDO A LA SOCIEDAD DOMINANTE:
8.536
millones de euros

- ➔ Cerca de 1.400 consultas de accionistas a través de nuestro servicio telefónico gratuito.
- ➔ Más de 600 participantes en las conferencias y reuniones virtuales con inversores, analistas y accionistas después de inversores.

- ➔ Plan de fidelización 'MAPFRE Accionistas, un valor único'.
- ➔ Pensando en el accionista, en la compañía y en la sociedad: búsqueda de rentabilidad, con criterios de sostenibilidad en las inversiones y productos financieros de la empresa.

Desarrollando a los empleados

MAPFRE ES UNA EMPRESA DE OPORTUNIDADES, DIVERSA E INCLUSIVA, QUE CUENTA CON LOS MEJORES PROFESIONALES PARA ATENDER A SUS CLIENTES Y DESARROLLAR EL NEGOCIO. PERSONAS COMPROMETIDAS Y CON TALENTO.

97,6 %
DE EMPLEOS FIJOS

EMPLEADOS DE **89**
NACIONALIDADES DIFERENTES Y
5 generaciones
DISTINTAS

Mujeres **55,1 %**
33.730
EMPLEADOS
Hombres **44,9 %**

- ➔ A partir de 2022, el **40 % DE LOS VOCALES** del consejo de administración de MAPFRE serán **MUJERES**
- ➔ Programa de identificación y desarrollo del talento MAPFRE Global Talent Network: casi **5.000 EMPLEADOS** identificados con **PLANES DE DESARROLLO INDIVIDUALES**
- ➔ **310** acuerdos con **UNIVERSIDADES** y **ESCUELAS DE NEGOCIO** para que los estudiantes realicen **PRÁCTICAS** en MAPFRE
- ➔ Más de **7 MILLONES DE EUROS** invertidos en **FORMACIÓN** para empleados
- ➔ Plataforma tecnológica de gestión del conocimiento **EUREKA**, con más de **1.100 EXPERTOS IDENTIFICADOS**

Motivos por los que los empleados recomiendan MAPFRE como un buen lugar para trabajar:

- ➔ Estabilidad
- ➔ Conciliación de la vida personal y laboral
- ➔ Puesta en práctica de los valores de la compañía
- ➔ Capacidad de transformarse

161 millones de euros destinados a **beneficios sociales** para los **empleados**

Generando **negocio** a los **proveedores**

LOS PROVEEDORES DE SERVICIO SON LA IMAGEN DE MAPFRE DE CARA AL CLIENTE. POR ELLO, LA EMPRESA TIENE UN MODELO OPERATIVO DE GESTIÓN DE PROVEEDORES CUYOS PRINCIPIOS SON LA ORIENTACIÓN AL CLIENTE Y LA VOCACIÓN DE SERVICIO, ENTRE OTROS.

Más de **140.000**
proveedores en todo el mundo

Más de **7.300**
millones de euros
en pagos a proveedores

'PROVEEDORES COMO EMBAJADORES DE MARCA', una iniciativa con la que estos proveedores, además de participar en la gestión del servicio y prescribir la marca, aportan su conocimiento para el diseño de nuevos productos y servicios.

Homologación de los proveedores en base a criterios ASG:

- SEGURIDAD Y SALUD LABORAL DE LOS TRABAJADORES
- DERECHOS HUMANOS
- PRÁCTICAS Y SANCIONES MEDIOAMBIENTALES
- INCLUSIÓN, DIVERSIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN



4.000 PROVEEDORES HOMOLOGADOS

Cumplimiento de altos estándares de calidad

Campaña de sensibilización en materia de Derechos Humanos y Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Huella social, valor compartido

SOMOS PERSONAS MAPFRE, DISPUESTAS A AYUDAR Y SOMOS EL ALMA DE LA COMPAÑÍA. CUMPLIMOS CON #LAPARTEQUENOSTOCA A TRAVÉS DE LA VOCACIÓN DE SERVICIO, UNO DE LOS VALORES QUE MEJOR NOS DEFINE.

Huella social

- 32.949 empleados con contrato fijo
- Casi 500 estudiantes han realizado prácticas en el Grupo en 25 países
- El 57,3 % de los empleados disfruta de horario flexible
- 6 centros de investigación y desarrollo de CESVIMAP en España, Argentina, Brasil, Colombia, México y Francia
- Voluntariado:
 - Más de 4.750 voluntarios empleados y familiares han participado en casi un millar de actividades que han beneficiado a más de 150.000 personas
 - Día del voluntariado MAPFRE 'Unidos contra el Hambre': recogida de más de 13 toneladas de alimentos

Huella económica

- 1.456 millones de euros pagados en sueldos y salarios
- Casi 540 millones de euros abonados a las Administraciones Públicas
- Más de 38 millones de euros para el fondo solidario promovido por UNESPA para asegurar gratuitamente a los sanitarios que luchan contra el coronavirus en España
- Puesta en marcha del Observatorio de Finanzas Sostenibles

Huella ambiental

- 11 sedes internacionales con certificación de construcción sostenible
- Más de 300.000 pólizas con cobertura gratuita de responsabilidad medioambiental
- Casi 50.000 piezas recuperadas de vehículos fuera de circulación
- Integrados en el Grupo de Trabajo Biodiversidad y ODS del Grupo Español del Crecimiento Verde, entre otros

Comprometidos con el medio ambiente

MAPFRE, CON EL OBJETIVO DE FORMAR PARTE ACTIVA DE ESTA NECESARIA Y URGENTE TRANSFORMACIÓN HACIA UNA ECONOMÍA BAJA EN CARBONO, DEFINE SU ESTRATEGIA DE LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO A TRAVÉS DE LAS SIGUIENTES PALANCAS:

INTEGRACIÓN DE LA VARIABLE CAMBIO CLIMÁTICO EN EL NEGOCIO	REDUCCIÓN DE LA HUELLA AMBIENTAL DEL GRUPO	FOMENTO DE LA ECONOMÍA CIRCULAR	PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Incorporación de las recomendaciones de la Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) en la planificación financiera. ➤ Adopción de aspectos ASG en las inversiones. ➤ Definición de productos bajos en carbono. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Instalación de paneles fotovoltaicos en la sede social del Grupo. ➤ Compra de electricidad renovable con garantías de origen. ➤ 25 grúas híbridas y 34 vehículos taller 100 % eléctricos o GLP en España. ➤ Incorporación de la firma electrónica biométrica: ahorro de 250 toneladas de papel en España y Portugal. ➤ Gestión de 3.015 toneladas de residuos. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Primera aseguradora en firmar el Pacto por una Economía Circular en España. ➤ Proyecto MAPFRE sin Plásticos en varios países. ➤ Donación a entidades sin ánimo de lucro de equipos informáticos fuera de uso. ➤ CESVIMAP, un caso de éxito y ejemplo de economía circular. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Miembros del Pacto por la Biodiversidad de la Iniciativa Española Empresa y Biodiversidad.





INFORME
INTEGRADO 2020

