

Índice



1. HECHOS PARA LIDERAR	3
2. HECHOS PARA EL COMPROMISO	5
3. HECHOS PARA ANTICIPARNOS	11
4. HECHOS PARA EL PLANETA	19
5. HECHOS PARA LAS PERSONAS Y LA SOCIEDAD	23
6. HECHOS PARA LA TRANSPARENCIA Y BUEN GOBIERNO	35

1

HECHOS PARA LIDERAR

Mensaje del presidente



Estimado lector, ser una gran compañía global supone también asumir una enorme responsabilidad hacia todos nuestros grupos de interés: la de comprometernos con el desarrollo de la sociedad de forma también global y sostenible, y hacerlo como lo hacemos en MAPFRE, con un enfoque inclusivo hacia las personas. Es una responsabilidad que nosotros asumimos plenamente. Allí donde estamos, MAPFRE busca crecer, y ayudar a crecer a las personas y sociedades con las que nos relacionamos. Como resumimos en nuestro propósito corporativo, nuestra razón de ser es cuidar a las personas y lo que a ellas les importa.

Este reto es igualmente extensible a nuestra estrategia de sostenibilidad, un compromiso que desarrollamos de forma transversal y cada vez más integrado en el negocio. Esta publicación es un resumen de todo lo que estamos desplegando a través de nuestro Plan de Sostenibilidad 2024-2026 y que, como todo lo que hacemos, está basado en hechos, en compromisos tangibles con el planeta, con las personas, y con los principios de transparencia y buen gobierno que desarrollamos ejerciendo nuestra actividad.

Hacemos lo que decimos que vamos a hacer, y lo demostramos con hechos. Nuestro modelo de negocio altamente diversificado, que nos ha permitido alcanzar el que ha sido, hasta el momento, el mejor ejercicio de la historia de MAPFRE, impulsa también nuestros compromisos ambientales, sociales y de buen gobierno (ESG). La sostenibilidad es uno de los pilares del Plan Estratégico vigente porque, como decía, es cada vez más una de las palancas del negocio y la vinculamos al mismo. De hecho, el 15 % de los incentivos a largo plazo que tienen los directivos de MAPFRE está ligado al cumplimiento de los objetivos ESG del Grupo.

En esta publicación damos cuenta de todo lo conseguido, del cumplimiento del 100% de los Objetivos de Plan de Sostenibilidad, con avances reales y medidos en reducción de huella, en políticas inclusivas y sociales, en nuestra estrategia para aumentar el conocimiento financiero y la cultura aseguradora de todas las personas, el despliegue de nuestro modelo de relación justa y equilibrada con todos nuestros grupos de interés, con quienes nos vinculamos pensando en el medio y largo plazo y con una estrategia transparente basada en la confianza. Una transparencia que perseguimos, y cumplimos también, en el modelo de gobernanza de la compañía.

Lo que no se mide, realmente no existe. Y nosotros lo medimos todo precisamente para dar cumplimiento de “hechos” en relación con nuestra contribución sostenible a las personas y al planeta. El lector encontrará información amplia en esta publicación de todo lo conseguido en 2024, y de la hoja de ruta que tenemos por delante para cumplir nuestro compromiso de continuar siendo una empresa más comprometida con la sociedad y, al mismo tiempo, más rentable, innovadora y competitiva.

Antonio Huertas, Presidente de MAPFRE



En MAPFRE estamos hechos de pasión, responsabilidad y esfuerzo, la materia prima con la que se construye el compromiso genuino, el que se mantiene en el tiempo. Nuestros noventa años de historia son la mejor prueba de ello. Trabajamos en el marco de una sólida cultura del cumplimiento e inspirados por un propósito que nos permite mantener la misma ilusión del primer día: cuidar de lo que realmente importa. Somos expertos en transformar la inquietud en confianza, las dudas en claridad, en marcar límites a lo imprevisible y en planificar la tranquilidad para que cada cliente pueda desarrollar su proyecto, ya sea personal o profesional. Somos una red de seguridad que trabaja para garantizar el progreso.

Pero también sabemos que el progreso ha de ser respetuoso con las personas y el planeta. Estamos inmersos en un contexto de urgencia para hacer frente a los retos sociales y medioambientales de carácter global. En MAPFRE estamos preparados para responder a este desafío y lo haremos como lo hemos hecho siempre: con el compromiso de tratar de transformar los riesgos en oportunidades para todos.

Afrontamos esta etapa presentando un nuevo ciclo estratégico en el que la sostenibilidad estará perfectamente integrada en el desarrollo de nuestro negocio. No podemos, no sabemos y no queremos trabajar de otra manera. El compromiso que nos ha traído hasta aquí nos impulsa para trabajar por una sociedad más sostenible y solidaria y, por tanto, más segura. Nuestra hoja de ruta para el trienio 2024-2026 estará marcada por nuestro nuevo Plan Estratégico “Actitud”, que se apoya en cuatro pilares:

Pilares Estratégicos

Actitud

SOMOS Y HACEMOS
PLAN ESTRATÉGICO MAPFRE 2024 - 2026

Crecimiento y
rentabilidad

Eficiencia y
productividad

Transformación
y cultura

Sostenibilidad

Avanzamos con un modelo de negocio altamente diversificado que nos permite crecer con rentabilidad, manteniendo una gestión prudente y rigurosa, que protege los intereses de nuestros accionistas y asegura la continuidad de la empresa a largo plazo. En este nuevo ciclo, incorporamos la cultura al pilar de transformación e integramos con más relevancia el pilar de sostenibilidad. En este sentido, nos enfocamos a:

- Gestionar la huella ambiental y apoyar el desarrollo de la economía circular.
- Desarrollar políticas inclusivas, apoyar la educación financiera y promover una mayor accesibilidad al seguro.
- Favorecer una mejor gobernanza empresarial con mayor transparencia y cuidar la huella social.
- Desarrollar una gestión comprometida con todos los grupos de interés, con productos, inversiones y suscripción alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

HECHOS PARA EL COMPROMISO.
ACERCA DE MAPFRE

En MAPFRE nos dedicamos a mirar de frente a la incertidumbre, a tratar de convertir los riesgos ambientales, sociales y de buen gobierno en oportunidades y a ofrecer seguridad a nuestros clientes.

Somos un grupo multinacional que emplea a 31.000 personas, con presencia en 38 países y actividad en más de 100. Operamos a través de una red de más de 4.600 oficinas directas y delegadas, más de 8.000 oficinas de bancaseguros y cerca de 87.000 mediadores. Nos dedicamos principalmente a actividades aseguradoras, reaseguradoras y financieras a través de un catálogo de productos y servicios adaptados a nuestros clientes. Ofrecemos soluciones para particulares, autónomos, emprendedores, PYME y grandes corporaciones incluyendo seguros de vida, salud, patrimonio, autos, responsabilidad civil, ciberriesgos, transporte y muchos más.



¿Pueden los seguros mejorar el mundo?

Nuestro catálogo, nuestra contribución

Seguros de automóviles: MAPFRE hizo historia en este ramo introduciendo servicios que hace décadas no existían y que hoy son indispensables: tramitación y pago rápido, asistencia en carretera, centros telefónicos, servicios médicos y de peritación propios. Actualmente, seguimos innovando al promover la movilidad sostenible con opciones para vehículos eléctricos y a través de sistemas que permiten personalizar las tarifas según el estilo de conducción y la distancia recorrida. Nuestros seguros contribuyen a reducir el impacto ambiental.

■ **Más de 12,7 millones de vehículos asegurados.**

Seguros de hogar: nuestra visión consiguió transformar un seguro que en España se limitaba a indemnizar, por un servicio donde prima la ayuda para que el cliente recupere cuanto antes el buen estado de su vivienda. Contamos con una amplia red de proveedores de servicios de asistencia que evaluamos con criterios ambientales, sociales y de buen gobierno con lo que logramos un gran impacto positivo en nuestro negocio y en la satisfacción de nuestros clientes.

■ **Más de 4,8 millones de hogares asegurados.**

Seguros de salud: apostamos por la medicina preventiva para la detección de factores de riesgo, nos apoyamos en la digitalización de los servicios asistenciales, e introducimos las videoconsultas para evitar desplazamientos innecesarios de nuestros asegurados a los centros médicos. Desarrollamos nuevas capacidades enfocadas a la gestión de las enfermedades crónicas y al envejecimiento de la población.

■ **Más de 3 millones de personas confían su salud a MAPFRE.**

Seguros de vida: contribuimos a la estabilidad de las familias ante un acontecimiento inesperado, en su modalidad de riesgo; y con una importante herramienta de planificación financiera, en su modalidad de ahorro. MAPFRE popularizó instrumentos de ahorro a largo plazo entre los españoles cuando los sistemas públicos de protección aún no existían tal y como hoy los conocemos. A través de una amplia red de especialistas, asesoramos a millones de clientes que descubrieron que invertir en productos sencillos y altamente rentables era una forma viable y segura de protegerse para el futuro.

■ **Más de 5.400 millones de euros en seguros de vida.**

Fondos de inversión y pensiones: gestionamos y comercializamos fondos de inversión como instrumento financiero complementario a la gestión del ahorro e inversiones de nuestros clientes. Contamos con planes de pensiones, diseñados para apoyar en la planificación de la jubilación de manera eficiente y asegurar un ahorro a largo plazo. MAPFRE ofrece fondos sostenibles y promueve productos de inversión y ahorro con criterios ambientales, sociales y de buen gobierno que aportan una mayor transparencia e impulsan la inversión responsable.

■ **Más de 6.600 millones en fondos de inversión y cerca de 7.000 millones en fondos de pensiones.**

HECHOS PARA EL COMPROMISO.
ACERCA DE MAPFRE

Seguros para empresas: 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 las grandes corporaciones contamos con una unidad especializada que ofrece soluciones para los grandes riesgos complejos (aviación, energía, industria, construcción, etc).

■ **Más de 1,3 millones de empresas y autónomos gestionan y aseguran sus riesgos con MAPFRE.**

Presencia con conciencia

MAPFRE desarrolla un modelo de negocio orientado al crecimiento rentable y al desarrollo social en todos y cada uno de los mercados en los que opera. Nuestra 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, buscamos 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. 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.

Nuestros mercados

Las actividades empresariales del Grupo se desarrollan a través de las Unidades de Negocio de Seguros, Reaseguro, Global Risks y Asistencia-MAWDY.

Nuestra red comercial nos permite contar con la flexibilidad y la cercanía de las pequeñas empresas y la solvencia y fortaleza de la gran multinacional que somos con presencia en España, Latinoamérica, Norteamérica, Europa y Asia.

Lo que nos mueve

Nuestra Visión: “Tu aseguradora de confianza”. 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, transparencia y con un enfoque multicanal y una profunda vocación de servicio.

Nuestro Propósito corporativo: “Estamos a tu lado, acompañándote para que avances con tranquilidad, contribuyendo al desarrollo de una sociedad más sostenible y solidaria. Cuidamos lo que te importa”. En un mundo incierto, nos define la capacidad de más de 230.000 profesionales, trabajadores, colaboradores y proveedores prestando el mejor servicio, siempre cerca de los clientes, innovando, adaptándonos a sus necesidades, y respondiendo cuando nos necesitan.

Nuestros valores

Solvencia

Fortaleza financiera, técnica y profesional para responder a los compromisos adquiridos con resultados sostenibles.

Innovación

Palanca para la transformación y diferenciación, ofreciendo soluciones a nuestros clientes anticipándonos a sus necesidades.

Servicio

Mejora continua en el desarrollo de todas nuestras actividades para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

Integridad

Ética, respeto a los derechos humanos y honestidad de los profesionales de MAPFRE en las relaciones con todos nuestros grupos de interés.

Equipo multicultural y diverso

Las personas MAPFRE sumamos talento diverso e inclusivo, contribuyendo todos a nuestro propósito.



HECHOS PARA ANTICIPARNOS

La sostenibilidad está profundamente integrada en la esencia de MAPFRE y está presente en todas nuestras decisiones. Negocio y sostenibilidad avanzan juntos, guiando nuestra actividad y fortaleciendo nuestra capacidad para anticiparnos a los desafíos del entorno. Nuestro liderazgo en el sector asegurador nos posiciona de forma única para identificar cambios, gestionar riesgos y transformar la realidad, generando valor sostenible para todos.

En MAPFRE, la sostenibilidad está representada en el Consejo de Administración y cuenta con su propia estructura de gobierno. Además, la gestión de riesgos ambientales y sociales impulsa el desarrollo de productos y servicios que respondan a los retos actuales y satisfagan las necesidades de clientes y sociedad en general. Sabemos que no hay otra manera de hacerlo: una empresa nunca podrá ser sostenible si no es capaz de crear valor económico, social y medioambiental.

Sostenibles y alineados

La política de sostenibilidad de MAPFRE actúa como una guía para que todas las entidades del Grupo adopten un comportamiento responsable con las personas y el planeta, independientemente de su negocio o ubicación. Este compromiso está alineado con retos globales como la **Agenda de Desarrollo 2030 de Naciones Unidas**, los **Principios para la Sostenibilidad del Seguro (PSI)**, los **Principios de Inversión Responsable (PRI)**, gestionando los desafíos ambientales, sociales y de gobernanza.



HECHOS PARA ANTICIPARNOS.
GESTIÓN CON VISIÓN DE FUTURO

Doble Materialidad: lo urgente y lo importante

MAPFRE aborda los temas ambientales, sociales y de buen gobierno desde la perspectiva de la prevención y mitigación de riesgos, así como desde la amplificación de los impactos positivos que nuestra actividad puede generar en el entorno. Una de las herramientas que utilizamos para ello es el estudio de **Doble Materialidad**, que nos permite analizar los riesgos y las oportunidades desde dos enfoques complementarios: por un lado, examinamos nuestra cadena de valor para saber cómo nuestras actividades pueden afectar o, por el contrario, mejorar la vida de las personas y el estado del medioambiente (materialidad de impacto); y, por otro, identificamos los factores externos que pueden generar tanto riesgos financieros a la empresa como los que pueden convertirse en oportunidades para fortalecer la cuenta de resultados (materialidad financiera).

En 2024, hemos ajustado la metodología del estudio de materialidad en función de la norma CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive) y la guía de EFRAG (European Financial Reporting Advisory Group), lo que nos ha permitido alcanzar una mayor precisión. Más allá del requerimiento en materia de reporte, este análisis supone una herramienta muy eficaz para alinear los asuntos materiales con nuestra estrategia de sostenibilidad. También nos permite profundizar en las relaciones con nuestros grupos de interés, generar conciencia, fomentar las alianzas para abordar problemas compartidos y evaluar la madurez de estos vínculos.

Los temas materiales identificados a través del análisis de doble materialidad en 2024 son los siguientes:

- Cambio climático

■ Personal propio

■ Trabajadores de la cadena de valor

■ Consumidores y usuarios finales

■ Conducta empresarial

Hemos conectado cada uno de los temas materiales con palancas de acción concretas que recoge nuestro Plan de Sostenibilidad 2024-2026:

TEMA	CONEXIÓN CON LOS EJES DE LA ESTRATEGIA DEL GRUPO	CONEXIÓN CON EL PLAN DE SOSTENIBILIDAD 2024 - 2026
Cambio climático	■ Sostenibilidad	■ Gestión de huella ambiental. ■ Suscripción sostenible. ■ Inversión sostenible.
Personal propio	■ Transformación y Cultura. ■ Sostenibilidad.	■ Empleo. ■ Inclusión.
Trabajadores de la cadena de valor	■ Crecimiento y Rentabilidad. ■ Eficiencia y Productividad. ■ Sostenibilidad.	■ Gestión de la cadena de suministro.
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.
Conducta empresarial	■ Transformación y Cultura.	■ Transparencia. ■ ODS y Huella Social.

Estos temas se consideran materiales tanto por su impacto en la capacidad de MAPFRE para generar valor a largo plazo, como por su influencia en las evaluaciones y decisiones de nuestros grupos de interés.

Nuestros grupos de interés

Estamos orientados a la creación y distribución de valor para todos ellos a través del desarrollo del propio negocio y de nuestra acción social.

1 Comunidad financiera

- Inversores y accionistas.

1

2 Distribuidores y colaboradores

- Agentes, corredores, colaboradores y delegados.

2

3 Sociedad

- Sociedad civil organizada.
- Sector académico y expertos.
- Comunidades y ciudadanía.
- Medios de comunicación e influencers.

3

4 Organismos e instituciones

- Reguladores.
- Pares de la industria.
- Asociaciones sectoriales.

4

5 Clientes

- Particulares.
- Colectivos/empresas.

5

6 Proveedores

- Proveedores de negocio.
- Proveedores de soporte.

6

7 Empleados

- Dirección.
- Resto de empleados.

7



HECHOS PARA ANTICIPARNOS.
GESTIÓN CON VISIÓN DE FUTURO

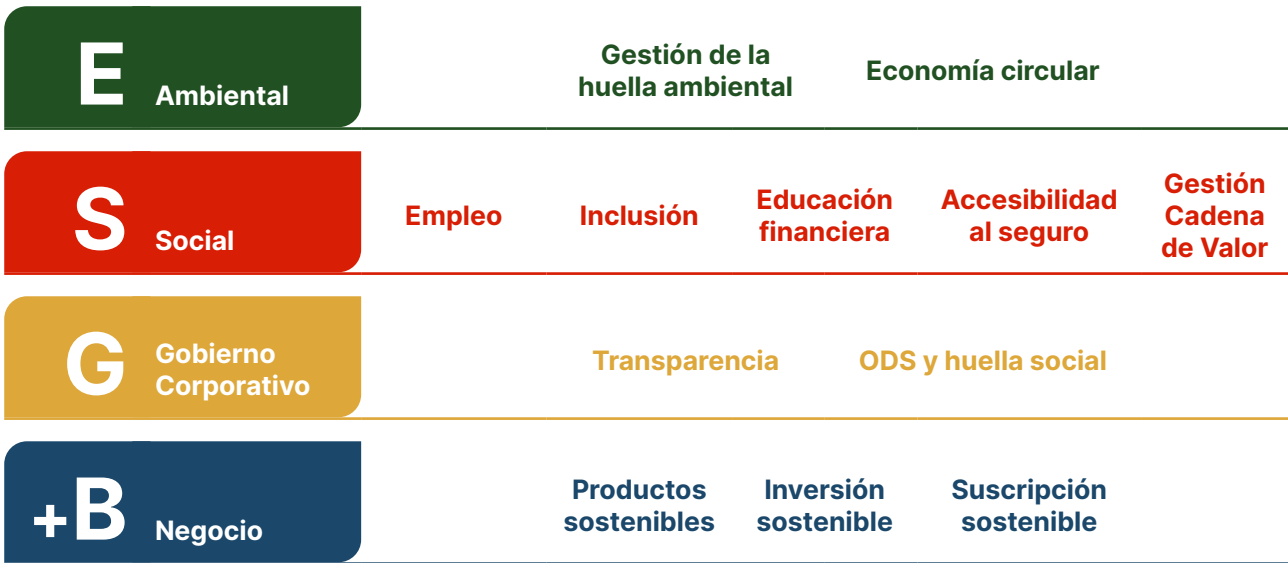
Tenemos un plan

Nuestro Plan Estratégico 2024-2026 identificó cuestiones relacionadas con la sostenibilidad especialmente relevantes para MAPFRE hacia las que teníamos que concentrar esfuerzos. Por ello, diseñamos el Plan de Sostenibilidad, una hoja de ruta nacida al calor de nuestra estrategia general, pero que nos proporciona herramientas específicas para abordar 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. A través de este plan hemos asumido 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.

Ejes del plan



Líneas acción



Objetivos y cumplimiento

Compromiso ambiental

Reduciremos nuestra huella ambiental minimizando el consumo de energía, adoptando energías renovables y renovando nuestra flota con modelos más ecológicos. Nuestra medición de la huella de carbono se ampliará a toda la cadena de valor e incrementaremos la compra de energía con garantías de origen, la instalación de placas fotovoltaicas, reduciremos los viajes de negocio y promocionaremos el trabajo en movilidad. Además, disminuirémos el consumo de papel y agua y crearemos un portafolio de inversión sostenible. MAPFRE se propone alcanzar la neutralidad en carbono en 15 países para 2026 y en todo el Grupo para 2030, reduciendo nuestra huella de carbono en un 30 % para 2030 (base 2022).

Objetivo 2026

Alcanzar la neutralidad en carbono en 15 países.

Cumplimiento en 2024

✓ 10 países neutros en carbono.



HECHOS PARA ANTICIPARNOS.
GESTIÓN CON VISIÓN DE FUTURO

Compromiso social

Promoveremos políticas inclusivas que garanticen la no discriminación por motivos de sexo, raza, ideología, religión, orientación sexual, edad, nacionalidad, discapacidad u otras condiciones personales o sociales y crearemos programas para mejorar la calidad de vida de nuestros grupos de interés. Para nuestro personal, implementaremos planes para la integración de personas con discapacidad, promoción del talento sénior y la igualdad de género, con el objetivo de aumentar la representación femenina en puestos directivos al 36 % para 2026. Evaluaremos a nuestros proveedores según criterios de sostenibilidad, comprometiéndonos a que el 95 % cumpla estos estándares para 2026. Además, fomentaremos la educación financiera-aseguradora y el acceso a los seguros para los consumidores, especialmente en situaciones vulnerables, garantizando decisiones informadas sobre su bienestar financiero.

Objetivo 2026

36 % de representación femenina en puestos directivos.

Cumplimiento en 2024

✓ 34,5 % de mujeres en puestos de dirección.

Compromiso con el Gobierno Corporativo

En MAPFRE buscamos mejorar nuestra gobernanza y transparencia. Para ello, hemos incluido los objetivos de sostenibilidad en la remuneración de directivos, lo que alinea los incentivos de liderazgo con las metas de sostenibilidad. Además, seguiremos promoviendo el voluntariado corporativo, fomentando la participación de los empleados en iniciativas comunitarias. También se establecerá un sistema de medición del impacto social de nuestras actividades, lo que permitirá evaluar y comunicar de manera efectiva la contribución de estas a la sociedad.

El 15 % de los incentivos está ligado al cumplimiento de los objetivos ambientales, sociales y de buen gobierno.

14.457 personas formadas en Política de Derechos Humanos y Principios del Pacto Mundial.

Negocio sostenible

Integramos en nuestro catálogo las metas recogidas en la Agenda 2030. Creamos productos aseguradores específicos que contribuyen a la transición justa hacia una economía baja en carbono y a una sociedad más inclusiva e igualitaria. Diseñamos productos de ahorro responsables, permitiendo a los clientes gestionar sus finanzas de forma sostenible y apoyando inversiones en proyectos comprometidos con criterios ambientales, sociales y de buen gobierno.

Asimismo, con el objetivo de promover las finanzas sostenibles, nos hemos comprometido a calificar con criterios de sostenibilidad el 95 % de nuestra cartera de inversión en 2026. La consideración del impacto ambiental de nuestras inversiones también forma parte de la estrategia que MAPFRE está llevando a cabo para reducir la huella de carbono. En 2024, hemos calificado con criterios sostenibles el 90,2 % de las carteras frente a una meta del 90 %.

Objetivo 2026

Calificar el 95 % de nuestra cartera de inversión con criterios de sostenibilidad.

Cumplimiento en 2024

✓ 90,2 % de las carteras de inversión calificadas sobre una meta del 90%.





COMPROMISOS PLAN DE SOSTENIBILIDAD

Objetivo de reducción de huella de un 30 % a 2030.

Más del 95 % de nuestra cartera de inversión con criterios ESG (2026).

2024 fue el año más cálido registrado al superar en cerca de 1,5 °C los niveles preindustriales. Todos asistimos a las terribles consecuencias de unos fenómenos climáticos cada vez más agresivos y frecuentes que exigen dar un paso al frente. El sector asegurador es uno de los más expuestos a las pérdidas por este tipo de eventos, pero al mismo tiempo cuenta con el conocimiento, los recursos y la experiencia en la gestión del riesgo capaces de proteger a la sociedad y hacerla más resiliente ante este tipo de situaciones. Nuestro papel en la urgencia climática es, por tanto, clave.

Hemos diseñado un plan de acción para que nuestro propio compromiso medioambiental esté a la altura del relevante papel que nos toca desempeñar. En MAPFRE contamos con un ambicioso plan para reducir nuestra huella ambiental que nos llevará a convertirnos en una compañía neutra en emisiones en 2030. Lo hacemos con el profundo convencimiento de que cada acción cuenta y por ello involucramos en este cometido a nuestros grupos de interés y a nuestra cadena de valor.

Toda la estructura de MAPFRE está hecha para la protección. Hoy, más que nunca, la ponemos al servicio de nuestro Planeta.

Sincronizamos planes

Estamos trabajando en la elaboración de una hoja de ruta única: nuestro Plan Corporativo de Transición Climática 2025-2050 nos permitirá cumplir el objetivo de ser una compañía *Net Zero* en 2050.

Este plan recogerá los objetivos aprobados por MAPFRE 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 toda la información medioambiental reportada hasta la fecha. Solo hay un camino: el de las cero emisiones.



Medioambiental

¿Cómo lo hemos hecho en 2024?

Plan de huella ambiental 2021-2030

Objetivo 2030

Reducción de, al menos, el 30 % de la huella de carbono operativa.

Cumplimiento en 2024

Hemos conseguido una reducción de la huella del Grupo de un 25 % frente a la línea base de 2022.

Nuestros hechos para el planeta 2024

Combustibles y flotas: hemos eliminado el uso de 4.572 litros de gasóleo y 27.685 m³ de gas natural mediante la sustitución de calderas de combustibles fósiles en varios de nuestros edificios. El 27 % de nuestra flota de vehículos ya es ECO: en 2024 hemos evitado la combustión de 124.122 litros de combustible fósil. Hemos logrado una reducción del 15,65 % en nuestra huella de carbono de alcance 1 respecto a 2022, superando ampliamente el objetivo del 1 %.

Seguimos sustituyendo y renovando generadores de calor que usan combustibles fósiles por equipos libres de emisiones GEI y mejorando la eficiencia energética en nuestras instalaciones. El 100 % de nuestra flota de vehículos en Portugal ya es ECO.

Electricidad: el autoconsumo energético mediante paneles fotovoltaicos en sedes de España, México, Italia, República Dominicana, Perú y Malta nos ha permitido reducir la factura eléctrica en 3,10 GWh y ha evitado la emisión de 651 tCO₂eq. Además, hemos mejorado los sistemas de climatización de diversas sedes en cuatro países y hemos construido un nuevo edificio con certificación LEED Oro (Perú). También hemos remplazado las luminarias de dos sedes en España. Con todas estas actuaciones hemos logrado una reducción de 1.065.243 kWh en consumo energético y 221 tCO₂eq en emisiones.

Seguimos mejorando las instalaciones de alto consumo energético: clima, iluminación, ofimática, ascensores. Revisamos nuestros controles operacionales (parámetros de temperaturas, consignas homogéneas, etc.). Optimizamos superficies para reducir la demanda energética por metro cuadrado. Apostamos por las mejoras pasivas (aislamientos, ineficiencias, etc...) y, por supuesto, seguimos sensibilizando sobre la importancia del uso racional de la energía.

Compra de electricidad verde: en 2024, este proyecto nos ha permitido reducir en un 71 % y 9.316 tCO₂eq la huella de carbono de alcance 2 respecto al año 2022. Destacan los contratos 100 % renovables en Brasil, Puerto Rico, México, Perú y Turquía que han evitado la emisión de 4.359 tCO₂eq y ha hecho que el 80,5 % del consumo eléctrico del Grupo provenga de fuentes renovables.

Seguimos expandiendo el modelo de compra de electricidad proveniente de fuentes renovables en todos los países del Grupo, tanto de forma directa con el suministrador o a través de compras anuales de certificados que cancelan la huella de carbono.

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 tCO₂eq y logrando que las emisiones del *commuting* (desplazamientos de los empleados entre centro de trabajo y domicilio) sean un 22% inferiores a las de referencia de 2022.

Seguimos poniendo a disposición de nuestros trabajadores servicios para fomentar la movilidad sostenible, buscando alternativas al vehículo privado. Estas medidas incluyen lanzaderas que conectan algunas sedes con los principales puntos de la ciudad y con el transporte público, estacionamientos para bicicletas, renting de vehículos eléctricos, puntos de recarga para vehículos ECO y un sistema de videoconferencia para limitar los viajes de negocio.

Compensación de emisiones: en 2024 hemos cumplido con el objetivo de compensación de emisiones en 10 países: Alemania, Brasil, España, Estados Unidos, Italia, México, Perú, Portugal, Puerto Rico y Turquía, lo que ha supuesto una compensación de 41.996,00 tCO₂eq. Estas compensaciones incluyen proyectos de reforestación, deforestación evitada, agricultura regenerativa, restauración ecológica y energías renovables que también contribuyen a recuperar la biodiversidad y los ecosistemas amenazados por el cambio climático.

Seguimos recuperando la biodiversidad para el bienestar humano, la prosperidad económica y la protección frente a desastres naturales. Desde 2021, compensamos 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.

Economía Circular: trabajamos desde 2019 en el desarrollo de planes que abordan el modelo residuo cero desde una perspectiva interna de gestión, haciendo hincapié en reducir la generación de residuos, incrementar la reutilización y el reciclaje y llevando a cabo acciones para combatir el desperdicio de alimentos. Hemos certificado conforme al reglamento Residuo Cero 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).

Seguimos optimizando la gestión de los residuos que producimos, fomentando la transparencia de los procesos, la concienciación y sensibilización de la ciudadanía y llevando a cabo proyectos destinados a avanzar hacia un sistema económico circular. En 2024, y a nivel global, MAPFRE ha gestionado residuos sometiéndolos a procesos de recuperación, reciclado o producción de energía.





HECHOS PARA LAS PERSONAS Y LA SOCIEDAD

COMPROMISOS DEL PLAN DE SOSTENIBILIDAD

36 % de representación femenina en el nivel de dirección en 2026.

3,5 % de personas con discapacidad en plantilla para 2026.

Somos una empresa que cuida a las personas. Nuestro compromiso trasciende la actividad aseguradora para situarlas en el centro de todo lo que hacemos. A lo largo de nuestra historia hemos conseguido marcar la diferencia en el ámbito social de la sostenibilidad. Por ello, seguimos poniendo el foco en mejorar la inclusión, el empleo justo, el conocimiento financiero-asegurador y el acceso a la protección que representa el seguro. Con esta visión, trabajamos para seguir avanzando hacia un modelo de sociedad que garantice a todos la igualdad de oportunidades.

Nuestra propia organización es un reflejo de ese compromiso social. Las personas de MAPFRE se desarrollan en un entorno de trabajo saludable en el que se promueve la colaboración y donde pueden dar su mejor versión. Para ello, la formación es un aspecto esencial, de manera que -en un contexto de revolución digital- apostamos por la formación continua de nuestros trabajadores en competencias tales como automatización, aplicaciones, data, arquitectura, cloud, infraestructura, innovación, gobierno de tecnología o IA. Además, promovemos la adquisición de habilidades profesionales transferibles al ámbito de personal: resolución de problemas, iniciativa, comunicación, negociación, trabajo en equipo, liderazgo, relaciones interpersonales, flexibilidad, capacidad de empatizar, de transmitir optimismo y de aprendizaje.

Entendemos la diversidad en nuestra organización como un reflejo de la sociedad. Por eso, en MAPFRE el encaje de diferentes perspectivas y la inclusión va mucho más allá de la defensa de la igualdad de oportunidades y la no discriminación: para nosotros supone una importante ventaja competitiva desde el punto de vista del talento y del negocio. Nuestro compromiso con las personas es y seguirá siendo el motor que impulsa nuestras acciones, decisiones y valores. Porque en MAPFRE estamos hechos por y para las personas.



Liderazgo transformador

Nuestros líderes son ejemplo y referentes de cultura que aúnan el propósito, los comportamientos y la visión estratégica.

En relación con la formación del Top Management de la empresa, se ha diseñado un programa específico llamado "Liderazgo Transformador", dirigido a todos los CEO y miembros de comités de dirección a nivel mundial. En 2023, 54 líderes pasaron por este programa, cifra que aumentó hasta 148 en 2024.

HECHOS PARA LAS PERSONAS
Y LA SOCIEDAD

Personas

¿Cómo lo hemos hecho en 2024?

Plan de sostenibilidad 2024-2026

Objetivo 2026

Alcanzar una representación de mujeres en el nivel de dirección del 36 %.

Cumplimiento en 2024

✓ 34,5 % mujeres en puestos de dirección.



Objetivo 2026

Alcanzar un 3,5 % de personas con discapacidad en la plantilla.

Cumplimiento en 2024

✓ Objetivo conseguido.
Nueva meta: 3,9 % en 2030.

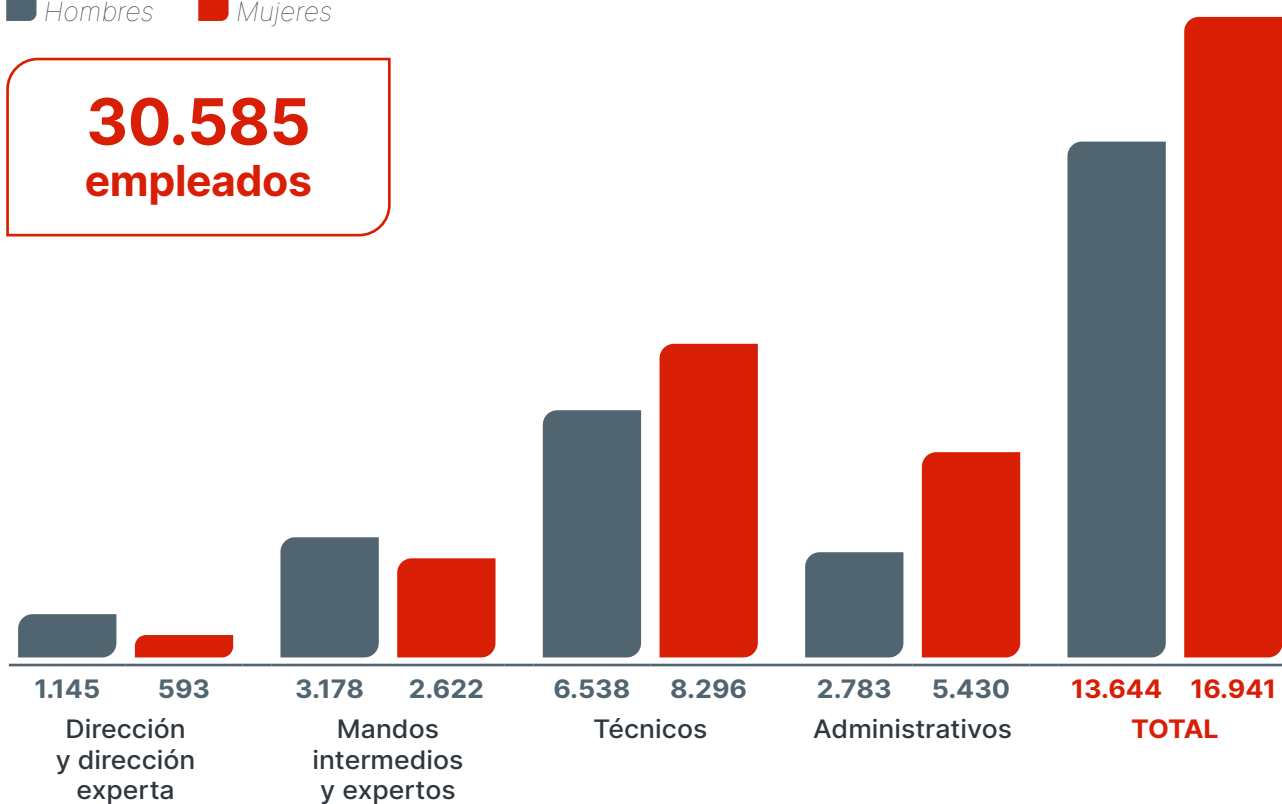


Las personas, en datos

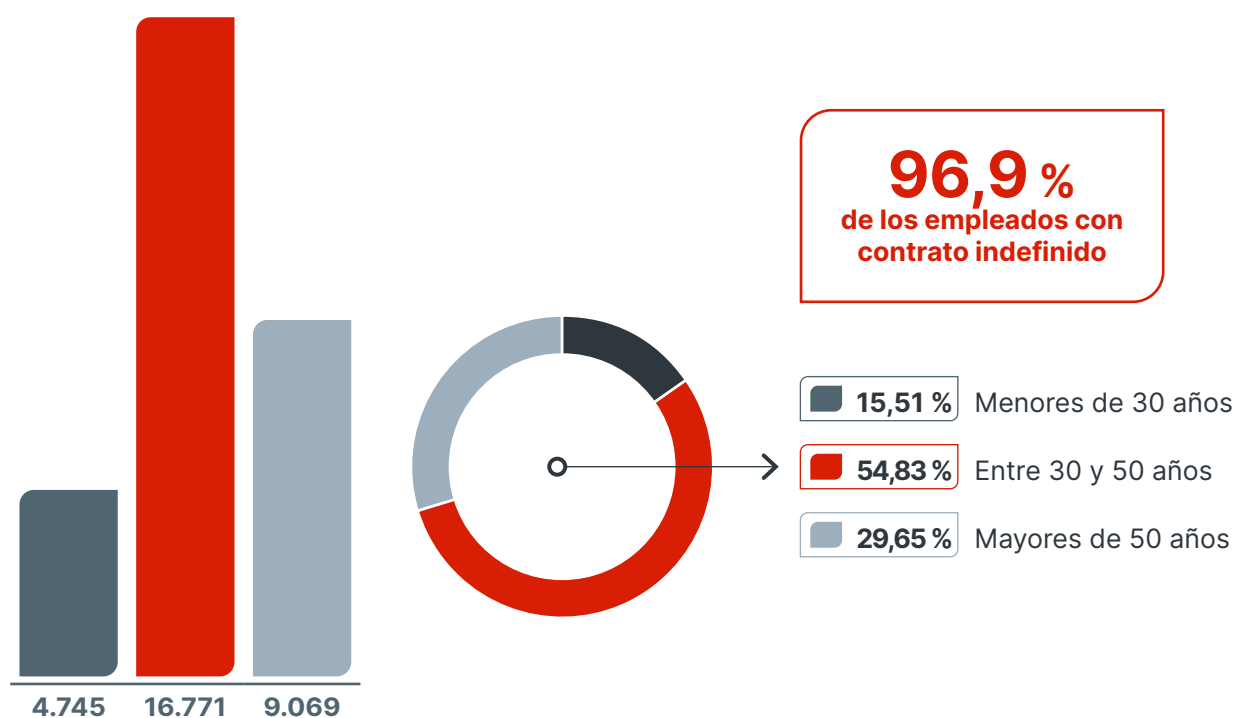
Distribución de la plantilla por nivel de puesto y género

■ Hombres ■ Mujeres

30.585
empleados



Distribución de la plantilla por grupo de edad





EN MAPFRE CADA MINUTO QUE INVIERTES COBRA SENTIDO

PORQUE SOMOS TALENTO

CON NOSOTROS PUEDES SER **TÚ MISMO** LLEVANDO TU TALENTO ALLÁ DONDE TE PROPONGAS.

PORQUE SOMOS COMPROMISO

NOS COMPROMETEMOS CON LA SOCIEDAD Y TAMBIÉN CONTIGO, PARA CREAR JUNTOS **UN MUNDO MEJOR** EN EL QUE VIVIR CADA DÍA.

PORQUE INNOVAMOS CON PROPÓSITO

NUESTRO ENTORNO ABIERTO Y COLABORATIVO NOS PERMITE APORTAR **SOLUCIONES INNOVADORAS** QUE MEJORAN LA VIDA DE LAS PERSONAS.

Desarrollo

En MAPFRE invertimos los mayores esfuerzos en formación, mentorización y movilidad. Trabajamos para ser un referente en el mercado capaz de atraer a los mejores talentos mediante los proyectos más atractivos y con el mejor liderazgo. MAPFRE cuenta con un modelo de transformación de ámbito global. Hemos identificado 60 agrupaciones de puestos en base a sus conocimientos, que se desglosan por los distintos niveles de la carrera técnica y de gestión. 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.

- **Plan de Transformación de Capacidades:** entre otros muchos objetivos, este proyecto identifica y desarrolla los conocimientos necesarios del negocio a corto y medio plazo, además de mejorar la empleabilidad de los trabajadores con planes de desarrollo, de carrera, itinerarios formativos, de *upskilling* y *reskilling* y de retención.
- **Work Force Planning:** permite identificar las necesidades futuras en términos de recursos humanos. Esto garantiza que MAPFRE cuente con el talento adecuado para cumplir con sus objetivos de negocio en áreas clave como operaciones, tecnología, seguridad y datos.
- **Autodesarrollo:** ofrecemos a todos nuestros trabajadores un amplio catálogo de formación para que se desarrollen de forma activa. En 2024, más de 11.526 empleados han accedido a este catálogo, registrándose 88.112 autoinscripciones finalizadas en programas de formación. Esta cifra supone un incremento de un 3 % respecto al año anterior.

- **Movilidad funcional y geográfica:** clave para el desarrollo de nuestros trabajadores y su empleabilidad, les permite participar en proyectos clave al tiempo que asegura la transmisión de conocimiento experto entre unidades y países. A través de la movilidad geográfica internacional se han movido 58 empleados y 19 países han podido contar con profesionales de otros 18, 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 2024, el 15,98 % de nuestra plantilla ha tenido una movilidad, lo que supone un total de 4.468 empleados.
- **Evaluación del desempeño:** contamos con un proceso global, estandarizado y disponible para el 98 % de la plantilla, caracterizado por su agilidad y feedback continuo, tanto cualitativamente como cuantitativamente, y que llega a todos los perfiles y niveles. En 2024, han participado en el proceso de evaluación un total de 25.223 trabajadores, lo que representa el 92 % de la plantilla.
- **Reconocimiento:** disponemos de programas globales y locales que celebran la contribución de nuestros equipos: desde su impacto en la estrategia, la consecución de resultados extraordinarios, la resolución de eventos significativos hasta su capacidad de innovación, su trayectoria y su alineación con nuestros valores.

Objetivos y Retribución

- **Modelo de objetivos:** orientamos al 100% de nuestra plantilla a la gestión de su actividad por objetivos.
- **Retribución:** establecemos 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.
- **Plan de retribución flexible en acciones en España:** 21 % de la plantilla en España adherida, lo que continúa reflejando un gran nivel de confianza por parte de los empleados en el futuro de MAPFRE.

Destacados desarrollo en 2024

92 %

de la plantilla ha participado en el proceso de evaluación anual.

15,98 %

de la plantilla ha tenido una movilidad.

60

agrupaciones de puestos en base a sus conocimientos.

88.112

autoinscripciones finalizadas en programas de formación.



HECHOS PARA LAS PERSONAS Y LA SOCIEDAD

Formación y gestión del conocimiento

Promovemos el aprendizaje de los empleados a través de nuestra Universidad Corporativa. Además de los contenidos y conocimientos obligatorios para todos los trabajadores -requerimientos legales, prevención de riesgos laborales, políticas corporativas y cultura, etc-, se desarrollan contenidos técnicos para mejorar sus capacidades en sus respectivos puestos. También promovemos la formación en habilidades, con especial foco en el liderazgo, idiomas y capacidades digitales e inteligencia artificial. Además de las acciones corporativas que se desarrollan con alcance global, cada país o entidad también realiza acciones y programas formativos atendiendo a las necesidades locales. En 2024, se han realizado 7.613 acciones formativas (presencial y/o online), 1.059.282,85 horas de impartición, consiguiendo impactar al 100 % de plantilla.

- **Mentores:** tanto el *mentoring* tradicional como el digital suponen una gran palanca de desarrollo, colaboración y transmisión de conocimiento entre los equipos. En 2024, se ha contado con 212 mentores y 223 *mentees*; 52 y 125 respectivamente en *mentoring* digital.
- **Plan de Universidades:** contamos con 447 acuerdos con universidades, escuelas de negocio e instituciones académicas en 24 países. El objetivo es potenciar el papel del seguro en la sociedad, desarrollar y captar talento joven y compartir el conocimiento. En 2024, organizamos 84 sesiones sobre el impacto social del seguro y participamos en 114 Foros de Empleo. Además, nuestro programa de prácticas, "Crece con nosotros", permitió que 1.095 estudiantes se formaran en la empresa. Compartimos y sumamos conocimiento a través de una doble relación de colaboración, innovación y transmisión de conocimiento mediante *webinars*, *Master Class* o herramientas de gamificación como el *Business Game MAPFRE*.
- **"Liderazgo 2024":** en 2024, y dentro del Plan de Liderazgo, hemos lanzado el diseño y despliegue de un nuevo modelo que pone el foco en la visión estratégica, orientación a resultados y liderazgo para las personas. Este modelo se basa en:
 - Un nuevo autodiagnóstico individualizado para los líderes con una auto-reflexión con un nuevo modelo de liderazgo.
 - Nuevas "rutas de desarrollo", con contenidos asociados a los comportamientos del líder.
 - Alineamiento del liderazgo con el plan de reactivación cultural, iniciado en 2024 y que continuará en 2025.
- **Eureka:** contamos 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, ha alojado 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.

Destacados formación y gestión del conocimiento en 2024

447

acuerdos con universidades y escuelas de negocio.

7.613

acciones formativas.

1.059.282,85

horas de formación.

264

mentores

348

mentees

Una gran marca empleadora

MAPFRE ha sido reconocida como una de las empresas *Top Employer 2024* en España. Esta certificación se obtiene tras una exhaustiva auditoría de nuestras políticas y prácticas en gestión de personas. *Top Employers Institute* certifica la excelencia en las condiciones que las empresas ofrecen a sus profesionales, siendo una referencia mundial en este ámbito. Este reconocimiento avala la apuesta de MAPFRE por ofrecer a las personas de la compañía la mejor experiencia, con un enfoque que sitúa al empleado en el centro de los procesos, acompañándole a lo largo de todo su ciclo de vida en la empresa.

Diversidad

En MAPFRE, valoramos la diversidad y promovemos la inclusión, la equidad y el respeto de todas las personas que forman parte de la compañía. Contamos con entornos laborales inclusivos donde cada persona pueda sentirse valorada.

- **Igualdad:** fomentamos la igualdad de oportunidades y el desarrollo del talento basado en el mérito, ya que la diversidad es esencial para conectar con la sociedad y ofrecer el mejor servicio a los clientes y es clave para la transformación, la innovación y el crecimiento sostenible de la organización, en el mundo global y diverso en el que vivimos. Ofrecemos programas de desarrollo para apoyar al talento femenino en su carrera profesional. El número de mujeres en el Consejo de Administración de la Sociedad representa un 46,67 % del total de los miembros.
- **Brecha salarial de género ajustada:** la diferencia salarial ajustada entre hombres y mujeres en sueldos fijos es del 0,75 %, cumpliendo con nuestro compromiso para 2024.
- **Diversidad generacional:** en MAPFRE convivimos empleados de cinco generaciones lo que enriquece nuestro entorno, fomenta la innovación y fortalece la transmisión de valores y conocimientos.
- **Discapacidad:** MAPFRE se ha comprometido a contar en su plantilla con un 3,5 % de personas con discapacidad en 2026. Para ello, contamos con un ambicioso 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. Desde el año 2021, MAPFRE está adherida a la Red Internacional de Empresas y Discapacidad de la Organización Internacional del Trabajo.
- **LGBTI:** estamos adheridos a las Normas de Conducta para Empresas de Naciones Unidas en materia LGBTI. Además, MAPFRE en España forma parte de 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.
- **Cultural:** somos una compañía diversa que favorece un entorno laboral inclusivo donde se respeta a todas las personas con independencia de su cultura, procedencia, ideología, religión. En nuestra plantilla contamos con 83 nacionalidades distintas. Promovemos la movilidad internacional: en 2024, 58 trabajadores han cambiado su puesto de trabajo a otro país.
- **Derechos Humanos:** en 2024, 14.457 personas trabajadoras del Grupo participaron 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 completó alguna de las acciones formativas.

HECHOS PARA LAS PERSONAS Y LA SOCIEDAD

- **Ciberseguridad:** en MAPFRE, reforzamos nuestra apuesta por la formación y la protección digital, asegurándonos de estar siempre un paso por delante en materia de ciberseguridad. Durante 2024, nuestro innovador programa formativo “*The Firewall Mindset*”, lanzado en 2021, llegó a 21.535 empleados a nivel global, equipándolos con conocimientos clave para enfrentar los desafíos del mundo digital. Además, hemos completado el Programa Global de Ciberseguridad, diseñado específicamente para nuestros equipos de Tecnología y Seguridad, con módulos personalizados que se adaptan a las funciones de cada profesional.

Destacados diversidad en 2024

34,5 %

de mujeres en
puestos de
dirección.

4,2 %

de empleados
con discapacidad.

5

generaciones en
plantilla.

83

nacionalidades.

Empresa saludable

En MAPFRE, cuidar de la salud, la seguridad y el bienestar de las personas es una prioridad. Por eso, asumimos el compromiso de proporcionar entornos de trabajo seguros y saludables. Integramos la prevención de riesgos laborales y la promoción de la salud y el bienestar de las personas en todas las actividades y decisiones de la empresa y a todos los niveles de la organización.

Contamos con políticas que refuerzan nuestro compromiso con la salud, el bienestar y la prevención de riesgos laborales. Para cumplir estos compromisos y contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de Naciones Unidas, hemos implementado un “Modelo global de gestión de empresa saludable” que abarca a todas las personas trabajadoras y a quienes se relacionan con MAPFRE.

Nuestra estrategia de Empresa Saludable define acciones y objetivos globales y locales para abordar los riesgos de salud y seguridad en el trabajo, garantizando una mejora continua. Hemos priorizado la salud mental y cardiovascular, estableciendo objetivos cuantificados en materia de absentismo y promoviendo un ambiente de trabajo seguro y saludable para todos.

Las acciones que llevamos a cabo en este ámbito se clasifican en:

- **Entorno laboral:** contamos con un modelo de prevención integral que abarca todas las especialidades de medicina del trabajo, seguridad en el trabajo y planes de emergencia, higiene industrial y ergonomía y psicología aplicada.
- **Promoción de la salud:** nuestro objetivo es sensibilizar, informar y capacitar a las personas para que adopten estilos de vida saludables, promoviendo el cuidado de la salud, impulsando conductas más saludables, previniendo enfermedades y optimizando la atención sanitaria. Para lograrlo, ofrecemos asesoramiento y apoyo médico, y desarrollamos campañas de salud globales y locales.
- **Actividad física y alimentación:** promovemos la realización de actividad física regular y una alimentación saludable, principales factores para el mantenimiento de una buena salud a lo largo de toda la vida.
- **Entorno personal:** apoyamos y acompañamos a nuestros empleados en el cuidado de su entorno personal. Implementamos diversas iniciativas como la protección de la maternidad, la educación financiera y la promoción de actividades culturales, deportivas y de ocio.
- **Bienestar mental:** trabajamos para fomentar entornos saludables, minimizando los riesgos psicosociales y promoviendo hábitos que mejoren el equilibrio personal y profesional. Nuestro enfoque se centra en la gestión del estrés, el desarrollo de conductas positivas y el acceso a apoyo psicológico para trabajadores y sus familias.

MAPFRE promueve actividades de voluntariado entre su plantilla. En 2024, más de 7.800 trabajadores se sumaron a este compromiso beneficiando a más de 153.000 personas.

Desde 2015, MAPFRE utiliza la metodología *Net Promoter Score (NPS®)*. Respecto al eNPS® Relacional -la probabilidad de que los trabajadores 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.

Reactivación cultural

MAPFRE impulsa 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, nuestros valores y propósito, para cuidar al cliente, empleado – colaborador y cuidar a la sociedad, que es lo que nos hace SER y HACER MAPFRE.

La voz de las personas

Escuchamos activamente a las personas a través de un modelo de escucha y medición de la experiencia que nos permite conocer lo que viven para tomar decisiones que impacten positivamente en su día a día en base a datos cualitativos y cuantitativos. Este modelo monitoriza su experiencia a través de sus interacciones a lo largo del ciclo de vida del empleado, desde el proceso de selección y *on boarding* hasta su salida. Esta medición continua se complementa con una encuesta que se realiza anualmente y que mide la satisfacción de los empleados.

Destacados empresa saludable en 2024

98,6 %

de los empleados dispone de permisos retribuidos para cuidados familiares.

483.000 €

destinados a ayudas para empleados por motivos personales.

19.763

empleados con horario de trabajo flexible.

Ratio de absentismo laboral por motivos de salud inferior al

3,2 %



HECHOS PARA LAS PERSONAS Y LA SOCIEDAD

Proveedores

Trabajamos con casi 135.000 proveedores clasificados en dos categorías: proveedores de negocio (relacionados con los productos y servicios que MAPFRE ofrece) y proveedores de soporte (aquellos que prestan servicios de soporte al negocio). Todos ellos juegan un papel determinante en la calidad de los servicios que ofrecemos y, por tanto, en la satisfacción de los clientes. Garantizamos condiciones laborales adecuadas y promovemos prácticas responsables en la cadena de valor, lo cual no solo mitiga los riesgos asociados a la sostenibilidad y la reputación, sino que también refuerza nuestra capacidad para mantener prácticas responsables que respondan a las expectativas de la sociedad. Las prácticas responsables dentro de la cadena de valor también se extienden al fortalecimiento de la ciberseguridad, la privacidad y la resiliencia operativa a través de nuestro Plan de Ciber Resiliencia (PCR). Este plan, concluido en 2024, ha consolidado una estrategia integral que protege tanto a la compañía como a todos los integrantes de nuestra cadena de valor, garantizando la sostenibilidad de sus operaciones a largo plazo.

Clientes

En MAPFRE, el cliente se encuentra en el centro de todas nuestras actividades. Este enfoque ha guiado el desarrollo de una amplia gama de innovaciones que han transformado no solo la orientación al cliente, sino también nuestros productos, servicios, atención y procesos de digitalización.

Nuestra estrategia comienza con la implementación de un modelo de escucha multicanal, masivo y en línea. Utilizamos encuestas en tiempo real, análisis de conversaciones en centros de llamadas y redes sociales, y herramientas tecnológicas avanzadas. Este enfoque no solo optimiza la interacción diaria, sino que también proporciona una base sólida para diseñar los proyectos estratégicos de la empresa.

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 creado en 2024, buscamos generar propuestas para involucrar la IA en distintos productos y procesos. De esta manera, pretendemos ganar en cercanía en las relaciones con los clientes, realizar ofertas de seguros adaptadas a las necesidades individuales y crear experiencias con personalidad de nuestra marca.

Nuevo estilo de vida

El cliente tiene expectativas diferentes de su relación con los seguros y exige que se adecúen a sus necesidades.

Nuevas tecnologías y data

La proliferación de datos y el acceso a la tecnología aceleran la digitalización del sector.

Nuevo entorno competitivo

Reducción de barreras sectoriales. Los seguros ya no son una actividad exclusivamente de aseguradoras.

Regulación

Los cambios normativos matizan el acceso a las tendencias y el uso de la información y la tecnología.

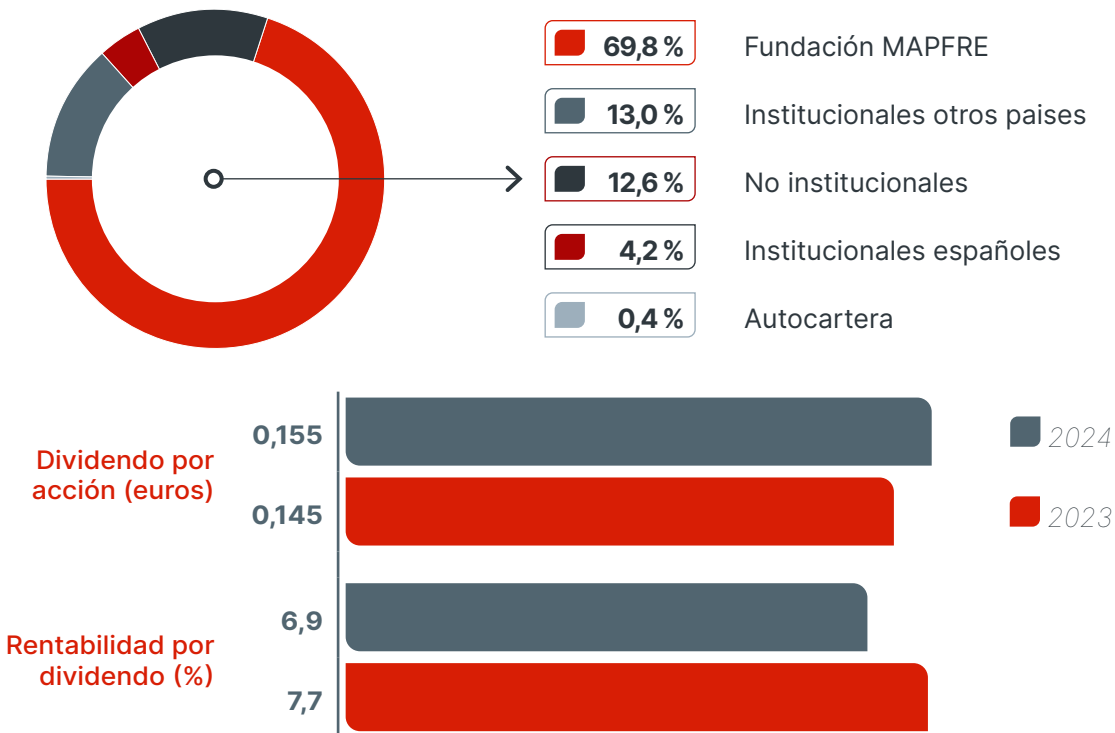
Accionistas

MAPFRE trabaja para asegurar la estabilidad financiera y salvaguardar los intereses de los accionistas, maximizando el impacto positivo sobre el conjunto de la sociedad. Para ello construye una relación sólida con los inversores, basada en la confianza y en la colaboración a largo plazo. En 2024 hemos avanzado hacia 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. Así, incorporamos sus perspectivas e intereses en nuestra gestión y generamos espacios de diálogo sobre resultados financieros y no financieros:

- Publicación en la página web de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) y en la web corporativa del Grupo, 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.
- Área de Relaciones con Inversores: canal de comunicación permanente entre MAPFRE 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.

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:



6

HECHOS PARA LA TRANSPARENCIA Y BUEN GOBIERNO

Una buena gobernanza empresarial es primordial para que los objetivos medioambientales y sociales puedan llevarse a cabo. Pero su importancia va mucho más allá. A diferencia del cumplimiento corporativo tradicional, que exigía a las empresas que se limitaran a respetar las leyes y normativas vigentes, esta forma de gestión no solo se pregunta qué es legal, sino también qué es correcto. Por ello, los valores y la cultura de cada empresa, así como su grado de compromiso y su capacidad de cumplimiento, pueden cambiarlo todo.

En un mundo que se enfrenta a crisis convergentes como el cambio climático, la incertidumbre financiera, la desigualdad social y los conflictos mundiales, las empresas desempeñan un papel crucial en el fomento del liderazgo ético y la creación de confianza. Una gobernanza empresarial que asegure la rendición de cuentas y la transparencia en todos los niveles y que equilibre los intereses de todos los grupos de interés es un poderoso mecanismo de resonancia capaz de construir la confianza que la sociedad necesita para avanzar. Cumplimiento frente a promesas. Hechos frente a palabras.

Compromiso con la integridad

Consejo de Administración

El Consejo de Administración de MAPFRE 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 papel incluye la supervisión de los riesgos asociados a conductas inapropiadas, como el fraude, la corrupción, el *greenwashing*, el incumplimiento de normativas o de 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.

Código de Ética y Conducta

Refleja nuestros valores corporativos y los principios básicos que deben guiar la actuación de todas las personas que forman parte de MAPFRE, tanto en su trabajo cotidiano como en su relación con los grupos de interés. Este código es público y puede consultarse en nuestra página web.

En 2024, este código fue actualizado por el Consejo de Administración para recoger los principios de nuestro nuevo Sistema Interno de Información.

Sistema Interno de Información

A finales de 2024, decidimos unificar todos los canales existentes en MAPFRE destinados a la recepción y resolución de denuncias sobre conductas irregulares dentro de la empresa (Sistema Interno de Denuncias y canales de denuncias sobre el Código Ético y de Conducta; financieras y contables; y de acoso laboral o sexual). Este nuevo canal, que permite una mayor agilidad y homogeneización en la tramitación de las denuncias, está abierto para trabajadores, 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 y clientes.

El Sistema Interno de Información se rige por unos principios de independencia, objetividad, diligencia y legalidad y garantiza a la persona denunciante confidencialidad, apoyo y protección ante cualquier tentativa de represalia.

Para dar a conocer las políticas y procedimientos relacionados con la conducta empresarial, hemos ofrecido formación específica a nuestros trabajadores.

Derechos Humanos

El compromiso de MAPFRE con el respeto a los Derechos Humanos se inspira en los más altos estándares internacionales y está presente en cada uno de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de Naciones Unidas, con la que nos hemos comprometido públicamente. Nuestros principios rectores en esta materia son:

Rechazamos prácticas discriminatorias o que menoscaben la dignidad de las personas por razón de su edad, género, estado civil, nacionalidad, religión, discapacidad, raza o etnia, o cualquier otra circunstancia personal.

Implantamos procedimientos de supervisión y control que permitan identificar, con la debida diligencia, posibles situaciones de riesgo de vulneración de los Derechos Humanos, y establecer mecanismos para prevenir y mitigar dichos riesgos.

Rechazamos el trabajo infantil y el trabajo forzoso u obligatorio.

Respetamos la libertad sindical, de asociación y negociación colectiva.

Cadena de suministro sostenible

La gestión sostenible de proveedores es un tema prioritario para MAPFRE. Nuestro Código Ético y de Conducta establece un apartado específico que determina el marco en el que se tiene que desarrollar esta relación. El objetivo es 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.

Respecto al pago a proveedores, el periodo medio de pago a los mismos durante 2024 ha estado por debajo del máximo establecido en la normativa de morosidad y se sitúa en una media de 10,23 días.

En línea con su compromiso ético, MAPFRE incorpora una cláusula 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.

Desde 2019, disponemos de una metodología de evaluación de proveedores, que incluye valoración de las prácticas de sostenibilidad del proveedor, así como formación y sensibilización en Derechos Humanos y Agenda 2030. Esta metodología nos permite identificar riesgos en áreas críticas como el cumplimiento ambiental, los derechos humanos, la seguridad laboral, la corrupción y la protección de datos. Los proveedores, que incluyen tanto empresas como trabajadores autónomos, son evaluados y reciben una puntuación que orienta la elaboración de planes de acción individualizados para garantizar su alineación con nuestros valores.

Nº DE PROVEEDORES EVALUADOS	2019-2022	2023	2024
Soporte	2.680	776	1.262
Negocio	4.502	10.037	12.186

Lucha contra la corrupción

Somos firmantes del Pacto Mundial de Naciones Unidas y asumimos el compromiso firme de evitar el soborno, la extorsión y otras formas de corrupción, así como de desarrollar políticas y programas concretos que aborden específicamente esta cuestión. 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. Asimismo, 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.

Disponemos también de un conjunto de normas para la prevención del blanqueo de capitales y para evitar la financiación de cualquier forma de terrorismo.

Estado de Información No Financiera
(EINF) Consolidado e Información
sobre Sostenibilidad de MAPFRE S.A.
y sociedades dependientes