

UNEP-FI Principios para la Sostenibilidad en Seguros (PSI)

INFORME DE PROGRESO 2024

(febrero 2025)

Índice

1.	Introducción	2
2.	Principio 1: Integraremos en nuestro proceso de toma de decisiones las cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza (cuestiones ASG) pertinentes a nuestra actividad de seguros.	3
3.	Principio 2: Colaboraremos con nuestros clientes y socios comerciales para concienciar sobre las cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza, gestionar el riesgo y desarrollar soluciones.....	6
4.	Principio 3: Colaboraremos con los gobiernos, los reguladores y otros grupos de interés fundamentales, con el fin de promover una acción amplia en toda la sociedad sobre los temas ambientales, sociales y de gobernanza.	7
5.	Principio 4: Rendiremos cuentas y mostraremos transparencia, divulgando de manera pública y periódica nuestros avances en la aplicación de los Principios.	8

1. Introducción

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.

Somos la aseguradora española de referencia en el mundo y líder en Latinoamérica, con posiciones relevantes y/o de liderazgo en la mayoría de los países donde estamos presentes.

Nuestra visión es ser LA ASEGURADORA DE CONFIANZA de todos nuestros clientes en el mundo, mediante una presencia global y con un amplio rango de productos aseguradores, 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 que “estamos a tu lado, acompañándote para que avances con tranquilidad, contribuyendo al desarrollo de una sociedad más sostenible y solidaria”. Es decir, estamos a su lado, 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 muchos años. Porque, en un mundo incierto, nos define la capacidad de más de 250.000 empleados, colaboradores y proveedores prestando el mejor servicio, innovando, adaptándonos a las necesidades de los clientes y estando ahí cuando nos necesita.

Desarrollamos este compromiso apoyados en los siguientes valores, que nos ayudan a cumplir con nuestro propósito corporativo y a alcanzar la visión de la compañía: Solvencia, Integridad, Servicio, Innovación y un equipo multidisciplinar y diverso.

En el año 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.

Con la firma de la PSI, MAPFRE se compromete a abordar las cuestiones medioambientales, sociales y de gobernanza (ESG) en sus actividades, en la forma en que lleva a cabo su actividad como aseguradora y en sus relaciones con todos los grupos de interés del sector, incluidos empleados, clientes, proveedores y organismos gubernamentales.

El presente informe recoge las estrategias, proyectos e hitos alineados con los cuatro Principios para la Sostenibilidad en Seguros en el año 2024.

2. Principio 1: Integraremos en nuestro proceso de toma de decisiones las cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza (cuestiones ASG) pertinentes a nuestra actividad de seguros.

Estrategia de la compañía

La Política de Sostenibilidad de MAPFRE establece el marco de referencia para que cualquier entidad del Grupo pueda desarrollar y potenciar un comportamiento socialmente responsable y sostenible que incluya los principios y compromisos que MAPFRE tiene en temas ambientales, sociales y de buen gobierno, así como, su estrategia de actuación relacionada con los grupos de interés.

La aplicación efectiva de esta política y el seguimiento y control de su cumplimiento son supervisados por el Comité de Riesgos y Sostenibilidad del Grupo, órgano encargado de apoyar y asesorar al Consejo de Administración.

- El Consejo de Administración de MAPFRE 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.
- 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.
- 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. .
- 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 Plan de Sostenibilidad para los años 2024-2026, aprobado por el Consejo de Administración, se ha definido teniendo en cuenta la estrategia del Grupo, las tendencias en sostenibilidad, el estudio de los aspectos materiales para MAPFRE y sus grupos de interés, la Agenda 2030 y la nueva regulación ambiental, social y de gobierno (ESG).

Esta estrategia está organizada mediante cuatro ejes (ambiental, social, gobierno corporativo y negocio) y doce líneas de actuación con objetivos que pretenden generar oportunidades para el negocio, y prevenir los impactos negativos y potenciar los positivos sobre la economía, el medio ambiente y la sociedad.

Gestión de riesgos y suscripción de seguros

MAPFRE analiza de forma permanente, aquellos factores que, de materializarse, pueden tener un impacto en el negocio 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 una 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.

Desarrollo de productos y servicios

La innovación sostenible es una importante oportunidad de negocio. Por ello, MAPFRE continúa trabajando en el diseño de soluciones sostenibles, analizando las opciones del mercado y avanzando hacia los nuevos modelos de negocio y soluciones 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 la transición justa a una economía baja en carbono y a una sociedad más inclusiva e igualitaria.

La experiencia de MAPFRE como aseguradora permite gestionar riesgos y desarrollar soluciones para un futuro sostenible, agregando valor a través del diálogo con los grupos de interés y compartiendo su experiencia para mejorar la conciencia general sobre el riesgo y la mitigación en el sector.

Además, de contar con diferentes productos de inversión que buscan tener un impacto positivo en el medio ambiente y en la sociedad, sin perder rentabilidad, y creando valor a medio y largo plazo para el accionista, MAPFRE establece productos y servicios de seguros sostenibles a sus clientes:

- a) Productos y servicios medioambientales: son aquellos productos aseguradores o servicios dirigidos a adaptar y/o mitigar de manera específica un riesgo u oportunidad medioambiental y/o relacionado con el cambio climático
- b) Productos y servicios sociales: son aquellos productos aseguradores o servicios dirigidos a cubrir de manera específica las necesidades básicas de la población, productos o servicios relacionados con la protección de la vida, la salud y educación en comunidades desfavorecidas y/o colectivos de bajos ingresos (salarios mínimos o menos), así como aspectos relacionados con la protección de los derechos humanos, la no discriminación, la inclusión y la diversidad.
- c) Productos y servicios de buen gobierno: son aquellos productos dirigidos a proteger los negocios de una de las principales vulnerabilidades actuales: los ciberataques.

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.

Gestión de siniestros

En MAPFRE impulsamos la transformación de los procesos mediante la implantación de soluciones tecnológicas que generen ventajas competitivas para incrementar la eficiencia y la calidad. Entre estas

soluciones incorporamos tecnologías basadas en el aprendizaje automático. Por ejemplo, mediante el tratamiento cognitivo de imágenes hemos implantado la autoinspección de vehículos y la valoración de siniestros, la implementación de la herramienta para la verificación digital en la contratación en Autos en España (mercado de coches de segunda mano) o el proceso automatizado de correos electrónicos y documentos.

Venta y comercialización

MAPFRE apuesta por una distribución multicanal, priorizando los canales más representativos en cada país. En todos los canales se realizan acciones continuadas para asegurar la máxima eficiencia en la venta de los productos y transparencia hacia los clientes consumidores. Entre estas iniciativas se incluyen acciones formativas, información detallada de los productos en las webs de las compañías e información exhaustiva sobre los mismos en folletos, condicionados y *welcome packs*.

Con una sólida estructura de centros de contacto (*contact centers*), nuestra compañía sigue destacando al ofrecer a clientes, proveedores y demás usuarios de nuestra cadena de valor, un conjunto incomparable de capacidades técnicas y humanas. Estamos comprometidos a facilitar y enriquecer las comunicaciones que abarcan todas las etapas de la relación con los clientes con altos niveles de calidad.

Se está registrando un crecimiento continuo en las unidades de negocio en los países donde la implementación de estrategias de promoción y transformación está generando notables expansiones en los canales digitales.

Durante este periodo se ha conseguido incrementar el valor de las capacidades digitales existentes ganando madurez en los procesos y operativas de atracción digital, tarificaciones online, gestión digital de clientes y detección avanzada del fraude, entre otros. También se han proporcionado nuevas capacidades digitales escalables para el Grupo centradas fundamentalmente en la mejora de la adquisición y venta digital, el desarrollo de nuevos canales de distribución digital con foco en *partners* digitales y la mejora de la rentabilidad. Se ha prestado especial atención a la explotación y activación de los datos digitales y el conocimiento del cliente como ejes transversales, así como a la aplicación de las lógicas de negocio digital al resto de la estructura y modelos del Grupo.

Gestión de las inversiones

En relación con los procesos de inversión, desde 2017 MAPFRE está adherida a los Principios de Inversión Responsable de la Organización de Naciones Unidas (PRI, por sus siglas en inglés) y cuenta con un Marco de actuación en Inversión Responsable, de carácter global y actualizado en 2024 que viene determinado por los PRI.

Los PRI de Naciones Unidas, cuyo objetivo es reflejar la creciente relevancia de las temáticas ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ESG) en los procesos de inversión, conviven con la obligación que asume la compañía como custodio del ahorro y de las inversiones de los clientes y de la solidez de su propio balance. Por ello, se aplican criterios de prudencia en la inversión, buscando la creación de valor a largo plazo e incorporando, de forma complementaria a la información tradicional, los factores ESG.

3. Principio 2: Colaboraremos con nuestros clientes y socios comerciales para concienciar sobre las cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza, gestionar el riesgo y desarrollar soluciones.

Clientes y proveedores

El cliente es el foco de todas las actuaciones de MAPFRE y la experiencia de cliente es el pilar fundamental que marca la transformación de todos los procesos operativos y de negocio, es imprescindible escuchar y entender las necesidades y expectativas de los clientes, asegurando que la oferta esté alineada con sus requerimientos y promover relaciones sostenibles que fortalezcan la confianza y la satisfacción de los consumidores

Estamos comprometidos a facilitar y enriquecer las comunicaciones que abarcan todas las etapas de la relación con los clientes con altos niveles de calidad. Para ello 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. Además, en MAPFRE contamos con un amplio portafolio de productos y servicios para cubrir todas y cada una de las necesidades de clientes particulares o empresas en los países donde operamos, apoyados en estudios internos de tendencias de mercado, necesidades de los clientes, investigaciones de MAPFRE Economics y el Observatorio de Tendencias. 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 tienen en cuenta elementos que puedan ser objeto de un tratamiento discriminatorio hacia las personas.

Nuestra compañía sigue destacando al ofrecer a clientes, proveedores y demás usuarios de nuestra cadena de valor, un conjunto incomparable de capacidades técnicas y humanas, por ello ofrecemos soluciones personalizadas a los clientes a través de nuestra red comercial, escucha activa en los diferentes canales antes mencionados y con el apoyo tecnológico de, por ejemplo, *chatbots* o *contact centers*. El Grupo responde eficientemente a sugerencias, comentarios y quejas, minimizando riesgos y maximizando impactos positivos

MAPFRE tiene el objetivo de garantizar 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, basado en la igualdad de trato y oportunidades.

Todo ello, manteniendo un adecuado nivel de calidad en la prestación del servicio y unos estándares elevados de control interno en todas las fases del proceso. Por ello tenemos el propósito de 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 y construir relaciones sólidas fomentando la confianza, la integridad en las relaciones, las prácticas socialmente responsables, la transparencia y la igualdad de trato y garantizar el pago en los plazos comprometidos.

La relación con nuestros proveedores está guiada por principios éticos, que garanticen el cumplimiento de las leyes y/o del marco jurídico existente. 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.

Por ello, contamos con una Norma de Compras, que tiene 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 y el Código Ético y de Conducta del Grupo que establece un apartado específico para proveedores y empresas colaboradoras, 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 ambos se difunden ampliamente y están disponible en los canales internos y en los canales públicos de MAPFRE.

Tenemos interacciones regulares con los proveedores durante todo el proceso de contratación, garantizando la transparencia en todo el proceso interacciones e interacciones regulares mediante controles de actividad, en los que se refuerza el compromiso de la marca con la sostenibilidad, además, de una interacción activa y seguimiento rápido de consultas/comentarios recibidos de los Proveedores.

Además, llevamos a cabo visitas presenciales dependiendo del tipo de actividad para comprobar instalaciones, personal, etc., recopilamos información a través de los canales de consulta y denuncia, así como información a través de encuestas de sostenibilidad, cuestionario de Registro y homologación, y otros certificados, establecemos una comunicación bidireccional multicanal a través de emails, contacto telefónico, reuniones presenciales y otros canales tecnológicos (SAP ARIBA) y ponemos a su disposición herramientas tecnológicas que permitan agilizar la gestión de las operaciones de nuestros proveedores (Business Network SAP ARIBA).

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, Periódicamente se realiza la revisión y homologación de proveedores que permite evaluar y garantizar que cumplen con los estándares de calidad, sostenibilidad, éticos, legales y operativos requeridos por MAPFRE, 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. Principio 3: Colaboraremos con los gobiernos, los reguladores y otros grupos de interés fundamentales, con el fin de promover una acción amplia en toda la sociedad sobre los temas ambientales, sociales y de gobernanza.

En MAPFRE queremos impulsar el diálogo, desde dentro y hacia fuera, con todos aquellos que, como nosotros, desean formar parte de este cambio. Nuestro compromiso con el desarrollo sostenible es

sólido y se refleja en nuestra adhesión voluntaria a las principales iniciativas internacionales y locales de referencia, en las que participamos activamente:

- Iniciativa Financiera del Programa Ambiental de Naciones Unidas (UNEPFI)
- Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact)
- Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
- Principios para la Sostenibilidad en Seguros (PSI)
- Principios para la inversión responsable (PRI)
- Paris Pledge for Action
- CDP
- Alianza Net Zero Asset Owner (NZAOA)
- Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)
- Principios ONU Mujeres
- Normas de conducta para las empresas de la ONU a favor de las personas LGTBI
- Red Mundial de Empresas y Discapacidad de la OIT (GBDN)

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 se recogen en el Estado de Información No Financiera (EINF) Consolidado e Información sobre Sostenibilidad de MAPFRE S.A. y sociedades dependientes (<https://www.mapfre.com/media/accionistas/2024/informe-anual-consolidado-2024.pdf>) y en la página web corporativa (<https://www.mapfre.com/>)

5. Principio 4: Rendiremos cuentas y mostraremos transparencia, divulgando de manera pública y periódica nuestros avances en la aplicación de los Principios.

El Grupo demuestra transparencia, divulgando de manera pública y periódica los avances en la aplicación de los Principios mediante la publicación de este informe anual de progreso.

MAPFRE evalúa, mide y supervisa los avances en la gestión de las cuestiones ESG y las revela de manera pública a través de su Estado de Información No Financiera (EINF) Consolidado e Información sobre Sostenibilidad de MAPFRE S.A. y sociedades dependientes (<https://www.mapfre.com/media/accionistas/2024/informe-anual-consolidado-2024.pdf>) y de su página web (<https://www.mapfre.com/>).

En el año 2024, el Grupo MAPFRE ha elaborado su informe de sostenibilidad 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. Además, da respuesta a los requerimientos de la regulación vigente.

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.

El Grupo participa en aquellas encuestas y programas relevantes de divulgación o de presentación de información de sostenibilidad y dialoga con todas las partes interesadas sobre el valor de la divulgación a través de los Principios.