

2008
Informe Anual

2
RESPONSABILIDAD
SOCIAL



MAPFRE



Mapa de grupos de interés

MAPFRE definió en 2005 sus grupos de interés, distinguiendo dos niveles de actuación:

Nivel 1

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

- Empleados
- Mediadores / colaboradores
- Asegurados / clientes
- Socios / accionistas e inversores
- Proveedores

Nivel 2

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

- Sociedad / opinión pública
- La competencia
- Tercer sector (asoc. sin ánimo de lucro, fundaciones, ONG)
- Representantes de los trabajadores / sindicatos
- Instituciones / administraciones públicas / reguladores
- Medios de comunicación
- Organizaciones de consumidores

Modelo de Responsabilidad Social

Responsabilidad Social

- Relaciones de equidad con los grupos de interés.
- Actuación respetuosa con el Medio Ambiente.
- Adhesión al Pacto Mundial y al Protocolo UNEP.
- Memoria Anual de Responsabilidad Social conforme a criterios GRI, y verificado por auditores externos.

Buen Gobierno

- Cumplimiento estricto de las obligaciones legales.
- Transparencia en la gestión y en la información.
- Comportamiento ético.

Contribución a la Sociedad

A través de las actividades no lucrativas de interés general que desarrolla la FUNDACIÓN MAPFRE en todas sus áreas: Acción Social, Ciencias del seguro, Cultura, Prevención, Salud y Medio Ambiente y Seguridad Vial.

Política de actuación en Responsabilidad Social. Principios de actuación*

1. Cumplimiento de las leyes y normas nacionales e internacionales vigentes en todos los países en los que opera el Grupo, adoptando normas y directrices internacionales donde no exista un desarrollo legal adecuado, y asumiendo el respeto a los derechos reconocidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos y en los diez principios del Pacto Mundial.

2. Mantenimiento de prácticas de gobierno corporativo basadas en la transparencia empresarial y la confianza mutua con accionistas e inversores, respetando las reglas de libre mercado y de libre competencia, y rechazando cualquier práctica irregular para obtener ventajas empresariales.

3. Respeto a la igualdad de oportunidades entre los empleados, su privacidad y su libertad de opinión; equidad en las relaciones laborales; retribución justa y estabilidad en el empleo, evitando cualquier forma de persecución, de abuso o de discriminación; impulso de la conciliación de la vida personal y laboral; y rechazo expreso de la explotación infantil y del trabajo forzoso.

4. Innovación permanente en productos aseguradores y en servicios de prevención y asistenciales que agreguen valor a los asegurados y clientes; y prestación a los mismos de un servicio accesible y de calidad en el plazo acordado, asesorándoles honestamente, asegurando la confidencialidad de sus datos, y resolviendo sus reclamaciones en el plazo más breve posible.

5. Desarrollo de prácticas responsables en la cadena de valor, impulsándolas principalmente a través de los procesos de selección y contratación de los suministradores, proveedores y colaboradores, y haciendo copartícipes a éstos en la aplicación de la política de Responsabilidad Social del Grupo.

6. Mantenimiento de una actuación respetuosa con el Medio Ambiente, limitando en lo posible el impacto ecológico y medioambiental de los riesgos derivados de su actuación empresarial; y promoción de los valores de desarrollo sostenible y buenas prácticas de gestión ambiental de MAPFRE entre proveedores y contratistas de bienes y servicios.

7. Comunicación y diálogo con todos los grupos de interés, basados en la transparencia, la veracidad y el compromiso.

8. Participación activa en organismos y foros nacionales e internacionales en los que se promueva la responsabilidad social.

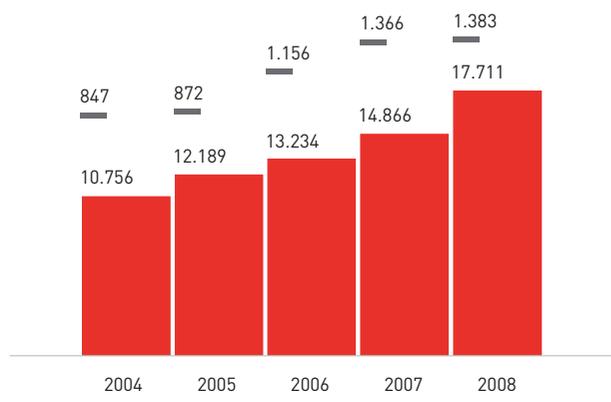
9. Elaboración y difusión de un Informe Anual de Responsabilidad Social de MAPFRE con información relevante y veraz sobre las actividades realizadas en este ámbito, sometiéndolo a los procesos de verificación internos y externos oportunos que garanticen su fiabilidad y su mejora continua.

10. Contribución al desarrollo de las actividades no lucrativas de interés general que lleva a cabo la FUNDACIÓN MAPFRE, dentro de los límites previstos en los estatutos sociales.

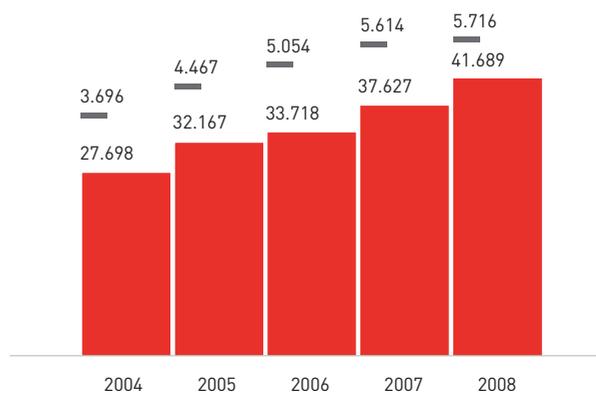
* Ver información página 12 / Consultar la página web corporativa (www.mapfre.com/responsabilidad-social)

Indicadores relevantes de Dimensión económica

Ingresos y resultados. Datos en millones de euros



Activos y patrimonio neto. Datos en millones de euros



■ Ingresos totales ■ Resultado bruto

■ Activos ■ Patrimonio neto

DISTRIBUCIÓN DEL NEGOCIO

	2004	2005	2006	2007	2008
Distribución territorial del negocio por primas					
España	72%	69%	65%	64%	55%
América - seguro directo	18%	20%	22%	24%	24%
Otros países	10%	11%	13%	12%	21%

CUENTA DE RESULTADOS

	2004	2005	2006	2007	2008
Ingresos totales	10.756	12.189	13.234	14.866	17.711
Primas emitidas y aceptadas	8.912	10.110	10.933	12.311	14.305
No Vida	6.736	7.801	8.453	9.293	10.891
Vida	2.176	2.309	2.480	3.018	3.414
Resultado del negocio de No Vida	702	684	920	1.104	1.199
Resultado del negocio de Vida	127	128	171	204	265
Resultado de las otras actividades	19	60	65	57	(80)
Resultado antes de impuestos	847	872	1.156	1.366	1.383
Resultado después de impuestos	620	638	845	731	901
Patrimonios de terceros gestionados Vida	17.564	19.585	20.536	24.149	23.293

DATOS EN MILLONES DE EUROS

Indicadores relevantes de Dimensión social

MAPFRE y sus empleados

	2007	2008
Nº. de empleados	30.615	34.603
España	16.671	16.838
América	12.418	16.091
Otros países	1.526	1.674
Edad media de la plantilla		
España	37,6	39,5
América	33,5	35,0
Otros países	34,8	34,4
Antigüedad media de la plantilla		
España	8,1	8,7
América	4,7	5,8
Otros países	6,1	6,0

Indicadores relevantes de Dimensión social (continuación)

COMPOSICIÓN DE LA PLANTILLA				
PAÍSES	HOMBRES %		MUJERES%	
	2007	2008	2007	2008
España	37,9	37,0	62,1	63,0
América	49,2	46,6	50,8	53,4
Otros países	50,1	50,7	49,9	49,3
Total	43,1	42,1	56,9	57,9

TIPOS DE CONTRATACIÓN Y TASA DE ROTACIÓN						
PAÍSES	CONTRATACION FIJA %				ROTACION NO DESEADA %	
	SEGUROS		NO SEGUROS		BAJAS VOLUNTARIAS Y EXCEDENCIAS SOBRE PLANTILLA MEDIA	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008
España	96	98,1	-	82,0	3,6	3,4
América	97	99,1	-	92,4	13,3	14,1
Otros países	-	90,0	-	80,4	-	22,0

HORAS DE FORMACIÓN Y NÚMERO DE ASISTENTES A ACCIONES FORMATIVAS POR ÁREAS GEOGRÁFICAS					
ESPAÑA		AMÉRICA		OTROS PAÍSES	
ASISTENCIAS	HORAS	ASISTENCIAS	HORAS	ASISTENCIAS	HORAS
40.121	434.886	72.757	413.467	1.602	16.167

MAPFRE y sus clientes

MAPA DEL CLIENTE-ASEGURADO DE MAPFRE		
NEGOCIO DE AUTOMÓVILES*	Más de 6 millones de automóviles asegurados	Más de 4,1 millones de clientes
NEGOCIO DE HOGAR*	Casi 2,5 millones de hogares asegurados	Más de 2 millones de clientes
NEGOCIO DE VIDA E INVERSIÓN*	Más de 3,3 millones de asegurados	Más de 550.000 partícipes en fondos de inversión y planes de pensiones
NEGOCIO DE SALUD*	Más de 554.000 pólizas de Salud	Más de 929.000 personas con Seguro de Salud
NEGOCIO DE ASISTENCIA**	70,2 millones de asegurados	Más de 161,5 millones de beneficiarios
NEGOCIO DE EMPRESAS**	Casi 55.000 PYME y casi 16.000 grandes empresas aseguradas	256.266 pólizas
NEGOCIO DE REASEGURO**	1.414 compañías cedentes de 101 países	

* En España ** España e Internacional

PARÁMETROS DE NIVEL DE SERVICIO											
		ESPAÑA CAC24		BRASIL		ARGENTINA		COLOMBIA		MÉXICO	
LLAMADAS ATENCIÓN A CLIENTES		2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008	2007
Volumen de llamadas	Entrantes	8.082.194	7.550.864	1.089.187	1.055.048	707.671	617.679	265.587	190.391	829.848	739.734
	% contestación	93,7%	92%	88,89%	79,55%	96,4%	97,3%	93%	91%	92,72%	92,89%
Tiempo de espera	Tiempo medio espera (en segundos)	21	25	92	155	20	10	13	10	39	28
	Tiempo medio contestación (en segundos)	218	229	317	306	198	N.D.	155	184	277	241

PARÁMETROS DE NIVEL DE SERVICIO											
		ESPAÑA CAC24		BRASIL		ARGENTINA		COLOMBIA		MÉXICO	
LLAMADAS PRESTACIÓN DE SERVICIOS		2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008	2007
Volumen de llamadas	Entrantes	4.324.666	4.670.103	1.553.945	1.294.132	702.032	670.444	283.264	212.004	418.914	447.065
	% contestación	93,5%	91,8%	91,02%	95,88%	96,6%	95,6%	94%	92%	88,54%	83,14%
Tiempo de espera	Tiempo medio espera (en segundos)	25	27	68	31	14	8	6	6	72	102
	Tiempo medio contestación (en segundos)	161	153	364	307	155	N.D.	99	111	309	322



Indicadores relevantes de Dimensión medioambiental

INDICADORES RELEVANTES DE DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL	MAPFRE					EVOLUCIÓN 2008
	UNIDAD	ALCANCE	2006	2007	2008	
Gestión Ambiental						
Edificios Certificados ISO 14001	nº	(1)	6	8	14	😊
Empleados bajo ISO 14001	%	(1)	21%	29,16%	31,61	😊
Proveedores con compromiso ambiental	nº	(4)	145	145	171	😊
Horas de formación medioambiental	nº	(5)	446	1.721	2.459	😊
Gestión Ambiental						
Total toner reciclado	ud	(1)	2.829	3.846	6.512	😊
Total papel reciclado	kg	(1)	144.155	307.302	674.260	😊
Ordenadores y equipos electrónicos gestionados	ud	(1)	816	3.276	3.944	😊
Ordenadores y equipos electrónicos reutilizados	% ud	(1)			30%	😊
Ordenadores y equipos electrónicos donados	% ud	(1)			13%	😊
Teléfonos móviles reciclados	ud	(1)	1.757	5.159	8.127	😊
Papel enviado a reciclar/empleo	Kg	(3)	13	27	59	😊
Toner reciclado/empleo	ud	(2)	0,25	0,34	0,57	😊

Nota: El sistema de indicadores se ha elaborado en base a criterios GRI. Los datos se refieren a España, matizados por el alcance que se indica en las notas a pie de página.

(1) Incluye los datos de las sociedades cabeceras del Grupo MAPFRE en España. No se incluye MAPFRE QUAVITAE

(2) Dato de CESVIMAP

(3) Dato de MAPFRE EMPRESAS, a 31 de diciembre. Solo se incluyen los datos que corresponden a la participación de MAPFRE

(4) Se refiere a las actuaciones medioambientales desarrolladas desde los servicios centrales del Grupo MAPFRE

(5) Incluye las horas de formación recibidas por el personal del Departamento Corporativo de Medio Ambiente, más las horas de formación impartidas por el Departamento de Medio Ambiente a personal con responsabilidad en la implantación del sistema de gestión

😊 : evolución favorable del indicador respecto al ejercicio anterior

😐 : no se evidencian cambios significativos respecto a los datos disponibles del ejercicio anterior.

😞 : evolución desfavorable respecto a los datos disponibles del ejercicio anterior.

N.D.: Dato no disponible

N.A.: No aplica

N.C.: Dato no comparable con el ejercicio anterior

MAPFRE y su red comercial

MEDIADORES	ESPAÑA		AMÉRICA		OTROS PAÍSES	
	2008	2007	2008	2007	2008	2007
Agentes	14.718	13.388	13.516	5.686	1.157	-
Delegados	2.742	2.551	1.364	248	-	-
Corredores	3.302	3.277	18.656	4.636	7.642	-

IMPLANTACIÓN DEL NEGOCIO						
	2004	2005	2006	2007	2008	
Número de países con presencia	38	38	39	43	45	
Número de oficinas	3.812	4.273	4.712	5.458	5.789	
España	2.788	2.861	2.910	3.090	3.243	
América - seguro directo	922	1.284	1.665	1.890	2.002	
Otros países	102	128	137	478	544	

MAPFRE y sus proveedores

TIPOLOGÍA DE PROVEEDORES Y COSTES FACTURADOS EN 2008 (GRUPO MAPFRE. ENTIDADES DE SEGUROS)	
Proveedores de bienes y servicios de carácter general (material y mobiliario de oficina, papelería e impresos, servicios de correo, mensajería, valijas y reprografía, servicios de gestión documental y archivo, compras de marketing)	230 millones de euros.
Proveedores de bienes y servicios específicos de cada actividad operativa, fundamentalmente relacionados con la atención de siniestros (reparaciones de automóviles y hogar, prestación de servicios sanitarios, servicios de atención en carretera, etc.)	2.040 millones de euros.
Proveedores de bienes y servicios tecnológicos (hardware, software, comunicaciones)	215 millones de euros.

MAPFRE y sus accionistas

COMPOSICIÓN DEL ACCIONARIADO						
	2006		2007		2008	
	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO
CARTERA MAPFRE	55,3	1	74,6	1	63,9	1
Otras entidades MAPFRE	1,10	5	0,01	3	0,03	3
Inversores con participación superior al 0,1%						
Españoles	6,4	14	3,5	10	16,0	5
Otros países	21,6	33	7,2	17	10,3	21
Inversores con participación inferior al 0,1%						
Españoles	12,8	47.987	12,3	557.478	7,1	481.582
Otros países	2,8	1.182	2,4	7.533	2,7	6.530
TOTAL	100	49.222	100	565.042	100	488.142

EVOLUCIÓN BURSÁTIL DE LA ACCIÓN					
	2004	2005	2006	2007	2008
Capitalización a 31 de diciembre (millones euros)	2.589,7	3.332,7	4.085,2	6.848,7	6.587,6
Número de acciones en circulación*	238.900.706	238.900.706	1.194.503.530	2.275.324.163	2.744.832.287
PER	12,4	13,3	12,4	9,4	7,3
Beneficio por acción ajustado (euros)*	0,19	0,21	0,28	0,32	0,34
Precio / Valor en libros	1,40	1,53	1,75	1,58	1,34
Dividendo por acción (euros)*	0,05	0,06	0,07	0,11	0,14
Rentabilidad por dividendo (%)	2,4	2,3	2,2	3,1	4,7
Número medio diario acciones contratadas*	4.052.694	4.392.240	5.078.395	7.769.398	9.234.024
Valor efectivo medio diario (millones euros)	8,30	11,28	15,64	27,55	27,48

(* Los aumentos en el número de acciones se deben a las ampliaciones de capital de abril de 2004, marzo de 2007 y julio y diciembre de 2008 y al desdoblamiento de 5 por 1 realizado en octubre de 2006. El beneficio y el dividendo por acción se han calculado usando un factor de ajuste y el número de acciones promedio ponderado, en conformidad con lo establecido por la NIC 33.

Las cifras de 2007 y 2008 corresponden a MAPFRE S.A. bajo su nueva estructura, en la que todas las actividades del Grupo están integradas en la sociedad que cotiza en Bolsa.

LA ACCIÓN DE MAPFRE	
Valor nominal de cada acción	0,1 euros
Tipo de acción	Ordinaria, representada por anotación en cuenta. Todas las acciones en circulación tienen los mismos derechos políticos y económicos
Mercados en los que cotiza	Bolsas de Madrid y de Barcelona (Mercado Continuo).
Índices bursátiles en los que se incluye la acción	<ul style="list-style-type: none"> - IBEX 35 - Dow Jones Stoxx Insurance - MSCI Spain¹ (y, en consecuencia, los demás índices MSCI en los que se incluyen empresas de seguros y españolas) - FTSE All-World Developed Europe Index - FTSE4Good² y FTSE4Good IBEX10²

[1] Morgan Stanley Capital Investment (MSCI)

[2] Índices que evalúan el comportamiento de las empresas en función de sus actuaciones a favor del desarrollo sostenible y del respeto a los Derechos Humanos.