

Hechos para el compromiso

2025

Resumen del Estado de
Información No Financiera (EINF)
Consolidado e Información sobre
Sostenibilidad de Mapfre S.A.
y Sociedades Dependientes



El éxito compartido, nuestra forma de hacer empresa

Vivimos en un entorno marcado por la incertidumbre. Los riesgos son cada vez más complejos, más frecuentes y más difíciles de anticipar. En este contexto, proteger no es solo responder ante un imprevisto: es una condición necesaria para generar confianza, estabilidad y progreso.

Desde esta convicción, en Mapfre llevamos casi 100 años ofreciendo servicios y soluciones aseguradoras y financieras únicas, acompañando y apoyando a nuestros clientes en cada paso, innovando para ofrecer el mejor servicio y ofreciéndoles la tranquilidad de saber que están en buenas manos.

Por eso somos la compañía que te abre caminos para que avances con paso firme, eje de nuestro enfoque de sostenibilidad. Aportamos nuestras habilidades y recursos para contribuir a un mundo más justo, lo que implica tomar decisiones responsables, gestionar con visión de largo plazo y mantener un compromiso firme con clientes, empleados y la sociedad.

Este enfoque no es una aspiración ni un mensaje de marca. Es la base sobre la que se construye el modelo de negocio de Mapfre y la forma en la que la compañía responde a un mundo cambiante, con rigor, responsabilidad y coherencia. Así lo expresa también nuestro propósito: **estar a tu lado, acompañándote para que avances con tranquilidad y contribuyendo al desarrollo de una sociedad más sostenible y solidaria y por eso nuestro propósito se resume en Cuidamos lo que te importa.**

Cuando este compromiso se convierte en acción, su impacto puede medirse y se transforma en hechos.

índice

Mensaje del Presidente	3
Hechos para liderar	4
Comprometidos con el futuro	5
Hechos para el planeta	6
Cuidamos a nuestro equipo	8
Cuidamos a la sociedad	10
Cuidamos al cliente	11
Negocio responsable	12
Gobierno de la sostenibilidad	13

Mensaje del Presidente

Antonio Huertas
Presidente
de Mapfre



Estimado lector:

El año 2025 pasará a historia de la compañía por haber superado muchos de nuestros principales hitos al conseguir cifras récord en la mayoría de los indicadores, empezando por los más de mil millones de euros de beneficio neto (1.079 M€), y los más de 2.400 millones de beneficio bruto (2.415 M€). Asimismo, el ratio combinado, el indicador de la rentabilidad técnica de una aseguradora, también se ha situado en el mejor nivel desde que tenemos registros (92,2%), y el ROE se eleva por encima del 13% (13,3% sin extraordinarios) confirmando la senda de crecimiento rentable que venimos persiguiendo.

Las cifras son un éxito y esto es una excelente noticia para los grupos de interés que se relacionan con Mapfre. Empezando por nuestros accionistas que con cargo a 2025 van a recibir el mayor dividendo que hayan percibido nunca. Siguiendo por nuestros 30.000 empleados y por los más de doscientos mil colaboradores y proveedores. Trabajar para un grupo rentable es la mejor garantía de empleo presente y futuro. Pero también es muy bueno para los clientes y para la sociedad. Para los primeros porque una compañía sólida y rentable va a seguir invirtiendo en productos y servicios cada vez más innovadores, personalizados y con criterios que promuevan el desarrollo social, la accesibilidad a los seguros y la resiliencia climática. Para la sociedad, porque todos los indicadores que mostramos en este documento, y todos los que publicamos en relación con la compañía, se han conseguido con el cumplimiento pleno de los estrictos Valores de Mapfre, con el trabajo diario para cuidar lo que les importa a nuestros clientes y poder ser para ellos el mejor aliado en sus decisiones vitales. Todos los objetivos de nuestro Plan de Sostenibilidad se han cumplido en 2025 y hemos mejorado nuestra calificación en los índices de referencia en materia ambiental, social y de buen gobierno.

Sin duda hay que hacer más, y haremos más, tanto por el negocio como por el resto de los compromisos públicos y, como siempre, daremos cuenta con transparencia de los progresos alcanzados. Nuestra actuación empresarial combina de manera exigente el crecimiento y la rentabilidad del negocio con el compromiso de cuidar a las personas, proteger el medio ambiente y desarrollar una gobernanza ejemplar, con una apuesta decidida por la igualdad de oportunidades, el respeto, la inclusión y la meritocracia. En este documento, Hechos para el Compromiso, demostramos que hacemos lo que dijimos que íbamos a hacer.

Antonio Huertas
Presidente de Mapfre

Hechos para liderar

Nuestra experiencia, dimensión y presencia constituyen la base que nos permite cuidar de forma cercana, eficaz y sostenida en el tiempo.



+30.000
empleados



4.488
oficinas

+84.000
(agentes, delegados
y corredores)



Presencia en **37** países



+100
países con reaseguro

Comprometidos con el futuro

Objetivos claros para avanzar con responsabilidad.

Cuidar el futuro es el mayor compromiso que podemos asumir. Por eso avanzamos con objetivos claros y con la determinación de proteger, hoy y siempre, lo que realmente importa.

Nuestro Plan Estratégico 2024-2026 establece tres objetivos clave en materia de sostenibilidad



1

Neutralidad en carbono en 15 países.



2

Inversiones sostenibles, con más del 95% alineadas a criterios ESG.



3

Igualdad de género, con el objetivo de que el 36% de los puestos directivos estén ocupados por mujeres en 2026.

Hechos para el planeta

Nuestro Plan de Transición Climática representa el compromiso estratégico de Mapfre con la sostenibilidad. Integramos la descarbonización en todas las áreas del negocio –operativa interna, inversión, suscripción y cadena de valor– para avanzar hacia nuestro objetivo aspiracional de alcanzar las cero emisiones netas en 2050.

Líneas de actuación del Plan de Transición Climática 2050



SUSCRIPCIÓN

Sostenibilidad en el seguro

Reducción de huella de carbono

- Análisis ESG de la cartera de suscripción.
- Engagement.
- Productos con criterios ESG.
- Compromisos en suscripción sostenible.



INVERSIÓN

Inversión socialmente responsable

Reducción de huella de carbono

- Análisis ESG de la cartera de inversión.
- Stewardship: Engagement y Voto.
- Productos con criterios ESG.
- Financiación de una economía baja en carbono.
- Compromisos en inversión responsable.
- Cálculo de huella de carbono y establecimiento de objetivo net zero en activos reales.
- Análisis de riesgos climáticos y oportunidades.



CADENA DE VALOR

- Homologación de proveedores.
- Plan de formación de empleados.



OPERATIVA

Gestión huella ambiental

Reducción de huella de carbono

- Alcance 1**
- Reducción del uso de combustibles fósiles.
 - Flotas ECO.
- Alcance 2**
- Paneles solares para autoconsumo.
 - Eficiencia Energética.
 - Garantías de origen.
- Alcance 3**
- Gestión del Commuting.
 - Gestión Viajes de negocio.
 - Reducción en la generación de residuos.
 - Reducción del consumo de papel.

Biodiversidad

- Compensación de emisiones.

Otros

- Expansión Modelo ISO 14001.
- Implementar Sello Oficina verde Mapfre.
- Edificación Sostenible.
- Expansión Modelo Residuo Cero.
- Expansión Modelo ISO 14064.
- Ampliación alcance Huella de carbono - cadena de valor.
- Compra verde.
- Ahorro de consumo de agua.

Menos emisiones, más resiliencia

Nos hemos fijado unos **objetivos intermedios** a 2030 alineados con el compromiso de ser una compañía Net Zero en 2050.



INVERSIÓN

- Reducir las emisiones de la cartera de inversión en un **43%** (tCO₂eq/millón € invertido) a cierre de 2030 (línea base 2022).



OPERATIVA

- Reducir las emisiones de la parte operativa en un **30%** (tCO₂eq) a cierre de 2030 (línea base 2022).
- Neutralidad en 2030.



SUSCRIPCIÓN

- Reducir las emisiones de la cartera de automóviles en un **14%** (tCO₂eq/expuesto) a cierre de 2030 (línea base 2022).*
- Reducir las emisiones de la cartera de grandes riesgos (tCO₂eq/ prima emitida) en un **20%** a cierre de 2030 (línea base 2022).**

* Incluye las carteras de automóviles de España, Estados Unidos, Brasil, Alemania e Italia.

** Incluye la cartera de MAPFRE Global Risks.

Nuestros avances en 2025 (vs 2022)

La intensidad de emisiones de la cartera de renta fija corporativa y renta variable ha registrado una reducción del **47%**.

La huella de carbono de la cartera de automóviles se ha reducido un **6,6%**, en línea con la hoja de ruta establecida en el Plan de Transición Climática.*

* Incluye las carteras de automóviles de España, Estados Unidos, Brasil, Alemania e Italia.

La huella de carbono operativa del Grupo se ha reducido un **24%**.

Cuidamos a nuestro equipo

Nuestra gestión de las personas forma parte de la estrategia del Grupo y se orienta a garantizar condiciones laborales adecuadas, el respeto a los derechos laborales, el desarrollo profesional y el bienestar de los empleados en todos los países donde operamos.

Ámbitos clave de nuestra gestión de personas



EMPLEO DE CALIDAD Y ESTABILIDAD

Nuestra gestión de personas se sustenta en el respeto a los derechos laborales, la igualdad de trato y la estabilidad en el empleo. Estos principios, recogidos en nuestras políticas corporativas y en el Código Ético y de Conducta, orientan las relaciones laborales en todo el Grupo.



SALUD, SEGURIDAD Y BIENESTAR

La protección de nuestros empleados es una prioridad. Nuestro Modelo Global de Gestión de Empresa Saludable impulsa entornos de trabajo seguros y promueve el bienestar de las personas en toda la organización.



DESARROLLO PROFESIONAL Y EMPLEABILIDAD

Promovemos el desarrollo profesional de nuestros empleados mediante procesos de evaluación del desempeño y programas de formación orientados a fortalecer las capacidades y la empleabilidad del talento. Asimismo, impulsamos la atracción de nuevo talento y favorecemos que más personas puedan desarrollar su primera experiencia profesional.



DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Integramos diferentes perspectivas en la organización a través de nuestra Política de Diversidad e Igualdad de Oportunidades. Este enfoque favorece entornos de trabajo más inclusivos y apuesta por el talento diverso.



DESARROLLO Y GESTIÓN DEL TALENTO

Nuestras políticas buscan desarrollar el talento global dentro de Mapfre ofreciendo a los empleados oportunidades de crecimiento interno, reforzando su satisfacción y compromiso y fomentando su empleabilidad mediante programas de desarrollo profesional, formación y movilidad.

- **24.961** empleados participaron en evaluaciones de desempeño, **91 %** de la plantilla.
- **27.960** empleados con Plan de Desarrollo Individual.
- **43,1 %** de mujeres en puestos de responsabilidad.
- **4,2 %** de personas con discapacidad en plantilla.



FORMACIÓN Y DESARROLLO DE CAPACIDADES

Promovemos el aprendizaje continuo a través de la Universidad Corporativa y de programas formativos globales y locales alineados con las necesidades del negocio, que incluyen contenidos técnicos, digitales y de liderazgo.

- **35** horas de formación media por empleado al año.
- **100 %** de la plantilla formada.
- **12.079.582 €** de inversión en formación.



EMPRESA SALUDABLE

Nuestro modelo de Empresa Saludable integra la prevención de riesgos laborales, la promoción de la salud y el seguimiento de indicadores de seguridad con el objetivo de mejorar el bienestar de los empleados.

- **100 %** de los empleados cubiertos por el sistema de gestión de salud y seguridad.
- Un total de **28.423** empleados, el **92 %** de la plantilla, están representados en los Comités de Salud y Seguridad.
- **12.741** empleados formados mediante 253 cursos sobre salud y seguridad en el trabajo.



CONCILIACIÓN Y APOYO AL EMPLEADO

Impulsamos medidas orientadas a facilitar la conciliación entre la vida personal, familiar y laboral, promoviendo modelos de trabajo flexibles que contribuyen al bienestar de los empleados y refuerzan su compromiso con la organización.

- **20.717** empleados con teletrabajo.
- **19.689** empleados con horario flexible.
- **14.300** empleados con permisos retribuidos.

Cuidamos a la sociedad

Impulsamos el desarrollo de empresas, personas y comunidades a través de nuestra actividad aseguradora.



Apoyo al tejido productivo

Nuestra actividad genera un impacto directo en la economía a través de la contratación de proveedores y la dinamización del tejido empresarial en los países donde operamos.

- **144.388** proveedores.
- **3.043.863 €** en pagos realizados a proveedores en 2025
- **19.327** proveedores valorados con criterios ESG.

Estabilidad

Contribuimos a reducir la incertidumbre económica, facilitando la recuperación tras siniestros y aportando estabilidad financiera a millones de personas y empresas.

- **5.248.236** pólizas de microseguros
- **721.821** pólizas salud y vida para colectivo senior
- **38.390** pólizas para otros colectivos vulnerables.

Contribución fiscal

Cumplimos nuestras obligaciones fiscales en los países donde operamos con criterios de responsabilidad y transparencia.

- **570** millones de euros en impuesto sobre beneficios en 2025.
- **28,8** tasa impositiva efectiva total del Grupo.

Compromiso social

Más allá de la actividad aseguradora, nuestros equipos participan en iniciativas sociales en los países donde operamos, canalizando su implicación a través del voluntariado corporativo.

- **9.472** empleados voluntarios únicos, 33,7% de la plantilla global.
- **55.000** horas dedicadas a iniciativas sociales.
- **173.796** beneficiarios.

Cuidamos al cliente

Escuchamos, respondemos y facilitamos una relación basada en la confianza.

En Mapfre situamos al cliente en el centro de cada decisión. Escuchamos de forma continua, actuamos con agilidad cuando más se nos necesita y facilitamos una relación sencilla y accesible, combinando tecnología y acompañamiento humano para reforzar la confianza a largo plazo.

Escuchamos para mejorar

La experiencia real del cliente es el punto de partida de nuestra mejora continua. Escuchamos de forma activa y multicanal para comprender sus expectativas y transformar cada interacción en oportunidades de mejora.

- **40.032** clientes encuestados
- **126** casos de uso de IA para mejorar la experiencia cliente

Respondemos cuando más importa

Cuando ocurre un siniestro o surge una necesidad urgente, activamos nuestros equipos y capacidades para ofrecer respuestas ágiles, eficaces y cercanas. Nuestro compromiso es acompañar al cliente en los momentos decisivos, simplificando procesos y reduciendo tiempos de gestión.

- **30** casos de uso de IA para mejorar la precisión y rapidez en la atención al cliente.

Facilitamos la relación

Impulsamos una relación sencilla, coherente y accesible en todos los canales, combinando herramientas digitales con la cercanía de nuestra red comercial. Apostamos por una digitalización responsable que refuerza la seguridad, la protección de datos y la personalización del servicio.

- **1.215.278** horas de formación a 66.723 agentes o colaboradores comerciales.
- **8.832** profesionales han completado formación específica en ciberseguridad.

Negocio responsable

La sostenibilidad forma parte de la manera en que gestionamos el riesgo y generamos valor. Integramos criterios ambientales, sociales y de gobernanza en nuestras inversiones y en nuestra actividad aseguradora, alineando nuestro desempeño financiero con nuestro compromiso con la sociedad.



INVERSIÓN

Analizamos nuestras inversiones teniendo en cuenta no solo la rentabilidad, sino también su impacto ambiental, social y de buen gobierno.

- El **93 %** de nuestra cartera de inversión ya cuenta con evaluación ESG.

Contamos con productos de inversión* que incluyen criterios de sostenibilidad:

- **16** productos que promueven características ambientales o sociales (Artículo 8*).
- **2** productos con objetivo de inversión sostenible (Artículo 9*).

También ejercemos activamente nuestros derechos como inversores, dialogando con las empresas en las que participamos para fomentar prácticas responsables y sostenibles.

* De conformidad con el Reglamento (UE) 2019/2088 sobre divulgación de información relativa a la sostenibilidad en el sector de los servicios financieros (SFDR).



SUSCRIPCIÓN

Incorporamos criterios ambientales, sociales y de buen gobierno al evaluar los riesgos que aseguramos. Esto nos permite ofrecer soluciones más responsables y anticiparnos a posibles impactos futuros.

El **96,3 %*** de las carteras de suscripción analizadas en 2025 han sido evaluadas con criterios ESG.

Nuestra cartera de productos con criterios de sostenibilidad se organizan en cuatro ámbitos:

Ambiental

- Agricultura baja en carbono.
- Basados en el uso del vehículo (PAYD, PHYD, etc).
- Biodiversidad y ecosistemas.
- Energías renovables.
- Evitan y/o reparan los daños ocasionados en el medio ambiente.
- Patinetes eléctricos.
- Vehículos eléctricos.

Social:

- Microseguros.
- Negocios de Salud para población >65 años.
- Negocios de Vida para población >65 años.
- Otros colectivos vulnerables.

Buen gobierno:

- Seguros para riesgos tecnológicos.

Seguro con inversión ESG:

- Unit-Linked con Fondos ESG.

* Carteras de Mapfre España (Industrial, Vida, Accidentes y Salud), Mapfre Brasil (Gran riesgo industrial), Mapfre Global Risks y Mapfre Re (Facultativo).

Gobierno de la sostenibilidad

La sostenibilidad está integrada en el gobierno corporativo de Mapfre. El Consejo de Administración supervisa la estrategia y los riesgos con el apoyo de comisiones especializadas que garantizan un modelo de gestión sólido y responsable.

Consejo de Administración

46,6 %
mujeres

15
consejeros

60 %
independientes

- Política de Sostenibilidad.
- Plan de Sostenibilidad.
- Políticas temas materiales.

- Consejo de Administración.
- Comisión de Riesgos, Sostenibilidad y Cumplimiento.
- Comité Ejecutivo.
- Comité operativo de Sostenibilidad.

ESTRATEGIA

GOBIERNO

SEGUIMIENTO

EJECUCIÓN

- Trimestralmente en los diferentes órganos de Gobierno.

- Dirección corporativa de sostenibilidad.
- Responsables de sostenibilidad de países.
- Áreas corporativas y países que implementan los proyectos del Plan de Sostenibilidad

Integridad y rigor en cada paso

La gestión responsable del negocio se sustenta en un sistema sólido de riesgos, cumplimiento y supervisión que garantiza integridad, transparencia y coherencia en toda la organización y en la relación con terceros.

Gestión integral de riesgos

Contamos con un sistema que identifica, evalúa y monitoriza de forma continua los riesgos financieros y no financieros. Este modelo permite anticipar impactos, fortalecer la resiliencia del negocio y adoptar medidas de mitigación alineadas con la estrategia.

- **Integración de riesgos ESG en el sistema global de riesgos.**
- **Evaluación periódica y actualización de mapas de riesgo.**
- **Supervisión por el Consejo y sus comisiones especializadas.**

Integridad y cumplimiento

Impulsamos una cultura ética basada en la transparencia, la responsabilidad y el cumplimiento normativo. Nuestro marco de integridad establece estándares claros de conducta y refuerza la prevención, detección y gestión de posibles incumplimientos.

- **Código Ético y de Conducta aplicable a empleados y terceros.**
- **Sistema Interno de Información para la comunicación y gestión de irregularidades.**
- **Modelo de prevención penal y formación continua en ética y cumplimiento.**

Gestión de la cadena de valor

Extendemos nuestros estándares de conducta y sostenibilidad a la relación con proveedores y terceros. Nuestro modelo incorpora procesos de evaluación, supervisión y seguimiento que refuerzan la gestión responsable a lo largo de toda la cadena de valor.

- **Integración de criterios ESG en la selección y evaluación de proveedores.**
- **Procesos de supervisión y, en su caso, auditoría.**
- **Mecanismos de seguimiento y medidas correctivas cuando procede.**

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

Acceso al informe completo



www.mapfre.com