

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

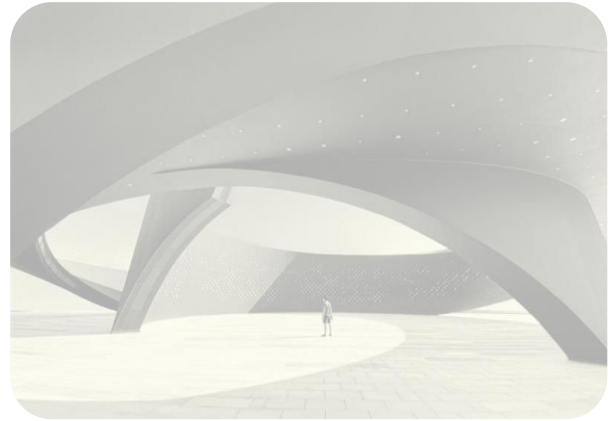
INFORME DE PROGRESO 2025

Febrero 2026

Índice

1. Introducción.....	3
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.....	5
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.....	9
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.....	11
5. Principio 4: Rendiremos cuentas y mostraremos transparencia, divulgando de manera pública y periódica nuestros avances en la aplicación de los Principios.....	12

01



Introducción

Mapfre es un grupo multinacional con presencia en 37 países y actividad en más de 100, operando a través de una red de 4.488 oficinas directas y delegadas, 6.234 oficinas de bancaseguros y 84.794 mediadores. Se dedica principalmente a actividades aseguradoras, reaseguradoras y financieras, ofreciendo un catálogo de productos y servicios adaptados a las necesidades de nuestros clientes.

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, esto lo hemos conseguido gracias a un modelo de gestión propio y diferenciado que, para conseguir un crecimiento rentable, se basa en varios factores:

- La transformación e innovación.
- La diversificación geográfica.
- La orientación al cliente, tanto particular como empresarial
- La excelencia en el servicio que ofrecemos de manera multicanal al cliente.
- La oferta de una amplia variedad de productos y servicios.
- La vocación de cuidar a las personas.

Nuestro modelo de negocio altamente diversificado, geográficamente y de producto, nos permite crecer de manera sostenible a medio y largo plazo, y gestionar con éxito los escenarios cambiantes que nos encontramos en cada mercado. Nuestra Visión MAPFRE es ser “TU ASEGURADORA DE CONFIANZA”, la de todos nuestros clientes en el mundo, mediante una presencia global y con un amplio rango de productos y servicios aseguradores, financieros y reaseguradores. 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: “Estamos a tu lado, acompañándote para que avances con tranquilidad, contribuyendo al desarrollo de una sociedad más sostenible y solidaria”. Es decir, 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 más de 90 años. Porque, en un mundo incierto, nos define la capacidad de más de 200.000 profesionales, empleados, colaboradores y proveedores prestando el mejor servicio, siempre cerca de los clientes, innovando, adaptándonos a sus necesidades, y respondiendo cuando nos necesitan.

Desarrollamos este compromiso, apoyados en los siguientes Valores, que nos ayudan a desarrollar el Propósito y alcanzar la Visión de la compañía:

- Solvencia: fortaleza financiera, técnica y profesional para responder a los compromisos adquiridos con resultados sostenibles.
- Integridad: ética, respeto a los derechos humanos y honestidad de los profesionales de MAPFRE en las relaciones con todos nuestros grupos de interés.
- Servicio: mejora continua en el desarrollo de todas nuestras actividades para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.
- Innovación: palanca para la transformación y diferenciación, ofreciendo soluciones a nuestros clientes anticipándonos a sus necesidades.
- Equipo multicultural y diverso: las personas MAPFRE sumamos talento diverso e inclusivo, contribuyendo todos a nuestro propósito.

Nuestro modelo de negocio no se enfoca exclusivamente en dar resultados económicos, sino en hacer nuestra actividad también de forma sostenible para contribuir en el desarrollo de las sociedades en las que operamos. El éxito de este modelo se construye en base a nuestras prácticas de buena gobernanza,

de nuestra responsabilidad medioambiental y de inversión, y de nuestra contribución a la sociedad.

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 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 2025.

02



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, Sostenibilidad y Cumplimiento 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, Sostenibilidad y Cumplimiento 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 aplica su nuevo Marco de Actuación en Suscripción Sostenible para integrar criterios ESG en la evaluación de riesgos, excluir actividades con alto impacto ambiental (como carbón térmico) y desarrollar productos con criterios ESG que fomenten impactos positivos en lo ambiental, social y de gobernanza.

Este enfoque refuerza el compromiso con los Principios para la Sostenibilidad en Seguros y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, asegurando una gestión responsable del riesgo y la creación de valor a largo plazo. Incluye la aplicación sistemática del análisis ESG en todas las operaciones, el establecimiento de planes de diálogo y colaboración con clientes para impulsar su transición hacia modelos sostenibles, y mecanismos robustos de seguimiento, reporte y control que garantizan transparencia y mejora continua en la suscripción.

Desarrollo de productos y servicios

La innovación sostenible es una importante oportunidad de negocio. Por ello, Mapfre continúa trabajando en el

diseño de soluciones con criterios de sostenibilidad, 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 con criterios de sostenibilidad a sus clientes:

- a) Productos y servicios con criterios ambientales: 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 con criterios 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 con criterios de buen gobierno: son aquellos

productos dirigidos a proteger los negocios de una de las principales vulnerabilidades actuales: los ciberataques.

En 2025, 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 a cierre de 2026, con un crecimiento superior al de las primas del Grupo, tomando 2023 como referencia.

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.

03



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

MAPFRE sitúa al cliente en el centro de todas sus actuaciones, siendo la experiencia del cliente el pilar fundamental que guía la transformación de procesos operativos y de negocio. Escuchar y comprender sus necesidades y expectativas es esencial para garantizar que la oferta esté alineada con sus requerimientos y para promover relaciones sostenibles basadas en confianza y satisfacción. Para ello, se desarrollan interacciones continuas mediante estudios de mercado, encuestas de satisfacción (NPS), análisis de reclamaciones y quejas, monitorización de redes sociales y encuestas específicas sobre sostenibilidad. Estas acciones permiten anticipar tendencias y adaptar el amplio portafolio de productos y servicios a las características de cada mercado, siempre bajo criterios de riesgo no discriminatorios.

MAPFRE complementa esta estrategia con soluciones personalizadas, apoyadas en su red comercial, escucha activa en múltiples canales y herramientas tecnológicas como *chatbots* y *contact centers*, asegurando una comunicación fluida y eficiente en todas las etapas de la relación. El objetivo

es minimizar riesgos, maximizar impactos positivos y garantizar altos niveles de calidad en la atención.

En relación con los proveedores, MAPFRE mantiene un compromiso firme con la gestión ética y socialmente responsable, basada en igualdad, transparencia y sostenibilidad. La compañía cuenta con una Norma de Compras y un Código Ético y de Conducta que establecen principios obligatorios para todas las contrataciones, difundidos ampliamente en canales internos y públicos. La relación con proveedores se gestiona mediante comunicación bidireccional, controles periódicos, visitas presenciales y herramientas tecnológicas como SAP ARIBA, que agilizan la operativa y refuerzan la transparencia.

Desde 2019, MAPFRE aplica una metodología de homologación ESG para evaluar y garantizar que los proveedores cumplen con estándares de calidad, sostenibilidad, ética y legalidad. Este proceso incluye la valoración de prácticas sostenibles, formación en derechos humanos y alineación con la Agenda 2030. Además, se promueve la sensibilización, se desarrollan planes de mitigación y reparación ante incidencias y se fomenta la mejora continua en la cadena de

suministro. La compañía ha evolucionado este modelo para incrementar la supervisión de proveedores estratégicos y estimular cambios hacia una cadena de valor más sostenible, apoyada en plataformas tecnológicas y procesos de control robustos.

Este enfoque integral asegura que tanto clientes como proveedores se beneficien de relaciones basadas en confianza, integridad y responsabilidad, contribuyendo a los objetivos de sostenibilidad y fortaleciendo la posición de MAPFRE como referente en gestión responsable.

04



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 y en la página web corporativa.

05



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 ([Informe Anual Consolidado 2025](#)) y de su página web (<https://www.mapfre.com/>).

En el año 2025, 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.