

90 AÑOS **MAPFRE**

2023

En mayo de 2023, MAPFRE conmemoró con orgullo sus primeros 90 años de existencia, periodo en el que hemos enfrentado múltiples retos y situaciones cambiantes en los distintos rincones del planeta. La diversificación, de la que siempre presumimos y que es vital en el negocio asegurador, nos ha ayudado tanto desde el punto de vista geográfico como de producto. Y, además, al poner gran parte del foco estratégico en el crecimiento, hemos cerrado el ejercicio con cerca de 27.000 millones de euros en primas, la cifra más alta en nuestra historia. El crecimiento rentable, la transformación y la mejora de la eficiencia siguen siendo pilares fundamentales de nuestro plan estratégico. Y en cuanto a nuestro Plan de Sostenibilidad, hemos cerrado 2023 con un cumplimiento del 99,4 %. Hemos cumplido con nuestros compromisos ambientales, de transparencia y buen gobierno corporativo, y hemos seguido avanzando en la sostenibilidad social para reducir todo tipo de brechas de desigualdad.



Mantenemos firme nuestro compromiso con nuestros accionistas, siendo una de las compañías del IBEX 35 con mayor retorno. El importe total de los dividendos cobrados por los accionistas de MAPFRE en el año natural 2023 ha sido de 447 millones de euros, con una rentabilidad por dividendo, sobre la cotización media de los últimos años, del 8 %. En vistas a 2024, hemos implementado cambios estructurales para simplificar y mejorar la eficiencia de la compañía. Hemos revisado el Plan Estratégico, que nos permitirá ganar eficiencia técnica y productividad, mejorando en flexibilidad y adaptabilidad al entorno, y llevar al máximo todo el potencial de MAPFRE en todos los países y negocios donde estamos. Los 90 años de nuestra historia han sido nueve décadas de un desarrollo empresarial ejemplar, con un modelo de negocio muy sólido, solvente y diversificado. Y, además, desarrollando una cultura propia que implica un alto sentido de pertenencia y un gran compromiso, no solo con clientes, mediadores, socios o accionistas, sino también con el resto de los grupos de interés.

Vemos el futuro con la ilusión de un gran grupo internacional, capaz de conseguir las metas que se proponga, con un modelo de negocio rentable que piensa fundamentalmente en el cliente y que cuenta con un enorme equipo de profesionales. Nuestros más de 30 millones de clientes en todo el mundo confían en nosotros para que cuidemos de ellos y de lo que a ellos les importa. Y nos sentimos agradecidos por el respaldo de más de 200.000 accionistas, principalmente pequeños ahorradores e inversores, que confían en MAPFRE como una de sus alternativas de inversión a medio y largo plazo. Además de ser una compañía sólida y rentable, somos también una empresa con alma que cree en las personas y que trabaja con el objetivo de crear riqueza social, que contribuya al desarrollo de una sociedad más inclusiva, justa, solidaria y sostenible.

**Antonio Huertas**, Presidente de MAPFRE

# Órganos de Gobierno

## CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

### Presidente

Antonio Huertas Mejías<sup>(1)</sup>

### Vicepresidente 1º

José Manuel Inchausti Pérez<sup>(1)</sup>

### Vicepresidenta 2ª

Catalina Miñarro Brugarolas<sup>(3)(4)</sup>

### Vicepresidente 3º

Fernando Mata Verdejo<sup>(1)</sup>

### Vocales

Ana Isabel Fernández Álvarez<sup>(3)</sup>

Maria Leticia de Freitas Costa<sup>(3)</sup>

Rosa María García García<sup>(3)</sup>

Antonio Gómez Ciria<sup>(3)</sup>

María Amparo Jiménez Urgal<sup>(3)</sup>

Francisco José Marco Orenes<sup>(2)</sup>

Antonio Miguel-Romero de Olano<sup>(2)</sup>

María del Pilar Perales Viscasillas<sup>(3)</sup>

Eduardo Pérez de Lema Holweg<sup>(1)</sup>

María Elena Sanz Isla<sup>(1)</sup>

Francesco Paolo Vanni d'Archirafi<sup>(3)</sup>

### Secretario no consejero

Angel L. Dávila Bermejo

### Vicesecretario no consejero

Jaime Álvarez de las Asturias

Bohorques Rumeu

## COMITÉ EJECUTIVO

### Presidente

Antonio Huertas Mejías

### Vicepresidente

José Manuel Inchausti Pérez

### Vicepresidente

Fernando Mata Verdejo

### Vocales

José Antonio Arias Bermúdez

Alfredo Castelo Marín

Jesús Martínez Castellanos

Felipe Costa da Silveira Nascimento

Eduardo Pérez de Lema Holweg

Miguel Ángel Rosa Gámez

María Elena Sanz Isla

Jaime Tamayo Ibáñez

### Vocal - Secretario

Angel L. Dávila Bermejo

**Presidente de Honor:** José Manuel Martínez Martínez

(1) Consejeros ejecutivos. (2) Consejeros externos dominicales.

(3) Consejeros externos independientes. (4) Consejera Independiente Coordinadora.

Composición de los órganos de gobierno resultante de los acuerdos que previsiblemente se adoptarán el día 15 de marzo de 2024

# Identidad MAPFRE

## Visión

Tu aseguradora de confianza.

## Propósito

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**

## Valores

### 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.

### Equipo multicultural y diverso

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

### Innovación

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

# Estrategia

La evolución de nuestra ambición se refleja en los objetivos aspiracionales a cierre de 2023.

## CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS ASPIRACIONALES 2023

CRECIMIENTO		EFICIENCIA Y PRODUCTIVIDAD	PERSONAS Y SOSTENIBILIDAD	
PRIMAS	ROE	RATIO COMBINADO NO VIDA	BRECHA SALARIAL DE GÉNERO	INVERSIONES ESG
<p><b>Objetivo 2023-2024:</b> 5 %-6 %</p> <p>Crecimiento promedio a perímetro constante</p> <p><b>9,7 %</b> 2023</p>	<p><b>Objetivo 2023-2024:</b> 9 %-10 %</p> <p>Sin extraordinarios ni catastróficos</p> <p><b>9,9 %</b> 2023</p>	<p><b>Objetivo promedio 2023-2024:</b> ≈96 %</p> <p>Sin extraordinarios ni catastróficos</p> <p><b>97,2 %</b> 2023</p>	<p><b>Objetivo:</b> +/-1 % en 2024</p> <p><b>0,9 %</b> 2023</p>	<p><b>Objetivo:</b> 90 % cartera de inversión calificada bajo criterios ESG en 2024</p> <p><b>96,6 %*</b></p>

\* Gestionada por MAPFRE AM, Brasil y EE.UU.

## MARCO DE REFERENCIA 2023-2024

RATIO DE SOLVENCIA*	PAYOUT	RATIO DE APALANCAMIENTO
<p><b>Marco de referencia</b> 175%-225%</p> <p><b>198,1 %</b> 2023</p>	<p><b>Marco de referencia</b> ≥50%</p> <p><b>67 %</b> 2023</p>	<p><b>Marco de referencia</b> 23%-25%</p> <p><b>22,7 %</b> 2023</p>

\* Dato a septiembre de 2023

# Magnitudes

**INGRESOS**  
**32.239**  
MILLONES DE EUROS  
(+9,2 %)

24.781 MILLONES DE EUROS  
SEGÚN CONTABILIDAD NIIF 17&9

**PRIMAS**  
**26.917**  
MILLONES DE EUROS  
(+9,7 %)

**BENEFICIO**  
**692**  
MILLONES DE EUROS  
(+7,7 %)

677 MILLONES DE EUROS  
SEGÚN CONTABILIDAD NIIF 17&9

RENTABILIDAD DEL  
DIVIDENDO SOBRE  
COTIZACIÓN MEDIA

**7,7%**

**ROE**  
**9,9 %**

RATIO  
COMBINADO  
**97,2 %**

RATIO DE  
SOLVENCIA  
**198,1 %**

SEPTIEMBRE 2023

GRUPO ASEGURADOR  
MULTINACIONAL  
LIDER EN  
**LATAM**

**ASEGURADORA  
DE REFERENCIA  
EN ESPAÑA**

**17<sup>a</sup>**  
REASEGURADORA  
MUNDIAL  
FUENTE:  
S&P GLOBAL RATINGS

**+30**  
MILLONES  
DE CLIENTES

**31.000**  
EMPLEADOS  
**96,6 %**  
PLANTILLA FIJA

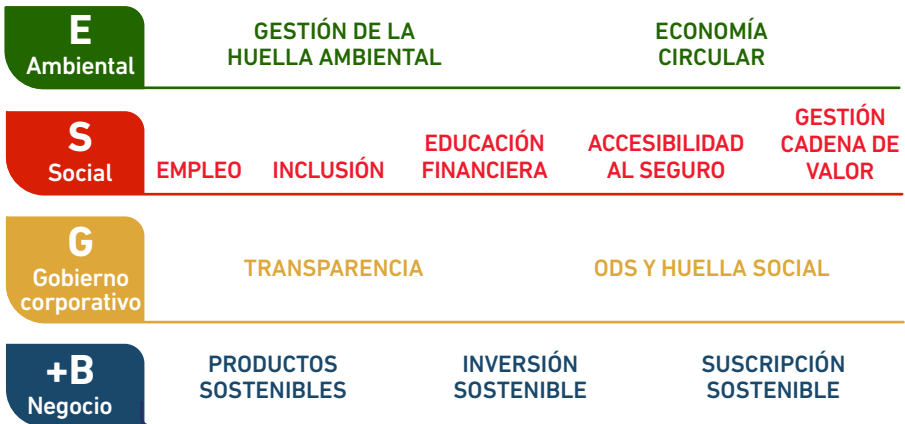
**+4.700**  
OFICINAS

**250.000**  
COLABORADORES

# Sostenibilidad

MAPFRE continúa adoptando compromisos exigentes para generar un impacto positivo en la sociedad y el planeta que, bajo el lema #LaParteQueNosToca, constituyen nuestra apuesta por la sostenibilidad. Hemos cerrado 2023 con un cumplimiento del 99,4 % de nuestros objetivos en esta materia.

## LÍNEAS DE ACTUACIÓN



## AVANZANDO EN LA SOSTENIBILIDAD

ESPAÑA Y PORTUGAL,  
**NEUTRO EN HUELLA DE CARBONO**  
EN 2023

**3,9 %**  
DE LA PLANTILLA SON PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN 2023

**72 %**  
DE LOS PROVEEDORES HOMOLOGADOS BAJO CRITERIOS ESG EN 2023

**0,9 %**  
DE BRECHA SALARIAL DE GÉNERO EN 2023

**96,6 %**  
DE LA CARTERA DE INVERSIÓN CALIFICADA CON CRITERIOS ESG EN 2023\*

\*Gestionada por MAPFRE AM, Brasil y EEUU

# Grupos de interés

El crecimiento rentable no se puede entender solo desde el punto de vista financiero. Somos una empresa comprometida, que aspira también a la creación y distribución de valor para todos los grupos de interés.

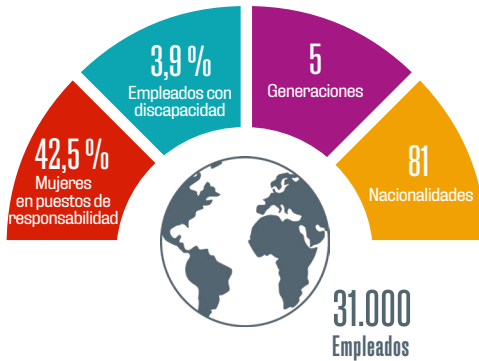
La estrategia de MAPFRE con los diferentes grupos de interés consiste en construir relaciones de confianza a largo plazo basadas en el compromiso y diálogo desde la integridad, la responsabilidad y la transparencia.



# Talento

La fortaleza de MAPFRE está en las 31.000 personas que forman parte de la empresa. Personas que ponen a disposición todo su talento y compromiso para llevar a cabo nuestro propósito y cuidar de lo que importa a nuestros clientes y a la sociedad.

## DIVERSIDAD, IGUALDAD E INCLUSIÓN



**46,7 %**  
DE MUJERES EN EL **CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN** DE MAPFRE S.A.

**104**  
MUJERES EN PUESTOS DE ALTA DIRECCIÓN O EN CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN

**33,1 %**  
MUJERES EN PUESTOS DE DIRECCIÓN

**31,3 %**  
MUJERES EN PUESTOS STEM\*

\*Dato calculado sobre el total de empleados de TI

## GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

**Casi 1 millón de horas de formación** y 11 millones de euros destinados a formación.

**Cerca de 500 acuerdos** con universidades, escuelas de negocio e instituciones académicas

**Más de 900 estudiantes** han realizado prácticas en MAPFRE en 2023.

**Más de 183 millones de euros** destinados a beneficios sociales para sus empleados.

# Proveedores

MAPFRE tiene el objetivo de garantizar una actuación ética y socialmente responsable de sus proveedores, manteniendo un adecuado nivel de calidad en la prestación de los servicios.

Ayudamos a generar negocio a más de 125.000 proveedores de servicio y soporte que colaboran con MAPFRE y por ello perciben más de 4.500 millones de euros de facturación.

Los proveedores de servicio son la extensión de la compañía ante el cliente. Por ello, dada su relevancia, MAPFRE dispone de un modelo operativo de gestión de proveedores, compuesto por un conjunto de principios generales de aplicación global:

- Rigor técnico
- Orientación y optimización del contacto con el cliente
- Vocación de servicio
- Eficiencia operativa
- Control del riesgo y control interno
- Innovación y mejora continua
- Política corporativa de sostenibilidad

MAPFRE inició en 2019 un proceso de homologación ESG de proveedores, valorando sus prácticas de sostenibilidad, tanto en el ámbito ambiental como social, laboral y de gobierno corporativo.

Ante el entorno de cambio constante y para llevar a cabo una gestión sostenible de proveedores, MAPFRE ha evolucionado este proceso de homologación, consciente de la responsabilidad que tiene en la cadena de suministro, impulsando cambios que contribuyan a crear un modelo de negocio más sostenible tanto para los proveedores como para MAPFRE.

**11.000**  
**proveedores**  
**homologados**  
**con criterios ESG**  
**en 2023**

# Cientes

El cliente es el foco de todas nuestras actuaciones y su experiencia es el pilar fundamental que marca la transformación de todos nuestros procesos operativos y de negocio.

Las nuevas tecnologías nos permiten hiperpersonalizar las relaciones con los clientes, adaptarnos a sus nuevos hábitos y comportamientos y nos ofrecen nuevas herramientas para desarrollar productos y servicios acordes a sus necesidades y crear experiencias únicas.

## UN ENTORNO CAMBIANTE

Nuevo estilo de vida	Nuevas tecnologías y data	Nuevo entorno competitivo	Regulación
El cliente tiene expectativas diferentes de su relación con los seguros y exige que se adecuen a sus necesidades.	La proliferación de datos y el acceso a la tecnología aceleran la digitalización del sector.	Reducción de barreras sectoriales. Los seguros ya no son una actividad exclusivamente de aseguradoras.	Los cambios normativos matizan el acceso a las tendencias y el uso de la información y la tecnología.

## MEJORANDO LA EXPERIENCIA DE CLIENTE

### Distribución multicanal

Redes propias, online, telefónica, alianzas bancaseguros y acuerdos de distribución

### Iniciativas innovadoras desarrolladas en 15 países

que han beneficiado a más de 3 millones de clientes en el último trienio

**39 centros de contacto** para dar servicios a los clientes en todas sus gestiones

**Acuerdos con 11.000 clínicas** en todo el mundo

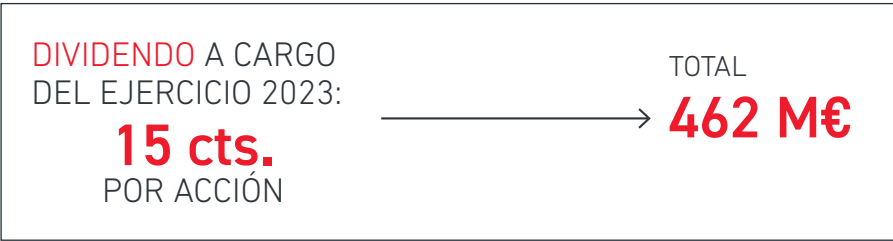
**Observatorio de calidad** para mejorar la experiencia del cliente

Acuerdos con **+12.000 talleres**

**+17.700** millones de euros en prestaciones pagadas a clientes en 2023

# Accionistas

En MAPFRE estamos comprometidos con la creación de valor sostenible y una adecuada remuneración a nuestros accionistas.

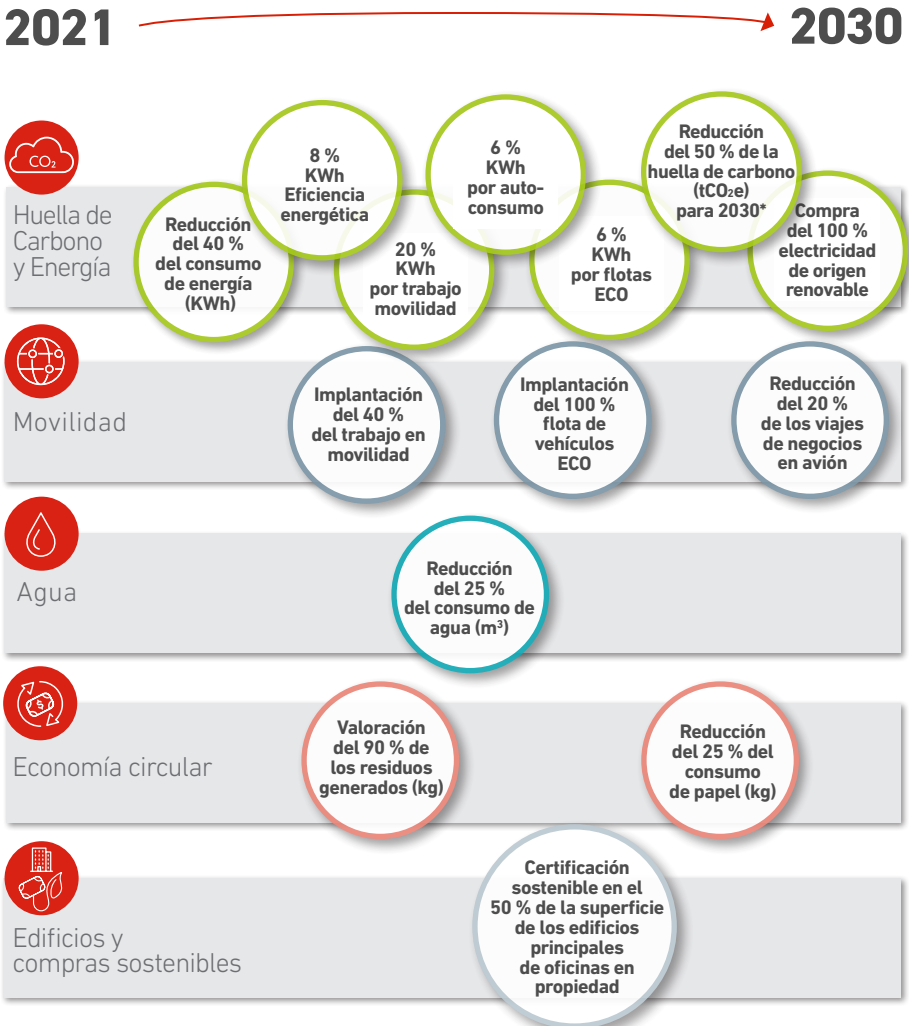


## DIVIDENDO COBRADO

2020	2021	2022	2023
<b>416 M€</b>	<b>416 M€</b>	<b>447 M€</b>	<b>447 M€</b>

# Medio ambiente


MAPFRE cuenta con una ambiciosa hoja de ruta para hacer frente al gran desafío del cambio climático, y lograr avances determinantes en sus compromisos medioambientales.



\* Se establece como referencia del Plan los indicadores, alcance geográfico y de entidades de negocio que consolidaron datos medio ambientales en el año 2019.

# Buen gobierno y transparencia


Nuestra actuación está basada en nuestros principios, en un comportamiento ético, en la protección de los datos de nuestros empleados, clientes y colaboradores, y en la responsabilidad y en la transparencia. Porque en MAPFRE sabemos que nuestra actividad de negocio es importante pero también lo es la manera como la desarrollamos.



**Nuestros Principios**

Nuestros Principios **Institucionales, Empresariales y Organizativos**


Sistemas de **control y auditoría** interna



**Comportamiento ético**

Casi **2.000 horas** de **formación** en 2023 relacionadas con **conductas éticas**


Procedimientos para **prevenir** el **acoso**, toda forma de **corrupción, fraude, blanqueo**, etc...



**Privacidad de los datos y ciberseguridad**

Garantizar la **privacidad y protección de los datos** es una prioridad absoluta para MAPFRE

**125 empleados certificados** en materia de **ciberseguridad**



**Responsables y transparentes con la fiscalidad**

Más de **395 millones de euros** pagados en **impuestos**

Adheridos al **Código de Buenas Prácticas Tributarias**

INFORME  
INTEGRADO 2023



[www.mapfre.com](http://www.mapfre.com)