

 **MAPFRE**

 **JUNTA GENERAL  
DE ACCIONISTAS 2025**

**JOSÉ MANUEL INCHAUSTI**  
**VICEPRESIDENTE**

Señoras y señores accionistas, muy buenos días.

Nuestro Vicepresidente director financiero les acaba de presentar con detalle las cifras de MAPFRE que certifican que hayamos considerado el pasado ejercicio como el mejor de la historia de la compañía. A la finalización, el presidente incorporará otras reflexiones de negocio y les hablará de la evolución del Plan Estratégico. Yo les quiero comentar aspectos más cualitativos de MAPFRE, explicarles qué estamos haciendo con nuestros principales grupos de interés, y algunas cuestiones más relacionadas con la sostenibilidad y con el compromiso social del Grupo.

Empecemos por el motor de la compañía, los más de 30.000 empleados que tenemos desplegados en cerca de 40 países trabajando por y para los clientes.

Somos una empresa que se enriquece con el talento diverso que gestionamos proveniente de más de 80 nacionalidades. Oportunidades integradoras especialmente para las personas en situación de discapacidad, que son ya un 4% de los empleados de la compañía, superando no solo las obligaciones legales, sino también el compromiso público que habíamos adquirido,

En relación con el talento femenino, continuamos avanzando en el porcentaje de mujeres en puestos de dirección, que ya roza el 35% y, como dijimos en esta Junta el pasado año, hemos cerrado la pequeña brecha salarial de género que arrastrábamos del pasado.

MAPFRE se encuentra entre las compañías que más impulsan la igualdad en el mundo. Además de nuestro compromiso con los ODS, Somos una de las 484 empresas de 45 países y regiones incluidas en el Índice Bloomberg de Igualdad de Género 2023 (Gender Equality Index).

Respecto al talento senior, también somos una compañía diferente. En España ya lanzamos hace tiempo el proyecto Ageing, destinado a gestionar todo el conocimiento y la experiencia de los trabajadores más veteranos, y también a posibilitar una transición acompañada en los últimos años de actividad. En este sentido, acabamos de poner en marcha la Ruta hacia la Jubilación, que otorgará a los mayores de 60 años que voluntariamente se acojan a la misma, más flexibilidad y posibilidades de conciliación hasta el momento de su jubilación.

Como consecuencia de nuestras políticas desarrolladas, me satisface compartir con ustedes que el índice de satisfacción entre nuestros empleados (eNPS) ha alcanzado un 71%, un nivel siempre mejorable, pero excelente para el perfil de grandes multinacionales.

Uno de los indicadores que mejor refleja el orgullo de pertenencia de nuestros empleados, son las casi 4.900 personas que, además de trabajar para nosotros, son accionistas, como ustedes, de MAPFRE. Ellos han decidido voluntariamente invertir parte de sus ingresos, la mayoría en los últimos cinco años, en su propia empresa, muestra enorme de confianza y compromiso con MAPFRE. Esta cifra supone un 45% de la plantilla de nuestras empresas localizadas en España, cifra muy poco habitual, me atrevería a decir que no tiene parangón, en una gran empresa.

Déjenme, por último, que les hable ahora de nuestro programa de voluntariado corporativo. Nuestros 7.859 voluntarios han logrado más de 18.000 participaciones, la cifra más alta de la historia, con un incremento del 34% respecto al año anterior. El 28% de los profesionales de MAPFRE en el mundo, en muchos casos acompañados por sus familias, han participado generosa y solidariamente en alguna de las casi 2.600 actividades de voluntariado desarrolladas en 2024, un volumen de actividad nunca antes alcanzado.

Esto nos ha permitido ayudar a cerca de 154.000 personas (153.744), como ven en la pantalla, la mayoría de ellos en riesgo de exclusión.

Señoras y señores accionistas, dice mucho de una empresa, de sus valores y de su cultura que cerca de un tercio de su plantilla y sus familias estén comprometidos activamente en actividades de voluntariado.

Pero nuestros empleados no son las únicas personas que contribuyen a que Mapfre sea una empresa cada vez mejor. En nuestra labor diaria, contamos con más de 87.000 mediadores y más de 135.000 proveedores de servicio o de soporte, que nos ayudan, en el primer caso, a que nuestros productos lleguen hasta el último rincón, permitiendo a nuestros clientes tener siempre una persona que responda a sus necesidades, y en el segundo, a materializar nuestro compromiso de servicio, con la excelencia que nuestros clientes esperan de nosotros. En un momento en que somos bombardeados por una publicidad que

trata de quitarle valor a la mediación, queremos expresar de nuevo nuestro compromiso con todos nuestros agentes y corredores. En 2024, en justo pago a la labor de estos colectivos, MAPFRE ha abonado cerca de 9.150 millones de euros en concepto de comisiones y servicios.

Anteriormente, me he referido como motor de la compañía a las personas que la hacen posible cada día, empleados, mediadores y proveedores, y ahora me voy a referir a nuestra razón de ser: los clientes. No es casualidad que resumamos nuestro propósito corporativo diciendo que cuidamos lo que les importa a nuestros clientes.

MAPFRE continúa avanzando en su transformación para ganar eficacia, pero, sobre todo, para mejorar la experiencia del cliente. Y lo estamos haciendo en una doble dirección, primero en mejorar los procesos de su relación con la compañía, avanzando en la omnicanalidad, incrementado un 31% los contactos de los clientes a través de los portales de autoservicio, y en segundo lugar optimizando la capacidad de respuesta de la empresa, reforzando la digitalización de nuestros procesos y mejorando la experiencia digital del cliente.

Estamos aprovechando cada vez más y mejor las capacidades que nos aportan las nuevas tecnologías para avanzar en la hiperpersonalización de nuestra propuesta de valor, y adaptarla al máximo a las necesidades de todos y cada uno de nuestros clientes.

MAPFRE opera en negocio digital con cuatro marcas: MAPFRE, Verti, MAWDY y Savia. A cierre del 2024 el crecimiento acumulado ha sido cercano al 6% (5,8%). Aceleramos la transformación del Grupo mediante, entre otros proyectos, el desarrollo e implantación de un Ecosistema de Plataformas (REEF) que permita escalabilidad multi país, y abordar así con más eficiencia el avance de la digitalización en los diferentes mercados, generando soluciones fácilmente exportables y con pleno cumplimiento de nuestros estándares de seguridad.

En nuestro afán de ofrecer todas las opciones de accesibilidad posibles, hemos seguido fortaleciendo el desarrollo de los activos digitales, con la finalidad de potenciar la autogestión y la experiencia de nuestros clientes. Nuestras Apps han tenido un gran desarrollo en todo el mundo. En particular, las Apps de España (de salud, de gestión de productos financieros AFIN y la general de MAPFRE)

han tenido un gran desarrollo en los últimos dos años, y son ya valoradas como las mejores del mercado.

Todo este desarrollo digital pone de manifiesto la necesidad de contar con sólidos mecanismos que garanticen la integridad de los sistemas informáticos de MAPFRE.

Me gustaría también compartirles que el Modelo de Seguridad Integral y Global de MAPFRE ha sido reforzado gracias a la ejecución en 2024 del Plan de Ciberresiliencia (PCR). También hemos adecuado la compañía a los nuevos y exigentes requisitos establecidos por el Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo sobre la Resiliencia Operativa Digital del sector financiero (DORA) que ha entrado en vigor el pasado 17 de enero.

La innovación siempre ha estado presente en la compañía. Muchas de las prácticas sectoriales que hoy vemos como habituales fueron introducidas por MAPFRE en su día en los mercados. Para nosotros es una de las palancas clave para la transformación del Grupo. En 2024 la hemos reorientado para que sea más transversal, y para que nos permita incorporar al negocio de una manera más rápida y eficiente aquellas soluciones que creen verdadero valor para MAPFRE y para sus clientes.

Ya son más de 4,4 millones de clientes los que se han beneficiado de soluciones originadas dentro del modelo de innovación de MAPFRE. Hemos colaborado con alrededor de 150 startups en proyectos como la peritación mediante IA, fisioterapia virtual o productos de Ciber riesgos para pymes y particulares.

En 2024, CESVIMAP, nuestro laboratorio de movilidad ha profundizado en el conocimiento de los ciberriesgos del automóvil, y en el ámbito de la reparación, recuperación y reciclado de baterías de vehículos eléctricos siniestrados, habiendo recibido varios premios en reconocimiento a su contribución para la reducción del impacto medioambiental de estos vehículos.

Señoras y señores, La Inteligencia Artificial está revolucionando MAPFRE. Hemos superado el millón de inspecciones digitales, automatizado la gestión de documentos de más de 1,2 millones de clientes y logrado que más del 40% de

las operaciones sean atendidas por asistentes virtuales. Lo más destacado y de lo que más satisfechos estamos, es de la mejora notable en el servicio y la experiencia percibida por nuestros clientes.

Son ya 115 casos de uso basados en Inteligencia Artificial, con foco prioritario en optimizar la gestión de pólizas, contratos y prestaciones. No podemos obviar la disrupción de la Inteligencia Artificial Generativa en la sociedad, y conscientes de ello, MAPFRE está extrayendo gran valor de estas nuevas capacidades para reforzar a nuestros empleados y colaboradores, contribuyendo a la personalización de la interacción con el cliente y simplificación de nuestra operativa para ser aún más cercanos y eficientes.

En este punto, les presentamos dos avances significativos que evidencian que MAPFRE es capaz de mantener sus valores y ética empresarial al mismo tiempo que busca un crecimiento rentable y sostenible:

El primero, es la creación del Centro de Inteligencia Artificial. En este centro consolidamos capacidades y talento especializado a nivel global con el objetivo de impulsar con máxima intensidad la transformación organizacional que implica la adopción de la IA. Este centro también nos permite acelerar la construcción y reutilización de casos de uso, integrando la IA en nuestra cadena de valor con impacto tangible y estrictos estándares de IA responsable. Y no olvidamos la importancia de seguir intensificando los esfuerzos para establecer una sólida Cultura del Dato, que es la base imprescindible para la IA.

El segundo, es que MAPFRE se ha convertido en la primera compañía del Ibex 35 en posicionarse con un Manifiesto propio sobre inteligencia artificial. Nos enorgullece poder demostrar que nuestro lema "cuidamos lo que te importa" es más que una simple frase. Esta seña de identidad nos lleva también a reivindicar que la adopción de la IA puede y debe realizarse, como pueden observar en la pantalla, bajo una perspectiva humanista, ética y responsable, colocando a las personas en el centro de esta gran transformación. En este Manifiesto plasmamos los cinco principios por los que se rige nuestro trabajo en esta materia:

- Operar bajo un modelo de IA híbrida, donde se amplíen las capacidades de las personas y se utilice la IA como habilitadora.

- Desarrollar proyectos y soluciones de IA de acuerdo con un uso responsable y bajo principios de buen gobierno.
- Proteger la información y salvaguardar la confianza, promoviendo una IA ética, transparente, confiable, segura y respetuosa.
- Impulsar un futuro con creatividad y progreso constante, en el que las personas puedan desarrollarse y explotar todo su potencial.
- Alinear el desarrollo de la IA con los compromisos de sostenibilidad propios y públicos, atendiendo a criterios medioambientales y sociales.

Me gustaría referirme ahora a nuestros compromisos del Plan de sostenibilidad. Al cierre de 2024, el grado de cumplimiento ha sido del 100% en todos los objetivos establecidos. En la primera parte de mi discurso ya he enunciado algunos de los logros del Plan de Sostenibilidad y en la información distribuida para esta Junta tienen ustedes toda la información, por lo que, a continuación, quiero compartir con ustedes otros logros del plan:

En el eje ambiental, con relación al año base (2022) hemos reducido un 25% la huella de carbono a nivel global.

Este descenso se debe al esfuerzo que realiza el Grupo para seguir avanzando hacia la descarbonización de la economía, no solo a través de la inversión y la suscripción, sino también con medidas para reducir la huella de la operación directa.

En el eje de actuación social, en el que una compañía comprometida como MAPFRE tiene más capacidad de transformar la vida de las personas, ya he señalado los progresos en relación con los empleados, nuestras políticas de igualdad, inclusión y diversidad.

Como también he comentado, extendemos nuestra actuación a todos los grupos con los que nos relacionamos, especialmente los vinculados con la cadena de valor del Grupo. En 2024 hemos evaluado con criterios de sostenibilidad a más de 13.400 proveedores.

Creemos que es imprescindible seguir invirtiendo en educación financiera, cultura aseguradora, y accesibilidad al seguro, y lo estamos haciendo,

impulsando diferentes programas y canales de comunicación del grupo, llegando el pasado año a más de 135 millones de personas con nuestros contenidos propios. En cuanto a la accesibilidad al seguro, fomentamos proyectos inclusivos y seguimos desarrollando productos y servicios que fomenten el acceso a los seguros de los segmentos de la población con menores ingresos.

Además, conscientes del rol que tenemos como inversores y aseguradores para movilizar recursos económicos que fomenten un mundo más igualitario y sostenible, hemos seguido desarrollando servicios y productos aseguradores y financieros que den respuesta a los riesgos y oportunidades en materia social, ambiental y de buen gobierno corporativo. En este sentido, me complace señalar que, a cierre de 2024, más de 90% de la cartera de inversión a nivel global ha sido calificada con criterios ESG.

La Junta General que estamos celebrando es la sexta sostenible y la tercera que es, además, neutra en carbono.

Concluyo reafirmando nuestro compromiso con las iniciativas internacionales suscritas por MAPFRE, y también con el cumplimiento de los objetivos del Plan de Sostenibilidad del Grupo.

Me gustaría compartirles ahora algunas referencias a la marca y a la reputación de la compañía.

Somos la décima marca más valiosa de España y la sexta más fuerte a nivel nacional, de todos los sectores y actividades, según la consultora Brand Finance, de acuerdo con su último informe publicado. El valor de nuestra marca ha subido un 15% respecto al año anterior. Según esta misma firma, en el Brand Finance Insurance 100, figuramos en el puesto 33 a nivel mundial como marca más valiosa de entre todas las aseguradoras del mundo, siendo la única española en este ranking.

Somos la quinta empresa de España en el ranking de las 100 compañías con mejor reputación, según el monitor empresarial de reputación corporativa (MERCOC), y por supuesto, somos líderes del sector.

Respecto al talento, MAPFRE se sitúa en el noveno puesto de las 200 empresas valoradas -ascendiendo una posición- y mantiene el primer puesto en el sector



asegurador del ranking Merco Talento en España. Y en otros índices de mejores empresas para trabajar, estamos en los primeros puestos en la mayoría de los mercados y, en algunos países, liderando al sector asegurador.

Y para finalizar mis palabras, entro ahora en la parte más emotiva, al menos para mí. Me gustaría hablarles de la Fundación MAPFRE, y traer a esta Junta un hecho que marca un hito histórico: Fundación MAPFRE cumple 50 años de vida al servicio de las personas. Hay muy pocas compañías que en estos tiempos tan acelerados puedan llegar a centenarias, y MAPFRE ha superado ya los 92 años. Y hay muy pocas fundaciones empresariales que puedan acreditar medio siglo de servicio a las personas más desfavorecidas y de contribución al progreso social. La nuestra es una de ellas.

Hace cinco décadas se comenzó un camino con propósito claro: mejorar la vida de quienes más lo necesitan. El mundo ha cambiado mucho desde entonces, pero esta misión ha permanecido firme.

Desde el inicio de sus actividades, la Fundación ha concebido la solidaridad como valor fundamental de la convivencia y ha creído firmemente en la educación como proceso esencial para la evolución de la sociedad. Con este espíritu, en estos 50 años ha trabajado para erradicar la pobreza y se ha hecho presente con su ayuda en situaciones límites, como las generadas por la pandemia, y catástrofes naturales, que, por desgracia, son cada vez más frecuentes.

Antes de concluir, me gustaría dirigir unas palabras de agradecimiento a Julio Domingo Souto, compañero y gran amigo que, tras más de 35 años dedicado a MAPFRE, de los cuales los últimos 9 a su Fundación, este mismo lunes, 10 de marzo, se ha jubilado al frente de la Dirección General, coincidiendo con la fecha de su 65 cumpleaños.

Julio Domingo desempeñó puestos de alta responsabilidad en Venezuela, República Dominicana, Chile, México y España, entre otros países. Bajo su mandato, de la mano de un extraordinario equipo, la Fundación MAPFRE se ha transformado profundamente, para convertirse en una de las Fundaciones más importantes de España y Latinoamérica. Además del agradecimiento del Patronato de Fundación MAPFRE, es justo expresarlo también aquí

públicamente por toda una vida dedicada a la compañía. Muchas gracias, querido Julio Domingo.

Para sustituir a Julio Domingo Souto, el Patronato de Fundación MAPFRE ha elegido a Elvira Vega, una experimentada y muy cualificada directiva que, precisamente, empezó su carrera en la propia Fundación y que, desde ahora, será su directora general. Mucha suerte, Elvira.

Sentimos un gran orgullo por lo que hemos construido, gratitud por quienes han caminado a nuestro lado y una gran ilusión por el futuro que viene. Y esto no sería posible sin su apoyo, por lo que les invito a todos ustedes a que también se sientan orgullosos por la labor social que hemos realizado. Gracias por ser parte de ello. ¡Sigamos construyendo juntos un futuro más humano!

Muchas gracias