

INTERVENCIÓN IGNACIO BAEZA

Señoras y señores accionistas, muy buenos días.

Efectivamente el año 2020 ha sido un ejercicio marcado por una pandemia global que nadie pudo predecir, ni su llegada, ni su virulencia, y que, además de la terrible cifra de pérdida de vidas humanas, vino acompañada por una parálisis de la actividad mundial sin precedentes, y una terrible crisis económica de la que todavía hoy no conocemos con certeza ni su alcance, ni su profundidad.

El mundo ha vivido las mayores caídas del PIB en más de un siglo, y lógicamente el Seguro, tan estrechamente vinculado a la actividad económica, no ha sido inmune a este escenario. Además, en Mapfre también estamos sufriendo, al igual que el resto del sector asegurador y financiero, por una situación que no es nueva de este año, ya que viene ocurriendo desde hace varios, y es la disminución de los ingresos financieros como consecuencia del entorno prolongado de bajos tipos de interés, que, por cierto, ya no sólo afecta a las economías maduras. Esto quiere decir que el beneficio neto obtenido este año por el Grupo se ha conseguido básicamente gracias al negocio técnico asegurador.

Pero las complicaciones del año no acabaron aquí, puesto que el 14 de agosto sufrimos un ciberataque en Mapfre que conseguimos, primero contener, después repeler y por fin recuperar la normalidad en apenas dos semanas, especialmente en la operativa de clientes que era lo que más nos preocupaba.

Pues bien, a pesar de todo lo anterior, a pesar de sufrir una conjunción de sucesos que hubieran podido poner en serios aprietos a otras compañías menos sostenibles y robustas, MAPFRE ha tenido este año 2020, gracias a su sólida posición de capital, un resultado técnico excelente, y con una rentabilidad en prácticamente todos los países y negocios que nos hace ser optimistas. De hecho, en 24 de 26 países con Resultado positivo.

En su intervención, el Director General Financiero del Grupo, Fernando Mata, les detallará las cifras. Pero antes, déjenme recordarles cuál ha sido nuestra estrategia frente al Covid, y cómo ha afectado la pandemia al balance de la compañía.

Hace ahora un año, salimos de la Junta de Accionistas y en esa misma tarde comenzamos a diseñar el plan de respuesta frente a la Covid basada en tres prioridades:

La primera, LAS PERSONAS: **proteger a empleados, colaboradores y clientes**. En pocos días, llegamos a tener al 90% de nuestros empleados en el mundo trabajando en remoto, dejando solo el servicio presencial allí donde era realmente urgente y con todas las medidas de prevención. Esto fue posible gracias a la intensa transformación digital que veníamos desarrollando antes de la pandemia y que, lógicamente, tuvimos que acelerar.

En segundo lugar, EL NEGOCIO: había que **proteger la continuidad el negocio**, de las operaciones, y adaptar rápidamente el modelo para funcionar en medio de una crisis mundial de alcance desconocido entonces, y todavía hoy, no nos engañemos, con numerosas incertidumbres.

Hemos cuidado de nuestros clientes con todo tipo de ayudas, con facilidades de pagos e incluso devoluciones de primas. También hemos ayudado a nuestros agentes, proveedores y colaboradores, para que mantuvieran sus líneas de cobros y no tuvieran que cerrar sus empresas.

Y, por último, nuestra tercera prioridad, LA SOCIEDAD: **Ayudar a la sociedad** a hacer frente a esta pandemia con diferentes actuaciones que supusieron movilizar más de 200 millones de euros, algunas de la cuales aparecen en el video que les hemos mostrado.

Respecto al impacto de la Covid, lo hemos desglosado con un nivel máximo de transparencia. La siniestralidad declarada en los ramos directamente afectados por la

pandemia, tanto para seguros como reaseguro aceptado supera los 360 millones de euros de gasto extraordinario. Por otra parte, el confinamiento de la población ha producido una disminución temporal en la frecuencia de uso y, por lo tanto, de siniestros en el ramo de Automóviles, que ha producido una disminución del ratio combinado de casi 9 puntos porcentuales, una menor siniestralidad que, lógicamente, estamos trasladando en precio a nuestros clientes en las renovaciones.

Presentamos también el importe de los gastos extraordinarios derivados de la protección del personal frente a la pandemia, así como asegurar la continuidad del negocio. El importe acumulado de estos gastos ha ascendido a casi 30 millones de euros.

Hemos ayudado a los clientes, autónomos y pymes reduciendo el coste de sus seguros, lo que ha supuesto una cifra que se ha acercado a los 100 millones de euros.

Pero a pesar de todo, es importante destacar que la solvencia del Grupo, la solidez del modelo de negocio, incluso en años tan complejos como 2020, nos ha permitido cumplir de nuevo con todos ustedes, señoras y señores accionistas, y proponerles hoy que aprueben un dividendo complementario del ejercicio 2020 de 7,5 céntimos por acción. Este dividendo supone un ejercicio de prudencia, tal y como precisamente recomiendan los Supervisores.

Somos, en definitiva, una compañía confiable bajo todos los puntos de vista, y también en nuestro compromiso con ustedes, a pesar insisto de todas las circunstancias adversas que hemos relatado.

Me gustaría ahora hacer referencia al Informe integrado del año 2020 que ha sido distribuido y publicado donde recogemos con transparencia la evolución financiera y no financiera del Grupo. Si tienen ocasión, les invito a consultarlo con más detenimiento para ver cómo están evolucionando nuestros compromisos tanto financieros como sociales.

Me voy a referir ahora a algunos de ellos, empezando por el que les destaque precisamente en la Junta General de Accionistas del año anterior: El compromiso de sostenibilidad de MAPFRE para el trienio 2019-2021. Es una estrategia transversal centrada en atender los grandes retos globales a los que nos enfrentamos: el cambio climático, la economía circular, la inclusión y el talento, la transparencia como principio

de relación, la educación financiera y aseguradora, el reto de la economía del envejecimiento, la agenda 2030 de naciones Unidas con la que estamos profundamente comprometidos, la huella social en todos los países y nuestra política de inversiones socialmente responsables. A todos estos aspectos estamos dando respuesta en Mapfre.

El plan previsto está ejecutado ya en un 74%, siendo este año 2021, el último de actuación. Pero concretamente en el 2020 nuestros compromisos se han cumplido ya en un 93%, y ello a pesar de que el mundo ha estado prácticamente parado durante meses.

Respecto a los empleados, cerca de 34 mil en todo el mundo, formamos una plantilla global y diversa, de 89 nacionalidades y cinco generaciones, **con el 98% de los trabajadores con contrato indefinido**, con programas de formación, de carrera profesional y de talento, y políticas que promueven la igualdad y la conciliación. Este año además hemos aprobado en España el derecho a la desconexión Digital, y también tenemos en marcha el Proyecto Ageing, para aprovechar el talento senior que permite conectar el conocimiento de los más veteranos con las generaciones más jóvenes, con el objetivo de transmitir nuestros valores y nuestra cultura a través de esta conexión intergeneracional.

Si MAPFRE no fuese una empresa comprometida, difícilmente lo seríamos nosotros, sus empleados. El Programa del Voluntariado Corporativo, pese a que la pandemia nos ha impedido hacer todo lo que teníamos previsto, ha conseguido beneficiar a 150.000 personas gracias al compromiso social de 4.750 voluntarios en cerca de mil acciones sociales.

Por otro lado, la calidad del servicio de MAPFRE, que es sin duda nuestra seña de identidad comercial, es muy valorada por los cerca de 30 millones de clientes. De hecho, más del 82% de todo el negocio de la compañía recibe un NPS (Net promote score), que como saben es un indicador de calidad, superior a la media del mercado en esos países.

Permítanme que me refiera ahora a dos aspectos sobre nuestro Plan de Sostenibilidad muy relevantes para MAPFRE.

El primero es el de las finanzas sostenibles, donde MAPFRE se ha convertido ya en un referente nacional e internacional. Somos firmantes de los Principios de Inversión Responsable (PRI), por lo que tenemos la responsabilidad de aplicar criterios ASG (es

decir Ambientales, Sociales y de Gobernanza) en todos nuestros procesos de inversión, no sólo en los fondos, sino en todo lo que tiene que ver con el balance del Grupo.

Hemos sido pioneros en el lanzamiento de un fondo que invierte en empresas comprometidas con las personas con discapacidad, el MAPFRE AM Inclusión Responsable, y que ha sido destacado por Naciones Unidas como ejemplo en su guía de buenas prácticas de la ISR. Además, contamos con el Fondo Capital Responsable, que también invierte en empresas con estrategia ASG, y el Good Governance, que demuestra que las empresas con un buen gobierno corporativo toman las mejores decisiones sobre el presente y el futuro.

Recientemente, MAPFRE AM se convirtió en la primera gestora española en recibir el prestigioso sello LABEL ISR, avalado por el Ministerio de Finanzas francés. Y somos también pioneros midiendo, junto con la Universidad de Siena, el impacto de nuestra cartera de inversión sobre los distintos ODS en los que estamos trabajando para impulsar la agenda 2030 de Naciones Unidas. Es decir, no sólo lo hacemos, sino que lo medimos.

Adicionalmente, en lo más difícil de la pandemia, MAPFRE contribuyó a financiar con 50 millones de euros a la sanidad pública española a través de la compra de un bono sanitario emitido por la comunidad de Madrid. Y, como aseguradora global, hemos participado en dos iniciativas solidarias con los profesionales de la salud afectados por la pandemia, un programa de aseguramiento en España, a través de Unespa, y otro similar en México a través de la AMIS.

Dentro de nuestro Plan de Sostenibilidad, el segundo aspecto al que me quería referir es nuestro esfuerzo en protección del medio ambiente, el cual tiene tres pilares:

- 1º La lucha contra el cambio climático en el negocio
- 2º La reducción de la huella ambiental del Grupo
- 3º El fomento de la economía circular.

Estamos plenamente comprometidos con la descarbonización de la economía y hemos endurecido nuestra política de suscripción, con medidas, entre otras, como que MAPFRE ya no asegurará la construcción de nuevas infraestructuras relacionadas con minas de carbón o centrales térmicas. Asimismo, también hemos dejado de suscribir nuevos

riesgos relacionados con las arenas de alquitrán, ni con proyectos offshore/onshore relacionados con el petróleo o el gas en el Ártico. Trabajamos ya en un nuevo Plan Corporativo de Huella Ambiental tras cerrar con éxito el anterior con una reducción de emisiones del 56%, casi tres veces más que las previstas.

Pero también nuestro compromiso es con ustedes, señoras y señores accionistas. Hemos construido una relación de valor transparente y equitativa mediante diferentes canales de participación, y les ofrecemos un programa de fidelización gratuito denominado MAPFRE Accionistas con una amplia oferta de servicios y descuentos.

Para finalizar, me gustaría referirme a nuestra institución de la que nos sentimos especialmente orgullosos, la Fundación MAPFRE, que recientemente ha cumplido 45 años dedicados a transformar este mundo en un lugar más humano y a mejorar la vida de millones de personas en más de 30 países. Solo en los últimos 15 años, **la Fundación ha destinado más de 700 millones de euros a todas esas actividades.**

Podemos sentirnos muy orgullosos de nuestra Fundación. Desde que se inició la pandemia, la prioridad ha sido apoyar y proteger a los más vulnerables, a los más expuestos socialmente, a los que luchan contra el coronavirus en primera línea.

De hecho, precisamente para combatir los efectos de la pandemia, la Fundación ha puesto en marcha un amplio conjunto de actuaciones por valor de 35 millones de euros en 30 países con tres líneas básicas de actuación:

- Investigación: que se concreta en una financiación de 5 millones de euros al CSIC para impulsar la vacuna española
- 20 millones de euros para la entrega de material médico y sanitario para luchar contra la pandemia y proteger a todas aquellas personas que trabajan con colectivos de riesgo.
- Y 10 millones de euros para acciones asistenciales urgentes para para las personas en situación más precaria.

En esta labor, como en muchas otras que desarrolla la Fundación, siempre es bien secundada por Fundación MAPFRE Guanarteme, en este caso, para el ámbito exclusivamente de Canarias.

Es verdad que este año 2020 la Fundación ha priorizado su actuación en combatir la pandemia, pero esto no significa que hayamos dejado de hacer las actividades normales de nuestra Institución: Fomento de la Salud, Seguridad vial, Difusión de la Cultura, Formación Aseguradora y las importantes Actividades Sociales. En su conjunto han sido 109 actividades de las que de manera presencial se han beneficiado 6 millones de personas y otro tanto lo han hecho a través de la red.

Para finalizar, quiero mencionar que en 2020 hemos celebrado la tercera edición de los Premios de Innovación Social, así como la puesta en marcha de dos proyectos ilusionantes: El Centro de Investigación Ageingnomics y el Centro de Fotografía KBr inaugurado en septiembre de este año en Barcelona.

Por mi parte nada más, les agradezco de nuevo su atención, y la confianza que depositan en MAPFRE.

Señoras y señores accionistas, muchas gracias.