

**IGNACIO BAEZA**  
**VICEPRESIDENTE**

Señoras y señores accionistas, muy buenos días.

Por tercer año consecutivo comienzo mi intervención refiriéndome a la pandemia del COVID 19, que junto con la guerra en Ucrania y sus efectos, han condicionado enormemente la evolución de la economía de los últimos años, y como no puede ser de otra manera, también de la de la propia MAPFRE. Esta vez sin embargo, lo que traigo son buenas noticias. La primera, es que la siniestralidad relacionada con el Covid ha dejado de ser relevante para MAPFRE y que, salvo repuntes inesperados, la pandemia forma ya parte del pasado en términos de importancia. Evidentemente, la huella y secuela social y económica que ha producido aún sigue presente. El segundo mensaje en relación con la pandemia es que ésta ha supuesto para la compañía un impacto de casi 900 millones de euros en estos tres años. Para un asegurador el mejor siniestro es aquel que no se produce, especialmente si estamos hablando de seguros de vida y salud, pero también dice mucho de nosotros haber podido contribuir con solvencia y diligencia a reducir en lo económico el impacto más negativo del Covid en cientos de miles de familias.

Como ven en la evolución de los diferentes años, salvo que se produzca un rebrote mundial, vamos a dar por concluida la información específica sobre estos siniestros, ya que el impacto entre nuestros asegurados ha dejado de ser relevante.

Y es que somos una empresa confiable, que cumple con todos sus compromisos sea cual sea el contexto. El resultado del ejercicio 2022 ya explicado en detalle por el consejero-director financiero, Fernando Mata, demuestra que las cifras conseguidas en un entorno tan complejo, reflejan la solidez de nuestro modelo de negocio, un modelo altamente diversificado que se adapta con flexibilidad a la realidad externa y permite mantener una rentabilidad elevada año tras año para nuestros accionistas.

#### PLAN DE SOSTENIBILIDAD 2022-2024

Nuestro nivel de exigencia lo llevamos al máximo en todos los compromisos. Me complace anunciarles que en su primer año de ejecución, hemos alcanzado un

99,6% en el grado de cumplimiento de nuestro Plan de Sostenibilidad. Un plan ambicioso con 23 objetivos y 45 proyectos con los que desarrollamos nuestros compromisos medioambientales, sociales y de buen gobierno, y que cada vez está más integrado al propio negocio de la compañía. En la documentación que obra en su poder tienen información adicional sobre los logros y acciones de 2022 en materia de sostenibilidad.

Me gustaría ahora hablarles de futuro y de cómo elevamos la ambición de este Plan para 2023, pero antes, quiero reiterar que aceptamos plenamente el reto y la oportunidad que suponen para una compañía global como MAPFRE poder ser agentes activos en la transformación del mundo que persigue la agenda 2030 de Naciones Unidas. En MAPFRE estamos trabajando para ayudar a llevar al máximo el cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenibles de esa agenda en los 7 años que quedan por delante. Nosotros tenemos capacidad de aportar en los 17 objetivos de éste, pero en el Grupo nos estamos centrando más en los siete objetivos que ven en la pantalla, es decir en aquellos en los que podemos ser más transformadores como industria.

En materia medioambiental, me gustaría resaltar que somos una compañía neutra en carbono en la península Ibérica desde 2021, y reiterar que trabajamos para alcanzar esa neutralidad de emisiones en todos los países en el 2030. Con este objetivo, el pasado ejercicio hemos avanzado en proyectos como la instalación de paneles fotovoltaicos, la compra de electricidad bajo garantías de origen 100% renovables, la reducción de viajes de negocio, la implantación del modelo de trabajo híbrido y la incorporación de vehículos ECO en nuestra flota.

También nos hemos comprometido públicamente a avanzar más hacia una economía libre de carbono. Ya hemos publicado que no aseguramos a compañías de carbón, gas y petróleo si no están comprometidas con un plan de transición energética. Desde el 1 de enero, hemos endurecido aún más nuestros compromisos adquiridos, que elevan nuestra ambición en sostenibilidad medioambiental.

Trabajamos para esa transición, pero sin olvidar que somos una compañía centrada en las personas en todo lo que hacemos, por lo que también defendemos que esa transición energética sea justa para las generaciones que

tienen que adaptarse al cambio. No podemos dejar caer industrias y sectores sin una alternativa económica y social capaz de mantener el empleo y las oportunidades de las personas que hoy continúan vinculadas a actividades menos sostenibles.

Termino este punto añadiendo que el pasado año nos hemos adherido a la Net Zero Insurance Alliance, una red donde las 30 aseguradoras más importantes del mundo nos unimos para acelerar nuestros compromisos en sostenibilidad, y lograr con ello que nuestra cartera de seguros y reaseguros sea Net Zero en el 2050. Igualmente, a finales del 2022 suscribimos la Net Zero Asset Owner Alliance comprometiéndonos a que, en este caso, nuestro portafolio de inversión también sea Net Zero en la misma fecha.

También me complace informar que por cuarto año consecutivo formamos parte del Sustainability Year Book 2023, una prestigiosa publicación anual que realiza S&P Global y que clasifica las compañías más comprometidas con la sociedad y el planeta.

Aprovecho también este punto para comunicar que en 2022, MAPFRE ha sido reconocida por la consultora MERCO como la quinta empresa más responsable en términos ESG (medioambientales, sociales y de buen gobierno) en España, entre las empresas de cualquier sector, y por supuesto, la aseguradora líder en este ranking.

Nuestro compromiso con el medio ambiente es claro, como también lo son los avances en materia de buen gobierno y transparencia.

Lo tienen ustedes todo en el informe integrado.

## PERSONAS

Somos una empresa Comprometida y Diversa. Por tanto, me gustaría centrarme ahora en el corazón de nuestra estrategia de sostenibilidad: las personas. Lo que en terminología ESG significa la S de social.

Las personas están en el centro de todo lo que hacemos, y son ellas las que nos ayudan a construir una sociedad más sostenible y diversa. Empezando obviamente por las personas MAPFRE. Contamos cada día con empleados de

81 nacionalidades en 40 países trabajando juntas con herramientas colaborativas y digitales que nos permiten tener mayor riqueza cultural, ser más innovadores y conseguir avanzar en una sociedad cada vez más diversa y que lleva años impulsando el desarrollo de todos por igual. Respecto de la igualdad de género, el 42% de los puestos de responsabilidad en MAPFRE están desempeñados por mujeres y seguimos avanzando en la eliminación total de la brecha salarial que viene de situaciones pasadas, y que este año es del 1,86 % y que ya les avanzo que será prácticamente inexistente a finales del 2024.

El 98% de nuestros empleados tiene contrato indefinido. Creemos en nuestra gente, que son excelentes profesionales que hacen realidad el lema de nuestro propósito, cual es “cuidar lo que te importa”. Gracias al avance en los programas de desarrollo, el pasado año más del 86% de las promociones han sido con talento interno. Y hemos lanzado un programa de liderazgo y de crecimiento profesional para 5.000 personas de las más de 31.000 empleados de la compañía. Somos por tanto una empresa de oportunidades para todos los que quieran aprovecharlas, por eso decimos que “en MAPFRE, tu tiempo cobra sentido”

Somos también una compañía solidaria y comprometida. A pesar de las limitaciones aún vigentes en muchos países derivadas de la pandemia, en 2022 más de 4.500 empleados en el mundo han mostrado su compromiso social como voluntarios.

La diversidad que promovemos engrandece el valor de la compañía y es una diversidad de alcance global. Esta cultura la aplicamos en los casi 40 países del mundo donde estamos presentes incluyendo algunos donde estas materias no están tan avanzadas.

Además, desde el pasado año, medimos como impactamos positivamente con nuestra gestión de personas, en los ODS de la Agenda 2030 de Naciones Unidas. Aplicamos una metodología desarrollada conjuntamente con otras empresas también globales.

MAPFRE contribuye a todos los Objetivos de Desarrollo, pero especialmente a los cinco que ven en pantalla, destacando el nivel de excelencia en materia de

igualdad de género con un 97% de cumplimiento, y tenemos también mucha capacidad de acción positiva en el objetivo de promoción de la salud y bienestar, y también en el de Educación de calidad que, en el caso de las empresas, equivale a formación, y en ambos estamos cerca del 70%.

Así mismo, estamos desarrollando dos líneas adicionales de trabajo en el eje social, como son el fomento de la educación financiera, y por otro, los programas de accesibilidad al seguro que tenemos principalmente en los países de Latinoamérica.

Como decía al inicio, nuestro modelo de sostenibilidad cada vez está mejor integrado con el negocio, tanto en relación con la emisión y suscripción, como en la gestión directa o a través de proveedores, pero también, y esto es relevante, en nuestro importante papel como grandes inversores.

Desde 2019, la Universidad de Siena mide expresamente el impacto de nuestra cartera de inversión en los Objetivos de Desarrollo Económico de Naciones Unidas. Les tengo que decir que hemos mejorado año tras año y ya el 99% de las inversiones en acciones y el 83% de las inversiones en bonos de MAPFRE, generan externalidades positivas en alguno de estos ODS.

A través de la inversión responsable, como a través de la suscripción, el seguro puede y debe aportar a esa transición energética justa a la que me refería antes.

## INNOVACIÓN

Quisiera hablarles ahora de otra de nuestras señas de identidad. El ejercicio 2022 ha sido un año de consolidación de nuestro modelo de innovación abierta: el MAPFRE Open Innovation. Es importante destacar que ya son más de dos millones y medio de clientes los que se han beneficiado de las soluciones impulsadas por nuestros equipos de innovación en todo el mundo.

En 2023, continuaremos trabajando en la intersección entre la eficiencia operativa y la mejora de la experiencia del cliente, tal y como se ha realizado en el 2022. Por poner un ejemplo, destacar las soluciones de peritación automática y también automatización de siniestros mediante inteligencia artificial ya

presentes en España, Brasil y Colombia, y que se están extendiendo al resto de países en los que operamos.

De igual forma, seguimos explorando herramientas y alianzas que nos permiten conocer mejor los riesgos emergentes, como aquellos asociados al cambio climático o la ciberseguridad. Esto nos permite mejorar los productos y coberturas existentes y, diseñar una nueva generación de productos orientados principalmente a las empresas.

En esta tarea no estamos solos; gran parte de estos avances han sido posibles gracias a la colaboración e inversión de las principales start-ups del mundo, con quienes avanzamos buscando siempre la mayor aportación de valor para MAPFRE y para nuestros clientes.

Al mismo tiempo, CESVIMAP – nuestro laboratorio de movilidad – continuó en 2022 con sus trabajos en torno a los sistemas de ayuda a la conducción, los vehículos de movilidad personal, y el vehículo autónomo, que genera conocimiento para MAPFRE y para todo el sector asegurador. Adicionalmente, ha puesto en marcha un novedoso proyecto llamado Second Life, dedicado a la reutilización de baterías provenientes de vehículos eléctricos siniestrados, y que ya se ha materializado en dos iniciativas: El primer vehículo de asistencia para recarga eléctrica hecho con estas baterías reutilizadas, y además un sistema de almacenamiento para energía foto-voltaica que abastece a nuestras instalaciones de reciclado en Ávila, disminuyendo así su huella de carbono y convirtiéndolas en una referencia en economía circular.

Por último, el fondo Alma Mundi Insurtech, en el que MAPFRE participa, presentó un nuevo paquete de inversión con un objetivo de 250 millones de euros en 2022, que se suman a los 100 millones ya invertidos en el fondo anterior. Esto convierte a Alma Mundi en el fondo insurtech de referencia en Europa y uno de los mayores fondos especializados a nivel global.

## CLIENTES

En relación con los clientes, hemos continuado desplegando todas las innovaciones que acabo de comentar y la tecnología en relación con la gestión del dato, que cada vez nos permite hacer una oferta más personalizada a cada uno de nuestros más de 31 millones de clientes en el mundo.

En 2023 continuaremos trabajando para consolidar esta estrategia poniendo foco en incrementar los niveles de retención. Los clientes exigen inmediatez y una respuesta de MAPFRE más allá de la prestación del seguro, por lo que conseguir vincular a los clientes es una necesidad y esto supone la adaptación a nuevos modelos de negocio, ayudándonos de nuevas técnicas y de todo el conocimiento que hoy aportan los datos para mejorar su experiencia integral con la compañía.

## FUNDACIÓN MAPFRE

Para concluir, me gustaría referirme al brazo más social de MAPFRE: nuestra Fundación, que lleva más de 45 años al servicio de la sociedad en cerca de 30 países del mundo. Fundación MAPFRE es una de las Instituciones del tercer sector más importante de España, y lo vamos a ser aún más. Me complace anunciarles que somos una de las escasas instituciones privadas en España seleccionadas para gestionar recursos europeos como Organismo Intermedio del Fondo Social Europeo plus. El proceso está en marcha, estamos pre designados, y ya trabajamos en un ambicioso programa de convocatorias orientadas a la integración sociolaboral de personas vulnerables y a la mejora de los cuidados de larga duración en la España rural. Como en todo lo que hacemos, nuestro objetivo es ofrecer siempre oportunidades a las personas, y en concreto a esos casi 8 millones de ciudadanos que viven en municipios de menos de 30.000 habitantes y en los pueblos de la España vaciada, con especial foco en los más vulnerables, como personas mayores y personas con discapacidad. Seremos el único nuevo Organismo Intermedio para este periodo centrado en los cuidados en el ámbito rural. En Fundación MAPFRE, este reconocimiento nos va a permitir elevar nuestra capacidad de actuación con la enorme responsabilidad de gestionar 20 millones de euros del Fondo Social Europeo plus durante los próximos 5 años. Se trata, y esto es importante, de programas cofinanciados, por lo que Fundación MAPFRE aportará 10 millones de euros adicionales a los 20 millones citados que aporta el Fondo Social Europeo para hacerlo posible.

Esta contribución más intensa con la España rural no frena nuestra ambición en los programas habituales relacionados con la cultura financiera y el seguro, la



seguridad vial, la prevención y cuidado de la salud, y finalmente el arte como oferta cultural que enriquece a las sociedades.

Por otro lado, quiero indicarles que tras casi 40 años contribuyendo al desarrollo de Canarias, Fundación MAPFRE Guanarteme se ha transformado en Fundación MAPFRE Canarias. Es un nuevo apellido, pero con la misma vocación de servicio a esta comunidad. En 2022 fueron cerca de 400.000 los beneficiarios de las más de 100 actividades realizadas en las islas con programas muy importantes como por ejemplo el de “Capacitación Laboral para el Empleo” donde formamos y acompañamos a los jóvenes canarios hacia la empleabilidad. Desde 2018, el 25% de los casi 2.000 canarios que han participado en este proyecto han accedido a un puesto de trabajo. Lo cual me enorgullece como canario que soy.

Volviendo a Fundación MAPFRE, en los últimos 10 años, hemos invertido más de 610 millones de euros en las personas, estando siempre cerca de los más vulnerables y ofreciendo segundas oportunidades a quienes más lo han necesitado, como la imprescindible labor sociosanitaria que hemos desempeñado durante la pandemia en cerca de 30 países. Estamos y estaremos siempre construyendo un futuro más humano como probablemente ustedes hayan visto estas últimas semanas en un anuncio de televisión y que nos complace recordárselo ahora con el visionado del mismo.

Esta es nuestra vocación y nos sentimos muy afortunados de poder ejercerla y recibir esa “recompensa emocional” que decíamos en el spot, y que se adquiere ayudando a los demás.

Todos los que estamos, de una u otra manera en MAPFRE, creemos que lo hacemos en una empresa que es diferente como es obvio damos a nuestros clientes el mejor producto y el mejor servicio, pero pensamos que damos algo más, y es que tenemos una Fundación que nos permite compartir con la sociedad parte de lo que de ella recibimos. Y esto nos gusta trasladarlo, tanto a nuestros clientes actuales, como a aquellos potenciales que aspiramos a atraer. Repito, consideramos que somos una empresa diferente, una empresa especial.

Señoras y señores accionistas, creo que pueden ustedes sentirse satisfechos y orgullosos del grado de avance de todas nuestras iniciativas, tanto desde el punto de vista del negocio y su rentabilidad, como desde la contribución social y sostenible que realizamos. MAPFRE es una compañía sólida y rentable, confiable y comprometida, que avanza siempre con determinación sea cual sea el entorno en el que nos desenvolvemos. Sin duda ponemos siempre el foco en las personas, que son lo más valioso que puede atesorar una sociedad, pero con la mente abierta para detectar e integrar en el negocio todas las innovaciones y tendencias que pueden aumentar el valor de la compañía, de su compañía.

Por mi parte nada más, de nuevo les expreso nuestro agradecimiento por la confianza que nos otorgan.

Señoras y señores accionistas, muchas gracias.