



**MAPFRE**

2022



## ANTONIO HUERTAS, PRESIDENTE DE MAPFRE



2022 ha sido extraordinariamente complejo para todas las actividades, empresas, instituciones y, en general, para las personas en cualquier lugar del mundo. A los efectos económicos, sanitarios y sociales que aún se arrastraban de la pandemia, una injustificable guerra en Ucrania ha provocado una crisis económica global que no solo ha frenado la esperada recuperación, sino que, incluso, amenaza con llevar a la recesión a muchas economías.

MAPFRE ha construido un sólido y solvente modelo de negocio basado en la diversidad geográfica y de negocio que nos permite ejecutar los ejercicios con estabilidad en el resultado y en la rentabilidad, protegiendo también el futuro con una base sólida de capital. Hemos ajustado el ritmo y priorizado mejor nuestro desarrollo, pero hemos mantenido todos nuestros compromisos y actuaciones.

Nuestra ambición siempre es máxima, especialmente en lo que se refiere a alcanzar una rentabilidad adecuada, que reconozca la confianza que nos otorgan los accionistas. Los ingresos han crecido un 8,3 % hasta superar los 29.500 millones, generando un resultado neto de 642 millones de euros, lo que nos va a permitir cumplir nuestros objetivos de creación de valor y, por lo tanto, de *pay out* con los accionistas y, como siempre, lo haremos en efectivo.

Nuestro Plan Estratégico 2022-2024 es una hoja de ruta nacida justo antes del inicio de la guerra de

Ucrania, lo que nos ha llevado a ir ajustando alguna de nuestras expectativas, pero sin renunciar a los objetivos esenciales de la misma.

También nos hemos mantenido firmes, pese al entorno, en nuestro compromiso con la sostenibilidad. Nuestra estrategia ESG (ambientales, sociales y de gobierno por sus siglas en inglés) ha continuado desplegándose en 2022 con una especial vocación hacia la “S” de social, ya que entendemos que todo el esfuerzo que está realizando la sociedad para reorganizar el planeta de una manera sostenible, debe tener como foco principal a las personas.

2022 ha sido también el año en el que hemos reformulado nuestro propósito corporativo, lo que nos define como empresa comprometida con la sociedad. Mantenemos nuestra visión y los valores que nos han acompañado siempre, y desde ahora el propósito corporativo de MAPFRE es decirle a cada uno de nuestros grupos de interés: “Estamos a tu lado, acompañándote para que avances con tranquilidad, contribuyendo al desarrollo de una sociedad más sostenible y solidaria”. En 2023 cumplimos 90 años de historia, un recorrido que no está al alcance de muchas empresas y que se obtiene gracias a una hoja de ruta basada en sólidos valores éticos y morales.

Tenemos por delante un prometedor 2023 para seguir avanzando en nuestra estrategia de crecimiento disciplinado y rentabilidad, incrementando la eficiencia y productividad en todas nuestras operaciones, a la par que continuamos con nuestro proceso de transformación digital, organizacional y cultural.

Antonio Huertas, Presidente de MAPFRE

# ÓRGANOS DE GOBIERNO

## CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

### PRESIDENTE

Antonio Huertas Mejías<sup>(1)</sup>

### Vicepresidente 1º

Ignacio Baeza Gómez<sup>(1)</sup>

### Vicepresidenta 2ª

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

### Vicepresidente 3º

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

### Vocales\*

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

María 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>

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

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

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

### Secretario

Angel L. Dávila Bermejo

### Vicesecretario

Jaime Álvarez de las Asturias Bohorques Rumeu

(1) Consejeros ejecutivos. (2) Consejeros externos dominicales. (3) Consejeros externos independientes

\* El Consejo de Administración ha propuesto a la Junta General el nombramiento de María Elena Sanz Isla como nueva consejera ejecutiva y de Francesco Paolo Vanni D'Archirafi como nuevo consejero independiente

## COMITÉ EJECUTIVO

### Presidente

Antonio Huertas Mejías

### Vicepresidente

Ignacio Baeza Gómez

### Vicepresidente

José Manuel Inchausti Pérez

### Vocales

José Antonio Arias Bermúdez

Alfredo Castelo Marín

Jesús Martínez Castellanos

Fernando Mata Verdejo

Eduardo Pérez de Lema Holweg

Fernando Pérez-Serrabona García

María Elena Sanz Isla

Jaime Tamayo Ibáñez

### Vocal - Secretario

Angel L. Dávila Bermejo

# PRESIDENCIA DE HONOR

### PRESIDENTE DE HONOR

José Manuel Martínez Martínez

# IDENTIDAD MAPFRE

## VISION

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.

### • 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.

# PLAN ESTRATÉGICO 2022-2024

## NUESTRA AGENDA DEL CAMBIO

### PARA SER MÁS ACCESIBLES, DIFERENTES Y ESCALABLES

Queremos ser **más accesibles**, transparentes, con plena disponibilidad para todos, interna y externamente. Con una comunicación más clara, sencilla y comprensiva que haga ver de verdad lo que somos y lo que hacemos.

Queremos que nuestra **propuesta de valor** sea la que en cada momento demande el cliente, además de seguir mejorando la eficiencia y la productividad para ofrecer los mejores productos y servicios con los precios más competitivos.

Queremos ser más accesibles, diferentes y con economía de escalas, reforzando nuestra **visión humanista**, en la que las personas deben ser el eje de todo. Somos una compañía de personas, que trabaja para las personas.

---

## NUESTROS PILARES



### CRECIMIENTO Y RENTABILIDAD

Creer de forma sostenible, equilibrada y rentable. Inspirados en nuestro propósito, es el momento de consolidar nuestra vocación de liderazgo para cuidar de lo que más importa a las personas.



### EFICIENCIA Y PRODUCTIVIDAD

Mejorar la eficiencia y la productividad para ser más competitivos, ágiles y contribuir a la mejora de la rentabilidad.



### TRANSFORMACIÓN

Transformación como eje transversal. Como parte del proceso evolutivo de MAPFRE, queremos seguir transformando nuestros modelos de negocio y organización para adaptarnos a los cambios que demanda la sociedad.

# NUESTROS COMPROMISOS

## OBJETIVOS ASPIRACIONALES 2022-2024

### CRECIMIENTO

**PRIMAS**  
(crecimiento medio)

**5 % - 6 %**

**ROE**  
(ratio promedio)

**9 % - 10 %**

### EFICIENCIA Y PRODUCTIVIDAD

**RATIO COMBINADO  
NO VIDA  
PROMEDIO  
2023-2024**  
**≈96 %**

### TRANSFORMACIÓN: PERSONAS Y SOSTENIBILIDAD

**BRECHA SALARIAL  
DE GÉNERO**

**+/-1 % en 2024**

**INVERSIONES ESG**

**90 %**

de la cartera de inversiones  
calificada en línea con los  
criterios ESG para 2024

## MARCO DE REFERENCIA 2022-2024

**RATIO  
SOLVENCIA II**  
**175 % - 225 %**

**PAYOUT**  
**≥50 %**

**RATIO DEUDA**  
**23 % - 25 %**

# MAGNITUDES

INGRESOS  
**29.510**  
MILLONES  
DE EUROS

PRIMAS  
**24.540**  
MILLONES  
DE EUROS

BENEFICIO  
**642**  
MILLONES DE EUROS

LIDER  
en  
**LATAM**

ASEGURADORA  
DE REFERENCIA  
EN ESPAÑA

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

DIVIDENDO CON CARGO  
A RESULTADOS 2022:

**14,5**  
CÉNTIMOS DE  
EURO POR ACCIÓN

ROE  
**8,2%**

RATIO  
COMBINADO  
**98%**

RATIO DE  
SOLVENCIA  
SEPTIEMBRE  
2022  
**216,8%**

MÁS DE  
**31**  
MILLONES  
DE CLIENTES

**31.000**  
EMPLEADOS  
**96,9%**  
PLANTILLA FIJA

**5.000**  
OFICINAS

**250.000**  
COLABORADORES

**16.300**  
MILLONES DE EUROS  
PAGADOS EN PRESTACIONES  
A CLIENTES

**630**  
MILLONES DE EUROS PAGADOS  
A LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

# SOSTENIBILIDAD #LaParteQueNosToca

## EL PLAN DE SOSTENIBILIDAD 2022-2024

pone el foco en aquellos retos globales a los que podemos contribuir desde nuestra actividad:

### MEDIO AMBIENTE

**Protegemos nuestro planeta.** Desde la parte que nos toca, queremos mejorar la gestión de nuestra **huella ambiental** y fomentar la **economía circular**. La escasez de recursos, el agotamiento exhaustivo de los ecosistemas y su impacto en la **biodiversidad** amenazan no sólo la pérdida irrecuperable de la **riqueza natural**, sino también nuestra salud y nuestro modelo social de bienestar.

### SOCIAL

**Sumando fuerzas, cerramos brechas.** Aún existen importantes brechas de desigualdad que nos exigen cuestionar nuestra mirada para seguir avanzando hacia un modelo de sociedad mejor. Trabajamos para que el **empleo de calidad**, la **inclusión**, la **educación financiera**, la accesibilidad al seguro y la sostenibilidad de nuestra cadena de valor (proveedores y colaboradores) sean un **motor de transformación**.

### GOBIERNO

**Impulsamos la transparencia y el diálogo** con todos aquellos que, como nosotros, quieren formar parte de este cambio. Revisamos continuamente e incrementamos nuestras **exigencias en transparencia** y **ODS**, en base a lo que los demás esperan de nosotros, y lo que nosotros mismos creemos que somos capaces de hacer para contribuir con toda nuestra ilusión y potencial.

### NEGOCIO

**Desarrollamos productos y servicios con criterios ESG.** Adquirimos **compromisos públicos exigentes** y rotundos en materia social y ambiental, con servicios y productos alineados con ellos, a través de **productos sostenibles**, **inversión sostenible** y **suscripción sostenible** y sensibilizando a los clientes para que se comprometan y actúen.

## OBJETIVOS

- En **2030** el **100%** de nuestros países serán **neutros en carbono**.
- El **3,5%** de la plantilla serán **personas con discapacidad** en **2024**.
- El **100%** de nuestros **proveedores** estarán **homologados con criterios ESG** para **2024**.
- **No invertimos** ni aseguramos carbón, gas ni petróleo **sin plan de transición energética**.
- **Retribución** variable de la dirección vinculada al **cumplimiento de compromisos de sostenibilidad**.



# COMPROMETIDOS CON LOS GRUPOS DE INTERÉS:

**Accionistas**

Clientes

Empleados

Proveedores

## MAPFRE ACCIONISTAS, UN VALOR ÚNICO

Un plan para fortalecer la relación con los accionistas y ofrecerles **ventajas**, ofertas y **servicios**.

**Participación en más de 200 conferencias** y reuniones con inversores, analistas y accionistas.

**Más de 1.700 consultas** atendidas a través del servicio telefónico y el buzón específico para accionistas.

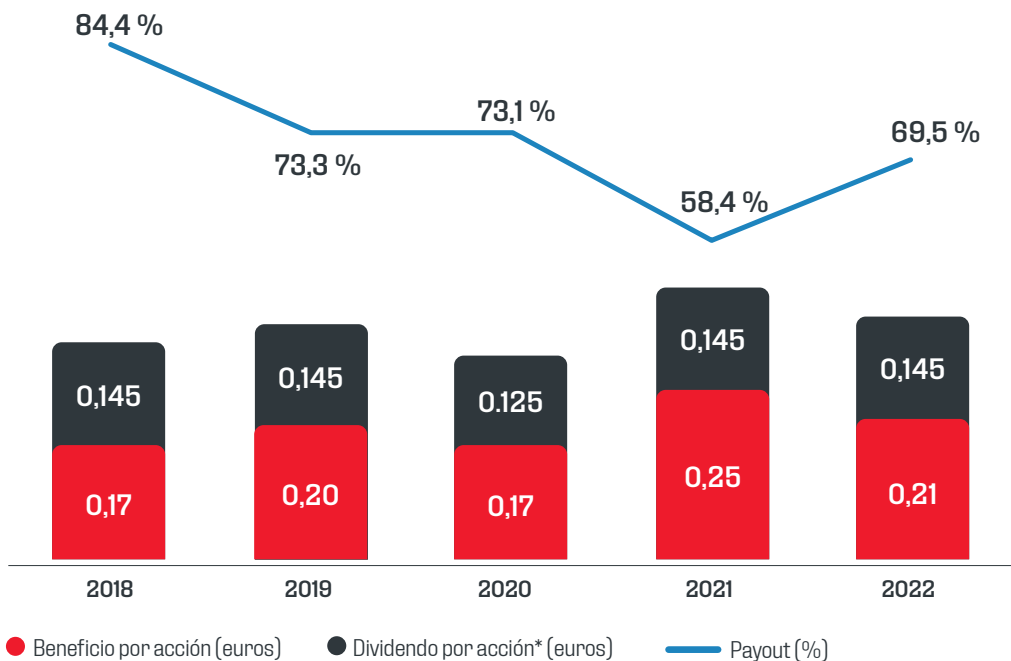
**Política de dividendos** vinculada al beneficio, solvencia, liquidez, planes de inversión de la sociedad y alineada con los intereses de todos los accionistas.

**Finanzas sostenibles pensando en el accionista, en la compañía y en la sociedad:** utilización de factores de sostenibilidad en las decisiones de inversión y en los préstamos de la compañía.

## DIVIDENDO

2018	2019	2020	2021	2022
<b>447 M€</b>	<b>447 M€</b>	<b>416 M€</b>	<b>416 M€</b>	<b>447 M€</b>

## COMPROMISO CON LOS ACCIONISTAS



● Beneficio por acción (euros)    ● Dividendo por acción\* (euros)    — Payout (%)

\*Dividendos pagados con cargo al ejercicio

Accionistas

**Cientes**

Empleados

Proveedores

**El cliente es el foco de todas las actuaciones de MAPFRE y su experiencia es el pilar básico que marca la transformación de todos los procesos de negocio. La digitalización y los nuevos modelos de negocio tienen al cliente como protagonista.**

**Amplio portafolio de productos y servicios** para cubrir todas y cada una de las necesidades de los clientes particulares o empresas.

**Extensa red de proveedores y colaboradores** para ofrecer un servicio de calidad a todos los clientes: 40 centros de peritación y pago rápido, 10.000 talleres y más de 9.700 clínicas.

**Innovación en productos, servicios y procesos de negocio** incluyendo seguros para vehículos de movilidad personal y compartida y telemedicina.

**Impulso a la transformación** centrada en el cliente, a través de **MAPFRE Open innovation** (MOi). Utilizamos alianzas con otros actores y tecnologías emergentes para crear un impacto positivo en el negocio y en la sociedad: más de 2 millones de clientes se han beneficiado de soluciones originadas en este modelo desde 2019. Para MAPFRE innovar es ayudar a nuestros clientes a lograr sus metas, ofreciendo una experiencia ágil, cercana, humana y de calidad.

**CESVIMAP**, Centro de I+D, en 5 países.

Distribución **multicanal**.

**43 contact centers** para dar soporte a cualquier necesidad del cliente.

**Más de 250 personas** dedicadas al **control de la calidad** en todo el mundo.

Accionistas

Clientes

**Empleados**

Proveedores

## Un equipo con 81 nacionalidades, 5 generaciones y talento diverso (44,6% hombres; 55,4% mujeres)

**Universidad Corporativa:** 15 escuelas, 17 aulas de conocimiento y un InnoLAB.

**Más de 10 millones de euros** invertidos en formación.

**Programas de mentorización** tradicional y digital.

**Eureka:** plataforma tecnológica de gestión del conocimiento, con cerca de 1.500 empleados como referentes en conocimiento.

**Plan de Universidades:** acuerdos con 300 universidades e instituciones académicas y más de 800 estudiantes han realizado prácticas en 26 países.

**Movilidad funcional y geográfica:** clave en el desarrollo y empleabilidad.

**Impulso a la gestión por proyectos.**

**Modelo híbrido global de trabajo en remoto.**

**Plan Global de Liderazgo Transformador** para desarrollar las características del líder de MAPFRE.

**Más de 166 millones** de euros destinados a **beneficios sociales.**

**Medidas de conciliación.**

**Redes de liderazgo femenino.**

**Actividades de voluntariado** que han beneficiado a casi 125.000 personas.

MAPFRE *Donde tu tiempo cobra sentido*

## EN MAPFRE CADA MINUTO QUE INViertes COBRA SENTIDO **PORQUE...**

### SOMOS TALENTO

Con nosotros puedes ser tú mismo llevando tu talento allá donde te propongas.

### SOMOS COMPROMISO

Nos comprometemos con la sociedad y también contigo, para crear juntos un mundo mejor en el que vivir cada día.

### INNOVAMOS CON PROPÓSITO

Nuestro entorno abierto y colaborativo nos permite aportar soluciones innovadoras que mejoran la vida de las personas.

Accionistas

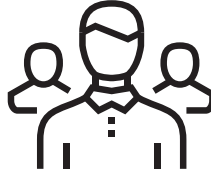
Clientes

Empleados

Proveedores



Alrededor de **145.000 proveedores** trabajan con MAPFRE y facturan del Grupo más de **4.440 millones de euros**.



Generamos **empleo indirecto** para **85.000 personas**.



MAPFRE garantiza que las **prácticas de sostenibilidad** que realizan los proveedores están alineadas con las de la compañía.

## HOMOLOGACIÓN DE PROVEEDORES CON CRITERIOS ESG:

- Seguridad y salud laboral de los trabajadores
- Prácticas anticorrupción
- Derechos Humanos
- Prácticas medioambientales
- Inclusión, diversidad y no discriminación
- Seguridad de la información y privacidad

**MÁS DE 5.600 PROVEEDORES**  
homologados con criterios ESG.

**INFORME ANUAL 2022**  
**ANNUAL REPORT**  
**RELATÓRIO ANUAL**



**MAPFRE**

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