

1. Datos generales

Productos/servicios

MAPFRE ofrece a sus clientes los siguientes productos/ servicios:

- Seguro.
- Reaseguro.
- Asistencia en viaje.
- Fondos de inversión y planes de pensiones.
- Riesgos globales.

Alcance geográfico

MAPFRE opera o tiene presencia en los siguientes países:

- Europa: Alemania, Bélgica, España, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Italia, Malta, Portugal, Reino Unido y Turquía.
- América: Argentina, Brasil, Canadá, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Estados Unidos, Guatemala, Honduras, Méjico, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Puerto Rico, República Dominicana, Uruguay y Venezuela.
- África: Argelia y Túnez.
- Asia: Bahréin, China, Filipinas, India, Indonesia, Japón, Jordania, Malasia, Singapur y Taiwán.
- Oceanía: Australia.

Cifras relevantes para la empresa

MAPFRE S.A. ha obtenido unos ingresos totales en 2016 de 27.062 millones de euros. El resultado antes de impuestos de operaciones continuadas equivale a 1.805,10 millones de euros.

A 31 de diciembre de 2016 el grupo cuenta con un total de 37.020 empleados.

Normativa Internacional

MAPFRE informa sobre su respeto a la siguiente Normativa Internacional:

- Declaración Universal de Derechos Humanos

Estándares voluntarios

MAPFRE informa que se ha adherido voluntariamente a los siguientes estándares relacionados con corrupción:

- Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Documentos incluidos en el análisis

Para el análisis de la calidad de la información en materia anticorrupción de la empresa, se ha tenido en cuenta la información contenida en la siguiente documentación:

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual. Cuentas Anuales e Informe de Gestión Consolidado 2016.	Incluye información sobre riesgos, incluidos los riesgos de buen gobierno y cumplimiento normativo.
Informe Anual. Responsabilidad Social Corporativa 2016.	Incluye información poco relevante de indicadores GRI sobre corrupción.
Informe Anual de Gobierno Corporativo de las Sociedades Anónimas Cotizadas	Incluye información relativa al cumplimiento del Código de Buen Gobierno.
Código Ético y de Conducta.	Define en un apartado la política anticorrupción del Grupo.
Reglamento del Consejo de Administración de Mapfre S.A.	Reglamento interno del consejo. Incluye cuestiones de buen gobierno.
Principios Institucionales, organizativos y empresariales del Grupo Mapfre	Los principios en los que MAPFRE basa su política de gobierno corporativo.
Informe sobre la Política Retributiva del Consejo 2016	Documento relevante para valorar la retribución de los consejeros independientes.
Política de selección de consejeros	De interés para valorar el proceso; especialmente los procesos de selección de consejeros independientes.
Informe sobre consejeros de Mapfre S.A.	De interés para valorar el perfil de los consejeros.

2. Tabla de resultados

TABLA 1: Valoraciones por dimensión

DIMENSIÓN	VALORACIÓN
COHERENCIA INSTITUCIONAL	1,00
DEBIDA DILIGENCIA	0,27
FISCALIDAD Y BLANQUEO DE CAPITALES	0,38
RENDICIÓN CUENTAS	0,14
TOTAL EMPRESA	0,43

TABLA 2: Nivel de cumplimiento de los indicadores cualitativos

DIMENSIÓN	INDICADORES REPORTADOS	
	NÚMERO	PORCENTAJE
COHERENCIA INSTITUCIONAL	4	50%
DEBIDA DILIGENCIA	3	27%
FISCALIDAD Y BLANQUEO DE CAPITALES	4	50%
RENDICIÓN CUENTAS	1	13%

3. Contexto general

En MAPFRE trabajan 37.020 empleados (38.405 en 2015), en un total de 45 países (51 en 2015). MAPFRE opera a través de 232 sociedades (237 en 2015) y al cierre del ejercicio 2016, tenía 5.408 oficinas propias en todo el mundo; además distribuye sus productos a través de 9.028 oficinas de entidades bancarias y otros puntos de venta que comercializan los seguros de MAPFRE en virtud de acuerdos de colaboración; y cuenta con una red de más de 84.000 agentes y mediadores (80.000 en 2015), de los cuales alrededor de 7.700 estaban en Estados Unidos y más de 23.000 en Brasil.

El negocio del Grupo se configura a través de cuatro Unidades de Negocio (Seguros; Asistencia, Servicios y Riesgos Especiales; *Global Risks* y Reaseguro), tres grandes áreas territoriales, IBERIA, LATAM e INTERNACIONAL, y siete áreas regionales: IBERIA, LATAM NORTE, LATAM SUR, BRASIL, NORTEAMÉRICA, EMEA y APAC.

En la actividad de seguros, MAPFRE es la mayor aseguradora española en el mundo, la décima aseguradora en Europa, y está implantada en prácticamente todos los países de América Latina –región en la que es el tercer grupo asegurador –segundo en 2015- y el líder en Seguros No Vida-, en los Estados Unidos de América –donde es una de las 20 primeras aseguradoras de automóviles del país-, en Alemania, Filipinas, Italia, Malta, Portugal y Turquía.

Los ingresos totales consolidados han crecido un 1,46 por 100, alcanzando los 27.092,1 millones de euros. De ellos, 22.813,2 millones de euros han procedido de la cifra de primas, que se ha incrementado un 2,25 por 100. Los activos totales gestionados, incluyendo los fondos de inversión y fondos de pensiones, ascendían a 76.286,2 millones de euros (71.915,4 millones de euros al cierre de 2015), con un incremento del 6,1 por 100 (el dato de 2015 difiere del publicado el año anterior debido a que este año se excluyen las carteras gestionadas de MAPFRE, mientras que el año anterior se incluían).

El resultado atribuible a la sociedad dominante ha ascendido a 775,5 millones de euros, con un incremento del 9,4 por 100, y el beneficio por acción ha pasado de 0,23 a 0,25 euros.

Standard & Poor's ratificó en agosto de 2016 la calificación crediticia (rating) de emisor de MAPFRE, situado en "BBB+" con perspectiva estable, así como la calificación de sus filiales MAPFRE RE y MAPFRE GLOBAL RISKS en "A", en ambos casos también con perspectiva estable. En octubre de 2016, Moody's confirmó el rating de MAPFRE GLOBAL RISKS y MAPFRE ASISTENCIA en A3, pasando de perspectiva positiva a perspectiva estable. Adicionalmente, A.M. Best ratificó la calificación de fortaleza financiera de MAPFRE GLOBAL RISKS y MAPFRE RE en "A".

En relación con las enajenaciones, proyectos y adquisiciones del ejercicio, destaca que MAPFRE firmó el acuerdo para la adquisición de un 31 por 100 del capital de la aseguradora indonesia ABDA, por un precio de 92,3 millones de euros. Con esta adquisición, MAPFRE, que ya era titular del 20 por 100 del capital de ABDA, alcanzaría una participación mayoritaria en la sociedad y el control de su gestión. El cierre de la operación estaba condicionado a la obtención de las correspondientes autorizaciones administrativas.

Por medio de esta adquisición MAPFRE culminaba la operación de entrada en el mercado asegurador indonesio iniciada en 2013.

Por último, el patrimonio neto consolidado ha alcanzado la cifra de 11.443,48 millones de euros, frente a 10.408,29 millones de euros en 2015. De la citada cantidad, 2.316,98 millones de euros corresponden a la participación de los accionistas minoritarios en las sociedades filiales. Los fondos propios consolidados por acción ascendían a 2,96 euros al cierre de 2016, frente a 2,98 euros a 31 de diciembre de 2015.

La política de dividendos de MAPFRE establece que la remuneración a los accionistas debe estar vinculada con el beneficio, la solvencia, la liquidez y los planes de inversión de la sociedad. En octubre de 2016, el Consejo de Administración acordó abonar un dividendo activo a cuenta de los resultados del ejercicio 2016 de 0,06 euros por acción, situando el dividendo total pagado en el año en 0,13 € por acción. El desembolso total en 2016 en concepto de dividendos ha ascendido a 400,3 millones de euros. El ratio "pago ut", una vez añadido el dividendo complementario de 0,085 €/acción fue del 57,6 por 100.

En materia de corrupción, MAPFRE explica su posicionamiento en tres documentos fundamentalmente: el Código Ética y de Conducta, aprobado el 28 de enero de 2016 por la Comisión Delegada (Órgano Delegado del Consejo de Administración); los Principios Institucionales, Empresariales y Organizativos del Grupo Mapfre, aprobados el 24 de junio de 2015 por el Consejo de Administración y el Código de Buenas Prácticas Tributarias aprobado por el Consejo de Administración el 22 de julio de 2010. MAPFRE es además firmante de la iniciativa Pacto Mundial de Naciones Unidas que tiene un principio específico dedicado a la corrupción. En el primero de los tres documentos, mencionados anteriormente, tiene un apartado específico dedicado a la corrupción (Anticorrupción y soborno) y a otros temas vinculados a ella, como son los conflictos de interés, las relaciones con los proveedores o la transparencia. En el segundo documento, entre otras cuestiones de buen gobierno, MAPFRE expresa su posicionamiento ante la financiación de entidades que tengan fines políticos y en el último de ellos, la política fiscal de la sociedad. En líneas generales, el alcance de los documentos es bastante limitado, especialmente en todo lo relacionado con la implementación de mecanismos de control y la transparencia y rendición de cuentas.

Tras analizar el informe de RSE de la sociedad, se puede observar que MAPFRE no dispone de una política que haga frente a la corrupción de forma clara y el estudio de materialidad es incongruente en relación con los compromisos internacionales asumidos. En este sentido resulta llamativo que MAPFRE no considere material un tema como *"Cumplir con los compromisos internacionales asumidos voluntariamente relacionados con la RSC"* o que solo sea relevante para los grupos de interés *"Luchar contra la corrupción, el fraude y el soborno a través de medidas preventivas y de actuación ante los posibles casos que aparezcan"*. Lo mismo sucede con temas transversales de gobierno corporativo como *"Disponer de sistemas de retribución orientados a promover la rentabilidad y sostenibilidad a largo plazo"* o *"Disponer y fomentar políticas de diversidad e igualdad en los órganos de gobierno"* o temas transversales de riesgos ASG como *"Contar con sistemas de valoración de los riesgos reputacionales derivados de su actividad"*. Si la entidad no considera relevante o material el cumplimiento de los compromisos internacionales asumidos voluntariamente como la Iniciativa Pacto Mundial, afirmaciones como *"Pero también creamos valor renovando cada año el compromiso que adquirimos participando en iniciativas tan relevantes como, entre otras, el Pacto Mundial de Naciones Unidas o los Principios para la Sostenibilidad en Seguros de*

UNEPM. Cumplir con estas iniciativas nos ayudan a mejorar cada año¹, quedarían desvirtuadas. Otro tema transversal clave como “Cumplir con las obligaciones tributarias de acuerdo con la legislación fiscal de los países en los que opera” es considerado material por todos los grupos de interés, pero MAPFRE no considera tenga relevancia interna en los casos de determinados grupos de interés (empleados, proveedores y distribuidores). Llama la atención que una sociedad que tiene aprobado un Código de Buenas Prácticas Tributarias y que, además asume riesgos legales al ser responsabilidad del consejo la política fiscal de la sociedad, no tenga asumido esta cuestión como tema transversal, con relevancia interna en todos los casos. En relación con el objeto global de este informe, el análisis de los sistemas de lucha contra la corrupción en las empresas del IBEX 35, destaca negativamente que el indicador, mencionado anteriormente, de lucha contra la corrupción, no sea de relevancia interna en ningún caso para MAPFRE. La prueba de que esta cuestión no es relevante para MAPFRE se refleja en la ausencia de información de los indicadores GRI G4-SO3, G4-SO4 y G4-SO5 de lucha contra la corrupción. En materia fiscal, tampoco tenemos constancia de una relación cooperativa con las autoridades tributarias, aparte de la adhesión al Código de Buenas Prácticas que veremos posteriormente.

Asimismo, según el Índice de Percepción de la Corrupción de Transparency Internacional, MAPFRE tiene actividad en 1 países en el que el riesgo de corrupción es extremo; en 26 en los que es alto, en 12 en los que es medio y tan sólo en 6 en los que el riesgo es bajo. Esos 6 países son: Alemania, Australia, Bélgica, Canadá, Reino Unido y Singapur. Ninguno de ellos está en las áreas de negocio fundamentales de MAPFRE (América Latina y España). Esto muestra que MAPFRE tiene una exposición elevada a este riesgo, que sin embargo, no se plasma en la definición de sus políticas, ni en el análisis de materialidad que hemos visto anteriormente. De hecho, actualmente MAPFRE está expuesta a un posible riesgo reputacional y legal derivado de sus actuaciones en Brasil, país en el que está asociada a Banco do Brasil –cuya participación mayoritaria es del gobierno de Brasil- al participar en el proyecto de Belo Monte, que forma parte de la una investigación sobre presunta corrupción en Brasil, tal y como denunciaba Greenpeace en abril de 2016². En el ámbito fiscal, MAPFRE tiene 43 sociedades en paraísos y nichos -54 en 2015-; de las que 2 se encuentran en paraísos y 41 en nichos - 2 y 52 respectivamente en 2015-). En este sentido destaca que MAPFRE tenga 2 sociedades en Luxemburgo, pero sin embargo no mencione que tiene actividad en ese país.

4. Análisis

4.1. Posicionamiento de la empresa y coherencia institucional

MAPFRE tiene un compromiso público en materia de corrupción, principalmente a través del Código Ético aprobado por el Consejo de Administración que es de aplicación en todo el grupo. En este documento hay un compromiso frente a la corrupción y los sobornos, la gestión de los conflictos de interés y la recepción de regalos por parte de las personas que pertenecen a la empresa. En el documento de Principios Institucionales, Empresariales y Organizativos del Grupo Mapfre, la empresa afirma que *“en ningún caso los fondos y bienes que constituyen el patrimonio de MAPFRE se apliquen, directa o indirectamente, a fines ideológicos, políticos o de otra clase ajenos a sus respectivos objetivos empresariales”*³, pero no

¹ MAPFRE: Informe Anual 2016: Responsabilidad Social. (Pág. 6).

² Comunicado de prensa de Greenpeace, 13 de abril de 2016.

³ MAPFRE: Principios institucionales, empresariales y organizativos del Grupo MAPFRE. (Pág. 5).

se menciona nada respecto al posicionamiento a otras cuestiones importantes como los pagos de facilitación, donaciones o patrocinios.

MAPFRE cuenta con un Comité de Ética que está presidido por un Alto Cargo de Dirección que se designa entre los miembros de la Comisión Delegada, que tiene competencias para garantizar el cumplimiento del Código (competencias consultivas, resolutivas, de vigilancia y promotoras) y se han realizado campañas de comunicación a todos los empleados y, al menos, el 50% de la plantilla ha recibido formación sobre el mismo. El Código establece las responsabilidades por incumplimiento del mismo, que principalmente recaen sobre el infractor. No obstante, la empresa no aporta evidencias de que los órganos de dirección aprueban y revisan periódicamente las cuestiones relativas a la corrupción, consideradas en el Código Ético y en el documento Principios Institucionales, Empresariales y Organizativos. En 2016, los órganos de supervisión de las políticas de buen gobierno, tenían las funciones divididas ya que el Comité de Riesgos y Cumplimiento era el responsable de la aplicación de las normas de buen gobierno; el Comité de Ética de la aplicación del Código Ético y el Comité de Auditoría del Canal de Denuncias Financieras. Esto en parte se va a corregir ya que la empresa afirma en la documentación analizada que el Comité de Auditoría asumirá las funciones de cumplimiento.

En el proceso de selección de consejeros independientes, MAPFRE afirma que se seleccionan en función de sus conocimientos y a través de la Declaración Previa, se trata de asegurar que los consejeros actúan de forma independiente, sin vínculos familiares hasta segundo grado, y con imparcialidad y objetividad. No obstante, podrían existir relaciones familiares de tercer grado y situaciones de conflicto de interés que no sean "insalvables", lo que da lugar a cierta ambigüedad. Asimismo, los consejeros independientes reciben remuneraciones que se mueven entre 100.000 € y 200.000 €, cantidades que son relevantes y que en función de la renta total del consejero, que no es conocida, podría comprometer en mayor o menor medida su independencia. Además no hay una mayoría de consejeros independientes, ya que éstos tan sólo representan el 41,18% del consejo y no está garantizado que reciban toda la información con la antelación suficiente, ya que es el presidente el que *"toma las medidas oportunas para asegurar que los consejeros reciben la información con antelación a la reunión"*, lo que podría dar lugar a cierta arbitrariedad en contraposición con la obligatoriedad del establecimiento de un plazo mínimo.

MAPFRE tiene establecido que los presidentes de las comisiones de auditoría, retribuciones y cumplimiento sean independientes y que los consejeros hagan una declaración previa de conflicto de intereses y, en caso de que lo haya, según lo establecido en el Reglamento del Consejo, éstos se deberán abstener en la votación de temas en los que pudieran existir esos conflictos. También existen mecanismos por lo que un consejero se puede oponer a la inclusión de nuevos puntos en el orden del día. MAPFRE evalúa al consejo anualmente – a través de cuestionarios y entrevistas- y en 2016 contó con un asesor externo. MAPFRE, al igual que otras sociedades del IBEX 35 no separa los cargos de Presidente del Consejo y primer ejecutivo y por ello tiene la figura del Consejero Coordinador Independiente. MAPFRE no presenta ninguna evidencia que muestre que tiene medidas para evitar las puertas giratorias.

MAPFRE menciona las asociaciones en las que participa en los diferentes países, pero no informa explícitamente del desarrollo de funciones de lobby o de la existencia de un sistema interno que regule la función de lobby; no obstante, muchas de ellas son de carácter empresarial. De manera implícita, MAPFRE se pronuncia en este sentido al incluir

a los supervisores nacionales e internacionales como grupo de interés en la memoria de RSE. Mediante una simple búsqueda en el registro de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia se puede observar que una de las asociaciones en las que participa e informa en la memoria de RSE, UNESPA, está en el listado de “Asociaciones empresariales y de base asociativa” o que otra asociación, se encuentra en el listado de la UE “European Financial Services Roundtable”.

4.2. Debida diligencia en materia de corrupción

MAPFRE no tiene una política específica anticorrupción; no obstante, trata este tema específicamente en el Código Ético, en un apartado concreto y en otros documentos establece su posición en temas relacionados, tal y como hemos visto anteriormente. EL código es de aplicación a todo el grupo y cubre aspectos relacionados con los sobornos, los conflictos de interés, los regalos o la financiación, directa e indirecta, de entidades de carácter político o ideológico. No obstante, sobre temas de patrocinios, donaciones o pagos de facilitación, no se aporta ningún tipo de información.

En relación con los gastos especiales (hospitalidad, regalos, viajes y entretenimiento), MAPFRE afirma que solo se pueden recibir los regalos de cortesía de valor simbólico o los de carácter publicitario, de acuerdo con lo establecido en las normas internas de contratación y gastos. Aparte de esta declaración, no se incluye ningún tipo de información adicional relevante en la documentación analizada. MAPFRE nos remite a las normas internas de contratación y gastos.

Los conflictos de interés son contemplados en el en el Código Ético aunque su definición puede resultar vaga para fijar pautas de comportamiento: *“Asimismo, se abstendrán de representar a la empresa, intervenir o influir en la toma de decisiones de asuntos en los que, directa o indirectamente, ellos mismos, parientes cercanos o allegados tuvieran interés personal”*, En el caso de los consejeros están obligados a hacer una Declaración Previa en la que deberán indicar: *(i) las personas o entidades que tengan, respecto a él, la condición de personas vinculadas conforme a lo previsto en la legislación vigente; (ii) aquellas circunstancias que pudieran implicar causa de incompatibilidad de acuerdo con las leyes, los Estatutos Sociales y el Reglamento del Consejo de Administración, o una situación de conflicto de interés; (iii) sus restantes obligaciones profesionales, por si pudieran interferir con la dedicación exigida al cargo; (iv) las causas penales en que aparezca como acusado o procesado; y (v) cualquier otro hecho o situación que le afecte y pueda resultar relevante para su actuación como Consejero. Dicha declaración se efectuará en los modelos que a tal efecto tenga establecidos MAPFRE, e incluirá una aceptación expresa de las normas contenidas en los Estatutos Sociales y demás reglamentación interna, así como en la legislación vigente”⁴*. Asimismo MAPFRE tiene una Política de Gestión de Conflictos de Interés y Operaciones Vinculadas con Accionistas Significativos y Altos Cargos de Representación o Dirección y la política de remuneraciones incluye sistemas de control de riesgos excepcionales, incluidos los conflictos de interés, para 190 empleados del Grupo. No obstante, no se aporta datos por países, áreas o actividades de esa evaluación..

Sobre los patrocinios, MAPFRE nos remite a un Manual Corporativo que no está disponible en la página Web. En cuanto a las donaciones, MAPFRE informa de las aportaciones realizadas a los centros especiales de empleo.

⁴ MAPFRE: Informe Anual de Gobierno Corporativo 2016. (Pág. 14).

MAPFRE informa de los riesgos en materia de corrupción, pero más en la línea de fraude del asegurado a la compañía que del riesgo de verse involucrada en prácticas corruptas o malas praxis mercantiles. Asimismo, informa de su participación desde el Subcomité sobre Sistemas de Gestión Anticorrupción, de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), en los trabajos de elaboración de la futura norma *ISO PC 278 Anti-Bribery Management Systems*. MAPFRE considera que “el establecimiento de normas auditables en este campo “contribuirá a mejorar el ambiente de control en las empresas”, pero no incluye ninguna cuestión más relevante en este apartado. Tampoco ha sido posible encontrar algún programa anticorrupción, salvo la formación a los trabajadores y trabajadoras sobre el Código Ético, que incluye un apartado dedicado a la corrupción y al soborno. En relación con los proveedores, afirma que éstos *“deben desarrollar su actividad bajo el compromiso de un comportamiento basado en la integridad y la ética profesional, evitando los conflictos de intereses, la extorsión, el soborno o cualquier otra forma de corrupción”*⁵ y en el programa de homologación de proveedores se exige *“conocer el desarrollo de la empresa en materia de responsabilidad social corporativa, especialmente en seguridad y salud laboral, igualdad y conciliación de la vida personal y laboral y rechazo de las prácticas de corrupción, extorsión y soborno.”*⁶ Es decir, el nivel de exigencia es de “compromiso”, “conocimiento” y “rechazo”, pero no se menciona un programa de control de prácticas corruptas en sus relaciones con los inversores, más allá del control de los compromisos y las declaraciones de la empresa en esta materia. El único motivo de no homologación de un proveedor relacionado con la corrupción es la negación a declarar o incumplir la declaración de relación de contratistas, accionistas o personas vinculadas con el proveedor que pueda tener con personas vinculadas a MAPFRE. Por último, la empresa menciona que en 2016 no se han producido demandas significativas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia, sin entrar en mayor detalle.

⁵ MAPFRE: Informe Anual 2016: Responsabilidad Social. (Pág. 121).

⁶ MAPFRE: Informe Anual 2016: Responsabilidad Social. (Pág. 122).

4.3. Fiscalidad y blanqueo de capitales

Presencia en paraísos y nichos fiscales de MAPFRE S.A. en 2016:

Nombre de la sociedad	Jurisdicción	Actividad
MAPFRE TENEDORA DE ACC., S.A.	PANAMA	Seguros
MAPFRE AMERICA CENTRAL, S.A.	PANAMA	Holding
MAPFRE PANAMA	PANAMA	Seguros
MAPFRE SEGUROS GUATEMALA S.A.	GUATEMALA	Seguros
MAPFRE DOMINICANA S.A.	REPÚBLICA DOMINICANA	Holding
MAPFRE BHD COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A.	REPÚBLICA DOMINICANA	Seguros
CREDI PRIMAS, S.A.	REPÚBLICA DOMINICANA	Financiación pólizas
MAPFRE PARAGUAY COMPAÑÍA SEGUROS, S.A.	REPÚBLICA DOMINICANA	Seguros
APOINT S.A.	URUGUAY	Holding
MAPFRE LA URUGUAYA S.A.	URUGUAY	Seguros
MAPFRE PRAICO CORPORATION	PUERTO RICO	Holding
MAPFRE PRAICO INSURANCE COMPANY	PUERTO RICO	Seguros
MAPFRE PREFERRED RISK INSURANCE COMPANY	PUERTO RICO	Seguros
MAPFRE PAN AMERICAN INSURANCE COMPANY	PUERTO RICO	Seguros
MAPFRE INSURANCE AGENCY OF PUERTO RICO	PUERTO RICO	Mediación
MAPFRE FINANCE OF PUERTO RICO CORP	PUERTO RICO	Financiera
MAPFRE LIFE INSURANCE COMPANY	PUERTO RICO	Seguros y Reaseguros
MAPFRE SOLUTIONS, INC	PUERTO RICO	Contratos de Garantía extendida y protección contra robos
MULTISERVICAR	PUERTO RICO	Taller
MIDDLESEA INSURANCE P.L.C.	MALTA	Seguros
M.S.V. LIFE P.L.C.	MALTA	Seguros
BEE INSURANCE MANAGEMENT LTD	MALTA	Servicios de asesoramiento y de gestión
GROWTH INVESTMENTS LIMITED	MALTA	Prestación de servicios de inversión
CHURCH WARF PROPERTIES	MALTA	Gestión activos inmobiliarios
EURO GLOBE HOLDINGS LIMITED	MALTA	Financiera
EUROMED RISK SOLUTIONS LIMITED	MALTA	Servicios de asesoramiento y de gestión
MAPFRE INSULAR INSURANCE CORPORATION	MALTA	Seguros
INDUSTRIAL RE	LUXEMBURGO	Reaseguros

IRELAND ASSIST LTD	IRLANDA	Asistencia en viaje
GULF ASSIST BSC	BAHRÉIN	Asistencia en viaje
CARIBE ASISTENCIA SA	REPÚBLICA DOMINICANA	Asistencia en viaje
PANAMA ASISTENCIA SA	PANAMA	Asistencia en viaje
URUGUAY ASISTENCIA SA	URUGUAY	Asistencia en viaje
ASISTENCIA BOLIVIANA SA	BOLIVIA	Asistencia en viaje
QUETZAL ASISTENCIA	GUATEMALA	Asistencia en viaje
MAPFRE WARRANTIES	LUXEMBURGO	Garantía de vehículos
CENTRO INTERNACIONAL DE SERVICIOS Y ASISTENCIA SA	URUGUAY	Call Center
ARABA ASSIST FOR LOGISTIC SERVICES	JORDANIA	Asistencia en viaje
MAPFRE ASISTENCIA LIMITED	HONG KONG	Asistencia y riesgos especiales
MAPFRE ASISTENCIA COMPANY LIMITED	TAIWAN	Asistencia y riesgos especiales
MIDDLESEA ASSIST LIMITED	MALTA	Asistencia y riesgos especiales
PARAGUAY ASISTENCIA CIA. DE SERVICIOS, SA	PARAGUAY	Seguros
FANCY INVESTMENT	URUGUAY	Holding

MAPFRE cuenta con un total de 43 sociedades domiciliadas en países y territorios considerados paraíso fiscal (2 sociedades) o nicho fiscal (41 sociedades), de acuerdo con la metodología del Observatorio de RSC.

MAPFRE tiene filiales en los siguientes países considerados paraísos fiscales según el Real Decreto 1080/91 y sus posteriores modificaciones y listado de la OCDE:

- Barhén y Jordania.

MAPFRE tiene filiales en los siguientes países considerados nichos fiscales la organización Tax Justice Network y el Parlamento Europeo:

- Panamá, República Dominicana, Uruguay, Puerto Rico, Malta, Luxemburgo, Irlanda, Bahrein, Bolivia, Guatemala, Hong Kong, Taiwán y Paraguay.

MAPFRE tiene sociedades *holding* en Panamá (1), República Dominicana (1), Uruguay (2) y Puerto Rico (1) y una sociedad financiera en Malta. Estos casos concretos, ofrecen dudas sobre la operatividad real de la empresa. Por otra parte, las dos empresas situadas en los paraísos fiscales de Bahrein y Jordania parecen tener actividad operativa (asistencia de viaje).

El Consejo de Administración de MAPFRE aprobó el 22 de julio de 2010, la adhesión al Código de Buenas Prácticas Tributarias aprobado por el Foro de Grandes Empresas por el que se compromete a evitar la creación de estructuras opacas en paraísos fiscales o territorios no cooperantes con las autoridades fiscales.

En una búsqueda en la página Web *Opencorporates* aparecen 2 sociedades de MAPFRE en Delaware en funcionamiento en 2016: MAPFRE LIFE INSURANCE COMPANY y MAPFRE RE

HOLDING, INC. La denominación de la primera empresa coincide con la denominación de otra empresa de MAPFRE en EEUU –que sí aparece en cuentas anuales-. MAPFRE RE HOLDING coincide parcialmente con la denominación MAPFRE RE. La denominación de “holding” ofrece dudas sobre la operatividad de la empresa.

También resulta llamativo que en el anexo I aparezcan dos empresas domiciliadas en Luxemburgo y MAPFRE no mencione que tiene actividad en este país, teniendo en cuenta que además son dos empresas dedicadas a la actividad operativa de la compañía, concretamente garantía de vehículos y reaseguro.

MAPFRE no aporta información desagregada sobre su presencia en paraísos o nichos fiscales y los motivos de la misma, más allá de la información aportada en el anexo I de las cuentas anuales. No indica explícitamente los paraísos o nichos en los que está presente, ni los motivos de su presencia en ellos.

MAPFRE publica información genérica para todas las sociedades dependientes y asociadas incluidas en el anexo 1. Esta información recoge lo siguiente: la denominación de la sociedad, el domicilio, la tasa fiscal efectiva, la actividad, la participación en el capital – empresa del grupo que es titular y su porcentaje-, datos a cierre del ejercicio (activos, patrimonio neto, ingresos y resultado del ejercicio), el método de consolidación y el método de integración para cálculo de solvencia. No obstante, no incluye ninguna información diferenciada para este tipo de sociedades desde una perspectiva de fiscalidad responsable.

MAPFRE informa de la denominación social de las sociedades e incluye el domicilio, la participación tanto si es directa como indirecta, indicando a través de qué sociedad. No obstante, no informa del número de empleados. MAPFRE informa de la tasa fiscal efectiva, pero no de la tasa nominal a nivel país, ni explica si se ha producido una diferencia entre las mismas, ni a qué se debe.

En relación con blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, MAPFRE informa que el Comité de Riesgos y Cumplimiento es el órgano responsable. La empresa afirma que cumple con lo establecido en la Ley 10/2010 y que en 2016 se impartieron más de 16.897 horas de formación a 14.442 empleados. MAPFRE no informa de temas relevantes como el sistema establecido, las aplicaciones informáticas, los procedimientos de detección anticipada, la política de admisión de clientes, el sistema de revisión, etc.

4.4. Detección, respuestas y rendición de cuentas

MAPFRE no entra en detalle a la hora de explicar los controles internos que realiza en materia de corrupción. Como ejemplo de ello, hemos visto la política con respecto a proveedores en el punto 4.2 anterior. MAPFRE menciona en las cuentas anuales que *“la aplicación estricta de estos principios –Principios Institucionales, Empresariales y Organizativos del Grupo MAPFRE- es considerada como la actuación más eficaz para mitigar este tipo de riesgos.”*

En gestión de riesgos, MAPFRE informa de las tres líneas de defensa, que junto con el Comité de Riesgos y Cumplimiento, órgano delegado del Consejo de Administración, se encargan de hacer cumplir las normas de buen gobierno y la normativa interna y externa. Los gestores de la primera línea de defensa asumen los riesgos y poseen los controles;

posteriormente el Sistema de Control Interno y las áreas de la segunda línea de defensa realizan una supervisión independiente de la primera línea y la tercera línea de defensa, sería la auditoría interna.

No obstante, MAPFRE no entra en detalle en cuestiones fundamentales como por ejemplo, las precalificaciones de contratistas, subcontratistas o proveedores. En relación con la homologación de éstos últimos, los criterios de exclusión de los mismos serían: *“el negarse a firmar o incumplir alguna de las siguientes cláusulas: protección de datos, tratamiento de datos de proveedores, carta de compromiso medioambiental y energético, cláusula de igualdad para proveedores, declaración de relación de contratistas, accionistas o personas vinculadas con el proveedor que pueda tener con personas vinculadas a MAPFRE”*, cuestiones que son necesarias pero que no cubren todas las cuestiones que en materia de corrupción se ha de exigir a una empresa (procedimiento de adjudicación de contratos o la precalificación y evaluación de la participación en un soborno de contratistas, subcontratistas y/o consultores).

En relación con el auditor externo, MAPFRE no contrata empresas auditoras que perciban o vayan a percibir anualmente del grupo MAPFRE más de un 5% de sus ingresos totales anuales. MAPFRE informa semestralmente a la Comisión de Auditoría de los servicios prestados por el auditor. El Comité de auditoría evalúa la independencia anualmente (no entra en el detalle de como lo hace). El Comité de Auditoría es el órgano responsable de aprobar los honorarios extraordinarios del auditor, que en el caso de MAPFRE son significativos, tanto en valor relativo -43,54% de lo facturado a la sociedad corresponde a trabajos distintos de la auditoría; 14,79% al grupo- como en valor absoluto -376.000 euros a la sociedad y 1.060.000 euros al grupo-. MAPFRE desglosa los honorarios devengados por los auditores. No obstante, no del todo, ya que hay una partida de "Otros servicios" que es más significativa que, por ejemplo, la de los servicios fiscales (340.000 euros frente a 90.000 euros).

En relación con las multas informa de que *“el importe correspondiente a multas y sanciones por incumplimiento de la legislación y la normativa (en general y en relación con el suministro y el uso de productos y servicios) pagado en 2016, no tiene carácter de “significativo” a efectos del Grupo MAPFRE.”* No obstante, no aclara cual es la cantidad considerada significativa por la entidad, ni el número de sanciones y multas, ni los países en las que las ha recibido.

Las infracciones y prácticas irregulares se enumeran en el Código Ético en los diferentes apartados. Se informa de las competencias del Comité Ético, que como ya hemos visto anteriormente son consultivas, resolutivas, de vigilancia y promotoras. No obstante, en el propio texto se menciona que *“El Comité de Ética, conocerá y resolverá las denuncias y consultas recibidas, dándoles en cada caso el tratamiento que estime más oportuno”*, por lo que no es posible conocer el catálogo de sanciones en base a la conducta incurrida o los protocolos sancionatorios, temas de especial relevancia en la lucha contra la corrupción. La empresa informa de la existencia de un canal de denuncias en el Código Ético, pero éste no es confidencial, ya que en la consulta o denuncia, la persona que la realice deberá indicar su número de empleado y remitir la consulta o denuncia al Secretario del Comité de Ética.

MAPFRE en el ejercicio 2016 no ha sido sujeto obligado en relación con la Ley de Transparencia, ya que esta empresa no recibió ayudas y/o subvenciones por un importe superior a 100.000 euros.

5. Conclusiones

La valoración global de la transparencia de *MAPFRE* en el ámbito de Corrupción es de **0,43** sobre un máximo de 4, lo que equivale a una **información anecdótica** de acuerdo con la metodología utilizada.

MAPFRE identifica a las partes interesadas, pero no establece un diálogo con ellas o con los grupos que las representan –sindicatos, organizaciones de consumidores, etc.–, sino que realiza la identificación de sus expectativas y necesidades a través de una consulta externa realizada por un consultor a través de cuestionarios online, que garantizan la confidencialidad y el anonimato según afirma MAPFRE en la memoria de RSE. MAPFRE presenta posteriormente los resultados de este análisis de materialidad en los que considera cuatro niveles de resultados (tema material –para MAPFRE y grupos de interés–; relevancia externa –solo relevante para los grupos de interés–; relevancia interna –relevante solo para MAPFRE– y no material –ni para MAPFRE, ni para los grupos de interés–). Resulta especialmente llamativo, como ya hemos comentado, que temas relevantes en materia de corrupción no sean considerados materiales por la empresa. Además esta diferenciación muestra que, salvo en los casos que los temas sean materiales para las dos partes o para ninguna, la integración de sus necesidades no se realiza plenamente.

El diálogo con las partes interesadas se realiza a través de diferentes canales. En algunos casos se puede dar un diálogo con las organizaciones que representan los diferentes grupos de interés, como por ejemplo, las reuniones periódicas acordadas por los representantes de la empresa y la representación legal de los trabajadores; sin embargo, en otros casos, los diálogos no se establecen entre las organizaciones representativas (por ejemplo de consumidores y usuarios), sino a través de canales más unidireccionales como la red de distribución, el portal MAPFRE y Oficina Internet, los *Contact Centers*, las redes sociales y las reclamaciones y quejas, que se gestionan internamente.

Esta cuestión se plasma en las fases siguientes de desarrollo de la política anticorrupción. MAPFRE no tiene definida una política específica de corrupción, sino que la integra en un documento más global como es el Código Ético. MAPFRE hace especial hincapié a su normativa interna y no adapta su política a los estándares internacionales, salvo el compromiso a la iniciativa voluntaria Pacto Mundial, que tiene un principio específico dedicado a esta cuestión. Por ejemplo, no hay ninguna referencia a la OCDE, que en esta materia tiene varias iniciativas y recomendaciones de interés. En el ámbito nacional, MAPFRE se compromete con el Código de Buenas Prácticas Tributarias. No obstante, no hay evidencia de otro compromiso con un foro de estas características en otro país a pesar de tener una exposición significativa a países con elevado riesgo de corrupción, según el Índice de Percepción de la Corrupción.

De la información aportada por MAPFRE, nos consta que la implementación de las medidas contra la corrupción son más reactivas que proactivas, salvo el apartado de formación sobre el Código Ético, en el que se ha formado aproximadamente a la mitad de la plantilla. Asimismo, la composición del Comité de Ética no incluye la participación de partes interesadas, ni internas –sindicatos–, ni externas. La alta dirección sí está representada en este órgano. Se mencionan las tres líneas de defensa a la hora de controlar y supervisar la política, siendo la última línea la Comisión de auditoría; pero no se entra en el detalle de cómo se lleva esto a la práctica. De los indicadores GRI comentados anteriormente, la

información que aporta MAPFRE es prácticamente inexistente, lo que muestra la falta de transparencia de la empresa a la hora de rendir cuentas sobre estas cuestiones.

El alcance del estudio de materialidad es limitado (España, Brasil, Colombia, México y Puerto Rico), teniendo en cuenta que MAPFRE tiene actividad en 45 países. Asimismo, el alcance de la memoria solo incluye las actividades desarrolladas por las entidades aseguradoras y la verificación externa de KPMG solo afecta a las actividades de Argentina, Brasil, Colombia, España, EEUU, México, Perú, Puerto Rico y Turquía, que supone en su conjunto el 75,9% del negocio del grupo, inferior al 78,2 de 2015. La Dirección General de Auditoría de MAPFRE colaboró en el proceso de análisis y verificación del informe, que fue revisado por el Comité de Auditoría de MAPFRE. Según la información aportada por MAPFRE no hay evidencia de la participación de las partes interesadas en este proceso. Asimismo, KPMG afirma que *“los procedimientos llevados a cabo en un encargo de aseguramiento limitado varían en naturaleza y tiempo empleado, siendo menos extensos que los de un encargo de revisión razonable. Consecuentemente, el nivel de aseguramiento obtenido en un trabajo de revisión limitado es inferior al de uno de revisión razonable. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.”* El proceso de verificación, por tanto, presenta limitaciones adicionales a añadir a las ya mencionadas del alcance del estudio de materialidad o las actividades cubiertas en el informe de verificación.

En cuanto a la presentación de la información, MAPFRE suele presentarla de manera que es de fácil comprensión para personas que no son expertas en la materia; no obstante, la información aportada sobre la materia analizada en este informe es poco precisa y, como hemos visto, en ocasiones, inexistente. Por ejemplo, en 2016 el Comité de Ética recibió dos denuncias; no obstante, MAPFRE no aporta información sobre la situación de las mismas – si ha habido resolución o no-; ni sobre las cuestiones denunciadas o las áreas y países en las que han tenido lugar. Todo ello dificulta también la comparación con ejercicios anteriores para analizar el desempeño de la empresa a lo largo del tiempo.