

CERCANÍA



CLIENTES



OBJETIVO

SERVICIO



NEGOCIO



CALIDAD



EQUIPO

COMPROMISO



ESTRATEGIA



# Informe Anual de Gobierno Corporativo 2019



***INFORME ANUAL DE  
GOBIERNO CORPORATIVO  
2019***

Revisado por la Comisión de Auditoría y Cumplimiento el 26 de marzo de 2020 y aprobado por el Consejo de Administración de la Entidad el 6 de abril de 2020.



## ÍNDICE

---

1.	INTRODUCCIÓN.....	4
2.	NATURALEZA Y ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD.....	5
3.	COMPOSICIÓN DEL ACCIONARIADO Y ADMINISTRACIÓN DE LA ENTIDAD .....	6
4.	CONTROL INTERNO Y SISTEMAS DE GESTIÓN DE RIESGOS.....	13
5.	RELACIÓN DE LAS ACTUACIONES RELEVANTES DE LOS ÓRGANOS SOCIALES EN EL EJERCICIO 2019 .	16
6.	SEGUIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES EN MATERIA DE BUEN GOBIERNO .....	18
7.	RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA .....	19

## 1. INTRODUCCIÓN

---

El *Informe Anual de Buen Gobierno* refleja la realidad y el efectivo cumplimiento de las revisiones establecidas en nuestro Código de Buen Gobierno, que debe ser interpretado en el marco de las normas legales y estatutarias de aplicación a la Entidad que estén en vigor en cada momento, y de las decisiones adoptadas por los organismos a los que se atribuyan funciones de control o supervisión en el ámbito asegurador.

Siguiendo con las directrices establecidas en su *Código de Buen Gobierno*, en relación con la vigilancia del cumplimiento de las reglas que componen el sistema de gobierno de la Entidad, MGS, Seguros y Reaseguros S.A. edita cada año el *Informe Anual de Gobierno Corporativo*.

Como es preceptivo según nuestro *Código de Buen Gobierno* y de conformidad con los artículos 16 y 36 del mismo, con el ánimo de cumplir con las mejores prácticas en la materia, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento de la Entidad ha sometido a la aprobación del Consejo de Administración el *Informe Anual de Gobierno Corporativo* del año 2019. La propuesta ha sido aprobada en la reunión del Consejo de Administración del 6 de abril de 2020.

De acuerdo con el artículo 36 del *Código de Buen Gobierno*, este informe aborda los temas referentes a la naturaleza y estructura de la Entidad, composición de su accionariado y de su administración, sistemas de control interno y gestión de riesgos, funcionamiento de sus órganos de gobierno y actuaciones en cuanto a responsabilidad social corporativa.

MGS, en su habitual celo en el cumplimiento de la normativa y gracias a la intensa labor realizada, se encuentra plenamente adaptada a todos los requerimientos legales establecidos. La Entidad presenta una estructura organizativa transparente y apropiada, con una clara distribución y una adecuada separación de funciones y un sistema eficaz que garantiza la transmisión de información, la gestión sana y prudente de la actividad y los mecanismos eficaces de control interno de una entidad aseguradora.

La Entidad apuesta por el crecimiento sostenido de su cartera de clientes y la innovación. En este sentido, la tecnología ha supuesto un gran avance en las empresas, facilitando una mayor productividad y eficiencia, pero con ella han aparecido nuevos riesgos de carácter cibernético. Es por ello que MGS Seguros ha desarrollado el producto asegurador MGS Ciberseguridad para pymes y despachos profesionales.

En relación al proyecto MGS Seniors, enmarcado en su plan estratégico de desarrollo para los próximos años, MGS Seguros ha adquirido tres residencias geriátricas: Riosol, ubicada en Valladolid, Benviure, ubicada en Sant Boi de Llobregat y Allegra, ubicada en Sabadell, así como dos inmuebles en zonas muy céntricas de Madrid y Barcelona que, una vez remodelados, también se convertirán en centros residenciales para mayores.

Además de dar su aprobación a las cuentas del ejercicio y a la gestión del Consejo de Administración, la Junta de Accionistas aprobó el nombramiento de D. Juan Ignacio Querol como Consejero Ejecutivo de la Compañía. D. Juan Ignacio Querol se incorporó a MGS en 2004 como Jefe de Tecnologías de la Información y es actualmente el Director General de la Aseguradora.

Finalmente, destaca la importante labor que MGS y la Fundación MGS desarrollan en el ámbito de la responsabilidad social corporativa, promoviendo múltiples acciones en beneficio de colectivos relacionados con la Entidad, así como de otros que necesitan especial atención. La Aseguradora, en sintonía con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Organización de las Naciones Unidas, ha impulsado nuevas iniciativas para favorecer la conservación del medioambiente.

## **2. NATURALEZA Y ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD**

---

MGS, Seguros y Reaseguros S.A. adopta, a día de hoy, la forma de Sociedad Anónima, tiene duración indefinida y nacionalidad española. La Entidad es continuadora, por vía de transformación, de su predecesora Mutua General de Seguros, Sociedad Mutua a Prima Fija de Seguros y Reaseguros, fundada en 1907, autorizada por Real Orden de 26 de junio de 1908 e inscrita en el Registro especial del Ministerio de Fomento por Real Orden de 8 de julio de 1909.

La Compañía se somete al régimen de la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras; al Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras y a la restante normativa sectorial de desarrollo, así como a las disposiciones mercantiles de carácter general. En particular, en el ámbito societario, al Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, modificado por la Ley 31/2014, de 3 de diciembre, para la mejora del gobierno corporativo y las directrices sobre el sistema de gobernanza de las entidades aseguradoras.

MGS, Seguros y Reaseguros S.A. está domiciliada en la ciudad de Zaragoza, Paseo María Agustín 4, ejerciendo su actividad en todo el territorio nacional a través de su red de sucursales, agrupadas en Direcciones Territoriales.

Los vigentes *Estatutos Sociales* fueron aprobados en la junta de 31 de mayo de 2011, en la que se acordó la transformación de la Entidad en Sociedad Anónima, y han sido modificados parcialmente por acuerdos adoptados en las Juntas Generales de accionistas.

El capital social está fijado en 20 millones de euros, dividido en 40 millones de acciones nominativas de 50 céntimos de euro de valor nominal cada una de ellas, iguales y representadas por títulos. Las acciones figuran en el Libro Registro que lleva la Sociedad, en el que se inscriben las sucesivas transferencias, con sus datos correspondientes, incluyendo la constitución de derechos reales y otros gravámenes. La consulta del Libro Registro se ajustará a lo previsto en la Ley de Sociedades de Capital y, en lo que resulte de aplicación, a lo dispuesto en la normativa de Protección de Datos de Carácter Personal. La Sociedad solo reputará accionista a quien se halle inscrito en dicho libro. No se practicará ninguna inscripción en tanto no se acredite el exacto cumplimiento de los requisitos estatutarios relativos a la transmisibilidad de las acciones.

Las acciones están sometidas a un régimen limitativo de su transmisión regulado en los artículos 9 a 14 de los *Estatutos Sociales*. Es competencia del Consejo de Administración la autorización para transmitir las acciones o el ejercicio de adquisición preferente, estando delegada esta facultad, de forma indistinta, en la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Asuntos Corporativos y en el Presidente de la misma.

### **3. COMPOSICIÓN DEL ACCIONARIADO Y ADMINISTRACIÓN DE LA ENTIDAD**

---

A 31 de diciembre de 2019, el número de accionistas ascendía a 620.640. La Fundación Mutua General de Seguros tiene una participación del 18,92 % del capital y es depositaria de las acciones pertenecientes a los socios que así lo decidieron, todo ello en ejecución de los acuerdos de transformación adoptados en la Asamblea General Ordinaria y Extraordinaria de fecha 31 de mayo de 2011.

Los miembros del Consejo de Administración con participación en el accionariado son los siguientes:

**Presidente**

D. Heliodoro Sánchez Rus, 1.075 acciones

**Vicepresidente 1º**

D. José Ruiz Domínguez, 3.915 acciones

**Vicepresidente 2º**

D. Ramón Casals Creus, 160 acciones

**Consejero Secretario**

D. José Gallén Gil, 2.572 acciones

**Consejeros**

Dña. Mª del Carmen Mur Gómez, 5.392 acciones

Dña. Mª Dolores Barahona Arcas, 55 acciones

Dña. Mª de las Mercedes Ayuso Gutiérrez, 52 acciones

D. Juan Ignacio Querol Antich, 1.539 acciones

Los miembros del Consejo de Administración son, pues, poseedores de un total de 14.760 acciones, que representan el 0,04 % del capital social.

#### **La Entidad y sus órganos sociales**

Según el Capítulo III de los *Estatutos Sociales* de la Entidad, los órganos sociales de gobierno de MGS son la Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración.

#### **3.1 Junta General de Accionistas**

Los artículos 15 a 18 de los *Estatutos Sociales* se ocupan del régimen de funcionamiento de la Junta, sus competencias, asistencia, representación, votación, composición de la mesa y ordenación de los debates.

La Junta General Ordinaria de Accionistas correspondiente al ejercicio 2018 se celebró el 5 de junio del 2019. En la misma participaron, por estar presentes o representados, un total de 612.524 accionistas, que suponían 37.550.654 acciones, representativas del 93,88 % del capital social.

#### **3.2 Consejo de Administración**

Los artículos 19 a 23 de los *Estatutos Sociales* se ocupan de la composición y régimen del Consejo, su organización interna, competencias, funcionamiento y retribución. El Consejo de Administración es el órgano encargado de la gestión y representación de la Entidad.

En la fecha de aprobación de este informe, el Consejo de Administración de MGS estaba integrado por los siguientes miembros:

**Presidente**

D. Heliodoro Sánchez Rus

**Vicepresidente 1º**

D. José Ruiz Domínguez

**Vicepresidente 2º**

D. Ramón Casals Creus

**Consejero Secretario**

D. José Gallén Gil

**Vicesecretario no consejero**

D. José Javier Sampietro Cosculluela

**Consejeros**

Dña. Mª del Carmen Mur Gómez

Dña. Mª Dolores Barahona Arcas

Dña. Mª Mercedes Ayuso Gutiérrez

D. Juan Ignacio Querol Antich

Todos los Consejeros cumplen con las condiciones de aptitud y honorabilidad exigidas en la normativa sectorial. Los respectivos acuerdos de nombramiento han sido inscritos en el Registro Mercantil de Barcelona, así como en el Registro Administrativo de Altos Cargos de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (en adelante DGSFP).

### 3.3 Composición cualitativa del Consejo de Administración

Las categorías de consejeros vienen determinadas por las previsiones de nuestro *Código de Buen Gobierno*. De conformidad con su artículo 10, no podrán ser considerados consejeros independientes aquellos que tengan cualquier vínculo, como relaciones familiares, profesionales o comerciales con los consejeros ejecutivos o con otros altos directivos. Son consejeros ejecutivos aquellos que desempeñen o hubieran desempeñado dentro de los tres últimos años funciones de dirección o tuvieran asignadas responsabilidades de gestión en la sociedad o en su grupo. A su vez, tienen la consideración de consejeros dominicales aquellos que posean una participación accionarial significativa o hubiesen sido designados en representación de accionistas significativos y, en particular, aquellos que, al mismo tiempo, ostenten la condición de patronos de la Fundación Mutua General de Seguros.

Atendidos los criterios anteriores, que han sido verificados y corroborados por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Asuntos Corporativos en su sesión del 13 de marzo de 2019, la composición cualitativa del Consejo es la siguiente:

**Consejeros independientes**

D. José Ruiz Domínguez

Dña. Mª Dolores Barahona Arcas

Dª Mercedes Ayuso Gutiérrez

**Consejeros dominicales, todos ellos en razón de su condición de patronos de la Fundación Mutua General de Seguros**

D. Ramón Casals Creus

D. José Gallén Gil

Dña. Mª del Carmen Mur Gómez

D. Heliodoro Sánchez Rus

#### **Consejero ejecutivo**

D. Juan Ignacio Querol Antich

De conformidad con las previsiones de los artículos 15 y siguientes del *Código de Buen Gobierno*, se han constituido varias comisiones en el seno del Consejo que a fecha de aprobación de este Informe eran las siguientes:

- Comisión de Auditoría y Cumplimiento
- Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Asuntos Corporativos
- Comisión de Inversiones y Estrategia Financiera

### **3.4 Comisión de Auditoría y Cumplimiento**

Sus integrantes, a fecha de elaboración de este *Informe*, eran los siguientes Consejeros:

#### **Presidente**

D. José Ruíz Domínguez

#### **Secretario no consejero**

D. Emilio Vicente Molero

#### **Vocales**

D. José Gallén Gil  
D. Heliodoro Sánchez Rus  
Dña. M<sup>a</sup> Dolores Barahona Arcas  
Dña. M<sup>a</sup> Mercedes Ayuso Gutiérrez

La Comisión, durante el año 2019, se ha reunido en cuatro ocasiones y ha desarrollado trabajos sobre:

- Elaboración de la propuesta de *Informe de Gobierno Corporativo* para el Consejo de Administración.
- Presentación al Consejo de Administración de las Cuentas Anuales de la Entidad del ejercicio 2018 para su formulación.
- Informes de los auditores externos y propuesta de su nombramiento.
- Revisión de la información a remitir a la DGSFP en relación con el cumplimiento de la normativa Solvencia II.
- Seguimiento de los datos económicos y presupuesto de la Entidad durante el ejercicio 2019.
- Seguimiento de la gestión de Activos y Pasivos de la Entidad.
- Seguimiento de la evolución del Sistema de Control Interno y Gestión de Riesgos.
- Aprobación del Plan Anual del Departamento de Auditoría Interna y su seguimiento.
- Seguimiento de las actividades y trabajos asociados a la Directiva sobre Solvencia II. Análisis del SCR.
- Seguimiento de la evolución del ejercicio en relación a los riesgos y la solvencia.
- Revisión anual de las Políticas del Sistema de Gobierno de la Entidad. Propuesta de modificación y aprobación por el Consejo de Administración de las políticas de suscripción y reservas, función de auditoría interna, gestión del riesgo, gestión del riesgo operacional, control interno y prevención de blanqueo de capitales.
- Análisis de los *informes anuales de las Funciones de Cumplimiento Normativo, Auditoría Interna, Actuarial y Gestión de Riesgos*.
- Análisis del *Informe Anual del Plan de Minimización de Riesgos Penales* y de la *Comisión de Cumplimiento y Control del Fraude*.

- Revisión anual del Plan de Minimización de Riesgos Penales y Planificación 2019.
- Revisión del *Informe de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación de Terrorismo*.
- Emisión del *Informe sobre la independencia de los auditores externos*.
- Valoración de la Comisión de Auditoría y del grado de cumplimiento del Reglamento de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento.

### 3.5 Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Asuntos Corporativos

Sus integrantes, a fecha de elaboración de este *Informe*, eran los siguientes Consejeros:

#### Presidente

D. Heliodoro Sánchez Rus

#### Secretario no miembro

D. Juan Ignacio Querol Antich

#### Vocales

D. Ramón Casals Creus

Dña. M<sup>a</sup> del Carmen Mur Gómez

Dña. M<sup>a</sup> Dolores Barahona Arcas

La Comisión, durante el año 2019, se ha reunido en cinco ocasiones, habiendo elaborado informes y propuestas para el Consejo sobre los siguientes temas:

- Nombramiento y reelección de señores Consejeros.
- Remuneraciones del Consejo y de la Alta Dirección.
- Aprobación y seguimiento de los objetivos de la Alta Dirección.
- Determinación del precio de referencia de las acciones de MGS.
- Aprobación de las solicitudes de transmisión de acciones.
- Revisión anual de las políticas de retribuciones y gestión de capital. Propuesta de modificación y aprobación por el Consejo de Administración de la política de retribuciones.
- Nombramientos en sociedades del grupo MGS.
- Verificación de los criterios de composición cualitativa del Consejo de Administración.

### 3.6 Comisión de Inversiones y Estrategia Financiera

Sus integrantes, a fecha de elaboración de este Informe, eran los siguientes Consejeros:

#### Presidente

D. Ramón Casals Creus

#### Consejero Secretario

D. José Gallén Gil

#### Vocales

Dña. M<sup>a</sup> Mercedes Ayuso Gutiérrez

D. José Ruiz Domínguez

La Comisión, durante el año 2019, se ha reunido en cuatro ocasiones, elaborando trabajos y estableciendo propuestas al Consejo de Administración sobre los siguientes temas:

- Verificación del cumplimiento de los límites de inversión establecidos en la política de inversiones de la Entidad.
- Seguimiento de los resultados financieros.
- Seguimiento de las calificaciones crediticias de los valores de renta fija.
- Seguimiento de las tasaciones inmobiliarias.
- Seguimiento de las inversiones mobiliarias e inmobiliarias, estructura, plusvalías, minusvalías y rendimientos.
- Seguimiento de las actuaciones del edificio propiedad de la Entidad en la calle Rosellón, 33 de Barcelona y del edificio situado en Eduardo Dato, 9 de Madrid.
- Comparación con datos sectoriales.
- Revisión anual de la política de Gestión del Riesgo de Liquidez y Política de Inversiones. Propuesta de modificación y aprobación por el Consejo de Administración de la política de inversiones.
- Seguimiento de las empresas participadas.
- Propuesta de compra de la residencia Allegra en Sabadell.

### 3.7 Remuneración del Consejo de Administración

La remuneración del Consejo de Administración se desenvuelve dentro del marco que delimitan el artículo 23 de *los Estatutos Sociales* (que fue modificado en profundidad en la Junta General celebrada en Zaragoza el 5 de junio de 2018) y el *Código de Buen Gobierno* de la Entidad.

La retribución de los Consejeros, en razón de su desempeño en el órgano de administración de MGS, Seguros y Reaseguros S.A., consiste en una cantidad fija aprobada anualmente por la Junta General, que no puede exceder del 7 % del beneficio antes de impuestos, y en la percepción de dietas por la asistencia a las sesiones del Consejo o de sus Comisiones. Para el ejercicio 2019 se propone a la Junta que la cuantía de la remuneración, por este concepto, se fije en el 5,95 % de los beneficios, que supone porcentualmente una disminución del 0,05 % sobre la cantidad acordada para el ejercicio 2018, y, en valores absolutos, un incremento del 2,24 %, inferior, por tanto, al correlativo incremento del 3,10 % que ha supuesto el beneficio de la sociedad antes de impuestos.

Asimismo, se contempla una retribución adicional en razón de la participación en los órganos de administración de las sociedades del grupo, también consistente en una cantidad fija aprobada anualmente por la Junta General. Esta última ha venido a sustituir a la que anteriormente percibían los administradores de las sociedades participadas. Para el ejercicio 2019 se propone a la Junta que la cuantía de la remuneración, por este concepto, se fije en la suma de cuarenta mil euros, sin alteración con respecto a la percibida en el ejercicio anterior.

En atención a la excepcional situación derivada de la epidemia causada por el COVID-19, el Consejo de Administración acordó en su sesión celebrada el 6 de abril proponer a la Junta que el pago del 60 % de la indicada remuneración se abone el día siguiente al de la celebración de la Junta General de Accionistas y que el pago del restante 40 % quede condicionado a que el beneficio antes de impuestos ("BAI") de la Entidad del ejercicio 2020 alcance, al menos, el 40 % del BAI del ejercicio 2019. El Consejo de Administración podrá acordar que se abone la suspendida y condicionada remuneración de los administradores del ejercicio 2019, alternativamente, (a) durante el último trimestre del ejercicio 2020, si los estados financieros de la Sociedad a dicha fecha permiten prever, con un elevado grado de certidumbre, el cumplimiento de la condición anterior; o (b) durante el primer trimestre del año 2021, con ocasión de la formulación de las cuentas anuales del ejercicio 2020.

La intervención directa de la Junta en la fijación de la retribución correspondiente a cada ejercicio responde a las mejores prácticas de gobierno corporativo y garantiza el exacto seguimiento y la adecuación continuada de la compensación debida a los administradores, a la dedicación efectiva desarrollada durante el ejercicio y, tal como exige la Ley, a la importancia de la sociedad, la situación económica que tuviere en cada momento y los estándares de mercado en empresas comparables.

### 3.8 Operaciones Vinculadas y Conflicto de Intereses

No se ha realizado, durante el año 2019, ningún tipo de transacción comercial ajena a las operaciones ordinarias de la Compañía y en condiciones de mercado entre MGS, Seguros y Reaseguros S.A. o las sociedades pertenecientes a su grupo y los Consejeros y Directivos de la Entidad.

### 3.9 Deberes de Información

Los Consejeros asumen el deber de informar puntualmente a la Entidad acerca de aquellos intereses particulares que, en su caso, pudieran afectar a la toma de decisiones, así como el de informar al Consejo y solicitar y obtener autorización, antes de asumir cargos que pudieran ocasionar conflictos de intereses. Asimismo, tienen conocimiento y asumen plenamente el deber de abstenerse en la deliberación y votación de aquellos asuntos en los que pudieran encontrarse en situación de conflicto de intereses.

Aun cuando en ningún caso se ha detectado un posible conflicto de intereses, se relacionan a continuación los miembros del Consejo de Administración que, a 31 de diciembre de 2019, ocupaban, además, cargos en el órgano de administración de otras sociedades, bien por tratarse de compañías que se dedican al mismo, análogo o complementario género de actividad que constituye el objeto social de MGS, bien por ser sociedades que forman parte del Grupo o en las que nuestra Entidad ostenta una participación en el capital social:

#### D. Heliodoro Sánchez Rus

Presidente del Consejo de Administración de:

- MGS Servicios para Seniors, S.A.

Presidente del Consejo de Administración de:

- Gesnorte, S.A. SGIIIC

Vocal del Consejo de Administración de:

- Mutuavalor I, S.A. SICAV
- Nacional de Reaseguros, S.A.

#### José Ruiz Domínguez

Presidente del Consejo de Administración de:

- Nacional de Reaseguros, S.A.

Vocal del Consejo de Administración de:

- Corporación Europea de Inversiones, S.A.

#### D. José Gallén Gil

Presidente del Consejo de Administración de:

- Mutuavalor I, S.A. SICAV

#### D. Ramón Casals Creus

Vocal del Consejo de Administración de:

- Mutuavalor I, S.A. SICAV

#### Dña. M<sup>a</sup> Carmen Mur Gómez

Vocal del Consejo de Administración de:

- MGS Servicios para Seniors, S.A.

#### **D. Juan Ignacio Querol Antich**

Administrador Único

- Riosol Residencial S.L.U.

Administrador Único

- Explogeron, S.L.U.

Administrador Único

- Gerontocat S.L.U

Administrador Único

- Centro Médico Benviure S.L.U.

Vocal del Consejo de Administración de:

- MGS Servicios para Seniors, S.A.

Vocal del Consejo de Administración de:

- Gesnorte S.A. SGIIC

### **3.10 Selección y renovación de cargos**

Los *Estatutos* de la Entidad, en su artículo 19, y el *Código de Buen Gobierno*, en sus artículos 21 a 24 (que integran el Capítulo VI “Designación y cese de consejeros”), describen y regulan los procedimientos de selección y renovación de cargos.

Asimismo, de acuerdo al artículo 10.5 del *Código de Buen Gobierno*, el Consejo de Administración y la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Asuntos Corporativos velarán especialmente para que los procedimientos de selección de consejeros no impliquen una discriminación por razón del sexo o en razón de cualesquier otra circunstancia o condición personal, laboral o social, así como para asegurar que quienes sean propuestos para su designación como consejeros reúnan las condiciones personales establecidas en el artículo 11 del *Código de Buen Gobierno* y para que en su conjunto reúnan una diversidad de cualificaciones, conocimientos y experiencia para que la Entidad sea gestionada de una manera profesional.

De acuerdo con las previsiones estatutarias, durante el año 2019, el Consejo acordó proponer a la Junta General la reelección en el cargo de Consejero de la Entidad a D. Ramón Casals Creus y Dña. M<sup>a</sup> Dolores Barahona Arcas. Asimismo, se acordó proponer a la Junta General el nombramiento como Consejero Ejecutivo de la Entidad a D. Juan Ignacio Querol Antich. Siendo aprobados ambos acuerdos por la Junta General de Accionistas en su reunión de 5 de junio.

Por último, indicar que en el mes de febrero de 2020 cesó voluntariamente de su cargo en el Consejo D. Luis Núñez Buguñá. El Consejo agradeció al señor Núñez el apoyo y los servicios prestados a la Entidad durante el período de permanencia en el cargo.

## **4. CONTROL INTERNO Y SISTEMAS DE GESTIÓN DE RIESGOS**

La Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, junto al Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, de aplicación desde el 1 de enero de 2016, transponen a la normativa estatal la Directiva 2009/138/CE del Parlamento y del Consejo, de 25 de noviembre de 2009, sobre el seguro de vida, el acceso a la actividad de seguro y de reaseguro y su ejercicio, en adelante Directiva de Solvencia II.

En relación con estas exigencias normativas, MGS dispone de un Sistema de Gestión de Riesgos y Control Interno que contempla los requerimientos contenidos en el conjunto de normas anteriormente comentadas para su cumplimiento. Para ello, MGS ha establecido las funciones fundamentales de Auditoría Interna, Cumplimiento, Gestión de Riesgos y Actuarial, que cuentan, cada una de ellas, con su correspondiente política de funcionamiento, todas ellas aprobadas por parte del Consejo de Administración de la Entidad.

Asimismo, y en relación a las exigencias del sistema de gestión de riesgos y control interno, se ha seguido desarrollando el proyecto basado en el repositorio informatizado de procesos de negocio de la Entidad, relacionando estos con sus riesgos, controles de mitigación, comprobación de la efectividad de estos últimos, evaluación del riesgo residual e informes resultantes. Estas acciones son supervisadas por la función de Cumplimiento y Gestión de Riesgos, con conocimiento de las funciones clave de nuestro Sistema de Gobierno, Comité de Dirección y Consejo de Administración. Este mecanismo constituye así uno de los instrumentos eficaces de transmisión de la información en la Entidad.

Para la comprobación de la adecuación y la eficacia del sistema de control interno y de otros elementos del sistema de gobierno, MGS dispone de un equipo de Auditoría Interna totalmente independiente de las funciones operativas de la Entidad. Siguiendo la planificación establecida y aprobada por la Comisión de Auditoría y Cumplimiento del Consejo de Administración, Auditoría Interna ha desarrollado procedimientos de verificación y seguimiento de los procedimientos de control interno ejecutados en las distintas Áreas de negocio, tras la correspondiente documentación, contraste y evaluación llevada a cabo por parte del equipo de Gestión por Procesos y Control Interno.

En base a este conjunto de acciones se elabora el *Informe Anual*, siguiendo las recomendaciones y pautas formuladas por UNESPA a través de la *Guía de Buenas Prácticas en Materia de Control Interno*, a la cual, de forma voluntaria, nos encontramos adheridos.

Con independencia de estas acciones, la Entidad ha sido auditada en este ejercicio 2019 por la firma PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., la cual ha emitido el informe correspondiente a la auditoría de Cuentas Anuales sin manifestar ninguna salvedad, reserva o desacuerdo a las mismas. Desde Auditoría Interna, que cuenta con personal experto e independiente, también se ha llevado a cabo un seguimiento de las recomendaciones de mejora del control interno contable formuladas por esta firma, a efectos de comprobar su grado de aplicación en los procesos y poder evaluar de manera fiable los riesgos asumidos.

Todas estas prácticas y políticas van encaminadas a asegurar, con un alto grado de razonabilidad, la eficacia de las operaciones, la fiabilidad de la información y el cumplimiento de las normativas legales en MGS.

### **4.1 Comisión de Protección de Datos**

La Comisión de Protección de Datos tiene como objetivo permanente la verificación de la correcta adecuación de todos los procesos y actividades que realiza la Entidad a la normativa vigente en cuanto a la protección de datos de carácter personal, así como la atención y resolución de cuantas dudas se planteen sobre el particular desde cualquier ámbito de la Compañía. En este sentido, la actividad habitual de la Comisión de Protección de Datos se centra en el estudio, diseño e implantación de las actuaciones necesarias para alcanzar el debido cumplimiento de la citada normativa, realizando además una labor continua de seguimiento y control para garantizar su completa y efectiva aplicación.

Además, en 2019, la Comisión ha debido prestar una especial atención al seguimiento y evaluación de las actuaciones requeridas para dar cumplimiento a las novedades normativas que, en materia de protección de datos, introdujo el Reglamento Europeo de Protección de Datos RGPD 679/2016 y la Ley Orgánica 3/2018 de 3 de diciembre. Para ello se estableció un plan de acción específico y se contó con el asesoramiento de un asesor externo especializado.

En este sentido, merece una especial mención el trabajo desarrollado por la Comisión a lo largo de todo el ejercicio para completar la actualización del registro de actividades de tratamiento, una labor que se desarrolló con el doble objetivo de dar cumplimiento a la normativa establecida y, en paralelo, dotar al registro de mayor homogeneidad y sencillez.

Los integrantes de la Comisión son los siguientes:

**Responsable de la Comisión**

Dña. Araceli Ruiz Caballero  
Directora de Recursos Humanos y Comunicación

**Vocales**

D. Ricard Abellán Sánchez  
Responsable de Servicio Jurídico y Cumplimiento Normativo

D. David Elías Monclús  
Responsable de Formación y Marketing

D. Braulio Gil Mor  
Responsable de Control Económico

D. Germán Martínez Quílez  
Responsable de Comunicación e Imagen Corporativa

Dña. Silvia Monleón Campos  
Responsable de Seguridad Informática

Dña. Laura Perez Cunchillos  
Responsable de Gestión por Procesos y Control Interno

D. Marc Puig Villaret  
Responsable del Servicio de Atención al Cliente y Calidad

## 4.2 Órgano de Control Interno y Comunicación para la Prevención de Blanqueo de Capitales (OCIC)

El Órgano de Control Interno y Comunicación de Prevención de Blanqueo de Capitales en MGS (OCIC) es el responsable de la aplicación de las políticas y procedimientos que se consideren adecuados en materia de diligencia debida, información, conservación de documentos, control interno, evaluación y gestión de riesgos, garantía del cumplimiento de las disposiciones pertinentes y comunicación, con objeto de prevenir e impedir operaciones relacionadas con el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo en aplicación de lo dispuesto en la Ley 10/2010 de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo y en su desarrollo a través del Real Decreto 304/2014 de 5 de mayo.

El Comité de Dirección decide sobre la composición de los miembros del OCIC, así como sobre el Representante de la Entidad ante el Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias, SEPBLAC.

Su composición, al cierre del ejercicio 2019, es la siguiente:

**Presidente**

D. Ramón Vilar López  
Director Económico-Financiero

**Secretaria**

Dña. Mainer Villalba Martínez  
Responsable de Tesorería

**Vocales**

D. Daniel Vila Bayé  
Director Técnico

D. Emilio Vicente Molero  
Responsable de Función Actuarial

Dña. Montserrat Menéndez Rosell  
Responsable de Asesoría Fiscal

D. Ricard Abellán Sánchez  
Responsable del Servicio Jurídico y Cumplimiento Normativo

Dña. Raquel del Conte Martín  
Responsable de Productos Automóviles

Dña. Laura Gómez García  
Colaboradora de Personales

El Representante ante el SEPBLAC es el Presidente, el Sr. Vilar.

### **Mejoras e iniciativas desarrolladas durante 2019**

Los procedimientos y controles aplicados derivan de las directrices establecidas en la Política de Prevención del Blanqueo de Capitales y de Financiación del Terrorismo de MGS, Seguros y Reaseguros S.A., aprobada por el Consejo de Administración de la Entidad.

Se relacionan a continuación las principales acciones y mejoras de proceso introducidas durante el ejercicio 2019, en cumplimiento de las anteriores pautas de actuación.

- La Entidad se ha sometido al correspondiente examen de seguimiento anual por parte de un experto externo, referido al año 2018, en plazo y forma con resultados satisfactorios.
- Se han remitido al Servicio Ejecutivo las correspondientes declaraciones semestrales negativas, por no haberse producido operaciones susceptibles de comunicación durante el ejercicio.
- Colaboración periódica con el ORGA, órgano encargado de la recuperación de bienes procedentes de actividades delictivas, atendiendo requerimientos policiales y judiciales.
- Acción formativa dirigida a todos los empleados de la Entidad a través de la nueva plataforma Campus MGS.
- Revisión y actualización del *Informe de Autoevaluación de Riesgos*.

## 5. RELACIÓN DE LAS ACTUACIONES RELEVANTES DE LOS ÓRGANOS SOCIALES EN EL EJERCICIO 2019

---

### 5.1 Junta General de Accionistas

La Junta General de Accionistas se celebró el 5 de junio de 2019 y se aprobaron los siguientes acuerdos:

- Las Cuentas Anuales y el *Informe de Gestión* formulados por el Consejo de Administración correspondientes al ejercicio de 2018, tanto de MGS como de su grupo consolidado y retribución de los administradores de acuerdo con el artículo 23.2 de los *Estatutos Sociales*.
- *Estado de Información no Financiera*.
- La gestión del Consejo de Administración respecto al ejercicio de 2018.
- La aplicación del resultado correspondiente al ejercicio 2018, de acuerdo con la propuesta del Consejo de Administración.
- La modificación de los artículos 17, 23 y 25 de los *Estatutos Sociales*.
- El Programa para proceder a la adquisición de acciones de la Compañía, de conformidad con lo previsto en el artículo 25.4 de los *Estatutos Sociales*.
- La aportación a la Fundación Mutua General de Seguros, de conformidad con lo previsto en el artículo 25.5 de los *Estatutos Sociales*.
- La reelección de los consejeros D. Ramón Casals Creus y Dña. M<sup>a</sup> Dolores Barahona Arcas y el nombramiento como Consejero Ejecutivo de D. Juan Ignacio Querol Antich.
- La reelección de la firma PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., por un período de un año, como auditores de cuentas de la Compañía y de su grupo consolidado, es decir, para el ejercicio 2019.
- Facultar indistintamente a cualquiera de los miembros del Consejo de Administración para la formalización de los anteriores acuerdos y para realizar cualquier actuación que la efectividad de los acuerdos haga necesaria.

### 5.2 Consejo de Administración

Durante el año 2019, el Consejo de Administración de MGS se ha reunido en seis ocasiones.

En sus sesiones, fundamentalmente, se han tratado los siguientes temas:

- Seguimiento de los objetivos, de las principales magnitudes económico-financieras de la Entidad y de los informes de la Dirección General.
- Seguimiento de los trabajos de las Comisiones de Nombramientos, Retribuciones y Asuntos Corporativos, de Auditoría y Cumplimiento, de Inversiones y Estrategia Financiera.
- Seguimiento de acontecimientos e informaciones sectoriales, así como de las nuevas disposiciones regulatorias en preparación.
- Aprobación de la información a remitir a la DGSFP en relación con la implantación de Solvencia II, así como la Documentación Estadístico-Contable del ejercicio 2018.
- Revisión anual y aprobación de las modificaciones correspondientes de las Políticas del Sistema de Gobierno de la Entidad.
- Análisis de los *informes anuales de las Funciones de Cumplimiento Normativo, Auditoría Interna, Actuarial y Gestión de Riesgos*.

- Análisis del *Informe de Auditoría*, realizado por nuestros Auditores Externos, PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., sobre las Cuentas Anuales del ejercicio 2018.
- Formulación de las Cuentas Anuales del ejercicio 2018.
- Propuesta de reelección y nombramiento de señores Consejeros.
- Convocatoria de la Junta General de Accionistas de la Entidad.
- Propuesta de aportación económica a la Fundación Mutua General de Seguros.
- Propuesta de la distribución de asignaciones estatutarias.
- Ejecución del programa de recompra de acciones.
- Seguimiento del *Informe del Servicio de Atención y Defensor del Cliente* y de sus recomendaciones.
- Aprobación del *Informe Anual sobre Gobierno Corporativo* del año 2018.
- Aprobación del *Informe sobre la Evaluación de los Riesgos y la Solvencia (ORSA)*.
- Aprobación del *Informe sobre la Situación Financiera y de Solvencia (SFSCR)* y del *Informe Periódico de Supervisión (RSR)* del ejercicio 2018.
- Otorgamiento y revocación de poderes.
- Ejecución del programa de formación continuada de Consejeros.
- Compra residencia Allegra en Sabadell.

## **6. SEGUIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES EN MATERIA DE BUEN GOBIERNO**

---

La valoración del grado de cumplimiento de las recomendaciones debe realizarse en relación con las exigencias y deberes de conducta impuestos por el *Código de Buen Gobierno* de la Entidad.

MGS mantiene un especial empeño en cumplir todas las reglas que imponen los *Estatutos* y el *Código de Buen Gobierno* de la Entidad y, a juicio del Consejo de Administración, se ha dado un exacto y puntual cumplimiento a todas ellas, como se viene describiendo en el presente *Informe*.

No cabe reseñar, en consecuencia, ningún hecho, circunstancia o actuación que se aparte de los estándares de buen gobierno, ni los establecidos y recomendados con carácter general, ni los que contiene nuestro *Código*.

Los Consejeros asumen el conjunto de deberes y obligaciones contenidos en el Capítulo IX del *Código de Buen Gobierno* de la Entidad, debiendo destacarse la completa ausencia de ningún tipo de operación vinculada o de situaciones de conflicto de intereses. En particular:

- Los Consejeros se han informado y preparado adecuadamente para las reuniones del Consejo y, en su caso, de los órganos delegados a los que pertenecen.
- La participación ha sido plena en todas las reuniones del Consejo de Administración.
- Salvo autorización expresa del Consejo de Administración, los Consejeros no desempeñan por sí, o por persona interpuesta, cargos en empresas o sociedades competidoras de nuestra Entidad.
- Los Consejeros se han abstenido de intervenir en las deliberaciones y votaciones sobre aquellas cuestiones en las que pudieran tener un interés personal, como en el caso de las reelecciones en el cargo.
- Los Consejeros no han utilizado, con fines privados, información no pública de la Entidad, ni han hecho uso indebido de los activos de la misma.

La comunicación con los accionistas se realiza a través del presente *Informe* y de la página web de la Entidad (Capítulo X del *Código de Buen Gobierno*, Comunicación entre el Consejo de Administración y los accionistas, artículos 35, 36 y 37).

## **7. RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA**

Como cada año, durante 2019 han sido múltiples las acciones de responsabilidad social corporativa que tanto MGS como la Fundación MGS han desarrollado. Estas iniciativas solidarias, que se ponen en marcha con el deseo de devolver a la sociedad la confianza depositada en nuestra Entidad a lo largo de los años, se destinan a prestar ayuda y apoyo tanto a la sociedad en su conjunto como a los distintos colectivos cercanos a la actividad de MGS: empleados, mediadores, clientes y sus familias.

### **7.1 Actividades de la Fundación MGS**

A continuación, se relacionan las principales acciones que ha llevado a cabo nuestra Fundación a lo largo del ejercicio 2019.

#### **7.1.1 Acciones en beneficio de la sociedad**

##### *a. Diseño y venta del Calendario Solidario 2019*

Como viene siendo habitual, durante el primer trimestre de 2019 la Fundación MGS puso a disposición de los empleados, mediadores y colaboradores de MGS una nueva edición de su ya tradicional Calendario Solidario. En esta ocasión, la Fundación quiso invitar a sus colaboradores más cercanos a adoptar hábitos con los que cuidar del medioambiente, pues el calendario incluyó en cada una de sus páginas un consejo para, entre todos, conseguir esta importante meta. En consonancia, el calendario fue impreso en papel 100 % reciclado.

En esta edición, el importe recaudado con su venta se destinó a distintos proyectos de WWF España y Médicos Sin Fronteras, reconocidas organizaciones internacionales que abogan por el cuidado del medioambiente y el apoyo a aquellas personas que más lo necesitan.

##### *b. Conferencia sobre la repercusión social del seguro para centros educativos*

Durante 2019 tuvo lugar la sexta edición del ciclo de conferencias para centros educativos “La repercusión social del seguro”, con el que MGS pretende dar a conocer el sector asegurador entre los más jóvenes. Así, durante el mes de enero, dos grupos de alumnos de formación profesional del instituto barcelonés Lluïsa Cura, acompañados de varios profesores del centro, disfrutaron de esta interesante conferencia. Además, pudieron visitar las instalaciones del edificio de MGS en la Avenida Diagonal de Barcelona, deteniéndose en los espacios más emblemáticos del mismo, como el archivo histórico o el museo que recoge la evolución de la Entidad desde su creación en 1907.

##### *c. Ciclo de conferencias motivacionales para jóvenes: “Cómo ganar la carrera de tus sueños”*

El ciclo de conferencias “Cómo ganar la carrera de tus sueños” siguió recorriendo la geografía de nuestro país durante 2019 motivando a los más jóvenes a perseguir sus metas personales.

En marzo fueron los alumnos del Colegio La Farga de Sant Cugat los que iniciaron este ciclo formativo. Algunos días más tarde la conferencia se desplazó hasta el colegio Corazón de María de Gijón. Y fueron los alumnos del instituto ICADA de Sevilla los que, en el mes de noviembre, disfrutaron de la última jornada del año.

Así, durante 2019 más de 500 jóvenes fueron animados a “perseguir la carrera de sus sueños” gracias a las historias de superación del piloto de *rallies* Isidre Esteve y los consejos del profesor universitario y *coach* Joan Elías. En estas conferencias ambos ponentes, a través de temas de aplicación diaria, tratan de acercarles valores como el espíritu de superación, la ilusión por los proyectos y el esfuerzo que es necesario realizar para conseguir cualquier objetivo.

Este ciclo de conferencias viene realizándose desde hace más de una década y con él la Fundación MGS persigue afianzar su compromiso con la juventud y con los valores de trabajo en equipo y superación personal.

d. *Concierto Solidario contra la esclerosis múltiple en favor de FADEMA*

Tras el éxito de las ediciones anteriores, la Fundación MGS volvió a organizar en 2019 un Concierto Solidario, esta vez en favor de la lucha contra la esclerosis múltiple. El evento se celebró el 29 de mayo en la Sala López de Zaragoza y reunió a más de 300 personas, que disfrutaron de la actuación de la MGS Band, una banda formada por empleados de MGS que versionó grandes éxitos de las décadas de los 80, 90 y 2000.

La recaudación total ascendió a 6.000 euros, entre las entradas vendidas y las aportaciones a Fila 0, que se destinaron íntegramente a los distintos proyectos de la Federación Aragonesa de Esclerosis Múltiple (FADEMA).

e. *Colaboración con la Asociación Española Contra el Cáncer (AECC)*

La Fundación MGS y MGS Seguros mantienen desde hace años un estrecho vínculo con la Asociación Española Contra el Cáncer (AECC) impulsando iniciativas y participando en eventos y actividades que promueven y canalizan la solidaridad de nuestros colectivos más cercanos. Todo ello, con el objetivo final de disminuir el impacto del cáncer en la sociedad y de mejorar la expectativa de vida de las personas que padecen esta enfermedad.

En concreto, en 2019 esta ayuda se materializó en dos iniciativas:

- Colaboración en la jornada de cuestación anual de la Asociación Española Contra el Cáncer en la que, gracias a la colaboración desinteresada de más de 40 empleados de MGS, se recaudaron 2.200 euros, cifra que se destinó al apoyo de los distintos proyectos de la AECC en materia de investigación de tratamientos y curas para diferentes tipos de cáncer.
- Financiación de las camisetas que vistieron los participantes en los distintos actos de celebración del Día Internacional Contra el Cáncer de Mama organizados por la AECC en la ciudad de Barcelona.

f. *Día solidario de las empresas*

Por tercer año consecutivo, en 2019 la Fundación MGS impulsó de nuevo la implicación de empleados de MGS en el “Día Solidario de las Empresas”, una jornada organizada por Cooperación Internacional y Atresmedia que promueve el voluntariado corporativo.

Así, cuatro equipos de empleados de MGS colaboraron con distintas iniciativas organizadas para ayudar a colectivos que requieren de especial atención en las ciudades de Barcelona y Zaragoza. Mientras que los equipos de Barcelona realizaron actividades de acompañamiento a personas mayores y niños con discapacidad, los participantes de Zaragoza realizaron varias actividades de ocio y talleres con personas en riesgo de exclusión social. Al finalizar las actividades, los equipos se reunieron con el resto de empresas participantes en un almuerzo en el que pudieron intercambiar experiencias sobre los distintos proyectos realizados.

g. *Apoyo al deporte adaptado*

En 2019 la Fundación MGS volvió a colaborar con la Asociación Área Adaptada en su jornada de submarinismo adaptado para personas con discapacidad. Desde hace ya ocho años, la Fundación MGS patrocina esta iniciativa, gracias a la cual decenas de personas de todas las edades con discapacidad física, psíquica o sensorial pueden disfrutar de un bautizo de submarinismo.

h. *V Campaña solidaria de recogida de alimentos para la Federación Española de Bancos de Alimentos*

Por quinto año consecutivo, la Fundación MGS impulsó, en todos los centros de trabajo de MGS, una nueva campaña de recogida de alimentos en favor de la Federación Española de Bancos de Alimentos (FESBAL). Así, entre los colectivos más cercanos a la Entidad se recaudaron casi 5.000 kilos de alimentos no perecederos que se entregaron a la FESBAL para apoyarla en su misión de ayudar a miles de personas en riesgo de exclusión social.

Desde que se celebró la primera edición de esta iniciativa en 2015, la Fundación MGS ha entregado más de 20 toneladas de alimentos a la FESBAL.

i. *Ayuda a UNICEF para Mozambique, Zimbaue y Malai*

Con el objetivo de colaborar con UNICEF prestando ayuda humanitaria en Mozambique, Zimbaue y Malai, la Fundación MGS organizó, durante el mes de noviembre, una recogida de fondos. Tras el paso de los ciclones Idai y Kenneth la pasada primavera, la zona está aún inmersa en una situación de emergencia humanitaria. Gracias a la solidaridad de más de 300 empleados de MGS se recaudaron casi 3.000 €. Por su parte, la Fundación MGS donó un importe idéntico al total de todas las aportaciones hechas por los empleados de MGS, con lo que la contribución total donada alcanzó los 6.000 euros.

### 7.1.2 Acciones en beneficio de los colectivos más cercanos a MGS Seguros

a. *Conferencias formativas de mejora personal y profesional para mediadores*

El ciclo de jornadas formativas para mediadores que cada año impulsa la Fundación MGS continuó desarrollándose a lo largo de 2019 con ponentes de primer nivel. En esta ocasión, ocho fueron las conferencias de las que pudieron disfrutar mediadores de MGS.

El ciclo se inició en Barcelona en el mes de febrero de la mano del escritor y conferenciante Fernando Trías de Bes, que ofreció a los mediadores de MGS una jornada práctica centrada en la optimización de la acción comercial. La conferencia contó con una segunda parte en el mes de noviembre en la que los mediadores pudieron exponer y compartir los resultados de la aplicación de los consejos de Trías de Bes.

El doctor Mario Alonso Puig fue el ponente de la segunda conferencia del año, que tuvo lugar en Logroño el 3 de abril. Su exposición estuvo centrada en la importancia de los procesos mentales y su repercusión en los niveles de salud, energía y bienestar de nuestro organismo, recordando Alonso que, si queremos que las circunstancias cambien, tenemos que cambiar algo dentro de nosotros. La jornada contó con la presencia de más de 150 agentes.

Toledo acogió, en el mes de mayo, la tercera conferencia formativa para mediadores que, en este caso, contó como conferenciante con un nuevo colaborador de la Fundación MGS, el paleontólogo e investigador Ignacio Martínez Mendizábal. El reconocido biólogo, que recibió el Premio Príncipe de Asturias por su trabajo en los Yacimientos de la Sierra de Atapuerca, aportó una visión muy positiva de nuestra especie humana refiriéndose a nuestra capacidad de colaborar y trabajar en equipo que no obedece a un mandato genético, sino que es el resultado de una reflexión libre y consciente que nos ayuda a enfrentarnos con éxito a nuestros retos.

Más de 200 invitados, entre mediadores y también empleados de MGS, disfrutaron el 23 de mayo de una nueva jornada formativa con el mediático *hacker* y *Chief Data Officer* de Telefónica, Chema Alonso. El Auditorio MGS fue el escenario de esta conferencia, donde Alonso explicó a los asistentes la importancia de adoptar medidas de seguridad cibernética, especialmente en el ámbito empresarial y profesional.

“Vivir con entusiasmo” fue el título de la quinta conferencia formativa del año, que en esta ocasión corrió a cargo del reconocido conferenciante Victor Küppers, quien destacó en su exposición la importancia que tiene nuestra actitud personal para desarrollar el enorme potencial que todos atesoramos, entusiasmando así a los asistentes con un potente y enérgico mensaje de positivismo y confianza.

Las dos últimas jornadas de este ciclo formativo para mediadores tuvieron lugar en el mes de noviembre en Sevilla y Bilbao y estuvieron centradas en los entornos digitales como herramienta para la captación de clientes. Laura Rosillo, conferenciante y consultora; Germán Martínez, Responsable de Comunicación e Imagen Corporativa de MGS y Javier Peláez, Agente de MGS, fueron los ponentes de estas jornadas, que presenciaron más de 200 asistentes.

En consonancia con los objetivos de formación personal y profesional del equipo humano de MGS, la Fundación MGS continuará desarrollando este ciclo de conferencias que cuenta con expertos ponentes.

b. *XV Concurso Dibuja la Navidad*

Un año más, la Fundación MGS quiso celebrar las fiestas navideñas con los más pequeños a través de su tradicional concurso Dibuja la Navidad. Como siempre, los pequeños artistas (hijos, nietos y hermanos de empleados y mediadores de MGS) demostraron sus dotes con la pintura en los más de 200 dibujos recibidos.

El año 2019 fue muy especial para los más pequeños de la familia de MGS, pues el concurso celebró su decimoquinta edición, motivo por el que, además de los tradicionales premios y obsequios para todos los participantes, se entregó un premio especial 15 aniversario que consistió en un viaje en familia a Disneyland París.

### 7.1.3 Acciones en beneficio del personal de MGS Seguros

#### a. *Fomento del aprendizaje de idiomas entre el personal de MGS*

Como viene siendo habitual, la Fundación MGS ha financiado, a través de un acuerdo de colaboración con la Universidad Nacional de Educación a Distancia (Uned), estudios de inglés, francés y alemán para el personal de MGS.

#### b. *Programa de Salud y Bienestar en la oficina*

Como novedad, en 2019 la Fundación MGS impulsó, por primera vez, un Programa de Salud y Bienestar en la oficina dirigido a los empleados de nuestra Entidad. Esta iniciativa, que pretende consagrarse como una de las acciones habituales de la Fundación, tuvo como finalidad fomentar la asunción de hábitos saludables entre la plantilla de MGS. Así, dentro de ella se organizaron diversas acciones, como jornadas formativas o el reto “Tus pasos cuentan”, con el que los empleados de MGS registraron los pasos realizados durante algunas semanas con el objetivo de cumplir el reto de dar 2 vueltas a la Tierra. El éxito de esta acción fue tal que el objetivo consiguió duplicarse, llegando a conseguirse 4 vueltas a nuestro planeta.

#### c. *Ciclo de conferencias formativas para el personal de MGS*

El ciclo de conferencias formativas para empleados de la Fundación MGS contó en 2019 con nuevos ponentes que trataron diversas temáticas de actualidad. La primera jornada, que a su vez se incluía en el Programa de Salud y Bienestar en la oficina, tuvo lugar en el mes de abril en el Auditorio MGS. En ella profesionales de la cadena de centros deportivos DiR explicaron la importancia de compaginar un estilo de vida activo con una dieta equilibrada.

En el mes de noviembre la Fundación MGS organizó la jornada “¿Los números siempre dicen la verdad?” a cargo de Miquel Giménez, Responsable de Control de Gestión y Contabilidad de MGS, quien formó a los asistentes sobre conceptos financieros y contables clave en la gestión aplicados al sector asegurador.

La doctora Ana Jaime, colaboradora habitual de la Fundación MGS, cerró con su conferencia el ciclo de jornadas formativas para empleados 2019. La jornada estuvo centrada en la gestión del estrés, un síndrome lamentablemente muy generalizado en nuestra sociedad en la actualidad. Esta última jornada del año también se enmarcó dentro del nuevo Programa de Salud y Bienestar en la oficina.

#### d. *Ayudas económicas para financiar el material escolar de los hijos de empleados de MGS*

En 2019 la Fundación MGS volvió a conceder financiación a los empleados de MGS con hijos de hasta 16 años para sufragar los gastos de las actividades lúdicas, culturales y deportivas que estos realizan durante los meses de verano. El ámbito de la conciliación de la vida personal y profesional de los empleados de MGS Seguros es una de las prioridades de la Fundación MGS.

### 7.1.4 Patronato de la Fundación MGS

A 31 de diciembre de 2019 la composición del Patronato de la Fundación era la siguiente:

#### **Presidente**

D. Luis Sampietro Villacampa

#### **Vicepresidente**

Dña. Araceli Ruiz Caballero

#### **Secretario**

D. Ramón Casals Creus

### Patronos

D. Jorge Luque Vico  
D. Heliodoro Sánchez  
D. José Gallén Gil  
Dña. M<sup>a</sup> del Carmen Mur Gómez  
Dña. Marisol Fernández Aragoncillo-Aglio  
D. Juan Ignacio Querol Antich

## 7.2 Actividades de MGS Seguros

A través de MGS Seguros también se llevan a cabo un buen número de actividades de responsabilidad social corporativa relacionadas con su actividad empresarial. A continuación, se relacionan algunas de las acciones más significativas llevadas a cabo durante el año 2019 en esta materia.

### 7.2.1 El compromiso con la sociedad

#### a. Donación de enseres provenientes de siniestros

Durante 2019 MGS Seguros entregó a Cáritas algunas partidas de diferentes enseres provenientes de siniestros de algunos de sus comercios asegurados. Así, en el mes de junio se entregó a Cáritas Diocesana de Pamplona objetos de mobiliario por valor de más de 4.500 euros. Algunos meses más tarde fue Cáritas Diocesana de Ávila quien recibió de manos de MGS algunos objetos de librería y papelería por valor de más de 700 euros.

#### b. Acuerdo de colaboración con el Consejo Superior de Deportes

En 2019 MGS Seguros firmó un acuerdo de colaboración con el Consejo Superior de Deportes y la Federación Española de Bádminton (FESBA) para apoyar el desarrollo del deporte escolar encuadrado dentro del acontecimiento de excepcional interés público Plan 2020 de Apoyo al Deporte Base (ADB2020). La vinculación del acuerdo también se centrará en el programa de deporte escolar Bádminton+ que la FESBA desarrolla en colaboración con las 19 federaciones territoriales y más de 80 clubes deportivos de toda España.

#### c. Jornada de donación de sangre

Como es ya tradición, en 2019 MGS volvió a celebrar el Día Mundial del donante de sangre (14 de junio) organizando, junto al Banco de Sangre y Tejidos del Departamento de Salud de la Generalitat de Cataluña, una jornada de donación en sus instalaciones. Alrededor de 50 personas, entre empleados y colaboradores de MGS y trabajadores de otras empresas que cuentan con oficinas en el edificio de MGS en Barcelona, participaron en una nueva jornada de donación voluntaria.

Así, MGS volvió a promover la donación altruista de sangre, una iniciativa que se ha convertido en una cita anual destacada después de haberse celebrado durante más de 30 años, lo que la ha convertido en la actividad solidaria más veterana de todas las que promueve MGS.

#### d. Protocolo especial de ayuda para los afectados por la DANA

Durante el tercer trimestre de 2019, debido a los devastadores efectos que supuso el temporal de lluvia y viento DANA, que se extendió alrededor de nuestro país, MGS activó un protocolo especial de atención a sus asegurados. Así, a través de nuestra red pericial y comercial, atendió a los afectados de primera mano, ofreciéndoles asesoramiento y apoyo y colaborando en la valoración de los daños causados para agilizar los trámites, lo que permitió una rápida resolución de los siniestros en las zonas dañadas por los fenómenos climatológicos.

#### e. Contratación de personas con discapacidad

MGS combina su trabajo y las diversas iniciativas en favor de la integración social con la contratación de personas con discapacidad, dando así cumplimiento a la Ley General de Discapacidad (LGD). Además, potencia este tipo de iniciativas con la adopción de medidas alternativas como la contratación de diversos servicios y la adquisición de ciertos

productos a centros especiales de empleo que promueven la ocupación de personas con discapacidad física, psíquica o sensorial.

*f. Colaboración con la Fundación Isidre Esteve a través de Onyx Seguros*

Desde su lanzamiento en 2013, Onyx Seguros (marca de MGS para la venta por Internet) ha mantenido el espíritu solidario con el que nació. Por ello, sigue colaborando con la Fundación Isidre Esteve a través de la iniciativa “Euro Solidario”, que permite que la Fundación del reconocido piloto de *rallies* reciba 1 € para sus proyectos por cada póliza que se contrate o se renueve con Onyx. Los proyectos que se financian actualmente, con la finalidad de mejorar la calidad de vida de personas con discapacidad, son:

- El cojín inteligente, que evita la aparición de úlceras por presión en personas que van en silla de ruedas.
- Los centros deportivos especializados, que permiten realizar actividad física a las personas con lesiones medulares, aportándoles numerosos beneficios para su vida diaria.

*g. Cuidado del medioambiente*

El desarrollo sostenible, la reducción del impacto ambiental y el cambio climático son fenómenos que preocupan especialmente a MGS. Por ello, adopta medidas basadas en minimizar el impacto medioambiental y reutilizar y reciclar todos los materiales posibles para reducir la generación de residuos.

En este sentido, se preocupa por tratar de forma adecuada los residuos que se generan en su actividad diaria. Para ello, se han establecido normas de actuación con respecto a la manipulación, eliminación y reciclaje del papel y de elementos desechables de reprografía y otros materiales, cuyos residuos generan un fuerte impacto ambiental, como es el caso de aceites o equipos de iluminación y material eléctrico, que son recogidos y desechados siguiendo estándares que promueven un tratamiento que minimiza el perjuicio para el medioambiente.

Como novedad, en 2019 se ha implantado un plan de reducción en el uso de plásticos que incluye la disminución progresiva de la utilización de estos materiales en diferentes elementos de trabajo de uso cotidiano y también en objetos publicitarios.

## **7.3 El compromiso con el sector asegurador**

A lo largo su larga trayectoria empresarial, MGS siempre ha puesto de manifiesto su gran implicación en el desarrollo del seguro español. Muestra de ello es la importante presencia de profesionales de MGS en los distintos foros y entidades relacionadas con el sector, así como en diferentes eventos aseguradores.

Así pues, MGS está muy presente en las instituciones del sector a través de los acuerdos de colaboración que tiene firmados con los Colegios de Mediadores de Barcelona, Zaragoza, Álava, Baleares y Bizkaia.

## **7.4 Representación de MGS en el sector asegurador**

Se detallan, a continuación, las participaciones relacionadas con la organización patronal sectorial, así como con otras entidades e instituciones directamente relacionadas con el sector asegurador.

### **7.4.1 Representaciones relacionadas con la organización patronal del sector asegurador:**

- Unión Española de Entidades Aseguradoras (Unespa)
- Unión Territorial de Cataluña (Uceac)
- Icea

#### 7.4.2 Representaciones en otras organizaciones:

- Asitur Asistencia, S.A.
- Gesnorte, S.A., SGIC
- Instituto de Investigación sobre Reparación de Vehículos, S.A., Centro Zaragoza
- Basere, S.A.
- MGS, Servicios para Seniors, S.A.
- Oportunidad Bursátil, S.A, SICAV
- Mutuavalor I, S.A., SICAV
- Centro Zaragoza, Instituto de Investigación sobre Vehículos S.A.
- Ackcent Cybersecurity
- Silence

### 7.5 El compromiso con los clientes

La vocación de MGS es prestar un servicio óptimo a sus clientes. Esta vocación de servicio se ve reflejada en la actividad del Servicio de Atención al Cliente que, a través de las aportaciones que los clientes realizan en la tramitación de quejas y reclamaciones, promueve propuestas de mejora con el objetivo de conseguir una mayor satisfacción del servicio prestado.

Con esta sensibilidad, el Servicio de Atención al Cliente desarrolla un plan de mejora continua, basado en los contactos que mantiene el cliente con la Entidad. Este plan desemboca en el perfeccionamiento de procesos, contratos y servicios.

El Servicio de Atención al Cliente (SAC) se compone de:

- Servicio de Atención Telefónica (SAT)
- Servicio de Atención de Quejas y Reclamaciones (SAC)

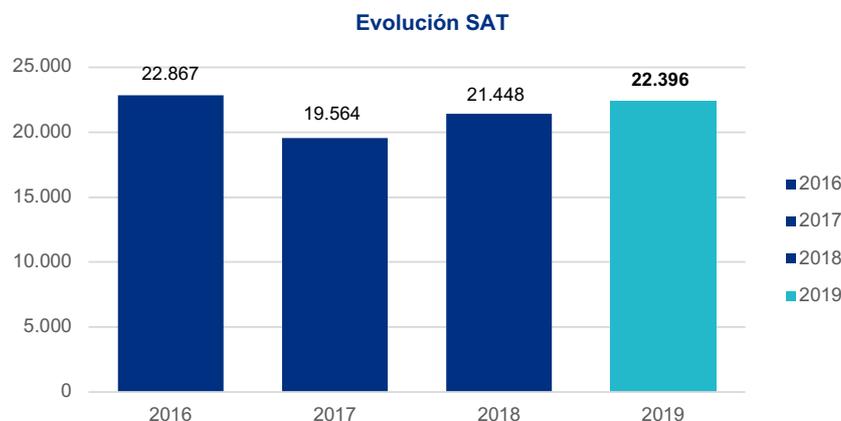
#### 7.5.1 Quejas y reclamaciones de MGS

Durante el año 2019 se han recibido un total de 597 quejas y reclamaciones. Se han admitido a trámite 525 y no se han admitido 72. Asimismo, se han dividido en 581 reclamaciones y 16 quejas.

	2019	2018	Variación %
Servicio de Atención Telefónica (SAC)	408	398	+ 2,5 %
Defensor del cliente (DC)	155	186	- 17 %
Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP)	35	55	- 36 %

El Servicio de Atención Telefónica, que está a disposición de nuestros clientes, funciona sin interrupción 24 horas al día, los 365 días al año y se gestiona a través de Asitur, sociedad participada por nuestra Entidad.

Durante el ejercicio 2019 comprobamos un aumento del 4,4 % en cuanto al volumen de llamadas gestionadas en relación con el ejercicio anterior, atendiendo a un total de 22.396 llamadas, es decir, un promedio de 61 llamadas al día.



## 7.6 El compromiso con la mediación

Actualmente, el 90 % de las primas contratadas con la Entidad están intermediadas por agentes y corredores. Es por ello que MGS destina, cada año, un gran número de acciones para apoyar a estos dos grandes colectivos en su acción comercial.

Respecto a los agentes, nuestro principal canal de distribución, aportan un 70 % del negocio, por lo que tenemos el compromiso estratégico de contribuir a su desarrollo y consolidación profesional, dotándoles de los medios más adecuados para este objetivo: potentes aplicaciones, procesos ágiles y sencillos, nuevos productos que responden a las emergentes necesidades de aseguramiento, acciones de *marketing*, sistemas de retribución eficaces...

En este sentido, la apuesta de MGS por la profesionalización de nuestra red de agentes exclusivos es firme, incorporando cada año nuevos profesionales de perfiles altamente cualificados: 106 nuevos agentes desde 2016 con una productividad un 41 % superior a la del sector.

Los corredores y corredurías aportan un significativo 20 % del negocio y encuentran en MGS la cercanía de nuestra red de sucursales y sus equipos, junto a productos competitivos y diferenciales.

Para MGS la formación de la red de mediadores es un aspecto clave en su capacitación y desarrollo profesional. Uno de los hitos más destacados de 2019 es su incorporación al Campus MGS, una plataforma *e-learning* que permite a los usuarios disfrutar de diferentes contenidos formativos, útiles y atractivos, en un entorno plenamente digital.

En este ejercicio, 127 candidatos a agente exclusivo han participado en el itinerario formativo dirigido a las nuevas incorporaciones, que también ha sido actualizado y renovado completamente. En relación a la formación continua, tanto presencial como a distancia, 1.127 mediadores han recibido formación sobre diferentes temáticas: lanzamiento de nuevos productos, como MGS Ciberseguridad o MGS Protección Alquiler, y otros aspectos, como MGS App o prevención de blanqueo de capitales, entre otros. En su conjunto, los mediadores han recibido a un total de más de 37.000 horas de formación.

No podemos dejar de mencionar las numerosas e interesantes actividades formativas de la Fundación MGS dirigidas a nuestros mediadores y que contribuyen a la potenciación de sus habilidades y capacidades.

## 7.7 El compromiso con los empleados

Las personas que forman parte de MGS hacen de ella una Entidad envidiable, al contar con un equipo humano comprometido y preparado, que históricamente ha sabido adaptarse a los cambios cada vez más constantes del entorno en el que nuestra Entidad actúa.

En los últimos años, esta capacidad de adaptación, aunque necesaria, ha dejado de ser suficiente para garantizar la permanencia de las empresas, puesto que es necesario explorar nuevos horizontes y formas de hacer diferentes y, ante este

reto, la plantilla de MGS también ha sabido responder, con la creación de productos novedosos y la apertura de nuevas líneas de negocio.

Esta situación ha permitido a MGS mantenerse como un referente en el ámbito universitario como lugar para la realización de las prácticas de sus estudiantes, que encuentran en nuestra Entidad una oportunidad de conocer el mundo empresarial y de realizar tareas que les ayudan a prepararse para incorporarse a un puesto de trabajo. Si en 2018 fueron 67 las personas que realizaron sus prácticas en nuestra Entidad, 55 lo han hecho durante 2019.

24 personas han alcanzado la edad de jubilación ordinaria durante 2019, muchas de las cuales ya habían suscrito en años anteriores un contrato de relevo que les había permitido acceder a la jubilación parcial. En este sentido, y manteniendo la tónica de años anteriores, durante el pasado año, 7 personas pasaron a esta jubilación parcial, lo que acerca a 90 las personas que en MGS han suscrito un contrato de relevo en los últimos años. Estas jubilaciones y la incorporación de personas jóvenes han permitido que en 2019 la media de edad del personal de MGS se mantuviera en 46 años.

Como se ha comentado, la adaptación al cambio sigue siendo necesaria, aunque no puede convertirse en la única forma de afrontar el futuro, pues en muchas ocasiones es necesario adelantarse a él. Para ello, es imprescindible mantener un alto nivel formativo, lo que ha llevado a la realización de casi 21.500 horas de formación en 2019, que supone una media superior a 32 horas por persona.

Se ha mantenido firme la apuesta de MGS por la conciliación de la vida familiar y profesional de las personas que la componen. Reflejo de ello es que a finales de 2019 se acordó con la Representación de los Trabajadores un nuevo Plan de Igualdad de MGS. Entre otros aspectos, la actualización del Plan de Igualdad ha permitido unificar en un solo documento todas las medidas de conciliación vigentes en nuestra Entidad, que mejoran las establecidas con carácter general por la normativa de aplicación, de forma que todas las personas de la organización puedan conocer los beneficios que están a su alcance. Asimismo, con esta actualización se han ampliado los beneficios disponibles. Entre ellos, cabe destacar la ampliación del uso de la bolsa de horas para padres y madres con hijos de hasta 8 años, o de hasta 16 años en caso de discapacidad del/la menor, la posibilidad de establecer horarios especiales en vigilias de festivos de carácter nacional que faciliten los desplazamientos que pueden producirse en dichas fechas, o la aplicación de flexibilidad horaria en estas jornadas especiales.

