

Informe Anual de Gobierno Corporativo



***INFORME ANUAL DE
GOBIERNO CORPORATIVO
2021***

Revisado por la Comisión de Auditoría y Cumplimiento el 30 de marzo de 2022 y aprobado por el Consejo de Administración de la Entidad el 31 de marzo de 2022.



ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN.....	5
2.	NATURALEZA Y ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD.....	7
3.	COMPOSICIÓN DEL ACCIONARIADO Y ADMINISTRACIÓN DE LA ENTIDAD.....	8
4.	CONTROL INTERNO Y SISTEMAS DE GESTIÓN DE RIESGOS.....	16
5.	RELACIÓN DE LAS ACTUACIONES RELEVANTES DE LOS ÓRGANOS SOCIALES EN EL EJERCICIO 2021 ..	22
6.	SEGUIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES EN MATERIA DE BUEN GOBIERNO.....	24
7.	RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA.....	25

1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con lo establecido en el Código de Buen Gobierno de la Entidad, MGS, Seguros y Reaseguros S.A. elabora y publica cada año un *Informe Anual de Gobierno Corporativo* en el que se refleja la realidad y el efectivo cumplimiento de las previsiones establecidas en el mismo. El Código 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.

Como es preceptivo, 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 2021. La propuesta ha sido aprobada en la reunión del Consejo de Administración del 31 de marzo de 2022.

Es conocido que el objetivo de conseguir un funcionamiento cada vez más transparente y eficaz de los órganos de administración y dirección de las empresas de cierta dimensión, como es el caso de MGS, se ha abordado en los últimos años a través de una técnica mixta, en la que la autorregulación se combina con un marco legal imperativo cada vez más detallado y exigente.

En esta línea, ya en el año 2003 el Consejo de Administración de Mutua General de Seguros consideró oportuno asumir voluntaria y libremente el espíritu y la filosofía que inspiraban las recomendaciones, normas y reglas dirigidas a las sociedades cotizadas, si bien, debidamente adaptadas a la –en aquel momento- naturaleza mutual y no lucrativa de la Entidad. Con ese propósito fue aprobada la primera versión del Código de Buen Gobierno de la Entidad que, a su vez, fue objeto de actualización en 2007. A su vez, la transformación en sociedad anónima, acordada por la Asamblea de la Entidad en la sesión celebrada el 31 de mayo de 2011, hizo necesario introducir una serie de innovaciones derivadas tanto de la nueva estructura organizativa como de la circunstancia de haberse aprobado, con ocasión de la transformación, unos nuevos Estatutos Sociales.

En este momento, transcurridos once años desde la transformación, cabe afirmar que el sistema de gobierno corporativo establecido se encuentra plenamente adaptado a todos los requerimientos legales y ha generado una estructura organizativa transparente y apropiada, con una clara distribución y una adecuada separación de funciones, así como un sistema que garantiza la transmisión de información, la gestión sana y prudente de la actividad empresarial y la existencia de mecanismos de control interno, necesarios en toda entidad aseguradora. No obstante, siendo el sistema de gobierno corporativo una materia en constante evolución, el Consejo de Administración de la Entidad acordó en su sesión del 1 de diciembre de 2021 una nueva modificación del Código de Buen Gobierno consistente en la fijación de un límite temporal para el desempeño del cargo, tanto en el consejo de MGS como en los órganos de administración de las participadas, que se fija en la edad de setenta y seis años.

Por todo ello, cabe reiterar que la estructura de gobierno de nuestra Entidad se ajusta perfectamente a la filosofía empresarial de MGS, Seguros y Reaseguros, S.A., caracterizada por la fidelidad de nuestros asegurados, el crecimiento sostenido de la cartera de clientes, la estabilidad en la gestión y una más que notable solidez patrimonial. Todo ello hace que la Entidad disfrute de una merecida reputación dentro del sector asegurador. La ratio de solvencia, basada en la cuantificación de los riesgos asumidos, supera holgadamente los límites marcados por la normativa de Solvencia II.

Transcurrida, pues, más de una década desde la transformación en sociedad anónima, es momento de reiterar el compromiso del Consejo de Administración y del accionista de control, la Fundación Mutua General de Seguros, con el modelo de negocio y con el objetivo, establecido en el Código de Buen Gobierno, de asegurar la continuidad a largo plazo de la empresa como proyecto empresarial autónomo.

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. Es adecuado resaltar aquí, por tratarse del punto más relevante de las prácticas de buen gobierno, que durante el año 2021 tampoco se ha realizado operación o transacción alguna que implicara un conflicto de intereses entre la Entidad y sus consejeros y directivos.

Además de dar su aprobación a las cuentas del ejercicio y a la gestión del Consejo de Administración, la Junta de Accionistas aprobó la reelección del consejero D. Heliodoro Sánchez Rus.

En el ámbito de la responsabilidad social corporativa, destaca la importante labor que MGS y la Fundación MGS desarrollan promoviendo múltiples acciones en beneficio de colectivos relacionados con la Entidad, así como de otros que necesitan especial atención. De esta forma, tanto a través de las tradicionales acciones como a través de los nuevos proyectos de responsabilidad social corporativa que se han llevado a cabo, se ha seguido prestando apoyo a empleados, mediadores, colaboradores y colectivos tradicionalmente más desfavorecidos como la juventud o los grupos sociales más vulnerables.

Finalmente, debe mencionarse el triste suceso del fallecimiento de nuestro Presidente de Honor, D. José María Sampietro Villacampa. Su gran visión del negocio y su enorme determinación fueron fundamentales para que MGS haya llegado a ser lo que es hoy: un sólido proyecto empresarial que, a punto de cumplir su 115ª aniversario, puede mirar con optimismo al futuro. Han sido más de 50 años de enorme trabajo, dedicación y compromiso, en los que José María Sampietro destacó en todos los niveles de nuestra organización, primero en el ámbito comercial y posteriormente como Director General, Vicepresidente Ejecutivo y finalmente, Presidente del Consejo de Administración.

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, 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, siendo su última modificación en mayo de 2021.

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 2021, el número de accionistas ascendía a 620.233. 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

D. José Ruiz Domínguez, 3.915 acciones

Consejero Secretario

D. José Javier Sampietro Cosculluela, 205 acciones

Consejeros

Dña. M^a del Carmen Mur Gómez, 5.392 acciones

Dña. M^a Dolores Barahona Arcas, 55 acciones

Dña. M^a de las Mercedes Ayuso Gutiérrez, 52 acciones

D. Juan Ignacio Querol Antich, 1.539 acciones

Dña. Marisol Fernández-Aragoncillo Aglio, 50 acciones

Los miembros del Consejo de Administración son, pues, poseedores de un total de 12.283 acciones, que representan el 0,03 % del capital social.

3.1 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. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 24.3 del Código de Buen Gobierno, los consejeros se comprometen a presentar su dimisión, tanto en el consejo de MGS como en los de sus sociedades participadas, al cumplir la edad cronológica de setenta y seis años.

3.2 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 2020 se celebró el 26 de mayo del 2021. Los accionistas que participaron en la misma, por estar presentes o representados, suponían 37.471.791 acciones, representativas del 93,7% del capital social.

3.3 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.

A 31 de diciembre de 2021, el Consejo de Administración de MGS estaba integrado por los siguientes miembros:

Presidente

D. Heliodoro Sánchez Rus

Vicepresidente

D. José Ruiz Domínguez

Consejero Secretario

D. José Javier Sampietro Cosculluela

Consejeros

Dña. M^a del Carmen Mur Gómez

Dña. M^a Dolores Barahona Arcas

Dña. M^a Mercedes Ayuso Gutiérrez

D. Juan Ignacio Querol Antich

D^a Marisol Fernández-Aragoncillo Aglio

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).

3.4 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, salvo si, tras su cese en el ejercicio de las funciones de dirección o gestión, debieran tener la condición de dominicales. 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, una vez que hubieran transcurrido tres años desde su nombramiento como patronos.

Atendidos los criterios anteriores, que han sido verificados y corroborados por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Asuntos Corporativos en su sesión del 18 de marzo de 2021, la composición cualitativa del Consejo es la siguiente:

Consejeros independientes

D. José Ruiz Domínguez

Dña. M^a Dolores Barahona Arcas

D^a Mercedes Ayuso Gutiérrez

D. José Javier Sampietro Cosculluela

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

D. Heliodoro Sánchez Rus

Dña. M^a del Carmen Mur Gómez

Dña. Marisol Fernández-Aragoncillo Aglio

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 31 de diciembre eran las siguientes:

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

3.5 Comisión de Auditoría y Cumplimiento

Sus integrantes, a 31 de diciembre, eran los siguientes Consejeros:

Presidente

D. José Ruiz Domínguez

Secretario no consejero

D. Emilio Vicente Molero

Vocales

D. Heliodoro Sánchez Rus

Dña. M^a Dolores Barahona Arcas

Dña. M^a Mercedes Ayuso Gutiérrez

Dña. Marisol Fernández-Aragoncillo Aglio

La Comisión, durante el año 2021, 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 2020 para su formulación.
- Informes de los auditores externos.
- Propuesta de nombramiento de nuevos auditores externos para la realización de los servicios de auditoría contable-financiera y la revisión de Solvencia.
- 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 2021.
- Seguimiento de la gestión de Activos y Pasivos de la Entidad.
- Seguimiento de la evolución del Sistema de Gestión de Riesgos y Control Interno.
- Aprobación de la Planificación trianual del Departamento de Auditoría Interna.
- 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 gestión del riesgo, gestión del riesgo operacional y Evaluación Interna de los Riesgos y Solvencia.
- 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 Interno.
- Revisión anual del Plan de Minimización de Riesgos Penales y Planificación 2022.
- 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.
- Seguimiento del registro de accionistas y de la participación en la Junta General.

3.6 Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Asuntos Corporativos

Sus integrantes, a 31 diciembre, eran los siguientes Consejeros:

Presidente

D. Heliodoro Sánchez Rus

Consejero Secretario no miembro

D. Juan Ignacio Querol Antich

Vocales

Dña. M^a del Carmen Mur Gómez

Dña. M^a Dolores Barahona Arcas

La Comisión, durante el año 2021, se ha reunido en tres ocasiones, habiendo elaborado informes y propuestas para el Consejo sobre los siguientes temas:

- Nombramiento y reelección de señores Consejeros.
- Remuneraciones del Consejo y del Comité de Dirección.
- Aprobación y seguimiento de los objetivos del Comité de 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.
- Verificación de los criterios de composición cualitativa del Consejo de Administración.
- Propuesta de nombramientos en el Comité de Dirección.
- Propuesta de modificación del Código de Buen Gobierno.

3.7 Comisión de Inversiones y Estrategia Financiera

Sus integrantes, a 31 de diciembre, eran los siguientes Consejeros:

Presidente

D. Heliodoro Sánchez Rus

Consejero Secretario

D. José Javier Sampietro Cosculluela

Vocales

Dña. M^a Mercedes Ayuso Gutiérrez

D. José Ruiz Domínguez

La Comisión, durante el año 2021, 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.
- Comparación con datos sectoriales.
- Revisión anual de la política de Gestión del Riesgo de Liquidez y Política de Inversiones.
- Seguimiento de las empresas participadas.

3.8 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 (modificado en profundidad en la Junta General celebrada en Zaragoza el 5 de junio de 2018 y, nuevamente, en la Junta General celebrada en Barcelona el 26 de mayo de 2021) 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 y en la percepción de dietas por la asistencia a las sesiones del Consejo o de sus Comisiones. 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

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. Asimismo, la determinación anual, no condicionada por las decisiones anteriores, excluye la asunción de cualquier tipo de compromiso u obligación futura para la Entidad.

De acuerdo con la vigente redacción de los Estatutos sociales, la remuneración de los Consejeros en razón de su pertenencia al órgano de administración de MGS encuentra un triple límite puesto que no podrá exceder en ningún caso de cualquiera de las cuantías siguientes: a) el 7% del beneficio de la sociedad matriz antes de impuestos; b) el 0,80% del volumen total de primas devengadas durante el ejercicio; c) el 110% de la remuneración total del Consejo percibida, por este concepto, durante el ejercicio anterior.

Los límites anteriores pasarán a ser, respectivamente, el 3,5 % del beneficio, el 0,40 % del volumen de primas y el 100 % de la remuneración del ejercicio anterior si la ratio de solvencia II de la Entidad fuera inferior al 140 %. A estos efectos se tomará como referencia la media aritmética simple de la ratio de solvencia en la fecha de cierre del ejercicio en el que se hubiera devengado la retribución y la de los dos anteriores.

Dentro de los límites anteriores, y con estricto cumplimiento de los mismos, el Consejo de Administración de la Entidad, previo informe de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Asuntos Corporativos, ha acordado elevar a la Junta la siguiente propuesta de remuneración para el ejercicio 2021:

- En cuanto al primer concepto (participación en el órgano de administración de MGS, Seguros y Reaseguros S.A.), la cantidad de 1.200.000 euros, lo que, frente a la cifra de 1.308.150 euros correspondiente al ejercicio anterior, supone una reducción del 8,27 %.
- En cuanto al segundo concepto (participación en los órganos de administración de las sociedades del Grupo), de acuerdo con los criterios anteriormente aprobados, se acuerda por unanimidad una remuneración global de 15.000 euros, lo que frente a la cifra de 35.000 euros correspondiente al ejercicio anterior supone una reducción del 57,14%.

La remuneración global propuesta asciende, por tanto, a la suma de 1.215.000 euros, lo que, frente a la cifra global de 1.343.150 euros correspondiente al ejercicio anterior, supone una reducción del 9,54 %.

La Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Asuntos Corporativos ha anunciado que, las recomendaciones que formulará en el futuro se encaminarán, siempre que lo permitan los resultados de la Entidad, a asegurar una razonable continuidad en la percepción individual asignada a cada Consejero, por lo que la remuneración agregada podrá sufrir oscilaciones en función de la existencia de nuevas incorporaciones al Consejo o la finalización del mandato de alguno de los consejeros.

3.9 Operaciones Vinculadas y Conflicto de Intereses

No se ha realizado, durante el año 2021, 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.

3.10 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 2021, 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:

- Nacional de Reaseguros, S.A.

D. José Ruiz Domínguez

Vicepresidente del Consejo de Administración de:

- Nacional de Reaseguros, S.A.

Vocal del Consejo de Administración de:

- Corporación Europea de Inversiones, S.A.

Dña. M^a 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.

Administrador Único

- Gestión de Inmuebles Tercera Edad S.L.U.

Vocal del Consejo de Administración de:

- MGS Servicios para Seniors, S.A.

Vocal del Consejo de Administración de:

- Gesnorte S.A. SGIC

Vocal del Consejo de Administración de:

- Akcent Cybersecurity, S.L.

3.11 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 2021, el Consejo acordó proponer a la Junta General la reelección en el cargo de Consejero de la Entidad a D. Heliodoro Sánchez Rus, siendo aprobado el acuerdo por la Junta General de Accionistas. No hubo propuesta de nombramientos de nuevos consejeros.

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 Comisión de Cumplimiento y Control Interno, 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 y coordinada por la Comisión de Cumplimiento y Control Interno, Auditoría Interna ha desarrollado procedimientos de verificación y seguimiento de los procedimientos de control interno ejecutados en las distintas Áreas de negocio.

Con independencia de estas acciones, la Entidad ha sido auditada en este ejercicio 2021 por la firma Mazars Auditores SLP 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

El objetivo primordial de la Comisión de Protección de Datos es la verificación de la correcta adecuación de 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 Entidad.

A tal fin, la actividad 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.

En 2021, como en ejercicios anteriores, la Comisión ha debido prestar una especial atención al seguimiento y evaluación de las actuaciones que se han implementado para dar cumplimiento a la normativa 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.

En este sentido, la Comisión ha seguido impulsando en 2021, en colaboración con las diferentes áreas de negocio, la actualización y mejora del registro de actividades de tratamiento, habiendo llevado a cabo cuatro sesiones de trabajo durante el ejercicio.

En 2021, entre la labor acometida que consta en las correspondientes actas, se ha efectuado una revisión de los principales informes y publicaciones de la AEPD y el EDPB, así como de las destacadas sanciones de la AEPD, de lo que se obtiene

una labor preventiva y de continua mejora para esta Comisión. También se ha llevado a la práctica una evaluación de impacto como medida de responsabilidad proactiva y se ha aprobado el estatuto del Delegado de Protección de Datos, entre otras tareas.

Por último, destacamos de nuevo el impulso que se viene realizando desde de la Comisión en la actualización permanente de los conocimientos de todo nuestro equipo humano en materia de protección de datos y en la adaptación de MGS a las directrices emanadas de la AEPD con respecto a la gestión de datos en los entornos digitales.

Los integrantes de la Comisión durante este ejercicio han sido 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 Pérez 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 2021, es la siguiente:

Presidente

D. Ramón Vilar López
Director Económico-Financiero

Secretaria

Dña. Maider Villalba Martínez
Responsable de Tesorería

Vocales

D. Daniel Vila Bayé
Director Técnico

D. Emilio Vicente Molero
Responsable de Función Actuarial y de Gestión de Riesgos

Dña. Montserrat Menéndez Rosell
Responsable de Asesoría Fiscal

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

Dña. Laura Gómez García
Colaboradora de Personales

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

Mejoras e iniciativas desarrolladas durante 2021

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 2021, 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 2020, 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 del ámbito comercial de la Entidad a través de la plataforma Campus MGS.
- Revisión y actualización del Informe de Autoevaluación de Riesgos.

4.3 Comisión de Cumplimiento y de Control Interno

La Comisión de Cumplimiento y Control Interno creada en el año 2015 tiene como objetivos fundacionales:

- La identificación de prácticas irregulares, supervisar la idoneidad de los medios de control al respecto y efectuar propuestas de mejora en procedimientos y control que mitiguen el riesgo de que se vuelvan a producir.
- El análisis de las irregularidades derivadas de la actuación de los integrantes de la Organización MGS, identificar sus causas y minimizar sus consecuencias.
- La prevención y minimización de los riesgos penales dentro de la empresa y el incumplimiento de los deberes asumidos por los integrantes de la Entidad.

Su composición en el ejercicio 2021 es la siguiente:

Presidente

D. Juan Ignacio Querol Antich
Consejero Ejecutivo-Director General

Secretarios

D. Enrique Navarro de Mir
Responsable de Auditoría Interna

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

Vocales

Dña. Araceli Ruiz Caballero
Directora de Recursos Humanos y Comunicación

D. Daniel Vila Bayé
Director Técnico

D. Augusto Ruiz Alonso
Responsable de Gestión Red de Mediación

Durante el ejercicio 2021 la Comisión ha efectuado seguimiento sobre la correcta implantación y desarrollo de los objetivos de la misma, así como de la correcta aplicación de la planificación anual del Plan de Minimización de Riesgos Penales. Se destacan las principales cuestiones abordadas en el seno de la Comisión:

- Revisión e identificación de riesgos penales incluidos en el Plan de Minimización de Riesgos Penales susceptibles de generar responsabilidad penal a las personas jurídicas.
- Validación de la gestión de riesgos y control interno, llevándose a cabo actuaciones en el contexto del Sistema de Gestión de Riesgos y Control Interno por parte de las Funciones de Auditoría Interna y Cumplimiento Normativo para la debida identificación y control de los riesgos.
- Acciones de difusión sobre la divulgación y formación referentes al Plan de Minimización de Riesgos Penales.
- Actualización en su caso del Plan de Minimización de Riesgos Penales.
- Valoración de que los riesgos penales lleven aparejados controles suficientes que garanticen la observancia de una actitud de control, adecuada a la actividad y negocio generado en la Entidad.
- Asignación de la función que garantiza la correcta implantación y revisión de la Política de Distribución aprobada en MGS.

4.4 Comisión de Solvencia II

La Comisión de Solvencia II tiene por objetivo realizar una supervisión del buen funcionamiento de todas las actuaciones enmarcadas dentro de la nueva legislación, así como la adaptación a las modificaciones de las nuevas exigencias y novedades que se van produciendo en este contexto desde su implantación.

Su composición al cierre del ejercicio 2021 es la siguiente:

Presidente

Consejero Ejecutivo-Director General
D. Juan Ignacio Querol

Secretario

D. Enrique Navarro
Responsable Función de Auditoría Interna

Vocales

D. Ramón Vilar
Director Económico Financiero

D. Emilio Vicente
Responsable Función de Gestión de Riesgos y Función Actuarial

D. Ricard Abellán
Responsable Función de Cumplimiento Normativo

D. Braulio Gil
Responsable de Control Económico

D. Francisco Javier García Arias
Responsable de Evaluación de Riesgos y Solvencia

Las cuestiones más destacadas tratadas en sede de Comisión han sido:

- Despliegue efectivo de las Funciones Fundamentales: seguimiento de la actividad desarrollada, dotación de recursos humanos e información sobre la participación en tareas relacionadas con Solvencia II.
- Seguimiento de los datos más destacados relativos al Informe de Gestión y al Informe de Solvencia II.
- Revisión anual de todas las políticas escritas que requiere Solvencia II aprobadas por el Consejo de Administración de la Entidad, propuesta de modificaciones y de nuevas políticas.
- Revisión del Informe de Solvencia y Situación Financiera (SFCR) e Informe Periódico de Supervisión (RSR).
- Revisión del contenido y registro del informe ORSA.
- Revisión de los envíos de información reportados a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.
- Colaboración en la selección de nuevos Auditores Externos.

4.5 Comisión de Productos

La Comisión de Productos es el órgano responsable de la implementación operativa y seguimiento de la Política de Control y Gobernanza de Productos, en el cual se establece un proceso de aprobación de cada uno de los productos de seguro nuevos o las adaptaciones significativas de los existentes antes de su comercialización o distribución a los clientes. El objetivo principal es garantizar que los productos de seguro distribuidos por la Entidad responden a los intereses, objetivos y características de los clientes del mercado al que están dirigidos, de acuerdo a cuanto se establece en la legislación vigente, y en especial en la Directiva (UE) 2016/97 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de enero de 2016.

Su composición al cierre del ejercicio 2021 es la siguiente:

Responsable

D. Daniel Vila
Director Técnico

Vocales

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

D. Javier Lorente Vázquez
Responsable de Patrimoniales

A continuación se relacionan las principales actualizaciones llevadas a cabo en 2021:

- Se han analizado 25 fichas de lanzamiento y modificación de productos.

- Se ha realizado un test de producto para el lanzamiento del nuevo MGS Mascotas.
- Se han monitorizado 92 productos que están en comercialización.
- Se han analizado los principales indicadores de calidad.

5. RELACIÓN DE LAS ACTUACIONES RELEVANTES DE LOS ÓRGANOS SOCIALES EN EL EJERCICIO 2021

5.1 Junta General de Accionistas

La Junta General de Accionistas se celebró el 26 de mayo de 2021 y se aprobaron los siguientes acuerdos:

- Las Cuentas Anuales formuladas por el Consejo de Administración comprensivas del Balance, Cuenta de Resultados, Estado de Flujos de, Estado de Cambios en el Patrimonio Neto y Memoria, así como el Informe de Gestión correspondiente al ejercicio 2020, tanto de MGS, Seguros y Reaseguros S.A., como de su grupo consolidado.
- La gestión del Consejo de Administración respecto al ejercicio 2020.
- La remuneración anual de los administradores correspondiente al ejercicio 2020, de conformidad con lo previsto en el artículo 23.2 de los Estatutos Sociales.
- La aplicación del resultado correspondiente al ejercicio 2020.
- Estado de Información no Financiera.
- Modificación de los artículos 17, 22 y 23 de los Estatutos Sociales mediante propuesta formulada por el Consejo de Administración.
- Aportación de beneficios repartibles a la Fundación Mutua General de Seguros, al amparo de lo previsto en el artículo 25.5 de los Estatutos Sociales.
- Reelección de D. Heliodoro Sánchez Rus, como consejero dominical de MGS, Seguros y Reaseguros S.A.
- Nombramiento de auditores de cuentas de la Sociedad, tanto para las Cuentas Individuales como para las Consolidadas.
- Delegación de facultades en cualquiera de los miembros del Consejo de Administración para formalizar, interpretar, subsanar y ejecutar los acuerdos que adopte la Junta General.

5.2 Consejo de Administración

Durante el año 2021, el Consejo de Administración de MGS se ha reunido en cinco ocasiones. Todas las reuniones han tenido la asistencia de todos los Consejeros de la Entidad.

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.
- 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 2020.
- Formulación de las Cuentas Anuales del ejercicio 2020.
- 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.
- Seguimiento del Informe del Servicio de Atención y Defensor del Cliente y de sus recomendaciones.
- Aprobación del Informe Anual sobre Gobierno Corporativo del año 2020.
- Aprobación del Informe sobre la Evaluación de los Riesgos y la Solvencia (ORSA).
- Aprobación del Informe sobre la Situación Financiera y de Solvencia (SFCR) y del Informe Periódico de Supervisión (RSR) del ejercicio 2020.
- Otorgamiento y revocación de poderes.
- Ejecución del programa de formación continuada de Consejeros.
- Aprobación de la modificación del Código de Buen Gobierno.

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

La pandemia del COVID-19 ha seguido siendo el centro de atención de todos los sectores de actividad durante el año 2021, como también lo ha sido tanto para MGS Seguros como para la Fundación MGS. Y es que la situación sanitaria y las consecuencias de esta sobre la población y la economía han sido determinantes a la hora de abordar nuestro compromiso con la sociedad y con los colectivos más próximos a nuestra actividad. De esta forma, tanto a través de las tradicionales acciones como a través de los nuevos proyectos de RSC que se han llevado a cabo, se ha seguido prestando apoyo a empleados, mediadores, colaboradores y colectivos tradicionalmente más desfavorecidos como la juventud o los grupos sociales más vulnerables.

7.1 Actividades de MGS Seguros

A continuación, se relacionan las principales acciones de RSC que ha llevado a cabo MGS Seguros a lo largo del ejercicio 2021.

7.1.1 Acciones en beneficio de la sociedad

a. Cuidado del medioambiente

En MGS Seguros estamos plenamente comprometidos con el cuidado del medioambiente, por lo que continuamos desarrollando acciones que nos permiten reducir el consumo de los diferentes recursos necesarios para nuestra actividad, a la vez que implantamos nuevas medidas y procesos más sostenibles y respetuosos con el medioambiente.

Así, realizamos un control exhaustivo del consumo eléctrico y de agua que realizan nuestros centros de trabajo, estableciendo unos límites que permiten monitorizarlo, según sus características y necesidades propias.

En lo que respecta al consumo eléctrico, además, los dos grandes centros de trabajo de la Entidad, situados en Barcelona y Zaragoza, llevan varios años evitando el 100 % de las emisiones de CO₂, ya que consumen, en su totalidad, energía verde proveniente de fuentes naturales y que no genera residuos.

En la misma línea, se está llevando a cabo una actualización progresiva del sistema de iluminarias y rótulos de todos los centros de trabajo, sustituyendo las bombillas y fluorescentes convencionales por luces led, más eficientes energéticamente. También se han instalado, en varios espacios de uso no continuo de los edificios de MGS, sistemas de detección de presencia, que han permitido que las luces se enciendan solo cuando son necesarias.

Además, periódicamente se llevan a cabo revisiones de los sistemas de climatización de las oficinas con la finalidad de establecer un consumo energético adecuado, sustituyendo las instalaciones existentes por otras más eficientes en aquellos casos en los que se precise.

En cuanto al ahorro de papel, desde hace años la Entidad viene fomentando la utilización prioritaria del soporte electrónico. En 2018 se implantó la firma digital para la emisión de todas las pólizas. En el año 2020 se produjo la consolidación definitiva de este proceso, lo que ha conllevado un importante ahorro en las cifras de consumo de papel.

La digitalización del proceso ha supuesto, además de la reducción del consumo de papel (y también de agua y plástico), una disminución en la necesidad de envíos físicos y, con todo, una notoria reducción de costes medioambientales y también de tiempo de gestión a la Entidad.

Proseguimos, también, con el desarrollo de nuestro plan de reducción en el uso de plásticos, que incluye la disminución progresiva de la utilización de estos materiales en elementos de trabajo de uso cotidiano y en objetos publicitarios.

Asimismo, tratamos de forma adecuada los residuos que se generan en nuestro día a día. 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.

Todas estas acciones, que han permitido reducir el impacto de la actividad de la Entidad sobre el medioambiente, han sido posibles gracias al buen hacer de todas las personas que forman parte de MGS y también gracias al desarrollo y puesta en marcha por parte de la Entidad a lo largo de los años de diversas acciones y campañas dirigidas a concienciar al personal.

b. *Apuesta por el deporte y la juventud a través de nuestros patrocinios*

El deporte y la juventud han sido constantemente ámbitos y grupos sociales especiales para MGS Seguros. Por este motivo, siempre que hemos tenido la oportunidad, hemos impulsado iniciativas en su favor. Así, durante este 2021 hemos patrocinado a la Real Federación Española de Hockey, dando nombre a la Liga masculina de División de Honor, a la Final Four del campeonato y a la Copa del Rey, además de entregar el premio al mejor jugador de cada jornada. También hemos colaborado con la Federación en los proyectos de promoción del deporte base y del deporte inclusivo mediante el Hockey Plus, un proyecto muy consolidado que promueve el deporte para personas con discapacidad y que, gracias al apoyo de Special Olympics, ya está consiguiendo éxitos a nivel internacional como lo fue la pasada medalla de bronce del combinado nacional en el campeonato continental de 2019.

En 2021 hemos patrocinado también a la Liga Sacyr Asobal de Balonmano, la máxima categoría del balonmano masculino español a nivel de clubes. Y, además, hemos acompañado de nuevo en el Dakar Rally a nuestro piloto favorito, Isidre Esteve, que ha alcanzado un gran resultado en la carrera.

c. *Campaña especial “MGS cuida de tu animal de compañía”*

Durante 2021, impulsamos la campaña especial “MGS cuida de tu animal de compañía”, a través de la cual, por cada póliza formalizada del nuevo producto MGS Mascotas, donamos 3 euros a la Fundación Santuario Gaia, centro de rescate y recuperación para animales víctimas de maltrato o abandono.

d. *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.

e. *Campaña medioambiental “Con nosotros ayudas a reforestar el planeta” a través de Onyx Seguros*

A través de Onyx Seguros impulsamos también en 2021 una importante iniciativa de contribución a la sostenibilidad medioambiental: “Con nosotros ayudas a reforestar el planeta” a través de la cual se plantó un árbol por cada renovación de un amplio segmento de las pólizas de la cartera de Onyx Seguros. En total se plantaron, a través de la plataforma Tree-Nation, más de 1.500 árboles, lo que sirvió para contribuir a la reducción de las emisiones de CO2 al planeta.

f. *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.

7.1.2 Acciones en beneficio del personal de MGS Seguros

a. *Reconocimientos a nuestro personal*

Como agradecimiento al compromiso, implicación y fidelidad demostradas con nuestra Entidad, cada año se conceden reconocimientos a aquellos empleados que llevan trabajando en MGS 25, 40 y 50 años. Es una forma de devolverles una parte del gran trabajo que desempeñan.

Además de estos reconocimientos, nuestra Entidad realiza aportaciones anuales a un Seguro de Exteriorización de Compromisos por Pensiones que permite acumular un capital accesible al personal en el momento de su jubilación.

b. Obsequios y ayudas

En MGS Seguros nos gusta compartir con nuestros empleados los momentos especiales, por ello a lo largo del año 2021 les hemos hecho beneficiarios de:

- Lotes navideños, destinados a todo el personal activo, personal pasivo, colaboradores externos y estudiantes con convenios de colaboración. El personal puede escoger, en función de sus preferencias, entre 6 opciones diferentes de lote. Además, el colectivo de personas jubiladas de MGS, que también disfruta de este tradicional regalo, en 2020 y 2021 lo ha recibido directamente en su domicilio para evitar desplazamientos a este grupo de especial vulnerabilidad frente al COVID-19.
- Regalo *Smartbox* experiencias para celebrar la llegada de la Navidad en un año en el que no hemos podido llevar a cabo nuestro tradicional brindis.
- Una tarjeta regalo a empleados con hijos menores de 7 años para comprar juguetes en Navidad.
- Premios económicos de nupcialidad.
- Obsequios por el nacimiento de hijo/a de personas de la Entidad, así como cuando cumplen el primer año.

c. Ofertas exclusivas y seguros a mejor precio

Para MGS Seguros el bienestar de los empleados es y ha sido siempre una prioridad y, además de las múltiples iniciativas de conciliación o de promoción de hábitos saludables, algo que no podemos olvidar son las ventajas puestas a su disposición. Estas están disponibles en la web del empleado a través de distintos acuerdos de colaboración con plataformas de descuentos, hoteles, marcas...

Asimismo, los empleados también pueden beneficiarse de la oferta de productos de MGS a precios reducidos.

7.1.3 Acciones especiales con motivo del COVID-19

a. Implantación de una prueba piloto de teletrabajo

Debido a la pandemia del COVID-19 y con el objetivo de salvaguardar la salud de la plantilla de nuestra Entidad, hasta el mes de noviembre de 2021 la organización central de MGS realizaba sus funciones en la modalidad de teletrabajo mientras que la organización comercial ya había vuelto a la presencialidad algunos meses antes. Este hecho venía motivado por el volumen de personal de servicios centrales con puesto de trabajo en una misma planta, a diferencia del relativo número de empleados que trabaja en cada una de las sucursales de MGS.

Cuando la mejora de la situación sanitaria lo permitió, las personas pertenecientes a los puestos de trabajo de central volvieron a la presencialidad, no obstante, constatado que el teletrabajo había permitido mantener la actividad sin merma en la calidad de servicio y revelándose como un sistema de trabajo con beneficios para ambas partes, la incorporación se realizó mediante una prueba piloto de trabajo híbrido que permite a los empleados trabajar tres días en la oficina y dos en casa.

Esta prueba piloto de teletrabajo se alargará hasta el 31 de diciembre de 2022 y servirá a la Entidad para valorar la introducción de posibles mejoras, así como la posibilidad de extensión de este sistema mixto a otros puestos de trabajo.

b. Medidas de protección frente al COVID-19

Durante el ejercicio 2021 MGS ha seguido manteniendo, adaptando e intensificando las acciones dirigidas a minimizar el efecto de la pandemia entre el personal que ya se pusieron en marcha en 2020.

Así, se han continuado diseñando y actualizando protocolos y adaptando los lugares de trabajo para garantizar la máxima seguridad para los trabajadores: se han reorganizado centros, plantas y puestos de trabajo, se han instalado mamparas protectoras y medidores de CO₂ y se ha aumentado la limpieza de los centros en un 25 % en comparación a la que estaba implantada hasta principios de 2020. Se han seguido enviando EPIS: un total de 80.000 mascarillas, 339 kits desinfectantes para las zonas de visitas de clientes, 8.000 guantes y cientos de botes de gel hidroalcohólico han sido entregados.

Es de destacar que, gracias a estas medidas, no se ha producido ningún contagio de la enfermedad en nuestras oficinas.

Además, la Entidad ha prorrogado en diversas ocasiones la póliza de seguro colectivo de Vida Riesgo que da cobertura a empleados de MGS Seguros, empleados de MGS Seniors y Agentes Operativos de la Entidad que incluye un capital de 50.000 € para cada asegurado por fallecimiento por cualquier causa y un subsidio de hospitalización por enfermedad de 50 € al día, durante un periodo máximo de 15 días.

c. Nuevo servicio médico telemático para el personal de MGS

La compleja situación sanitaria causada por la pandemia del COVID-19 ha generado una notable dificultad para acceder a los servicios médicos de una forma ágil y rápida para aquellas consultas que forman parte de nuestra vida cotidiana. Al mismo tiempo, esta circunstancia ha favorecido la aceleración en la modernización de los procesos y sistemas de gestión de las empresas.

Por ello, en 2021 impulsamos un servicio de atención médica telemática al que los empleados de MGS pueden acceder de lunes a viernes de 8 a 20 horas desde cualquier punto de España y que, entre otros, incluye: consultas telefónicas inmediatas, acceso a la receta telefónica privada, consejos y resolución de consultas a través de un *chat* médico...

La prestación ha sido encomendada a Quirónprevención, proveedor habitual de nuestra Entidad.

7.2 Actividades de la Fundación MGS

La Fundación MGS es la canalizadora de la mayor parte de las acciones de responsabilidad social corporativa de MGS Seguros. A continuación, se relacionan las llevadas a cabo durante el año 2021.

7.2.1 Acciones en beneficio de la sociedad

a. Diseño y venta del Calendario Solidario 2021

El Calendario Solidario de la Fundación MGS se ha consolidado como una de sus acciones más destacadas puesto que permite, año tras año y gracias a la solidaridad de nuestros colectivos más cercanos, donar 20.000 € a una o varias ONG's de reconocido prestigio que desarrollan un trabajo imprescindible.

Teniendo en cuenta el duro escenario sanitario y social con el que acabamos el año 2020 y empezamos el 2021 debido a la pandemia del COVID-19, la temática del calendario 2021 giró alrededor de las lecciones aprendidas durante esta crisis, haciendo así un repaso a los principales aprendizajes que nos va a dejar el COVID y que serán relevantes para nuestro futuro.

Como siempre, empleados, mediadores y colaboradores de MGS volvieron a hacer gala de su espíritu solidario y con sus compras recaudamos de nuevo 20.000 € que, en este caso, fueron destinados a Médicos Sin Fronteras para apoyarles en su labor en favor de los más necesitados.

La entrega formal del donativo se produjo en el mes de marzo en una reunión realizada a través de videoconferencia en la que participaron el equipo de la Fundación MGS, encabezado por Araceli Ruiz, Vicepresidenta de la Fundación MGS, y Mila Font, delegada de zona de Médicos Sin Fronteras.

b. Campaña de captación de fondos para la Federación Española de Bancos de Alimentos

Coincidiendo con la "Gran Recogida" de alimentos, el principal evento recaudatorio de la Federación Española de Bancos de Alimentos (FESBAL), la Fundación MGS volvió a impulsar, un año más, una campaña de recogida de fondos en su favor.

Así, gracias a las aportaciones de empleados y mediadores de nuestra Entidad pudimos hacerles entrega de 10.000 € para apoyarles en la compra directa de alimentos. La entrega de la donación se realizó en una reunión telemática en la que estuvieron presentes equipos de la Fundación MGS y de FESBAL, encabezados por Araceli Ruiz, Vicepresidenta del Patronato de la Fundación MGS, y Miguel Fernández, Director General de FESBAL.

Se trata del séptimo año consecutivo en el que la Fundación MGS colabora con FESBAL. En 2020 y 2021 la colaboración ha debido llevarse a cabo en forma de donación de carácter económico dada la imposibilidad de organizar la tradicional recogida de alimentos en las oficinas de MGS Seguros.

c. *Apoyo a la jornada de submarinismo adaptado de Área Adaptada*

En 2021 la Fundación MGS volvió a colaborar con la Asociación Área Adaptada en su jornada de submarinismo adaptado para personas con discapacidad. Desde hace ya nueve 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.

7.2.2 Acciones en beneficio de los colectivos más cercanos a MGS Seguros

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

Atendiendo al éxito que supuso la adaptación al formato *streaming* del Ciclo de Jornadas Formativas de la Fundación MGS en el segundo semestre de 2020, en 2021 el Patronato decidió seguir impulsando esta iniciativa en la misma modalidad. Y es que este cambio de formato, motivado en un primer momento por la irrupción de la pandemia del COVID-19, se ha constatado como una gran alternativa que ha permitido ampliar el número de personas convocadas a cada una de las conferencias. Así, durante 2021 todas las sesiones formativas con grandes conferenciantes han estado abiertas tanto a empleados como a mediadores y en muchos casos también a los clientes de MGS Club Clientes.

Fue el caso de la primera conferencia del año, a la que pudieron conectarse los tres colectivos mencionados. La jornada, que tuvo lugar el 4 de febrero, corrió a cargo del reconocido economista y escritor José María Gay de Liébana (tristemente fallecido unos meses después de la sesión). Bajo el título “Enfrentarse al mundo en que vivimos con la mentalidad de los grandes”, el primer evento de 2021 del Ciclo de Jornadas Formativas trató sobre la incertidumbre económica derivada de la crisis del COVID-19.

Diana Gavilán fue la experta con la que contamos en la segunda conferencia del ciclo, que tuvo lugar el 2 de marzo. Doctora en Ciencias Económicas y Empresariales y experta en investigación de *marketing* sensorial y experimental y comportamiento del consumidor, desarrolló la ponencia: “Experiencias memorables y clientes satisfechos” en la que explicó a empleados y mediadores la importancia del estado emocional que experimentan los clientes en su relación con la marca.

“On/off, dos canales y un destino: vender más. Mitos y claves en la era de la omnicanalidad” fue el título de la tercera conferencia del año, a cargo de Pablo Foncillas, experto en *marketing* digital. Esta jornada, también impulsada en beneficio de empleados y mediadores, trató acerca de la necesidad de abordar una estrategia omnicanal que permita unificar todos los canales en los que está presente una marca o un negocio, de tal manera que el cliente no aprecie diferencias entre todos ellos, uniendo lo mejor del mundo *offline* y *online* para generar la mejor experiencia.

Más de 500 personas, entre empleados, mediadores y clientes de MGS se conectaron a la jornada “Cómo superar el miedo en tiempos de pandemia” para la que contamos con el reconocido doctor José Miguel Gaona, psiquiatra, experto en neuroteología y colaborador habitual en diferentes medios de comunicación. En su intervención, el doctor Gaona explicó, a través de ejemplos visuales, los diferentes factores y situaciones que nos atemorizan, con una especial referencia al miedo producido por la crisis pandémica que estamos viviendo. Además, señaló cómo funciona el cerebro ante una situación de alarma y afirmó que la actitud es importante a la hora de valorar si una circunstancia se corresponde con el miedo que se siente.

Fernando Trías de Bes, economista y escritor, analizó junto a los asistentes los cambios que ya ha provocado el COVID-19 en los hábitos de los consumidores, cómo y dónde afectan a la actividad económica y cómo se deben adaptar las empresas a esa nueva situación en un acto que tuvo lugar el 28 de abril. Esta jornada estuvo disponible *online* tanto para empleados como para mediadores, así como para clientes de MGS Seguros.

“Crear, crear, lograr” fue el título de la sesión del 6 de mayo que impartió Álex Rovira, economista, escritor y conferenciante. En ella animó a los asistentes a perseguir las metas que se propongan poniendo especial énfasis en la confianza, el compromiso y la capacidad de realización y reflexionando sobre lo que debemos dejar de hacer y lo que hay que seguir haciendo para adaptarnos al escenario cambiante y complejo que vivimos.

Con la docente y *trainer* en habilidades comunicativas Eva Boix cerramos el primer semestre del Ciclo de Jornadas Formativas de la Fundación MGS. En “Hablar con los ojos, ¿cómo comunicar en tiempos de COVID?”, empleados y mediadores de MGS pudieron descubrir cómo el conocimiento de determinadas pautas comunicativas no verbales relacionadas con los ojos nos puede ayudar a comunicarnos mejor.

Nazareth Castellanos fue la encargada de reiniciar las jornadas formativas en el mes de septiembre tras el parón estival. Así, en la jornada “Del cuerpo a la mente” más de 700 empleados, mediadores y clientes de nuestra Entidad conocieron con detalle la importante función de la microbiota en nuestro organismo y profundizaron acerca de cómo afecta en nuestro estilo de vida una adecuada comunicación entre el intestino y el cerebro.

“Los replicantes están aquí”, la conferencia de la que pudimos disfrutar el 28 de octubre de la mano de Chema Alonso, batió récord de asistentes en el año 2021. Más de 800 personas, entre empleados, mediadores y clientes de MGS quisieron escuchar la exposición del *hacker* y experto en ciberseguridad acerca de las técnicas de *faceshopping* que suponen un importante riesgo cibernético ya que, a partir del reconocimiento y emulación de las características físicas de las personas, pueden vulnerar la práctica totalidad de los sistemas de seguridad actuales.

Para la penúltima conferencia formativa del año la Fundación MGS quiso apostar por un formato y una temática algo diferentes a lo habitual. Y es que se apostó por una sesión en clave de humor con dos invitados de excepción, el presentador y escritor Christian Gálvez y el humorista Víctor Parrado quienes, de forma distendida, repasaron con humor, junto a las más de 550 personas conectadas, muchos de los retos a los que todos nos estamos enfrentado en este periodo de cambio tecnológico y también de crisis sanitaria.

El doctor Machuca fue el último conferenciante del programa formativo 2021 de la Fundación. En la ocasión, que se celebró el 30 de noviembre, los asistentes aprendieron, de forma didáctica, los principales factores de riesgo que originan las patologías cardiovasculares: el tabaquismo, el colesterol, la hipertensión arterial, la diabetes, etc.

En el año 2021 la Fundación MGS puso especial ilusión en organizar su Ciclo de Jornadas Formativas, un programa con el persigue el objetivo de hacer llegar temas de actualidad a los colectivos más cercanos a nuestra Entidad que crece año a año gracias al buen recibimiento de todos los colectivos invitados a las jornadas y que ya se ha convertido en todo un emblema de su programa anual de actividades.

b. *Ciberfiesta de Navidad 2021*

Al igual que sucedió en 2020, pese a la situación sanitaria creada por la pandemia del COVID-19, la Fundación MGS quiso celebrar la Navidad con los más pequeños, por lo que convocó la segunda edición de su ciberfiesta navideña. Así, volvimos a contar con la colaboración de Guillermo Martínez, presentador del programa Art Attack y mago, quien divirtió a los más pequeños haciendo volar su creatividad e imaginación con manualidades y trucos de magia.

Como novedades, pudieron asistir los hijos de los clientes del MGS Club Clientes y todos los niños asistentes pudieron participar en un sorteo con el envío de imágenes de sus manualidades a través de *WhatsApp*. Entre todas ellas se sortearon distintos premios, siendo el más especial un fin de semana para cuatro personas en el parque de atracciones Port Aventura.

Asimismo, la MGS Band, grupo de música formado por empleados de MGS, puso la nota musical de la jornada interpretando desde el escenario una selección de conocidos villancicos.

7.2.3 Acciones en beneficio del personal de MGS Seguros

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

Como viene siendo habitual, la Fundación MGS financió estudios de inglés para el personal de nuestra Entidad a través de VOXY, una plataforma novedosa que ofrece las máximas flexibilidades y contenidos actualizados, que se adaptan al nivel de conocimientos de cada alumno y que permiten mejorar el nivel del idioma de una forma amena y personalizada. Se trata del segundo año en que la Fundación impulsa este programa de aprendizaje a través de VOXY tras la buena acogida que tuvo este nuevo colaborador en la pasada edición de estas becas formativas.

b. *Programa de prevención del cáncer de mama a través de MERHS*

Conscientes de la repercusión que la pandemia está originando sobre el sistema sanitario, especialmente en la detección precoz, el tratamiento y el seguimiento de las enfermedades oncológicas, la Fundación MGS impulsó en

2021 un programa impartido por la consultora MEHRS, *Health 4 Women*, destinado a reducir los factores de riesgo que provocan la aparición del cáncer de mama.

Esta experiencia interactiva, englobada dentro del Programa de Salud y Bienestar para la plantilla de nuestra Entidad, estuvo dirigida tanto a empleadas de MGS como a familiares de empleados/as, y se desarrolló en diferentes grupos repartidos a lo largo del año.

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

En 2021 la Fundación MGS desarrolló de nuevo su programa de ayudas económicas para colaborar en la financiación de la compra del material escolar de los hijos e hijas de los empleados de MGS. En esta edición, además, tanto los empleados de MGS como los de sus residencias pudieron seguir beneficiándose de las novedades que se pusieron en marcha el pasado 2020 con motivo de la pandemia de COVID-19: incremento en el importe de las ayudas y la posibilidad de inclusión, como material escolar, del material tecnológico necesario para el seguimiento a distancia de las clases.

En total se han destinado a esta acción más de 88.000 € y se han beneficiado un total de 230 familias y más de 345 niños.

d. *Becas para estudios en el extranjero de los hijos del personal de MGS*

A finales del año 2019, la Fundación MGS convocó un novedoso programa para la concesión de becas destinadas a la realización de un año escolar en el extranjero en el curso 2020-2021 para los hijos del personal de nuestra Entidad.

Los beneficiarios de las cuatro ayudas de 15.000 € fueron seleccionados por la Fundación, no obstante, la realización del curso en el extranjero se pospuso debido a la pandemia. Dos de las personas beneficiadas pudieron realizar su estancia en el verano de 2021 en la Universidad de Oxford. Los dos becados han mostrado su satisfacción y entusiasmo con la realización de este curso de verano y su agradecimiento a la Fundación MGS por haberlo hecho posible.

7.2.4 Acciones especiales con motivo del COVID-19

a. *Donación de purificadores de aire a colegios asegurados por MGS*

La Fundación MGS es consciente de las dificultades que está conllevando la crisis del COVID-19 y de los esfuerzos que se están haciendo en múltiples sectores para ayudar a frenar los contagios. Por ello, dentro de su plan de actividades programado para 2021, impulsó la compra y el envío de dispositivos purificadores de aire de alta eficiencia a centros educativos asegurados por parte MGS Seguros, una iniciativa que ayudó al cumplimiento de las medidas de protección sanitaria necesarias para evitar la transmisión del COVID-19 entre los más jóvenes, gracias al filtro de alta eficiencia HEPA H14 que incorporaban los purificadores suministrados. El coste total de esta acción alcanzó los 100.000 €.

b. *Campaña de recogida de fondos para la vacunación del COVID-19 a través de UNICEF*

A través de la cuarta edición de la iniciativa "Euro Solidario", en 2021 la Fundación MGS realizó una aportación de 10.000 € a UNICEF para apoyar el proyecto COVAX, una iniciativa que tiene como objetivo conseguir un acceso rápido, justo y equitativo de la vacuna contra el COVID-19 en todo el mundo, sobre todo en aquellos países más pobres y con sistemas de salud más precarios. Con él se persigue inmunizar al 20 % de la población de 92 países, principalmente trabajadores esenciales y grupos de alto riesgo.

La iniciativa fue todo un éxito y, a través del aplicativo creado al efecto, más de 300 empleados y agentes de MGS realizaron aportaciones hasta alcanzar un importe muy próximo a los 5.000 €. Además, dado el interés de esta acción, la Fundación MGS hizo una aportación económica para duplicar el importe recaudado.

7.2.5 Acciones especiales con motivo de los 15 años de la Fundación MGS

a. *Iniciativa "Estrellas Solidarias" en colaboración con los Hermanos Torres y Cáritas para la entrega de una cena a colectivos necesitados*

Con motivo de la celebración de los 15 años de la Fundación MGS, aniversario que se cumplió en el mes de octubre de 2021, el Patronato de la Fundación quiso impulsar, junto a Cáritas Diocesana de Barcelona y los Hermanos Torres,

una bonita acción solidaria. Así nació 'Estrellas solidarias', una iniciativa fraternal con la que entregamos a las familias de los niños y jóvenes del centro abierto Torre Baró de Cáritas una cena de Navidad de lo más especial, ya que se sirvió a cargo del restaurante Cocina Hermanos Torres, dos estrellas Michelin por su calidad, y una estrella verde por el uso de productos sostenibles. Gracias a esta acción, más de 130 personas, familias de niños y jóvenes de entre 5 y 13 años de los barrios de Vallbona, Ciutat Meridiana y Torre Baró en situación de pobreza y exclusión social que acuden regularmente al centro, pudieron disfrutar de una exclusiva y especial cena navideña.

La acción se presentó a la sociedad y a los medios de comunicación con una cena en las instalaciones MGS Seguros servida también por la Cocina Hermanos Torres.

7.2.6 Patronato de la Fundación MGS

A 31 de diciembre de 2021 la composición del Patronato de la Fundación MGS era la siguiente:

Presidente

D. Luis Sampietro Villacampa

Vicepresidente

Dña. Araceli Ruiz Caballero

Secretario

D. Ramón Casals Creus

Patronos

D. Heliodoro Sánchez Rus

D. José Gallén Gil

Dña. M^ª del Carmen Mur Gómez

Dña. Marisol Fernández Aragoncillo-Aglio

D. Juan Ignacio Querol Antich

Dña. Mariana Gaminde Ron

7.3 El compromiso con el sector asegurador

Fieles a nuestro compromiso son los diferentes actores que participan en la distribución de seguros, hemos mantenido nuestros acuerdos de colaboración con algunos de los Colegios de mediadores más importantes y representativos de España.

Además, un año más, MGS ha participado como patrocinadora de la Semana Mundial del Seguro, celebrada en octubre de 2021 y organizada por el Colegio de mediadores de Barcelona.

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., SGIIC
- Oportunidad Bursátil, S.A, SICAV

- Centro Zaragoza, Instituto de Investigación sobre Vehículos S.A.
- Ackcent Cybersecurity S.L.

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 a los clientes.

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 prestados.

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

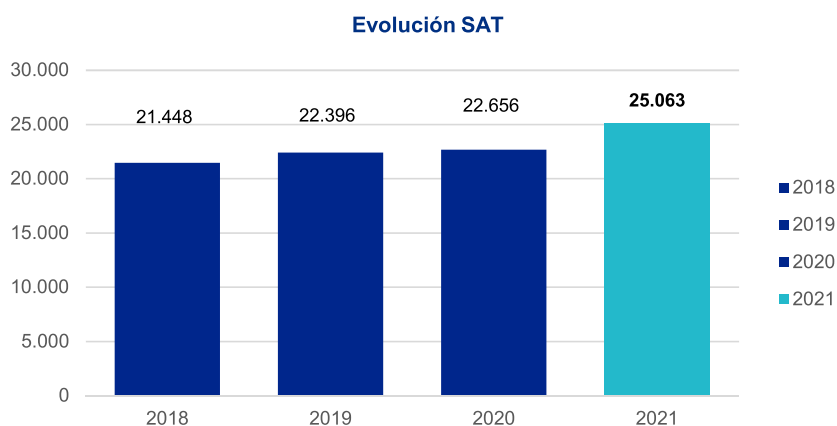
Durante el año 2021 se han recibido un total de 748 quejas y reclamaciones. Se han admitido a trámite 689 y no se han admitido 59. Ello supone un aumento total del 6,7% en relación al ejercicio anterior, cuando se recibieron 701 quejas y reclamaciones.

	2021	2020	Variación
SAC	491	505	- 3 %
DC	205	172	+ 19 %
DGSFP	52	24	+ 117 %

Contextualizando estos datos, en cifras publicadas por ICEA respecto al primer semestre de 2021 (cuota de mercado 79,6 %), se observa un aumento sectorial del 17 % en el volumen de quejas y reclamaciones recibidas por escrito.

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 2021 comprobamos un aumento del 10,6 % en cuanto al volumen de llamadas gestionadas en relación con el ejercicio anterior, atendiendo a un total de 25.063 llamadas, es decir, un promedio de 69 llamadas al día.



7.6 El compromiso con la mediación

El ejercicio 2021 ha seguido marcado por los efectos de la pandemia y sus sucesivas olas. MGS ha mantenido las medidas dirigidas a la prevención y protección de nuestros mediadores en su actividad diaria y muchas de las acciones dirigidas a ellos se han desarrollado a distancia. De esta forma, los tradicionales Encuentros de Mediadores, que tienen lugar a principios de cada ejercicio, fueron seguidos en formato videoconferencia.

A lo largo de 2021 han sido 116 los nuevos distribuidores, agentes y corredores que se han unido a nuestra Entidad. De todos ellos, 76 lo han hecho como agentes exclusivos, con la intención de desarrollarse profesionalmente en MGS.

En el apartado formativo, el Campus MGS ha supuesto un importante apoyo a la capacitación de nuestros mediadores, posibilitando la formación a distancia y la adaptación a los nuevos requisitos formativos contemplados en el Real Decreto 287/2021, de 20 de abril, sobre formación y remisión de la información estadístico-contable de los distribuidores de seguros y reaseguros. Así, en 2021 hemos impartido más de 42.000 horas en formación dirigida a nuestros mediadores.

El avance en la digitalización iniciado en 2020 ha seguido en este ejercicio con procesos más eficientes, facilitando las gestiones a mediadores y clientes.

Finalmente, destacar el alto grado de consecución de los objetivos en las diferentes campañas comerciales, con una gran implicación por parte de todos los mediadores de nuestra Entidad.

7.7 El compromiso con los empleados

El ejercicio 2021 ha vuelto a estar marcado por la crisis sanitaria que nos golpea desde 2020. En este sentido, muchas de las acciones que ha llevado a cabo MGS Seguros han estado dirigidas a minimizar, en la medida de lo posible, el efecto de la pandemia entre el personal, especialmente durante la jornada laboral.

El año comenzó como lo había terminado el anterior: el personal comercial trabajando en oficinas, con las máximas medidas de seguridad, y el personal de servicios centrales en teletrabajo. Esta situación cambió en el mes de noviembre cuando el 100 % de la plantilla pasó a trabajo presencial, sin bien servicios centrales inició, entonces, una prueba piloto de trabajo híbrido que permite a los empleados trabajar tres días en la oficina y dos en casa. En MGS consideramos nuestros valores: calidad, cercanía y compromiso, parte de nuestro ADN como empresa y creemos que mantener el magnífico clima de trabajo que nos caracteriza en un sistema 100 % *online* continuado en el tiempo dificultaría mucho esta tarea, de ahí que se haya optado por un sistema de trabajo mixto que permite conciliar las necesidades empresariales con una mayor flexibilidad para el trabajador. Debemos resaltar que la respuesta de todas las personas de MGS ante la necesidad de reincorporarse al formato presencial ha puesto de manifiesto, una vez más, el compromiso de la plantilla y la calidad humana que desde siempre la ha caracterizado.

El desarrollo de la actividad presencial se ha llevado a cabo, como siempre hemos hecho, buscando las máximas garantías de seguridad para todas las personas, evaluando previamente su vulnerabilidad al virus, entregando todos los equipos de protección necesarios y diseñando los protocolos de actuación precisos para minimizar los riesgos. Todo ello ha sido determinante para que no haya habido casos de transmisión comunitaria de COVID en el entorno de oficina. Asimismo, de forma constante, se ha mantenido un seguimiento sobre la incidencia del virus en nuestras personas y su entorno para velar por su seguridad. En este sentido, hay que señalar que se han dado facilidades para realizar teletrabajo a aquellos progenitores con hijos positivos o confinados por contacto estrecho.

Todo el personal y mediadores de MGS reciben periódicamente mascarillas higiénicas personalizadas y FFP2 para poder llevarlas durante toda la jornada laboral. Además, disponen de mamparas separadoras y se mantiene, de manera general, más de la distancia mínima exigida entre puestos de trabajo. También, en cada oficina, hay un medidor de CO2 que permite controlar la calidad del aire en los espacios interiores.

A modo de resumen, en 2021 se han enviado un total de 80.000 mascarillas, 339 kits desinfectantes para las zonas de visitas de clientes, 8.000 guantes y cientos de botes de gel hidroalcohólico. Asimismo, en todos los lugares de trabajo se han reforzado las horas de limpieza con un tiempo diario dedicado a ello un 25 % superior al habitual.

Cabe resaltar también que se han reorganizado las plantas de trabajo del edificio de MGS en Barcelona para adaptarlas al nuevo sistema híbrido de trabajo de servicios centrales con las máximas garantías anti COVID.

Además, la Entidad ha prorrogado en diversas ocasiones la póliza de seguro colectivo de Vida Riesgo que da cobertura a empleados de MGS Seguros, empleados de MGS Seniors y Agentes Operativos de la Entidad que incluye un capital de

50.000 € para cada asegurado por fallecimiento por cualquier causa y un subsidio de hospitalización por enfermedad de 50 € al día, durante un periodo máximo de 15 días.

Como novedad, dada la notable dificultad generada por la situación sanitaria para acceder a los servicios médicos de una forma ágil y rápida para consultas cotidianas, MGS ha impulsado un servicio de atención médica telemática al que todos los empleados de la Entidad pueden acceder de lunes a viernes de 8 a 20 horas desde cualquier punto de España y que, entre otros incluye: consultas telefónicas inmediatas, acceso a la receta telefónica privada, consejos y resolución de consultas a través de un *chat* médico. La prestación ha sido encomendada a Quirónprevención, proveedor habitual de nuestra Entidad.

Pero no solo eran necesarias las acciones sobre la incidencia de la pandemia. La situación de teletrabajo y las restricciones existentes en algunos momentos del año y en algunas poblaciones podía generar sensación de aislamiento entre las personas y diluir el contacto tan necesario que, especialmente en nuestra Entidad, ha sido una de las características que ha definido la forma de ser de las personas que la componen. Por ello, se ha seguido manteniendo un contacto constante con todo el personal con el envío, durante el pasado ejercicio, de 140 comunicaciones dirigidas a todo el personal de la Entidad.

Por otro lado, durante este año 2021, se ha desarrollado una intensa actividad formativa, adecuada, como no podía ser de otra manera, a la situación existente. Así, las personas de MGS Seguros han recibido un total de 22.185 horas de formación, más de un 22% más que el año anterior, una cifra que da de media 41,5 horas formativas por empleado. En este apartado, cabe destacar la adaptación a las exigencias de formación para el personal que participa en la distribución de seguros fruto de la nueva normativa de distribución publicada en el Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, por el que se incorpora al ordenamiento jurídico español la directiva de la Unión Europea en el ámbito de los seguros privados, modifica sustancialmente principios recogidos en la derogada Ley de Mediación e introduce nuevos aspectos, entre los que destaca la ampliación del ámbito de aplicación a las entidades aseguradoras y sus empleados que participan en la distribución. Adicionalmente, el Real Decreto 287/2021, de 20 de abril, sobre formación de los distribuidores de seguros y la posterior resolución de la DGSFP, determinan los conocimientos y aptitudes que deben tener y establece los requisitos del programa formativo de acceso, así como la formación continua obligatoria anual que deben acreditar para garantizar los conocimientos suficientes para el desarrollo de su actividad.

Asimismo, a pesar de las circunstancias y de las limitaciones que entraña la pandemia, MGS Seguros ha mantenido su compromiso como lugar para la realización de las prácticas universitarias, de forma que 71 personas, el doble que en 2020, las han podido realizar con todas las garantías de seguridad.

Para concluir, cabe mencionar que a final de 2021 se firmó el nuevo Convenio Colectivo para el Sector de Seguros, con una vigencia de 5 años, que recoge mejoras en las condiciones de empleo de las 74.000 personas de nuestro país que trabajan en aseguradoras, reaseguradoras, mutuas colaboradoras con la Seguridad Social, mutualidades de previsión social, así como corredurías de reaseguro. El convenio resulta innovador porque adapta las relaciones laborales en el ámbito del seguro a las nuevas realidades tecnológicas y demandas sociales (teletrabajo, conciliación, desconexión digital...). Además, incorpora importantes avances en materia de igualdad y corresponsabilidad que promueven la gestión sostenible de la actividad aseguradora.

El Consejo de Administración de MGS, Seguros y Reaseguros S.A., quiere reconocer, un año más, a todas las personas de la Entidad que apoyan a la consecución de los objetivos empresariales y manifestar su agradecimiento por mantener la calidad del equipo humano que compone nuestra Entidad y por mostrarse resilientes en unos años especialmente complejos.

