

INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO

2024

***INFORME ANUAL DE
GOBIERNO CORPORATIVO
2024***

Aprobado por el Consejo de Administración de la Entidad el 24 de abril de 2025.



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN5

2. NATURALEZA Y ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD.....7

3. COMPOSICIÓN DEL ACCIONARIADO Y ADMINISTRACIÓN DE LA ENTIDAD8

4. CONTROL INTERNO Y SISTEMAS DE GESTIÓN DE RIESGOS15

5. RELACIÓN DE LAS ACTUACIONES RELEVANTES DE LOS ÓRGANOS SOCIALES EN EL EJERCICIO 2024 ..21

6. SEGUIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES EN MATERIA DE BUEN GOBIERNO23

7. RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA24

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 2024. La propuesta ha sido aprobada en la reunión del Consejo de Administración del 24 de abril de 2025.

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, ha sido objeto de actualizaciones. Al mismo tiempo, 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 más de quince 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 13 de febrero de 2024, una nueva modificación del *Código de Buen Gobierno*.

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.

Todo lo anterior permite, una vez más, 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 o gestión de riesgos, funcionamiento de sus órganos de gobierno y actuaciones en cuanto a responsabilidad social corporativa y sostenibilidad. Es adecuado resaltar aquí, por tratarse del punto más relevante de las prácticas de buen gobierno, que durante el año 2024 tampoco se ha realizado operación o transacción alguna que implicara un conflicto de intereses entre la Entidad y sus consejeros y directivos.

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.

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 2024, el número de accionistas ascendía a 619.572. 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 a 31 de diciembre de 2024, con participación en el accionariado son los siguientes:

Presidente

D. Heliodoro Sánchez Rus, 1.075 acciones

Vicepresidente Ejecutivo

D. Juan Ignacio Querol Antich, 1.539 acciones

Secretario

D. José Javier Sampietro Cosculluela, 641 acciones

Consejeros

- D^a. M^a Dolores Barahona Arcas, 55 acciones
- D^a. M^a de las Mercedes Ayuso Gutiérrez, 18 acciones
- D^a. Marisol Fernández-Aragoncillo Aglio, 50 acciones
- D. Luis Sampietro Villacampa, 2.716 acciones
- D^a. Araceli Ruiz Caballero, 1.332 acciones

Los miembros del Consejo de Administración son, pues, poseedores de un total de 7.426 acciones, que representan el 0,02 % 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 2023 se celebró el 13 de junio del 2024. Los accionistas que participaron en la misma, por estar presentes o representados, suponían 37.309.324 acciones, representativas del 93,3 % 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 2024, el Consejo de Administración de MGS estaba integrado por los siguientes miembros:

Presidente

D. Heliodoro Sánchez Rus

Vicepresidente Ejecutivo

D. Juan Ignacio Querol Antich

Secretario-Consejero

D. José Javier Sampietro Cosculluela

Consejeros

D^a. M^a Dolores Barahona Arcas

D^a. M^a Mercedes Ayuso Gutiérrez

D^a. Marisol Fernández-Aragoncillo Aglio

D. Luis Sampietro Villacampa

D^a. Araceli Ruiz Caballero

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).

Tras el cierre del ejercicio, cesó en el ejercicio del cargo D^a. M^a Dolores Barahona Arcas por haber alcanzado la edad prevista en el artículo 24.3 del Código de Buen Gobierno

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, en el momento de su nombramiento, tengan cualquier vínculo o relación laboral, profesional o de servicios con la Entidad o en su Grupo o relaciones familiares, laborales, profesionales o de servicios con el Director General y los Altos Directivos.

Son consejeros ejecutivos aquellos que, en el momento de su nombramiento, desempeñen funciones de dirección o tuvieran asignadas responsabilidades de gestión en la Entidad o en su Grupo. Si el nombramiento se produjera tras el cese en el ejercicio de las funciones de dirección, durante un plazo de tres años a contar desde la concurrencia de esta última circunstancia, el consejero tendrá la consideración de externo no independiente.

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. En particular, tendrán la consideración de consejeros dominicales aquellos que, ostentando la condición de patronos de la Fundación Mutua General de Seguros, sean propuestos expresamente por el Patronato como representantes de la Fundación en el Consejo, sin perjuicio de la evaluación de sus condiciones de idoneidad por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Asuntos Corporativos.

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 2024, la composición cualitativa del Consejo es la siguiente:

Consejeros independientes:

D^a. 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, en los términos previstos en el artículo 10 del Código de Buen Gobierno:

D. Heliodoro Sánchez Rus

D^a. Marisol Fernández-Aragoncillo Aglio

D. Luis Sampietro Villacampa

D^a. Araceli Ruiz Caballero

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^a. M^a Dolores Barahona Arcas

Secretario (no miembro)

D. Emilio Vicente Molero

Vocales

D. Heliodoro Sánchez Rus

D^a. M^a Mercedes Ayuso Gutiérrez

D^a. Marisol Fernández-Aragoncillo Aglio

Tras el cese como consejera de D^a. M^a Dolores Barahona Arcas fue designada Presidente de la Comisión D^a. M^a Mercedes Ayuso Gutiérrez, con efectos a la sesión celebrada el 26 de marzo de 2025.

La Comisión, durante el año 2024, se ha reunido en cuatro ocasiones y ha desarrollado trabajos sobre:

- Presentación al Consejo de Administración de las Cuentas Anuales de la Entidad del ejercicio 2023 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 2024.
- 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 de Externalización, de Control Interno, de Gestión de los Impuestos Diferidos y de Seguridad de la Información.
- Revisión anual del Plan de Minimización de Riesgos Penales y Planificación 2025.
- 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

Secretario (no miembro)

D. Juan Ignacio Querol Antich

Vocales

D^a. M^a Dolores Barahona Arcas

D^a. Araceli Ruiz Caballero

D^a. Marisol Fernández-Aragoncillo Aglio

La Comisión, durante el año 2024, se ha reunido en dos 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.
- Verificación de los criterios de composición cualitativa del Consejo de Administración.

3.7 Comisión de Inversiones y Estrategia Financiera

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

Presidente

D. Heliodoro Sánchez Rus

Secretario

D. José Javier Sampietro Cosculluela

Vocales

D^a. M^a Mercedes Ayuso Gutiérrez

D. Luis Sampietro Villacampa

La Comisión, durante el año 2024, 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. Propuesta de modificación y aprobación por el Consejo de Administración de la política de Inversiones y de Gestión del Riesgo de Liquidez.
- Seguimiento de las empresas participadas.
- Análisis de propuestas de nuevas inversiones.

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 2024:

- En cuanto al primer concepto (participación en el órgano de administración de MGS, Seguros y Reaseguros S.A.), la cantidad de 1.235.000 euros, lo que, frente a la cifra de 1.220.000 euros correspondiente al ejercicio anterior, supone un incremento del 1,2 %.

- En cuando al segundo concepto (participación en los órganos de administración de las sociedades del Grupo), se mantiene sin cambios la propuesta equivalente realizada en el ejercicio anterior, esto es, la suma de 15.000 euros.
- La propuesta global asciende, pues, a la suma de 1.250.000 euros.

3.9 Operaciones Vinculadas y Conflicto de Intereses

No se ha realizado, durante el año 2024, 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 2024, 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. 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.

Administrador Único

- MGS Servicios para Seniors, S.A.

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. En el caso de que un posible candidato tuviera la condición de persona vinculada de conformidad con lo previsto en el artículo 33 de este Código, se estará a lo dispuesto en dicho precepto.

De acuerdo con las previsiones estatutarias, durante el año 2024, el Consejo acordó proponer a la Junta General la reelección de D. Heliodoro Sánchez Rus como consejero dominical. A su vez, la Junta General celebrada en fecha 13 de junio de 2024 aprobó la propuesta.

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 2024 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.

El sistema de gestión de riesgos, que comprende tanto las acciones de los auditores externos como los internos, debe monitorear y revisar continuamente los riesgos y controles internos para garantizar su efectividad. Resultado de las acciones de evaluación realizadas surgen recomendaciones derivadas de las debilidades detectadas en los riesgos y controles, convirtiéndose, de esta manera, en una oportunidad de mejora de los mismos. Se ha desarrollado un procedimiento para verificar, registrar e informar sobre cómo se aplican las recomendaciones surgidas y, así, garantizar el cumplimiento de las exigencias del sistema de gestión de riesgos y control interno.

De acuerdo al artículo 16 del *Código de Buen Gobierno*, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento evalúa los resultados de cada auditoría y las respuestas del equipo de gestión a sus recomendaciones poniendo en conocimiento del Consejo de Administración las actuaciones realizadas.

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 e incidencias 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 2024, como en ejercicios anteriores, la Comisión ha prestado especial atención al seguimiento y evaluación de las actuaciones que se han implementado en la Entidad para dar cumplimiento a la normativa actualmente en vigor en materia de protección de datos de carácter personal.

En este sentido, la Comisión ha seguido impulsando, en colaboración con las diferentes áreas de negocio, la revisión y actualización, en su caso, de las actividades de tratamiento incluidas en el registro que al respecto tiene establecido la Entidad.

En 2024, en la labor acometida que consta en las correspondientes actas, se ha efectuado una revisión de los principales informes y publicaciones de la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) y el *European Data Protection Board* (EDPB), así como de las principales sanciones impuestas por la AEPD durante el ejercicio y que mayor impacto pudieran tener en el ámbito de actividad de la Entidad, 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 efectuado, en su condición de Delegado de Protección de Datos, una revisión y seguimiento para el debido asesoramiento de cuantas incidencias puedan haber surgido en este ámbito, entre otras tareas.

Por último, destacamos 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.

Los integrantes de la Comisión durante este ejercicio han sido los siguientes:

Responsable de la Comisión

D. Jordi Casas Pons
Director de Recursos Humanos

Vocales

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

D. David Elías Monclús
Responsable de *Marketing* y Comunicación

D^a Alba Fañanas Arruebo
Responsable del Servicio de Atención al Cliente y Calidad

D. Braulio Gil Mor
Responsable de Control Económico

D^a. Silvia Monleón Campos
Responsable de Seguridad Informática

D^a. Laura Pérez Cunchillos
Responsable de Gestión por Procesos y Control Interno

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 2024, es la siguiente:

Presidente

D. Ramón Vilar López
Director Económico-Financiero

Secretaria

D^a. Cristina Serrabou Clemente-Alloza
Responsable de Tesorería

Vocales

D. Daniel Vila Bayé
Director Técnico

D. Emilio Vicente Molero
Responsable de Gestión de Riesgos y Reaseguro

D^a. Montserrat Menéndez Rosell
Responsable de Asesoría Fiscal

D. Francisco Barranco Egido
Responsable de Personales

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

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

Mejoras e iniciativas desarrolladas durante 2024

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 2023, en cumplimiento de las anteriores pautas de actuación.

- La Entidad ha dado respuesta a los dos requerimientos provenientes del Servicio Ejecutivo y ha cumplimentado ambos cuestionarios referidos al año 2022 y al año 2023.
- Se han remitido al Servicio Ejecutivo las correspondientes declaraciones semestrales negativas, por no haberse producido operaciones susceptibles de comunicación durante el ejercicio.
- De acuerdo con los cambios en la normativa y definición de países no cooperadores en BC/FT, se han actualizado los controles incluyendo los países afectados.
- Desarrollo de un nuevo método de control de operaciones en NPW mediante suscripción directa de Vida Ahorro.
- Incorporación del formulario de medidas reforzadas de diligencia debida en el aplicativo SCP.
- La Entidad se ha sometido al correspondiente examen de seguimiento anual por parte de un experto externo, referido al año 2023, en plazo y forma con resultados satisfactorios.

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 2024 ha sido la siguiente:

Presidente

D. Juan Ignacio Querol Antich
Vicepresidente 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

D. Daniel Vila Bayé
Director Técnico

D. Jordi Casas Pons
Director de Recursos Humanos

D. Augusto Ruiz Alonso
Responsable de Gestión Red de Mediación

Durante el ejercicio 2024, 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 penales.
- 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.
- Supervisión del Sistema de Gestión de Riesgos y Control Interno.
- Desarrollo de la actividad que garantiza la correcta implantación y revisión de la Política de Distribución aprobada en MGS.
- *Informe de Actividad del Responsable de la gestión del sistema interno de información de la Entidad*, mediante delegación, para su gestión y tramitación de expedientes de investigación, en la Función de Cumplimiento Normativo.

4.4 Comisión de Riesgos y de Solvencia

La Comisión de Riesgos y de Solvencia tiene por objetivo identificar, evaluar, intervenir, prevenir y proteger las situaciones de riesgo implícito y/o explícito en nuestra organización.

Su composición al cierre del ejercicio 2024 es la siguiente:

Presidente

D. Juan Ignacio Querol Antich
Vicepresidente Ejecutivo - Director General

Secretario

D. Enrique Navarro de Mir
Responsable Función de Auditoría Interna

Vocales

D. Ramón Vilar López
Director Económico Financiero

D. Emilio Vicente Molero
Responsable de Gestión de Riesgos y Reaseguro

D. Ricard Abellán Sánchez
Responsable Función de Cumplimiento Normativo

D. Braulio Gil Mor
Responsable de Control Económico

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

D. Carlos Rodríguez Sánchez
Responsable de Función Actuarial

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.
- Coordinación de la supervisión continua llevada a cabo por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

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 la 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 2024 es la siguiente:

Responsable

D. Daniel Vila Bayé
Director Técnico

Vocales

D. Alba Fañanás Arruebo
Responsable del Servicio de Atención al Cliente y Calidad

D. Javier Lorente Vázquez
Responsable de Automóviles, Patrimoniales y Coordinación de Proyectos

D. Carlos Rodríguez Sánchez
Responsable de Función Actuarial

A continuación, se relacionan las principales actualizaciones llevadas a cabo en 2024:

- Revisión y actualización de la Operativa de Control y Gobernanza de Productos, procediéndose a la actualización del apartado Integrantes permanentes.
- Revisión de la Política de Control y Gobernanza de los Productos.
- Análisis de cinco fichas de lanzamiento y modificación de productos.
- Revisión de un Test de Producto (MGS Viaja Seguro 495.1)
- Se han revisado los siguientes temas de actualidad:
 - Diseño de Productos, de la presentación "Evaluación del riesgo de sostenibilidad en las entidades aseguradoras: aspectos actuariales" de Serfiex, promovida por el Col·legi d'Actuaris de Catalunya, a la cual asistió D. Carlos Rodríguez mediante Webinar el 16/11/2023.

5. RELACIÓN DE LAS ACTUACIONES RELEVANTES DE LOS ÓRGANOS SOCIALES EN EL EJERCICIO 2024

5.1 Junta General de Accionistas

La Junta General de Accionistas se celebró el 13 de junio del 2024 y se aprobaron los siguientes acuerdos:

- Las Cuentas Anuales formuladas por el Consejo de Administración comprensivas del Balance, Cuenta de Pérdidas y Ganancias, Estado de Cambios en el Patrimonio Neto, Estado de Flujos de Tesorería [lo que el art. 254 de la Ley de Sociedades de Capital denomina “Estado de Flujos de Efectivo”] y Memoria, así como del *Informe de Gestión*, correspondientes al ejercicio 2023, tanto de “MGS, Seguros y Reaseguros S.A.”, como de su Grupo consolidado.
- Estado de Información no Financiera del Grupo consolidado de sociedades encabezado por “MGS, Seguros y Reaseguros S.A.”, correspondiente al ejercicio 2023.
- La gestión del Consejo de Administración durante el ejercicio 2023.
- La aplicación del resultado del ejercicio 2023.
- Un programa de adquisición de acciones de MGS, Seguros y Reaseguros S.A., y de su financiación, de conformidad con el art. 25º.4 de los *Estatutos Sociales*.
- Aportación de una porción de los beneficios repartibles del ejercicio 2023 a la FUNDACIÓN MUTUA GENERAL DE SEGUROS, al amparo de lo previsto en el art. 25º.5 de los *Estatutos Sociales*.
- El importe máximo de la remuneración anual del conjunto de los administradores, en su condición de tales, correspondiente al ejercicio 2023, de conformidad con lo previsto en el art. 23º.2 de los *Estatutos Sociales*.
- Reelección de D. Heliodoro Sánchez Rus como consejero dominical
- Reelección del auditor de cuentas de la Sociedad para el ejercicio 2024, tanto para las cuentas individuales como para las consolidadas.
- Delegación de facultades para formalizar, interpretar, subsanar y ejecutar los acuerdos que adopte la Junta General.

5.2 Consejo de Administración

Durante el año 2024, el Consejo de Administración de MGS se ha reunido en seis ocasiones. Todas las reuniones han contado con la asistencia, presentes o representados, 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 2023.
- Formulación de las Cuentas Anuales del ejercicio 2023.
- 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 2023.
- 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 2023.
- Otorgamiento y revocación de poderes.
- Ejecución del programa de formación continuada de consejeros.
- Análisis del *Informe Anual de la Comisión de Cumplimiento y Control Interno* y del *Informe sobre delitos penales del Plan de Minimización de Riesgos Penales*.
- Revisión del *Informe de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación de Terrorismo*.
- *Informe* acerca de las actividades de la Fundación MGS.
- Designación de nuevo Responsable del Servicio Atención al Cliente

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. En una única sesión a la que, uno de los Consejeros no pudo asistir presencialmente por causa justificada, delegó su voto en el Presidente, habiendo proporcionado las oportunas instrucciones en orden al ejercicio de la representación.
- 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 conocen su obligación de abstenerse de intervenir en las deliberaciones y votaciones sobre aquellas cuestiones en las que pudieran tener un interés personal, habiéndose producido este año únicamente en relación a las reelecciones de sus respectivos cargos.
- Los consejeros no han hecho uso de los activos sociales, incluida la información confidencial de la Compañía, con fines privados.

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 actividad de responsabilidad social es inherente a la naturaleza de la actividad aseguradora. Las compañías de seguros tienen como misión ayudar a sus clientes a recuperar la normalidad ante la sucesión de acontecimientos extraordinarios de menor o mayor envergadura. El año 2024 este hecho se ha puesto de manifiesto especialmente tras el paso de la DANA que asoló diversas zonas de las provincias de Valencia y Albacete en el mes de octubre. Este trágico incidente puso de relieve la importancia del sector y de la protección que este ofrece a la sociedad.

Pero más allá de la actividad social propia del modelo de negocio, las compañías aseguradoras se caracterizan por desarrollar una amplia y voluntaria actividad de responsabilidad social corporativa en favor de diferentes grupos sociales, siempre con la voluntad de devolverles la confianza depositada por su parte a lo largo de los años.

Es el caso de MGS Seguros y de su fundación, la Fundación Mutua General de Seguros, que anualmente impulsan múltiples iniciativas solidarias en beneficio de la sociedad en general, de los colectivos más próximos a MGS y de su plantilla. A continuación, facilitamos una relación de las acciones llevadas a cabo a lo largo de 2024 por parte de estas dos entidades en materia de responsabilidad social corporativa.

7.1 Actividades de MGS Seguros

A continuación, se relacionan las principales acciones en materia de RSC que ha llevado a cabo MGS Seguros en 2024.

7.1.1 Acciones en beneficio de la sociedad

a. Creación de oportunidades laborales

La creación de oportunidades laborales, tanto relativas a puestos de trabajo con contrato laboral, como a convenios de prácticas universitarias, forma parte de la manera de ser de MGS y, además, es un claro indicativo de la voluntad de adaptación y permanencia de la Entidad. Ello ha permitido a MGS prestar servicio durante más de 117 años. En este sentido, a lo largo de 2024 fueron 46 las personas que accedieron a un puesto de trabajo con contrato laboral y 80 aquellas que desarrollaron un convenio de prácticas universitarias, siendo en muchos de estos casos el primer contacto con el mundo laboral en la recta final de su formación.

b. Contratación de personas con diversidad funcional

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 medidas alternativas como la contratación de diversos servicios y la adquisición de productos a centros especiales de empleo que promueven la ocupación de personas con discapacidad física, psíquica o sensorial.

c. Cuidado del medioambiente

En las últimas décadas, más que nunca, se han puesto de manifiesto las consecuencias que están produciendo los grandes problemas medioambientales a los que todos nos enfrentamos: crisis climática, escasez de recursos, contaminación, pérdida de biodiversidad...

Por ello, si bien es cierto que el respeto y el cuidado del planeta siempre han sido dos de las principales preocupaciones de MGS, en los últimos años, en línea con los ODS de la ONU por los que la Entidad trabaja anualmente, la gestión medioambiental se ha convertido en uno de los pilares fundamentales de la política de responsabilidad social corporativa de MGS, con el objetivo de fomentar un crecimiento sostenible a largo plazo. Y es que, aunque a diferencia de otros sectores económicos, el desarrollo de nuestra actividad no suponga un gran impacto negativo para el medioambiente al no contener procesos productivos, somos plenamente conscientes de que esta es una responsabilidad por la que debemos luchar conjuntamente todos los actores sociales ya que, entre otras, la salud de las personas depende directamente del entorno en el que viven.

La gestión medioambiental de MGS se articula alrededor de tres ejes fundamentales:

- Uso sostenible de los recursos: trabajamos por la reducción del uso de recursos necesarios para el desarrollo de nuestra actividad.
- Economía circular, prevención y gestión de residuos: nos preocupamos por la correcta manipulación y eliminación de residuos.
- Cambio climático y medidas para mejorar la sostenibilidad y la eficiencia energética: apostamos por el impulso de iniciativas que fomenten la sostenibilidad.

Para visibilizar el trabajo desarrollado en este ámbito, que ha permitido reducir el impacto de la actividad de la Entidad sobre el medioambiente y que ha sido posible, en gran medida, gracias al buen hacer de todas las personas que forman parte de MGS, en la web pública de la Entidad hay disponible un apartado sobre la política de gestión medioambiental, en el que se puede consultar información más detallada acerca de los objetivos conseguidos en los últimos años en cada uno de los ejes principales y también sobre las nuevas acciones y retos planteados.

d. Cumplimiento de los criterios ESG en las inversiones

Desde la entrada en vigor del Reglamento sobre inversiones sostenibles (UE) 2019/2088, en MGS hemos incorporado, como métricas adicionales a tener en cuenta cuando se inicia cualquier proceso de inversión, los criterios ESG.

e. Actividad aseguradora, innovación y lanzamiento de nuevos productos socialmente responsables

En MGS somos conscientes de que la sociedad y sus necesidades evolucionan al ritmo que lo hace el desarrollo social, económico, tecnológico... Es por ello que, además de la actualización y mejora constantes de los productos existentes en nuestra oferta, trabajamos con un compromiso de adaptación a los nuevos tiempos, apostando por la innovación, la transformación digital y la experiencia de cliente, lo que nos ha llevado, en los últimos años, a la creación de nuevos productos pensados para satisfacer las necesidades actuales y los riesgos crecientes en multitud de ámbitos.

En el ámbito de la actualización de productos, durante 2024 se ha adaptado MGS Mascotas para ofrecer a los asegurados una mayor flexibilidad y protección, destacando la incorporación de una nueva garantía de reembolso de gastos veterinarios por enfermedad y accidente. También se ha incluido la garantía de Protección de Ocupación Ilegal en las pólizas de Hogar y Protección Alquiler. Esta nueva garantía tiene el propósito de ofrecer una protección integral en caso de que se produzca la ocupación ilegal de la vivienda asegurada.

Los productos de la gama de Automóviles y de Salud también se han renovado. La gama de Automóviles se ha actualizado para ofrecer cobertura integral a vehículos de primera categoría tanto de clientes particulares como de clientes empresa. Así, se ha unificado la oferta lanzando al mercado dos nuevos productos que atienden, principalmente, al tipo de vehículo, independientemente de su uso: MGS Autos y MGS Furgonetas.

En el ámbito de la asistencia sanitaria, el nuevo MGS Salud ha venido a sustituir al antiguo MGS Salud Selección, y se ha diseñado para brindar soluciones flexibles y completas a los clientes, ya que les permite escoger entre tres modalidades de contratación (medicina primaria y especialistas, especialistas y hospitalización y completo) en función de sus necesidades reales y pagando justo por lo que cada cliente necesita.

Asimismo, destacamos el lanzamiento de dos nuevos productos:

Por un lado, hemos lanzado al mercado MGS Viaja Seguro, destinado a cubrir las necesidades asociadas a los viajes desde una perspectiva global, ya sean por motivos de ocio, estudios o trabajo. El producto se ha ideado con un amplio cuadro de servicios y garantías y una de sus características distintivas es su estructura flexible, que permite la contratación de diferentes modalidades, diseñadas para atender las necesidades específicas de cada cliente y tipo de viaje: ocio, ocio cruceros, estudiante y negocio.

Por último, como Agentes Digitalizadores del Programa Kit Digital, financiado con los fondos europeos Next Generation, también hemos puesto a disposición del mercado la solución MGS Puesto de Trabajo Seguro, dirigida a los clientes del segmento III: autónomos y empresas con menos de 2 empleados. Con esta solución, ofrecemos, de forma totalmente subvencionada, sin coste para el cliente, un ordenador portátil HP de última generación y altas prestaciones con una licencia integrada de ciberseguridad.

f. Nuestro concurso interno de detección del fraude

Durante el mes de mayo de 2024, MGS celebró la XXII edición de los Premios de Detección del Fraude, un concurso en el que se reconoce a los tramitadores y tramitadoras con más casos detectados (tanto en número de casos presentados como en ahorro total conseguido), a los mejores casos identificados y a los peritos más implicados en la detección de fraudes.

Como novedad en esta edición, se modificaron las bases del concurso y se incrementaron los premios con el fin de fomentar una mayor distribución, permitiendo la implicación de todos los departamentos. Asimismo, se desdobló el premio al perito más destacado, reconociendo por separado al Perito del Ramo de Automóviles y del Ramo de Patrimoniales.

El compromiso de MGS es seguir trabajando para fortalecer nuestras capacidades en la detección, reforzando nuestros controles y medidas para la prevención del fraude.

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

El deporte y la juventud son ámbitos y grupos sociales especiales para MGS Seguros. Por este motivo, siempre que tenemos la oportunidad, impulsamos iniciativas en su favor. El año 2024 ha sido notablemente destacado en materia de patrocinios debido a la importante apuesta por parte de MGS por el mundo del deporte en general, aunque muy especialmente por la competición futbolística.

Al acuerdo de colaboración con el Real Zaragoza, firmado en 2023, hemos sumado durante 2024 el patrocinio de dos nuevos clubs de fútbol con un gran número de socios y una afición entusiasta y cuyos primeros equipos también compiten en la liga de segunda división: el Málaga Club de Fútbol y el Real Racing Club de Santander.

En los tres casos, contamos con diferentes activos. Además de nuestra presencia en las mangas izquierdas de las camisetas de juego del Zaragoza y del Racing de Santander y en el pantalón en el caso de Málaga, así como publicidad en los campos de juego y en los entornos digitales de los clubs, impulsamos, junto a ellos, iniciativas exclusivas para los colectivos más cercanos a MGS, como sorteos, visitas a los estadios y *meet and greets* con los jugadores o la posibilidad de disponer de entradas para partidos.

Hemos seguido también apoyando a nuestro piloto de *rallies*, Isidre Esteve, y a su proyecto de deporte inclusivo en las diferentes andaduras en las que ha participado durante el año, como el Rally Dakar 2024 o el Rally de Marruecos, citas en las que Isidre ha vuelto a demostrar la resiliencia que lo caracteriza.

Además, hemos mantenido nuestro acuerdo de colaboración con Real Federación Española de Hockey, por el cual hemos dado nombre a la Liga masculina de División de Honor, hemos apoyado al Hockey+ y hemos estado presentes en la Copa del Rey y en los partidos de clasificación de las selecciones nacionales previos a los JJOO de París 2024.

Por último, en el ámbito de la presencia de nuestra marca en eventos deportivos y relacionados con la juventud, destacamos la campaña de patrocinios locales y la campaña de agentes financiados, novedad puesta en marcha en 2023 para ayudar a potenciar la imagen de los nuevos nombramientos de agentes de MGS, iniciativas a través de la que hemos brindado apoyo durante el año a muchos eventos de proximidad en sus zonas de actividad: carreras, ferias, torneos, festividades...

Gracias a todos estos patrocinios, durante 2024 hemos contado con una destacada presencia de marca, en especial en el mundo del deporte, con el que siempre nos sentimos muy identificados al compartir, con este, valores como la ilusión, el esfuerzo y el espíritu de superación.

h. MGS Seguros con las personas afectadas por la DANA de Valencia

El 29 de octubre de 2024 una potente DANA asoló diversas zonas de nuestro país, especialmente las provincias de Valencia y Albacete. Ante la magnitud de la catástrofe, MGS Seguros implementó rápidamente medidas y acciones extraordinarias tendentes a contribuir, con la mayor diligencia, a recuperar la normalidad de la sociedad.

Tan solo un día después del paso de la DANA, se confirmó a clientes y agentes damnificados la cobertura del seguro en relación a los daños causados y los pasos a seguir.

Asimismo, a través de UNESPA, nos pusimos a disposición del Consorcio de Compensación de Seguros (responsable de dar cobertura a los siniestros de riesgos extraordinarios, incluidos inundaciones y tempestad ciclónica atípica) para

prestar servicio, en su nombre, directamente a nuestros asegurados, al objeto de evitar la previsible saturación de este organismo ante la extraordinaria cantidad de solicitudes de indemnización que se le iban a presentar.

En este sentido, habilitamos un equipo especial de trabajo para las labores de apertura de los expedientes de siniestros frente al consorcio formado por agentes y personal de nuestra Entidad, equipo que recibió una formación de refuerzo sobre la gestión de siniestros por inundaciones y todas las coberturas que se incluyen en los riesgos extraordinarios. También se desplazó hasta la zona un equipo especializado de peritación de Autos y de Patrimoniales para realizar las actuaciones necesarias con la mayor diligencia.

En relación con el servicio de asistencia en carretera incluido en la póliza de autos, todas las grúas de Asitur (proveedor del servicio de asistencia de MGS) prestaron servicio bajo el mando de la autoridad competente.

Al objeto de recuperar la movilidad y, de acuerdo con la resolución de la Generalitat Valenciana orientada a minimizar el riesgo de contaminación, todos los vehículos siniestrados de clientes se llevaron a campas temporales, desguaces o naves industriales alquiladas especialmente por MGS dada la situación, en las poblaciones de Alzira y Torrent, donde se realizaron las correspondientes peritaciones.

Asimismo, Asitur recibió indicaciones por parte de MGS para que aceptara todas las peticiones en relación a la movilidad de clientes y sus familiares de la zona. Tampoco se aplicó el límite establecido de servicios de grúa para desplazar el vehículo.

En el ámbito patrimonial, nuestra Entidad decidió que todos los siniestros de particulares que estuvieran cubiertos por MGS, por ejemplo, por filtraciones, se valorasen de forma mejorada respecto a los baremos de las redes de profesionales, atendiendo al hecho de que, en esta situación, la disponibilidad de estos gremios fue limitada.

También se gestionaron de forma directa por parte de MGS para nuestros clientes afectados indemnizaciones complementarias a las emitidas por parte del Consorcio de Compensación de Seguros, tanto para los siniestros de vehículos como para los de hogar (viviendas y trasteros).

i. Donación de diferentes materiales a la ONG Active África

En el mes de julio, MGS hizo entrega a la ONG Active África de un lote de diferentes obsequios textiles.

Active África, con quien MGS mantiene una estrecha y fluida relación de colaboración, es una ONG que contribuye al desarrollo integral y sostenible de comunidades de Malawi y Kenia a través de la ejecución de proyectos de cooperación internacional en el ámbito de la educación, la sanidad, la agricultura y el empoderamiento de la mujer.

j. Colaboración con en el Gran Premi Fundació Isidre Esteve 2024

Como patrocinadora del evento, en el mes de julio MGS invitó a participar en el Gran Premi Fundació Isidre Esteve 2024 a la plantilla y agentes de la Entidad de la provincia de Barcelona. Se trata de una jornada deportiva solidaria que organiza nuestro piloto de *rallies*, Isidre Esteve, en el Circuit de Barcelona-Catalunya, para apoyar a la actividad de los Centros Puente, en beneficio de personas con problemas de movilidad.

La organización del Gran Premi impulsa actividades para diferentes públicos durante todo el día y desde MGS participamos, con 3 equipos, en la acción central: una carrera de relevos en bicicleta en equipos de 3 personas.

El evento se convirtió en una tarde de deporte y diversión para el recuerdo y los participantes tuvieron la oportunidad de pisar el asfalto por el que han corrido grandes nombres del mundo del motor.

7.1.2 Acciones en beneficio de los colectivos más próximos a MGS

a. MGS Club Clientes, nuestro programa de ventajas para los clientes más exclusivos

Con el objetivo de premiar la fidelidad de nuestros clientes más exclusivos, en el año 2020 lanzamos MGS Club Clientes, un plan de ventajas y beneficios especiales. Pertenecer al Club implica acceder a múltiples privilegios únicamente disponibles para sus integrantes, relacionados con coberturas adicionales o ampliadas en el seguro de hogar, atractivo tipo de interés especial en la contratación de productos de ahorro, promociones, sorteos, eventos...

Para ser miembro del Club, además de disponer del email y/o móvil informado como medio de comunicación, se debe cumplir una de las siguientes características:

- Ser titular de al menos 2 pólizas en vigor, sin contar productos de ahorro, con una prima neta anual superior a 100 € cada una de ellas.
- Ser titular de al menos 1 póliza en vigor durante los últimos 10 años con una prima neta anual superior a 100 €, sin contar productos de ahorro.

Al cierre del ejercicio 2024 más de 180.000 clientes forman parte de MGS Club Clientes.

b. Protección especial de nuestros clientes a través de servicios, campañas y coberturas y garantías adicionales

La correcta protección de nuestros clientes es un pilar fundamental de la forma de ser de la Entidad. Por ello, más allá de los compromisos que legal, normativa y contractualmente hemos contraído con ellos, muchas son las ocasiones en las que MGS, por iniciativa propia, pone en marcha acciones destinadas a mejorar su protección y fomentar su grado de satisfacción con la Entidad.

Es el caso de campañas como la del tratamiento antilluvia gratuito para todos los clientes de autos de MGS, la cobertura de un siniestro, hasta 300 € al año, de determinadas situaciones excluidas de la cobertura habitual en el caso de los clientes de MGS Club con seguro de Hogar, las diferentes campañas que la Entidad pone en marcha en situaciones de fenómenos meteorológicos adversos o el servicio de alertas meteorológicas.

En 2024, con el objetivo de proporcionar la mejor calidad a nuestros asegurados y facilitar la gestión de trámites, se ha puesto en marcha un nuevo canal a través de la *app* de MGS para poder solicitar un servicio de asistencia en viaje de forma totalmente digital.

c. Archivo histórico MGS Seguros

El Archivo Histórico MGS Seguros es un espacio de recuerdos e ilusiones que recoge la evolución de nuestra Entidad desde su creación hace ya más de 117 años, así como la de la Fundación MGS y también la del sector asegurador de nuestro país.

Creado hace ya más de ocho años, puede visitarse en la planta -2 de nuestras oficinas en la Avenida Diagonal de Barcelona y está formado por dos salas. La sala de la exposición permanente, en la que podemos observar documentos como los primeros *Estatutos*, el primer seguro formalizado, la primera póliza emitida íntegramente por medios informáticos, así como, cartelería y documentación de todo tipo relacionada con nuestra Compañía. Y la sala de la exposición temporal, que se renovó integralmente en 2023 y que actualmente acoge una exposición sobre el patrimonio artístico de MGS.

d. Protección de la tercera edad a través de la actividad residencial MGS Seniors

Conscientes del creciente número de personas del segmento de población senior y de la cada vez mayor demanda de prestaciones especializadas por parte de este grupo poblacional, en el año 2018 MGS se inició el ámbito de los servicios para personas mayores incorporando una nueva línea de negocio centrada en las residencias de la tercera edad.

Ya son 5 las residencias del proyecto MGS Seniors que funcionan a pleno rendimiento y en cada una de ellas también se lleva a cabo una importante acción de responsabilidad social corporativa destinada a mejorar la calidad de vida de los residentes y sus familiares: actividades como fisioterapia, rehabilitación, risoterapia, talleres, visitas...

Además, la línea de negocio de MGS Seniors se alinea con la política de RSC de MGS en lo que a creación de puestos de trabajo se refiere. Es de destacar que las cinco residencias de MGS Seniors cuentan con un número de personal un 20 % superior al requerido por ley en función de la ocupación.

7.1.3 Acciones en beneficio del personal de MGS Seguros

a. Formación continua

La formación del personal de MGS es fundamental para la mejora de su capacitación y el correcto funcionamiento de la Entidad, por ello cada año se realiza una intensa actividad en este ámbito. En el año 2024, el personal de MGS ha recibido un total de 17.172 horas de formación, una cifra que da de media 36,5 horas formativas por persona empleada.

La mayor parte de la actividad formativa de MGS se realiza a través del Campus MGS, una herramienta muy visual e intuitiva que permite desarrollar cursos formativos online interactivos y amenos y que comporta múltiples beneficios, como el hecho de estar disponible para la totalidad del personal y agentes, independientemente de su ubicación geográfica y a través del dispositivo digital que prefieran. Esto, además, facilita la conciliación entre la vida personal y profesional.

Gracias a esta herramienta y a todas aquellas actividades y cursos formativos, tanto presenciales como *online*, que la Entidad facilita a los empleados, el personal conoce y desarrolla habilidades y asume aquellos conocimientos fundamentales para desarrollar las funciones que exige su puesto de trabajo.

b. Plan de comunicación interna para empleados

Alineada con el compromiso de MGS con sus empleados y con establecer a estos como el centro de su actividad, la Entidad desarrolla, anualmente, un intenso plan de comunicación interna con el objetivo de que el personal, independientemente del puesto de trabajo que ocupe y de la ubicación física de este, conozca todas aquellas novedades que, tanto interna como externamente, tienen implicación con su ocupación. Son ejemplos de ello todas las comunicaciones que se hacen llegar a la plantilla a través de correo electrónico, que han sido más de 60 en el año 2024, o eventos como el encuentro anual, al que acude toda la plantilla de la Entidad ya se presencial o virtualmente y que se celebra cada año a principios del mes de enero.

c. Sistema híbrido de teletrabajo

Con el objetivo de salvaguardar la salud de los empleados de nuestra Entidad, durante los meses más complicados de la pandemia del COVID-19 toda la plantilla de MGS desarrolló sus funciones en modalidad teletrabajo. La organización comercial volvió, de forma progresiva, a su puesto de trabajo presencial en el mes junio de 2020, mientras que la organización central volvió presencialmente en noviembre de 2021.

Con la vuelta a la oficina, las personas de servicios centrales iniciaron una prueba piloto de trabajo híbrido que permite a los empleados trabajar tres días en la oficina y dos en casa. La prueba piloto se ha alargado durante 2024 con la incorporación de la posibilidad de teletrabajar desde una segunda residencia.

d. Prevención y seguridad laboral

La prevención de riesgos laborales es otra de las actividades esenciales para MGS, por lo que desde este departamento cada año se lleva a cabo una labor esencial. En línea con el compromiso de la Entidad de realizar una gestión activa de la seguridad y salud del personal, un aspecto importante es la revisión de las evaluaciones de riesgos laborales que se realiza periódicamente en nuestros centros de trabajo y que permite estimar la magnitud de aquellos riesgos que no pueden evitarse y a adoptar medidas preventivas en caso necesario. También, informar y formar al personal en las medidas de actuación a poner en práctica en caso de emergencia en nuestras oficinas supone otra medida importante en la protección del personal.

En el ámbito sanitario, la Entidad realiza reconocimientos médicos a su plantilla de forma periódica. Con el objetivo de seguir mejorando este servicio, se sigue manteniendo en el protocolo médico a aplicar en la realización de los reconocimientos médicos del personal MGS, la determinación del hierro en las analíticas de sangre de mujeres, manteniéndose la determinación de PSA en las analíticas de hombres mayores de 45 años.

e. *Servicio Médico de Hospital Digital*

Durante todo el año 2024 se ha mantenido el servicio médico telemático Hospital Quirónsalud Digital, dando así acceso a todo el personal de MGS a un servicio con la garantía de calidad de Quirónsalud, que permite contar con un médico sin necesidad de desplazarse. Algunas de las características principales de este servicio son las consultas telefónicas inmediatas de medicina general, el asesoramiento médico por *chat* de las especialidades médicas de medicina general, nutrición y dietética y apoyo psicoemocional o la receta electrónica.

f. *Igualdad laboral*

La promoción y consecución de la igualdad laboral real a todos los niveles: económico, jerárquico, conciliador... se ha erigido como una importante meta que todos los actores sociales debemos incorporar como compromiso. En MGS consideramos la igualdad como parte de nuestro ADN y, aunque situaciones pasadas afectan a la realidad presente, trabajamos para reducir el porcentaje de desigualdad existente en ciertos ámbitos en algunos puestos de trabajo.

En el mes de octubre de 2024 fue inscrito el III Plan de Igualdad de MGS, Seguros y Reaseguros S.A. en el Registro de planes de igualdad del Ministerio de trabajo y Economía Social. Este plan recoge numerosas medidas tendentes a garantizar la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

Para establecer dichas medidas, se ha requerido de un análisis previo de la situación de la Entidad en todos aquellos ámbitos susceptibles de producirse situaciones discriminatorias por razón de sexo: proceso de selección y contratación, clasificación y promoción profesional, formación, condiciones de trabajo, comunicación, prevención de riesgos laborales, etc. Este diagnóstico de situación ha permitido identificar y priorizar los ámbitos de actuación, establecer objetivos e implementar las medidas necesarias de control y seguimiento.

Coincidiendo con la negociación y confección del III Plan de Igualdad, se revisaron aquellas medidas impulsadas en nuestra Entidad en relación con la conciliación laboral y familiar, dando lugar a la aprobación de distintas mejoras dirigidas a los más de 250 hombres y 210 mujeres que forman parte de la plantilla de MGS. Entre las mejoras destaca la ampliación de la bolsa de horas por cuidado de hijos e hijas, la mayor flexibilidad en el uso de ciertos permisos retribuidos y la extensión del periodo de disfrute de las horas de vacaciones anuales.

g. *Reconocimientos, obsequios y ayudas*

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.

Además de estos reconocimientos, nos gusta compartir con nuestros empleados los momentos especiales, por ello a lo largo del año 2024 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 7 opciones diferentes.
- Regalo de Reyes MGS: dotación económica para la compra de un juguete de Reyes para los hijos del personal menores de 6 años.
- Premios económicos de nupcialidad.
- Pack de obsequios por el nacimiento de un hijo/a del personal de la Entidad: incluye canastilla de nacimiento, regalo al empleado cuando se incorpora al trabajo tras el periodo de baja y, por último, cuando el hijo cumple su primer año.
- Brindis de Navidad: en una fecha cercana al día 24 de diciembre, Nochebuena, la Entidad establece un horario de trabajo especial, hasta las 12 horas, y posteriormente los empleados disfrutan de un aperitivo a cargo de la Empresa.

h. *Beneficios sociales*

Son numerosos los beneficios sociales de los que puede disfrutar el personal de MGS por el simple hecho de formar parte de la Empresa. Aunque es cierto que muchos de ellos tienen su origen en el convenio colectivo de seguros al que la Entidad se acoge, también lo es que la regulación existente en MGS introduce, en la mayoría de ellos, mejoras y mayores flexibilidades que las que el convenio exige legalmente. A continuación, se resumen los principales beneficios sociales disponibles en la actualidad:

- Relacionados con el tiempo de trabajo
 - Días de vacaciones y disfrute de horas en el año siguiente: los trabajadores de MGS disfrutan de 30 días laborales anuales de vacaciones, 4 más de los que establece el convenio por normativa. Además, existe la posibilidad de disfrutar de hasta 8 horas de vacaciones del año anterior hasta el 31 de enero, siempre y cuando ese día de vacaciones se encuentre ya iniciado en el año anterior en horas. En 2024 se ha ampliado en 15 días el periodo disponible de utilización de las horas pendientes del año anterior, ya que hasta entonces solo podría utilizarse hasta el 15 de enero.
 - Días de asuntos particulares: el convenio establece que el trabajador, previo aviso y justificación, podrá ausentarse del trabajo por asuntos particulares hasta un máximo de 24 horas al año, preavisando a la empresa con una antelación de al menos 48 horas, siempre que las circunstancias y naturaleza del asunto así lo permitan. En MGS se pueden disfrutar de hasta 2 días más, como norma general, 40 horas en total. Estos días serán compensados a cuenta de vacaciones.
 - Flexibilidad horaria: el convenio establece que las horas de referencia para la entrada y salida del trabajo serán las 8 y las 17.30 horas, respectivamente, con la posibilidad de aplicar una flexibilidad horaria a partir de la hora de entrada y salida de hasta 60 minutos. En MGS esta flexibilidad es más amplia, pudiendo realizar hasta 2 horas de comida y recuperando esta diferencia por la tarde. Además, en el caso de la jornada en modalidad de teletrabajo, la flexibilidad aún es mayor, estableciéndose periodos de presencial obligatoria y pudiendo repartir el resto del tiempo de trabajo entre las 8 horas de la mañana y las 21 horas de la noche.
 - Horarios especiales: esta es una de las ventajas por pacto interno de MGS que el convenio ni siquiera contempla. Para facilitar la conciliación de la vida personal y profesional, la Dirección de la Entidad y la Representación Legal de los Trabajadores estudia anualmente las fechas de celebración de festividades de carácter nacional para valorar la posibilidad de realizar horarios especiales en sus vísperas, facilitando así el disfrute de las mismas. Por ejemplo, el día 5 de enero, el día 31 de diciembre y el Miércoles o Jueves Santo. En 2024, además, la Entidad ha establecido horarios especiales con jornada continua los días 31 de octubre y 5 de diciembre, ambas jornadas previas a días festivos.
 - Jornada intensiva: el convenio establece la posibilidad de realizar la jornada laboral en jornada continua del 15 de junio al 15 de septiembre. En MGS esta modalidad se amplía un mes, realizándola del 1 de junio al 30 de septiembre.
 - Bolsa de horas para las personas con hijos/as menores de 12 años de edad o de menores con alguna discapacidad hasta los 18 años: cuando la persona trabajadora no haya podido realizar, exclusivamente por motivo de la guardia del menor, el número de horas diarias correspondientes a su horario, podrá recuperar el déficit generado hasta antes de que finalice el mes siguiente a su realización. La empresa estudia también, en el mismo sentido del párrafo anterior, cualesquiera otras circunstancias familiares de hijos e hijas con edad superior a los 12 años o con discapacidad, independientemente de la edad de estos, procurando compatibilizar la profesión y la vida familiar.
 - Indisposición y visita médico: se dispone de 20 horas anuales para atender indisposiciones o asistencia médica sin necesidad de recuperación. Una vez superado dicho plazo, las siguientes horas deberán recuperarse antes del último día del mes siguiente al hecho causante, en fracciones mínimas de 30 minutos.
- Relacionados con permisos
 - Con derecho a remuneración
 - Matrimonio y parejas de hecho: en los casos de formalización del matrimonio y de parejas de hecho, el convenio colectivo establece un permiso retribuido de 15 días que debe disfrutarse en la fecha en que se produzca la situación que los origina, sin poder trasladarlos a los días naturales o laborales anteriores. En MGS podrá iniciarse el disfrute de esos 15 días naturales en el momento en que la persona desee, con la única premisa de que la fecha del enlace quede incluida en el período que abarca el citado permiso.
 - Accidente, enfermedad grave, hospitalización o intervención quirúrgica sin hospitalización que precise reposo domiciliario del cónyuge, pareja de hecho o parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, incluido el familiar consanguíneo de la pareja de hecho, así como de cualquier otra persona

- distinta de las anteriores que conviva con la persona trabajadora en el mismo domicilio y que requiera el cuidado efectivo de aquella. Cinco días laborales, siempre y cuando permanezca el hecho causante que origina el permiso.
 - Fallecimiento del cónyuge, pareja de hecho o parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad: dos días laborales. Cuando con tal motivo la persona trabajadora necesite hacer un desplazamiento al efecto, el plazo se ampliará en dos días. El permiso toma efecto el mismo día que tiene lugar el hecho causante, siempre que no se haya cumplido la jornada laboral. En MGS se puede fraccionar en horas los días de permiso en caso de fallecimiento, siempre que no se precise desplazamiento al efecto.
 - Permiso de nacimiento o cuidado del menor: atendiendo a la normativa, las personas trabajadoras tienen 16 semanas ininterrumpidas. Seis de ellas tienen carácter obligatorio y comienzan a disfrutarse desde el mismo día del parto. El resto se pueden utilizar a lo largo del primer año de vida del hijo por períodos mínimos semanales.
 - Nacimiento de nieto o nieta, que será extensible a situaciones de adopción o acogimiento. Un día laborable. El permiso toma efecto el mismo día que haya tenido lugar el nacimiento, siempre que no se haya cumplido la jornada laboral.
 - Cumplimiento de un deber inexcusable de carácter público y personal: el trabajador de MGS podrá ausentarse por el tiempo indispensable, cuando su incumplimiento hace incurrir en responsabilidad y se trate de un deber hacia la colectividad que no puede ser cumplido a través de un representante.
 - Reducción de jornada por tratamiento oncológico: atendiendo al Convenio Colectivo, las personas trabajadoras que se encuentren en tratamiento oncológico tendrán derecho a una reducción retribuida de hasta un 25% de su jornada laboral mientras dure el tratamiento.
 - Exámenes: el trabajador de MGS podrá ausentarse por el tiempo necesario, con un máximo de tres convocatorias por asignatura y curso académico, para la obtención de un título oficial relacionado con la actividad de la Empresa, avisando con una antelación mínima de 48 horas.
 - Cuidado del lactante: permiso que podrá disfrutarse en una hora diaria de ausencia del trabajo hasta que el menor cumpla 9 meses o en una acumulación en jornadas completas equivalente a 15 días laborales. La duración del permiso se incrementará proporcionalmente en los casos de parto, adopción o acogimiento múltiples. Podrá ser disfrutado por ambos progenitores, sin que pueda transferirse su ejercicio al otro progenitor, adoptante, guardador o acogedor. Cuando ambos progenitores, adoptantes, guardadores o acogedores ejerzan este derecho con la misma duración y régimen, el periodo de disfrute podrá extenderse hasta que el lactante cumpla 12 meses, con reducción proporcional del salario a partir del cumplimiento de los nueve meses.
 - Traslado del domicilio habitual: el trabajador podrá ausentarse un día cuando se produzca el hecho causante.
 - Exámenes prenatales, técnicas de preparación al parto y casos de adopción o acogimiento: el trabajador de MGS podrá ausentarse por el tiempo indispensable para la realización de exámenes prenatales y técnicas de preparación al parto y, en los casos de adopción o acogimiento, o guarda con fines de adopción, para la asistencia a las preceptivas sesiones de información y preparación y para la realización de los preceptivos informes psicológicos y sociales previos a la declaración de idoneidad, siempre, en todos los casos, que deban tener lugar dentro de la jornada de trabajo.
 - Permiso retribuido para la protección de la maternidad. La mujer gestante que lo solicite tendrá derecho a una reducción retribuida del 25% de su jornada de trabajo a partir de la semana 30 de gestación.
- Sin derecho a remuneración
- Cuidado directo durante la hospitalización y tratamiento continuado de un menor a cargo afectado por cáncer, o por cualquier otra enfermedad grave, en los términos y condiciones establecidos reglamentariamente. Derecho a una reducción de la jornada de trabajo de, al menos, un 50 por ciento, con la disminución proporcional del salario.

- Situaciones de fuerza mayor por motivos familiares urgentes relacionados con familiares o personas convivientes. Posibilidad de ausentarse cuando sea necesario por motivos urgentes, en caso de enfermedad o accidente que hagan indispensable su presencia inmediata.
- Permiso parental para el cuidado de hijo, hija o menor acogido (acogimiento por tiempo superior a un año). Duración no superior a ocho semanas, continuas o discontinuas, hasta que el menor cumpla ocho años. Podrá disfrutarse a tiempo completo, o en régimen de jornada a tiempo parcial conforme a lo establecido reglamentariamente.
- Licencias no retribuidas: el trabajador con, al menos, una antigüedad en la empresa de un año tendrá derecho a que se le reconozca una licencia sin sueldo de hasta un mes de duración, que podrá disfrutarse en periodos mínimos de quince días, para atender alguno de los supuestos extraordinarios siguientes: procesos de adopción en el extranjero; necesidad de asistencia a un familiar de primer grado por enfermedad grave, hospitalización o discapacidad del mismo; sometimiento a técnicas de reproducción asistida. Estas circunstancias deberán acreditarse por el trabajador que solicite la licencia sin sueldo. El trabajador que la hubiera disfrutado no podrá acogerse a otra por la misma circunstancia hasta que hubiese transcurrido un periodo mínimo de un año desde el término de la anterior. Dichas licencias sin sueldo conllevarán la suspensión del contrato de trabajo, no computando a efectos de antigüedad en la empresa por el tiempo de su duración.
- Relacionados con beneficios económicos
 - Gastos de sepelio: dotación económica para la familia del empleado o del jubilado fallecido.
 - Ayuda escolar: la Entidad dota anualmente un fondo económico para que sea repartido entre aquellos empleados que tengan hijos entre 4 y 16 años e hijos con discapacidad.
 - Tarjeta restaurante: dando cumplimiento a la regulación del convenio relativa a la materialización de la compensación por comida, en MGS los trabajadores pueden escoger si prefieren recibir esta retribución en su nómina, sujeta a las deducciones fiscales correspondientes, o prefieren recibirla en una tarjeta específica para poder realizar los pagos a este respecto, opción que conlleva menor retención fiscal.
 - Tarjeta transporte: los trabajadores de MGS pueden solicitar la tarjeta transporte, una herramienta de retribución flexible que consiste en la posibilidad de destinar parte del salario a la compra de títulos de transporte público colectivo mediante una tarjeta de prepago. De este modo el importe destinado a dicha tarjeta estará exento fiscalmente hasta una cuantía máxima de 1.500€/año.
 - Cheque guardería: la plantilla de MGS Seguros, de forma voluntaria, puede destinar parte del salario bruto anual al pago de las cuotas a centros educativos infantiles para hijos/as de entre 0 y 3 años con el fin de beneficiarse del tratamiento fiscal favorable que la legislación actual tiene establecido para estos supuestos. Esta ventaja es una novedad que se puso en marcha durante los primeros meses de 2024.
 - Seguro de salud: aquellos empleados que tengan contratado un seguro de salud en MGS podrán acceder al sistema de retribución flexible con las ventajas que tiene de acuerdo a la normativa fiscal vigente.
 - Incentivos a la jubilación: MGS, con el fin de favorecer un adecuado relevo generacional, dispone de distintos sistemas de previsión social, regulados por el Convenio Colectivo, que incentivan económicamente el acceso a la jubilación de las personas trabajadoras.
 - Seguro de vida por fallecimiento e invalidez: Seguro de vida para todos los empleados, cubriendo los riesgos de muerte y de anticipo de capital en casos de incapacidad permanente total, incapacidad permanente absoluta o gran invalidez por un capital de 27.000 euros con garantía complementaria que otorgue el pago de doble capital (54.000 €) para el caso de muerte por accidente, sea o no de trabajo.

MGS Seguros, con efecto de 1 de enero de 2024, ha mejorado el capital de este Seguro de Vida con la siguiente actualización: riesgo de muerte, incapacidad permanente total, incapacidad permanente absoluta o gran invalidez: 60.000 euros con garantía complementaria que otorgue el pago de doble capital (120.000 euros) para el caso de muerte por accidente, sea o no de trabajo.

Al pasar a la situación de jubilación, el personal mantiene este seguro hasta los 70 años, reduciéndose el capital al 50% del que le correspondiera en el momento de la jubilación.

i. *Ofertas exclusivas, descuentos en seguros y otras ventajas*

- Ofertas exclusivas: por el simple hecho de formar parte de la familia MGS los empleados pueden ahorrar en sus compras y contrataciones, beneficiándose de un amplio abanico de descuentos en múltiples marcas y servicios, desde descuentos en la compra de entradas, hasta tiendas de alimentación, agencias de viajes, ópticas, hoteles o gimnasios. La plantilla dispone de dos plataformas, MGS Club de Benefits y Corporate Benefits, donde puede encontrar agrupadas todas las ofertas disponibles. Ambas son espacios digitales que reúnen interesantísimos descuentos en algunas de las principales marcas de nuestro país.
- Descuentos en seguros: están disponibles para empleados, a un precio reducido, productos aseguradores de MGS: Autos, Hogar y Seguros de Vida Riesgo. Algunos descuentos pueden alcanzar, además, a familiares de hasta 2º grado, siendo posible acumularlo a la Nota Técnica.
- Apartamentos y albergue: la Entidad pone a disposición de los empleados diversos apartamentos de verano y un albergue de montaña en Campelles para que puedan disfrutarlos junto a sus familias.

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 impulsadas durante el año 2024.

7.2.1 Acciones en beneficio de la sociedad

a. *“Seguro que no lo sabes”, el nuevo podcast de la Fundación MGS*

En 2024 la Fundación MGS ha estrenado “Seguro que no lo sabes”, un podcast de creación propia que impulsa con la voluntad de difundir y poner en valor la figura del seguro y el trabajo del sector asegurador. Se trata de un nuevo espacio comunicativo con el que pretende hacer reflexionar a la sociedad acerca de consideraciones generalizadas sobre el mundo asegurador, desmitificando algunas creencias y visibilizando su aportación social. Para ello, cada programa plantea una pregunta que el oyente “seguro que no sabe” y su contenido es debatido y analizado desde diferentes puntos de vista por parte del conductor del espacio y su guía, dos personajes que tienen continuidad en todos los capítulos, y un experto/a invitado seleccionado en función de la temática tratada.

Son tres los capítulos disponibles en esta primera temporada, que versan acerca de diferentes temas como “Para qué sirve el seguro”, “Cómo podemos viajar más seguros” o “Por qué no consigo ahorrar”.

b. *La Fundación MGS con las personas afectadas por la DANA de Valencia*

La Fundación MGS, como entidad vehiculadora de gran parte de la acción de RSC de MGS, también puso en marcha rápidamente acciones de ayuda destinadas a aquellas personas que más lo necesitaban en los primeros días tras el paso de la DANA sucedida en octubre de 2024.

Por un lado, el 5 de noviembre, tan solo una semana después del episodio, se hizo efectiva una donación de 3.000 € a Bomberos Unidos Sin Fronteras (BUSF) para apoyarles en su campaña “Emergencia Dana Valencia”, con la que la organización se trasladó a las zonas afectadas para ayudar en las labores de limpieza, recuperación de infraestructuras y dotación de material, en especial material sanitario y escolar.

Por otro lado, consciente de la necesidad de provisión de alimentos, en especial en el caso de aquellas familias que habían perdido sus viviendas y todos sus enseres, y de la situación extrema en la que se encontraban trabajando entidades como los Bancos de Alimentos, la Fundación MGS decidió avanzar la donación de 17.500 € que estaba previsto realizar durante los primeros meses de 2025 a la Federación Española de Bancos de Alimentos (FESBAL) gracias a la venta de su Calendario Solidario 2025. A través de la federación se vehiculó que la donación se destinara, en concreto, al Banco de Alimentos de Valencia.

c. *Donación de 70.000 € al Instituto de Investigación Biomédica*

La Fundación MGS realizó, el pasado 19 de diciembre, una donación de 70.000 € al Instituto de Investigación Biomédica (IRB Barcelona) con la que impulsa la puesta en marcha de su nuevo laboratorio de Biología Mitocondrial y Regeneración Tisular.

Este nuevo espacio, liderado por la Dra. Ana Victoria Lechuga-Vieco, se centrará en investigar los factores que contribuyen al fallo inmunológico en enfermedades como el cáncer y el fallo cardíaco, así como en identificar opciones terapéuticas novedosas y personalizadas para mejorar la calidad de vida de los pacientes y su respuesta a inmunoterapias.

d. *Entrega de 17.500 € a Cruz Roja Española gracias a la venta del Calendario Solidario 2024*

Durante el mes de febrero tuvo lugar el acto de entrega oficial de la donación de 17.500 euros que la Fundación MGS realizó a Cruz Roja Española, importe recaudado a través de la venta de su Calendario Solidario 2024 entre empleados, mediadores y colaboradores de MGS Seguros.

La recaudación se destinó íntegramente al proyecto de Cruz Roja en favor de la infancia que reside o realiza visitas frecuentes a sus familiares en entornos penitenciarios.

El calendario Solidario, que en la edición de 2024 realiza un recorrido por las obras más destacadas del patrimonio artístico de MGS Seguros, es una de las acciones más tradicionales de la Fundación MGS y su venta le permite, cada año, prestar apoyo a una o varias entidades de carácter benéfico.

e. *Concierto Solidario de la Fundación MGS en Zaragoza en favor de ARAELA*

La Fundación MGS organizó, el 14 de noviembre, en la Sala La Casa del Loco (Zaragoza), la VII edición de su Concierto Solidario, que recaudó un total de 6.000 € que se donaron íntegramente a ARAELA, la Asociación Aragonesa de Esclerosis Lateral Amiotrófica.

El concierto se convirtió, un año más, en una velada para el recuerdo gracias a la actuación de la MGS Band, que interpretó una selección de conocidos temas de los 80, los 90 y los 2000 ante un público entregado formado por más de 150 personas entre plantilla, agentes y colaboradores de MGS Seguros, así como amigos y familiares.

f. *Apoyamos a BUSF en su campaña Unidos por una buena alimentación*

Durante 2024 la Fundación MGS apoyó, con una donación de 2.000 €, a la ONG Bomberos Unidos Sin Fronteras (BUSF) para impulsar su campaña "Unidos por una buena alimentación", una iniciativa con la que pretenden dar soporte a familias usuarias de comedores sociales.

BUSF ya está presente en comedores sociales de las ciudades de Madrid, Córdoba, Vigo, Salamanca, Bilbao, Valencia, Barcelona, Murcia y Zaragoza y su objetivo, gracias, entre otras, a la ayuda de la Fundación MGS, es alcanzar un total de 24 entidades beneficiadas.

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

a. *Becas para estudios en el extranjero de los hijos e hijas de clientes MGS Club y del personal en plantilla*

Más de 90.000 € ha sido el importe total destinado por la Fundación MGS en 2024 a su programa de becas para estudios en el extranjero para los más jóvenes. La iniciativa se ha dividido en dos convocatorias, una dirigida a hijos/as de la plantilla de MGS Seguros y la otra a hijos/as de miembros del programa de fidelización MGS Club Clientes.

En el caso de los hijos de la plantilla de MGS se han concedido 3 becas, de 15.000 € cada una, destinadas a financiar la participación de los y las jóvenes en un curso de verano en 2025 en una universidad de reconocido prestigio.

Por lo que respecta a los hijos de clientes de MGS Club Clientes, se han otorgado un total de 5 becas de 9.000 € cada una, destinadas a financiar la participación de los jóvenes en un programa formativo de seis semanas durante el primer semestre de 2025 en una institución educativa de renombre en Reino Unido, que supondrá una parte de la formación reglada del/la estudiante durante el curso académico.

b. *I Concurso fotográfico sobre sostenibilidad para miembros de MGS Club Clientes*

En 2024 la Fundación MGS impulsó el I Concurso fotográfico sobre sostenibilidad para miembros de MGS Club Clientes. El objetivo perseguido fue concienciar a la sociedad sobre temas relacionados con el medioambiente y promover la implicación de los clientes de MGS en la selección de una organización a la que la Fundación MGS realizara una importante donación económica.

Se presentaron al concurso casi 300 imágenes y se seleccionaron un total de 12 finalistas, obras que ilustran cada uno de los meses del Calendario Solidario 2025. “Elegir reutilizar: un paso hacia la sostenibilidad”, de Fernando García Chouza, cliente de MGS de la provincia de Gipuzkoa, fue seleccionada la imagen ganadora. García decidió que Manos Unidas fuera la organización a quien la Fundación MGS realizara una donación de 10.000 €.

c. *Financiación de sesiones de terapia con animales y una sala multisensorial en las residencias MGS Seniors*

A lo largo del año, la Fundación MGS ha financiado la realización de una nueva actividad en las residencias MGS Seniors. Se trata de terapia con animales, que ha demostrado ser una gran herramienta para mejorar la calidad de vida de los y las residentes.

Este tipo de terapia implica numerosos beneficios físicos, mentales y emocionales y fomenta la socialización entre los usuarios. Los animales actúan como un catalizador natural para iniciar conversaciones y construir relaciones.

Además, en la residencia MGS Seniors Sabadell-Allegra también ha financiado el montaje de una sala multisensorial que facilita la terapia y la rehabilitación.

d. *Ciclo de Jornadas Formativas de mejora personal y profesional para el personal, agentes y clientes*

Como siempre, el Ciclo de Jornadas Formativas para la plantilla y agentes ha vuelto a impulsar destacadas conferencias en las que hemos analizado temas de actualidad junto a ponentes de primer nivel.

El ciclo se inició el 7 de febrero con la ponencia titulada “Desglobalización, economía y cesta de la compra”, de Manuel Pimentel, exministro de Trabajo y Asuntos Sociales, mediador en procesos de negociación y escritor. Durante la jornada, Pimentel expuso la situación actual del sector primario en nuestro país y los factores que la han provocado: la globalización, la concentración tanto de la producción como de la distribución, la política agraria comunitaria y la despreocupación general de la sociedad sobre la alimentación.

El 21 de marzo fue Marian Rojas, psiquiatra y escritora, la encargada de explicar la base neurocientífica que subyace en las conductas individuales y colectivas que han llevado a la sociedad a vivir en un estado de agitación y alerta constantes regido por la inmediatez y la pérdida de atención en “Recupera tu mente, reconquista tu vida”.

Junto a Sergi Ramo, consultor y mentor de negocios experto en ventas aprendimos la importancia de percibir y entender las necesidades del nuevo cliente digital para innovar y adoptar las estrategias necesarias que nos permitan impactar más en un mercado exigente y en constante cambio.

Para finalizar el primer semestre de jornadas formativas, la plantilla y agentes de la Entidad disfrutaron de “Cuidar el cerebro es cosa nuestra”, una conferencia impartida por el doctor José Miguel Gaona, uno de los expertos más reconocidos en psiquiatría forense, neurología y psicología infantil y adolescente en nuestro país, en la que el experto recordó que gozar de una buena salud mental no depende exclusivamente de la ayuda que puedan proporcionar los profesionales sanitarios o los fármacos en momentos puntuales, sino que también depende de cuestiones cotidianas aparentemente banales, pero que influyen en gran medida.

Tras el parón veraniego, la Fundación MGS concluyó el Ciclo de Jornadas Formativas en el mes de diciembre con una conferencia junto a la Fundación ICTUS en la que el Dr. Miquel Gallofré, neurólogo, y Assumpció Malagarriga, pedagoga musical y paciente de ictus, explicaron las claves de la prevención, la detección y el tratamiento de esta afección.

Todas estas jornadas formativas tuvieron lugar en el Auditorio MGS, desde donde el personal de las oficinas de Barcelona pudo seguirlas presencialmente, así como a través de *streaming*, método que pudo ser utilizado por el personal, agentes y clientes del resto del país, y contaron con un gran éxito, aglutinando miles de inscritos y finalizando, todos los eventos, con un interesante coloquio presidido por Araceli Ruiz, Vicepresidenta de la Fundación MGS, en el que ponente respondía las preguntas realizadas por los asistentes tanto presenciales como online.

7.2.3 Acciones en beneficio del personal de MGS Seguros

a. Programa de Salud y Bienestar para empleados

Dentro de su Programa Anual de Salud y Bienestar, la Fundación MGS ofreció a lo largo del año a la plantilla de MGS Seguros la posibilidad de realizar tres cursos formativos sobre temas de interés relacionados con la salud.

La alimentación y la correcta nutrición y la importancia de cuidar la salud mental fueron las temáticas de las dos primeras formaciones. Con una duración total de 2 horas cada una de ellas, fueron impartidas por Zonase, un proveedor con más de 13 años de experiencia en la realización de cursos sobre salud y bienestar para empresas.

“Iniciación a los primeros auxilios” fue el título de la última formación, un curso online de 5 horas ofrecido por Cruz Roja Española con el que los alumnos/as aprendieron a identificar y actuar (tanto en caso de víctimas lactantes, como niños y adultos) ante situaciones de parada cardiorrespiratoria, obstrucción de la vía aérea, heridas, hemorragias, quemaduras...

b. 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 conocimiento de cada alumno y que permiten mejorar el nivel del idioma de una forma amena y personalizada. Se trata del cuarto año en que la Fundación impulsa este programa de aprendizaje a través de VOXY.

c. Ayudas económicas para financiar las actividades estivales de los hijos e hijas de la plantilla de MGS

En 2024, la Fundación MGS impulsó la séptima edición de las Ayudas para las actividades estivales de los hijos del personal, con la que la plantilla con hijos e hijas de hasta 16 años o con discapacidad acreditada según legislación vigente (independientemente de su edad) pudieron obtener financiación para subvencionar todo o una parte del coste de las actividades lúdicas, culturales y deportivas que habitualmente realizan los más jóvenes durante los meses de verano. Además, estas ayudas también se han puesto a disposición del personal de las residencias de la tercera edad MGS Seniors.

En total, la Fundación MGS ha destinado más de 33.000 € a esta iniciativa, lo que ha permitido beneficiar a 122 familias y más de 183 niños y niñas.

d. Fiesta de Navidad 2024 para los hijos e hijas del personal de MGS

Un año más, la Fundación MGS invitó a los más pequeños, principalmente hijos y nietos del personal de MGS y de los agentes de la Entidad, a la fiesta anual que organiza para celebrar la llegada de la Navidad en familia.

La jornada, que tuvo lugar el 29 de noviembre a las 18:00 h en el Auditorio MGS, situado en las oficinas de la aseguradora en Barcelona, recuperó el formato tradicional que siempre la había caracterizado hasta el estallido de la pandemia en 2020, cuando pasó a realizarse en formato online e híbrido.

Así, además de una merienda de lo más especial, los pequeños asistentes pudieron disfrutar de una tarde de juegos, hinchables y camas elásticas, un taller de manualidades de temática navideña, una actuación de magia y la visita final, por sorpresa, de Papá Noel.

7.2.4 Patronato de la Fundación MGS

A 31 de diciembre de 2024 la composición del Patronato de la Fundación MGS era la siguiente:

Presidente

D. Luis Sampietro Villacampa

Vicepresidente

Dña. Araceli Ruiz Caballero

Secretaria

Dña. Mariana Gaminde Ron

Patronos

D. Heliodoro Sánchez Rus
Dña. M^a del Carmen Mur Gómez
Dña. Marisol Fernández-Aragoncillo Aglio
D. Juan Ignacio Querol Antich
Dña. María Dolores Barahona Arcas
D. José Javier Sampietro Cosculluela
D. Francisco Javier de León Larraínzar

7.3 El compromiso con el sector asegurador

MGS Seguros está implicada en las principales instituciones del sector y en las actividades impulsadas por estas. Destacar en este sentido, que nuestra Entidad se adhirió al Procedimiento Operativo Especial promovido por UNESPA con motivo de la DANA del mes de octubre para coordinar las distintas actuaciones entre entidades aseguradoras y el Consorcio de Compensación de Seguros

Por otro lado, MGS sigue presente en el patrocinio de los principales Colegios de Mediadores de España como apoyo a las acciones que estos promueven y atenta a las necesidades de la mediación.

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.
- 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)

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 usuarios 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 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 2024 se han recibido un total de 904 quejas y reclamaciones, de las que 859 han sido admitidas a trámite y otras 45, no. Asimismo, se han dividido en 883 reclamaciones y 21 quejas.

	2024	2023	Variación %
Servicio de Atención Telefónica (SAC)	626	536	+ 17 %
Defensor del cliente (DC)	212	207	+ 2 %
Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP)	66	44	+ 50 %

Contextualizando estos datos en cifras publicadas por ICEA respecto al primer semestre de 2024, para una cuota de mercado del seguro de 80,2%, se observa un crecimiento a nivel sectorial con respecto al mismo período del año anterior del 2,5% para el total de los expedientes (quejas y reclamaciones) y del 2,9% para el caso de las reclamaciones.

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 2024 comprobamos un descenso del 3% en cuanto al volumen de llamadas gestionadas en relación con el ejercicio anterior (32.082 llamadas), atendiendo a un total de 31.019 llamadas, es decir, un promedio de 85 llamadas al día.

7.6 El compromiso con la mediación

MGS se encuentra comprometida con la mediación. Este compromiso se concreta fundamentalmente en las herramientas que ponemos a disposición de nuestros agentes para su desarrollo y consolidación profesional. En esta línea, este año 2024 se ha iniciado la implementación de una nueva y potente herramienta, la Gestión Avanzada de Clientes, una solución integral para atender las necesidades del cliente durante su ciclo de vida.

Por otra parte, hemos abierto 8 nuevas agencias en 2024, lo que supone el fortalecimiento profesional de 8 agentes exclusivos y la ampliación de nuestra presencia en el territorio nacional. Es destacable el hecho de que para la apertura de una nueva agencia se realiza un trabajo importante de adecuación del espacio: se realizan las acciones técnicas necesarias y se dota a la oficina de mobiliario y de imagen corporativa. El trabajo de homogenización de la imagen corporativa de nuestras agencias se está realizando también de forma progresiva en el resto de oficinas en propiedad.

Asimismo, la figura del agente ha sido el eje central de nuestra campaña de imagen de marca, en la que se plasma su importancia y su compromiso con los clientes.

Son 152 los nuevos mediadores que se han incorporado a nuestro proyecto a lo largo de 2024, incrementándose el número de agentes profesionales en un 9 %.

7.7 El compromiso con los empleados

Como comentábamos al inicio de este apartado, la responsabilidad social intrínseca al trabajo del sector asegurador se ha manifestado durante 2024 de forma especial debido a la respuesta del sector tras el acontecimiento excepcional que tuvo lugar en el mes de octubre de 2024, cuando una importante DANA causo numerosos daños tanto personales como materiales en las provincias de Valencia y Albacete.

En el caso de MGS Seguros esta responsabilidad no solo se ha traducido en el compromiso con la sociedad y los clientes y en las acciones puestas en marcha en su favor, sino que también ha tenido su reflejo en el ámbito de las personas que forman parte de la plantilla de la Entidad y que se han visto afectadas por este suceso, para quienes también se han arbitrado medidas excepcionales y personalizadas en función de cada caso y de sus necesidades.

En el ámbito económico el escenario ha seguido estando marcado a nivel global por una elevada inflación, situación que ha podido gestionarse para reducir su impacto sobre MGS y sobre nuestros colectivos más cercanos gracias al gran trabajo realizado por parte de todas aquellas personas que forman la Entidad. En este sentido, se han seguido creando oportunidades laborales y formativas: 80 han sido las personas que han realizado en 2024 las prácticas universitarias en MGS y 46 las que han accedido a un puesto de trabajo.

En el ámbito de la salud y la prevención, se han vuelto a desarrollar con normalidad los reconocimientos médicos tras haber dejado atrás la pandemia del COVID-19 y, como ya viene siendo habitual desde hace varios años, ha seguido estando disponible el Servicio de Hospital Digital, una herramienta muy útil que cada vez está adquiriendo mayor popularidad entre la plantilla de la Entidad.

En el ámbito formativo, el intenso ritmo que se viene manteniendo desde hace años en este aspecto, no ha cesado. Tanto es así que los empleados de MGS han recibido un total de 17.172 horas de formación, una cifra que da de media más de 36,5 horas formativas por empleado.

Además de la formación continua, durante el año 2024 los empleados han podido seguir disfrutando de beneficios sociales, ventajas y descuentos tanto externos como internos. A nivel interno, una de las novedades más importantes ha sido la puesta a disposición del personal del cheque guardería, una opción con la que la plantilla de MGS Seguros, de forma voluntaria, puede destinar parte del salario bruto anual al pago de las cuotas a centros educativos infantiles para hijos/as de entre 0 y 3 años con el fin de beneficiarse del tratamiento fiscal favorable que la legislación actual tiene establecido para estos supuestos.

Por último, indicar que en el mes de octubre de 2024 ha quedado registrado el III Plan de Igualdad de MGS, Seguros y Reaseguros S.A. en el Registro de planes de igualdad del Ministerio de trabajo y Economía Social. Este plan recoge numerosas medidas tendentes a garantizar la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres y ha sido elaborado por la Comisión de Igualdad, quien ha realizado un análisis de la situación de la Entidad en todos aquellos ámbitos susceptibles de producirse situaciones discriminatorias por razón de sexo para identificar y priorizar los ámbitos de actuación, establecer objetivos e implementar las medidas necesarias de control y seguimiento.

Además de todas las acciones puestas en marcha por parte de MGS que demuestran el compromiso de la Empresa con sus trabajadores, también es importante poner en valor el trabajo que la Fundación MGS desarrolla en su favor, con importantes acciones de las que pueden disfrutar, como las becas de estudio, las ayudas para las actividades estivales de los hijos e hijas del personal o las diferentes formaciones.

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.