



Informe Anual de Gobierno Corporativo 2020

MGS 

***INFORME ANUAL DE
GOBIERNO CORPORATIVO
2020***

Revisado por la Comisión de Auditoría y Cumplimiento el 29 de marzo de 2021 y aprobado por el Consejo de Administración de la Entidad el 30 de marzo de 2021.



ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN.....	4
2.	NATURALEZA Y ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD.....	6
3.	COMPOSICIÓN DEL ACCIONARIADO Y ADMINISTRACIÓN DE LA ENTIDAD.....	7
4.	CONTROL INTERNO Y SISTEMAS DE GESTIÓN DE RIESGOS.....	14
5.	RELACIÓN DE LAS ACTUACIONES RELEVANTES DE LOS ÓRGANOS SOCIALES EN EL EJERCICIO 2020..	17
6.	SEGUIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES EN MATERIA DE BUEN GOBIERNO.....	19
7.	RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA.....	20

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 atribuyen 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 2020. La propuesta ha sido aprobada en la reunión del Consejo de Administración del 30 de marzo de 2021.

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

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

En este momento, transcurridos diez 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.

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

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

De acuerdo con el artículo 36 del Código de Buen Gobierno, este informe aborda los temas referentes a la naturaleza y estructura de la Entidad, composición de su accionariado y de su administración, sistemas de control interno y gestión de riesgos, funcionamiento de sus órganos de gobierno y actuaciones en cuanto a responsabilidad social corporativa. Es adecuado resaltar aquí, por tratarse del punto más relevante de las prácticas de buen gobierno, que durante el año 2020 tampoco se ha realizado operación o transacción alguna que implicara un conflicto de intereses entre la Entidad y sus consejeros y directivos.

Además de dar su aprobación a las cuentas del ejercicio y a la gestión del Consejo de Administración, la Junta de Accionistas aprobó la reelección de los consejeros D. José Ruiz Domínguez, Dña. M^a Carmen Mur Gómez y Dña. M^a Mercedes Ayuso Gutiérrez. Asimismo, aprobó el nombramiento como nuevos consejeros de D. José Javier Sampietro Cosculluela y Dña. Marisol Fernández-Aragoncillo Aglio.

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. La Aseguradora, en sintonía con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Organización de la Naciones Unidas, ha impulsado nuevas iniciativas para favorecer la conservación del medioambiente.

Finalmente, es preciso destacar que la prioridad de la Entidad ha sido siempre, y así seguirá siendo, - garantizar la seguridad de todos los colectivos que forman parte de su proyecto. En este sentido, en atención a la excepcional situación derivada de la epidemia causada por el COVID-19, se han abierto diferentes líneas de actuación para proteger la salud y los intereses económicos de empleados, mediadores, colaboradores y clientes.

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.

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 2020, el número de accionistas ascendía a 620.252. La Fundación Mutua General de Seguros tiene una participación del 18,92 % del capital y es depositaria de las acciones pertenecientes a los socios que así lo decidieron, todo ello en ejecución de los acuerdos de transformación adoptados en la Asamblea General Ordinaria y Extraordinaria de fecha 31 de mayo de 2011.

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

Presidente

D. Heliodoro Sánchez Rus, 1.075 acciones

Vicepresidente

D. José Ruiz Domínguez, 3.915 acciones

Consejero Secretario

D. José Javier Sampietro Cosculluela, 205 acciones

Consejeros

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

Dña. M^a Dolores Barahona Arcas, 55 acciones

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

D. Juan Ignacio Querol Antich, 1.539 acciones

Dña. Marisol Fernández-Aragoncillo Aglio, 50 acciones

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

3.1 La Entidad y sus órganos sociales

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

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 2019 se celebró el 27 de mayo del 2020. Los accionistas que participaron en la misma, por estar presentes o representados, suponían 37.478.364 acciones, representativas del 93,7% del capital social.

3.3 Consejo de Administración

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

A 31 de diciembre de 2020, el Consejo de Administración de MGS estaba integrado por los siguientes miembros:

Presidente

D. Heliodoro Sánchez Rus

Vicepresidente

D. José Ruiz Domínguez

Consejero Secretario

D. José Javier Sampietro Cosculluela

Consejeros

Dña. M^a del Carmen Mur Gómez

Dña. M^a Dolores Barahona Arcas

Dña. M^a Mercedes Ayuso Gutiérrez

D. Juan Ignacio Querol Antich

D^a Marisol Fernández-Aragoncillo Aglio

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

3.4 Composición cualitativa del Consejo de Administración

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

Atendidos los criterios anteriores, que han sido verificados y corroborados por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Asuntos Corporativos en su sesión del 25 de febrero de 2020, la composición cualitativa del Consejo es la siguiente:

Consejeros independientes

D. José Ruiz Domínguez

Dña. M^a Dolores Barahona Arcas

D^a Mercedes Ayuso Gutiérrez

D. José Javier Sampietro Cosculluela

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

D. Heliodoro Sánchez Rus

Dña. M^a del Carmen Mur Gómez

Dña. Marisol Fernández-Aragoncillo Aglio

Consejero ejecutivo

D. Juan Ignacio Querol Antich

De conformidad con las previsiones de los artículos 15 y siguientes del Código de Buen Gobierno, se han constituido varias comisiones en el seno del Consejo que a fecha de 31 de diciembre eran las siguientes:

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

3.5 Comisión de Auditoría y Cumplimiento

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

Presidente

D. José Ruiz Domínguez

Secretario no consejero

D. Emilio Vicente Molero

Vocales

D. Heliodoro Sánchez Rus

Dña. M^a Dolores Barahona Arcas

Dña. M^a Mercedes Ayuso Gutiérrez

Dña. Marisol Fernández-Aragoncillo Aglio

La Comisión, durante el año 2020, se ha reunido en cuatro ocasiones y ha desarrollado trabajos sobre:

- Elaboración de la propuesta de *Informe de Gobierno Corporativo* para el Consejo de Administración.
- Presentación al Consejo de Administración de las Cuentas Anuales de la Entidad del ejercicio 2019 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 2020.
- Seguimiento de la gestión de Activos y Pasivos de la Entidad.
- Seguimiento de la evolución del Sistema de Control Interno y Gestión de Riesgos.
- Aprobación del Plan Anual del Departamento de Auditoría Interna y su seguimiento.
- Seguimiento de las actividades y trabajos asociados a la Directiva sobre Solvencia II. Análisis del SCR.
- Seguimiento de la evolución del ejercicio en relación a los riesgos y la solvencia.
- Revisión anual de las Políticas del Sistema de Gobierno de la Entidad. Propuesta de modificación y aprobación por el Consejo de Administración de las políticas gestión del riesgo, gestión del riesgo operacional y Evaluación Interna de los Riesgos y Solvencia.
- Análisis de los *informes anuales de las Funciones de Cumplimiento Normativo, Auditoría Interna, Actuarial y Gestión de Riesgos*.
- Análisis del *Informe Anual del Plan de Minimización de Riesgos Penales* y de la *Comisión de Cumplimiento y Control del Fraude*.

- Revisión anual del Plan de Minimización de Riesgos Penales y Planificación 2020.
- Revisión del *Informe de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación de Terrorismo*.
- Emisión del *Informe sobre la independencia de los auditores externos*.
- Valoración de la Comisión de Auditoría y del grado de cumplimiento del Reglamento de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento.
- Evaluación condiciones de Aptitud y Honorabilidad de las Funciones Fundamentales.

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

Dña. M^a del Carmen Mur Gómez

Dña. M^a Dolores Barahona Arcas

La Comisión, durante el año 2020, se ha reunido en tres ocasiones, habiendo elaborado informes y propuestas para el Consejo sobre los siguientes temas:

- Nombramiento y reelección de señores Consejeros.
- Remuneraciones del Consejo y de la Alta Dirección.
- Aprobación y seguimiento de los objetivos de la Alta Dirección.
- Determinación del precio de referencia de las acciones de MGS.
- Aprobación de las solicitudes de transmisión de acciones.
- Revisión anual de las políticas de retribuciones y gestión de capital. Propuesta de modificación y aprobación por el Consejo de Administración de la política de retribuciones.
- Evaluación condiciones de Aptitud y Honorabilidad de los miembros del Comité de Dirección.
- 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

Consejero Secretario

D. José Javier Sampietro Cosculluela

Vocales

Dña. M^a Mercedes Ayuso Gutiérrez

D. José Ruiz Domínguez

La Comisión, durante el año 2020, se ha reunido en cuatro ocasiones, elaborando trabajos y estableciendo propuestas al Consejo de Administración sobre los siguientes temas:

- Verificación del cumplimiento de los límites de inversión establecidos en la política de inversiones de la Entidad.
- Seguimiento de los resultados financieros.
- Seguimiento de las calificaciones crediticias de los valores de renta fija.
- Seguimiento de las tasaciones inmobiliarias.
- Seguimiento de las inversiones mobiliarias e inmobiliarias, estructura, plusvalías, minusvalías y rendimientos.
- Comparación con datos sectoriales.
- Revisión anual de la política de Gestión del Riesgo de Liquidez y Política de Inversiones.
- Seguimiento de las empresas participadas.
- Actualización de la estrategia de inversión ante la situación generada por el COVID-19

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 (que fue modificado en profundidad en la Junta General celebrada en Zaragoza el 5 de junio de 2018) y el Código de Buen Gobierno de la Entidad.

La retribución de los Consejeros, en razón de su desempeño en el órgano de administración de MGS, Seguros y Reaseguros S.A., consiste en una cantidad fija aprobada anualmente por la Junta General, que no puede exceder del 7 % del beneficio antes de impuestos, y en la percepción de dietas por la asistencia a las sesiones del Consejo o de sus Comisiones.

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.

Para el ejercicio 2020 se propone a la Junta que la cuantía de la remuneración, por este concepto, se fije en el 5,85 % de los beneficios, lo que supone porcentualmente una disminución del 0,10 % sobre la cantidad acordada para el ejercicio 2019 y, en valores absolutos, una reducción del 0,12 %, en línea con el pequeño incremento que ha experimentado el beneficio de la sociedad antes de impuestos en el ejercicio.

Asimismo, se contempla una retribución adicional en razón de la participación en los órganos de administración de las sociedades del grupo, también consistente en una cantidad fija aprobada anualmente por la Junta General. Esta última ha venido a sustituir a la que anteriormente percibían los administradores de las sociedades participadas. Para el ejercicio 2020 se propone a la Junta que la cuantía de la remuneración, por este concepto, se fije en la suma de treinta y cinco mil euros.

En atención a la excepcional situación derivada de la pandemia causada por el COVID-19, la remuneración correspondiente al ejercicio 2019 se fraccionó, quedando condicionado el pago del 40 % a que el beneficio antes de impuestos ("BAI") de la Entidad del ejercicio 2020 alcanzara, al menos, el 40 % del BAI del ejercicio 2019, condición que fue cumplida.

La persistencia de la pandemia y la previsión de que la situación sanitaria pueda prolongarse en el tiempo ha motivado diversas recomendaciones de los organismos de supervisión a los que la Entidad está sometida, esto es, la Autoridad Europea de Seguros y Pensiones de Jubilación (EIOPA) y, en el ámbito nacional, la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP). En ellas se encarece a los órganos sociales de las entidades aseguradoras y reaseguradoras una

especial prudencia en relación al reparto de dividendos, recompra de acciones y remuneración de administradores y directivos.

A la vista de tales recomendaciones, el Consejo de Administración ha propuesto a la Junta una modificación del artículo 23 de los Estatutos sociales que, de ser aprobada, introducirá límites más rigurosos en orden a la determinación de la cuantía de la remuneración de los consejeros en razón de su desempeño en el órgano de administración de MGS, y establecerá además una vinculación entre la remuneración y la ratio de Solvencia II de la Entidad.

3.9 Operaciones Vinculadas y Conflicto de Intereses

No se ha realizado, durante el año 2020, 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 2020, ocupaban, además, cargos en el órgano de administración de otras sociedades, bien por tratarse de compañías que se dedican al mismo, análogo o complementario género de actividad que constituye el objeto social de MGS, bien por ser sociedades que forman parte del Grupo o en las que nuestra Entidad ostenta una participación en el capital social:

D. Heliodoro Sánchez Rus

Presidente del Consejo de Administración de:

- MGS Servicios para Seniors, S.A.

Presidente del Consejo de Administración de:

- Gesnorte, S.A. SGIIIC

Vocal del Consejo de Administración de:

- Nacional de Reaseguros, S.A.

D. José Ruiz Domínguez

Vicepresidente del Consejo de Administración de:

- Nacional de Reaseguros, S.A.

Vocal del Consejo de Administración de:

- Corporación Europea de Inversiones, S.A.

Dña. M^a Carmen Mur Gómez

Vocal del Consejo de Administración de:

- MGS Servicios para Seniors, S.A.

D. Juan Ignacio Querol Antich

Administrador Único

- Riosol Residencial S.L.U.

Administrador Único

- Explogeron, S.L.U.

Administrador Único

- Gerontocat S.L.U

Administrador Único

- Centro Médico Benviure S.L.U.

Vocal del Consejo de Administración de:

- MGS Servicios para Seniors, S.A.

Vocal del Consejo de Administración de:

- Gesnorte S.A. SGIC

Vocal del Consejo de Administración de:

- Akcent Cybersecurity, S.L.

3.11 Selección y renovación de cargos

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

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

De acuerdo con las previsiones estatutarias, durante el año 2020, el Consejo acordó proponer a la Junta General la reelección en el cargo de Consejero de la Entidad a D. José Ruiz Domínguez, Dña. M^a Carmen Mur Gómez y Dña. M^a Mercedes Ayuso Gutiérrez. Asimismo, se acordó proponer a la Junta General el nombramiento como consejeros de D. José Javier Sampietro Cosculluela y Dña. Marisol Fernández-Aragoncillo Aglio, siendo aprobados ambos acuerdos por la Junta General de Accionistas en su reunión de 27 de mayo.

Por último, indicar que cesaron voluntariamente de su cargo en el Consejo D. Ramón Casals Creus y D. José Gallén Gil. El Consejo les agradeció el apoyo y los servicios prestados a la Entidad durante el período de permanencia en el cargo.

4. CONTROL INTERNO Y SISTEMAS DE GESTIÓN DE RIESGOS

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

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

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

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

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

Con independencia de estas acciones, la Entidad ha sido auditada en este ejercicio 2020 por la firma PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., la cual ha emitido el informe correspondiente a la auditoría de Cuentas Anuales sin manifestar ninguna salvedad, reserva o desacuerdo a las mismas. Desde Auditoría Interna, que cuenta con personal experto e independiente, también se ha llevado a cabo un seguimiento de las recomendaciones de mejora del control interno contable formuladas por esta firma, a efectos de comprobar su grado de aplicación en los procesos y poder evaluar de manera fiable los riesgos asumidos.

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

4.1 Comisión de Protección de Datos

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

En 2020, como en ejercicios anteriores, la Comisión ha debido prestar una especial atención al seguimiento y evaluación de las actuaciones que se han implementado para dar cumplimiento a la normativa que, en materia de protección de datos, introdujo el Reglamento Europeo de Protección de Datos RGPD 679/2016 y la Ley Orgánica 3/2018 de 3 de diciembre.

En este sentido, la Comisión ha seguido impulsando en 2020, en colaboración con las diferentes áreas de negocio, la actualización y mejora del registro de actividades de tratamiento.

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 con respecto a la gestión de datos en los entornos digitales. Los integrantes de la Comisión son los siguientes:

Responsable de la Comisión

Dña. Araceli Ruiz Caballero
Directora de Recursos Humanos y Comunicación

Vocales

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

D. David Elías Monclús
Responsable de Formación y Marketing

D. Braulio Gil Mor
Responsable de Control Económico

D. Germán Martínez Quílez
Responsable de Comunicación e Imagen Corporativa

Dña. Silvia Monleón Campos
Responsable de Seguridad Informática

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

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

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

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

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

Su composición, al cierre del ejercicio 2020, es la siguiente:

Presidente

D. Ramón Vilar López
Director Económico-Financiero

Secretaria

Dña. Mainer Villalba Martínez
Responsable de Tesorería

Vocales

D. Daniel Vila Bayé
Director Técnico

D. Emilio Vicente Molero
Responsable de Función Actuarial

Dña. Montserrat Menéndez Rosell
Responsable de Asesoría Fiscal

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

Dña. Laura Gómez García
Colaboradora de Personales

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

Mejoras e iniciativas desarrolladas durante 2020

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 2020, en cumplimiento de las anteriores pautas de actuación.

- La Entidad se ha sometido al correspondiente examen de seguimiento anual por parte de un experto externo, referido al año 2019, en plazo y forma con resultados satisfactorios.
- Se han remitido al Servicio Ejecutivo las correspondientes declaraciones semestrales negativas, por no haberse producido operaciones susceptibles de comunicación durante el ejercicio.
- Colaboración periódica con el ORGA, órgano encargado de la recuperación de bienes procedentes de actividades delictivas, atendiendo requerimientos policiales y judiciales.
- Acción formativa dirigida a todos los empleados de la Entidad a través de la nueva plataforma Campus MGS.
- Revisión y actualización del *Informe de Autoevaluación de Riesgos*.

5. RELACIÓN DE LAS ACTUACIONES RELEVANTES DE LOS ÓRGANOS SOCIALES EN EL EJERCICIO 2020

5.1 Junta General de Accionistas

La Junta General de Accionistas se celebró el 27 de mayo de 2020 y se aprobaron los siguientes acuerdos:

- Las Cuentas Anuales y el *Informe de Gestión* formulados por el Consejo de Administración correspondientes al ejercicio de 2019, tanto de MGS, Seguros y Reaseguros S.A. como de su grupo consolidado y retribución de los administradores de acuerdo con el artículo 23.2 de los Estatutos Sociales.
- *Estado de Información no Financiera*.
- La gestión del Consejo de Administración respecto al ejercicio 2019.
- La aplicación del resultado correspondiente al ejercicio 2019, de acuerdo con la propuesta del Consejo de Administración.
- La aportación a la Fundación Mutua General de Seguros, de conformidad con lo previsto en el artículo 25.5 de los Estatutos Sociales.
- La reelección de los consejeros D. José Ruiz Domínguez, Dña. M^a Carmen Mur Gómez y Dña. M^a Mercedes Ayuso Gutiérrez y el nombramiento como consejeros de D. José Javier Sampietro Cosculluela y Dña. Marisol Fernández-Aragoncillo Aglio.
- La renovación de auditores de cuentas de la Sociedad, tanto para las Cuentas Individuales como para las Consolidadas..
- Facultar indistintamente a cualquiera de los miembros del Consejo de Administración para la formalización de los anteriores acuerdos y para realizar cualquier actuación que la efectividad de los acuerdos haga necesaria.

5.2 Consejo de Administración

Durante el año 2020, el Consejo de Administración de MGS se ha reunido en cinco ocasiones. Todas las reuniones han tenido la asistencia de todos los Consejeros de la Entidad.

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

- Seguimiento de los objetivos, de las principales magnitudes económico-financieras de la Entidad y de los informes de la Dirección General.
- Seguimiento de los trabajos de las Comisiones de Nombramientos, Retribuciones y Asuntos Corporativos, de Auditoría y Cumplimiento, de Inversiones y Estrategia Financiera.
- Seguimiento de acontecimientos e informaciones sectoriales, así como de las nuevas disposiciones regulatorias en preparación.
- Aprobación de la información a remitir a la DGSFP en relación con la implantación de Solvencia II, así como la Documentación Estadístico-Contable del ejercicio 2019.
- 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 2019.
- Formulación de las Cuentas Anuales del ejercicio 2019.
- Propuesta de reelección y nombramiento de señores Consejeros.
- Convocatoria de la Junta General de Accionistas de la Entidad.
- Propuesta de aportación económica a la Fundación Mutua General de Seguros.
- Propuesta de la distribución de asignaciones estatutarias.
- Ejecución del programa de recompra de acciones.
- Seguimiento del *Informe del Servicio de Atención y Defensor del Cliente* y de sus recomendaciones.
- Aprobación del *Informe Anual sobre Gobierno Corporativo* del año 2019.
- 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 2019.
- Otorgamiento y revocación de poderes.
- Ejecución del programa de formación continuada de Consejeros.

6. SEGUIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES EN MATERIA DE BUEN GOBIERNO

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

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

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

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

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

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

7. RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

2020 ha sido un año especialmente destacado para MGS y para la Fundación MGS en lo que a responsabilidad social corporativa se refiere. Y es que la crisis sanitaria, social y económica causada por la pandemia de COVID-19 ha implicado un esfuerzo de adaptación del universo de actividades que cada año desarrollan para poder seguir apoyando en estas difíciles circunstancias tanto a la sociedad en general, como a aquellos colectivos más cercanos a nuestra Entidad: empleados, mediadores, clientes y sus familias; y, especialmente, a aquellos colectivos más vulnerables que han sufrido, de forma más acusada, los efectos de la pandemia.

7.1 Actividades de la Fundación MGS

A continuación, se relacionan las principales acciones que ha llevado a cabo la Fundación MGS a lo largo del ejercicio 2020.

7.1.1 Acciones en beneficio de la sociedad

a. *Diseño y venta del Calendario Solidario 2020*

Como es ya tradición, empleados, mediadores y colaboradores de MGS pudieron adquirir durante las últimas semanas de 2019 y los primeros meses de 2020 el Calendario Solidario de la Fundación MGS. La temática y el diseño que lo ilustró fue muy especial, ya que rindió homenaje a todos los ponentes que, desde diferentes ámbitos profesionales, deportivos o sociales, han compartido con la Fundación MGS sus valiosos conocimientos. Se incluyeron, además, algunas reflexiones que doce de ellos ofrecieron para ilustrar cada uno de los meses del calendario.

En esta edición, el importe recaudado con su venta se destinó a distintos proyectos de la Asociación Española de Esclerosis Lateral Amiotrófica (ADELA) y de la Fundación Pasqual Maragall, dos asociaciones que hacen una labor imprescindible ayudando a aquellas personas que más lo necesitan. Los actos de entrega de la recaudación conseguida para cada una de las asociaciones (10.000 €) se realizaron en formato digital, ya que coincidieron con el confinamiento estricto de los meses de marzo, abril y mayo.

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

La Fundación MGS colaboró, un año más, con la Federación Española de Bancos de Alimentos (FESBAL). En esta ocasión, dada la imposibilidad de organizar la tradicional recogida de alimentos, una actividad que siempre se lleva a cabo en los centros de trabajo de nuestra Entidad, se impulsó la colaboración de empleados y mediadores a través de donaciones de carácter económico. Gracias a la enorme solidaridad que siempre demostramos en iniciativas como esta, conseguimos recaudar una cantidad total de 20.000 € para apoyar a la FESBAL en la compra directa de alimentos. Se trata del sexto año consecutivo en el que la Fundación MGS colabora con la Federación Española de Bancos de Alimentos, una entidad que ha debido afrontar un año muy crítico, en el que ha visto aumentar, día tras día, el número de personas que precisan de su apoyo debido a la crisis económica.

c. *Segunda edición de la recogida de libros en favor de CODESPA*

A principios del mes de marzo, la Fundación MGS puso en marcha una nueva edición de su recogida de libros en favor de CODESPA en el edificio de Barcelona. Las circunstancias excepcionales vividas durante esos meses supusieron la interrupción de la iniciativa, pero ello no fue impedimento para recolectar una buena cantidad de libros: novelas, biografías, memorias, libros infantiles y juveniles... durante las primeras semanas de la campaña. Así, la suma de libros recaudados se donó a CODESPA para prestar apoyo a un proyecto de reinserción de niñas, niños y adolescentes de la calle, ex soldados y víctimas de violencia sexual en Goma (República Democrática del Congo).

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

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

El ciclo de jornadas formativas que impulsa la Fundación MGS para los colectivos más cercanos a MGS continuó desarrollándose con éxito en 2020. En esta ocasión, debido a la pandemia del COVID-19 y la consiguiente imposibilidad de convocar, en un mismo espacio, a un gran número de personas, las conferencias realizadas a partir del segundo semestre adaptaron su formato, pasando a ser retransmitidas en streaming, lo que permitió ampliar el foco de asistentes a cada acto.

Todavía en formato presencial, Bilbao fue la ciudad donde se inició el ciclo el 6 de febrero de la mano del escritor y conferenciante Fernando Trías de Bes, que ofreció a los mediadores de nuestra Entidad una jornada práctica centrada en la optimización de la acción comercial. La conferencia contó con una segunda parte ya retransmitida online en el mes de octubre, en la que los mediadores pudieron exponer y compartir los resultados de la aplicación de los consejos de Trías de Bes.

“Conecta con tu cliente” fue el título de la segunda conferencia del año, que tuvo lugar en el Puerto Lumbreras el 13 de febrero. Esta jornada está centrada en los entornos digitales como herramienta para la captación de clientes. En ella son ponentes Laura Rosillo, conferenciante y consultora; Germán Martínez, Responsable de Comunicación e Imagen Corporativa de MGS, y Javier Peláez, Agente de nuestra Entidad. La segunda jornada de este ciclo ya adaptó su formato y se celebró de forma 100 % online el 24 de noviembre y a ella se conectaron más de 400 personas, entre empleados y mediadores.

Más de 400 personas también asistieron, desde sus casas, a la conferencia “Nuevo, ¿o no tan nuevo consumidor?” a cargo de la Doctora en Ciencias Económicas y Empresariales (UCM) y experta en investigación de marketing sensorial y experimental y comportamiento del consumidor, Diana Gavilán. En la conferencia, Gavilán realizó una amplia explicación de los cambios generacionales entre consumidores y profundizó, de forma muy didáctica, en los principios y comportamientos que nos afectan como clientes.

Carlos Andreu, profesor y consultor, descubrió a los asistentes la motivación que todos llevamos dentro en la jornada “Descubre la motivación que hay en ti”, un acto en el que el formador explicó, de forma muy amena, los cambios en las prioridades personales a lo largo de la vida enlazando, través de varios ejemplos, con los hábitos a adoptar para un estado de ánimo positivo y marcando, además, los ejes vitales sobre los que encontrar la motivación necesaria para desarrollar una vida plena y saludable. Esta jornada estuvo disponible online tanto para empleados como para mediadores, así como, por primera vez online, para clientes de MGS Seguros.

Más de 800 personas, entre empleados, mediadores y clientes de MGS Club Clientes, se conectaron en directo para seguir la conferencia “Vivir con entusiasmo”, a cargo de Victor Küppers, reconocido formador y conferenciante. La jornada, que batió récord de asistentes en 2020, se centró en transmitir, a través de la psicología positiva, un mensaje clave para mantener un elevado estado de ánimo ante las situaciones adversas, como la actual que vivimos.

Chema Alonso fue el último gran conferenciante de 2020 del programa formativo de la Fundación MGS. “Ciberpeligros en 2020: un mundo de intensificación tecnológica”, fue la jornada impartida por el experto informático y Chief Data Officer de Telefónica. Enfocado en varios entornos informáticos (wifi, bluetooth, apps, correo electrónico, etc.), Alonso difundió sus conocimientos y experiencia profesional sobre los métodos de actuación del cibercrimen actual, dejando en evidencia la fragilidad de nuestros datos en Internet y la necesidad de extremar la prudencia en el uso de los nuevos entornos tecnológicos, ya que “toda nueva tecnología lleva asociada un riesgo”. A la conferencia estuvieron invitados empleados, mediadores y también clientes de nuestro conocido y premiado producto MGS Ciberseguridad.

La Fundación MGS mantiene intacta la ilusión y el compromiso por hacer llegar temas de actualidad a los colectivos más cercanos a nuestra Entidad pese a la difícil situación generada por la pandemia del COVID-19, por ello, continuará desarrollando de forma digital este ciclo de conferencias que cuenta con expertos ponentes de reconocido prestigio.

b. Ciberfiesta de Navidad 2020

Pese a la pandemia del COVID-19, no quisimos dejar de celebrar con los más pequeños la llegada de la Navidad. Por ello, la Fundación MGS reinventó, en una ciberfiesta navideña, el concurso Dibuja la Navidad y la tradicional fiesta presencial en la que se inaugura la exposición de dibujos. En ella más de 200 niños, entre hijos de empleados y mediadores de nuestra Entidad y sus familias, pudieron seguir desde sus casas una retransmisión en streaming en la

que hubo intervenciones musicales, felicitaciones navideñas, magia y talleres de manualidades. De esta forma, la Fundación MGS quiso acercar, también en este difícil año, la Navidad a los más pequeños.

7.1.3 Acciones en beneficio del personal de MGS Seguros

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

Como viene siendo habitual, la Fundación MGS financió estudios de inglés para el personal de nuestra Entidad. Como novedad, el pasado año 2020 se inició la colaboración con un nuevo proveedor: VOXY. Se trata de una plataforma que ofrece las máximas flexibilidades y contenidos actualizados, que se adaptan al nivel actual de conocimientos y que permiten mejorar el nivel del idioma de una forma amena y personalizada.

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

En 2020 la Fundación MGS volvió a impulsar su novedoso Programa de Salud y Bienestar en la oficina. Así, para animar a los colaboradores de MGS a seguir manteniendo unos hábitos saludables durante el confinamiento, se impulsó el concurso #SaboresMGS en Instagram, en el que empleados y mediadores pudieron mostrar sus recetas saludables participando con ello en la consecución de un *Smartbox* “Cena Gourmet”. Dentro del Programa de Salud y Bienestar se incluyeron también otras acciones, como los talleres prácticos de *Showcooking* y *Mindfulness* que se celebraron durante los primeros meses del año, así como el apartado “Una vida saludable” en la web del empleado, que incluye videos, artículos y enlaces a webs relacionadas con hábitos saludables. Con este programa, la Fundación MGS sigue impulsando la formación de los empleados de nuestra Entidad en temas relacionados con su salud, a la vez que potencia el hecho de compartir sus logros y conocimientos con el resto de compañeros.

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

El ciclo de conferencias formativas para empleados de MGS de la Fundación MGS contó en 2020 con nuevos ponentes y formatos. La primera jornada, un showcooking, que a su vez se incluía en el Programa de Salud y Bienestar en la oficina, tuvo lugar en el mes de enero en el Auditorio MGS. En él, el equipo de The Playcook preparó una muy interesante explicación teórica y práctica acerca de los hábitos que hay que adoptar para tener una dieta saludable y equilibrada. Además, los asistentes pudieron degustar deliciosos y saludables platos elaborados en el transcurso de la jornada.

“Mindfulness: atención plena en tiempos de distracciones” fue el título bajo el que se impartió la segunda jornada formativa práctica del ciclo de conferencias formativas para empleados, que también se enmarcó en el Programa de Salud y Bienestar que impulsa la Fundación MGS. En ella, Eva Boix, facilitadora, docente y *trainer* en habilidades comunicativas, profundizó en la forma de tomar decisiones diarias a nivel personal, la comunicación no verbal y, a través de dos ejercicios interactivos, la atención plena individual, la escucha activa y la expresión visual. Para finalizar, se realizó un coloquio con los asistentes al evento.

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

En 2020 la Fundación MGS volvió a conceder financiación a los empleados de nuestra Entidad con hijos de hasta 16 años para sufragar los gastos del material escolar. Esta edición presentó algunas novedades derivadas de la pandemia de COVID-19, como, por ejemplo, la inclusión de elementos de carácter tecnológico dentro del concepto de material escolar. Material, por otra parte, muy necesario para el seguimiento de la formación a distancia. También pudieron beneficiarse de las citadas ayudas los hijos del personal de nuestras residencias.

El ámbito de la conciliación de la vida personal y profesional de los empleados de MGS Seguros es una de las prioridades de la Fundación MGS.

7.1.4 Patronato de la Fundación MGS

A 31 de diciembre de 2020 la composición del Patronato de la Fundación MGS era la siguiente:

Presidente

D. Luis Sampietro Villacampa

Vicepresidente

Dña. Araceli Ruiz Caballero

Secretario

D. Ramón Casals Creus

Patronos

D. Jorge Luque Vico

D. Heliodoro Sánchez Rus

D. José Gallén Gil

Dña. M^a del Carmen Mur Gómez

Dña. Marisol Fernández Aragoncillo-Aglio

D. Juan Ignacio Querol Antich

Dña. Mariana Gaminde Ron

7.2 Actividades de MGS Seguros

A través de MGS Seguros también llevamos a cabo un buen número de actividades de responsabilidad social corporativa relacionadas con nuestra actividad empresarial. A continuación, se relacionan algunas de las acciones más significativas llevadas a cabo durante el año 2020 en esta materia.

a. MGS presta apoyo a la campaña “Empresas Solidarias, empresas eXtraordinarias”

En 2020, prestamos apoyo a la campaña “Empresas Solidarias, empresas eXtraordinarias”, promovida por la Plataforma de ONG de Acción Social y que cuenta con el apoyo de CEOE y UNESPA. Esta iniciativa consiste en solicitar que se destine el 0,7 % de la cuota íntegra del Impuesto de Sociedades de MGS Seguros para subvencionar actividades de interés social. La posibilidad de introducir la X solidaria en el impuesto de sociedades fue introducida por la Disposición Adicional 103^a de la Ley de Presupuestos Generales del Estado para 2018.

b. Ponemos en marcha de la campaña: “Para ayudar al planeta plantaremos un árbol por ti”

La implicación de MGS en la conservación del planeta es firme y, con el doble objetivo de contribuir positivamente a la conservación del medioambiente y potenciar los sistemas de comunicación digital con los clientes, a finales de 2020 impulsamos la campaña “Para ayudar al planeta plantaremos un árbol por ti”. Así, durante el último cuatrimestre de 2020, por cada cliente de MGS Club Clientes o gestionado a través del proyecto “Desarrollo de Clientes en Sucursal” que completó la información de e-mail y móvil, MGS plantó un árbol a través de la ONG Tree Nation. Durante los 3 primeros meses de campaña se superaron los 4.000 árboles plantados, lo que supone una contribución a la absorción de CO2, favoreciendo así la lucha contra el cambio climático.

c. Acuerdo de colaboración con el Consejo Superior de Deportes

En 2020 MGS Seguros prosiguió con su colaboración con el Consejo Superior de Deportes y la Federación Española de Bádminton (FESBA) para apoyar el desarrollo del deporte escolar, una iniciativa encuadrada dentro del acontecimiento de excepcional interés público Plan 2020 de Apoyo al Deporte Base (ADB2020). El acuerdo convirtió a MGS Seguros en patrocinadora oficial de la Federación Española de Bádminton e incluía también el apoyo al programa de fomento del deporte escolar Bádminton+ que la FESBA desarrolla en colaboración con las 19 federaciones territoriales y más de 80 clubes deportivos de toda España.

d. Contratación de personas con discapacidad

MGS combina su trabajo y las diversas iniciativas en favor de la integración social con la contratación de personas con discapacidad, dando así cumplimiento a la Ley General de Discapacidad (LGD). Además, potencia este tipo de iniciativas con la adopción de medidas alternativas como la contratación de diversos servicios y la adquisición de ciertos productos a centros especiales de empleo que promueven la ocupación de personas con discapacidad física, psíquica o sensorial.

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

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

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

f. Cuidado del medioambiente

El cuidado y el respeto por la naturaleza y la sostenibilidad son temas que nos preocupan especialmente. Por ello, cada año desarrollamos acciones que nos permiten reducir el consumo de los diferentes recursos necesarios para nuestra actividad, a la vez que implantamos nuevas medidas y procesos más sostenibles y respetuosos con el medioambiente.

En este sentido, nos preocupamos por controlar el consumo eléctrico y de agua de nuestros centros de trabajo, estableciéndose estándares de consumo en función de las características de cada uno de ellos y aplicando medidas correctoras en aquellos casos en los que surgen desviaciones. En lo que respecta al consumo eléctrico, además, ya en 2020, 7 de nuestros centros de trabajo han evitado el 100 % de las emisiones de CO₂, ya que han consumido, al 100 %, energía verde proveniente de fuentes naturales y que no genera residuos.

Cabe destacar también la incidencia que, durante 2020, ha tenido la pandemia de COVID-19 sobre la reducción de consumos, sobre todo relativos a la electricidad y el agua.

De igual forma, se están sustituyendo los sistemas antiguos de iluminarias por nuevos LED, más eficientes energéticamente. También en los últimos años la Entidad está apostando fuertemente por la digitalización de muchos de nuestros procesos, como es el caso de la emisión de las pólizas de seguros, con el consecuente ahorro en papel que eso conlleva. Este hecho ha supuesto una significativa reducción del impacto medioambiental, al propio tiempo que hemos visto incrementado nuestro grado de efectividad en la gestión.

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

En 2020 se ha proseguido con el plan de reducción en el uso de plásticos, que incluye la disminución progresiva de la utilización de estos materiales en diferentes elementos de trabajo de uso cotidiano y también en objetos publicitarios.

7.3 Actividades especiales adoptadas por la Fundación MGS y MGS Seguros con motivo de la pandemia de COVID-19

Desde el comienzo de la crisis sanitaria producida por el COVID-19, tanto desde la Fundación MGS como desde MGS Seguros, hemos desplegado una extensa batería de iniciativas dirigidas a todos los colectivos con los que nos relacionamos en el transcurso de nuestra actividad y también a la sociedad en su conjunto.

Además, para hacer llegar a la sociedad este mensaje, se ha implementado un ambicioso Plan Especial de Comunicación que ha incluido el envío de comunicados internos informativos y de apoyo, para empleados y mediadores; correos electrónicos con información y ofertas a clientes y varias notas de prensa semanales a medios de comunicación. Todo ello reforzado por una intensa actividad en redes sociales para hacer llegar a la sociedad todas las medidas aplicadas por la Entidad, lo que nos han permitido incrementar nuestra notoriedad en el mercado y reforzar el mensaje de compromiso social que caracteriza a nuestra marca.

a. *El equipo humano como pilar de MGS*

Para nuestra Entidad el equipo humano es lo más importante, por lo que desde el inicio de la crisis implementamos importantes medidas de apoyo. Se suscribió una póliza de seguro colectivo de Vida con un capital de fallecimiento por cualquier causa de 50.000 € para cada asegurado y un subsidio diario de 50 € en caso de hospitalización por enfermedad. Asimismo, se activó un plan de contingencia, previo a la declaración oficial de estado de alarma, para proteger y ayudar en la salud y la conciliación de todo el equipo humano de la Entidad: arbitrando medidas, ajustando horarios y proporcionado soluciones tecnológicas para trabajar desde casa. Todo ello sumado al desarrollo del ya aludido plan especial de comunicación interna para empleados y mediadores para mantener el contacto y la coordinación de todo el equipo, lo que se ha traducido en más de 150 comunicaciones a empleados y 100 a mediadores. En cuanto a la formación, se ha puesto a disposición de los empleados y mediadores una amplia oferta de iniciativas y cursos formativos de temas muy diversos a través de la web del empleado, con el título #Yomeformoencasa.

b. *Como siempre, al lado de los clientes*

En relación con los clientes, se acordó la ampliación a 3 meses del periodo de gracia para las pólizas con vencimiento entre el 1 de marzo y el 30 de junio de 2020, siempre que el cliente lo requiriera debido a su situación, y se otorgaron facilidades para el fraccionamiento en el pago de primas. También se ofreció una Cobertura de la Invalidez Temporal por Enfermedad derivada del COVID-19 en las pólizas de Accidentes para trabajadores por cuenta propia y de asistencia sanitaria derivada del coronavirus requerida por los asegurados de los seguros de Salud. Además, se ha mantenido al 100 % el servicio prestado a los clientes a través de teletrabajo, reforzado con una ambiciosa campaña de comunicación de apoyo al conjunto de la sociedad.

c. *Un amplio Plan de Comunicación*

Además del ya comentado Plan Especial de Comunicación, hemos aumentado la acción comunicativa reforzando nuestra campaña publicitaria con el lanzamiento de dos anuncios especiales para la televisión y múltiples apariciones en diferentes soportes comunicativos físicos y digitales, con mensajes de soporte a la sociedad y a los profesionales que están en la primera línea de trabajo frente a la pandemia.

d. *Apoyo a la sociedad*

En este apartado, cabe destacar que nuestra Entidad realizó en mayo una donación de 60.000 € al Tesoro Público, en el marco de lo establecido en el artículo 47 del Real Decreto-ley 11/2020 de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19. Asimismo, desde la Fundación MGS se donaron 100.000 € a Cáritas en abril para dar soporte al proyecto "Cáritas con los mayores ante el COVID-19. Cada gesto cuenta". Cáritas ha puesto en marcha una serie de acciones con el objetivo de recabar apoyo económico para programas de ayuda urgente cuya finalidad es atender a las personas que más están sufriendo por el coronavirus. En ese entorno, la donación de la Fundación MGS se destinará especialmente al apoyo a personas mayores, un colectivo que está siendo altamente castigado por la pandemia.

En definitiva, un amplio abanico de actuaciones en las que seguimos trabajando, fieles a una cultura corporativa que sitúa el compromiso y la cercanía como ejes centrales de la filosofía empresarial de MGS Seguros.

e. *MGS, un lugar seguro para trabajar*

Para poder verificar si los protocolos de seguridad diseñados e implantados por MGS frente al COVID-19 en sus centros de trabajo cumplen con lo establecido por el Ministerio de Sanidad y otros organismos públicos y privados, se realizó una auditoría voluntaria de los mismos con una empresa externa, velando por la seguridad y salud de todo el personal y de las personas que acceden a nuestras oficinas. La empresa encargada de la auditoría fue LABORPREX AUDITORES, quien analizó y revisó las buenas prácticas y protocolos aplicados en las zonas comunes del edificio de Barcelona y en la Sucursal Zaragoza Delicias.

En concreto la auditoría consistió en:

1. El análisis de los protocolos, guías, recomendaciones y procedimientos elaborados por la Empresa frente al COVID-19 y su comparación con los elaborados por el Ministerio de Sanidad y otros organismos públicos y privados de referencia.
2. El análisis de los contenidos de la información y la formación entregada e impartida a los trabajadores.
3. El análisis de los formatos y registros elaborados y cumplimentados que sirven de evidencia acreditativa de la aplicación de los protocolos y procedimientos implantados frente al COVID-19.
4. El análisis de la cartelería y señalización expuesta en el centro de trabajo.

La conclusión de la empresa auditora, detallada en su informe, fue que: “Los protocolos de buenas prácticas frente al COVID-19 desarrollados por MGS, Seguros y Reaseguros S.A. siguen los protocolos publicados por el Ministerio de Sanidad y otros organismos públicos y privados de referencia, están adecuadamente implantados y reúnen las condiciones mínimas de seguridad.”

7.4 El compromiso con el sector asegurador

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

En 2020 hemos renovado nuestros acuerdos de colaboración con los Colegios de mediadores de Álava, Bizkaia, Barcelona, Zaragoza y Baleares. Por otro lado, hemos sido patrocinadores de la Semana Mundial del Seguro, organizada por el Colegio de mediadores de Barcelona, y de los actos del 55 aniversario del Colegio de mediadores de Zaragoza.

7.5 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.

7.5.1 Representaciones relacionadas con la organización patronal del sector asegurador:

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

7.5.2 Representaciones en otras organizaciones:

- Asitur Asistencia, S.A.
- Gesnorte, S.A., SGIIC
- Instituto de Investigación sobre Reparación de Vehículos, S.A., Centro Zaragoza

- Oportunidad Bursátil, S.A, SICAV
- Centro Zaragoza, Instituto de Investigación sobre Vehículos S.A.
- Ackcent Cybersecurity

7.6 El compromiso con los clientes

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

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

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

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

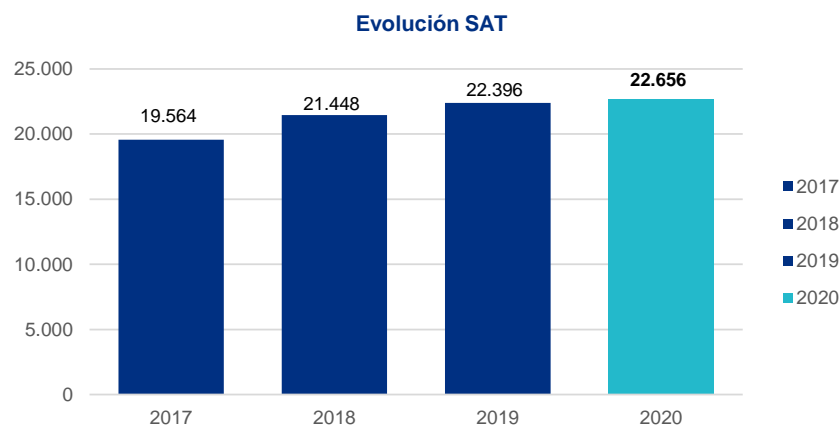
7.6.1 Quejas y reclamaciones de MGS

Durante el año 2020 se han recibido un total de 701 quejas y reclamaciones. Se han admitido a trámite 617 y no se han admitido 84. Se han dividido en 676 reclamaciones y 25 quejas.

	2020	2019	Variación %
Servicio de Atención Telefónica (SAC)	505	408	+ 23,8 %
Defensor del cliente (DC)	172	155	+ 11 %
Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP)	24	35	- 31,4 %

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 2020 comprobamos un mínimo aumento del 1,2 % en cuanto al volumen de llamadas gestionadas en relación con el ejercicio anterior, atendiendo a un total de 22.656 llamadas, es decir, un promedio de 62 llamadas al día.



7.7 El compromiso con la mediación

2020 ha sido un año muy atípico, sin precedentes, marcado desde finales del primer trimestre por los efectos de la pandemia del COVID-19. Desde un primer momento, MGS fue consciente del impacto que este nuevo escenario podría tener en la actividad de sus mediadores y por este motivo se adoptaron toda una batería de medidas encaminadas a minimizarlo en el mayor grado posible.

En un primer momento, se pusieron en marcha medidas dirigidas a la prevención y protección de nuestros mediadores a través de coberturas específicas relacionadas con el COVID-19, así como medios físicos de protección en sus agencias. Además, se enviaron comunicaciones con medidas de protección y consejos preventivos.

También, a lo largo del año, se implementaron medidas orientadas a apoyar a los clientes con dificultades facilitando el mantenimiento de sus contratos (moratorias en el pago de recibos y facilidades en el fraccionamiento), y a seguir prestando el servicio en caso de siniestro con la máxima agilidad posible.

Además, se desarrollaron acciones tendentes a mantener el nivel de actividad de los mediadores y posibilitar su “cercanía” con los clientes, empatizando con ellos y asesorando en las nuevas necesidades de seguridad que surgían. En este sentido, la formación en nuevas formas de trabajo (teletrabajo), comunicación no presencial y digitalización han sido clave. También los aplicativos y procesos se han adaptado a las nuevas circunstancias facilitando la labor de los mediadores.

En este contexto, extraordinariamente complejo, se han incorporado a nuestra Entidad 119 nuevos distribuidores, agentes y corredores, que se suman a los más de 1.800 mediadores ya existentes, lo que refuerza el compromiso con la red de mediación como distribución prioritaria de nuestros productos.

Es indudable que esta situación extrema ha hecho avanzar a los mediadores en la digitalización y comunicación con el cliente, pero también en empatía y cercanía, convirtiéndose en una pieza clave para dar seguridad y estabilidad al patrimonio y negocio de los asegurados.

7.8 El compromiso con los empleados

No podemos obviar la atípica situación vivida en 2020 por los efectos de la pandemia, que se están prorrogando en los inicios del ejercicio 2021.

En muchas ocasiones se ha mencionado en este apartado que MGS cuenta con un equipo humano comprometido y preparado, que ha sabido adaptarse a los cambios constantes de nuestro entorno, avanzándose incluso a ellos.

El año 2020 ha sido un ejemplo de ello.

En muy pocos días, la actividad aseguradora de nuestra Entidad, prácticamente al 100 % en formato presencial, pasó a realizarse al 100 % en la modalidad de teletrabajo. A pesar del carácter esencial de nuestra actividad, que permitía mantener la presencialidad en nuestra actividad, la Dirección entendió la necesidad de priorizar la salud del equipo humano y optó por esta solución como medida de protección. Ante esta situación, la respuesta de las personas que componen MGS Seguros ha demostrado ese compromiso tantas veces mencionado, que ha permitido, en un año tan complejo, la obtención de los resultados que en este informe se presentan.

Del mismo modo, la respuesta ante la necesidad de reincorporar parte de la actividad al formato presencial en el mes de junio, puso de manifiesto el compromiso de la plantilla y la calidad humana que desde siempre la ha caracterizado.

El retorno parcial a la actividad presencial se llevó a cabo buscando las máximas garantías de seguridad para las personas, evaluando previamente su vulnerabilidad al virus, entregando todos los equipos de protección necesarios y diseñando los protocolos de actuación necesarios para minimizar los riesgos. Asimismo, de forma constante se ha mantenido un seguimiento sobre la incidencia del virus en nuestras personas y su entorno para velar por su seguridad.

Pero no solo eran necesarias las acciones sobre la incidencia de la pandemia. La situación de confinamiento y las restricciones existentes, así como la prestación de servicios en teletrabajo durante un período tan largo de tiempo, podía generar sensación de aislamiento entre las personas, y diluir el contacto tan necesario que, especialmente en nuestra Entidad, ha sido una de las características que ha definido la forma de ser de las personas que la componen.

Por ello, desde el principio, se ha mantenido un contacto constante, informando en todo momento de la situación, tanto interna como externa y trasladando todas las novedades que se producían. Era importante que las personas supieran que seguían siendo la base de nuestra Entidad y, a la vez, trasladarles una tranquilidad que el entorno del momento podía minar. Y ello se llevó a cabo con el envío durante el pasado ejercicio de casi 170 comunicaciones dirigidas al personal de la Entidad, haciéndole partícipe de las diferentes actuaciones llevadas a cabo por la Entidad y ofreciendo consejos para minimizar los riesgos.

Además, durante este año 2020, se ha mantenido la actividad formativa, limitada como no podía ser de otra manera por la situación existente. Aun así, las personas de MGS Seguros han recibido más de 18.000 horas de formación, para lo que se hizo un excepcional esfuerzo en la virtualización de contenidos para la impartición a distancia de los cursos.

Asimismo, a pesar de las circunstancias y de las limitaciones que implicaba la pandemia, MGS Seguros ha mantenido su compromiso como lugar para la realización de las prácticas universitarias, de forma que 34 personas las han podido realizar en un entorno tan complejo, con todas las garantías de seguridad,

El Consejo de Administración de MGS, Seguros y Reaseguros S.A., más si cabe que en cualquier otra ocasión, quiere reconocer 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.

