



**MGS**   
Seguros y Reaseguros SA

**INFORME ANUAL  
DE GOBIERNO  
CORPORATIVO  
2018**



***INFORME ANUAL DE  
GOBIERNO CORPORATIVO  
2018***

***INFORME ANUAL DE  
GOBIERNO CORPORATIVO  
2018***

**Comisión de Auditoría y Cumplimiento**  
Marzo 2019



## ÍNDICE

---

1.	INTRODUCCIÓN.....	4
2.	NATURALEZA Y ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD.....	5
3.	COMPOSICIÓN DEL ACCIONARIADO Y ADMINISTRACIÓN DE LA ENTIDAD.....	6
4.	CONTROL INTERNO Y SISTEMAS DE GESTIÓN DE RIESGOS.....	13
5.	RELACIÓN DE LAS ACTUACIONES RELEVANTES DE LOS ÓRGANOS SOCIALES EN EL EJERCICIO 2018..	16
6.	SEGUIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES EN MATERIA DE BUEN GOBIERNO.....	18
7.	RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA.....	19

## 1. INTRODUCCIÓN

---

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

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

Como es preceptivo según nuestro *Código de Buen Gobierno* y de conformidad con los artículos 16 y 36 del mismo, con el ánimo de cumplir con las mejores prácticas en la materia, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento de la Entidad ha sometido a la aprobación del Consejo de Administración el *Informe Anual de Gobierno Corporativo* del año 2018. La propuesta ha sido aprobada en la reunión del Consejo de Administración del 27 de marzo de 2019.

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

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

Como es habitual, destaca la importante labor que MGS y la Fundación MGS desarrollan en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa, promoviendo múltiples acciones en beneficio de colectivos relacionados con la Entidad, así como de otros que necesitan especial atención.

Finalmente, es preciso mencionar que MGS Seguros ha iniciado su andadura en el ámbito de los servicios para personas mayores después de realizar un extenso análisis del escenario en el que desarrolla su actividad y de las posibilidades de incorporación de nuevas vías de negocio que permitan seguir avanzando en su sólido proyecto empresarial.

A partir de este planteamiento, nace MGS Seniors, una nueva marca del Grupo MGS dirigida a proporcionar servicios adecuados a las necesidades del cada vez más numeroso segmento de población de edad avanzada, un estrato social que ya está generando una creciente demanda de prestaciones y servicios muy especializados.

## **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 Muta General de Seguros, Sociedad Mutua a Prima Fija de Seguros y Reaseguros, fundada en 1907, autorizada por Real Orden de 26 de junio de 1908 e inscrita en el Registro especial del Ministerio de Fomento por Real Orden de 8 de julio de 1909.

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

MGS, Seguros y Reaseguros S.A. está domiciliada en la ciudad de Zaragoza, Paseo María Agustín, 4 y la oficina central está ubicada en la ciudad de Barcelona, Avenida Diagonal 543 y Entença 325-335, 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 fueron modificados parcialmente por acuerdos adoptados en las Juntas Generales de accionistas celebradas los días 20 de junio de 2012, 31 de mayo de 2016 y 5 de junio de 2018.

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 2018, el número de accionistas ascendía a 621.079. La Fundación Mutua General de Seguros tiene una participación del 18,92% del capital y es depositaria de las acciones pertenecientes a los socios que así lo decidieron, todo ello en ejecución de los acuerdos de transformación adoptados en la Asamblea General Ordinaria y Extraordinaria de fecha 31 de mayo de 2011.

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

**Presidente**

D. Heliodoro Sánchez Rus, 1.075 acciones

**Vicepresidente 1º**

D. José Ruiz Domínguez, 3.915 acciones

**Vicepresidente 2º**

D. Ramón Casals Creus, 160 acciones

**Consejero Secretario**

D. José Gallén Gil, 2.572 acciones

**Consejeros**

D. Luis Núñez Buguñá, 859 acciones  
Dña. Mª del Carmen Mur Gómez, 5.392 acciones  
Dña. Mª Dolores Barahona Arcas, 55 acciones  
Dña. Mª de las Mercedes Ayuso Gutiérrez, 52 acciones

Los miembros del Consejo de Administración son, pues, poseedores de un total de 14.080 acciones, que representan el 0,04% del capital social.

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

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

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

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

La Junta General Ordinaria de Accionistas correspondiente al ejercicio 2017 se celebró el 5 de junio del 2018. En la misma participaron, por estar presentes o representados, un total de 613.849 accionistas, que suponían 37.754.763 acciones representativas del 94,39% del capital social.

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

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

A 31 de diciembre de 2018 el Consejo de Administración de MGS estaba integrado por los siguientes miembros:

**Presidente**

D. Heliodoro Sánchez Rus

**Vicepresidente 1º**

D. José Ruiz Domínguez

**Vicepresidente 2º**

D. Ramón Casals Creus

**Consejero Secretario**

D. José Gallén Gil

**Vicesecretario no consejero**

D. José Javier Sampietro Cosculluela

**Consejeros**

D. Luis Núñez Buguñá

Dña. Mª del Carmen Mur Gómez

Dña. Mª Dolores Barahona Arcas

Dña. Mª Mercedes Ayuso Gutiérrez

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

### 3.3 Composición cualitativa del Consejo de Administración

Las categorías de consejeros vienen determinadas por las previsiones de nuestro *Código de Buen Gobierno*. De conformidad con su artículo 10, no podrán ser considerados consejeros independientes aquellos que tengan cualquier vínculo, como relaciones familiares, profesionales o comerciales con los consejeros ejecutivos o con otros altos directivos. Son consejeros ejecutivos aquéllos 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 6 de marzo de 2018, la composición cualitativa del Consejo es la siguiente:

**Consejeros independientes**

D. Luis Núñez Buguñá

D. José Ruiz Domínguez

Dña. Mª Dolores Barahona Arcas

Dª Mercedes Ayuso Gutiérrez

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

D. Ramón Casals Creus

D. José Gallén Gil

Dña. Mª del Carmen Mur Gómez

D. Heliodoro Sánchez Rus

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 31 de diciembre de 2018 eran:

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

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

Sus integrantes, a 31 de diciembre de 2018, eran los siguientes consejeros:

#### **Presidente**

D. José Ruiz Domínguez

#### **Secretario no consejero**

D. Emilio Vicente Molero

#### **Vocales**

D. José Gallén Gil

D. Heliodoro Sánchez Rus

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

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

Se hace constar que, de conformidad con la Disposición Transitoria Segunda del *Código de Buen Gobierno*, la renovación del Presidente de la Comisión de Auditoría prevista, con carácter general, en su artículo 16.2 se llevará a cabo, como máximo, dentro de un plazo de cuatro años a contar desde el 17 de junio de 2016, fecha de entrada en vigor de la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas.

La Comisión, durante el año 2018, 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 2017 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 2018.
- 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 la evolución de la implantación 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 gestión del riesgo operacional, control y gobernanza de productos, prevención de blanqueo de capitales y control interno.
- 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 2018.
- Revisión del *Informe de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación de Terrorismo*.
- Emisión del *Informe sobre la independencia de los auditores externos*.
- Confección del Reglamento de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento.

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

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

#### Presidente

D. Heliodoro Sánchez Rus

#### Consejero Secretario

D. Luis Núñez Buguñá

#### Vocales

D. Ramón Casals Creus

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

La Comisión, durante el año 2018, se ha reunido en cuatro 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.
- Nombramientos en sociedades del grupo MGS.
- Verificación de los criterios de composición cualitativa del Consejo de Administración.

### 3.6 Comisión de Inversiones y Estrategia Financiera

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

#### Presidente

D. Ramón Casals Creus

#### Consejero Secretario

D. José Gallén Gil

#### Vocales

D. Luis Núñez Buguñá

D. José Ruiz Domínguez

La Comisión, durante el año 2018, se ha reunido en cinco ocasiones, elaborando trabajos y estableciendo propuestas al Consejo de Administración sobre los siguientes temas:

- Verificación del cumplimiento de los límites de inversión establecidos en la política de inversiones de la Entidad.
- Seguimiento de los resultados financieros.
- Seguimiento de las calificaciones crediticias de los valores de renta fija.
- Seguimiento de las tasaciones inmobiliarias.
- Seguimiento de las inversiones mobiliarias e inmobiliarias, estructura, plusvalías, minusvalías y rendimientos.
- Seguimiento de las obras de mejora del edificio propiedad de la Entidad en Mallorca y del edificio situado en Paseo Recoletos 5 de Madrid.
- Comparación con datos sectoriales.
- Revisión anual de la política de Gestión del Riesgo de Liquidez y Política de Inversiones. Propuesta de modificación y aprobación por el Consejo de Administración
- Seguimiento de las empresas participadas.
- Compra del edificio localizado en calle Rosellón 33 de Barcelona.

### **3.7 Remuneración del Consejo de Administración**

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

La retribución de los consejeros, en razón de su desempeño en el órgano de administración de MGS, Seguros y Reaseguros S.A., consiste en una cantidad fija aprobada anualmente por la Junta General, que no puede exceder del 7% del beneficio antes de impuestos, y en la percepción de dietas por la asistencia a las sesiones del Consejo o de sus Comisiones. Para el ejercicio 2018 se propone a la Junta que la cuantía de la remuneración, por este concepto, se fije en el 6% de los beneficios.

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 en el año 2018 a la que anteriormente percibían los administradores de las sociedades participadas. Para el ejercicio 2018 se propone a la Junta que la cuantía de la remuneración, por este concepto, se fije en la suma de cuarenta mil euros.

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

### **3.8 Operaciones Vinculadas y Conflicto de Intereses**

No se ha realizado, durante el año 2018, ningún tipo de transacción comercial ajena a las operaciones ordinarias de la compañía y en condiciones de mercado entre MGS, seguros y reaseguros, S.A. o las sociedades pertenecientes a su grupo y los consejeros y directivos de la Entidad.

### **3.9 Deberes de Información**

Los consejeros asumen el deber de informar puntualmente a la Entidad acerca de aquellos intereses particulares que, en su caso, pudieran afectar a la toma de decisiones, así como el de informar al Consejo y solicitar y obtener autorización, antes

de asumir cargos que pudieran ocasionar conflictos de intereses. Asimismo, tienen conocimiento y asumen plenamente el deber de abstenerse en la deliberación y votación de aquellos asuntos en los que pudieran encontrarse en situación de conflicto de intereses.

Aun cuando en ningún caso se ha detectado un posible conflicto de intereses, se relacionan a continuación, los miembros del Consejo de Administración que, a 31 de diciembre de 2018, 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.

Vocal del Consejo de Administración de:

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

#### **D. José Ruiz Domínguez**

Presidente del Consejo de Administración de:

- Nacional de Reaseguros, S.A.
- Cálculo, S.A.

Vocal del Consejo de Administración de:

- Corporación Europea de Inversiones, S.A.

#### **D. José Gallén Gil**

Presidente del Consejo de Administración de:

- Mutuavalor I, S.A. SICAV
- Gesnorte, S.A. SGIIC

#### **D. Ramón Casals Creus**

Vocal del Consejo de Administración de:

- Mutuavalor I, S.A. SICAV

#### **D. Luis Núñez Buguñá**

Vocal del Consejo de Administración de:

- MGS Servicios para Seniors, S.A.

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

Vocal del Consejo de Administración de:

- MGS Servicios para Seniors, S.A.

### 3.10 Selección y renovación de cargos

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

Asimismo, de acuerdo al artículo 10.5 del *Código de Buen Gobierno*, el Consejo de Administración y la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Asuntos Corporativos velarán especialmente para que los procedimientos de selección de consejeros no impliquen una discriminación por razón del sexo o en razón de cualesquiera 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 2018, el Consejo acordó proponer a la Junta General la reelección en el cargo de consejero de la Entidad de D. Heliodoro Sánchez Rus, siendo aprobado el acuerdo por la Junta General de Accionistas en su reunión de 5 de junio.

## **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 llevadas a cabo por parte del equipo de Gestión por Procesos y Control Interno, y 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 2018 por la firma PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., la cual ha emitido el informe correspondiente a la auditoría de Cuentas Anuales, sin manifestar ninguna salvedad, reserva o desacuerdo a las mismas. Desde Auditoría Interna, que cuenta con personal experto e independiente, también se ha llevado a cabo un seguimiento de las recomendaciones de mejora del control interno contable formuladas por esta firma, a efectos de comprobar su grado de aplicación en los procesos y poder evaluar de manera fiable los riesgos asumidos.

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

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

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

Además, en 2018, la Comisión ha debido prestar una especial atención al nuevo Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), una norma de aplicación directa a nuestro ordenamiento jurídico creada para unificar todas las normativas nacionales de los Estados miembros de la UE en materia de protección de datos.

Tanto el RGPD, de aplicación desde el 25 de mayo de 2018, como la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales, cuyo objeto es la adaptación a la normativa interna del citado reglamento desde el 7 de diciembre de 2018, han generado un amplio programa de actuaciones que en algunos casos han requerido de la actuación directa de la Comisión y, en otros, de su coordinación y supervisión.

En síntesis, los trabajos de adaptación para la implantación del RGPD en nuestra Entidad fueron los siguientes:

- Elaboración del documento de Política de Protección de Datos
- Creación de la figura del Delegado de Protección de Datos
- Elaboración e implantación de nuevas cláusulas adaptadas a los requisitos establecidos en el RGPD
- Creación de un nuevo Registro de Actividades de Tratamiento
- Desarrollo del protocolo de Encargado de Tratamiento de Datos
- Creación del protocolo de actuación “derechos del interesado” (antes ARCO)
- Preparación de un nuevo protocolo de actuación en nuevas actividades o modificación de las existentes
- Desarrollo de un protocolo de evaluaciones de impacto en Protección de Datos (EIPD)
- Adaptación de los procesos de gestión de riesgos

Por último, en el ejercicio 2018 se ha completado la implantación del “Plan de Acción de Sensibilización sobre Protección de Datos”, dirigido a empleados y mediadores de la Entidad.

Los integrantes de la Comisión son los siguientes:

**Responsable de la Comisión**

Dña. Araceli Ruiz Caballero  
Directora de Recursos Humanos y Comunicación

**Vocales**

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

D. David Elías Monclús  
Responsable de Formación y Marketing

D. Braulio Gil Mor  
Responsable de Control Económico

D. Germán Martínez Quílez  
Responsable de Comunicación e Imagen Corporativa

Dña. Silvia Monleón Campos  
Responsable de Seguridad Informática

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

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

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

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

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

Su composición al cierre del ejercicio 2018 es la siguiente:

### Presidente

D. Ramón Vilar López  
Director Económico-Financiero

### Secretaria

Dña. Raquel del Conte Martín  
Responsable de Productos Automóviles

### Vocales

D. Daniel Vila Bayé  
Director Técnico

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

Dña. Mainer Villalba Martínez  
Responsable de Tesorería

Dña. Montserrat Menéndez Rosell  
Responsable de Asesoría Fiscal

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 2018

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 2018, 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 2017, 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 2018**

---

### **5.1 Junta General de Accionistas**

La Junta General de Accionistas se celebró el 5 de junio de 2018 y se aprobaron los siguientes acuerdos:

- Las Cuentas Anuales y el Informe de Gestión formulados por el Consejo de Administración correspondientes al ejercicio de 2017, tanto de MGS como de su grupo consolidado y retribución de los administradores de acuerdo con el artículo 23.2 de los Estatutos Sociales.
- La gestión del Consejo de Administración respecto al ejercicio de 2017.
- La aplicación del resultado correspondiente al ejercicio 2017, de acuerdo con la propuesta del Consejo de Administración.
- La modificación de los artículos 1, 5, 12, 17, 20, 21 y 23 de los Estatutos Sociales y adición de una Disposición Transitoria.
- El Programa para proceder a la adquisición de acciones de la Compañía, de conformidad con lo previsto en el artículo 25.4 de los Estatutos Sociales.
- La aportación a la Fundación Mutua General de Seguros, de conformidad con lo previsto en el artículo 25.5 de los Estatutos Sociales.
- La reelección, del consejero D. Heliodoro Sánchez Rus.
- La reelección de la firma PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., por un período de un año, como auditores de cuentas de la Compañía y de su grupo consolidado, es decir, para el ejercicio 2018.
- 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 2018, el Consejo de Administración de MGS se ha reunido en seis ocasiones.

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

- Seguimiento de los objetivos, de las principales magnitudes económico-financieras de la Entidad y de los informes de la Dirección General.
- Seguimiento de los trabajos de las Comisiones de Nombramientos, Retribuciones y Asuntos Corporativos, de Auditoría y Cumplimiento, de Inversiones y Estrategia Financiera.
- Seguimiento de acontecimientos e informaciones sectoriales, así como de las nuevas disposiciones regulatorias en preparación.
- Aprobación de la información a remitir a la DGSFP en relación con la implantación de Solvencia II así como la Documentación Estadístico-Contable del ejercicio 2017.
- 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 2017.
- Formulación de las Cuentas Anuales del ejercicio 2017.

- 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 2017.
- 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 2017.
- 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 en los mismos ha sido mayoritaria y, en los casos en que no ha sido plena, el consejero que no ha podido asistir lo ha hecho por causa justificada, instruyendo convenientemente al consejero que lo sustituyó, y se ha intervenido de una forma activa en las deliberaciones del Consejo.
- 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

Con el deseo de devolver a la sociedad la confianza depositada en la Entidad a lo largo de los años, MGS Seguros dedica en cada ejercicio un especial empeño en la planificación y el desarrollo de múltiples iniciativas solidarias, acciones de Responsabilidad Social Corporativa que tienen como objetivo prestar ayuda a distintos colectivos y que son posibles gracias a la vocación solidaria tanto de nuestra Entidad como del equipo humano que la conforma.

La Fundación MGS, que celebra ya su duodécimo aniversario, es la organización canalizadora de la mayor parte de este tipo de iniciativas, dirigidas tanto a la sociedad en su conjunto, poniendo un especial interés en aquellas personas que requieren de mayor atención, como a los colectivos más cercanos a MGS: empleados, mediadores, clientes y sus familias.

### 7.1 Actividades de la Fundación MGS

A continuación, se relacionan las principales acciones que ha llevado a cabo nuestra Fundación a lo largo del ejercicio 2018.

#### 7.1.1 Acciones en beneficio de la sociedad

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

Durante 2018 tuvo lugar la quinta edición del ciclo de conferencias para centros educativos “La repercusión social del seguro”, con el que nuestra Entidad pretende dar a conocer el sector asegurador entre los más jóvenes. Así, durante el mes de enero, un grupo de alumnos de formación profesional del instituto barcelonés Lluïsa Cura acompañado de varios profesores del centro disfrutaron de esta interesante conferencia. Además, pudieron visitar las instalaciones del edificio de MGS en la Avenida Diagonal de Barcelona, deteniéndose en los espacios más emblemáticos del mismo, como el archivo histórico o el museo que recoge la evolución de nuestra Entidad desde su creación en 1907.

b. *Ciclo de conferencias motivaciones para jóvenes: “Cómo ganar la carrera de tus sueños”*

El ciclo de conferencias motivacionales para jóvenes “Cómo ganar la carrera de tus sueños” llegó a nuevas ciudades a lo largo de 2018.

En el mes de marzo acudieron a la conferencia más de 500 alumnos del Colegio BVM Irlandesas de Leioa (Bilbao). La segunda jornada del año tuvo lugar en Pontevedra, en el Pazo da Cultura de la ciudad, y a ella asistieron 250 alumnos de distintos centros educativos. Por último, el instituto ICADA de Sevilla acogió la última jornada del año de este ciclo, que presenciaron más de 300 alumnos.

Este ciclo de conferencias, que viene realizándose desde hace varios años, y con el que la Fundación MGS afianza su compromiso con la juventud, cuenta con la colaboración del piloto de *rallies* Isidre Esteve y del profesor universitario y *coach* Joan Elías quienes, a través de temas de aplicación diaria, tratan de acercar a los más jóvenes valores como el espíritu de superación, la ilusión por los proyectos y el esfuerzo que es necesario realizar para conseguir cualquier objetivo.

c. *Campaña solidaria de recogida de libros*

Durante el mes de marzo la Fundación MGS impulsó una recogida solidaria de libros en las oficinas de MGS Seguros en Barcelona. Así, los 150 empleados del centro recogieron más de 800 libros que posteriormente se entregaron a la Fundación CODESPA para su venta el 23 de abril, Día del Libro, con el objetivo de recaudar fondos destinados a apoyar proyectos de cooperación en países de África, Asia y Latinoamérica. Se trata de la primera edición de esta iniciativa de la Fundación MGS, que siempre busca nuevas maneras de aportar un beneficio a la sociedad.

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

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

En concreto, en 2018 esta ayuda se materializó en dos iniciativas:

- Celebración de un multitudinario Concierto Solidario, "Música contra el cáncer", evento que reunió a más de 250 personas en la sala Luz de Gas de Barcelona. Gracias a las aportaciones realizadas, tanto a través de la compra de entradas como a través de la opción Fila 0, se recaudaron más de 6.200 €, que se destinaron íntegramente a distintos proyectos de la Asociación Española contra el Cáncer.
- Financiación de las camisetas que lucieron los voluntarios de la Asociación en la ciudad de Barcelona en los distintos actos de celebración del Día Internacional Contra el Cáncer de Mama.

e. *Patrocinio al mejor equipo español de robótica de competición*

La Fundación MGS fue, durante 2018, uno de los patrocinadores principales del equipo de robótica ARLO, que compitió a nivel mundial, en representación de España, a finales de abril. Ganador de la competición nacional VEX-U, una de las competiciones de robótica más importantes del mundo, gracias al patrocinio de la Fundación, el equipo, formado por 7 alumnos de 18 a 21 años del Ciclo Formativo Superior de Robótica Industrial del Instituto Anna Gironella de Mundet (Barcelona), pudo participar a nivel mundial en VEX Worlds, donde logró el 20º puesto, la mejor clasificación de nuestro país hasta la fecha. Esta colaboración se sitúa en la línea de trabajo de la Fundación MGS de fomentar la innovación e impulsar acciones vinculadas con la juventud.

f. *Día solidario de las empresas*

Por tercer año consecutivo, la Fundación MGS participó en el "Día Solidario de las Empresas", una jornada organizada por Cooperación Internacional y Atresmedia que promueve el voluntariado corporativo y con la que nuestra Entidad pretende seguir impulsando y canalizando el espíritu solidario del personal de MGS Seguros. Así, dos equipos de empleados colaboraron con distintas iniciativas organizadas en la ciudad de Barcelona para ayudar a colectivos desfavorecidos: mientras algunos ayudaron a rehabilitar una residencia para personas con discapacidad, otros realizaron, junto a personas con diversidad funcional, manualidades con temática navideña. Al finalizar las actividades los equipos de todas las empresas participantes en la ciudad pudieron disfrutar de un almuerzo conjunto, en el que intercambiaron experiencias sobre los distintos proyectos realizados.

g. *Apoyo al deporte adaptado*

La Fundación MGS volvió a colaborar en 2018 en una jornada de submarinismo adaptado para personas con discapacidad. Se trata del séptimo año consecutivo en que la Fundación MGS patrocina esta iniciativa de la Asociación Área Adaptada, gracias a la cual decenas de personas de todas las edades con discapacidad física, psíquica o sensorial pudieron disfrutar de un bautizo de submarinismo.

h. *Diseño y venta del Calendario Solidario 2018*

Como cada ejercicio, durante el primer trimestre de 2018 la Fundación MGS puso a disposición de los empleados, mediadores y colaboradores de MGS una nueva edición de su ya tradicional Calendario Solidario. La edición de 2018 fue muy especial ya que recogió una selección de 12 fotografías que representaron a las casi 200 imágenes participantes en el concurso de fotografía que se organizó durante 2017 con motivo del 110º aniversario de MGS. En esta ocasión, el importe recaudado con la venta del calendario se destinó a distintos proyectos de CEFAA, confederación que tiene como objetivo principal representar y defender los intereses, necesidades y derechos de todas las personas que padecen Alzheimer y de sus familiares cuidadores.

i. *IV Campaña solidaria de recogida de alimentos para la Federación Española de Bancos de Alimentos*

La Fundación MGS finalizó el año haciendo entrega de más de 5.000 kilos de productos alimentarios a la Federación Española de Bancos de Alimentos (FESBAL) que servirán para atender a miles de personas en riesgo de exclusión social.

La recolecta fue el resultado de la IV campaña de recogida solidaria de alimentos, que tuvo lugar en todos los centros de trabajo de MGS durante las últimas semanas del mes de octubre.

Desde que se celebró la primera edición de esta iniciativa en 2015, la Fundación MGS ha entregado más de 20 toneladas de alimentos no perecederos a la FESBAL.

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

#### a. Charlas formativas de mejora personal y profesional para mediadores

Dentro del ciclo de ponencias formativas para los colectivos más cercanos a MGS Seguros, la Fundación MGS ha continuado desarrollando, a lo largo de 2018, su amplio programa formativo con ponentes de primer nivel. Seis han sido las jornadas que, a cargo de reputados expertos, han podido disfrutar mediadores y clientes de nuestra Entidad.

Fernando Trías de Bes fue el ponente de la primera jornada formativa, que tuvo carácter práctico y que se dividió en dos sesiones llevadas a cabo en Barcelona. La primera de ellas tuvo lugar el 14 de febrero y estuvo centrada en la optimización de la eficacia de la acción comercial. La segunda sesión, que se celebró el 25 de octubre, retomó conceptos tratados en la anterior, como la toma de decisiones, el liderazgo y el desarrollo empresarial.

Baza (Granada) acogió la segunda conferencia del año el 20 de febrero. En esta ocasión, la charla corrió a cargo de Leandro Fernández Macho, especialista en gestión de personas y liderazgo, y encargado de exponer a los asistentes los beneficios que aporta una actitud positiva para hacer frente al estrés y a los desafíos que pueden surgir en el ámbito personal y profesional; así como la necesidad de adaptarse a un entorno de cambio permanente.

Más de 200 invitados, entre mediadores y clientes de nuestra Entidad, acudieron el 6 de marzo al Real e Ilustre Colegio de Abogados de Zaragoza, donde el mediático *hacker* y *Chief Data Officer* de Telefónica, Chema Alonso, explicó la aparente facilidad con la que actúan los ciberdelincuentes para tratar de hacerse con nuestros datos y recomendó una serie de medidas de seguridad informática para evitar una posible suplantación de identidad en Internet.

El 19 de abril tuvo lugar en Valencia una interesante charla sobre capacidades digitales en la que Laura Rosillo, formadora con más de 30 años de experiencia en temas relacionados con el desarrollo profesional, Germán Martínez, responsable de Comunicación e Imagen Corporativa de MGS, y Javier Peláez, agente exclusivo de MGS en Valladolid, explicaron a los asistentes cómo la tecnología ha cambiado la forma en la que las personas se relacionan entre ellas y con las marcas. Esta misma conferencia tuvo lugar también en Santiago de Compostela el 28 de noviembre.

Victor Küppers repitió como ponente en una nueva conferencia celebrada el 8 de mayo en el hotel Beatriz de Toledo. El especialista en psicología positiva animó a los asistentes a vivir la vida con pasión y entusiasmo, explicando los resultados positivos que, tanto en lo personal como en lo profesional, se pueden alcanzar con una actitud optimista.

La última charla formativa del año corrió a cargo del doctor Mario Alonso Puig quien, el 15 de noviembre en Tenerife, se encargó de describir a los asistentes los efectos que las emociones tienen en nuestra salud y la importancia de pensar en positivo, identificar nuestros talentos y aprender a reinventarnos ante los retos que se nos plantean.

#### b. XIV Concurso Dibuja la Navidad

Un año más, la Fundación MGS celebró las fiestas navideñas con los más pequeños a través del concurso *Dibuja la Navidad*, que celebró su decimocuarta edición. Así, más de 200 pequeños artistas: hijos, nietos y hermanos de empleados y mediadores de MGS, nos explicaron en sus dibujos qué significa para ellos esta especial época del año.

Además, en el mes de noviembre, los participantes de este ya tradicional concurso residentes en Barcelona pudieron disfrutar de una gran fiesta con talleres y juegos que tuvo lugar en el Auditorio MGS y que sirvió como inauguración de la muestra de dibujos participantes en el concurso.

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

#### c. Fomento del aprendizaje de idiomas entre el personal de MGS

Por duodécimo año consecutivo, la Fundación MGS ha financiado, a través de un acuerdo de colaboración con la Universidad Nacional de Educación a Distancia (Uned), estudios de inglés, francés y alemán para el personal de MGS.

d. *III Edición de Becas para Estudios Postuniversitarios del personal de MGS Seguros*

En 2018 tuvo lugar la III Edición de las Becas para Estudios Postuniversitarios del personal de MGS Seguros. En esta nueva edición, y dado el gran recibimiento de las primeras convocatorias de estas ayudas, se amplió el número de becados, así como la cantidad total que la Fundación MGS destinó a esta acción. De este modo, 10 empleados de nuestra Entidad obtuvieron una ayuda económica de hasta 3.500 euros para hacer frente a los costes de matriculación de estudios de postgrado o máster.

e. *Ciclo de charlas formativas para el personal de MGS*

En línea con su compromiso de promover la formación del personal de MGS, la Fundación MGS ha continuado impulsado su ciclo de conferencias sobre diversas temáticas de actualidad. En 2018 se realizaron 4 interesantes charlas, la primera de ellas sobre la enfermedad de Alzheimer y los cuidadores familiares, la cual contó con una segunda sesión con formato de preguntas y respuestas; la tercera sobre los mitos, las fortalezas y las debilidades del sistema de pensiones español, que corrió a cargo de Emilio Vicente, Responsable de Función Actuarial y Gestión de Riesgos en MGS Seguros, y la última sobre salud y nutrición en la época navideña desarrollada por la Dra. Ana Jaime, responsable del servicio médico de MGS.

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

En 2018 la Fundación MGS impulsó una nueva edición de las ayudas destinadas a subvencionar el material escolar de los hijos e hijas de empleados de MGS. Así, se destinaron más de 65.000 euros a estas ayudas, a través de las que se beneficiaron más de 200 familias, que vieron reducido el coste de los materiales para el nuevo curso.

#### 7.1.4 Patronato de la Fundación MGS

A 31 de diciembre de 2018 la composición del Patronato de la Fundación era la siguiente:

**Presidente**

D. Luis Sampietro Villacampa

**Vicepresidente**

Dña. Araceli Ruiz Caballero

**Secretario**

D. Ramón Casals Creus

**Patronos**

D. Jorge Luque Vico

D. Heliodoro Sánchez

D. José Gallén Gil

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

Dña. Marisol Fernández Aragoncillo-Aglio

D. Juan Ignacio Querol Antich

## 7.2 Actividades de MGS Seguros

A través de MGS Seguros también se llevan a cabo un buen número de actividades de Responsabilidad Social Corporativa relacionadas con su actividad empresarial. A continuación, se relacionan algunas de las acciones más significativas llevadas a cabo durante el año 2018 en esta materia.

### 7.2.1 El compromiso con la sociedad

a. *Donación de juguetes provenientes de siniestros*

MGS Seguros entregó a Cruz Roja, a principios de abril, un lote de juguetes provenientes de un siniestro de uno de nuestros comercios asegurados en la ciudad de Vic (Barcelona). Después de atender e indemnizar al asegurado, la delegación de Cruz Roja en Vic recibió de manos de MGS un gran lote compuesto por más de 180 juguetes que la entidad benéfica destinó a proyectos relacionados con la infancia y la atención a familias en riesgo de exclusión social.

b. *Jornada de donación de sangre*

Coincidiendo con la proximidad de la celebración del Día Mundial del donante de sangre, el pasado 13 de junio, más de 50 personas, entre empleados y colaboradores de MGS y trabajadores de otras empresas que cuentan con oficinas en el edificio de MGS en Barcelona, participaron en una nueva jornada de donación voluntaria de sangre en favor del Banco de Sangre y Tejidos.

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

c. *Patrocinio de la IV marcha ciclista de Segovia en beneficio de enfermos de Alzheimer*

En 2018 MGS Seguros quiso apoyar la marcha ciclista solidaria que se celebra anualmente en Segovia para recaudar fondos en beneficio de los enfermos de Alzheimer, sus familiares y sus cuidadores. A través de una póliza de accidentes a cargo de MGS Seguros, se ofreció cobertura a los participantes frente a cualquier percance que pudieran tener durante la jornada deportiva. La carrera, que tuvo lugar el pasado 23 de septiembre con motivo de la celebración del Día Internacional del Alzheimer esa misma semana, pretende dar visibilidad a esta enfermedad sin cura que afecta a muchas familias en España.

d. *Protocolo especial de ayuda para los afectados por el temporal de lluvia*

Durante el tercer trimestre de 2018, debido a los devastadores efectos que supuso el temporal de lluvia y viento que se extendió alrededor de nuestro país, en MGS Seguros activamos un protocolo especial de atención a nuestros asegurados. Así, a través de nuestra red pericial y comercial, atendimos a los afectados de primera mano, ofreciéndoles asesoramiento y apoyo y colaborando en la valoración de los daños causados, para agilizar los trámites, lo que permitió una rápida resolución de los siniestros en las zonas dañadas por los fenómenos climatológicos.

e. *Nuevos premios para nuestro sistema de detección de accidentes en carretera, Auto Guardián*

Auto Guardián es el sistema de detección de accidentes y llamada automática para asistencia en carretera de MGS. El dispositivo, que funciona a través de la interrelación entre dos elementos: por un lado, un instrumento que se conecta al vehículo a través del conector OBD y, por otro, la aplicación móvil de MGS, se encuentra a disposición, de manera gratuita, de todos nuestros clientes con pólizas individuales de automóviles.

Este novedoso sistema fue galardonado durante 2018 con el premio a mejor desarrollo de innovación tecnológica en detección de accidentes en los Premios Tecnología e Innovación otorgados por La Razón. Este premio se suma a otro del que se había valido el dispositivo anteriormente, el de mejor dispositivo para el automóvil otorgado por la revista Gadget en 2017.

f. *Contratación de personas con discapacidad*

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

g. *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.

#### *h. Cuidando del medioambiente*

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

En este sentido, nos preocupamos por tratar 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. Además, como novedad, y en línea con este compromiso, durante 2018 se ha llevado a cabo una importante iniciativa destinada a seguir promoviendo la sostenibilidad medioambiental: se han instalado en todas las plantas de nuestro edificio en la Avenida Diagonal de Barcelona contenedores de recogida selectiva de residuos.

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

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

Así pues, MGS está muy presente en las instituciones del sector a través de los acuerdos de colaboración que tiene firmados con los Colegios de Mediadores de Barcelona, Girona, Zaragoza, Cantabria y la Fundación Auditorium.

### **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 del sector asegurador:**

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

### **7.5 El compromiso con los clientes**

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

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

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

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

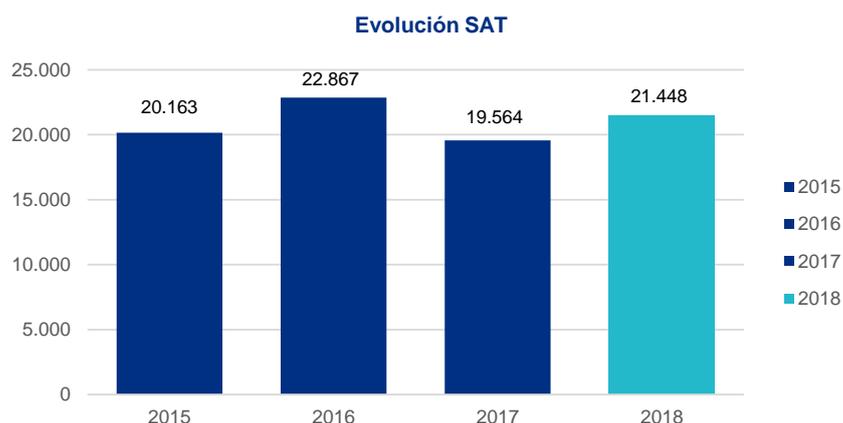
### 7.5.1 Quejas y reclamaciones de MGS

Durante el año 2018 se han recibido un total de 639 quejas y reclamaciones. Se han admitido a trámite 555 y no se han admitido 84. De estas 639 quejas y reclamaciones recibidas, 34 son quejas y 605 son reclamaciones:

	2018	2017	Variación %
SAC	398	298	+33%
DC	186	241	-23%
DGSFP	55	38	+45%

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.

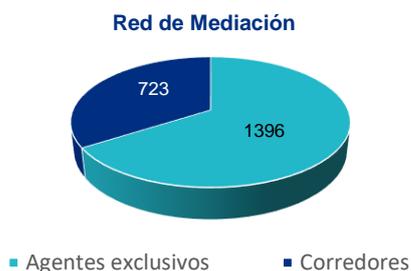
Durante el ejercicio 2018 comprobamos un aumento del 9,6% en cuanto al volumen de llamadas gestionadas en relación con el ejercicio anterior, atendiendo a un total de 21.448 llamadas, es decir, un promedio de 59 llamadas al día.



*En ejercicios anteriores las cifras sobre el número total de "Q&R tramitadas por el SAC" comprendían también las tramitadas por el Defensor del Cliente, puesto que el SAC debe efectuar alegaciones al Defensor en cada expediente que este resuelva. Sobre este aspecto, conviene informar que, de ahora en adelante, se recogerá como "Q&R tramitada por el SAC", únicamente aquella cuya resolución sea emitida por este Servicio. De esta manera, el dato de "Q&R tramitadas por el SAC" que ahora se indica, tanto para el año en curso como para los anteriores, es significativamente inferior al que se venía reflejando en ejercicios anteriores.*

### 7.6 El compromiso con la mediación

Actualmente, nuestra red comercial está compuesta por 2.139 mediadores, de los cuales el 65% son agentes exclusivos.



Nuestra Entidad apuesta por una red de mediación altamente competente y preparada para afrontar los constantes y cambiantes retos del mercado. Así, un mayor rigor en la selección de los perfiles adecuados y en la formación de los mismos nos garantiza la continua incorporación de futuros mediadores profesionales. En este sentido, en 2018 hemos aumentado en un 7% el número de este colectivo de mediadores, que representan prácticamente el 50% de la cartera de primas de Riesgo.

Por otro lado, el impulso de los relevos generacionales y la facilitación de los acuerdos entre mediadores nos permiten garantizar nuestro desarrollo empresarial y nuestra presencia en zonas estratégicas en muchos casos como referentes en el mercado.

Nuestros mediadores cuentan con aplicativos en constante mejora para facilitar una gestión ágil y eficiente, así como importantes y novedosas herramientas que facilitan su transformación digital (MGS App, firma digital...).

Además, entre los diferentes instrumentos de incentivación destacan los Clubs de Campeones, en los que han participado 841 mediadores, y el Viaje Incentivo que este año, para conmemorar el 110º aniversario de MGS, ha tenido un destino espectacular: Sudáfrica y las Cataratas Victoria.

Todo ello cuenta con el soporte en un cuidado proceso formativo en el que, en mayor o menor medida, participa la Organización Territorial de MGS con el objetivo de transmitir conocimiento a la red comercial. Así, 130 candidatos a agente exclusivo han participado del itinerario formativo previsto para las nuevas incorporaciones y, dentro de la formación continua, 1.256 agentes exclusivos han cursado, en conjunto, más de 37.000 horas de formación centradas en distintas temáticas, ya sea de forma presencial o a distancia.

Algunas de las acciones formativas más significativas de 2018 han sido referidas al lanzamiento de nuevos productos, al Nuevo Reglamento de Protección de Datos, a la Prevención de Blanqueo de Capitales o a la difusión del nuevo proceso de formalización de contratos mediante firma digital. Asimismo, es importante destacar las charlas formativas que a través de la Fundación MGS han sido realizadas por prestigiosos profesionales en distintos puntos de nuestra geografía y que tan buena acogida han tenido entre nuestra red comercial.

## 7.7 El compromiso con los empleados

En un entorno complejo como el actual y en un mercado cada vez más competitivo, contar con un equipo humano preparado y comprometido es una necesidad para garantizar la permanencia en el tiempo de cualquier empresa.

A lo largo de toda su trayectoria, nuestra Entidad ha contado siempre con equipos que le han permitido avanzar y mantenerse como una entidad independiente, reconocida en el sector asegurador por su calidad y su solvencia. Estos equipos, alineados en todo momento con los valores de Calidad, Compromiso y Cercanía que han hecho de nuestra Entidad lo que es hoy, han sabido adaptarse al entorno de cada momento, avanzándose en muchas ocasiones a las tendencias del mercado con proyectos y herramientas que hoy nos hacen ser reconocidos en diferentes ámbitos como una empresa innovadora en nuestro sector.

Para proseguir con dicho objetivo es imprescindible la incorporación de talento joven como fuente de nuevas ideas y formas de hacer, lo que permite a la Entidad ofrecer un servicio acorde con las necesidades de su entorno. En este sentido, a través de convenios de colaboración universitaria, MGS ha apoyado en los últimos años a muchos jóvenes para que puedan iniciar su primera experiencia profesional. En 2018 han sido 67 las personas que, en los últimos años de sus estudios universitarios, se han incorporado a nuestra Entidad mediante este sistema de prácticas en empresas, superando de esta forma el número de personas que lo hicieron en 2017.

A la vez, estos convenios han sido una de las fuentes principales que han permitido la incorporación de nuevo talento joven, que ha de permitir el necesario relevo generacional en nuestra Entidad. En el ejercicio pasado, 8 personas accedieron a la jubilación parcial, alcanzándose ya la cifra de 80 jubilaciones parciales desde que se inició el uso de esta modalidad contractual en MGS. Mediante estas actuaciones, la edad media de la plantilla de MGS, que en 2015 era de 47,32 años, más de cuatro años superior a la del sector, ha pasado en 2018 a situarse en 46, reduciendo en más del 50% el diferencial con el resto de entidades aseguradoras.

Teniendo en cuenta que la incorporación a una nueva entidad puede provocar, en un principio, dificultades de adaptación a los nuevos trabajadores, desde MGS se ha impulsado la creación del Pack de Bienvenida y del Plan de Mentoría. El Pack de Bienvenida, que se entrega a las personas el día de su incorporación, incluye diferentes elementos que las ayudan a conocer a nuestra Entidad y a las personas que la componen. Junto a ello, a las incorporaciones en puestos técnicos o de la Organización Territorial, se les asigna un/a mentor/a, que contacta con ellas y las acompaña en sus primeros meses en MGS, explicándoles los aspectos más necesarios para el desarrollo de su día a día laboral y dando respuesta a todas aquellas

consultas que les puedan surgir. Desde su creación, se han entregado casi 90 Packs de Bienvenida y más de 40 personas han sido o están siendo asesoradas por un/a mentor/a.

Pero las actuaciones de MGS no pueden ir únicamente dirigidas a las personas que se incorporan a nuestra Entidad, sino que su esfuerzo debe también orientarse hacia las que, con su experiencia y esfuerzo, han ayudado a que hayamos llegado hasta aquí. Por ello, teniendo en cuenta la necesaria capacitación de las personas, fruto tanto de la evolución del negocio como de la promulgación de nuevas normativas, en 2018 se impartieron más de 21.000 horas de formación, lo que supone una media superior a las 30 horas por persona.

También la apuesta por la conciliación entre la vida familiar y profesional de las personas que componen MGS se refleja en las disposiciones incluidas en el Plan de Igualdad, así como en el Acuerdo de Conciliación de la Vida Laboral y Familiar, que se revisan anualmente en la búsqueda de aquellas medidas que puedan favorecer la conciliación. Fiel reflejo de esta actitud empresarial lo encontramos en el hecho de que prácticamente el 50% de las personas que han reducido su jornada por razones de guarda legal, utilizan los márgenes más amplios que ofrece nuestro Plan de Igualdad, así como en el hecho de que durante el año 2018 la Dirección de la Entidad haya autorizado la realización de horarios especiales en días previos a festivos, para favorecer los posibles desplazamientos de las personas junto a sus familias.

El Consejo de Administración no puede sino manifestar su agradecimiento a todas las personas que conforman MGS, Seguros y Reaseguros S.A. Estamos seguros de que la calidad del equipo humano de la Entidad nos permitirá afrontar los retos que el presente y el futuro nos han de deparar.