



Cuentas Anuales

# CONSOLIDADAS

---

2020

## **INFORME DE AUDITORÍA DE CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS EMITIDO POR UN AUDITOR INDEPENDIENTE**

A los mutualistas de MUTUA MADRILEÑA AUTOMOVILISTA, SOCIEDAD DE SEGUROS A PRIMA FIJA:

### **Informe sobre las cuentas anuales consolidadas**

#### **Opinión**

Hemos auditado las cuentas anuales consolidadas de MUTUA MADRILEÑA AUTOMOVILISTA, SOCIEDAD DE SEGUROS A PRIMA FIJA (la Entidad dominante) y sus sociedades dependientes (el Grupo), que comprenden el balance a 31 de diciembre de 2020, la cuenta de resultados, el estado de cambios en el patrimonio neto, el estado de flujos de efectivo y la memoria, todos ellos consolidados, correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha.

En nuestra opinión, las cuentas anuales consolidadas adjuntas expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera del Grupo a 31 de diciembre de 2020, así como de sus resultados y flujos de efectivo, todos ellos consolidados, correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha, de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera, adoptadas por la Unión Europea (NIIF-UE), y demás disposiciones del marco normativo de información financiera que resultan de aplicación en España.

#### **Fundamento de la opinión**

Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España. Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección *Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de las cuentas anuales consolidadas* de nuestro informe.

Somos independientes del Grupo de conformidad con los requerimientos de ética, incluidos los de independencia, que son aplicables a nuestra auditoría de las cuentas anuales consolidadas en España según lo exigido por la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas. En este sentido, no hemos prestado servicios distintos a los de la auditoría de cuentas ni han concurrido situaciones o circunstancias que, de acuerdo con lo establecido en la citada normativa reguladora, hayan afectado a la necesaria independencia de modo que se haya visto comprometida.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

---

### Cuestiones clave de la auditoría

Las cuestiones clave de la auditoría son aquellas cuestiones que, según nuestro juicio profesional, han sido de la mayor significatividad en nuestra auditoría de las cuentas anuales consolidadas del período actual. Estas cuestiones han sido tratadas en el contexto de nuestra auditoría de las cuentas anuales consolidadas en su conjunto, y en la formación de nuestra opinión sobre éstas, y no expresamos una opinión por separado sobre esas cuestiones.

#### *Existencia y valoración de los instrumentos financieros*

---

**Descripción** El Grupo presenta en su balance consolidado a 31 de diciembre de 2020 un importe de 10.355.103 miles de euros correspondiente a instrumentos financieros, de variada naturaleza, registrados de conformidad con el fondo económico y las definiciones contables de activo financiero vigentes, (ver nota 5.4), que representa el 69% del valor total del activo del Grupo.

Un porcentaje significativo de los instrumentos financieros poseídos por el Grupo se valoran utilizando precios procedentes de mercados activos, si bien dentro de las distintas carteras correspondientes a instrumentos financieros existe un importe de 354.554 miles de euros, cuyo valor razonable no se vincula a precios de cotización en mercados activos, sino que se utilizan técnicas de valoración, generalmente aceptadas y comunes en el sector, para las que las variables significativas pueden o no estar basadas en datos observables en el mercado. Este tipo de valoraciones conlleva el uso de un elevado grado de juicio por parte de los administradores de la Entidad dominante tanto en la selección del método de valoración a utilizar para cada inversión como en las variables utilizadas en el mismo. Dado lo significativo del importe de la cartera de instrumentos financieros, así como la complejidad inherente en la valoración de parte de las mismas, este aspecto ha sido considerado una cuestión clave de la auditoría.

La información relativa a la valoración de los instrumentos financieros se encuentra recogida en las notas 3.7) y 5.4) de la memoria consolidada adjunta.

---

#### **Nuestra respuesta**

Entre otros, nuestros procedimientos de auditoría han consistido, en:

- ▶ Evaluación de la disponibilidad de precios (cotización) en mercados activos;
- ▶ Realización de pruebas de valoración sobre una muestra de los valores razonables de instrumentos financieros;
- ▶ Revisión de la razonabilidad de los datos y variables financieras utilizadas en los modelos de valoración, observables en mercados;
- ▶ Obtención de confirmaciones de los depositarios de la cartera de instrumentos financieros de cara a evaluar la existencia de los instrumentos financieros; y
- ▶ Evaluación de los desgloses de información en las cuentas anuales consolidadas requeridos por el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación.



### **Valoración de la provisión para prestaciones de seguros no vida**

---

**Descripción** El Grupo presenta en su balance consolidado a 31 de diciembre de 2020 un importe de 2.044.835 miles de euros, dentro del epígrafe de “Provisión para prestaciones”, de los que 1.990.446 miles de euros se corresponden con los compromisos derivados de los contratos de seguro correspondientes al negocio de no vida (nota 5.8.1).

La provisión para prestaciones de los seguros no vida se basa en las estimaciones efectuadas por el Grupo para atender los compromisos con origen en los siniestros ocurridos con anterioridad al cierre del ejercicio. El Grupo valora la provisión para prestaciones de los seguros de no vida, mediante un análisis individualizado de cada expediente, en función de la mejor información disponible en cada momento.

Este cálculo se complementa con la aplicación de coeficientes que recogen efectos no contemplados en la valoración individual (inflación, intereses y gastos externos no asignados específicamente a los expedientes), así como desviaciones probables en función de la experiencia histórica del Grupo.

La estimación del valor de la provisión para prestaciones de los seguros no vida implica un alto grado de juicio, especialmente en aquellas garantías donde el período de liquidación de los siniestros puede ser muy largo como la responsabilidad civil y los daños personales en los siniestros del ramo del automóvil.

Entre los juicios asumidos por la Dirección de la Entidad dominante se incluyen la valoración y el momento en el cual el compromiso será liquidado, los cuales se basan en los patrones históricos de liquidación de reclamaciones, así como en las propias características técnicas y actuariales de los productos comercializados por la Entidad dominante, razones por las cuales hemos considerado que la valoración de la provisión para prestaciones de seguros no vida es una cuestión clave de nuestra auditoría.

La información relativa a la provisión para prestaciones se encuentra recogida en las notas 3.15) y 5.8) de la memoria consolidada adjunta.

---

### **Nuestra respuesta**

Nuestros principales procedimientos de auditoría, que han contado con la colaboración de especialistas actuariales, han consistido, entre otros, en:

- ▶ Obtención de un entendimiento de los procedimientos de control interno del Grupo identificados como relevantes en la determinación de la provisión para prestaciones de seguros de no vida;
- ▶ Revisión de la reconciliación de los datos base de los cálculos actuariales con los datos contables;
- ▶ Para las líneas de negocio más significativas, en función de nuestro análisis de riesgo e importe, hemos evaluado las metodologías y supuestos utilizados por los actuarios del Grupo para la determinación de la provisión técnica para prestaciones de los seguros no vida, así como desviaciones probables en función de la experiencia histórica del Grupo, teniendo, para todo ello, en cuenta las especificidades de los productos comercializados por el Grupo, los requisitos reglamentarios y las prácticas en el sector asegurador;
- ▶ Realización de procedimientos para la evaluación de la valoración de las provisiones y de la tramitación de los siniestros mediante la realización de pruebas selectivas sobre una muestra de expedientes seleccionados al azar, analizando si las valoraciones son consistentes con la información contenida en los citados expedientes y si éstos recogen la información completa y actualizada;



- ▶ Para las líneas definidas como más significativas, se han realizado estimaciones de la provisión de prestaciones de los seguros de no vida en base a nuestro conocimiento y experiencia; y
- ▶ Evaluación de los desgloses de información en las cuentas anuales consolidadas requeridos por el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación.

#### **Valoración de la provisión matemática**

---

**Descripción** El Grupo presenta en su balance consolidado a 31 de diciembre de 2020 un importe de 1.160.534 miles de euros, en el epígrafe "Provisión de seguros de Vida. - Provisión matemática", que representa la diferencia entre el valor actual actuarial de las obligaciones futuras del Grupo y las del tomador o, en su caso, del asegurado, con respecto a los seguros contratados sobre la vida a dicha fecha (nota 5.8.1).

En la determinación de la provisión matemática se requiere el uso de un alto número de cálculos individuales, así como la utilización de una serie de datos clave, en función de la tipología del producto comercializado, como son, entre otros, el tipo de interés técnico, las tablas de mortalidad, el sexo y la edad del asegurado, la duración del contrato y los capitales garantizados. Asimismo, se deben tener en cuenta, para los seguros de ahorro, el cumplimiento de los preceptos desarrollados por el artículo 33.2 del Reglamento de Ordenación y Supervisión de los seguros Privados.

Hemos considerado, por los aspectos anteriormente comentados, que existe un riesgo inherente alto asociado a la valoración de la provisión matemática, por lo que, junto con la significatividad del importe, hemos considerado que es una cuestión clave de nuestra auditoría.

La información relativa a la Provisión matemática se encuentra recogida en las notas 3.15) y 5.8) de la memoria consolidada adjunta.

---

#### **Nuestra respuesta**

Nuestros principales procedimientos de auditoría han consistido, entre otros, en:

- ▶ Entendimiento del proceso de cálculo y registro de la provisión matemática de acuerdo con la naturaleza de los productos comercializados por el Grupo, así como los requisitos reglamentarios y las prácticas comunes del sector asegurador;
- ▶ Obtención de un entendimiento de los procedimientos de control interno de la Entidad dominante identificados como relevantes en la determinación de la provisión matemática;
- ▶ Revisión de la reconciliación de los datos base de los cálculos actuariales con los datos contables;
- ▶ Evaluación en base muestral de la razonabilidad de los datos utilizados en el cálculo de la provisión matemática, tales como el tipo de interés técnico, las tablas de mortalidad, el sexo y la edad del asegurado, la duración del contrato y los capitales garantizados;
- ▶ Recálculo de la provisión matemática para una muestra de productos comercializados por el Grupo seleccionada en base a nuestra evaluación de riesgos y significatividad de los mismos. Para aquellas carteras de productos sujetas a inmunización por duraciones, comprobación del cumplimiento de las condiciones del art. 3.1 Orden EHA/339/2007 para una muestra de carteras del ejercicio auditado; y

- ▶ Evaluación de los desgloses de información en las cuentas anuales requeridos por el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación.

### **Valoración de los activos intangibles**

**Descripción** El Grupo mantiene reconocidos en el balance consolidado a 31 de diciembre de 2020 fondos de comercio, derechos económicos derivados de la marca, de la cartera de asegurados y del contrato de distribución en exclusiva con una entidad financiera por un importe de 2.191.146 miles de euros dentro del epígrafe “inmovilizado intangible”.

La valoración de estos activos requiere la determinación de las unidades generadoras de efectivo (UGEs), el cálculo del valor en libros de cada una de ellas, la estimación del importe recuperable de las mismas y la identificación de hechos que puedan determinar la existencia de indicios de deterioro de valor.

La valoración de estos activos requiere la estimación del valor recuperable y la determinación de indicios que pudiesen poner de manifiesto la existencia de deterioro. Estas valoraciones llevan implícito un proceso complejo, así como un elevado nivel de estimaciones, juicios e hipótesis aplicados por parte de los administradores de la Entidad dominante, principalmente relacionadas con estimaciones de flujos de efectivo futuros, tasas de descuento aplicadas, tasas de crecimiento perpetuas y tasas de inflación.

Este aspecto ha sido un tema relevante de auditoría tanto por la significatividad de los importes como por la alta sensibilidad que presentan los análisis realizados con respecto a los cambios en las asunciones consideradas por los administradores de la Entidad dominante.

La información relativa a la valoración de los activos intangibles se encuentra recogida en las notas 3.1) y 5.1) de la memoria consolidada.

### **Nuestra respuesta**

Nuestros principales procedimientos de auditoría, que han contado con la colaboración de nuestros en valoración para que, en base a su experiencia y conocimientos, evalúen la razonabilidad de los modelos e hipótesis utilizados por el Grupo, han consistido, entre otros, en:

- ▶ Para los intangibles provenientes de fondos de comercio, derechos económicos derivados de la marca, de carteras adquiridas de asegurados y el contrato de distribución en exclusiva firmado con la entidad financiera, cuyo valor individual, presenta importes muy significativos, o su valor recuperable estimado está cercano al valor contable neto, hemos evaluado la razonabilidad de las hipótesis clave utilizadas en los cálculos, tomando como referencia los modelos de previsión preparados y aprobados por los administradores de la Entidad dominante, datos externos al grupo y nuestras propias expectativas; y
- ▶ Evaluación de los desgloses de información en las cuentas anuales consolidadas requeridos por el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación.



### **Otra Información: Informe de gestión consolidado**

La otra información comprende exclusivamente el informe de gestión consolidado del ejercicio 2020, cuya formulación es responsabilidad de los administradores de la Entidad dominante y no forma parte integrante de las cuentas anuales consolidadas.

Nuestra opinión de auditoría sobre las cuentas anuales consolidadas no cubre el informe de gestión consolidado. Nuestra responsabilidad sobre el informe de gestión consolidado, de conformidad con lo exigido por la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas, consiste en:

- a) Comprobar únicamente que el estado de información no financiera consolidado se ha facilitado en la forma prevista en la normativa aplicable y, en caso contrario, informar sobre ello.
- b) Evaluar e informar sobre la concordancia del resto de la información incluida en el informe de gestión consolidado con las cuentas anuales consolidadas, a partir del conocimiento de la entidad obtenido en la realización de la auditoría de las citadas cuentas, así como evaluar e informar de si el contenido y presentación de esta parte del informe de gestión consolidado son conformes a la normativa que resulta de aplicación. Si, basándonos en el trabajo que hemos realizado, concluimos que existen incorrecciones materiales, estamos obligados a informar de ello.

Sobre la base del trabajo realizado, según lo descrito anteriormente, hemos comprobado que la información mencionada en el apartado a) anterior se facilita en la forma prevista en la normativa aplicable y que el resto de la información que contiene el informe de gestión consolidado concuerda con la de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2020 y su contenido y presentación son conformes a la normativa que resulta de aplicación.

### **Responsabilidad de los administradores de la Entidad dominante y de la Comisión de Auditoría en relación con las cuentas anuales consolidadas**

Los administradores de la Entidad dominante son responsables de formular las cuentas anuales consolidadas adjuntas, de forma que expresen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados consolidados del Grupo, de conformidad con las NIIF-UE y demás disposiciones del marco normativo de información financiera aplicable al Grupo en España, y del control interno que consideren necesario para permitir la preparación de cuentas anuales consolidadas libres de incorrección material, debida a fraude o error.

En la preparación de las cuentas anuales consolidadas, los administradores de la Entidad dominante son responsables de la valoración de la capacidad del Grupo para continuar como empresa en funcionamiento, revelando, según corresponda, las cuestiones relacionadas con la empresa en funcionamiento y utilizando el principio contable de empresa en funcionamiento excepto si los administradores tienen intención de liquidar el Grupo o de cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista.

La Comisión de Auditoría de la Entidad dominante es responsable de la supervisión del proceso de elaboración y presentación de las cuentas anuales consolidadas.



## **Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de las cuentas anuales consolidadas**

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que las cuentas anuales consolidadas en su conjunto están libres de incorrección material, debida a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contiene nuestra opinión.

Seguridad razonable es un alto grado de seguridad pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España siempre detecte una incorrección material cuando existe. Las incorrecciones pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en las cuentas anuales consolidadas.

Como parte de una auditoría de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

- ▶ Identificamos y valoramos los riesgos de incorrección material en las cuentas anuales consolidadas, debida a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar una incorrección material debida a fraude es más elevado que en el caso de una incorrección material debida a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas o la elusión del control interno.
- ▶ Obtenemos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias, y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno del Grupo.
- ▶ Evaluamos si las políticas contables aplicadas son adecuadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por los administradores de la Entidad dominante.
- ▶ Concluimos sobre si es adecuada la utilización, por los administradores de la Entidad dominante, del principio contable de empresa en funcionamiento y, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o con condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad del Grupo para continuar como empresa en funcionamiento. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en las cuentas anuales consolidadas o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, los hechos o condiciones futuros pueden ser la causa de que el Grupo deje de ser una empresa en funcionamiento.
- ▶ Evaluamos la presentación global, la estructura y el contenido de las cuentas anuales consolidadas, incluida la información revelada, y si las cuentas anuales consolidadas representan las transacciones y hechos subyacentes de un modo que logran expresar la imagen fiel.
- ▶ Obtenemos evidencia suficiente y adecuada en relación con la información financiera de las entidades o actividades empresariales dentro del grupo para expresar una opinión sobre las cuentas anuales consolidadas. Somos responsables de la dirección, supervisión y realización de la auditoría del grupo. Somos los únicos responsables de nuestra opinión de auditoría.



Nos comunicamos con la Comisión de Auditoría de la Entidad dominante en relación con, entre otras cuestiones, el alcance y el momento de realización de la auditoría planificados y los hallazgos significativos de la auditoría, así como cualquier deficiencia significativa del control interno que identificamos en el transcurso de la auditoría.

También proporcionamos a la Comisión de Auditoría de la Entidad dominante una declaración de que hemos cumplido los requerimientos de ética aplicables, incluidos los de independencia, y nos hemos comunicado con la misma para informar de aquellas cuestiones que razonablemente puedan suponer una amenaza para nuestra independencia y, en su caso, de las correspondientes salvaguardas.

Entre las cuestiones que han sido objeto de comunicación a la Comisión de Auditoría de la Entidad dominante, determinamos las que han sido de la mayor significatividad en la auditoría de las cuentas anuales consolidadas del periodo actual y que son, en consecuencia, las cuestiones clave de la auditoría.

Describimos esas cuestiones en nuestro informe de auditoría salvo que las disposiciones legales o reglamentarias prohíban revelar públicamente la cuestión.

#### **Informe sobre otros requerimientos legales y reglamentarios**

#### **Informe adicional para la Comisión de Auditoría de la Entidad dominante**

La opinión expresada en este informe es coherente con lo manifestado en nuestro informe adicional para la Comisión de Auditoría de la Entidad dominante de fecha 8 de marzo de 2021.

#### **Periodo de contratación**

La Junta General de Mutualistas de MUTUA MADRILEÑA AUTOMOVILISTA, SOCIEDAD DE SEGUROS A PRIMA FIJA celebrada el 17 de julio de 2020 nos nombró como auditores del Grupo por un periodo de un año, contado a partir del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2020.

Con anterioridad, fuimos designados por acuerdo de la Junta General de Mutualistas de la Entidad dominante para el periodo de 3 años contados a partir del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2017.



ERNST & YOUNG, S.L.

2021 Núm. 01/21/04874

SELLO CORPORATIVO: 96,00 EUR

Informe de auditoría de cuentas sujeto  
a la normativa de auditoría de cuentas  
española o internacional

ERNST & YOUNG, S.L.  
(Inscrita en el Registro Oficial de Auditores  
de Cuentas con el N° S0530)

Alfredo Martínez Cabra  
(Inscrito en el Registro Oficial de Auditores  
de Cuentas con el N° 17353)

8 de marzo de 2021

# Grupo Mutua Madrileña Automovilista

## BALANCE CONSOLIDADO

(Expresado en miles de euros)

ACTIVOS	NOTA	A 31 DE DICIEMBRE 2020	A 31 DE DICIEMBRE 2019
<b>EFFECTIVO Y OTROS MEDIOS LÍQUIDOS EQUIVALENTES</b>	<b>5.4.1</b>	<b>915.096</b>	<b>732.451</b>
<b>INVERSIONES FINANCIERAS</b>	<b>5.4.1</b>	<b>9.281.756</b>	<b>8.050.180</b>
Inversiones mantenidas a vencimiento		-	-
Activos financieros mantenidos para negociar		1.228	-
Activos financieros disponibles para la venta		3.625.865	3.412.699
Otros activos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias		3.775.699	3.293.433
Préstamos y partidas a cobrar		1.880.192	1.344.048
<b>INVERSIONES POR CUENTA DE TOMADORES DE SEGUROS DE VIDA QUE ASUMEN EL RIESGO DE LA INVERSIÓN</b>	<b>5.4.1</b>	<b>156.476</b>	<b>202.199</b>
<b>DERIVADOS DE COBERTURA</b>	<b>5.4.1</b>	<b>547</b>	<b>5.971</b>
<b>PARTICIPACIÓN DEL REASEGURO EN LAS PROVISIONES TÉCNICAS</b>	<b>5.8.1</b>	<b>363.114</b>	<b>253.281</b>
<b>INMOVILIZADO MATERIAL</b>	<b>5.2.1</b>	<b>430.691</b>	<b>452.060</b>
<b>INVERSIONES INMOBILIARIAS</b>	<b>5.2.2</b>	<b>742.491</b>	<b>736.721</b>
<b>INMOVILIZADO INTANGIBLE</b>	<b>5.1</b>	<b>2.329.382</b>	<b>1.957.799</b>
Fondo de comercio	5.1.1	555.026	452.077
Otro activo intangible		1.774.356	1.505.722
<b>INVERSIONES CONTABILIZADAS UTILIZANDO EL MÉTODO DE PARTICIPACIÓN</b>	<b>4.8</b>	<b>243.106</b>	<b>369.107</b>
<b>ACTIVOS FISCALES</b>		<b>381.624</b>	<b>312.353</b>
Activos por impuesto corriente		140.351	99.381
Activos por impuesto diferido	5.12	241.273	212.972
<b>OTROS ACTIVOS</b>	<b>5.6.1</b>	<b>150.037</b>	<b>111.331</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>		<b>14.995.548</b>	<b>13.183.453</b>



# Grupo Mutua Madrileña Automovilista

## BALANCE CONSOLIDADO

(Expresado en miles de euros)

PASIVOS	NOTA	A 31 DE DICIEMBRE 2020	A 31 DE DICIEMBRE 2019
<b>PASIVOS FINANCIEROS MANTENIDOS PARA NEGOCIAR</b>	<b>5.5</b>	<b>555</b>	<b>1.145</b>
<b>PROVISIONES TÉCNICAS</b>	<b>5.8.1</b>	<b>6.144.416</b>	<b>5.240.866</b>
Provisión para primas no consumidas		2.168.611	1.597.927
Provisión para riesgos en curso		758	559
Provisión de seguros de vida		1.160.534	1.092.488
Provisiones técnicas relativas al seguro de Vida cuando el riesgo de la inversión lo asumen los tomadores		168.344	202.979
Provisión para prestaciones		2.044.835	1.772.948
Provisión para participación en beneficios y para extornos		29.087	25.304
Otras provisiones técnicas		572.247	548.661
<b>DÉBITOS Y PARTIDAS A PAGAR</b>	<b>5.5</b>	<b>1.233.876</b>	<b>942.713</b>
Depósitos recibidos por reaseguro cedido		17.754	16.006
Deudas por operaciones de seguro, reaseguro y coaseguro		250.681	129.706
Deudas con entidades de crédito		279.487	231.515
Deudas con las administraciones públicas		59.192	54.393
Deudas con entidades del grupo y asociadas		249	-
Resto de otras deudas		626.513	511.093
<b>DERIVADOS DE COBERTURA</b>	<b>5.5</b>	<b>2.290</b>	<b>5.523</b>
<b>OTRAS PROVISIONES NO TÉCNICAS</b>	<b>5.9</b>	<b>358.782</b>	<b>233.890</b>
<b>PROVISIÓN PARA PENSIONES Y OBLIGACIONES SIMILARES</b>	<b>5.9</b>	<b>162.277</b>	<b>133.345</b>
<b>PASIVOS FISCALES</b>		<b>520.326</b>	<b>424.584</b>
Pasivos por impuesto corriente		46.789	15.569
Pasivos por impuesto diferido	5.12	473.537	409.015
<b>RESTO DE PASIVOS</b>	<b>5.6.2</b>	<b>52.343</b>	<b>47.827</b>
<b>TOTAL PASIVOS</b>		<b>8.474.865</b>	<b>7.029.893</b>
<b>PATRIMONIO NETO</b>			
<b>PATRIMONIO ATRIBUIBLE A LA DOMINANTE</b>	<b>5.7</b>	<b>5.307.569</b>	<b>5.159.340</b>
Capital o fondo mutual		32.612	32.612
Prima de emisión		-	-
Reservas		5.050.865	4.777.296
Resultado del ejercicio atribuido a la sociedad dominante		304.058	289.080
(Dividendo a cuenta)		(199.748)	(134.449)
Ajustes por cambios de valor		119.782	194.801
<b>PARTICIPACIONES NO DOMINANTES</b>	<b>4.7.1</b>	<b>1.213.114</b>	<b>994.220</b>
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO</b>		<b>6.520.683</b>	<b>6.153.560</b>
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVOS</b>		<b>14.995.548</b>	<b>13.183.453</b>

# Grupo Mutua Madrileña Automovilista

## CUENTA DE RESULTADOS

### A| CUENTA DE RESULTADOS CONSOLIDADA

(Expresado en miles de euros)

	NOTA	A 31 DE DICIEMBRE 2020	A 31 DE DICIEMBRE 2019
<b>INGRESOS ACTIVIDAD ASEGURADORA</b>			
Primas imputadas al ejercicio, netas	5.10	5.111.202	5.040.538
Primas emitidas seguro directo		5.555.091	5.440.875
Primas reaseguro aceptado		29.797	26.063
Primas del reaseguro cedido (-)		(270.238)	(247.512)
Variación de las provisiones para primas y riesgos en curso, netas		(203.448)	(178.888)
Seguro directo		(195.771)	(171.027)
Reaseguro aceptado		357	(25)
Reaseguro cedido		(8.034)	(7.836)
Participación en beneficios de sociedades puestas en equivalencia	4.8	6.924	28.003
Ingresos de las inversiones	5.4.2	634.851	183.958
Plusvalías no realizadas en las inversiones por cuenta de tomadores de seguros de vida que asumen el riesgo de la inversión	5.4.2	11.333	11.822
Otros ingresos técnicos		42.817	50.814
Otros ingresos no técnicos		150.634	204.018
<b>TOTAL INGRESOS ACTIVIDAD ASEGURADORA</b>		<b>5.994.322</b>	<b>5.519.153</b>
<b>GASTOS ACTIVIDAD ASEGURADORA</b>			
Siniestralidad del ejercicio, neta de reaseguro		3.657.707	3.736.060
Prestaciones pagadas y variación de la provisión para prestaciones, neta		3.340.279	3.424.977
Seguro directo		3.450.293	3.556.332
Reaseguro aceptado		16.024	17.318
Reaseguro cedido		(126.038)	(148.673)
Gastos imputables a prestaciones	5.11	317.428	311.083
Variación de otras provisiones técnicas, neta		(117.377)	91.861
Participación en beneficios y extornos		15.952	18.581
Gastos de explotación netos	5.11	885.784	725.219
Participación en pérdidas de sociedades puestas en equivalencia		-	-
Gastos de las inversiones	5.4.2	596.077	136.541
Minusvalías no realizadas en las inversiones por cuenta de tomadores de seguros de vida que asumen el riesgo de la inversión	5.4.2	28.145	3.287
Otros gastos técnicos	5.11	41.613	26.398
Otros gastos no técnicos	5.11	205.795	225.979
<b>TOTAL GASTOS ACTIVIDAD ASEGURADORA</b>		<b>5.313.696</b>	<b>4.963.926</b>
<b>RESULTADO ACTIVIDAD ASEGURADORA</b>		<b>644.065</b>	<b>555.227</b>



# Grupo Mutua Madrileña Automovilista

## CUENTA DE RESULTADOS CONSOLIDADA

### A) CUENTA DE RESULTADOS CONSOLIDADA

(Expresado en miles de euros)

	NOTA	A 31 DE DICIEMBRE 2020	A 31 DE DICIEMBRE 2019
<b>OTRAS ACTIVIDADES</b>			
Ingresos de explotación		145.249	68.932
Gastos de explotación	5.11	134.521	51.262
Ingresos de las inversiones netos		26.862	34.112
Ingresos de las inversiones	5.4.2	88.634	124.726
Gastos de las inversiones	5.4.2	61.772	90.614
Resultados de participaciones minoritarias		(3.958)	2.141
Participación en beneficios de sociedades contabilizadas por el método de la participación	4.8	-	2.141
Participación en pérdidas de sociedades contabilizadas por el método de la participación	4.8	3.958	-
Resultado de la enajenación de activos no corrientes clasificados como mantenidos para la venta no incluidos en las actividades interrumpidas		-	-
<b>RESULTADO DE OTRAS ACTIVIDADES</b>		<b>33.632</b>	<b>53.923</b>
<b>RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS DE OPERACIONES CONTINUADAS</b>		<b>677.697</b>	<b>609.150</b>
Impuesto sobre las ganancias de operaciones continuadas	5.12	142.839	110.196
Impuesto diferido de consolidación	5.12	11.414	19.352
<b>RESULTADO DESPUÉS DE IMPUESTOS DE OPERACIONES CONTINUADAS</b>		<b>523.444</b>	<b>479.602</b>
<b>RESULTADO OPERACIONES INTERRUMPIDAS</b>		<b>-</b>	<b>-</b>
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>		<b>523.444</b>	<b>479.602</b>
<b>ATRIBUIBLE A LA SOCIEDAD DOMINANTE</b>		<b>304.058</b>	<b>289.080</b>
<b>ATRIBUIBLE A INTERESES MINORITARIOS</b>		<b>219.386</b>	<b>190.522</b>

# Grupo Mutua Madrileña Automovilista

## ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO CONSOLIDADO

### A| ESTADO DE INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS CONSOLIDADO

(Expresado en miles de euros)

ESTADO DE INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS	NOTAS	A 31 DE DICIEMBRE 2020	A 31 DE DICIEMBRE 2019
<b>I) RESULTADO DEL EJERCICIO</b>		<b>523.444</b>	<b>479.602</b>
<b>II) OTROS INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS</b>		<b>(80.273)</b>	<b>41.134</b>
<b>II.1.- ACTIVOS FINANCIEROS DISPONIBLES PARA LA VENTA</b>		<b>(111.762)</b>	<b>97.178</b>
Ganancias y pérdidas por valoración		(104.636)	104.394
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias		(7.126)	(7.216)
Otras reclasificaciones		-	-
<b>II.2.- COBERTURAS DE LOS FLUJOS DE EFECTIVO</b>		<b>1.460</b>	<b>(1.095)</b>
Ganancias y pérdidas por valoración		(11.943)	(1.095)
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias		13.403	-
Importes transferidos al valor inicial de las partidas cubiertas		-	-
Otras reclasificaciones		-	-
<b>II.3.- COBERTURA DE INVERSIONES NETAS EN NEGOCIOS EN EL EXTRANJERO</b>		<b>-</b>	<b>-</b>
Ganancias y pérdidas por valoración		-	-
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias		-	-
Otras reclasificaciones		-	-
<b>II.4.- DIFERENCIAS DE CAMBIO Y CONVERSIÓN</b>	<b>5.7</b>	<b>17.331</b>	<b>(9.945)</b>
Ganancias y pérdidas por valoración		17.331	(9.945)
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias		-	-
Otras reclasificaciones		-	-
<b>II.5.- CONTABILIDAD TÁCITA</b>		<b>(4.002)</b>	<b>(26.759)</b>
Ganancias y pérdidas por valoración		(4.002)	(26.759)
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias		-	-
Otras reclasificaciones		-	-
<b>II.6.- ACTIVOS MANTENIDOS PARA LA VENTA</b>		<b>-</b>	<b>-</b>
Ganancias y pérdidas por valoración		-	-
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias		-	-
Otras reclasificaciones		-	-
<b>II.7.- GANANCIAS / (PÉRDIDAS) ACTUARIALES POR RETRIBUCIONES A LARGO PLAZO AL PERSONAL</b>		<b>(5.256)</b>	<b>676</b>
<b>II.8.- ENTIDADES VALORADAS POR PUESTA EN EQUIVALENCIA</b>		<b>(3.052)</b>	<b>-</b>
<b>II.9.- OTROS INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS</b>		<b>-</b>	<b>-</b>
<b>II.10.- IMPUESTO SOBRE BENEFICIOS</b>	<b>5.12</b>	<b>25.008</b>	<b>(18.921)</b>
<b>III) TOTAL DE INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS</b>		<b>443.171</b>	<b>520.736</b>
<b>ATRIBUIBLE A LA SOCIEDAD DOMINANTE</b>		<b>223.783</b>	<b>329.733</b>
<b>ATRIBUIBLE A INTERESES MINORITARIOS</b>		<b>219.388</b>	<b>191.003</b>

Todas las partidas incluidas en el Estado de ingresos y gastos reconocidos consolidado son susceptibles de ser re-clasificadas a la cuenta de resultados consolidada de acuerdo con las NIIF-UE.

## B| ESTADO TOTAL DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO CONSOLIDADO

(Expresado en miles de euros)

	PATRIMONIO NETO ATRIBUIDO A LA SOCIEDAD DOMINANTE									
	CAPITAL O FONDO MUTUAL ESCRITURADO	RESERVAS	RESERVAS EN SOCIEDADES CONSOLIDADAS	RESULTADO DEL EJERCICIO	DIVIDENDO A CUENTA	AJUSTES POR CAMBIO DE VALOR	SUBVENCIÓNES DONACIONES Y LEGADOS RECIBIDOS	PARTICIPACIONES NO DOMINANTES	TOTAL	
<b>A. SALDO FINAL DEL AÑO 2018</b>	<b>32.612</b>	<b>4.496.285</b>	<b>40.345</b>	<b>266.871</b>	<b>(125.159)</b>	<b>154.822</b>	-	<b>908.217</b>	<b>5.773.993</b>	
I. Ajustes por cambio de criterio año 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
II. Ajustes por errores año 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
<b>B. SALDO AJUSTADO, INICIO DEL AÑO 2019</b>	<b>32.612</b>	<b>4.496.285</b>	<b>40.345</b>	<b>266.871</b>	<b>(125.159)</b>	<b>154.822</b>	-	<b>908.217</b>	<b>5.773.993</b>	
<b>I. TOTAL INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS CONSOLIDADOS</b>	-	<b>676</b>	-	<b>289.080</b>	-	<b>39.979</b>	-	<b>191.003</b>	<b>520.736</b>	
<b>II. OPERACIONES CON SOCIOS O MUTUALISTAS</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
<b>III. OTRAS VARIACIONES DEL PATRIMONIO NETO</b>	-	<b>202.789</b>	<b>37.201</b>	<b>(266.871)</b>	<b>(9.290)</b>	-	-	<b>(105.000)</b>	<b>(141.171)</b>	
1. Pagos basados en instrumentos de patrimonio	-	(4.554)	-	-	125.159	-	-	11.911	132.516	
2. Traspasos entre partidas de patrimonio neto	-	209.946	191.096	(266.871)	(134.449)	-	-	(126.214)	(126.492)	
3. Otras variaciones	-	(2.603)	(153.895)	-	-	-	-	9.303	(147.195)	
<b>C. SALDO FINAL DEL AÑO 2019</b>	<b>32.612</b>	<b>4.699.750</b>	<b>77.546</b>	<b>289.080</b>	<b>(134.449)</b>	<b>194.801</b>	-	<b>994.220</b>	<b>6.153.560</b>	
I. Ajustes por cambio de criterio año 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
II. Ajustes por errores año 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
<b>D. SALDO AJUSTADO, INICIO DEL AÑO 2020</b>	<b>32.612</b>	<b>4.699.750</b>	<b>77.546</b>	<b>289.080</b>	<b>(134.449)</b>	<b>194.801</b>	-	<b>994.220</b>	<b>6.153.560</b>	
<b>I. TOTAL INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS CONSOLIDADOS</b>	-	<b>(5.256)</b>	-	<b>304.058</b>	-	<b>(75.019)</b>	-	<b>219.388</b>	<b>443.171</b>	
<b>II. OPERACIONES CON SOCIOS O MUTUALISTAS</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
<b>III. OTRAS VARIACIONES DEL PATRIMONIO NETO</b>	-	<b>229.254</b>	<b>46.963</b>	<b>(289.080)</b>	<b>(62.691)</b>	-	-	<b>(493)</b>	<b>(76.047)</b>	
1. Pagos basados en instrumentos de patrimonio	-	11.180	-	(289.080)	134.449	-	-	-	(143.451)	
2. Traspasos entre partidas de patrimonio neto	-	218.074	412.179	-	(197.140)	-	-	(494)	432.619	
3. Otras variaciones	-	-	(365.216)	-	-	-	-	-	(365.216)	
<b>E. SALDO FINAL DEL AÑO 2020</b>	<b>32.612</b>	<b>4.923.748</b>	<b>124.509</b>	<b>304.058</b>	<b>(197.140)</b>	<b>119.782</b>	-	<b>1.213.114</b>	<b>6.520.683</b>	



# Grupo Mutua Madrileña Automovilista

## ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO CONSOLIDADO

(Expresado en miles de euros)

FLUJOS DE EFECTIVO DE ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN	2020	2019
<b>ACTIVIDAD ASEGURADORA</b>		
Cobros por primas de seguro directo y coaseguro	5.449.889	5.409.040
Pagos de prestaciones seguro directo y coaseguro	(3.330.431)	(3.428.302)
Cobros por siniestros reaseguro cedido	62.287	51.139
Pagos de primas reaseguro cedido	(172.110)	(190.445)
Recobro de prestaciones	68.565	93.026
Pagos de retribuciones a mediadores	(310.500)	(313.807)
Otros cobros de explotación	43.667	65.431
Otros pagos de explotación	(744.687)	(787.075)
<b>OTRAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN</b>		
Cobros de actividades de gestión de fondos de pensiones	-	13.617
Pagos de actividades de gestión de fondos de pensiones	-	(12.457)
Cobros de otras actividades	397.278	433.261
Pagos de otras actividades	(523.071)	(447.860)
Cobros y pagos por impuesto sobre beneficios	(157.650)	(110.276)
<b>EFFECTIVO NETO GENERADO POR LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN</b>	<b>783.237</b>	<b>775.292</b>
<b>FLUJOS DE EFECTIVO DE ACTIVIDADES DE INVERSIÓN</b>		
Ingresos por venta de inmovilizado material	261	(7.253)
Adquisición de inmovilizado material	(29.382)	(18.285)
Ingresos por venta de inversiones inmobiliarias	21.055	10.868
Adquisición de inversiones inmobiliarias	(13.798)	-
Adquisición de activos intangibles	(69.551)	(76.198)
Ingreso procedente de la venta del inmovilizado intangible	5.561	-
Ingresos por venta de instrumentos financieros	2.669.486	1.910.849
Adquisición de instrumentos financieros	(3.038.687)	(3.313.160)
Pagos por participaciones en entidades multigrupo y asociadas	-	-
Cobros por participaciones en entidades multigrupo y asociadas	-	-
Transacciones con partes vinculadas	-	-
Ingresos por cobro de préstamos concedidos a partes vinculadas	-	-
Otros cobros relacionados con actividades de inversión	-	167.758
Otros pagos relacionados con actividades de inversión	(423.533)	(63.473)
Dividendos cobrados	189.131	227.495
Intereses recibidos	40.072	55.015
<b>EFFECTIVO NETO UTILIZADO EN LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN</b>	<b>(649.385)</b>	<b>(1.106.384)</b>
<b>FLUJOS DE EFECTIVO DE ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN</b>		
Ingresos por recursos ajenos	-	20
Reembolsos de recursos ajenos	-	-
Reembolsos de pasivos financieros con partes relacionadas	68.081	14.493
Reembolsos de activos financieros con partes relacionadas	-	-
Dividendos pagados a los socios externos	-	-
Intereses pagados	(4.225)	(3.171)
Otros cobros relacionados con actividades de financiación	5	162.250
Otros pagos relacionados con actividades de financiación	(48.655)	(95.693)
<b>EFFECTIVO NETO UTILIZADO EN ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN</b>	<b>15.206</b>	<b>77.899</b>
<b>(DISMINUCIÓN) AUMENTO NETO DE EFECTIVO Y EQUIVALENTES</b>		
Efectivo y equivalentes al efectivo al inicio del ejercicio	732.451	939.858
Efectivo por cambios en el perímetro	33.587	45.786
Pérdidas por diferencias de conversión en efectivo	-	-
<b>EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO AL CIERRE DEL EJERCICIO</b>	<b>915.096</b>	<b>732.451</b>

# Grupo Mutua Madrileña Automovilista

## MEMORIA CONSOLIDADA CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO ANUAL TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2020

### 1. Información general sobre la entidad y su actividad

Mutua Madrileña Automovilista, Sociedad de Seguros a Prima Fija (en adelante, la Mutua), fue constituida el 13 de marzo de 1930 por tiempo indefinido. Su ámbito territorial de actuación es nacional.

La Mutua está sujeta a la normativa y regulaciones de las entidades aseguradoras operantes en España, constituida principalmente por la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras, el Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras, reglamento que desarrolla dicha Ley, y demás disposiciones vigentes.

El objeto social de la Mutua es el desarrollo de la actividad aseguradora, a través de la venta de seguros principalmente de autos y vida, operando así con la preceptiva autorización de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (en adelante, también DGSFP) en los ramos de vehículos terrestres, responsabilidad civil, accidentes, defensa jurídica, asistencia en viaje, incendio y eventos de la naturaleza, otros daños a los bienes y vida. En el ramo de multirriesgo hogar opera con la preceptiva autorización de los ramos incendios y eventos de la naturaleza, otros daños a los bienes y pérdidas pecuniarias diversas. También formará parte del objeto social cualquier otro ramo de seguro que la Junta General de Mutualistas o el Consejo de Administración consideren de interés establecer y fuese autorizado por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

La estructura organizativa de la Mutua durante el ejercicio 2020 ha estado formada por una dirección general, de la que dependen dos direcciones generales adjuntas (la de transformación y la de internacional y participadas) y seis subdirecciones generales: negocio patrimonial, medios, financiera y de riesgos, negocio asegurador, comercial y marketing y clientes y digital.

El domicilio social de la Mutua se encuentra, desde el 1 de marzo de 2005, en el Paseo de la Castellana nº 33 de Madrid.

La Mutua es la entidad dominante de varias sociedades que, junto a ella, integran el Grupo Mutua Madrileña (en adelante, el Grupo). Estas sociedades, junto con el porcentaje de participación que la Mutua posee de su capital social, así como otra información relevante sobre las mismas, se describen en el anexo II. Con fecha 25 de febrero de 2021, el Consejo de Administración de la Mutua ha procedido a formular las cuentas anuales individuales de la Mutua, así como las consolidadas del Grupo y serán depositadas en el registro mercantil de Madrid. Se prevé que las mismas sean aprobadas, sin modificación, por parte de la Junta General de Mutualistas.

El Grupo opera como asegurador de los principales ramos de seguros (vehículos terrestres, vida, asistencia sanitaria y enfermedad, asistencia, accidentes, responsabilidad civil, defensa jurídica, responsabilidad general, incendio y eventos de la naturaleza, otros daños a los bienes y decesos), así como la gestión de fondos de pensiones, de inversión y comercialización de productos de ahorro e inversión. Para los seguros colectivos nacionales del ramo de enfermedad, de los cuales los más importantes son MUFACE e ISFAS, el Grupo (a través de la sociedad dependiente SegurCaixa Adeslas) actúa con carácter de abridora delegada encargada para la suscripción de los contratos y administración de los derechos y obligaciones de ellos derivados.

El Grupo comercializa sus productos aseguradores principalmente a través de canales directos, aunque cabe destacar que la empresa SegurCaixa Adeslas presenta por un lado la red de distribución de CaixaBank, S.A., la cual se ha configurado como operador de banca-seguros exclusivo de VidaCaixa, S.A.U. de Seguros y Reaseguros (en adelante, VidaCaixa) con autorización para comercializar los productos de seguros de SegurCaixa Adeslas y por otro lado la comercialización de productos a través de su red de oficinas y de agentes externos, así como a través de AgenCaixa, S.A.U.

A través de sus distintas sociedades, el Grupo realiza las siguientes actividades accesorias:

- La gestión e intermediación en toda clase de transmisiones, compraventas o transacciones de valores mobiliarios y demás activos financieros (depósitos, préstamos, renta variable, fondos de inversión...), así como la realización de operaciones de financiación en cualquiera de sus modalidades.

- La adquisición, suscripción, tenencia, disfrute y enajenación de acciones y participaciones sociales de sociedades mercantiles en general, así como la dirección, gestión, control y administración de su cartera de sociedades participadas.
- La gestión, adquisición, enajenación, rehabilitación y explotación en cualquier forma de toda clase de bienes inmuebles, así como la prestación de servicios relacionados con la conservación, reparación, administración, mantenimiento, saneamiento y limpieza de toda clase de obras, instalaciones y servicios.
- Explotación comercial de centros y establecimientos sanitarios destinados a la prevención, diagnóstico y tratamiento de enfermedades bucodentales, de hospitalización, asistencia, consultas, diagnóstico y análisis clínicos, así como la participación en sociedades mercantiles dedicadas a la explotación y gestión de establecimientos sanitarios.
- Explotación comercial de vehículos en régimen de alquiler.

## 2. Bases de presentación y normativa aplicable

### 2.1 BASES DE PRESENTACIÓN

Las cuentas anuales consolidadas del Grupo Mutua Madrileña se han preparado de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera adoptadas por la Unión Europea (NIIF-UE), habiéndose efectuado por todas las entidades los ajustes de homogeneización necesarios a estos efectos. Se han aplicado para la elaboración de las cuentas anuales consolidadas las normas internacionales que habiendo sido aprobadas por la Comisión Europea estuvieran en vigor a la fecha del cierre del ejercicio. Las NIIF comprenden las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) y las Interpretaciones emitidas por el Comité de Interpretaciones de las NIIF (CINIIF). Los estados financieros cumplen las NIIF según las emite el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (CNIC).

Las presentes cuentas anuales consolidadas no incluyen información sobre segmentos, ya que la NIIF-UE 8 permite no incluir dicha información cuando la sociedad matriz del grupo no tiene valores (acciones o deuda) admitidos a cotización, ni están dichos valores en proceso de admisión a cotización. Por el mismo motivo, no se incluye información sobre ganancia por acción, siguiendo lo permitido por la NIC 33.

Las cuentas anuales consolidadas han sido preparadas sobre la base del coste histórico, excepto para los activos financieros disponibles para la venta, para los activos financieros de negociación y para instrumentos derivados, que han sido registrados por su valor razonable.

Las cuentas anuales consolidadas se han preparado al 31 de diciembre y se presentan en miles de euros, salvo indicación en contrario.

La preparación de estas cuentas anuales consolidadas con arreglo a las NIIF-UE exige el uso de ciertas estimaciones contables significativas. También exige a la Dirección que ejerza su juicio en el proceso de aplicar las políticas contables del Grupo. En la nota 2.8 de las presentes cuentas anuales consolidadas se revelan las áreas que implican un mayor grado de juicio o complejidad o las áreas donde las hipótesis y estimaciones son significativas para las cuentas anuales consolidadas.

No se han aplicado de forma anticipada normas e interpretaciones que habiendo sido aprobadas por la Comisión Europea no hubieran entrado en vigor a la fecha de cierre del ejercicio 2020.

### 2.2 NORMAS, MODIFICACIONES E INTERPRETACIONES OBLIGATORIAS PARA TODOS LOS EJERCICIOS COMENZADOS EL 1 DE ENERO DE 2020

El grupo ha aplicado las siguientes normas y modificaciones por primera vez para su ejercicio financiero anual que comienza el 1 de enero de 2020:



- **Modificación a la NIC 1 y NIC 8 “Definición de materialidad”:**

Esta modificación clarifica la definición de “material” para facilitar su comprensión, ya que algunas entidades han tenido dificultades para evaluar si determinada información era material y si, por tanto, la misma debía ser desglosada en los estados financieros.

La definición de material en la NIC 1 ha sido sustituida:

- Definición antigua: Las omisiones de información o inexactitudes son materiales o tienen importancia relativa si pueden, individualmente o en su conjunto, influir en las decisiones económicas tomadas por los usuarios de la información sobre la base de los estados financieros.
- Definición nueva: La información es material si razonablemente pudiese esperarse que su omisión, inexactitud u ocultación podría influir en las decisiones que los usuarios principales de la información financiera tomaran sobre la base de los estados financieros.

El cambio más significativo entre ambas definiciones es el uso que razonablemente “podría esperarse que influyese” en lugar del anterior “pueden influir”, además de la introducción del concepto de “ocultación”.

La definición de “material” en la NIC 8 se sustituye por la referencia a la NIC 1. Además, para asegurar la consistencia, el IASB ha modificado el resto de las normas afectadas.

La aplicación de dicha norma no ha tenido un impacto significativo en el Grupo.

- **Modificaciones a la NIIF 9, NIC 39 y NIIF 7 “Reforma de los Tipos de Interés de Referencia” – Fase I**

El IASB ha modificado determinados requisitos de las relaciones de cobertura para que las entidades puedan continuar aplicando la contabilidad de coberturas bajo la asunción de que el tipo de interés de referencia en el que se basan los flujos de efectivo de los instrumentos de cobertura y de las partidas cubiertas no se vean afectados como consecuencia de las incertidumbres generadas por la Reforma de los Tipos de Interés de Referencia.

La mencionada asunción afecta a las siguientes áreas:

- Requisitos de altamente probable en las coberturas de flujos de efectivo.
- Reclasificación a resultados del importe de la reserva de cobertura de flujos de efectivo.
- Evaluación de la relación económica entre partida cubierta e instrumento de cobertura.
- Designación de un componente de una determinada partida como elemento cubierto.

La exención no podrá ser aplicada cuando desaparezcan las incertidumbres generadas por la Reforma o, si es anterior, cuando se interrumpa la relación de cobertura.

Las modificaciones se aplicarán de forma retrospectiva a aquellas coberturas que existieran al inicio del periodo contable en el que la entidad aplique por primera vez estas modificaciones, así como para las pérdidas y ganancias reconocidas en el resultado integral.

La aplicación de dicha norma no ha tenido un impacto significativo en el Grupo.

- **Modificación a la NIIF 16 “Arrendamientos – Mejoras de rentas”:**

El Grupo ha aplicado la modificación a partir del 1 de junio 2020. Como consecuencia de la pandemia del COVID-19, algunas entidades han sufrido una reducción significativa del tráfico de clientes en tiendas y zonas comerciales, o cierres indefinidos debido a las medidas de confinamiento y otras adoptadas por los gobiernos.

En este escenario, los arrendatarios han renegociado con los arrendadores las cuotas de alquiler para obtener reducciones, condonaciones de rentas u otros incentivos económicos cuyo tratamiento, de acuerdo con los principios generales de la NIIF 16, dependería de si resultan, o no, en una modificación del arrendamiento.

El análisis individual de los contratos puede resultar complejo y costoso, por lo que el IASB ha aprobado en mayo de 2020 una modificación de la NIIF 16, para facilitar a los arrendatarios la contabilidad de las mejoras del alquiler relacionadas con el COVID-19.

La modificación exime opcionalmente a los arrendatarios de tener que analizar individualmente los contratos para determinar si las mejoras de rentas implican una modificación del arrendamiento. La solución práctica introducida permite a los arrendatarios registrar determinadas mejoras de alquiler como pagos variables (negativos) en lugar de como modificaciones.

Las mejoras de rentas de alquileres para las que estaría permitida esta excepción son únicamente aquellas que se produzcan como consecuencia directa del COVID-19 y sólo si se cumplen todas las condiciones siguientes:

- El cambio de las cuotas de alquiler genera una contraprestación revisada que es esencialmente igual, o menor, que la contraprestación inicial.
- La reducción afecta a las cuotas de alquiler cuyo vencimiento es, como máximo, el 30 de junio 2021.
- No ha habido ningún otro cambio sustantivo en otros términos y condiciones del contrato de arrendamiento.

El impacto de la adopción de dicha norma en el Grupo se describe en la Nota 3.5.

- **Modificación a la NIIF 3 “Definición del negocio”:**

Con esta modificación el IASB introduce aclaraciones a la definición de negocio en el marco de una combinación de negocios o si, por el contrario, se trata de una adquisición de un conjunto de activos.

Según la nueva definición un negocio es un conjunto integrado de actividades y activos (susceptibles de ser) dirigidos y gestionados con el fin de suministrar bienes o prestar servicios a los clientes, generar ingresos de inversión (tales como dividendos o intereses) o generar otros ingresos por actividades ordinarias.

De acuerdo con las modificaciones introducidas, para que un conjunto integrado de actividades y activos pueda ser considerado un negocio debe incluir, como mínimo, unos inputs y un proceso sustantivo que, conjuntamente contribuyan de forma significativa en las capacidades de la entidad de proporcionar unos outputs.

El Grupo ha aplicado la nueva definición de negocio a las combinaciones de negocio ocurridas a partir del 1 de enero de 2020 sin que haya tenido impactos significativos.

## **2.3 NORMAS, MODIFICACIONES E INTERPRETACIONES QUE TODAVÍA NO HAN ENTRADO EN VIGOR, PERO QUE SE PUEDEN ADOPTAR CON ANTICIPACIÓN A LOS EJERCICIOS COMENZADOS A PARTIR DEL 1 DE ENERO DE 2021**

Se han publicado algunas normas contables e interpretaciones nuevas que no son obligatorias para los ejercicios financieros finalizados a 31 de diciembre de 2020 y que no han sido adoptadas anticipadamente por el grupo.

- **Modificaciones a la NIIF 9, NIC 39, NIIF 7, NIIF 4 Y NIIF 16 “Reforma de los Tipos de Interés de Referencia – Fase 2”:**

La Dirección de la Sociedad dominante ha optado por no aplicar anticipadamente las citadas normas.

- **NIIF 4 (Modificación) “Extensión de la Exención temporal de aplicación de la NIIF 9” en relación con “Aplicando la NIIF 9 “Instrumentos financieros” con la NIIF 4 “Contratos de seguro”:**

En septiembre de 2016 el IASB publicó modificaciones a la NIIF 4 “Aplicación de la NIIF 9 Instrumentos financieros con la NIIF 4 Contratos de seguros” para permitir que las entidades aseguradoras retrasasen la aplicación de la NIIF 9 “Instrumentos financieros” hasta los ejercicios iniciados el 1 de enero de 2021 (fecha inicialmente prevista de entrada en vigor de la NIIF 17 “Contratos de Seguros”).

Tras el retraso de la fecha de entrada en vigor de la NIIF 17 al 1 de enero de 2023, el IASB ha publicado en junio 2020 una modificación de la NIIF 4 para alinear en el sector asegurador la fecha de entrada en vigor de la NIIF 17



con la fecha de aplicación de la NIIF 9. La citada modificación contempla la extensión, hasta los ejercicios iniciados a partir del 1 de enero de 2023, de la exención temporal voluntaria para entidades aseguradoras en la aplicación de la NIIF 9 “Instrumentos financieros” y a determinados preceptos de la NIC 28 “Inversiones en entidades asociadas y en negocios conjuntos”.

Respecto de la adopción de la NIIF 9, el Grupo ha contemplado la aplicación del enfoque de diferimiento previsto para el sector asegurador (“Deferral approach”), publicado por el IASB en septiembre de 2016, para posponer la aplicación de la NIIF 9 hasta la fecha de entrada en vigor efectiva de la NIIF 17, prevista para el 1 de enero de 2023.

El Grupo ha realizado una evaluación y ha concluido que cumple con los requisitos para acogerse al “Deferral Approach”, y, por tanto, aplicará la NIIF 9 “Instrumentos Financieros” de manera conjunta a la NIIF 17 “Contratos de Seguros” en su entrada en vigor.

## DESGLOSES REQUERIDOS POR EL ENFOQUE DE DIFERIMIENTO DE LA NIIF 9

A continuación, se presenta el detalle del valor razonable de los activos financieros basado en el criterio SPPI (Solo para Pagos de Principal e Intereses) a 31 de diciembre de 2020, así como la variación en el valor razonable durante el ejercicio. Los activos se clasifican en dos categorías:

- Pasan el “test SPPI”: Activos financieros cuyos flujos de caja representan solo pagos de principal e intereses sobre el importe del principal pendiente, excluyendo cualquier activo clasificado como mantenido para negociar bajo NIIF 9, o que se gestione y que su rendimiento se evalúe sobre la base de su valor razonable.
- No pasan el “test SPPI”: Activos financieros que en que concurren las siguientes circunstancias:
  - Cuyos términos contractuales no dan lugar a flujos de efectivo en fechas determinadas que únicamente son pagos de principal e intereses sobre el importe del principal pendiente.
  - Clasificados como mantenidos para negociar bajo NIIF 9 o que se gestionen y su rendimiento se evalúe sobre la base de su valor razonable.

A continuación, se muestra el cuadro correspondiente al análisis del cumplimiento del test SPPI en los activos de renta fija del Grupo Mutua. A estos efectos, no se consideran las participaciones en fondos de inversión, renta variable e instrumentos derivados.

RESULTADO	VALOR CONTABLE	VALOR RAZONABLE	
		IMPORTE	VARIACIÓN
Pasan el "test SPPI"	1.722.795	1.755.228	(32.433)
No pasan el "test SPPI"	101.594	103.004	(1.410)
<b>TOTAL ANALIZADO</b>	<b>1.824.389</b>	<b>1.858.232</b>	<b>(33.843)</b>

En el análisis efectuado, el 90% de los mismos generarían flujos únicamente de principal e intereses y de éstos el 83% dispondría de una calificación crediticia calificada de grado de inversión y por tanto con bajo riesgo de crédito. En el 10% restante cuyos flujos contractuales no son únicamente de principal e intereses, el 54% tendrían una calificación con bajo riesgo crediticio mientras que los restantes no dispondrían de calificación crediticia o sería inferior a grado de inversión.

La variación del periodo incluye tanto la variación del valor razonable producida en el ejercicio como el efecto de las posibles incorporaciones / retiros en el conjunto de los activos considerados en el cuadro adjunto.

## 2.4 NORMAS, MODIFICACIONES E INTERPRETACIONES A LAS NORMAS EXISTENTES QUE NO PUEDEN ADOPTARSE ANTICIPADAMENTE O QUE NO HAN SIDO ADOPTADAS POR LA UNIÓN EUROPEA

- NIIF 17 “Contratos de seguros”:

Esta norma reemplaza a la NIIF 4, que permite continuar usando las prácticas contables establecidas en las normas locales. Esta norma establece los principios de valoración, registro, presentación y desglose de los contratos de seguro con el objetivo de que la entidad proporcione información relevante y fiable que permita a los usuarios de la información financiera determinar el efecto que estos contratos tienen en los estados financieros de la entidad.

La implementación de la NIIF 17 supondrá realizar una contabilización consistente para todos los contratos de seguro basada en un modelo de valoración que utilizará hipótesis de cálculo actualizadas a cada fecha de cierre (como el tipo de descuento, hipótesis actuariales, y respecto otras variables financieras).

Los efectos de los cambios en las anteriores hipótesis podrán quedar reconocidos tanto en la cuenta de resultados como en el patrimonio, en función de su naturaleza y si dichos cambios están asociados a la prestación de un servicio que ya ha ocurrido o no, o suponer una reclasificación entre los componentes del pasivo de seguros registrados. Los ingresos o gastos podrán registrarse íntegramente en la cuenta de resultados o bien en el patrimonio.

Para todos aquellos contratos que no sean onerosos se reconocerá un margen de beneficio en la cuenta de pérdidas y ganancias (denominado 'margen contractual del servicio') a lo largo del periodo en que la entidad realiza el servicio. Sin embargo, si en el momento de reconocimiento inicial o bien durante el periodo en que la entidad realiza el servicio, el contrato es oneroso, la entidad deberá de reconocer la pérdida en la cuenta de pérdidas y ganancias inmediatamente.

El 15 de Julio de 2020 el IASB ha publicado una versión consolidada del texto original con las enmiendas publicadas el 25 de junio de 2020. La NIIF 17 será de aplicación en los ejercicios anuales que comiencen el 1 de enero de 2023 (fecha de primera aplicación), aunque es obligatoria la presentación de información comparativa (fecha de transición de 1 de enero de 2022).

El Grupo está llevando a cabo un proyecto para la adaptación al nuevo marco de la NIIF 17 para garantizar su cumplimiento en la fecha de primera aplicación.

## **OTRAS NORMAS, MODIFICACIONES E INTERPRETACIONES A LAS NORMAS EXISTENTES QUE HAN SIDO PUBLICADAS POR EL IASB Y NO PUEDEN ADAPTARSE ANTICIPADAMENTE, O NO HAN SIDO ADOPTADAS POR LA UNIÓN EUROPEA Y QUE DE APLICARSE NO TENDRÍAN IMPACTO SIGNIFICATIVO EN EL GRUPO:**

- Modificación a la NIIF 3 "Referencia al marco conceptual".
- Modificación a la NIC 16 "Ingresos obtenidos antes del uso previsto".
- Modificación a la NIC 37 "Contratos onerosos - Coste de cumplir un contrato.
- Modificación a la NIC 1 "Presentación de estados financieros - Clasificación de pasivos como corrientes o no corrientes".
- Mejoras anuales NIIF 2018 - 2020

## **2.5 AGRUPACIÓN DE PARTIDAS**

Determinadas partidas del balance consolidado, de la cuenta de resultados consolidada, del estado de cambios en el patrimonio neto consolidado y del estado de flujos de efectivo consolidado se presentan de forma agrupada para facilitar su comprensión, si bien, en la medida en que sea significativa, se ha incluido la información desagregada en las correspondientes notas de la memoria consolidada.

## **2.6 CAMBIOS EN POLÍTICAS CONTABLES, CAMBIOS EN ESTIMACIONES Y ERRORES**

En la preparación de las cuentas anuales consolidadas no se han producido correcciones de errores que hubieran supuesto la reexpresión de los importes incluidos en las cuentas anuales consolidadas de los ejercicios presentados, ni tampoco se han producido cambios en las políticas contables o estimaciones que pudieran haber tenido efectos de carácter significativo que pudiesen haber tenido impacto sobre la posición financiera o los resultados del Grupo.



## 2.7 COMPARACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2020, que comprenden el balance consolidado, la cuenta de resultados consolidada, el estado de cambios en el patrimonio neto consolidado, el estado de flujos de efectivo consolidado y las notas de la memoria consolidada se presentan de forma comparativa con los estados del ejercicio precedente.

## 2.8 ASPECTOS CRÍTICOS DE LA VALORACIÓN Y ESTIMACIÓN DE LA INCERTIDUMBRE

La preparación de las cuentas anuales consolidadas exige el uso por parte de los Administradores de la sociedad dominante y de sus sociedades dependientes de ciertas estimaciones y juicios en relación con el futuro que se evalúan continuamente y se basan en la experiencia histórica y otros factores, incluidas las expectativas de sucesos futuros que se creen razonables bajo las circunstancias actuales.

Las estimaciones contables resultantes pueden no corresponderse con los resultados reales. A pesar de que estas estimaciones se han realizado en función de la mejor información disponible sobre los hechos analizados en cada fecha de cierre contable, es posible que acontecimientos que puedan tener lugar en el futuro obliguen a modificarlas (al alza o a la baja) en próximos ejercicios, lo que se haría contra las correspondientes cuentas de resultados o de reservas patrimoniales según la estimación que se trate.

En la elaboración de las cuentas anuales consolidadas adjuntas se han utilizado juicios o estimaciones realizados para valorar y registrar determinados saldos y transacciones del periodo. Principalmente, estos juicios o estimaciones se refieren a:

- Valor razonable o recuperable de determinados instrumentos financieros (véase nota 3.7.4)

Tal y como se indica en las notas 4.8 y 5.4 de las notas explicativas adjuntas, dentro de las distintas Carteras correspondientes a instrumentos financieros existe un importe de 597.660 miles de euros (incluidas las participaciones contabilizadas por el método de la participación), cuyo valor razonable o importe recuperable no se vincula a precios de cotización en mercados líquidos sino que se utilizan técnicas de valoración, generalmente aceptadas en el sector, donde las variables significativas pueden o no estar basadas en datos observables en el mercado. Este tipo de valoraciones conlleva el uso de un elevado grado de juicio por parte de los Administradores de la sociedad dominante tanto en la selección del método de valoración a utilizar para cada inversión, como en las hipótesis utilizadas en el mismo, principalmente relacionadas con estimaciones de flujos de efectivo futuros, dividendos, tasas de descuento aplicadas, tasas de crecimiento perpetuas y tasas de inflación.

- Valoración de la provisión técnica para prestaciones No vida (véase nota 3.15.3)

La provisión para prestaciones de los seguros no vida se basa en la mejor estimación de las obligaciones pendientes de pago al cierre del periodo, como consecuencia de los siniestros pendientes de liquidación o pago que hayan sido declarados hasta el cierre del ejercicio y de las reclamaciones por siniestros que, habiéndose producido con anterioridad al cierre del periodo, no hayan sido declarados a dicha fecha, pudiendo impactar un cambio en las hipótesis en los valores registrados en las presentes cuentas anuales.

- Valoración de los activos intangibles – Fondo de Comercio

El Grupo mantiene reconocidos en el balance consolidado a 31 de diciembre de 2020 fondos de comercio, derechos económicos derivados de la marca, de la cartera de asegurados y del contrato de distribución en exclusiva con una entidad financiera por un importe de 2.191.146 miles de euros dentro del epígrafe “inmovilizado intangible”, todos ellos importes relevantes procedentes de combinaciones de negocios. Existe un elevado grado de juicio y complejidad en la contabilización/registro y valoración de los activos intangibles previamente descritos.

La valoración de estos activos requiere la determinación de las unidades generadoras de efectivo (UGEs), el cálculo del valor en libros de cada una de ellas, la estimación del importe recuperable de las mismas y la identificación de hechos que puedan determinar la existencia de indicios de deterioro de valor. El importe recuperable para cada unidad generadora de efectivo ha sido calculado sobre la base del valor en uso. Estos importes recuperables se basan en previsiones de flujos de efectivo futuros descontados que requieren la aplicación de juicios de valor por parte de los Administradores de la sociedad dominante, respecto a

determinadas hipótesis clave como, por ejemplo, el incremento de ingresos, la tasa de descuento, la tasa de crecimiento a largo plazo y tasas de inflación. Este aspecto ha sido un tema relevante de auditoría por la significatividad de los importes y por la alta sensibilidad que presentan los análisis realizados con respecto a los cambios en las asunciones consideradas por los Administradores de la sociedad dominante. La información relativa a la valoración de los activos intangibles se encuentra recogida en la nota 5.1 de la memoria consolidada.

Adicionalmente se han realizado estimaciones o se han aplicado juicios, por parte de los administradores de la sociedad dominante, a los siguientes aspectos:

- La vida útil de los activos materiales, inversiones inmobiliarias e intangibles. (Véanse notas 3.1, 3.2, 3.3 y 3.4)
- Probabilidad de ocurrencia de determinadas provisiones / contingencias. (Véanse notas 3.15 y 3.16)
- Recuperabilidad de los impuestos diferidos. Los impuestos diferidos de activos se reconocen en la medida en que se estimen ganancias fiscales futuras. (Véase notas 3.12 y 5.12)
- Retribuciones post-empleo. (Véase nota 3.17)
- Determinación del control de las entidades participadas y el uso de la NIIF 12 en relación con las participaciones en fondos de inversión. (Véase nota 4)

Las principales partidas contables que pueden verse afectadas en un futuro por cambios en las circunstancias que afecten a su valoración se refieren al cálculo de los valores razonables, de los valores actuales y la estimación de provisiones e impuestos.

Para el cálculo de estos valores se requiere, en ciertos casos, la estimación de los flujos de efectivo futuros asociados, asumiendo de igual forma hipótesis sobre las tasas de descuento a utilizar. El Grupo ha utilizado las hipótesis más razonables en la estimación de dichos valores, de acuerdo a la información disponible y a las circunstancias actuales.

## CONSIDERACIONES RESPECTO A LA PANDEMIA DEL COVID-19

El 11 de marzo de 2020 la Organización Mundial de la Salud elevó a nivel de pandemia internacional la situación de emergencia de salud pública provocada por el Coronavirus SARS-2 (Covid-19).

La pandemia y las medidas extraordinarias de confinamiento y restricciones de la movilidad adoptadas por las distintas administraciones para mitigar la crisis sanitaria han provocado fuertes impactos económicos y financieros, con efectos sin precedentes en la historia reciente.

Ante esta situación, la Mutua y el Grupo al que pertenece, han implementado una serie de acciones e iniciativas centradas en:

- Proteger la salud de las personas y en especial sus clientes y empleados.
- Asegurar la continuidad de sus operaciones.
- Ayuda social, sanitaria y económica para contribuir a mitigar los impactos de la pandemia.

En este sentido, ya desde un primer momento y durante todo el ejercicio 2020, se han impulsado medidas de trabajo y atención a distancia y otras iniciativas orientadas a mitigar tanto el impacto en la valoración de sus activos como a hacer frente a todas las obligaciones derivadas de sus compromisos siempre dentro del marco regulatorio instaurado por las autoridades nacionales.

A pesar de la gravedad y virulencia de la crisis, el Grupo se encuentra en una sólida posición para afrontar la situación. Todo ello hace que, aunque los potenciales efectos de la crisis no se pueden estimar de forma cierta y a pesar del entorno de incertidumbre como el actual, el Grupo no haya visto comprometida la aplicación del principio de empresa en funcionamiento.

Los administradores de Mutua y de los distintos negocios del Grupo continúan supervisando de forma constante la evolución de la situación de forma que puedan afrontar con éxito los ulteriores impactos que puedan producirse. En este sentido, el Grupo ha contemplado los impactos de la pandemia del COVID-19 en sus estimaciones y juicios en relación al futuro, basándose en la mejor información disponible a 31 de diciembre de 2020.

### 3. Políticas contables

#### 3.1 INMOVILIZADO INTANGIBLE

##### 3.1.1 FONDO DE COMERCIO

###### Fondo de comercio de fusión

El fondo de comercio de fusión representa el exceso del precio de adquisición en una combinación de negocios sobre el valor razonable de los activos y pasivos identificables en la fecha de fusión.

###### Diferencias de consolidación

- Fondo de comercio de consolidación

El fondo de comercio surge en la adquisición de dependientes y representa el exceso de la contraprestación transferida, el importe de cualquier participación no dominante en la adquirida y el valor razonable en la fecha de adquisición de cualquier participación en el patrimonio previa en la adquirida sobre el valor razonable de los activos netos identificables adquiridos, si bien para las adquisiciones realizadas con anterioridad al 1 de enero de 2016, fecha de transición a NIIF-UE, se presentan atendiendo al valor del fondo de comercio neto de amortización, registrado conforme a la normativa de aplicación a su fecha. Conforme a lo dispuesto en la NIIF-UE 3, el Grupo ha optado por no incrementar el fondo de comercio en la parte correspondiente a socios externos.

En el caso de adquisiciones de participaciones de la entidad dependiente a socios minoritarios posteriores a la inicial, el mencionado exceso se reconoce como menor importe de reservas.

- Diferencia negativa de consolidación

Si el total de la contraprestación transferida, la participación no dominante reconocida y la participación previamente mantenida valorada a valor razonable es menor que el valor razonable de los activos netos de la dependiente adquirida, la diferencia se reconoce directamente en la cuenta de resultados.

###### Deterioro del fondo de comercio

A efectos de llevar a cabo las pruebas para pérdidas por deterioro, el fondo de comercio adquirido en una combinación de negocios se asigna a cada una de las unidades generadoras de efectivo ("UGE"), o grupos de unidades generadoras de efectivo ("UGEs"), que se espera que se beneficien de las sinergias de la combinación.

Las revisiones de las pérdidas por deterioro del valor del fondo de comercio se realizan anualmente o con más frecuencia si sucesos o cambios en las circunstancias indican una potencial pérdida por deterioro. El importe en libros de la UGE que contiene el fondo de comercio se compara con el importe recuperable, que es el valor en uso o el valor razonable menos los costes de venta, el mayor de estos importes. Cualquier pérdida por deterioro se reconoce inmediatamente como un gasto y posteriormente no se revierte.

##### 3.1.2 APLICACIONES INFORMÁTICAS

Este epígrafe del balance corresponde al coste de aplicaciones informáticas, que se valoran por el importe satisfecho para su adquisición o derecho de uso, siempre que esté prevista su utilización en varios ejercicios, minorado en la amortización acumulada y, en su caso, las correcciones valorativas por deterioro. Los costes recurrentes devengados como consecuencia de la modificación o actualización de aplicaciones o sistemas informáticos, los de formación de personal para la aplicación de sistemas informáticos, los derivados de revisiones globales de sistemas y los costes de mantenimiento de las aplicaciones informáticas se registran en la cuenta de resultados del ejercicio en que se incurren.



Los gastos de desarrollos informáticos se activan desde el momento en que se cumplan todas las siguientes condiciones:

- Existe un proyecto específico e individualizado que permite valorar de forma fiable el desembolso atribuible a la realización del proyecto.
- La asignación, imputación y distribución temporal de los costes de cada proyecto están claramente establecidas.
- Existen motivos fundados de éxito técnico en la realización del proyecto, tanto para el caso en que la sociedad tenga la intención de su explotación directa, como para el de la venta a un tercero del resultado del proyecto una vez concluido, si existe mercado.
- La rentabilidad económico- comercial del proyecto esta razonablemente asegurada.
- La financiación del proyecto está razonablemente asegurada para completar la realización. Además, está asegurada la disponibilidad de los adecuados recursos técnicos o de otro tipo para completar el proyecto y para utilizar el activo intangible.
- Existe una intención de completar el activo intangible.

Dentro de la activación de desarrollos informáticos no se está considerando el gasto de personal interno destinado a tales actividades. El Grupo establece que los gastos de desarrollo se amortizarán de forma sistemática en un plazo que se presume, salvo prueba en contrario, no será superior a 5 años.

Asimismo, en este epígrafe se recogen los activos por derecho de uso asociados a los contratos de arrendamiento fruto de la aplicación de la NIIF 16 (Véase Notas 2.2 y 2.4) y cuyo activo subyacente es un activo de inmovilizado intangible. Las políticas contables asociadas a los contratos de arrendamiento se encuentran en la Nota 3.5.

### 3.1.3 CONCESIONES ADMINISTRATIVAS

La contraprestación recibida en el derecho a cobrar las correspondientes tarifas en función del grado de utilización del servicio público se registra como activo afecto a la concesión en el epígrafe de inmovilizado intangible. Dicho activo se amortiza linealmente durante el período concesional. Las actuaciones de reposición y reparación que se realizan respecto a períodos de utilización superior al año, necesarios para mantener en condiciones de uso las infraestructuras, traen consigo la dotación de una provisión sistemática en función del uso y hasta el momento en que deban realizarse dichas actuaciones. La dotación de esta provisión origina un gasto en la cuenta de resultados.

Posteriormente se valora a su coste minorado por la correspondiente amortización acumulada y, en su caso, por el importe acumulado de las pérdidas por deterioro que haya experimentado.

### 3.1.4 MARCA

La marca está registrada a coste histórico, que representa el valor razonable a fecha de adquisición, determinado a través de “royalties” con el método de la tasa interna de rentabilidad de un hipotético licenciatario. En el proceso de valoración se estableció para este intangible una vida útil indefinida.

Los importes que mantiene el Grupo activados se someten, en cada fecha de cierre, a pruebas de deterioro conforme a la metodología indicada en la nota 5.1.1, procediéndose, en su caso, a registrar la correspondiente corrección valorativa.

### 3.1.5 CARTERA DE ASEGURADOS

Las carteras de asegurados se muestran por su coste histórico, siendo éste el valor razonable de las mismas a la fecha de adquisición. El valor razonable se basa en el exceso de beneficio sobre los activos contributivos requeridos para la explotación del intangible, siendo los activos contributivos considerados los activos fijos, el personal, las inversiones financieras y la marca.

La vida útil estimada de las carteras de asegurados se determinó en base a los ratios de caída media para cada tipo de cartera valorada. El rango de vida útil para estos productos está comprendido entre 6 y 15 años. La amortización de este activo se realiza linealmente.

No obstante, los importes pendientes de amortización que mantiene el Grupo activados se someten, en cada fecha de cierre, a un test de deterioro conforme a la metodología indicada más adelante, procediéndose, en su caso, a registrar la correspondiente corrección valorativa.

### 3.1.6 CONTRATO DE DISTRIBUCIÓN

El contrato de distribución se registra inicialmente en base al valor razonable que se basa en el exceso de beneficio sobre los activos contributivos requeridos para la explotación del intangible, siendo los activos contributivos considerados los activos fijos, el personal, las inversiones financieras y la marca.

En el proceso de valoración se establece que, salvo que tenga una fecha determinada contractualmente, este tipo de intangibles tienen una vida útil indefinida.

Los importes que mantiene el Grupo activados se someten, en cada fecha de cierre, a un test de deterioro conforme a la metodología indicada en la nota 5.1.1, procediéndose, en su caso, a registrar la correspondiente corrección valorativa.

## 3.2 INMOVILIZADO MATERIAL

El Grupo registra en este epígrafe los elementos de transporte, las instalaciones, el mobiliario y los equipos para procesos de datos. Asimismo, se incluyen todos los inmuebles y terrenos destinados a uso propio.

El inmovilizado material se valora inicialmente por su precio de adquisición o coste de producción, y posteriormente se minora por la correspondiente amortización acumulada y las pérdidas por deterioro, si las hubiera.

Los costes posteriores, ampliación, modernización o mejoras, se incluyen en el importe en libros del activo o se reconocen como un activo separado, según corresponda, sólo cuando es probable que los beneficios económicos futuros asociados con el elemento vayan a fluir al grupo y el coste del elemento pueda determinarse de forma fiable. El importe en libros de cualquier componente contabilizado como un activo separado se da de baja en cuentas cuando se sustituye.

El resto de los gastos por reparaciones, mantenimiento y conservación se cargan a resultados durante el ejercicio financiero en que se incurre en el mismo.

Los terrenos no se amortizan. El Grupo amortiza el resto del inmovilizado material siguiendo el método lineal, aplicando porcentajes de amortización anual calculados en función de los años de vida útil estimada de los respectivos bienes, según el siguiente detalle:

CONCEPTO	AÑOS DE VIDA ÚTIL ESTIMADA
Construcciones (*)	5-85
Instalaciones técnicas	4-20
Mobiliario y equipos de oficina	3-10
Equipos proceso de información	3-5
Elementos de transporte	3-10
Otro inmovilizado material	2-10

(\*) Excluido el valor del terreno.

Las mejoras y construcciones realizadas por el Grupo en inmuebles en los que el Grupo es arrendatario, que no sean separables del activo arrendado o cedido en uso, y que cumplan con la política del Grupo de reconocimiento de activos serán capitalizadas como inmovilizado material. Estas mejoras serán amortizadas linealmente en función de su vida útil que será la duración del contrato de arrendamiento, incluido el periodo de renovación cuando exista evidencia que soporte que la misma se va a producir, o su vida económica, el menor de los dos.

El valor residual y la vida útil de los activos se revisa, ajustándose si fuese necesario, en la fecha de cada balance de situación.

Cuando el valor contable de un activo es superior a su importe recuperable estimado, su valor se reduce de forma inmediata hasta su importe recuperable.

El resultado por la venta de inmovilizado material se calcula comparando los ingresos obtenidos por la venta con el valor contable y se registran en la cuenta de resultados.

### 3.3 INVERSIONES INMOBILIARIAS

Las inversiones inmobiliarias comprenden edificios y terrenos que se tienen en propiedad, o como arrendatario como activo por derecho de uso, que se mantienen para la obtención de rentas a largo plazo y no se utilicen para uso propio. El resto de los inmuebles en propiedad o como arrendatario como activo por derecho de uso se incluyen en el epígrafe de inmovilizado material.

Las inversiones inmobiliarias se reconocen por su precio de adquisición o coste de producción menos la amortización acumulada y en su caso el importe acumulado de las correcciones valorativas reconocidas.

El Grupo amortiza su inmovilizado e inversiones inmobiliarias siguiendo el método lineal, distribuyendo el coste de los activos entre los años de vida útil estimada, determinados individualmente, según el siguiente detalle:

CONCEPTO	AÑOS DE VIDA ÚTIL ESTIMADA
Construcciones (*)	29-97
Instalaciones técnicas	8-23

(\*) Excluido el valor del terreno.

Los costes de reparaciones importantes se activan cuando cumplen las condiciones para ello, y se amortizan durante la vida útil estimada de los mismos, mientras que los gastos de mantenimiento recurrentes se cargan en la cuenta de resultados durante el ejercicio en que se incurre en ellos.

A efectos de corrección valorativa por deterioro, se evalúa, al menos anualmente, si existen indicios de deterioro en el caso de que el valor contable del activo sea superior al valor recuperable, reduciéndose hasta el importe recuperable.

### 3.4 DETERIORO DEL VALOR DE LOS ACTIVOS NO FINANCIEROS

Al cierre de cada ejercicio el Grupo evalúa si existen indicios de que los elementos del activo puedan haber sufrido una pérdida de valor. Si tales indicios existen se estima el valor recuperable del activo.

En el caso de los activos que no se encuentran en condiciones de uso y de los activos intangibles con vida útil indefinida la estimación del valor recuperable es realizada con independencia de la existencia o no de indicios de deterioro.

El fondo de comercio y los activos intangibles que tienen una vida útil indefinida no están sujetos a amortización y se someten anualmente a pruebas de deterioro del valor, o con más frecuencia en caso de sucesos o cambios en las circunstancias que indiquen que podría haber sufrido deterioro de valor, véase nota 3.1.1.

Se reconoce una pérdida por deterioro por el exceso del importe en libros del activo sobre su importe recuperable, entendido éste como el valor razonable del activo menos los costes de venta o el valor en uso, el mayor de los dos.

Los activos no financieros que hubieran sufrido una pérdida por deterioro se someten a revisiones a cada fecha del balance por si se hubieran producido reversiones de la pérdida.

En el caso de activos distintos al fondo de comercio y activos intangibles de vida útil indefinida, una vez reconocida la corrección valorativa por deterioro o su reversión, se ajustan las amortizaciones de los ejercicios siguientes considerando el nuevo valor contable.

Para los inmuebles comprendidos tanto en el inmovilizado material como los inmuebles de inversión, se entenderá por valor de mercado el valor de tasación otorgado por una entidad tasadora autorizada para la valoración de bienes en el mercado hipotecario, con arreglo a las normas de valoración de bienes inmuebles y de determinados derechos para ciertas finalidades financieras aprobadas por el Ministerio de Economía y Competitividad (Orden

ECC/371/2013, de 4 de marzo, por la que se modifica la Orden ECO/805/2003, sobre normas de valoración de bienes inmuebles y de determinados derechos para ciertas finalidades financieras).

Las correcciones valorativas individualizadas de los anteriores activos, así como su reversión cuando desaparecen las circunstancias que las motivaron, se registran como un gasto o un ingreso, respectivamente, en la cuenta de resultados consolidada. La reversión tiene como límite el valor contable de los activos que estaría reconocido en la fecha de reversión si no se hubiera registrado la pérdida de valor. No obstante, no se permite la reversión de correcciones valorativas para el fondo de comercio, las cesiones de cartera ni para los derechos económicos derivados de carteras de pólizas adquiridas a un mediador.

## 3.5 ARRENDAMIENTOS

### Arrendamientos en los que el Grupo es arrendador

En los contratos de arrendamiento en los que el Grupo es arrendador, se clasifican los contratos como arrendamientos financieros o arrendamientos operativos. Los arrendamientos de inmovilizado se clasifican como arrendamientos financieros siempre que las condiciones de los mismos se deduzcan que se transfieren al arrendatario sustancialmente los riesgos y beneficios inherentes a la propiedad del activo objeto del contrato. Los demás arrendamientos se clasifican como arrendamientos operativos.

#### ARRENDAMIENTO FINANCIERO

En el momento inicial el Grupo reconoce, como arrendador, un crédito por la inversión neta en el arrendamiento que incluye el valor actual de los pagos por arrendamiento futuros y el valor residual del activo subyacente del arrendamiento no garantizado que le corresponde, descontados al tipo de interés implícito del contrato.

Posteriormente, el Grupo reconoce los ingresos financieros derivados del derecho de cobro al tipo de interés efectivo.

Los costes directos iniciales se incluyen en la valoración inicial de la inversión neta en el arrendamiento y reducen el importe de los ingresos reconocidos durante el plazo del arrendamiento.

#### ARRENDAMIENTO OPERATIVO

Como arrendador en contratos de arrendamiento operativo, el Grupo reconoce los pagos por arrendamiento recibidos como ingresos de forma lineal en la cuenta de resultados en el ejercicio en que se devengan. Los costes derivados del arrendamiento se reconocen como gastos en la cuenta de resultados.

Asimismo, el coste de adquisición del bien arrendado se presenta en el balance conforme a su naturaleza, incrementado por el importe de los costes del contrato directamente imputables, los cuales se reconocen como gasto en el plazo del contrato, aplicando el mismo criterio utilizado para el reconocimiento de los ingresos del arrendamiento.

Las modificaciones de los arrendamientos operativos se registran como un nuevo arrendamiento. Los pagos del arrendamiento original devengados o que el Grupo haya recibido por anticipado se consideran parte de los pagos por arrendamiento del nuevo arrendamiento.

### Arrendamientos en los que el Grupo es arrendatario

En los arrendamientos en los que el Grupo es arrendatario, no es necesario diferenciar entre arrendamientos financieros u operativos para determinar su registro contable ya que se aplica un modelo único. El arrendatario, en el momento inicial, registra un activo por derecho de uso de acuerdo con su naturaleza, según se trate de un elemento del inmovilizado material o del intangible, y un pasivo financiero por arrendamiento. El pasivo por arrendamiento se registra al valor actual de los pagos por arrendamiento futuros. Los pagos por arrendamiento incluyen pagos fijos (incluidos los pagos fijos en esencia) menos, en su caso, incentivos por arrendamiento, pagos variables que dependen de un índice o una tasa, los importes que se espera que se paguen en concepto de garantías de valor residual y el precio de ejercicio de la opción de compra o las penalizaciones por rescisión cuando se tiene la certeza razonable de que se ejercerá esa opción de compra o de rescisión. Los pagos por arrendamiento variables que no dependen de un índice o una tasa se registran en el resultado del ejercicio.



Para el cálculo del valor actual se utiliza el tipo de interés implícito del contrato y, si éste no se puede determinar fácilmente, el tipo de interés incremental de endeudamiento del arrendatario para operaciones similares.

El pasivo por arrendamiento se valora posteriormente al coste amortizado mediante el uso del método de interés efectivo. Cuando haya cambios en los pagos se reevalúa el pasivo por arrendamiento.

El activo por derecho de uso se valora inicialmente a coste, que incluye el valor inicial del pasivo, los costes directos iniciales, los pagos por arrendamientos anticipados menos los incentivos recibidos, y los costes estimados de desmantelamiento, retiro o rehabilitación.

Posteriormente, el activo por derecho de uso se valora a coste menos la amortización acumulada y pérdidas por deterioro del valor acumuladas. En caso de que se produzcan reevaluaciones del pasivo por arrendamiento se ajusta también el valor del activo por derecho de uso. La amortización empieza en la fecha de comienzo del arrendamiento.

Para determinar si se ha deteriorado el valor de un activo por derecho de uso y para contabilizar el deterioro se aplica la NIC-UE 36 “Deterioro de valor de los activos” y según lo descrito en las notas 3.1 a 3.4. Tras el reconocimiento, en su caso, de una pérdida por deterioro de valor, los cargos de amortización futura correspondientes al activo por derecho de uso se ajustan para reflejar el importe en libros revisado.

El Grupo reconoce los activos por derechos de uso y pasivos por arrendamiento con excepciones limitadas para los arrendamientos a corto plazo y arrendamientos en los que el activo subyacente es de bajo valor, o determinados arrendamientos de vehículos, reconociendo los respectivos pagos por arrendamiento como un gasto en la cuenta de resultados de forma lineal a lo largo del plazo del arrendamiento.

Se consideran arrendamientos a corto plazo aquellos que en la fecha de comienzo (fecha en la que el arrendador pone el activo subyacente a disposición del Grupo), tienen un plazo máximo de 12 meses. No son arrendamientos a corto plazo aquellos que contengan una opción de compra. Si posteriormente se extiende el plazo del arrendamiento, o se produce otra modificación del alcance o contraprestación, se trata como un arrendamiento nuevo.

No se aplica la exención de activos de bajo valor si el Grupo subarrenda a su vez, o espera subarrendar, el activo subyacente.

El IASB ha aprobado en mayo de 2020 una modificación de la NIIF 16, para facilitar a los arrendatarios la contabilidad de las mejoras del alquiler relacionadas con el COVID-19.

Determinadas sociedades del Grupo han optado por aplicar la excepción descrita en la Nota 2.3. y ha registrado la reducción de las cuotas del arrendamiento como un pago variable dando de baja la parte del pasivo por arrendamiento que se cancela por la condonación de los pagos de arrendamiento (Véase nota 5.3.1).

### **3.6 COMISIONES ANTICIPADAS Y OTROS GASTOS DE ADQUISICIÓN**

Las comisiones anticipadas y los costes de adquisición se activan por el importe de la comisión y de los costes de adquisición técnicamente pendientes de amortizar, es decir, las correspondientes a las primas devengadas que son imputables al periodo comprendido entre la fecha de cierre y el término de cobertura de los contratos, correspondiendo los gastos imputados a resultados a los realmente soportados en el periodo, con el límite establecido en las bases técnicas, y siempre que tengan proyección económica futura y permitan, de forma directa al Grupo, la generación futura de volumen de negocio.

Los gastos recurrentes que se producen normalmente en todos los ejercicios, o los que no están relacionados con la generación de volumen de negocio, se cargan en la cuenta de resultados en el ejercicio en que se incurren.

Las comisiones anticipadas y otros gastos de adquisición activados se recogen en el epígrafe “otros activos” del balance.

De forma paralela se reconoce un pasivo por las comisiones y otros costes de adquisición del reaseguro cedido que quepa imputar al ejercicio o a los ejercicios siguientes de acuerdo con el periodo de cobertura del contrato.

Las comisiones y otros gastos de adquisición del reaseguro se recogen en el epígrafe “Resto de Pasivos”.

## 3.7 ACTIVOS FINANCIEROS

### 3.7.1 CLASIFICACIÓN Y SEPARACIÓN DE ACTIVOS FINANCIEROS

Los instrumentos financieros se clasifican en el momento de su reconocimiento inicial como un activo financiero, un pasivo financiero o un instrumento de patrimonio, de conformidad con el fondo económico del acuerdo contractual y con las definiciones de activo financiero, pasivo financiero o instrumentos de patrimonio.

El Grupo clasifica los instrumentos financieros en las siguientes categorías:

- Activos financieros a valor razonable con cambios en resultados,
- Préstamos y partidas a cobrar,
- Inversiones mantenidas hasta el vencimiento, y
- Activos financieros disponibles para la venta.

La clasificación depende del propósito con el que se adquirieron las inversiones. El Grupo determina la clasificación de sus inversiones en el momento de reconocimiento inicial y, en el caso de los activos clasificados como mantenidos hasta el vencimiento, evalúa de nuevo esta designación en cada fecha de balance.

### 3.7.2 PRINCIPIOS DE COMPENSACIÓN

Los activos y los pasivos financieros se compensan y presentan por un neto en el balance, cuando existe un derecho, exigible legalmente, de compensar los importes reconocidos, y el Grupo tiene la intención de liquidar por el neto, o de realizar el activo y cancelar el pasivo simultáneamente. El derecho legalmente exigible no debe ser contingente dependiendo de hechos futuros y debe ser exigible en el curso normal del negocio y en caso de incumplimiento, insolvencia o quiebra de la sociedad o la contraparte.

### 3.7.3 CATEGORÍAS DE ACTIVOS FINANCIEROS

#### (a) Activos financieros a valor razonable con cambios en resultados

Un activo se clasifica en valor razonable con cambios en resultados si:

- Se origina o adquiere o se emite principalmente con el objeto de venderlo o readquirirlo en el corto plazo,
- Forma parte de una cartera de instrumentos financieros identificados, que se gestionan conjuntamente y para la cual existe evidencia de un patrón reciente de obtención de beneficios a corto plazo o,
- Se trata de un derivado, excepto un derivado que haya sido designado como instrumento de cobertura y cumpla las condiciones para ser eficaz y no sea un contrato de garantía financiera.
- Asimismo, se clasifican en esta categoría los activos y pasivos financieros con derivados implícitos, que son tratados como instrumentos financieros híbridos, bien porque han sido designados como tales por el Grupo o debido a que no se puede valorar el componente del derivado con fiabilidad en la fecha adquisición o en una fecha posterior. La información sobre dichos activos y pasivos financieros se realiza de acuerdo con el criterio de valor razonable.

Los activos financieros mantenidos para negociar se reconocen inicialmente al valor razonable. Los costes de transacción directamente atribuibles a la compra o emisión se reconocen como un gasto en la cuenta de resultados a medida que se incurren.

Dentro de esta categoría también se clasifican las inversiones por cuenta de los tomadores de seguros de vida que asumen el riesgo de la inversión.

Con posterioridad a su reconocimiento inicial, se reconocen a valor razonable registrando las variaciones en resultados. El valor razonable no se reduce por los costes de transacción en que se pueda incurrir por su eventual venta o disposición por otra vía. Los intereses y dividendos devengados se incluyen en las partidas por su naturaleza.

## **(b) Préstamos y partidas a cobrar**

Los préstamos y partidas a cobrar se componen de créditos por operaciones de seguros y reaseguro y créditos por operaciones no comerciales con cobros fijos o determinables que no cotizan en un mercado activo distintos de aquellos clasificados en otras categorías de activos financieros.

Los créditos por operaciones no comerciales son definidos como activos financieros que, no siendo instrumentos de patrimonio ni derivados, no tienen origen comercial tales como valores representativos de deuda, depósitos en entidades de crédito, préstamos hipotecarios, préstamos no hipotecarios y anticipos sobre pólizas.

Estos activos se reconocen inicialmente por su valor razonable, incluyendo los costes de transacción incurridos y se valoran posteriormente al coste amortizado, utilizando el método del tipo de interés efectivo.

Los créditos por recobros de siniestros se activan cuando se considera que su realización está suficientemente garantizada.

No obstante, los activos financieros que no tengan un tipo de interés establecido, el importe venza o se espere recibir en el corto plazo y el efecto de actualizar no sea significativo, se valoran por su valor nominal.

Al menos al cierre del ejercicio, se efectúan las correcciones valorativas necesarias por deterioro de valor si existe evidencia objetiva de que no se cobrarán todos los importes que se adeudan.

El importe de la pérdida por deterioro del valor es la diferencia entre el valor en libros del activo y el valor actual de los flujos de efectivo futuros estimados, descontados al tipo de interés efectivo en el momento de reconocimiento inicial. Las correcciones de valor, así como en su caso su reversión, se reconocen en la cuenta de resultados consolidadas. No obstante, la reversión de la pérdida tiene como límite el coste amortizado que hubieran tenido los activos si no se hubiera registrado la pérdida por deterioro de valor.

En particular, el deterioro para primas pendientes de cobro se calcula separadamente para cada ramo y están constituidas por la parte de las primas de tarifa devengadas en el ejercicio que, previsiblemente y de acuerdo con la experiencia de años anteriores, no vayan a ser cobradas.

## **(c) Inversiones mantenidas a vencimiento**

Las inversiones mantenidas hasta el vencimiento son valores representativos de deuda con una fecha de vencimiento fijada, cobros fijos o determinables, que se negocian en un mercado activo y que la dirección del Grupo tiene la intención efectiva y la capacidad de conservar hasta su vencimiento.

Estos activos financieros se valoran inicialmente por su valor razonable y posteriormente a coste amortizado reconociendo los intereses devengados en función de su tipo de interés efectivo.

Al menos al cierre del ejercicio, se efectúan las correcciones valorativas necesarias por deterioro de valor si existe evidencia objetiva de que no se cobrarán todos los importes que se adeudan.

El importe de la pérdida por deterioro del valor es la diferencia entre el valor en libros del activo y el valor actual de los flujos de efectivo futuros estimados, descontados al tipo de interés efectivo en el momento de reconocimiento inicial. Las correcciones de valor, así como en su caso su reversión, se reconocen en la cuenta de resultados consolidadas. No obstante, la reversión de la pérdida tiene como límite el coste amortizado que hubieran tenido los activos si no se hubiera registrado la pérdida por deterioro de valor.

## **(d) Activos financieros disponibles para la venta**

En esta categoría se incluyen los valores representativos de deuda e instrumentos de patrimonio que no se clasifican en ninguna de las categorías anteriores.

Los activos financieros disponibles para la venta se reconocen inicialmente al valor razonable más los costes de transacción directamente atribuibles a la compra.

Con posterioridad al reconocimiento inicial, se valoran por su valor razonable, registrando los cambios que se produzcan directamente en el patrimonio neto hasta que el activo se enajene o deteriore, momento en que los resultados en el patrimonio neto se imputan a la cuenta de resultados consolidada, siempre que sea posible determinar el mencionado valor razonable.

Las pérdidas y ganancias que resulten por diferencias de cambio en activos financieros monetarios en moneda extranjera se registran en la cuenta de resultados.

En el caso de los activos financieros disponibles para la venta, se efectúan correcciones valorativas si existe evidencia objetiva de que su valor se ha deteriorado como consecuencia de uno o dos más eventos ocurridos después de su reconocimiento inicial y que ocasionen:

- En el caso de los instrumentos de deuda, una reducción o retraso en los flujos de efectivo estimados futuros que puede venir motivado por la insolvencia del deudor.
- En el caso de los instrumentos de patrimonio se lleva a cabo un análisis individual de las inversiones a efectos de determinar la existencia o no de deterioro en las mismas. Adicionalmente, se considera que existe indicio de deterioro cuando el valor de mercado presenta un descenso prolongado (18 meses) o significativo (40%) respecto a su coste.

En aplicación de la NIC-UE 39 de instrumentos financieros, cualquier minusvalía adicional producida con posterioridad al registro previo de un deterioro inicial, será imputada a la cuenta de resultados.

La corrección valorativa es la diferencia entre su coste o coste amortizado menos, en su caso, cualquier corrección valorativa previamente reconocida en la cuenta de resultados y el valor razonable en el momento en que se efectúe la valoración.

Las pérdidas por deterioro del valor en instrumentos de patrimonio que se reconocieron en el resultado del ejercicio no se revierten a través del resultado del ejercicio en un periodo posterior.

Si, en un periodo posterior, el valor razonable de un instrumento de deuda clasificado como disponible para la venta aumenta y el incremento puede atribuirse objetivamente a un evento acaecido después de que la pérdida por deterioro se reconociese en el resultado, la pérdida por deterioro se revierte a través del resultado.

### 3.7.4 VALOR RAZONABLE

Se entiende por valor razonable el precio que se recibiría por la venta de un activo o se pagaría para transferir un pasivo mediante una transacción ordenada entre participantes en el mercado en la fecha de valoración.

El valor razonable de los activos financieros clasificados en el balance consolidado dentro de la “Cartera disponible para la venta” y “activos a valor razonable con cambios en resultados” se determina utilizando la jerarquía de valoración establecida en la NIIF-UE13. Dicha jerarquía confiere la prioridad más alta a los precios cotizados (sin ajustar) en mercados activos para activos y pasivos idénticos (variables de nivel 1) y la prioridad más baja a las variables no observables (variables de nivel 3).

- **Nivel 1:** Precios o cotizaciones de mercado no ajustados de mercados activos.
- **Nivel 2:** Variables distintas de los precios cotizados que se incluyen en el nivel 1 que son observables para el activo o pasivo, ya sea directa o indirectamente. Se trata de estimaciones que utilizan precios cotizados en mercados activos para instrumentos similares (no idénticos) u otras técnicas de valoración en las que todas las variables significativas están basadas en datos de mercado observables directa o indirectamente. Principalmente utilizado en la valoración de activos de renta fija, donde se actualizan los flujos futuros, incluidos los valores de reembolso, a tasas equivalentes a los tipos de interés de los swaps en euros, incrementados o disminuidos en el diferencial derivado de la calidad crediticia del emisor y homogeneizados en función de la calidad del emisor y plazo de vencimiento.



- **Nivel 3:** Variables no observables. Si no se dispone de datos relevantes de mercado, se usan otros métodos de valoración donde pueden intervenir estimaciones e hipótesis propias, no basadas en datos observables de mercado.

### 3.7.5 BAJA DE LOS ACTIVOS FINANCIEROS

Los activos financieros se dan de baja del balance cuando expiran o se ceden los derechos a recibir flujos de efectivo relacionados con los mismos y el Grupo ha traspasado sustancialmente todos los riesgos y beneficios inherentes a su titularidad.

La baja de un activo financiero implica el reconocimiento de resultados por la diferencia existente entre su valor en libros y la suma de la contraprestación recibida, neta de gastos de la transacción, incluyéndose los activos obtenidos o pasivos asumidos y cualquier pérdida o ganancia diferida en ingresos y gastos reconocidos en patrimonio neto.

## 3.8 PASIVOS FINANCIEROS

### 3.8.1 CLASIFICACIÓN Y SEPARACIÓN DE PASIVOS FINANCIEROS

Son pasivos financieros aquellos débitos y partidas a pagar que tiene el Grupo y que se han originado en la compra de bienes y servicios por operaciones de tráfico de la empresa, o aquellos que, sin tener un origen comercial, no pueden ser considerados como instrumentos financieros derivados.

#### (a) Débitos y partidas a pagar

Esta categoría incluye débitos por operaciones comerciales y débitos por operaciones no comerciales, incluyendo acreedores y otras cuentas a pagar.

Estas deudas se reconocen inicialmente a su valor razonable ajustado por los costes de transacción directamente imputables, registrándose posteriormente por su coste amortizado según el método del tipo de interés efectivo. Dicho interés efectivo es el tipo de actualización que iguala el valor en libros del instrumento con la corriente esperada de pagos futuros previstos hasta el vencimiento del pasivo.

No obstante, los débitos por operaciones comerciales con vencimiento no superior a un año y que no tienen un tipo de interés contractual se valoran, tanto en el momento inicial como posteriormente, por su valor nominal cuando el efecto de no actualizar los flujos de efectivo no es significativo.

#### (b) Pasivos financieros mantenidos para negociar y otros pasivos financieros a valor razonable con cambios en la cuenta de resultados

Tienen la consideración de pasivos financieros a valor razonable con cambios en la cuenta de resultados todos aquellos pasivos mantenidos para negociar que se emiten con el propósito de readquirirse en el corto plazo o forman parte de una cartera de instrumentos financieros identificados y gestionados conjuntamente para obtener ganancias en el corto plazo, así como los pasivos financieros que designa el Grupo en el momento del reconocimiento inicial para su inclusión en esta categoría por resultar en una información más relevante. Los derivados también se clasifican como mantenidos para negociar, siempre que no sean un contrato de garantía financiera ni se hayan designado como instrumentos de cobertura.

Estos pasivos financieros se valoran, tanto en el momento inicial como en valoraciones posteriores, por su valor razonable, imputando los cambios que se produzcan en dicho valor en la cuenta de resultados del ejercicio. Los costes de transacción directamente imputables a la emisión se reconocen en la cuenta de resultados del ejercicio en que se producen.

### 3.8.2 BAJA DE LOS PASIVOS FINANCIEROS

El Grupo da de baja un pasivo financiero o una parte del mismo cuando ha cumplido con la obligación contenida en el pasivo o bien está legalmente dispensado de la responsabilidad fundamental contenida en el pasivo ya sea en virtud de un proceso judicial o por el acreedor.

La baja de un pasivo financiero implica el reconocimiento en la cuenta de resultados por la diferencia entre el valor en libros del pasivo financiero y la contraprestación pagada incluidos los costes de transacción atribuibles y se reconocen asimismo cualquier activo cedido diferente del efectivo o pasivo asumido.

### 3.9 INSTRUMENTOS FINANCIEROS DERIVADOS

Los derivados financieros se valoran, tanto en el momento inicial como en valoraciones posteriores, por su valor razonable. El método para reconocer las pérdidas o ganancias resultantes depende de si el derivado se ha designado como instrumento de cobertura o no y, en su caso, del tipo de cobertura.

#### 3.9.1 COBERTURAS CONTABLES

El Grupo mantiene los instrumentos de cobertura como tales durante la totalidad del plazo remanente, teniendo claramente identificados los riesgos cubiertos y demostrando la eficacia de la cobertura de las partidas cubiertas de acuerdo con la normativa aplicable.

Las operaciones de cobertura que mantiene el Grupo se clasifican en:

- Coberturas de valor razonable: los cambios de valor del instrumento de cobertura y de la partida cubierta atribuibles al riesgo cubierto se reconocen en la cuenta de resultados.
- Coberturas de flujos de efectivo: la pérdida o ganancia atribuible a la parte del instrumento de cobertura calificado como cobertura eficaz se reconoce transitoriamente en el patrimonio neto. Cuando se interrumpa la cobertura de flujo, el importe acumulado del instrumento de cobertura reconocido en el patrimonio neto se continúa reconociendo en dicha partida hasta que la transacción cubierta ocurra, momento en el que se aplican los siguientes criterios:
  - Las pérdidas o ganancias procedentes de la valoración del instrumento de cobertura a su valor razonable, en el caso de derivados que sean instrumentos de cobertura o el componente de tipo de cambio de una partida monetaria en el caso de instrumentos de cobertura que no sean derivados, se reconocen en el resultado del ejercicio en la misma partida de la cuenta de resultados en la que se registran los resultados de la operación cubierta.
  - Las pérdidas o ganancias de la partida cubierta atribuible al riesgo cubierto se reconocen mediante el ajuste de valor contable de la misma con contrapartida en resultados, con independencia de que ésta se registre a coste o se trate de activos financieros calificados como disponibles para la venta. Salvo que se prevea que no se va a realizar la transacción, en cuyo caso se reconoce en la cuenta de resultados del ejercicio.

#### 3.9.2 DERIVADOS QUE NO CALIFICAN PARA CONTABILIDAD DE COBERTURA

En el caso de derivados que no califican para contabilidad de cobertura, las pérdidas y ganancias en el valor razonable de los mismos se reconocen inmediatamente en la cuenta de resultados y se incluyen en “otros ingresos u otros gastos”.

### 3.10 EFECTIVO Y OTROS ACTIVOS LÍQUIDOS EQUIVALENTES

El efectivo y otros activos líquidos equivalentes incluyen el efectivo en caja y los depósitos bancarios a la vista en entidades de crédito. También se incluyen bajo este concepto otras inversiones a corto plazo de gran liquidez siempre que sean fácilmente convertibles en importes determinados de efectivo y que estén sujetas a un riesgo insignificante de cambios de valor. A estos efectos se incluyen las inversiones con vencimientos de menos de 3 meses desde la fecha de adquisición.

#### 3.11 INTERESES Y DIVIDENDOS

Los intereses se reconocen por el método del tipo de interés efectivo. En aquellos casos en los que el Grupo no puede estimar con fiabilidad los flujos de efectivo o la vida esperada de un instrumento financiero, se utilizan los flujos de efectivo contractuales a lo largo del periodo contractual completo. La reestimación de los flujos con el objeto de considerar las variaciones en los tipos de interés de mercado de activos y pasivos financieros a tipo de interés

variable afecta al tipo de interés efectivo.

Los ingresos por dividendos procedentes de inversiones en instrumentos de patrimonio se reconocen cuando han surgido los derechos para el Grupo a su percepción. Si los dividendos distribuidos proceden inequívocamente de resultados generados con anterioridad a la fecha de adquisición porque se han distribuido importes superiores a los beneficios generados por la participada desde la adquisición, minoran el valor contable de la inversión.

### 3.12 IMPUESTOS SOBRE BENEFICIOS

El gasto (ingreso) por impuesto sobre beneficios es el importe que, por este concepto, se devenga en el ejercicio y que comprende tanto el gasto (ingreso) por impuesto corriente como por impuesto diferido.

Tanto el gasto (ingreso) por impuesto corriente como diferido se registra en la cuenta de resultados. Por otro lado, se reconoce en el patrimonio neto consolidado el efecto impositivo relacionado con partidas que se registran directamente en patrimonio.

Los activos y pasivos por impuesto corriente se valorarán por las cantidades que se espera pagar o recuperar de las autoridades fiscales, de acuerdo con la normativa vigente.

Los impuestos diferidos se calculan sobre las diferencias temporarias que surgen entre las bases fiscales de los activos y pasivos y sus valores en libros. Sin embargo, si los impuestos diferidos surgen del reconocimiento inicial de un activo o un pasivo en una transacción distinta de una combinación de negocios que en el momento de la transacción no afecta ni al resultado contable ni a la base imponible del impuesto no se reconocen. El impuesto diferido se determina aplicando la normativa y los tipos impositivos aprobados o a punto de aprobarse en la fecha del balance y que se espera aplicar cuando el correspondiente activo por impuesto diferido se realice o el pasivo por impuesto diferido se liquide.

Los activos por impuestos diferidos se reconocen en la medida en que resulte probable que se vaya a disponer de ganancias fiscales futuras con las que poder compensar las diferencias temporarias.

Los activos y pasivos por impuestos diferidos se compensan cuando existe un derecho legalmente reconocido de compensar los activos y pasivos por impuesto corriente y cuando los saldos fiscales diferidos se refieren a la misma autoridad fiscal. Los activos y pasivos por impuesto corriente se compensan cuando la entidad tiene un derecho legalmente exigible de compensar y tiene la intención de liquidar sobre una base neta o de realizar el activo y liquidar el pasivo simultáneamente.

En aplicación de la NIC12 sobre el impuesto sobre las ganancias debe evaluarse el efecto que esto supondría sobre la generación de potenciales impuestos diferidos sobre las reservas en sociedades consolidadas o de sociedades integradas mediante el método de la participación en la medida que éstas puedan devenir en dividendos futuros para sus accionistas. No obstante, dicha regulación establece que un impuesto diferido no será objeto de registro contable si la inversora puede controlar el momento de la reversión de la diferencia y además es probable que tal diferencia no revierta en un futuro previsible.

En el ámbito fiscal español, la Ley 11/2020, de 30 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado reduce del 100% al 95% la exención a los dividendos y plusvalías asociadas a participaciones de, al menos, un 5% tanto en entidades residentes como no residentes a partir del ejercicio 2021.

En virtud de lo anterior, el Grupo Mutua evaluará anualmente las circunstancias de los distintos componentes dentro de su grupo de consolidación para determinar el consiguiente registro.

### 3.13 INGRESOS Y GASTOS

Los ingresos y gastos se imputan en función de la corriente real de bienes y servicios que las mismas representan, con independencia del momento en el que se produce la corriente monetaria o financiera derivada de ellos.

Los ingresos y gastos de las inversiones en que se materialicen los fondos propios disponibles, así como de otros recursos no relacionados directamente con la práctica de operaciones de seguro, se imputan a la cuenta de otras actividades de la cuenta de resultados consolidada. Para ello, el Grupo imputa los rendimientos y gastos de las inversiones a la cuenta de resultados de la actividad aseguradora y a la cuenta de resultados de otras actividades

de la cuenta de resultados consolidada proporcionalmente al volumen medio de provisiones técnicas y fondos propios disponibles, respectivamente. A estos efectos, se consideran fondos propios disponibles el importe de los fondos propios tras deducirle el capital regulatorio de Solvencia. No obstante, lo dispuesto en el párrafo anterior, y con referencia a los ingresos y gastos de inversiones del ramo de Vida y de Decesos, se clasifican íntegramente en la cuenta de resultados de la actividad aseguradora.

El resto de los gastos se imputan directamente al ramo o actividad (vida o los distintos ramos de no vida) que los origina. Cuando esto no sea posible se utilizan criterios analíticos de imputación de costes.

Los ingresos por primas derivados de la emisión de contratos de seguros se reconocen cuando los mismos son perfeccionados o prorrogados en el ejercicio, respecto a los cuales el derecho de asegurador al cobro de las primas se haya devengado, al margen de que los recibos hayan sido emitidos.

En este sentido, dado que las primas con origen en contratos de seguros se abonan en la cuenta de resultados en el momento de la emisión del recibo y los siniestros se cargan a dicha cuenta también en el momento de su emisión, al cierre del ejercicio es necesario efectuar distintas periodificaciones contables, que se registran en las correspondientes cuentas de provisiones técnicas, para adecuar los ingresos y gastos a dicho criterio.

Las primas por reaseguro cedido son reconocidas del mismo modo que las primas de seguro directo, y en base a los contratos de reaseguro suscritos.

Se clasifican como “Otros ingresos técnicos” todos aquellos ingresos derivados directamente de la práctica de operaciones de seguros que sean distintos a los ingresos por primas mencionados en los párrafos anteriores.

Los Otros ingresos y gastos no técnicos asignados a actividad aseguradora incluyen aquellos ingresos y gastos que no guardan relación directa con dicha actividad, pero derivados de operaciones llevadas a cabo por entidades aseguradoras del Grupo, o de filiales que realizan servicios auxiliares a la actividad aseguradora.

Los “Otros ingresos y gastos no técnicos asignados a otras actividades” incluyen aquellos ingresos y gastos del resto de sociedades incluidas en la consolidación y que no son aseguradoras o no prestan servicios que sean auxiliares de la actividad aseguradora.

Los ingresos ordinarios distintos de las operaciones de seguros se reconocen a medida que se satisfacen las obligaciones contractuales, esto es, cuando se produce la transferencia del control de los bienes y servicios a los clientes (ya sea a lo largo del tiempo o en un momento determinado). El importe por el que se reconoce el ingreso es aquel al que se espera tener derecho por los bienes o servicios transferidos.

Los ingresos por prestaciones de servicios distintos a los contratos de seguros se reconocen en función del grado de avance cuando se dispone de información fiable para realizar la medición. Si no es posible medir razonablemente el grado de cumplimiento de la obligación, sólo se reconocen ingresos y su correspondiente contraprestación por un importe equivalente a los costes incurridos recuperables.

Si una obligación contractual no se cumple a lo largo del tiempo, entonces se cumple en un momento concreto. En ese caso, los ingresos derivados de su ejecución se reconocen en tal fecha siempre que puedan valorarse con fiabilidad.

Los criterios seguidos por el Grupo para la reclasificación de los gastos por naturaleza en gastos por destino de las sociedades aseguradoras se han basado en el personal que trabaja en cada departamento en función de la dedicación de su tiempo a las diferentes tareas. Cuando esta variable no ha sido representativa se han utilizado criterios analíticos de imputación de costes.

### **3.14 CLASIFICACIÓN DE CONTRATOS**

El Grupo Mutua evalúa y clasifica su cartera de contratos de vida y no vida del negocio directo (incluyendo el reaseguro aceptado) y del cedido tomando en consideración la NIIF-UE 4.

Así mismo, se toman dichas directrices de cara a determinar la existencia de un componente de depósito asociado a los contratos de seguro. A la vez, se estima que las opciones de rescate emitidas a favor de los tomadores de contratos de seguro forman parte del valor del pasivo de seguro por cumplir con las condiciones para ser valoradas dentro del contrato de seguro de acuerdo con la NIIF-UE 4.

### **3.15 PROVISIONES TÉCNICAS**



La NIIF-UE 4 permite a las entidades aseguradoras con carácter general la continuidad en las políticas contables de valoración de los pasivos derivados de contratos de seguros establecida en la contabilidad local.

Las provisiones técnicas recogen los importes ciertos o estimados de las obligaciones asumidas que se derivan de los contratos de seguro en vigor, así como de los gastos relacionados con el cumplimiento de dichas obligaciones, con el fin de garantizar, con criterios prudentes y razonables, los compromisos derivados de los referidos contratos.

Tal como es requerido por la NIIF-UE 4, el Grupo en cada cierre de ejercicio realiza una prueba de adecuación de pasivos sobre sus provisiones técnicas con el objetivo de garantizar su suficiencia.

En este sentido, el Grupo, a cada fecha de cierre del ejercicio, hace una evaluación de la suficiencia de las provisiones técnicas, tal como se indica en la nota 3.15.6.

A continuación, se explican las políticas contables aplicadas por el Grupo en relación con las provisiones técnicas:

### 3.15.1 OTRAS PROVISIONES

La provisión más relevante incluida en este epígrafe es la “Provisión del Seguro de Decesos”.

Para las carteras adquiridas en el marco de combinaciones de negocios, la Sociedad dominante calcula la provisión técnica del ramo de decesos, distinguiendo la cartera existente con anterioridad a la aprobación del ROSSP y la cartera posterior a su aprobación.

La aprobación del Real Decreto 681/2014, de 1 de agosto de modificación del Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados (ROSSP), supone la derogación de la Disposición Transitoria 3ª del ROSSP relativa al seguro de decesos y su sustitución por la Disposición Transitoria 11ª. Esta modificación implica que las entidades aseguradoras que, a 31 de diciembre de 2014 tenían todavía pólizas de seguros de decesos cuyas bases técnicas y provisiones no fueran conformes con lo dispuesto en los artículos 46 y 79 del ROSSP, disponen de un plazo máximo de veinte años desde el 1 de enero de 2015 para registrar en su balance consolidado la provisión que resulte de efectuar la correspondiente adaptación. En cumplimiento de la mencionada Disposición Transitoria 11ª, a 31 de diciembre de 2020 el Grupo tiene constituida una provisión por importe de 14.400 miles de euros (12.000 miles de euros a 31 de diciembre de 2019).

Para el resto de la cartera de decesos, la provisión matemática a 31 de diciembre de 2020, tal y como establece la disposición adicional quinta del Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre (ROSSEAR), se calcula según lo indicado en las bases técnicas correspondientes en cumplimiento de los artículos 46 y 79 del ROSSP, sin perjuicio de lo indicado en dicha disposición sobre el régimen de cálculo de las provisiones técnicas a efectos contables en lo referente al tipo de interés a utilizar en el cálculo de las provisiones de seguros de vida, que establece lo siguiente:

- Para los contratos de seguro de vida celebrados antes del 1 de enero de 2016 será de aplicación el artículo 33 del Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados (ROSSP). No obstante, las entidades que utilicen para el citado cálculo lo previsto en los apartados 1.a).1º y 1.b).1º del artículo 33 del ROSSP, podrán optar por no aplicar dicho tipo de interés y adaptarse a la estructura temporal pertinente de tipos de interés sin riesgo prevista en el artículo 54 del ROSSEAR, incluyendo, en su caso, el ajuste por volatilidad previsto en el artículo 57 del ROSSEAR, siempre que, en tal caso, las dotaciones adicionales se efectúen anualmente siguiendo un método de cálculo lineal.

Asimismo, la citada disposición establece que, para el cálculo de la provisión contable del seguro de decesos, dicha opción será igualmente aplicable para los contratos celebrados antes del 1 de enero de 2016, sin perjuicio de la aplicabilidad de lo previsto en la Disposición transitoria undécima del Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados (ROSSP) aprobado por el Real Decreto 2486/1998, de 20 de noviembre.

Con fecha 20 de diciembre de 2016, la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, publicó la Guía Técnica 2/2016 de Aplicación de la Disposición Adicional Quinta, del Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre (ROSSEAR) en relación con el tipo de interés para el cálculo de las provisiones técnicas a efectos contables del seguro de vida y del seguro de decesos, y otras aclaraciones necesarias.

En la mencionada Guía Técnica se indica que la opción de adaptación a la estructura temporal pertinente de tipos

de interés sin riesgo podrá hacerse el primer año de aplicación de la disposición adicional quinta del ROSSEAR o en un momento posterior, siendo en cualquier caso el plazo máximo de adaptación de diez años a contar desde el 31 de diciembre de 2015.

Durante el ejercicio 2016, la Sociedad dominante se acogió a la opción de adaptación a la estructura temporal pertinente de tipos de interés sin riesgo en un plazo de diez años, siendo el tipo efectivo anual calculado para el ejercicio 2020 del 0,996 % (0,938% en el ejercicio 2019). Asimismo, el tipo correspondiente al ejercicio 2020 en aplicación del método lineal es del 1,453 % (1,52 % en el ejercicio 2019).

Al cierre del ejercicio 2020 las tablas biométricas aplicadas para la valoración de las provisiones técnicas en la práctica totalidad del ramo de decesos, en el cierre contable y en la mejor estimación de solvencia, han sido las INF05/INM05. Asimismo, para la valoración de dicha provisión, no se están considerando recargos técnicos para recoger la valoración de la incertidumbre y el riesgo durante la vida de los contratos.

### 3.15.2 PROVISIONES TÉCNICAS PARA PRIMAS NO CONSUMIDAS Y PARA RIESGOS EN CURSO

La provisión para primas no consumidas tiene por objeto la periodificación de las primas emitidas a la fecha de cálculo, reflejando su saldo la fracción de las primas devengadas en el ejercicio que deba imputarse al período comprendido entre la fecha de cierre y el término del período de cobertura. Las entidades del Grupo calculan esta provisión para cada modalidad, por el método “póliza a póliza”, tomando como base las primas de tarifa devengadas en el ejercicio, eliminando el recargo técnico de seguridad y corrigiendo los importes de éstas, por los correspondientes índices de variación estacional de la siniestralidad, todo ello de acuerdo con las bases técnicas.

Durante el ejercicio 2020, la adopción de distintas medidas de restricción a la movilidad por las autoridades ha ocasionado una modificación en la distribución de la siniestralidad histórica haciendo necesario un ajuste temporal en la provisión para primas no consumidas para reflejar tal variación y adecuar el patrón de liberación de ingresos al riesgo efectivamente consumido durante el periodo de cobertura de la póliza.

La provisión para riesgos en curso complementa la provisión para primas no consumidas en la medida que su importe no sea suficiente para reflejar la valoración de todos los riesgos y gastos a cubrir por el Grupo que se correspondan con el período de cobertura no transcurrido a la fecha de cierre del ejercicio.

### 3.15.3 PROVISIONES TÉCNICAS PARA PRESTACIONES

Estas provisiones recogen las estimaciones efectuadas por el Grupo para atender los compromisos con origen en los siniestros ocurridos con anterioridad al cierre del ejercicio y pendientes de comunicación, liquidación o pago a dicha fecha. Asimismo, se incluyen los vencimientos y rescates (ramo de vida) solicitados y pendientes de liquidación o pago al cierre del ejercicio. Para los siniestros pendientes de liquidación o pago, su cálculo se ha efectuado mediante un análisis individualizado de cada expediente, en función de la mejor información disponible en cada momento.

Este cálculo, para el negocio de autos y de hogar de procedencia Mutua Madrileña Automovilista S.S.P.F., se complementa con la aplicación de coeficientes que recogen efectos no contemplados en la valoración individual (inflación, intereses y gastos externos no asignados específicamente a los expedientes), así como desviaciones probables en función de la experiencia histórica del Grupo.

Para los siniestros pendientes de declaración el cálculo se ha efectuado en función de la experiencia, mediante métodos estadísticos.

La provisión para prestaciones incluye los gastos tanto externos como internos de gestión y tramitación de los expedientes hasta la total liquidación y pago de los siniestros.

### 3.15.4 PROVISIONES DE SEGUROS DE VIDA

La provisión de seguros de vida representa el valor de las obligaciones del asegurador neto de las obligaciones del tomador por razón de seguros sobre la vida a la fecha de cierre del ejercicio. La provisión de seguros de vida comprende:

- En los seguros cuyo periodo de cobertura sea inferior al año, la “provisión para primas no consumidas” y, en su caso, la “provisión para riesgos en curso”.

La provisión para primas no consumidas está constituida por la fracción de las primas devengadas en el

ejercicio que deben imputarse entre el cierre del ejercicio actual y el término del periodo de cobertura. Se calcula póliza a póliza, basándose en la prima de tarifa, de acuerdo con las Bases Técnicas y lo dispuesto en el ROSSEAR.

- En los demás seguros la “provisión matemática”. Esta provisión representa la diferencia entre el valor actual actuarial de las obligaciones futuras del asegurador y las del tomador o, en su caso, del asegurado. La base de cálculo de esta provisión está formada por la prima de inventario devengada en el ejercicio, entendiendo por tal la prima pura o de riesgo incrementada en el recargo para gastos de administración previsto en las bases técnicas. El cálculo se realiza póliza a póliza, por un sistema de capitalización individual y mediante la aplicación de un método prospectivo y recurrente, de acuerdo con las Bases Técnicas y lo dispuesto en el ROSSEAR.

En lo referente al tipo de interés técnico a utilizar en el cálculo de la provisión matemática, la Disposición Adicional 5ª del ROSSEAR y la Guía Técnica 2/2016 de la DGSFP diferencia:

- o Contratos de seguros de vida celebrados antes del 1 de enero del 2016. En este caso la compañía podrá optar entre aplicar en todos sus términos lo previsto en el artículo 33.1.a).1º y 33.1.b).1º del ROSSP, o adaptarse, para el cálculo de la provisión de seguros de vida, a la estructura temporal pertinente de tipos de interés sin riesgo prevista en el artículo 54 del RDOSEAR, incluyendo en su caso, el ajuste por volatilidad previsto en el artículo 57 del RDOSEAR.

La compañía ha optado en el ejercicio 2020, por calcular las provisiones matemáticas aplicando el artículo 33.1.a).1º, aplicando por tanto el tipo mínimo de la DGSFP del 0,59% para el año 2020.

Los productos, que se articulan de acuerdo con el artículo 33.1.c) del ROSSP siguen con su aplicación, de acuerdo al ROSSEAR.

- o Contratos de seguro de vida celebrados a partir del 1 de enero del 2016. En este caso la compañía utiliza el tipo de interés máximo resultante de la estructura temporal pertinente de tipo de interés sin riesgo, considerando el tipo a aplicar como el mínimo entre el tipo obtenido como se ha indicado anteriormente y el tipo de interés garantizado.

Para el resto de contratos celebrados a partir del 1 de enero del 2016, que se articulan de acuerdo con el artículo 33.1.c) del ROSSP siguen con su aplicación, de acuerdo al ROSSEAR.

En desarrollo de lo establecido en la Disposición Adicional decimoctava de la Ley 20/2015 de 14 de julio, para el cálculo de las provisiones técnicas a efectos contables, se aplicará lo dispuesto en la Orden EHA/339/2007 de 16 de febrero, por la que se desarrollan determinados preceptos de la normativa reguladora de los seguros privados.

El 18 de diciembre de 2020 la DGSFP publicó la Resolución relativa a las tablas de mortalidad y supervivencia a utilizar por las entidades aseguradoras y reaseguradoras y por la que se aprueba la guía técnica relativa a los criterios de supervisión en relación con las tablas biométricas, y sobre determinadas recomendaciones para fomentar la elaboración de estadísticas biométricas sectoriales.

En virtud de esta resolución, a efectos de la valoración de las provisiones técnicas contables, en el marco del artículo 34 del ROSSP, así como a efectos de la valoración de las provisiones técnicas para el régimen especial de solvencia, en el marco del artículo 133 del RDOSEAR, se declara la admisibilidad, como hipótesis biométricas de referencia, de las siguientes tablas:

- a) Para los seguros de supervivencia las tablas PER2020\_Col\_1er.orden y tablas PER2020\_Ind\_1er.orden
- b) Para los seguros de vida riesgo las tablas PASEM2020\_NoRel\_1er.orden

Respecto a la cartera de pólizas ya existente a la entrada en vigor de la resolución, la misma establece un período transitorio por el que las entidades podrán optar entre la adaptación completa a las tablas mencionadas para el cierre del año 2020 o la adaptación de las mismas en un plazo de 4 años, hasta el ejercicio 2024.

En este contexto, la entidad ha optado por la adaptación completa a las nuevas tablas, y a tal efecto tiene dotada

una provisión de 497 miles de euros.

Asimismo, y cumpliendo las recomendaciones propuestas por la DGSFP en la Guía Técnica publicada junto a la resolución, al objeto de permitir la comparabilidad entre las entidades aseguradoras, a continuación se muestran las tablas biométricas aplicadas en el cierre contable y en la mejor estimación de solvencia:

MODALIDAD	COBERTURA	TABLAS BIOMÉTRICAS A EFECTOS DE CÁLCULO DE LAS PROVISIONES CONTABLES	TABLAS BIOMÉTRICAS A EFECTOS DE CÁLCULO DE LAS PROVISIONES TÉCNICAS DE SOLVENCIA II
Rentas individuales	Supervivencia	PER2020_Ind_1er.orden	PER2020_Ind_2ndo.orden
Rentas colectivas	Supervivencia	PER2020_Col_1er.orden	PER2020_Col_2ndo.orden

El resto de productos de la cartera de la compañía no se han visto afectados por las modificaciones introducidas por la normativa de la Resolución relativa a las tablas de mortalidad y supervivencia a utilizar por las entidades aseguradoras y reaseguradoras de la DGSFP.

En aquellos seguros en los que el tomador asume el riesgo de la inversión, las provisiones técnicas se determinan en función del valor de los activos afectos o índices fijados como referencia para determinar el valor económico de los derechos del tomador.

### 3.15.5 PROVISIONES PARA PARTICIPACIÓN EN BENEFICIOS

Recoge el importe de los beneficios devengados a favor de los tomadores, asegurados y beneficiarios y el de las primas que proceda restituir a los tomadores o asegurados en su caso, en virtud del comportamiento experimentado por el riesgo asegurado, en tanto no hayan sido asignados individualmente a cada uno de aquellos.

### 3.15.6 PRUEBA DE ADECUACIÓN DE PASIVOS

El Grupo realiza una prueba de adecuación de pasivos sobre los compromisos contractuales asumidos de los pasivos por contratos de seguros, con el objetivo de garantizar la suficiencia de dichos pasivos por provisiones técnicas.

En este sentido, el Grupo, a cada fecha de cierre del ejercicio, compara la diferencia entre el valor en libros de las provisiones técnicas, netas de cualquier gasto de adquisición diferido o de cualquier activo intangible relacionado con los contratos de seguro objeto de evaluación, con el importe resultante de considerar las estimaciones actuales, aplicando tipos de interés de mercado, de todos los flujos de efectivo derivados de los contratos de seguro con la diferencia que se deriva entre el valor de mercado de los instrumentos financieros afectos a los anteriores contratos y su coste de adquisición.

Si como consecuencia de esta prueba se pone de manifiesto que las provisiones técnicas son insuficientes, las mismas son ajustadas con cargo a resultado del ejercicio.

### 3.15.7 PROVISIONES TÉCNICAS A CARGO DEL REASEGURO CEDIDO

Se determinan aplicando los criterios señalados en los párrafos anteriores para el seguro directo, teniendo en cuenta las condiciones incluidas en los contratos en vigor al cierre del ejercicio.

### 3.15.8 CONTABILIDAD TÁCITA

Las NIIF-UE permiten la denominada “contabilidad tácita”, con el fin de atenuar las asimetrías contables como consecuencia de la aplicación de métodos de valoración diferentes para activos y pasivos, así como para recoger el efecto de la participación en beneficios de los asegurados.

De este modo, cuando los instrumentos financieros asignados a las provisiones técnicas se valoran por su valor razonable y sus cambios se registran en el patrimonio neto o en la cuenta de resultados, para reflejar la imagen fiel, se ha reconocido simétricamente a través del patrimonio neto o de la cuenta de resultados, respectivamente, la corrección de la asimetría derivada de dicha valoración en el importe de dichas provisiones.



### 3.16 PROVISIONES Y CONTINGENCIAS

Se consideran pasivos contingentes aquellas posibles obligaciones surgidas como consecuencia de sucesos pasados, cuya materialización está condicionada a que ocurra o no uno o más eventos futuros independientes de la voluntad del Grupo. Dichos pasivos contingentes no son objeto de registro contable presentándose detalle de los mismos, en caso de existir, en la memoria consolidada.

Las provisiones tales como litigios en curso, indemnizaciones u otras obligaciones de cuantía o momento de ocurrencia indeterminada se reconocen cuando el Grupo tiene una obligación presente, ya sea legal o implícita, como resultado de sucesos pasados; es probable que vaya a ser necesaria una salida de recursos para liquidar la obligación; y el importe se haya estimado de manera fiable. No se reconocen provisiones para pérdidas de explotación futuras.

Las provisiones se valoran por el valor actual de la mejor estimación posible del importe necesario para cancelar o transferir la obligación, teniendo en cuenta la información disponible sobre el suceso y sus consecuencias, y registrándose los ajustes que surjan por la actualización de dichas provisiones como un gasto financiero conforme se va devengando. En caso de que el vencimiento de los pasivos sea inferior a un año, se reconocerán al valor nominal de la obligación.

Por otra parte, la compensación a recibir de un tercero en el momento de liquidar la obligación, siempre que no existan dudas de que dicho reembolso será percibido, se registra como activo, excepto en el caso de que exista un vínculo legal por el que se haya exteriorizado parte del riesgo, y en virtud del cual el Grupo no esté obligado a responder; en esta situación, la compensación se tendrá en cuenta para estimar el importe por el que, en su caso, figurará la correspondiente provisión.

### 3.17 RETRIBUCIONES DE LOS EMPLEADOS

Las retribuciones a empleados comprenden todos los tipos de remuneraciones que el Grupo proporciona a los trabajadores a cambio de sus servicios o por el cese en el empleo.

Las retribuciones a los empleados comprenden las siguientes:

#### 3.17.1 RETRIBUCIONES A CORTO PLAZO

Son remuneraciones a los empleados cuyo pago se espera liquidar íntegramente antes de los doce meses siguientes al cierre del ejercicio anual sobre el que se informa, en el que los empleados hayan prestado los servicios que les otorgan esas retribuciones.

Estas retribuciones se contabilizan en función de los servicios prestados por los empleados en base al devengo.

#### 3.17.2 PRESTACIONES A LARGO PLAZO

Son remuneraciones a los empleados que se pagan tras la terminación de su período de empleo. Dentro de las retribuciones post empleo se distinguen los planes de aportación definida y los planes de prestación definida:

- **Planes de aportación definida:**

El Grupo tiene asumido con sus empleados un compromiso por pensiones que comprende y supera los establecidos en el convenio colectivo del sector.

Son aquellos en los que la entidad afectada realiza contribuciones de carácter predeterminado a una entidad separada y no tiene obligación legal ni implícita de realizar contribuciones en el caso de que exista insuficiencia de activos para atender las prestaciones. El importe de las prestaciones a recibir por los empleados está determinado por las aportaciones realizadas más el rendimiento obtenido por las inversiones en que se hayan materializado.

- **Planes de prestación definida:**

Son planes de prestaciones post-empleo diferentes de los planes de aportación definida. Los compromisos que el Grupo tiene contraído por estos planes se reconocen en el pasivo bajo el epígrafe “Provisión para pensiones y obligaciones similares”.

La provisión se calcula de forma separada para cada plan a cierre del ejercicio de acuerdo con la información disponible en cada momento, utilizando el método de valoración actuarial de la unidad de crédito proyectada.

Su importe corresponde al valor actual de la mejor estimación de los flujos de caja, registrándose los ajustes que surjan por la actualización de la provisión como un gasto de personal y un gasto financiero, según corresponda, conforme se vayan devengando.

Las hipótesis actuariales, los métodos de cálculo y los parámetros utilizados para dichos planes, así como el gasto devengado por este concepto, se detallan en la nota 5.13.3.

### 3.17.3 OTRAS RETRIBUCIONES A LARGO PLAZO A LOS EMPLEADOS

Comprenden partidas que no se prevé liquidar su pago íntegramente antes de los doce meses siguientes al cierre del ejercicio anual sobre el que se informa en el que los empleados hayan prestado los correspondientes servicios.

La valoración de las otras retribuciones a largo plazo a los empleados no está sujeta, normalmente, al mismo grado de incertidumbre que afecta a la valoración de las retribuciones post-empleo. Por esta razón, la NIC-UE 19 “Retribuciones a los empleados” exige la utilización de un método simplificado para el registro contable de las otras retribuciones a largo plazo a los empleados. A diferencia de la contabilización exigida para las retribuciones post-empleo, este método no reconoce el recálculo de la valoración en patrimonio.

### 3.17.4 INDEMNIZACIÓN POR DESPIDO

De acuerdo con la legislación vigente, el Grupo está obligado al pago de indemnizaciones a aquellos empleados con los que, bajo determinadas condiciones, rescinda sus relaciones laborales. Por tanto, las indemnizaciones por despido susceptibles de cuantificación razonable se registran como gasto en el ejercicio en el que se adopta la decisión y se crea una expectativa válida frente a terceros. A 31 de diciembre de 2020 existen litigios de ámbito laboral en las sociedades participadas que incluyen indemnizaciones y se encuentran provisionadas en epígrafe de “Otras provisiones no técnicas”. En el ejercicio 2019 no se registró provisión alguna por este concepto.

## 3.18 PROVISIÓN PARA PAGOS POR CONVENIOS DE LIQUIDACIÓN DE SINIESTROS

Se ha registrado una provisión para pagos por convenios de liquidación que representa las valoraciones estimadas pendientes de pago a los asegurados en ejecución de convenios de liquidación de siniestros. Esta provisión se registra en el epígrafe provisiones no técnicas.

## 3.19 CRITERIOS EMPLEADOS EN TRANSACCIONES ENTRE PARTES VINCULADAS

Con carácter general, las operaciones entre empresas del Grupo y con otras partes vinculadas se contabilizan en el momento inicial por su valor razonable. En su caso, si el precio acordado difiere de su valor razonable, la diferencia se registra atendiendo a la realidad económica de la operación. La valoración posterior se realiza conforme con lo previsto en las correspondientes normas.

Todas las transacciones del Grupo y con otras partes vinculadas se realizan a precio de mercado.

## 3.20 TRANSACCIONES EN MONEDA EXTRANJERA

Las transacciones y saldos de cada una de las entidades del Grupo se valoran utilizando la moneda del entorno económico principal en que cada entidad opera (“moneda funcional”). Las cuentas anuales consolidadas se presentan en euros, que es la moneda funcional y de presentación del Grupo.

Las transacciones en moneda extranjera se convierten a la moneda funcional utilizando los tipos de cambio vigentes en las fechas de las transacciones. Las pérdidas y ganancias en moneda extranjera que resultan de la liquidación de estas transacciones y de la conversión a los tipos de cambio de cierre de los activos y pasivos monetarios denominados en moneda extranjera se reconocen en la cuenta de resultados.

### 3.21 ACTIVOS NO CORRIENTES MANTENIDOS PARA SU VENTA Y PASIVOS ASUMIDOS

El Grupo clasifica un activo no corriente o un grupo enajenable como mantenido para la venta cuando ha tomado la decisión de venta del mismo y se estima que la misma se realizará dentro de los próximos doce meses.

Estos activos o grupos enajenables se valoran por su valor contable o su valor razonable deducidos los costes necesarios para la venta, el menor.

Los activos clasificados como no corrientes mantenidos para la venta no se amortizan, pero a la fecha de cada balance se realizan las correspondientes correcciones valorativas para que el valor contable no exceda el valor razonable menos los costes de venta.

Los ingresos y gastos generados por los activos no corrientes y grupos enajenables de elementos, mantenidos para la venta, que no cumplen los requisitos para calificarlos como operaciones interrumpidas, se reconocen en la partida de a cuenta de resultados que corresponda según su naturaleza.

### 3.22 COMBINACIONES DE NEGOCIO

Las combinaciones de negocios surgidas de la adquisición de todos los elementos patrimoniales de una empresa o de una parte que constituya uno o más negocios, se registran de acuerdo con el método de adquisición.

En el caso de combinaciones de negocios originadas como consecuencia de la adquisición de acciones o participaciones en el capital de una empresa, el Grupo reconoce la inversión conforme con lo establecido para las inversiones en el patrimonio de empresas del grupo, multigrupo y asociadas.

El método contable de adquisición se usa para contabilizar todas las combinaciones de negocios, con independencia de si se adquieren instrumentos de patrimonio u otros activos. La contraprestación transferida para la adquisición de una dependiente comprende:

- los valores razonables de los activos transferidos
- los pasivos incurridos con los anteriores propietarios del negocio adquirido
- las participaciones en el patrimonio emitidas por el grupo
- el valor razonable de cualquier activo o pasivo que resulte de un acuerdo de contraprestación contingente, y
- el valor razonable de cualquier participación en el patrimonio previa en la dependiente.

Los activos identificables adquiridos y los pasivos y pasivos contingentes asumidos en una combinación de negocios, con excepciones limitadas, se valoran inicialmente a sus valores razonables en la fecha de adquisición. El grupo reconoce cualquier participación no dominante en la entidad adquirida sobre una base de adquisición a valor razonable o por la parte proporcional de la participación no dominante de los activos identificables netos de la entidad adquirida.

Los costes relacionados con la adquisición se reconocen como gastos cuando se incurre en ellos.

El exceso de la contraprestación transferida, el importe de cualquier participación no dominante en la entidad adquirida, y el valor razonable en la fecha de adquisición de cualquier participación en el patrimonio previa en la entidad adquirida sobre el valor razonable de los activos netos identificables adquiridos se registra como fondo de comercio a excepción de la proporción atribuible a participaciones no dominantes. Si esos importes son menores que el valor razonable de los activos netos identificables de la dependiente adquirida, la diferencia se reconoce directamente en resultados como una compra en condiciones muy ventajosas.

Cuando la liquidación de cualquier parte de la contraprestación en efectivo se difiere, los importes a pagar en el futuro se descuentan a su valor actual en la fecha del intercambio. El tipo de descuento usado es el tipo de interés incremental del endeudamiento de la entidad, siendo el tipo al que podría obtenerse un préstamo similar de una entidad financiera independiente bajo términos y condiciones comparables.

La contraprestación contingente se clasifica como patrimonio neto o pasivo financiero. Los importes clasificados como un pasivo financiero se vuelven a valorar posteriormente a valor razonable con los cambios en el valor razonable reconocidos en resultados.

Si la combinación de negocios se realiza por etapas, el valor contable en la fecha de adquisición de la participación en el patrimonio de la adquirida previamente mantenida se valora nuevamente por su valor razonable en la fecha de adquisición, reconociendo cualquier ganancia o pérdida resultante en resultados.

Cuando a la fecha de cierre del ejercicio no ha podido concluir el proceso de valoración necesario para aplicar el método de adquisición, las cuentas anuales se elaboran utilizando datos provisionales. Estos valores son ajustados en el periodo necesario para completar la contabilización inicial, no siendo este periodo superior a un año desde la fecha de adquisición.

### 3.23 OPERACIONES INTERRUMPIDAS

Una operación interrumpida es todo componente del Grupo que ha sido enajenado o se ha dispuesto de él por otra vía, o bien que ha sido clasificado como mantenido para la venta y, entre otras condiciones, representa una línea de negocio o un área significativa que puede considerarse separada del resto.

Para este tipo de operaciones, el Grupo incluye dentro de la cuenta de resultados consolidadas y en una única partida denominada “resultado del ejercicio procedente de las operaciones interrumpidas neto de impuestos”, tanto el resultado después de impuestos de las actividades interrumpidas como el resultado después de impuestos reconocido por la valoración a valor razonable menos los costes de venta o bien por la enajenación o de los elementos que constituyen la actividad interrumpida.

Adicionalmente, cuando se clasifican operaciones como interrumpidas, el Grupo presenta en la partida contable mencionada anteriormente el importe del ejercicio precedente correspondiente a las actividades que tengan el carácter de interrumpidas en la fecha de cierre del ejercicio al que corresponden las cuentas anuales consolidadas.

### 3.24 DIFERENCIAS DE CONVERSIÓN

Los estados financieros de entidades participadas cuya moneda funcional es distinta de la moneda de presentación, euro, se han convertido utilizando los siguientes procedimientos:

- a) Los activos y pasivos de sus estados de situación se convierten al tipo de cambio de cierre en la fecha del correspondiente balance.
- b) Los ingresos y gastos de cada una de las partidas de resultados se convierten al tipo de cambio medio acumulado al periodo en el que se produjeron.
- c) Todas las diferencias de cambio que se produzcan como resultado de lo anterior, se reconocerán como un componente separado del patrimonio, dentro del apartado “Ajustes por cambios de valor” que se denomina “Diferencias de conversión”.

El fondo de comercio y los ajustes al valor razonable de los activos y pasivos que han surgido en la adquisición de las sociedades del Grupo cuya moneda de presentación es distinta al euro se tratan como activos y pasivos del negocio en el extranjero, expresándose en la moneda funcional del negocio en el extranjero y convirtiéndose a tipo de cambio de cierre.

## 4. Consolidación y combinación de negocios

De acuerdo con la NIIF-UE 10, los estados financieros consolidados del Grupo Mutua Madrileña incluyen los estados financieros de Mutua Madrileña Automovilista S.S.P.F y sus entidades dependientes.

### 4.1 SOCIEDADES DEPENDIENTES

Son dependientes todas las entidades sobre las que la sociedad dominante ostenta o pueda ostentar, directa o indirectamente, el control, entendiéndose que existe éste cuando está expuesta, o tiene derecho, a unos rendimien-

tos variables por su implicación en la participada y tiene la capacidad de influir en dichos rendimientos a través del poder que ejerce sobre la participada. A la hora de evaluar el control sobre una entidad se considera la existencia y el efecto de los derechos potenciales de voto que sean actualmente ejercitables o convertibles. Las dependientes se consolidan a partir de la fecha en que se transfiere el control a la sociedad dominante y se excluyen de la consolidación en la fecha en que cesa el mismo.

En aquellas Sociedades dependientes en las que se dispone del 50% o una participación inferior de los derechos económicos, circunstancia que sólo concurre en relación con la participación mantenida en SegurCaixa Adeslas, S.A. de Seguros y Reaseguros, la consideración como entidad dependiente se basa en lo establecido en los distintos acuerdos de accionistas, que asignan facultades suficientes para ejercer el control tales como:

- Nombramiento del Presidente Ejecutivo con voto de calidad en las decisiones del Consejo de Administración de la Sociedad.
- Facultades otorgadas a dicho Presidente Ejecutivo.
- Potestad para el nombramiento de determinados puestos de Dirección de la entidad.

El método contable de adquisición se usa para contabilizar las combinaciones de negocio por el Grupo (ver nota 3.22).

Las participaciones no dominantes se muestran separadamente en el balance, el patrimonio neto, en la cuenta de resultados y el estado de cambios en el patrimonio neto consolidados de lo atribuido a la entidad dominante.

La relación de sociedades dependientes de la Mutua a 31 de diciembre de 2020, con indicación del porcentaje de participación que tenía la Mutua a dicha fecha, así como la información más relevante relacionada con las mismas (obtenida de sus correspondientes cuentas anuales del ejercicio 2020, pendientes de aprobar por sus respectivos órganos de administración), junto con la información referida al ejercicio 2019 se incluye como anexo II.

Los estados financieros de las sociedades dependientes, asociadas y acuerdos conjuntos utilizados para la consolidación corresponden al ejercicio anual cerrado el 31 de diciembre de 2020 y 2019.

Ninguna de las empresas del grupo cotiza en algún mercado regulado.

## 4.2 SOCIEDADES ASOCIADAS

Son asociadas todas las entidades sobre las que alguna de las sociedades incluidas en la consolidación ejerce influencia significativa. Se entiende que existe influencia significativa cuando el Grupo tiene participación en la sociedad y poder para intervenir en las decisiones de política financiera y de explotación de esta, sin llegar a tener control ni el control conjunto de esas políticas, presumiéndose que se ejerce influencia significativa cuando se posee, ya sea directa o indirectamente a través de sus dependientes, al menos el 20% de los derechos de voto de la empresa participada, salvo en casos específicos en que la dirección del Grupo evalúa el nivel de influencia significativa que el Grupo tiene sobre una entidad y determina que ejerce influencia significativa incluso aunque la participación es inferior al 20% ya sea por representación en el Consejo u otros factores que sean claramente demostrados.

Las inversiones en asociadas se contabilizan por el método de participación, incluyendo en el valor de la participación el fondo de comercio u otros activos intangibles a la fecha de adquisición. Bajo el método de la participación, la inversión se reconoce inicialmente a coste, y el importe en libros se incrementa o disminuye para reconocer la participación del inversor en los resultados de la asociada después de la fecha de adquisición. La inversión del Grupo en asociadas incluye el fondo de comercio identificado en la adquisición, si bien para las adquisiciones realizadas con anterioridad al 1 de enero de 2016, fecha de transición a NIIF-UE, se presentan atendiendo al valor del fondo de comercio neto de amortización, registrado conforme a la normativa de aplicación a su fecha.

Si la participación en la propiedad en una asociada se reduce, pero se mantiene la influencia significativa, sólo la participación proporcional de los importes previamente reconocidos en otros ingresos y gastos reconocidos en patrimonio se reclasifica a resultados cuando es apropiado.

La participación del Grupo en las pérdidas o ganancias posteriores a la adquisición de sus asociadas se reconoce en la cuenta de resultados, y su participación en los movimientos posteriores a la adquisición en otros ingresos y gastos reconocidos en patrimonio se reconoce en otros ingresos y gastos reconocidos en patrimonio consolidados con el



correspondiente ajuste al importe en libros de la inversión. Cuando la participación del Grupo en las pérdidas de una asociada es igual o superior a su participación en la misma, incluida cualquier otra cuenta a cobrar no asegurada, el Grupo no reconoce pérdidas adicionales, a menos que hubiera incurrido en obligaciones legales o implícitas o realizados pagos en nombre de la asociada.

En cada fecha de presentación de información financiera, el Grupo determina si existe alguna evidencia objetiva de que se haya deteriorado el valor de la inversión en la asociada. Si este fuese el caso, el Grupo calcula el importe de la pérdida por deterioro del valor como la diferencia entre el importe recuperable de la asociada y su importe en libros y reconoce el importe adyacente a la “participación en el resultado de asociadas” en la cuenta de resultados.

Las pérdidas y ganancias procedentes de las transacciones ascendentes y descendentes entre el Grupo y sus asociadas se reconocen en los estados financieros del Grupo sólo en la medida que correspondan a las participaciones de otros inversores en las asociadas no relacionados con el inversor. Las pérdidas no realizadas se eliminan a menos que la transacción proporcione evidencia de pérdida por deterioro del valor del activo transferido.

La relación de sociedades asociadas de la Mutua a 31 de diciembre de 2020, con indicación del porcentaje de participación que tenía la Mutua a dicha fecha, así como la información más relevante relacionada con las mismas (obtenida de sus correspondientes cuentas anuales del ejercicio 2020, pendientes de aprobar por sus respectivos órganos de control), junto con la información referida al ejercicio 2019 se incluye como anexo III.

### 4.3 ENTIDADES ESTRUCTURADAS NO CONSOLIDABLES

La NIIF-UE 12 define una entidad estructurada como aquella que ha sido diseñada de modo que los derechos de voto y otros derechos similares no sean el factor primordial a la hora de decidir quién controla la entidad, por ejemplo, en el caso en que los posibles derechos de voto se refieran exclusivamente a tareas administrativas y las actividades pertinentes se gestionen a través de acuerdos contractuales.

El Grupo Mutua, dentro de sus activos financieros, incluye participaciones en fondos de inversión que considera como entidades estructuradas ya que, como inversor de tales fondos, el Grupo está expuesto a la variabilidad de los retornos a través de sus participaciones en ellos, pero existen mecanismos que son vigilados interna y externamente que garantizan que el Grupo no tenga la capacidad de utilizar su poder para influir en los rendimientos de los fondos.

Algunos de estos fondos de inversión son gestionados por terceros, y otros son gestionados por entidades pertenecientes al Grupo. En este último caso, dichas participaciones en fondos de inversión no son objeto de consolidación pues, a juicio de los Administradores, no concurren los requisitos para evidenciar control sobre las mismas dado que existen determinadas barreras de carácter legal, estatutario y económicas, que determina la imposibilidad de vinculación entre poder y rendimiento que originase la existencia de control o influencia significativa.

A este respecto, de cara a evitar potenciales conflictos de interés, y de acuerdo con lo establecido en los estatutos de la sociedad gestora, las decisiones de inversión relacionadas con los activos gestionados por los fondos se adoptan por el Comité de Inversiones de la gestora con total autonomía. De conformidad con lo anterior, el Consejo de Administración, de forma colegiada o individualmente sus miembros, los directivos de la entidad, o del grupo en el que ésta se halle integrada, no intervendrán en la adopción de decisiones de inversión de los Activos Gestionados, ni dispondrán de información detallada sobre las mismas con carácter previo a su ejecución, ni realizarán indicaciones o influirán de forma alguna en su adopción.

Todos los fondos de inversión, cumpliendo con la definición de instrumentos financieros, se clasifican y valoran atendiendo a su naturaleza, características y las intenciones de la Dirección en el momento de su reconocimiento inicial.

Por otro lado, dentro del acuerdo para adquirir una participación en el capital de Alantra Investment Managers S.L., (ver Nota 4.9.1) se crea la sociedad instrumental de gestión de inversiones, Alantra Investment Pool S.L., con una proporción de participación de 50,1% ostentado por Alantra Partners S.L y un 49,9% por el Grupo Mutua.

El acuerdo contempla un compromiso de alcanzar una inversión conjunta de ambos accionistas en fondos y productos gestionados por el negocio de Alantra Asset Management en los próximos cuatro años con la reinversión de cualquier potencial retorno obtenido durante el periodo. La sociedad no dispondrá de personal propio y será gestionado como una cartera de inversiones de distinta naturaleza de acuerdo con las premisas acordadas entre las partes.

Atendiendo a las características de la operación, el grupo Mutua considera que no concurren las circunstancias que determinan una influencia significativa puesto que la gestión de la entidad se rige por acuerdos contractuales y un modelo de inversiones delegado. En este sentido, esta participación será calificada como una entidad estructurada de inversión y será valorada como un instrumento financiero clasificado dentro del epígrafe de balance de “otros activos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias” (véase nota 5.4.1).

En cumplimiento con la NIIF-UE 12, en la nota 5.4.1 se incluye información sobre la naturaleza y el alcance de las participaciones del Grupo en entidades estructuradas no consolidadas.

#### 4.4 TRANSACCIONES CON PARTICIPACIONES NO DOMINANTES

El Grupo trata las transacciones con participaciones no dominantes que no resultan en una pérdida de control como transacciones con los propietarios de patrimonio neto del Grupo. Un cambio en una participación en la propiedad resulta en un ajuste entre los importes en libros de las participaciones dominantes y no dominantes para reflejar sus participaciones relativas en la dependiente. Cualquier diferencia entre el importe del ajuste a las participaciones no dominantes y cualquier contraprestación pagada o recibida se reconocen en reservas dentro de los fondos propios.

#### 4.5 TRANSACCIONES ENTRE SOCIEDADES INCLUIDAS EN EL PERÍMETRO DE CONSOLIDACIÓN

En el proceso de consolidación se han eliminado los saldos, transacciones y resultados entre sociedades consolidadas por integración global. Los resultados por operaciones entre empresas del Grupo y empresas asociadas se han eliminado en el porcentaje de participación que el Grupo posee en éstas últimas.

#### 4.6 CAMBIOS EN EL PERÍMETRO DE CONSOLIDACIÓN

En el anexo II se encuentran detalladas las nuevas sociedades que han sido incorporadas al perímetro de consolidación en los ejercicios 2020 y 2019 junto con los porcentajes de participación, sus datos patrimoniales y resultados.

En la nota 4.9 se detallan las combinaciones de negocio producidas en los dos últimos ejercicios.

El efecto global sobre el patrimonio, la situación financiera y los resultados del grupo consolidable en los ejercicios 2020 y 2019 de otros cambios en el perímetro de consolidación respecto al ejercicio precedente se describe en las notas correspondientes de la memoria consolidada.

#### 4.7 INFORMACIÓN FINANCIERA RESUMIDA DE ENTIDADES DEPENDIENTES SIGNIFICATIVAS

A continuación, se detallan las magnitudes más relevantes correspondientes a las entidades dependientes más significativas y que están relacionadas con la actividad aseguradora del Grupo.

DENOMINACIÓN SOCIAL	INVERSIONES		TOTAL ACTIVO		PATRIMONIO NETO		PROVISIONES TÉCNICAS	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
SegurCaixa Adeslas, S.A. de Seguros y Reaseguros	3.992.634	3.480.363	4.311.416	3.856.846	696.352	702.910	2.839.502	2.606.573
Bci Seguros Generales S.A	728.335	-	751.105	-	128.324	-	499.598	-
Bci Seguros Vida S.A	307.582	-	328.260	-	67.777	-	203.076	-
Zenit Seguros Generales S.A	56.162	-	56.973	-	13.154	-	32.056	-

(Miles de euros)

DENOMINACIÓN SOCIAL	PRIMAS IMPUTADAS		RESULTADO ASEGURADOR		RESULTADO DE LAS INVERSIONES		RESULTADO NETO		MÉTODO DE CONSOLIDACIÓN	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
SegurCaixa Adeslas, S.A. de Seguros y Reaseguros	3.625.989	3.516.136	567.633	425.810	42.208	42.332	443.470	312.439	(1)	(1)
Bci Seguros Generales S.A (*)	22.859	-	1.387	-	145	-	1.068	-	(1)	-
Bci Seguros Vida S.A (*)	8.137	-	1.472	-	748	-	1.075	-	(1)	-
Zenit Seguros Generales S.A (*)	2.656	-	(140)	-	26	-	(84)	-	(1)	-

(Miles de euros)

(1) Integración Global

(\*) Las distintas magnitudes referidas a la cuenta de resultados recogidas en el cuadro adjunto se corresponden con el plazo comprendido entre el 1 y 31 diciembre de 2020, periodo en el que se ha aplicado el procedimiento de integración global de las compañías de Chile.

#### 4.7.1 DETALLE DE LAS PARTICIPACIONES NO DOMINANTES

El detalle de las participaciones no dominantes por las diferentes compañías del Grupo es el siguiente:

SOCIEDAD	2020		2019	
	PATRIMONIO NETO <sup>(*)</sup>	RESULTADO	PATRIMONIO NETO <sup>(*)</sup>	RESULTADO
Cirve, S.A.	453	(93)	546	11
Palau 806, S.L.	271	(9)	280	(19)
Grupo SegurCaixa Adeslas	1.025.038	215.615	981.484	191.003
Alantra Wealth Management Gestión, S.G.I.I.C.	390	3	434	(24)
Alantra Wealth Management AV, S.A.	1.426	(316)	1.490	(172)
Grupo EDM	8.224	4.475	7.290	-
Grupo Centauro (Sildoscan Spain)	925	(1.167)	2.696	(277)
BCI Seguros Generales S.A. (**)	84.547	427	-	-
BCI Seguros Vida S.A. (**)	83.336	430	-	-
Zenit Seguros Generales S.A. (**)	5.665	(34)	-	-
Auxilia Club Asistencia S.A. (**)	2.839	55	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>1.213.114</b>	<b>219.386</b>	<b>994.220</b>	<b>190.522</b>

(Miles de euros).

(\*) Dentro del patrimonio neto se incluye el resultado del ejercicio.

(\*\*) El resultado incluido en el cuadro adjunto se corresponden con el plazo comprendido entre el 1 y 31 diciembre de 2020, periodo en el que se ha aplicado el procedimiento de integración global de las compañías de Chile.

## 4.8 INVERSIONES CONTABILIZADAS UTILIZANDO EL MÉTODO DE PARTICIPACIÓN

Se detalla a continuación las entidades asociadas contabilizadas por el método de la participación que, a juicio de la dirección, son significativas para el Grupo, a 31 de diciembre de 2020 y 2019.

El Grupo no tiene entidades que califican como negocios conjuntos.

NOMBRE DE LA ENTIDAD	2020				
	ACTIVIDAD PRINCIPAL / PAÍS DE CONSTITUCIÓN	% DE PARTICIPACIÓN	IMPORTE EN LIBROS	RESULTADOS EN SOCIEDADES PUESTAS EN EQUIVALENCIA	AJUSTES POR CAMBIOS DE VALOR
Sociedad inmobiliaria de IMQ	Inmobiliaria / España	9,99%	4.495	106	(38)
Grupo IMQ consolidado	Varias / España	22,50%	49.398	7.448	(7.612)
Sanatorio Médico Quirúrgico Cristo Rey	Actividad Hospitalaria / España	21,21%	2.024	38	-
IMQ Asturias consolidado	Aseguradora / España	22,46%	14.822	1.626	46
Grupo CVSS	Actividad Hospitalaria / España	10,86%	6.659	353	-
Ingesport Health & Spa Consulting, S.L.	Explotación servicios deportivos / España	28,85%	50.937	(6.363)	(626)
Parrot Wind, S.L.	Explotación parques eólicos	35,00%	1.775	144	(5)
Ausines Bidco, S.L.	Explotación parques eólicos	35,00%	(73)	1.317	(937)
Seguros del Estado S.A.	Aseguradora / Colombia	45,00%	65.571	(2.715)	1.997
Seguros de Vida del Estado S.A.	Aseguradora / Colombia	45,00%	3.728	69	182
Cygnus Asset Management, S.G.I.I.C., S.A.	Gestión de I.I.C / España	20,00%	433	76	(1)
Alantra Investment Managers, S.L.	Asesoramiento financiero / España	20,00%	43.288	867	19
<b>TOTAL</b>			<b>243.057</b>	<b>2.966</b>	<b>(6.975)</b>

(Miles de euros).

NOMBRE DE LA ENTIDAD	2019				
	ACTIVIDAD PRINCIPAL / PAÍS DE CONSTITUCIÓN	% DE PARTICIPACIÓN	IMPORTE EN LIBROS	RESULTADOS EN SOCIEDADES PUESTAS EN EQUIVALENCIA	AJUSTES POR CAMBIOS DE VALOR
Sociedad inmobiliaria de IMQ	Inmobiliaria / España	9,99%	4.337	84	(92)
Grupo IMQ consolidado	Varias / España	22,50%	52.917	11.736	(1.616)
Sanatorio Médico Quirúrgico Cristo Rey	Actividad Hospitalaria / España	20,60%	1.938	(60)	-
IMQ Asturias consolidado	Aseguradora / España	22,46%	14.957	886	(23)
Grupo CVSS	Actividad Hospitalaria / España	10,86%	6.306	(128)	-
Ingesport Health & Spa Consulting, S.L.	Explotación servicios deportivos / España	28,85%	57.564	282	(587)
Parrot Wind, S.L.	Explotación parques eólicos	35,00%	580	(26)	-
Ausines Bidco, S.L.	Explotación parques eólicos	35,00%	3.771	329	(696)
BCI Seguros Generales, S.A	Aseguradora / Chile	40,00%	125.044	7.756	80
BCI Vida, S.A	Aseguradora / Chile	40,00%	93.047	6.172	-
Zenit Seguros Generales, S.A.	Aseguradora / Chile	40,00%	4.484	741	-
Auxilia Club Asistencia, S.A.	Aseguradora / Chile	40,00%	3.752	815	-
Cygnus Asset Management, S.G.I.I.C., S.A.	Gestión de I.I.C / España	20%	400	(43)	(1)
<b>TOTAL</b>			<b>369.097</b>	<b>28.544</b>	<b>(2.935)</b>

(Miles de euros).

## 4.8.1 PRUEBAS DE DETERIORO DEL VALOR DE EMPRESAS ASOCIADAS

A los efectos de detectar una posible pérdida de valor de empresas asociadas, la dirección del Grupo analiza y evalúa las estimaciones y proyecciones de las diferentes sociedades, determinando si las previsiones de ingresos y flujos de efectivo atribuibles al Grupo de estas sociedades soportan el valor neto de los activos intangibles implícitos registrados. Dichas estimaciones y proyecciones se basan en la siguiente metodología, parámetros e hipótesis:

- El fondo de comercio o activos intangibles implícitos se asigna a cada una de las sociedades que lo ha generado, representando una unidad generadora de efectivo independiente de otras posibles unidades o segmentos.
- Las proyecciones de flujos de caja se basan en las mejores estimaciones disponibles de ingresos y gastos de unidad generadora de efectivo, empleando proyecciones basadas en los presupuestos y planes estratégicos del Grupo, previsiones sectoriales, resultados pasados y evolución del negocio y de desarrollo del mercado.

En aplicación de la normativa relativa a los activos intangibles y para recoger el crecimiento potencial del negocio el periodo utilizado para la realización de las proyecciones utilizadas es de 5 años.

- En todos los casos, a partir del último año proyectado se ha considerado que la rentabilidad del negocio se mantiene estable. A partir de este último año proyectado se ha considerado un valor terminal calculado de modo que será equivalente al valor residual calculado como una renta perpetua creciente a una tasa anual de crecimiento (g), en línea con la inflación esperada, de acuerdo con el consenso de analistas.

Para establecer una tasa de descuento apropiada de cara a estimar el valor actual de los flujos generados se puede hacer distinción entre las compañías sin deuda financiera y las que si presentan esta financiación ajena:

- o Compañías sin deuda financiera: el análisis se basa en el método del Coste de Capital (CdC) de la sociedad, utilizando el modelo del Capital Asset Pricing Model ("CAPM").

De este modo, la tasa se calcula como la suma de la tasa libre de riesgo, que, con carácter general, se corresponde con la rentabilidad efectiva normalizada de los Bonos del Estado a 10 años en moneda local del país en el que opera la unidad generadora de efectivo, y la prima de mercado ponderada por el riesgo sistemático del sector, medido a través de un factor (beta) que mide el diferencial de riesgo inherente del sector respecto al riesgo medio del mercado.

- o Compañías con deuda financiera: se ha utilizado como tasa de descuento, la media ponderada entre el coste neto financiero de la deuda y el método CAPM para la proporción correspondiente a los recursos propios.

Las tasas aplicables a los flujos de efectivo descontados son las siguientes:

UNIDAD GENERADORA DE EFECTIVO	TASA DE DESCUENTO		TASA DE CRECIMIENTO A PERPETUIDAD	
	2020	2019	2020	2019
Actividad concesional (Ingesport Health & Spa Consulting, S.L.)	6,90%	7,10%	n.a.	n.a.
Actividad concesional (Parrot Wind S.L y Ausines Bidco S.L)	7,90%	6,84%	n.a.	n.a.
Gestion de activos y asesoramiento patrimonial (Cygnus Asset Management S.G.I.I.C, S.A.)	8,50%	n.a.	1,70%	n.a.

De forma complementaria al escenario central, el Grupo realiza distintos análisis de sensibilidad con el objeto de analizar el impacto en el valor recuperable ante variaciones en las principales hipótesis del modelo de valoración:

- Sensibilidad a la tasa de descuento: incrementos 100 puntos básicos y decrementos de 100 puntos básicos.
- Sensibilidad a la tasa de crecimiento a perpetuidad; incrementos y decrementos de 50 puntos básicos.



UNIDAD GENERADORA DE EFECTIVO	IMPACTO EN VALOR RAZONABLE (2020)			
	SENSIBILIDAD A TASA DE DESCUENTO		SENSIBILIDAD A TASA DE CRECIMIENTO A PERPETUIDAD	
	INCREMENTO	DECREMENTO	INCREMENTO	DECREMENTO
Actividad concesional (Ingesport Health & Spa Consulting, S.L)	(18%)	22%	n.a	n.a
Sector energético (Parrot Wind S.L y Ausines Bidco S.L)	(12%)	14%	n.a	n.a
Gestión de activos y asesoramiento patrimonial (Cygnus Asset Management S.G.I.I.C, S.A)	(14%)	19%	16%	(12%)

UNIDAD GENERADORA DE EFECTIVO	IMPACTO EN VALOR RAZONABLE (2019)			
	SENSIBILIDAD A TASA DE DESCUENTO		SENSIBILIDAD A TASA DE CRECIMIENTO A PERPETUIDAD	
	INCREMENTO	DECREMENTO	INCREMENTO	DECREMENTO
Actividad concesional (Ingesport Health & Spa Consulting, S.L)	(17%)	19%	n.a	n.a
Sector energético (Parrot Wind S.L y Ausines Bidco S.L)	(12%)	14%	n.a	n.a
Sector asegurador internacional (Chile)	(7%)	6%	7%	(6%)

Considerando la sensibilidad indicada en los escenarios anteriores, no se ponen de manifiesto riesgos significativos de que el importe recuperable de los activos sea inferior al valor en libros. Por dicho motivo, durante el ejercicio 2020 ni en el ejercicio 2019, no se ha registrado importe alguno en concepto de deterioro en los activos mencionados.

Cuando una pérdida por deterioro de valor revierte posteriormente (circunstancia no permitida en el caso específico del fondo de comercio), el importe en libros del activo o de la unidad generadora de efectivo se incrementa en la estimación revisada de su importe recuperable hasta el límite del valor en libros registrado de no haberse reconocido ninguna pérdida por deterioro en ejercicios anteriores. Dicha reversión de deterioro se reconoce como ingreso del ejercicio.

## 4.9 COMBINACIONES DE NEGOCIOS Y/O MODIFICACIONES DEL PERÍMETRO DE CONSOLIDACIÓN

### 4.9.1 COMBINACIONES DE NEGOCIOS Y/O MODIFICACIONES DEL PERÍMETRO DE CONSOLIDACIÓN EN EL EJERCICIO 2020

Dentro de la estrategia de diversificación establecida en el Plan Estratégico del grupo, se han acometido las siguientes combinaciones de negocio y modificaciones de perímetro de consolidación.

- **Negocio de gestión de activos y asesoramiento patrimonial**

En el ejercicio 2020 el Grupo ha llevado a cabo distintas operaciones orientadas al crecimiento inorgánico de la plataforma de gestión de activos y asesoramiento patrimonial, con el objetivo de potenciar su diversificación geográfica y oferta de producto o de modelos de gestión de inversiones.

Las distintas combinaciones de negocios han sido instrumentadas a través de la sociedad holding Mutuamad Inversiones, S.A.U, filial 100% perteneciente a Mutua Madrileña y constituida en el ejercicio 2018 con dicho objeto.

#### Adquisición de participaciones de EDM Holding S.A

En diciembre de 2018, el Grupo llegó a un acuerdo de compraventa de acciones de EDM Holding S.A., sociedad matriz del Grupo EDM. En el ejercicio 2019 se produjo la primera compra efectiva y se inició una combinación de negocios por etapas, hasta alcanzar el 53,09% de participación al cierre del ejercicio.

Durante el ejercicio 2020, se ha producido la compra adicional de 1,13% del capital de EDM Holding S.A. a accionistas minoritarios, originando un movimiento en las reservas en sociedades consolidadas y una minoración de los intereses minoritarios correspondientes a esta proporción del capital. No se ha modificado el importe del fondo de comercio de primera consolidación.

De este modo, a cierre del ejercicio del 2020, el grupo sigue manteniendo el control de EDM Holding, S.A con un total de 54,22% de participación.

El componente de precio variable, vinculado a esta operación, en función de determinadas magnitudes financieras ha sido objeto de una revaluación anual (véase nota 5.9).

## Adquisición de participaciones de Alantra Investment Managers S.L.

Con fecha 27 de febrero de 2020, el Grupo llegó a un acuerdo para adquirir una participación sobre el negocio de Alantra Asset Management, un negocio de activos alternativos y especializados gestionado a través de la sociedad matriz Alantra Investment Managers S.L.

Esta entidad tiene el proyecto de consolidarse como gestor independiente y líder de activos alternativos diversificados en el ámbito del denominado mid-market y con acción, especialmente, en Europa y EE. UU.

Con fecha 14 de mayo del 2020, tras cumplirse las condiciones suspensivas establecidas en el acuerdo, entre otras, la autorización de las autoridades competentes, se produjo la compra efectiva, del 20% del capital del Grupo Alantra Investment Managers S.L., a través de una compra inicial del 2% del capital social, y posteriormente la suscripción de una ampliación del capital del 18%.

Adicionalmente, en esta operación existe un componente de precio variable en función en función de determinadas magnitudes financieras. Este importe ha sido objeto de una estimación inicial y será objeto de una revaluación anual (véase nota 5.9).

Derivado del proceso de compra, el Grupo ostenta una influencia significativa en la entidad, registrando dicha participación como empresa asociada contabilizada por el método de la participación.

El valor razonable de los activos adquiridos y pasivos asumidos en esta combinación asciende a 15.808 miles de euros. El contraste de este importe frente a la contraprestación entregada origina una plusvalía implícita que figura dentro del valor de la participación.

A la fecha de cierre del ejercicio, la operación se ha registrado utilizando datos provisionales, que podrían ser ajustados una vez transcurrido el periodo necesario para completar la contabilización inicial, sin que dicho periodo supere el plazo de un año desde la fecha de adquisición.

## Adquisición de participaciones de Orienta Capital

En diciembre de 2020, el Grupo llegó a un acuerdo para adquirir el 40% del capital de la gestora de fondos de inversión Orienta Capital, sujeto a determinadas condiciones suspensivas, entre otras, la autorización de las autoridades competentes.

## Otras operaciones

Con fecha 30 de noviembre de 2020 se adoptó la decisión de disolución de General de Inversiones Alavesas, S.L.U. La escritura de disolución fue elevada a público el 18 de diciembre de 2020. A 31 de diciembre, dicha Sociedad se encuentra en proceso de liquidación. Adicionalmente, en el transcurso del ejercicio 2020 se ha incrementado la participación accionarial de SegurCaixa Adeslas en Sanatorio Médico-Quirúrgico Cristo Rey hasta alcanzar el 42,41% de participación.

- **Negocio internacional**

Dentro de la estrategia de expansión internacional del Grupo, en el ejercicio 2020 se han llevado a cabo nuevas combinaciones de negocios dentro de esta línea de negocio.

## Constitución filial 100% MM Internacional Colombia

Con fecha 22 de enero de 2020, Mutua Madrileña constituye la sociedad holding MM Internacional Colombia S.A.S. con el 100% de las participaciones con la finalidad de invertir en el negocio internacional asegurador colombiano.

## Adquisición de participaciones de Seguros del Estado S.A y Seguros de Vida del Estado S.A (Colombia)

Con fecha 6 de noviembre de 2019, el Grupo llegó a un acuerdo para participar en el 45% del capital de las compañías de seguros colombianas Seguros del Estado y Seguros de Vida del Estado, sujeto a determinadas condiciones suspensivas, entre otras, la autorización de las autoridades competentes.

Tras cumplirse las condiciones del acuerdo, el 16 de junio de 2020 se produjo la primera toma de participación del 42,22% del capital de Seguros del Estado y el 43,90% de Seguros de Vida del Estado (27,16% directo y 16,74% indirecto).

Posteriormente, con fecha de 30 de octubre de 2020, se han ejecutado las operaciones oportunas para completar la participación en el 45% del capital social de ambas filiales pactado entre los socios. No obstante, dicho acuerdo, a su vez contempla la opción de que el Grupo amplíe su participación en el capital social hasta alcanzar una posición mayoritaria en el plazo de cuatro años.

Derivado del proceso de compra, el Grupo mantiene dicha participación como empresa asociada contabilizada por el método de la participación, con una plusvalía implícita asociada a la sociedad sobre la que realiza dicha inversión.

El valor razonable de los activos adquiridos y pasivos asumidos en esta combinación asciende a 208.058 millones de pesos colombianos (cuyo contravalor a cierre de ejercicio 2020 asciende a 49.691 miles de euros). El contraste de este importe frente a la contraprestación entregada origina una plusvalía implícita que figura dentro del valor de la participación.

A la fecha de cierre del ejercicio, la operación se ha registrado utilizando datos provisionales, que podrían ser ajustados una vez transcurrido el periodo necesario para completar la contabilización inicial, sin que dicho periodo supere el plazo de un año desde la fecha de adquisición.

## Adquisición de participaciones de BCI Seguros Generales S.A, BCI Seguros Vida S.A, Zenit Seguros Generales S.A y Auxilia Club Asistencia, S.A (Chile)

En el mes de mayo de 2016 el Grupo Mutua adquirió un 40% del capital de BCI Seguros Generales S.A, BCI Seguros Vida S.A y Zenit Seguros Generales S.A y, posteriormente, en marzo 2018, también adquirió un 40% de participación de la sociedad Auxilia Club Asistencia, S.A.

En el acuerdo de compraventa formalizado con Empresas Juan Yarur, Spa, descrito en el párrafo anterior, se acordó una opción de compra a favor del Grupo de un 20% de capital adicional de cada una de las cuatro entidades para su potencial ejecución durante el ejercicio 2020. Con fecha de 26 de noviembre de 2020, el Grupo, a través de su filial MM Internacional Spa, hizo efectiva la compraventa del 20% mencionado, una vez obtenidas las autorizaciones pertinentes de las autoridades y pasó a ostentar un 60% de participación de estas entidades chilenas, lo que ha conllevado la toma de control de dichas sociedades.

En aplicación de la NIIF 3, esta operación debe considerarse una combinación de negocios realizada por etapas, y, por tanto, en la fecha en que se obtiene el control de la participación, la Sociedad dominante valora nuevamente sus participaciones en el patrimonio de la adquirida, previamente contabilizadas por el método de la participación, y cualquier beneficio o pérdida que surja en ese momento se reconoce en la cuenta de resultados consolidada. Derivado del criterio antes indicado, el Grupo ha registrado un beneficio de 5.573 miles de euros.

Desde el mes de diciembre de 2020, el Grupo ha considerado estas participaciones como empresas dependientes y las ha contabilizado por el método de integración global, con un fondo de comercio asociado a las sociedades sobre las que realiza dicha inversión.

El valor razonable de los activos adquiridos y pasivos asumidos en esta combinación asciende a 199.364 millones de CLP (cuyo contravalor a cierre de ejercicio 2020 asciende a 229.502 miles de euros). El contraste de este importe frente a la contraprestación entregada origina una diferencia de primera consolidación (véase nota 5.1.1).

A la fecha de cierre del ejercicio, la operación se ha registrado utilizando datos provisionales, que podrían ser ajustados una vez transcurrido el periodo necesario para completar la contabilización inicial, sin que dicho periodo supere el plazo de un año desde la fecha de adquisición.

#### 4.9.2 COMBINACIONES DE NEGOCIOS Y/O MODIFICACIONES DEL PERÍMETRO DE CONSOLIDACIÓN EN EL EJERCICIO 2019

Dentro de la estrategia de diversificación establecida en el Plan Estratégico del grupo, durante 2019 se acometieron las siguientes combinaciones de negocio y modificaciones de perímetro de consolidación.

- **Negocio de gestión de activos y asesoramiento patrimonial**

En el ejercicio 2019 se ejecutaron distintas operaciones dentro del negocio de gestión de activos orientadas a conseguir una diversificación en la oferta de canales, geografía y producto.

Las distintas combinaciones de negocios fueron instrumentadas a través de la sociedad holding, Mutuamad Inversiones, S.A.U, filial 100% perteneciente a Mutua Madrileña y constituida en el ejercicio 2018 con dicho objeto. Dicha sociedad fue financiada sucesivamente vía aportaciones de socios por su matriz para acometer las operaciones que se indican a continuación.

#### Adquisición de participaciones de Alantra Wealth Management, Agencia de Valores, S.A. y Alantra Wealth Management Gestión, S.G.I.I.C, S.A.

En el mes de diciembre de 2018 el Grupo llegó a un acuerdo para la adquisición del 50,01% del negocio de banca privada Alantra Wealth Management, sujeto a determinadas condiciones suspensivas, principalmente a la autorización de las autoridades competentes. Con fecha 3 de junio del 2019, una vez cumplidas las condiciones del acuerdo, se adquirió el control de Alantra Wealth Management, Agencia de Valores, S.A y de Alantra Wealth Management Gestión, SGIIIC, S.A. con la compra efectiva del 50,01% de su capital.

El valor razonable de los activos adquiridos y pasivos asumidos en esta combinación ascendió a 1.121 miles de euros. El contraste de este importe frente a la contraprestación entregada originó una diferencia de primera consolidación.

Adicionalmente, en esta operación existe un componente de precio variable en función de determinadas magnitudes financieras. Este importe fue objeto de una estimación inicial y será objeto de una revaluación anual (véase nota 5.9).

Derivado del proceso de compra el Grupo registró dichas participaciones como empresas dependientes contabilizadas por el método de integración global, con un fondo de comercio asociado a la sociedad sobre las que realiza dicha inversión.

#### Adquisición de participaciones de EDM Holding S.A.

En diciembre de 2018, el Grupo llegó a un acuerdo de compraventa de acciones de EDM Holding S.A., sociedad matriz del Grupo EDM, sujeto a determinadas condiciones suspensivas, entre otras, la autorización de las autoridades competentes. Tras cumplirse las condiciones del acuerdo, el 25 de junio de 2019 se produjo la primera compra efectiva del 29,242% de EDM Holding S.A. En julio de 2019 se llevó a cabo la compra a minoritarios de un 2,091% adicional. Finalmente, con fecha de 17 de diciembre de 2019, se ejerció la opción de compra de un 21,756%, alcanzando en dicho momento un total de 53,09% de participación y tomando el control de la sociedad.

Adicionalmente, en esta operación existe un componente de precio variable en función del beneficio neto promedio durante 2019-2021.

El valor razonable de los activos adquiridos y pasivos asumidos en esta combinación ascendió a 7.946 miles de euros. El contraste de este importe frente a la contraprestación entregada originó una diferencia de primera consolidación.

Derivado del proceso de compra el Grupo registró dichas participaciones como empresas dependientes contabilizadas por el método de integración global, con un fondo de comercio asociado a la sociedad sobre las que realiza dicha inversión.

## Adquisición de participaciones de Cygnus Asset Management S.G.I.I.C., S.A.

Con fecha 26 de julio de 2019, el Grupo llegó a un acuerdo para adquirir una participación en Cygnus Asset Management S.G.I.I.C., S.A., sujeto a determinadas condiciones suspensivas, entre otras, la autorización de las autoridades competentes. Tras cumplirse dichas condiciones, con fecha 16 de diciembre del 2019, se produjo la compra efectiva, del 20% del capital de Cygnus Asset Management S.G.I.I.C., S.A. No obstante, dicho acuerdo, a su vez contempla la opción de que el Grupo amplíe su participación en el capital social hasta alcanzar una posición mayoritaria.

Derivado del proceso de compra, el Grupo mantiene una influencia significativa registrando dicha participación como empresa asociada contabilizada por el método de la participación, con una plusvalía implícita asociada a la sociedad sobre la que realiza dicha inversión.

- **Negocio de movilidad y diversificación**

En el ejercicio 2019 se ejecutaron distintas operaciones con el objeto de conseguir dar respuesta a nuevas necesidades de movilidad de los mutualistas actuales y de la evolución razonable del entorno.

## Constitución de Mutuamad Innovación, S.L.U.

Con fecha 24 de mayo 2019 el Grupo constituyó la sociedad Mutuamad Innovación, S.L.U. con la finalidad de invertir en el negocio de movilidad, participada íntegramente por Mutua Madrileña Automovilista, S.S.P.F.

Las distintas combinaciones de negocios y de apertura de nuevas líneas de negocio fueron instrumentadas a través de la sociedad holding Mutuamad Innovación S.L.U. Dicha sociedad ha sido financiada sucesivamente vía aportaciones de socios por su matriz para acometer las operaciones que se indican a continuación.

## Constitución de Mutuamad Sharing, S.L.U.

Enmarcada dentro de la estrategia de diversificación hacia nuevos negocios, en el mes de noviembre de 2019 se constituyó la sociedad Mutuamad Sharing, S.L.U., con un capital de 3 miles de euros participada íntegramente por Mutuamad Innovación SL.

## Adquisición de participaciones de Sildoscan Spain S.L.

Con fecha 24 de julio de 2019, el Grupo llegó a un acuerdo de compraventa de acciones de Sildoscan Spain S.L, sociedad matriz del Grupo Centauro, especializado en el alquiler de vehículos, y sujeto a determinadas condiciones suspensivas, entre otras, la autorización de las autoridades competentes. Tras cumplirse dichas condiciones, con fecha 4 de octubre de 2019, el Grupo adquirió el control de Sildoscan Spain S.L. con la compra efectiva del 80% de su capital.

El valor razonable de los activos adquiridos y pasivos asumidos en esta combinación ascendió a 51.981 miles de euros. El contraste de este importe frente a la contraprestación entregada originó una diferencia de primera consolidación (véase nota 5.1.1).

Posteriormente, con fecha de 19 de diciembre de 2019, se produjo la adquisición de un 11,85% adicional de Sildoscan Spain, S.L., incrementando la participación del grupo hasta el 91,85%, sin alterar el registro de la combinación de negocios inicial, lo que tuvo impacto en las reservas en sociedades consolidadas y una minoración de los intereses minoritarios correspondientes a esta proporción del capital. Adicionalmente, en virtud del acuerdo suscrito, el Grupo tiene la opción de ampliar su participación en el capital social de Sildoscan Spain S.L. hasta el 100% de la compañía.

- **Negocio internacional**

## Adquisición de participaciones de Seguros del Estado (Colombia)

En noviembre de 2019, el Grupo llegó a un acuerdo para adquirir el 45% del capital de la aseguradora colombiana Seguros del Estado (Seguros Generales y Seguros de Vida), sujeto a determinadas condiciones suspensivas, entre otras, la autorización de las autoridades competentes.



## 5. Desgloses de los estados financieros

### 5.1 ACTIVOS INTANGIBLES

A continuación, mostramos el detalle y movimiento de las partidas incluidas en este epígrafe en los ejercicios 2020 y 2019:

CONCEPTO	FONDO DE COMERCIO	I + D	CONCESIONES	APLICACIONES INFORMÁTICAS	MARCA	CARTERA DE ASEGURADOS	CONTRATO DE DISTRIBUCIÓN	OTROS	DERECHOS DE USO	TOTAL
<b>COSTE</b>										
Saldos al 31 de diciembre 2019	452.077	16	752	467.783	498.982	314.208	822.576	16.429	21.794	2.594.617
Adiciones	5.796	-	-	63.618	-	-	-	-	-	69.414
Retiros	-	-	-	(4)	(12)	-	-	(9.644)	(3.929)	(13.589)
Traspaso	-	(16)	-	(35)	-	-	-	-	-	(51)
Cambios en perímetro	97.153	-	-	685	-	-	279.462	1.764	-	379.064
<b>SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE 2020</b>	<b>555.026</b>	<b>-</b>	<b>752</b>	<b>532.047</b>	<b>498.970</b>	<b>314.208</b>	<b>1.102.038</b>	<b>8.549</b>	<b>17.865</b>	<b>3.029.455</b>
<b>AMORTIZACIÓN ACUMULADA</b>										
Saldos al 31 de diciembre 2019	-	-	(136)	(348.402)	-	(271.676)	-	(6.528)	(8.938)	(635.680)
Dotaciones	-	-	(26)	(55.256)	-	(7.420)	-	(91)	(44)	(62.837)
Retiros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Traspasos	-	-	-	(1.140)	-	-	-	-	-	(1.140)
Cambios en perímetro	-	-	-	(411)	-	-	-	-	-	(411)
<b>SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE 2020</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>(162)</b>	<b>(405.209)</b>	<b>-</b>	<b>(279.096)</b>	<b>-</b>	<b>(6.619)</b>	<b>(8.982)</b>	<b>(700.068)</b>
<b>DETERIORO ACUMULADO</b>										
Saldos al 31 de diciembre 2019	-	-	-	(1.138)	-	-	-	-	-	(1.138)
Dotaciones	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reversiones	-	-	-	1.133	-	-	-	-	-	1.133
Cambios en perímetro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE 2020</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>(5)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>(5)</b>
<b>VALORES NETOS</b>										
<b>SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE 2019</b>	<b>452.077</b>	<b>16</b>	<b>616</b>	<b>118.243</b>	<b>498.982</b>	<b>42.532</b>	<b>822.576</b>	<b>9.901</b>	<b>12.856</b>	<b>1.957.799</b>
<b>SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE 2020</b>	<b>555.026</b>	<b>-</b>	<b>590</b>	<b>126.833</b>	<b>498.970</b>	<b>35.112</b>	<b>1.102.038</b>	<b>1.930</b>	<b>8.883</b>	<b>2.329.382</b>

(Miles de euros)

CONCEPTO	FONDO DE COMERCIO	I + D	CONCESIONES	APLICACIONES INFORMÁTICAS	MARCA	CARTERA DE ASEGURADOS	CONTRATO DE DISTRIBUCIÓN	OTROS	DERECHOS DE USO	TOTAL
<b>COSTE</b>										
Saldos al 31 de diciembre 2018	201.508	-	752	436.615	498.970	314.208	822.576	6.545	-	2.281.174
Adiciones	-	-	-	69.618	-	-	-	-	3.698	73.316
Retiros	-	-	-	(40.526)	-	-	-	-	-	(40.526)
Traspaso	-	-	-	17	-	-	-	-	-	17
Cambios en perímetro	250.569	16	-	2.059	12	-	-	9.884	18.096	280.636
<b>SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE 2019</b>	<b>452.077</b>	<b>16</b>	<b>752</b>	<b>467.783</b>	<b>498.982</b>	<b>314.208</b>	<b>822.576</b>	<b>16.429</b>	<b>21.794</b>	<b>2.594.617</b>

#### AMORTIZACIÓN ACUMULADA

Saldos al 31 de diciembre 2018	-	-	(110)	(332.297)	-	(264.256)	-	(6.528)	-	(603.191)
Dotaciones	-	-	(26)	(55.288)	-	(7.420)	-	-	(1.330)	(64.064)
Retiros	-	-	-	39.505	-	-	-	-	-	39.505
Traspasos	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
Cambios en perímetro	-	-	-	(323)	-	-	-	-	(7.608)	(7.931)
<b>SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE 2019</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>(136)</b>	<b>(348.402)</b>	<b>-</b>	<b>(271.676)</b>	<b>-</b>	<b>(6.528)</b>	<b>(8.938)</b>	<b>(635.680)</b>

#### DETERIORO ACUMULADO

Saldos al 31 de diciembre 2018	-	-	-	(641)	-	-	-	-	-	(641)
Dotaciones	-	-	-	602	-	-	-	-	-	602
Reversiones	-	-	-	(1)	-	-	-	-	-	(1)
Cambios en perímetro	-	-	-	(1.098)	-	-	-	-	-	(1.098)
<b>SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE 2019</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>(1.138)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>(1.138)</b>

#### VALORES NETOS

<b>SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE 2018</b>	<b>201.508</b>	<b>-</b>	<b>642</b>	<b>103.677</b>	<b>498.970</b>	<b>49.952</b>	<b>822.576</b>	<b>17</b>	<b>-</b>	<b>1.677.342</b>
<b>SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE 2019</b>	<b>452.077</b>	<b>16</b>	<b>616</b>	<b>118.243</b>	<b>498.982</b>	<b>42.532</b>	<b>822.576</b>	<b>9.901</b>	<b>12.856</b>	<b>1.957.799</b>

(Miles de euros)

Los importes reflejados como mayor fondo de comercio es consecuencia de la toma de control de las compañías definidas en la nota 4.9.

Como parte de los activos intangibles se incluye el valor de las marcas Adeslas y SegurCaixa, registradas por su valor razonable según se indica en la norma de registro y valoración (véase nota 3.1.4).

Adicionalmente, el ejercicio anterior el grupo Mutua contabilizó, al amparo de la contabilidad provisional, los activos intangibles derivados de la combinación de negocios por la toma de participación en el grupo Sildoscan (Centauro). Fruto de la revaluación de la contabilización provisional ha decidido identificar el fondo de comercio como único activo intangible.

Los ajustes sobre los importes provisionales reconocidos han sido reconocidos con carácter retroactivo a la fecha de adquisición y su impacto se muestra en las rúbricas de “altas” o “bajas”, según corresponda, en el ejercicio 2020.

Bajo el concepto de contrato de distribución se incluye el valor del contrato suscrito para la distribución de seguros generales en virtud del cual SegurCaixa Adeslas, S.A. de Seguros y Reaseguros, se garantiza la distribución en exclusiva de sus productos de ramos no vida a través de la red de distribución de CaixaBank.

Las altas se corresponden, principalmente, con los desarrollos informáticos realizados por proveedores externos, así como de compra de paquetes de software. Dentro de los importes activados no se está considerando el gasto de personal interno destinado a tales actividades.

Durante los ejercicios 2020 y 2019 no se han activado gastos para investigación y desarrollo. Asimismo, el Grupo no ha realizado desarrollos internos que puedan ser susceptibles de su reconocimiento como activos intangibles.

### 5.1.1 PRUEBAS DE DETERIORO DEL VALOR PARA LOS ACTIVOS INTANGIBLES Y FONDO DE COMERCIO

Los activos intangibles para los que se ha determinado una vida útil indefinida, ya que se espera que dichos activos contribuirán a la obtención de ingresos futuros de forma ilimitada para el grupo son: el Fondo de Comercio, la Marca y el Contrato de distribución. A continuación, se muestra el detalle y movimiento de los distintos activos intangibles en los ejercicios 2020 y 2019, así como la unidad generadora de efectivo a la que se encuentran asignados:

Todos los activos intangibles abajo indicados tienen una vida útil indefinida, salvo la cartera de asegurados.

CONCEPTO	SALDO A 31 DE DICIEMBRE DE 2019	CAMBIOS EN EL PERÍMETRO	ALTAS	BAJAS	AMORTIZACIONES Y DETERIORO	SALDO A 31 DE DICIEMBRE DE 2020
Fondo de comercio de Consolidación	452.077	97.153	5.796	-	-	555.026
Marca	498.982	-	-	(12)	-	498.970
Cartera de asegurados	42.532	-	-	-	(7.420)	35.112
Contrato de distribución	822.576	279.462	-	-	-	1.102.038
<b>TOTAL</b>	<b>1.816.167</b>	<b>376.615</b>	<b>5.796</b>	<b>(12)</b>	<b>(7.420)</b>	<b>2.191.146</b>

(Miles de euros)

Los importes reflejados como cambio de perímetro provienen de la combinación de negocios por etapas originada por la toma de control de las sociedades BCI Seguros Generales S.A, BCI Seguros Vida S.A, Zenit Seguros Generales S.A y Auxilia Club Asistencia, S.A, según se indica en la nota 4.9.

CONCEPTO	SALDO A 31 DE DICIEMBRE DE 2018	CAMBIOS EN EL PERÍMETRO	ALTAS	BAJAS	AMORTIZACIONES Y DETERIORO	SALDO A 31 DE DICIEMBRE DE 2019
Fondo de comercio de Consolidación	201.508	250.569	-	-	-	452.077
Marca	498.970	12	-	-	-	498.982
Cartera de asegurados	49.952	-	-	-	(7.420)	42.532
Contrato de distribución	822.576	-	-	-	-	822.576

<b>TOTAL</b>	<b>1.573.006</b>	<b>250.581</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>(7.420)</b>	<b>1.816.167</b>
--------------	------------------	----------------	----------	----------	----------------	------------------

(Miles de euros)

En relación con el fondo de comercio de consolidación, se indica en el siguiente detalle la Unidad Generadora de Efectivo a la que se corresponden, así como el movimiento correspondiente a los ejercicios 2020 y 2019.

- Fondo de comercio de consolidación

UNIDAD GENERADORA DE EFECTIVO	SALDO A 31 DE DICIEMBRE DE 2019	CAMBIOS EN EL PERÍMETRO	ALTAS	BAJAS	DETERIORO	SALDO A 31 DE DICIEMBRE DE 2020
Grupo SecurCaixa Adeslas	201.508	-	-	-	-	201.508
Sildoscan (Grupo Centauro)	143.256	-	5.796	-	-	149.052
Subgrupo Mutuamad Inversiones	107.313	-	-	-	-	107.313
Subgrupo Chile	-	97.153	-	-	-	97.153

<b>TOTAL</b>	<b>452.077</b>	<b>97.153</b>	<b>5.796</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>555.026</b>
--------------	----------------	---------------	--------------	----------	----------	----------------

(Miles de euros)

UNIDAD GENERADORA DE EFECTIVO	SALDO A 31 DE DICIEMBRE DE 2018	CAMBIOS EN EL PERÍMETRO	ALTAS	BAJAS	DETERIORO	SALDO A 31 DE DICIEMBRE DE 2019
Grupo SecurCaixa Adeslas	201.508	-	-	-	-	201.508
Sildoscan (Grupo Centauro)	-	143.256	-	-	-	143.256
Subgrupo Mutuamad Inversiones	-	107.313	-	-	-	107.313

<b>TOTAL</b>	<b>201.508</b>	<b>250.569</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>452.077</b>
--------------	----------------	----------------	----------	----------	----------	----------------

(Miles de euros)

Al cierre de cada ejercicio, para el caso del fondo de comercio, tanto de empresas del Grupo como las asociadas, o activos intangibles de vida útil indefinida, o siempre que existan indicios de pérdida de valor (para el resto de los activos), el Grupo procede a estimar mediante el denominado "Test de deterioro" la posible existencia de pérdidas de valor que reduzcan el valor recuperable de dichos activos a un importe inferior al de su valor en libros. El fondo de comercio figura en el activo cuando su valor se pone de manifiesto en virtud de una adquisición onerosa, en el contexto de una combinación de negocios.

A los efectos de detectar una posible pérdida de valor, la Dirección del Grupo analiza y evalúa las estimaciones y proyecciones de las diferentes sociedades dependientes, determinando si las previsiones de ingresos y flujos de efectivo atribuibles al Grupo de estas sociedades soportan el valor neto de los activos intangibles registrados. Dichas estimaciones y proyecciones se basan en la siguiente metodología, parámetros e hipótesis:

- El fondo de comercio se asigna a cada una de las sociedades que lo ha generado, representando una unidad generadora de efectivo independiente de otras posibles unidades o segmentos.
- Las proyecciones de flujos de caja se basan en las mejores estimaciones disponibles de ingresos y gastos de unidad generadora de efectivo, empleando proyecciones basadas en los presupuestos y planes estratégicos del Grupo, previsiones sectoriales, resultados pasados y evolución del negocio y de desarrollo del mercado. En aplicación de la normativa relativa a los activos intangibles y para recoger el crecimiento potencial del negocio el periodo utilizado para la realización de las proyecciones es de 5 años.

En todos los casos, a partir del último año proyectado se ha considerado que la rentabilidad del negocio se mantiene estable. A partir de este último año proyectado se ha considerado un valor terminal calculado de modo que será equivalente al valor residual calculado como una renta perpetua creciente a una tasa anual de crecimiento (g) en línea con la inflación esperada, de acuerdo con el consenso de analistas.

- La tasa de descuento se basa en la tasa libre de riesgo, que, con carácter general, se corresponde con la rentabilidad efectiva normalizada de los bonos del estado a 10 años en moneda local del país en el que opera la unidad generadora de efectivo, en la prima de riesgo del país, en la prima de riesgo del sector, calculado a partir del coeficiente beta de entidades comparables y de la prima de riesgo de mercado. Las tasas aplicables a los flujos de efectivo descontados son las siguientes:

UNIDAD GENERADORA DE EFECTIVO	TASA DE DESCUENTO		TASA DE CRECIMIENTO A PERPETUIDAD	
	2020	2019	2020	2019
Sector asegurador nacional (SegurCaixa Adeslas)	8,04%	8,04%	1,70%	1,90%
Sector asegurador internacional (Chile)	8,86%	9,38%	3,00%	3,00%
Gestion de activos y asesoramiento patrimonial: Alantra Wealth Management, S.G.I.I.C, S.A, Alantra Wealth Management A.V, S.A y Grupo EDM	8,50%	-	1,70%	-
Sector rent-a-car (Grupo Sildoscan)	7,10%	-	1,70%	-

De forma complementaria al escenario central, el Grupo realiza distintos análisis de sensibilidad con el objeto de analizar el impacto en el valor recuperable ante variaciones en las principales hipótesis del modelo de valoración:

- Sensibilidad a la tasa de descuento: incrementos 100 puntos básicos y decrementos de 100 puntos básicos.
- Sensibilidad a la tasa de crecimiento a perpetuidad; incrementos y decrementos de 50 puntos básicos.

UNIDAD GENERADORA DE EFECTIVO	IMPACTO EN VALOR RAZONABLE (2020)			
	SENSIBILIDAD A TASA DE DESCUENTO		SENSIBILIDAD A TASA DE CRECIMIENTO A PERPETUIDAD	
	INCREMENTO	DECREMENTO	INCREMENTO	DECREMENTO
<b>Sector asegurador nacional</b> (SegurCaixa Adeslas)	(13%)	17%	14%	(10%)
<b>Sector asegurador internacional (Chile):</b> Negocio de No Vida y Vida	(14%)	19%	17%	(12%)
<b>Gestion de activos y asesoramiento patrimonial</b> Alantra Wealth Management S.G.I.I.C, S.A y Alantra Wealth Management A.V, S. A	(14%)	18%	15%	(11%)
Grupo EDM	(12%)	17%	14%	(10%)
<b>Sector rent-a-car</b> (Grupo Sildoscan)	(25%)	35%	28%	(20%)



UNIDAD GENERADORA DE EFECTIVO	IMPACTO EN VALOR RAZONABLE (2019)			
	SENSIBILIDAD A TASA DE DESCUENTO		SENSIBILIDAD A TASA DE CRECIMIENTO A PERPETUIDAD	
	INCREMENTO	DECREMENTO	INCREMENTO	DECREMENTO
<b>Sector asegurador nacional</b> (SegurCaixa Adeslas)	(13%)	18%	15%	(10%)

Considerando la sensibilidad indicada en los escenarios anteriores, no se ponen de manifiesto riesgos significativos de que el importe recuperable de los activos sea inferior al valor en libros. Por dicho motivo, durante el ejercicio 2020, no se ha registrado importe alguno en concepto de deterioro en los activos mencionados.

Cuando una pérdida por deterioro de valor revierte posteriormente (circunstancia no permitida en el caso específico del fondo de comercio), el importe en libros del activo o de la unidad generadora de efectivo se incrementa en la estimación revisada de su importe recuperable hasta el límite del valor en libros registrado de no haberse reconocido ninguna pérdida por deterioro en ejercicios anteriores. Dicha reversión de deterioro se reconoce como ingreso del ejercicio.

Dada la cercanía al cierre del ejercicio de las principales combinaciones de negocios producidas durante el ejercicio, el Grupo no ha llevado a cabo el test de deterioro dado que los precios de adquisición se consideran dentro de los valores razonables de mercado y no existen indicios de deterioro al cierre del ejercicio.

## 5.2 INMOVILIZADO MATERIAL E INVERSIONES INMOBILIARIAS

### 5.2.1 INMOVILIZADO MATERIAL

A continuación, se muestra el detalle y movimiento de las partidas incluidas en inmovilizado material en los ejercicios 2020 y 2019:

CONCEPTO	2020										TOTAL
	TERRENOS USO PROPIO	CONSTRUCCIONES USO PROPIO	INSTALACIONES TÉCNICAS	MOBILIARIO Y OTRAS INSTALACIONES	EQUIPOS PARA PROCESO DE INFORMACIÓN	ELEMENTOS DE TRANSPORTE	OTRO INMOVILIZADO MATERIAL	INMOVILIZADO EN CURSO Y ANTICIPOS	ACTIVOS POR DERECHO DE USO		
<b>COSTE</b>											
Saldos al 31 de diciembre 2019	114.535	198.748	94.116	95.698	68.576	45.112	44.572	8.590	113.538	783.485	
Adiciones	-	691	2.160	2.202	4.539	16.698	2.872	2.334	6.972	38.467	
Retiros	-	(2)	(3.670)	1.405	(811)	(29.362)	(1.366)	(1.661)	(406)	(35.873)	
Trasposos	-	257	(623)	762	189	77	(49)	(6.952)	-	(6.339)	
Cambios en el perímetro	-	2.473	6.327	644	4.507	2.694	1.117	-	4.671	22.433	
<b>SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE 2020</b>	<b>114.535</b>	<b>202.167</b>	<b>98.310</b>	<b>100.711</b>	<b>77.558</b>	<b>36.262</b>	<b>47.156</b>	<b>2.311</b>	<b>124.775</b>	<b>802.174</b>	

AMORTIZACIÓN ACUMULADA										
Saldos al 31 de diciembre 2019	-	(67.108)	(66.497)	(68.836)	(57.308)	(9.190)	(22.694)	-	(12.848)	(304.481)
Dotaciones	-	(4.997)	(2.705)	(7.671)	(5.060)	(7.057)	(4.141)	-	(13.612)	(45.243)
Retiros	-	-	1.889	1.530	810	8.966	1.361	-	406	14.962
Trasposos	-	98	137	(129)	4	-	45	-	-	155
Cambios en el perímetro	-	1.513	(1.251)	(528)	(4.231)	(1.257)	(498)	-	(2.176)	(8.428)
<b>SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE 2020</b>	<b>-</b>	<b>(70.494)</b>	<b>(68.427)</b>	<b>(75.634)</b>	<b>(65.959)</b>	<b>(8.771)</b>	<b>(25.937)</b>	<b>-</b>	<b>(28.230)</b>	<b>(343.035)</b>

DETERIORO										
Saldos al 31 de diciembre 2019	(15.129)	(10.196)	(144)	(202)	(57)	(1.035)	(181)	-	-	(26.944)
Dotaciones	(256)	(899)	(24)	(40)	(8)	(1.143)	(2)	-	-	(2.372)
Reversiones	21	-	-	-	-	847	-	-	-	868
Trasposos	-	-	2	(3)	-	-	1	-	-	-
Cambios en el perímetro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE 2020</b>	<b>(15.364)</b>	<b>(11.095)</b>	<b>(166)</b>	<b>(245)</b>	<b>(65)</b>	<b>(1.331)</b>	<b>(182)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>(28.448)</b>

VALORES NETOS										
<b>SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE 2019</b>	<b>99.406</b>	<b>121.444</b>	<b>27.475</b>	<b>26.660</b>	<b>11.211</b>	<b>34.887</b>	<b>21.697</b>	<b>8.590</b>	<b>100.690</b>	<b>452.060</b>
<b>SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE 2020</b>	<b>99.171</b>	<b>120.578</b>	<b>29.717</b>	<b>24.832</b>	<b>11.150</b>	<b>25.350</b>	<b>21.037</b>	<b>2.311</b>	<b>96.545</b>	<b>430.691</b>

(Miles de euros)

CONCEPTO	2019										TOTAL
	TERRENOS USO PROPIO	CONSTRUCCIONES USO PROPIO	INSTALACIONES TÉCNICAS	MOBILIARIO Y OTRAS INSTALACIONES	EQUIPOS PARA PROCESO DE INFORMACIÓN	ELEMENTOS DE TRANSPORTE	OTRO INMOVILIZADO MATERIAL	INMOVILIZADO EN CURSO Y ANTICIPOS	ACTIVOS POR DERECHO DE USO (*)		
<b>COSTE</b>											
<b>Saldos al 31 de diciembre 2018</b>	<b>113.674</b>	<b>191.338</b>	<b>85.806</b>	<b>90.117</b>	<b>64.545</b>	<b>127</b>	<b>41.103</b>	<b>806</b>	<b>-</b>	<b>587.516</b>	
Adiciones	-	3.336	2.014	3.642	5.935	-	2.737	3.913	113.616	135.193	
Retiros	-	(425)	(92)	(406)	(3.094)	(5.884)	(242)	(194)	(78)	(10.415)	
Trasposos	-	1.653	327	756	(16)	-	-	(2.887)	-	(167)	
Cambios en el perímetro	861	2.846	6.061	1.589	1.206	50.869	974	6.952	-	71.358	
<b>SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE 2019</b>	<b>114.535</b>	<b>198.748</b>	<b>94.116</b>	<b>95.698</b>	<b>68.576</b>	<b>45.112</b>	<b>44.572</b>	<b>8.590</b>	<b>113.538</b>	<b>783.485</b>	
<b>AMORTIZACIÓN ACUMULADA</b>											
<b>Saldos al 31 de diciembre 2018</b>	<b>-</b>	<b>(60.576)</b>	<b>(60.167)</b>	<b>(62.199)</b>	<b>(53.991)</b>	<b>(41)</b>	<b>(17.291)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>(254.265)</b>	
Dotaciones	-	(5.017)	(3.069)	(6.051)	(5.159)	(18)	(4.985)	-	(12.926)	(37.225)	
Retiros	-	244	66	321	2.646	612	207	-	78	4.174	
Trasposos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Cambios en el perímetro	-	(1.759)	(3.327)	(907)	(804)	(9.743)	(625)	-	-	(17.165)	
<b>SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE 2019</b>	<b>-</b>	<b>(67.108)</b>	<b>(66.497)</b>	<b>(68.836)</b>	<b>(57.308)</b>	<b>(9.190)</b>	<b>(22.694)</b>	<b>-</b>	<b>(12.848)</b>	<b>(304.481)</b>	
<b>DETERIORO</b>											
<b>Saldos al 31 de diciembre 2018</b>	<b>(13.675)</b>	<b>(13.861)</b>	<b>(156)</b>	<b>(392)</b>	<b>(13)</b>	<b>-</b>	<b>(471)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>(28.568)</b>	
Dotaciones	(1.454)	(264)	(57)	(72)	(4)	(84)	(7)	-	-	(1.942)	
Reversiones	-	3.929	69	266	8	-	297	-	-	4.569	
Trasposos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Cambios en el perímetro	-	-	-	(4)	(48)	(951)	-	-	-	(1.003)	
<b>SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE 2019</b>	<b>(15.129)</b>	<b>(10.196)</b>	<b>(144)</b>	<b>(202)</b>	<b>(57)</b>	<b>(1.035)</b>	<b>(181)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>(26.944)</b>	
<b>VALORES NETOS</b>											
<b>SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE 2018</b>	<b>99.999</b>	<b>116.901</b>	<b>25.483</b>	<b>27.526</b>	<b>10.541</b>	<b>86</b>	<b>23.341</b>	<b>806</b>	<b>-</b>	<b>304.683</b>	
<b>SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE 2019</b>	<b>99.406</b>	<b>121.444</b>	<b>27.475</b>	<b>26.660</b>	<b>11.211</b>	<b>34.887</b>	<b>21.697</b>	<b>8.590</b>	<b>100.690</b>	<b>452.060</b>	

(Miles de euros)

(\*) Con fecha 1 de enero de 2019 ha entrado en vigor la NIIF 16 que establece los criterios para la contabilización de los contratos de arrendamiento. En el epígrafe "Inmovilizado material" del balance consolidado se ha registrado el activo por derecho de uso de los contratos de arrendamiento en los que el Grupo actúa como arrendatario y cuyo activo subyacente es un activo de inmovilizado material, así como su correspondiente amortización (Véanse Notas 3.5 y 5.3.1).

El Grupo tiene contratadas pólizas de seguro con terceros para dar cobertura a los posibles riesgos que pudieran afectar a los inmuebles incluidos dentro del inmovilizado material.

En el anexo I se detallan los inmuebles propiedad del Grupo a 31 de diciembre de 2020 y 2019.

Las adiciones producidas en el ejercicio corresponden, principalmente, por un lado, a obras y reformas acometidas en los distintos edificios propiedad de Grupo y que utiliza para uso propio, y, por otro lado, a los activos adquiridos con las nuevas sociedades dependientes del Grupo (cambio de perímetro).

Los retiros de equipos para procesos de información reflejan la baja del balance de elementos totalmente amortizados y fuera de uso.

La reversión por deterioro durante el ejercicio es de 868 miles de euros (4.569 miles de euros en el ejercicio 2019), registrados en la cuenta de resultados que surgen del exceso del importe recuperable del activo sobre su valor contable, entendiéndose valor recuperable como el valor razonable del activo menos los costes de venta o el valor en uso, el mayor de los dos.

## 5.2.2 INVERSIONES INMOBILIARIAS

A continuación, mostramos el detalle y movimiento de las partidas incluidas en inversiones inmobiliarias en los ejercicios 2020 y 2019:

CONCEPTO	TERRENOS	CONSTRUCCIONES	INSTALACIONES	ANTICIPOS DE INVERSIONES INMOBILIARIAS	TOTAL
<b>COSTE</b>					
<b>Saldos al 31 de diciembre 2019</b>	<b>411.490</b>	<b>387.805</b>	<b>194.905</b>	-	<b>994.200</b>
Adiciones	-	9.464	3.341	-	12.805
Retiros	(681)	(590)	-	-	(1.271)
Traspasos	-	161	-	-	161
Cambios en perímetro	-	15.071	-	-	15.071
<b>SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE 2020</b>	<b>410.809</b>	<b>411.911</b>	<b>198.246</b>	-	<b>1.020.966</b>
<b>AMORTIZACIÓN ACUMULADA</b>					
<b>Saldos al 31 de diciembre 2019</b>	-	<b>(108.456)</b>	<b>(140.232)</b>	-	<b>(248.688)</b>
Dotaciones	-	(8.492)	(9.639)	-	(18.131)
Retiros	-	298	-	-	298
Traspasos	-	3.080	-	-	3.080
Cambios en perímetro	-	(2.420)	-	-	(2.420)
<b>SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE 2020</b>	-	<b>(115.990)</b>	<b>(149.871)</b>	-	<b>(265.861)</b>
<b>DETERIORO</b>					
<b>Saldos al 31 de diciembre 2019</b>	<b>(7.343)</b>	<b>(1.448)</b>	-	-	<b>(8.791)</b>
Deterioros	(410)	(455)	-	-	(865)
Reversiones	-	220	-	-	220
Traspasos	-	(3.178)	-	-	(3.178)
<b>SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE 2020</b>	<b>(7.753)</b>	<b>(4.861)</b>	-	-	<b>(12.614)</b>
<b>VALORES NETOS</b>					
<b>SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE 2019</b>	<b>404.147</b>	<b>277.901</b>	<b>54.673</b>	-	<b>736.721</b>
<b>SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE 2020</b>	<b>403.056</b>	<b>291.060</b>	<b>48.375</b>	-	<b>742.491</b>

(Miles de euros)

CONCEPTO	TERRENOS	CONSTRUCCIONES	INSTALACIONES	ANTICIPOS DE INVERSIONES INMOBILIARIAS	TOTAL
<b>COSTE</b>					
<b>Saldos al 31 de diciembre 2018</b>	<b>426.688</b>	<b>388.963</b>	<b>191.580</b>	<b>931</b>	<b>1.008.162</b>
Adiciones	-	7.054	3.325	-	10.379
Retiros	(11.543)	(12.442)	-	(140)	(24.125)
Trasposos	(3.655)	4.230	-	(791)	(216)
Cambios en perímetro	-	-	-	-	-
<b>SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE 2019</b>	<b>411.490</b>	<b>387.805</b>	<b>194.905</b>	<b>-</b>	<b>994.200</b>
<b>AMORTIZACIÓN ACUMULADA</b>					
<b>Saldos al 31 de diciembre 2018</b>	<b>-</b>	<b>(103.047)</b>	<b>(131.311)</b>	<b>-</b>	<b>(234.358)</b>
Dotaciones	-	(9.000)	(8.921)	-	(17.921)
Retiros	-	3.225	-	-	3.225
Trasposos	-	366	-	-	366
Cambios en perímetro	-	-	-	-	-
<b>SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE 2019</b>	<b>-</b>	<b>(108.456)</b>	<b>(140.232)</b>	<b>-</b>	<b>(248.688)</b>
<b>DETERIORO</b>					
<b>Saldos al 31 de diciembre 2018</b>	<b>(7.272)</b>	<b>(3.927)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>(11.199)</b>
Deterioros	(383)	(28)	-	-	(411)
Reversiones	312	2.507	-	-	2.819
Trasposos	-	-	-	-	-
<b>SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE 2019</b>	<b>(7.343)</b>	<b>(1.448)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>(8.791)</b>
<b>VALORES NETOS</b>					
<b>SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE 2018</b>	<b>419.416</b>	<b>281.989</b>	<b>60.269</b>	<b>931</b>	<b>762.605</b>
<b>SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE 2019</b>	<b>404.147</b>	<b>277.901</b>	<b>54.673</b>	<b>-</b>	<b>736.721</b>

(Miles de euros)

Las inversiones inmobiliarias comprenden edificios de oficinas en propiedad que se mantienen para la obtención de rentas a largo plazo y no están ocupadas por sociedades del Grupo.

El Grupo tiene contratada pólizas de seguro con terceros para dar cobertura a los posibles riesgos que pudieran afectar a los elementos de las inversiones inmobiliarias.

Las adiciones producidas durante el ejercicio 2020 y 2019 correspondieron a obras y reformas acometidas en los distintos edificios propiedad del Grupo que se mantienen para la obtención de rentas y no se utilizan para uso propio.

Dentro de la amortización acumulada, se incluye la extinción de vida útil de determinados componentes de activo como consecuencia de la reforma integral del inmueble de Torres de Colón. Dicho importe asciende a 4.329 miles de euros durante el ejercicio 2020 (4.579 miles de euros en 2019).

Durante el ejercicio 2020 el Grupo ha procedido a la venta de 5 inmuebles situados en Barcelona y Vigo. El resultado negativo de dichas ventas ha ascendido a 87 miles de euros.

Durante el ejercicio 2019, los retiros, tanto de coste como de amortización, se deben a la venta del inmueble de la Plaza de Urquinaona 6, en Barcelona, vendido por 4.686 miles de euros en diciembre de 2019, originando un beneficio de 801 miles de euros registrado en la cuenta de resultados.

Durante el ejercicio 2020 surge una reversión de deterioro por importe de 220 miles de euros (2.819 miles de euros en 2019), registradas en la cuenta de resultados consolidadas, originadas por el defecto del valor contable del activo sobre su importe recuperable, entendido éste como el mayor entre el valor razonable del activo menos los costes de venta o el valor en uso.

En el anexo I se detallan los inmuebles propiedad del grupo a 31 de diciembre de 2020 y de 2019. De los inmuebles clasificados como inversiones inmobiliarias el único que no ha generado ningún ingreso es el situado en Plaza de España 8, en Madrid. Los ingresos generados por estas inversiones se detallan en la nota 5.2.4.



### 5.2.3 VALORACIONES A VALOR RAZONABLE

Se ha considerado como valor razonable de los inmuebles el valor de tasación otorgado por una entidad tasadora autorizada acorde a la Orden ECO/805/2003, de 27 de marzo, del Ministerio de Economía sobre normas de valoración de bienes inmuebles, modificada posteriormente por la Orden ECO/371/2013, lo cual sería un nivel 2 de jerarquía de valor razonable según NIIF-UE13, dado que la entidad tasadora usa técnicas de valoración en función de variables observables en el mercado.

El valor razonable de los inmuebles se encuentra detallado en el anexo I.

VALOR RAZONABLE DE INMUEBLES (TASACIÓN ECO)	2020	2019
Uso propio	221.382	226.408
Inmuebles de inversión	1.270.329	1.306.531
<b>TOTAL</b>	<b>1.491.711</b>	<b>1.532.939</b>

(Miles de euros)

### 5.2.4 IMPORTES RECONOCIDOS EN EL RESULTADO DEL EJERCICIO PARA INVERSIONES INMOBILIARIAS E INMOVILIZADO MATERIAL

	2020		
	INVERSIONES MATERIALES	INVERSIONES INMOBILIARIAS	TOTAL
<b>INGRESOS</b>			
a) Por alquileres y otros conceptos	77	56.526	56.603
b) Reversión deterioro	21	150	171
c) Ganancias por realizaciones	43	-	43
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>141</b>	<b>56.676</b>	<b>56.817</b>
<b>GASTOS</b>			
a) Gastos operativos, amortización y otros conceptos	3.475	32.195	35.670
b) Dotación deterioro	7.302	1.584	8.886
c) Pérdidas por realizaciones	21	87	108
<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>10.798</b>	<b>33.866</b>	<b>44.664</b>
<b>RESULTADO DE LAS INVERSIONES MATERIALES E INMOBILIARIAS</b>	<b>(10.657)</b>	<b>22.810</b>	<b>12.153</b>

(Miles de euros)

	2019		
	INVERSIONES MATERIALES	INVERSIONES INMOBILIARIAS	TOTAL
<b>INGRESOS</b>			
a) Por alquileres y otros conceptos	248	50.609	50.857
b) Reversión deterioro	4.574	2.820	7.394
c) Ganancias por realizaciones	503	2.159	2.662
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>5.325</b>	<b>55.588</b>	<b>60.913</b>
<b>GASTOS</b>			
a) Gastos operativos, amortización y otros conceptos	18.085	16.483	34.568
b) Dotación deterioro	1.940	411	2.351
c) Pérdidas por realizaciones	-	436	436
<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>20.025</b>	<b>17.330</b>	<b>37.355</b>
<b>RESULTADO DE LAS INVERSIONES MATERIALES E INMOBILIARIAS</b>	<b>(14.700)</b>	<b>38.258</b>	<b>23.558</b>

(Miles de euros)

## 5.3 ARRENDAMIENTOS Y OTRAS OPERACIONES DE NATURALEZA SIMILAR

### 5.3.1 ARRENDAMIENTOS CUANDO EL GRUPO ES EL ARRENDATARIO

El detalle de los derechos de uso asociados a acuerdos de arrendamiento al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es el siguiente (en miles de euros):

DERECHO DE USO	2020	2019
Locales comerciales	90.465	93.310
Oficinas	11.944	7.238
Prestación de servicios tecnológicos	1.267	2.368
Renting de coches	5.273	12.861
Otros	1	10.488

<b>TOTAL</b>	<b>108.950</b>	<b>126.265</b>
--------------	----------------	----------------

(Miles de euros)

Los movimientos asociados a dichos derechos de uso se presentan en las Notas 5.1 y 5.2.

El detalle de los pasivos asociados a acuerdos de arrendamiento en función de su vencimiento es el siguiente (en miles de euros):

PASIVOS POR ARRENDAMIENTO (DESCONTADO)	2020	2019
Menos de un año	21.335	26.008
Entre 1 y 5 años	54.696	60.123
Más de 5 años	41.128	47.928

<b>TOTAL PASIVOS POR ARRENDAMIENTO</b>	<b>117.159</b>	<b>134.059</b>
--	----------------	----------------

(Miles de euros)

La media ponderada de las tasas incrementales de endeudamiento aplicadas para el descuento de los pasivos por arrendamiento reconocidos en el balance está entre el 3,56% y el 4,41% para el negocio asegurador y de inversiones en España y 1% para el negocio de movilidad. En el negocio asegurador de Chile se ha utilizado la tasa de interés promedio correspondiente del sistema financiero chileno publicada por el Banco Central de Chile y en el negocio de inversiones el 10,21%.

ANÁLISIS DE VENCIMIENTOS- FLUJO DE EFECTIVO POR LOS ARRENDAMIENTOS (NO DESCONTADOS)	2020	2019
Indefinido	214	583
Menos de un año	30.370	35.100
Entre 1 y 5 años	81.759	87.514
Más de 5 años	52.906	61.810

<b>TOTAL ANÁLISIS DE VENCIMIENTOS- FLUJO DE EFECTIVO POR LOS ARRENDAMIENTOS</b>	<b>165.249</b>	<b>185.007</b>
---	----------------	----------------

(Miles de euros)

Durante el periodo terminado el 31 de diciembre de 2020 y 2019, el importe total de las salidas de efectivo en relación con contratos de arrendamiento ha ascendido a 36.500 miles de euros (31.827 miles de euros para el ejercicio 2019).

	2020	2019
<b>DOTACIÓN DE LA AMORTIZACIÓN DEL INMOVILIZADO</b>		
Amortización de los derechos de uso (Nota 5.1; 5.2.1 y 5.11)	-	-
Locales comerciales	15.659	12.546
Oficinas	1.565	318
Prestación de servicios tecnológicos	1.150	1.330
Renting de coches	5.621	62
Otros	10	7.608
<b>TOTAL</b>	<b>24.005</b>	<b>21.864</b>
<b>GASTO FINANCIERO</b>		
Gastos financieros por pasivos de arrendamientos	4.340	4.495
<b>OTROS GASTOS DE EXPLOTACIÓN</b>		
Gastos en relación con contratos a corto plazo	9.345	2.273
Gastos en relación con contratos a bajo valor	25	-
Gasto en relación pagos de arrendamiento variables no incluidos en la valoración de pasivos por arrendamiento	-	-
Otros gastos	1.989	-
<b>TOTAL</b>	<b>11.359</b>	<b>6.768</b>
<b>OTROS INGRESOS DE EXPLOTACIÓN</b>		
Ingresos derivados del subarrendamiento de activos por derecho de uso	194	2.632

(Miles de euros)

El Grupo ha minorado en 891 miles de euros el epígrafe “Otros gastos no técnicos” de la cuenta de resultados como resultado de la modificación de las cuotas de los arrendamientos de acuerdo con la modificación de la NIIF 16 relativa a la contabilidad de las mejoras del alquiler relacionadas con el Covid-19 mencionada en la Nota 3.5.

### 5.3.2 ARRENDAMIENTOS OPERATIVOS CUANDO EL GRUPO ES EL ARRENDADOR

El Grupo tiene 180 contratos de arrendamiento vigentes a 31 de diciembre de 2020 sobre sus inversiones inmobiliarias, sin considerar los contratos con las compañías del Grupo (187 a 31 de diciembre de 2019). Las condiciones de dichos contratos difieren en número de años y características del alquiler. El importe de los ingresos reconocidos en la cuenta de resultados consolidada por arrendamientos operativos asciende a 56.752 miles de euros en 2020 (55.901 miles de euros en 2019).

A 31 de diciembre de 2020 y 2019, el Grupo tiene contratado con los arrendatarios las siguientes cuotas de arrendamiento mínimas, de acuerdo con los actuales contratos en vigor:

ARRENDAMIENTOS OPERATIVOS	2020	2019
Menos de un año	57.944	58.005
Entre 1 y 5 años	173.135	171.678
Más de 5 años	182.770	85.876
<b>TOTAL</b>	<b>413.849</b>	<b>315.559</b>

(Miles de euros)

A 31 de diciembre de 2020 y 2019, no se han registrado ingresos por cuotas contingentes.

## 5.4 ACTIVOS FINANCIEROS

### 5.4.1 CATEGORÍAS DE ACTIVOS FINANCIEROS

2020											
ACTIVOS FINANCIEROS	INVERSIONES FINANCIERAS										
	EFECTIVO Y OTROS MEDIOS EQUIV.	ACTIVOS FINAN. MANT. PARA NEGOCIAR	ACTIVOS FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE EN RESULTADOS			ACTIVOS FINANCIEROS DISPONIBLES PARA LA VENTA	PRÉSTAMOS Y PARTIDAS A COBRAR	DERIVADOS DE COBERTURA	INVERSIONES POR CUENTA DE TOMADORES QUE ASUMEN EL RIESGO DE LA INVERSIÓN	TOTAL	
			FINANCIEROS HÍBRIDOS	CORRECCIÓN DE ASIMETRÍAS CONTABLES	INSTR. GESTIONADOS SEGUN ESTRATEGIA DEL VALOR RAZONABLE						
<b>INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO</b>	-	-	-	-	<b>3.766.943</b>	<b>2.184.439</b>	-	-	-	<b>5.951.382</b>	
<b>VALORES REPRESENTATIVOS DE DEUDA</b>	-	-	-	-	<b>4.670</b>	<b>1.441.426</b>	<b>127.667</b>	-	-	<b>1.573.763</b>	
<b>DERIVADOS</b>	-	<b>1.228</b>	-	-	-	-	-	<b>547</b>	-	<b>1.775</b>	
<b>INSTRUMENTOS HÍBRIDOS</b>	-	-	<b>4.086</b>	-	-	-	-	-	-	<b>4.086</b>	
<b>INVERSIONES POR CUENTA DE TOMADORES QUE ASUMEN EL RIESGO DE LA INVERSIÓN</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	<b>156.476</b>	<b>156.476</b>	
<b>PRÉSTAMOS</b>	-	-	-	-	-	-	<b>10.744</b>	-	-	<b>10.744</b>	
<b>DEPÓSITOS EN ENTIDADES DE CRÉDITO</b>	-	-	-	-	-	-	<b>180.620</b>	-	-	<b>180.620</b>	
<b>DEPÓSITOS CONSTITUIDOS POR REASEGURO ACEPTADO</b>	-	-	-	-	-	-	-	<b>1</b>	-	<b>1</b>	
<b>CRÉDITOS POR OPERACIONES DE SEGURO DIRECTO</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Tomadores de seguro	-	-	-	-	-	-	<b>1.342.106</b>	-	-	<b>1.342.106</b>	
Mediadores	-	-	-	-	-	-	<b>5.818</b>	-	-	<b>5.818</b>	
<b>CRÉDITOS POR OPERACIONES DE REASEGURO</b>	-	-	-	-	-	-	<b>38.240</b>	-	-	<b>38.240</b>	
<b>CRÉDITOS POR OPERACIONES DE COASEGURO</b>	-	-	-	-	-	-	<b>1.744</b>	-	-	<b>1.744</b>	
<b>ACCIONISTAS POR DESEMBOLOSOS EXIGIDOS</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
<b>OTROS CRÉDITOS</b>	-	-	-	-	-	-	<b>173.252</b>	-	-	<b>173.252</b>	
<b>OTROS ACTIVOS FINANCIEROS</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
<b>TESORERÍA</b>	<b>915.096</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	<b>915.096</b>	
<b>TOTAL</b>	<b>915.096</b>	<b>1.228</b>	<b>4.086</b>	-	<b>3.771.613</b>	<b>3.625.865</b>	<b>1.880.192</b>	<b>547</b>	<b>156.476</b>	<b>10.355.103</b>	

(Miles de euros)

2019											
ACTIVOS FINANCIEROS	EFECTIVO Y OTROS MEDIOS EQUIV.	ACTIVOS FINAN. MANT. PARA NEGOCIAR	INVERSIONES FINANCIERAS					PRESTAMOS Y PARTIDAS A COBRAR	DERIVADOS DE COBERTURA	INVERSIONES POR CUENTA DE TOMADORES QUE ASUMEN EL RIESGO DE LA INVERSION	TOTAL
			ACTIVOS FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE EN RESULTADOS	ACTIVOS FINANCIEROS DISPONIBLES PARA LA VENTA	INSTR. FINANCIEROS HIBRIDOS	CORRECCION DE ASIMETRIAS CONTABLES	INSTR. GESTIONADOS SEGUN ESTRATEGIA DEL VALOR RAZONABLE				
INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO	-	-	-	-	3.284.187	2.380.233	-	-	-	5.664.420	
VALORES REPRESENTATIVOS DE DEUDA	-	-	-	-	5.138	1.032.466	364.720	-	-	1.402.324	
DERIVADOS	-	-	-	-	-	-	-	5.971	-	5.971	
INSTRUMENTOS HIBRIDOS	-	-	4.108	-	-	-	-	-	-	4.108	
INVERSIONES POR CUENTA DE TOMADORES QUE ASUMEN EL RIESGO DE LA INVERSION	-	-	-	-	-	-	-	-	202.199	202.199	
PRESTAMOS	-	-	-	-	-	-	9.345	-	-	9.345	
DEPOSITOS EN ENTIDADES DE CREDITO	-	-	-	-	-	-	4.440	-	-	4.440	
DEPOSITOS CONSTITUIDOS POR REASEGURO ACEPTADO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
CRÉDITOS POR OPERACIONES DE SEGURO DIRECTO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Tomadores de seguro	-	-	-	-	-	-	730.390	-	-	730.390	
Mediadores	-	-	-	-	-	-	6.669	-	-	6.669	
CRÉDITOS POR OPERACIONES DE REASEGURO	-	-	-	-	-	-	17.005	-	-	17.005	
CRÉDITOS POR OPERACIONES DE COASEGURO	-	-	-	-	-	-	1.531	-	-	1.531	
ACCIONISTAS POR DESEMBOLSOS EXIGIDOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
OTROS CRÉDITOS	-	-	-	-	-	-	209.948	-	-	209.948	
OTROS ACTIVOS FINANCIEROS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
TESORERÍA	732.451	-	-	-	-	-	-	-	-	732.451	
<b>TOTAL</b>	<b>732.451</b>	<b>-</b>	<b>4.108</b>	<b>-</b>	<b>3.289.325</b>	<b>3.412.699</b>	<b>1.344.048</b>	<b>5.971</b>	<b>202.199</b>	<b>8.990.801</b>	

(Miles de euros)



## Activos financieros a Valor Razonable con cambios en resultados

El detalle de los activos financieros clasificados bajo esta categoría a 31 de diciembre de 2020 y 2019 es el siguiente:

CONCEPTO	2020	2019
<b>INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO</b>		
Fondos de inversión	3.766.943	3.284.187
<b>TOTAL INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO</b>	<b>3.766.943</b>	<b>3.284.187</b>
<b>VALORES REPRESENTATIVOS DE DEUDA</b>		
Valores representativos de deuda	4.670	5.138
<b>TOTAL VALORES REPRESENTATIVOS DE DEUDA</b>	<b>4.670</b>	<b>5.138</b>
<b>INSTRUMENTOS HÍBRIDOS</b>		
Valores de renta fija	4.086	4.108
<b>TOTAL INSTRUMENTOS HÍBRIDOS</b>	<b>4.086</b>	<b>4.108</b>
<b>INVERSIONES POR CUENTA DE LOS TOMADORES DE SEGUROS DE VIDA QUE ASUMAN EL RIESGO DE LA INVERSIÓN</b>		
Fondos de inversión	156.476	202.199
<b>TOTAL INVERSIONES POR CUENTA DE LOS TOMADORES DE SEGUROS DE VIDA QUE ASUMAN EL RIESGO DE LA INVERSIÓN</b>	<b>156.476</b>	<b>202.199</b>
<b>TOTAL</b>	<b>3.932.175</b>	<b>3.495.632</b>

(Miles de euros)

Dentro de instrumentos híbridos del epígrafe de balance de “otros activos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias” se incluyen, entre otros, aquellas emisiones estructuradas que corresponden a bonos emitidos por entidades de propósito especial.

Las principales características del instrumento híbrido a 31 de diciembre de 2020 y 31 de diciembre de 2019 son las siguientes:

ATLANTEO CAPITAL LIMITED	2020	2019
ISIN	XS0171436206	XS0171436206
Fecha de compra	24/06/2003	24/06/2003
Fecha de vencimiento	31/12/2029	31/12/2029
Nominal bono	3.000	3.000
Precio de compra	100,00%	100,00%
Coste amortizado	3.000	3.000
Valor en balance	4.086	4.063
TIR	6,00%	6,00%
Activos subyacentes	Bono Bank of Austria 12/29	Bono Bank of Austria 12/29
ISIN subyacente	XS0140838474	XS0140838474
Rating subyacentes	BBB -	BBB -
Nominal subyacente	3.000	3.000
Contraparte del swap	BBVA	BBVA
Entidad de referencia	N/A	N/A

Este activo genera un cobro anual cada 24 de junio a un tipo mínimo del 1,5% (si el tipo del swap a 20 años es menor al de 2 años) o un máximo del 6% (si el tipo del swap a 20 años es mayor o igual al tipo del de a 2 años), pudiéndose considerar como cobro cierto salvo quiebra de la contrapartida.

## IMPORTE RECONOCIDOS EN EL RESULTADO DEL EJERCICIO

El detalle de los resultados generados por los activos financieros a valor razonable con cambios en resultados para los ejercicios 2020 y 2019 se encuentra desglosado en la nota 5.4.2.

## VALOR RAZONABLE

En la nota 5.4.3 se proporciona información sobre los métodos e hipótesis utilizados para determinar el valor razonable.

## Activos financieros mantenidos para negociar

A 31 de diciembre de 2020 el saldo de la categoría de “Activos financieros mantenidos para negociar” incluye fundamentalmente derivados por contratos de futuros sobre índices de renta variable y tipos de interés por importe de 1.228 miles de euros. Dichos futuros son negociados en mercados organizados y su vencimiento es inferior a un año.

A 31 de diciembre de 2019 no se mantenían posiciones de esta tipología.

## Activos financieros disponibles para la venta

El detalle de los activos financieros clasificados bajo esta categoría a 31 de diciembre de 2020 y 2019 es el siguiente:

CONCEPTO	2020	2019
<b>INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO</b>	<b>2.184.439</b>	<b>2.380.233</b>
Inversiones financieras en capital	373.817	395.649
Participaciones en fondos de inversión	1.629.938	1.857.924
Participaciones en fondos de capital-riesgo	180.684	126.660
<b>VALORES REPRESENTATIVOS DE DEUDA</b>	<b>1.441.426</b>	<b>1.032.466</b>
Valores de renta fija	1.441.426	1.032.466
<b>TOTAL</b>	<b>3.625.865</b>	<b>3.412.699</b>

(Miles de euros)

A 31 de diciembre de 2020, el Grupo Mutua mantiene una inversión global de 24.000 miles de euros en SAREB (Sociedad de Gestión de Activos Procedentes de la Reestructuración Bancaria), en relación con la cual se mantiene un deterioro del total de la inversión.

Adicionalmente, en el ejercicio 2020, se han dotado 1.853 miles de euros de deterioro valor correspondiente a participaciones en fondos de inversión por haber presentado minusvalías durante, al menos, 18 meses consecutivos, aunque su caída de valor no haya sido significativa y, por otro lado, en aplicación de lo recogido en la nota 3.7.3 se ha registrado una dotación de deterioro adicional derivado de minusvalías en fondos de inversión por importe de 8.532 miles de euros. En el ejercicio 2019, el deterioro de fondos de inversión dentro de esta categoría ascendió a 15.513 miles de euros.

La exposición máxima al riesgo de crédito a la fecha de presentación de la información es el valor razonable de los títulos clasificados como disponibles para la venta.

El Grupo tiene, a través de su sociedad matriz, suscritos compromisos de inversión en fondos de capital riesgo hasta un máximo de 22.906 miles de euros sin que haya quedado establecido plazo alguno para acometer dicho desembolso. A 31 de diciembre de 2020, los desembolsos efectuados en dichos fondos alcanzan 27.827 miles de euros (27.778 miles de euros a 31 de diciembre de 2019).

Adicionalmente, la sociedad del grupo Inmomutua mantiene a 31 de diciembre de 2020 diversos compromisos de inversión hasta un máximo de 489.719 miles de euros (402.357 miles de euros a 31 de diciembre de 2019) sin establecimiento de un plazo concreto, siendo 388.735 miles de euros el desembolso efectuado hasta 31 de diciembre de 2020 (315.312 miles de euros hasta el 31 de diciembre de 2019).

Por su lado, la sociedad del grupo SegurCaixaAdeslas mantiene a 31 de diciembre de 2020 diversas participaciones en fondos de infraestructuras. A cierre del ejercicio existe un compromiso de inversión que asciende a 38.000 miles de euros (33.000 miles de euros al cierre del ejercicio anterior), de los cuales han sido desembolsados a 31 de diciembre de 2020 un total de 15.997 miles de euros (10.829 a 31 de diciembre de 2019).

## IMPORTES RECONOCIDOS EN EL RESULTADO DEL EJERCICIO

El detalle de los resultados generados por los activos disponibles para la venta para los ejercicios 2020 y 2019 se encuentra desglosado en la nota 5.4.2.

## VALOR RAZONABLE

En la nota 5.4.3 se proporciona información sobre los métodos e hipótesis utilizados para determinar el valor razonable.

## Derivados de cobertura de divisa

A 31 de diciembre de 2020, se incluyen dentro del epígrafe de “Derivados de cobertura” 547 miles de euros correspondientes fundamentalmente a coberturas sobre el tipo de cambio para cubrir fondos de inversión cotizados en dólares.

Durante el ejercicio 2020 el importe registrado por dichos instrumentos de cobertura y por la partida cubierta atribuible al riesgo cubierto asciende a un beneficio neto de 41.738 miles de euros y a una pérdida neta de 42.493 miles de euros (34.682 miles de euros y 37.631 miles de euros en el ejercicio 2019) y que se encuentran registrados en los epígrafes “Ingresos de las inversiones” y “Gastos de las inversiones” de las Cuentas de Resultados Consolidadas, respectivamente.

## Préstamos y partidas a cobrar

El detalle de los activos financieros clasificados bajo esta categoría a 31 de diciembre de 2020 y 2019 es el siguiente:

CONCEPTO	2020	2019
Valores representativos de deuda	127.667	364.720
Préstamos	10.744	9.345
Depósitos en entidades de crédito	180.620	4.440
Depósitos constituidos por reaseguro aceptado	1	-
Créditos por operaciones de seguro directo	1.347.924	737.059
Créditos por operaciones de reaseguro	38.240	17.005
Créditos por operaciones de coaseguro	1.744	1.531
Otros créditos	173.252	209.948
<b>TOTAL PRÉSTAMOS Y PARTIDAS A COBRAR</b>	<b>1.880.192</b>	<b>1.344.048</b>

(Miles de euros)

El Grupo, a través de su entidad dependiente Inmomutua Madrileña S.L.U., ha concedido dos préstamos a las sociedades Ausines Bidco, S.L y Parrot Wind, S.L. por un importe de 5.311 miles de euros y 2.113 miles de euros respectivamente, los cuales devengan un tipo de interés del 3,0% y del 5,4% y se espera que el vencimiento se produzca en el ejercicio 2025. Con fecha 4 de agosto de 2020 Parrot Wind ha realizado la cancelación íntegra de su préstamo, siendo la posición viva a 31 de diciembre del 2020 de 1.350 miles de euros (2.982 miles de euros a 31 de diciembre de 2019).

El detalle de “Otros créditos” a 31 de diciembre de 2020 y 2019 es el siguiente:

CONCEPTO	2020	2019
Hacienda pública deudor por IVA	2.673	7.487
Otros créditos con las Administraciones Públicas	22.974	-
Otros créditos con garantía real	106	205
Fianzas constituidas	13.323	11.753
Depósitos constituidos	12.733	11.872
Otros deudores	116.612	173.326
Anticipo de remuneraciones	391	183
Préstamos al personal	4.440	5.122
<b>TOTAL OTROS CRÉDITOS</b>	<b>173.252</b>	<b>209.948</b>

(Miles de euros)

### IMPORTES RECONOCIDOS EN EL RESULTADO DEL EJERCICIO

El detalle de los resultados generados por los préstamos y partidas a cobrar con cambios en resultados para los ejercicios 2020 y 2019 se encuentra desglosado en la nota 5.4.2.

### VALOR RAZONABLE

Debido a la naturaleza de corto plazo de los préstamos y partidas a cobrar corrientes, se asume que su importe en libros es el mismo que su valor razonable. Se clasifican como valores razonables de nivel 3 de la jerarquía de valor razonable debido al uso de variables no observables, incluido el riesgo de crédito de la contraparte.

Los valores razonables estimados de los préstamos y partidas a cobrar son los importes descontados de los flujos de efectivo que se esperan recibir en el futuro. Los flujos de efectivo esperados son descontados a tasas de mercado para determinar su valor razonable.

### Efectivo y otros activos líquidos equivalentes

El efectivo y otros activos líquidos equivalentes incluyen el efectivo en caja y los depósitos bancarios a la vista en entidades de crédito. También se incluyen bajo este concepto otras inversiones a corto plazo de gran liquidez siempre que sean fácilmente convertibles en importes determinados de efectivo y que están sujetas a un riesgo insignificante de cambios de valor. A estos efectos se incluyen las inversiones con vencimientos de menos de 3 meses desde la fecha de adquisición.

La composición de este epígrafe a 31 de diciembre de 2020 y 2019 es la siguiente:

CONCEPTO	2020	2019
Caja	20.183	358
Bancos	858.200	724.957
Otros activos equivalentes	36.713	7.136
<b>TOTAL</b>	<b>915.096</b>	<b>732.451</b>

(Miles de euros)

Los saldos de las cuentas corrientes, que son de libre disposición, devengan interés de mercado. Los intereses devengados por cuentas corrientes durante el ejercicio 2020 han supuesto un gasto neto de 40 miles de euros (86 miles de euros de ingreso en 2019), mientras que no hay intereses devengados y no cobrados que estén recogidos como mayor valor del activo que los ha generado.

Los depósitos a plazo se presentan como equivalentes al efectivo si vencen en tres meses o menos desde la fecha de adquisición y son reembolsables con una notificación de 24 horas sin pérdida de interés.

## Entidades estructuradas no consolidables (desglose de información a efectos de la NIIF-UE 12)

Tal como se detalla en la nota 5.4, existen participaciones mantenidas por el Grupo en fondos de inversión cuya gestión, administración y representación de los Fondos está encomendada a la sociedad gestora Mutuactivos, S.A.U., S.G.I.I.C., sociedad dependiente del Grupo.

Dichas participaciones en fondos de inversión no son objeto de consolidación pues, a juicio de los Administradores, no concurren los requisitos para evidenciar control sobre las mismas dado que existen determinadas barreras de carácter legal, estatutario y económicas, que determina la imposibilidad de vinculación entre poder y rendimiento que originase la existencia de control o influencia significativa.

Todos los fondos de inversión, cumpliendo con la definición de instrumentos financieros, se clasifican y valoran atendiendo a su naturaleza, características y vocación de la inversión en el momento de su reconocimiento inicial.

En cumplimiento con la NIIF-UE 12, en la nota 5.4, se incluye información sobre la naturaleza y el alcance de las participaciones del Grupo en entidades estructuradas no consolidadas.

La actividad de los fondos de inversión consiste en la captación de fondos para gestionarlos e invertirlos en bienes, derechos, valores u otros instrumentos, financieros o no, siempre que el rendimiento del inversor se establezca en función de los resultados colectivos.

Los fondos de inversión se encuentran inscritos en el Registro de Fondos de Inversión de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (C.N.M.V.). Asimismo, están sujetos a una estricta regulación y normativa legal específica, recogida principalmente por el Real Decreto 1082/2012, de 13 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley 35/2003 de Instituciones de Inversión Colectiva.

Dentro de los parámetros y límites establecidos por la legislación aplicable, cada fondo tiene su propia política de inversión la cual se detalla en el folleto registrado y a disposición del público en el registro correspondiente de la C.N.M.V., así como la descripción de los principales riesgos asociados.

El Grupo no ha prestado apoyo financiero o de otro tipo a los fondos de inversión en los que tenga participación ni en el ejercicio 2020 ni en el ejercicio 2019, ni tampoco tiene intención de hacerlo.

El grupo, en el consejo celebrado el 20 de noviembre de 2019 en su filial dependiente SegurCaixa Adeslas, acordó encomendar a Mutuactivos S.A.U., SGIIC, la gestión de una parte de la cartera de inversiones de dicha entidad, manteniendo CaixaBank Asset Management SGIIC, S.A.U. la gestión del resto de inversiones. La administración y control de las inversiones corresponde a la propia SegurCaixa Adeslas.

A continuación, se adjunta el detalle de los fondos de inversión no consolidados a 31 de diciembre de 2020 y 2019:

## Otros activos a valor razonable con cambios en Pérdidas y Ganancias

	2020		2019	
	COSTE	VALOR DE MERCADO	COSTE	VALOR DE MERCADO
MUTUAFONDO BONOS FINANCIEROS	115.171	132.054	166.528	186.738
MUTUAFONDO CORTO PLAZO	962.976	963.608	901.387	899.263
MUTUAFONDO DINERO	201.554	201.483	1.474	1.470
MUTUAFONDO FIM	785.349	856.448	806.285	862.116
MUTUAFONDO FORTALEZA	39.909	39.727	31.069	32.121
MUTUAFONDO EVOLUCIÓN	10	10	10	10
MUTUAFONDO RENTA FIJA FLEXIBLE	56.017	59.040	66.551	67.644
MUTUAFONDO LARGO PLAZO	84.318	108.060	94.665	117.531
PARETURN MUTUAFONDO GLOBAL FIXED INCOME	230.633	252.398	179.069	189.650
POLAR RENTA FIJA	601	822	601	781
AFS- APOYO A EMPRESAS	3.500	3.523	3.500	3.517
MUTUAFONDO COMPROMISO SOCIAL FI-C	31	31	5	5
MUTUAFONDO COMPROMISO SOCIAL FI-A	3.300	3.300	300	300
MUTUAFONDO GESTIÓN ÓPTIMA MODERADO	-	-	426	446
MUTUAFONDO FORTUNY	300	296	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>2.483.669</b>	<b>2.620.800</b>	<b>2.251.870</b>	<b>2.361.592</b>

(Miles de euros)

Adicionalmente el grupo mantiene dentro de la categoría de instrumentos de patrimonio una inversión en Alantra Investment Pool S.L. por un importe de 19.582 miles de euros (véase nota 4.3).

A continuación, se incluye la información relevante referida a dicha participación:

DENOMINACIÓN SOCIAL	ACTIVIDAD	TITULAR	% PARTICIPACIÓN		ACTIVOS		PATRIMONIO NETO		INGRESOS		RESULTADO	
			2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Alantra Investment Pool, S.L.	Holding de inversiones	Inmomutua Madrileña, S.L.U.	49,90%	-	42527	-	42435	-	25	-	272	-



## Disponible para la venta

	2020		2019	
	COSTE	VALOR DE MERCADO	COSTE	VALOR DE MERCADO
MUTUAFONDO BOLSA	53.540	57.517	49.031	53.619
MUTUAFONDO BOLSAS EMERGENTES	15.462	18.843	18.155	21.115
MUTUAFONDO BONOS CONVERTIBLES	37.532	47.679	71.460	75.194
MUTUAFONDO BONOS FLOTANTES	62.706	62.774	62.706	62.750
MUTUAFONDO BONOS SUBORDINADOS	58.845	73.457	58.845	71.945
MUTUAFONDO DIV	32.051	26.452	94.793	95.115
MUTUAFONDO DÓLAR	78.416	75.440	117.865	121.350
MUTUAFONDO DURACION NEGATIVA	124.029	121.179	188.914	190.454
MUTUAFONDO EQUILIBRIO	26.780	27.291	19.181	19.802
MUTUAFONDO ESPAÑA	32.207	32.838	36.047	38.293
MUTUAFONDO ESTRATEGIA GLOBAL	396.100	411.210	442.970	462.319
MUTUAFONDO FINANCIACION	44.463	49.540	45.091	49.742
MUTUAFONDO FLEXIBILIDAD	10	10	4.076	4.296
MUTUAFONDO FONDOS	806	816	3.763	4.449
MUTUAFONDO GESTIÓN ÓPTIMA MODERADO	-	-	21.411	22.563
MUTUAFONDO HIGH YIELD	6.199	7.219	6.199	7.198
MUTUAFONDO OPORTUNIDADES	-	-	-	-
MUTUAFONDO RENTA FIJA	46.109	49.737	76.336	81.575
MUTUAFONDO RENTA FIJA EMERGENTE	56.301	56.372	73.296	74.232
MUTUAFONDO TECNOLÓGICO	16.792	17.528	319	437
MUTUAFONDO VALORES	13.145	15.499	14.718	16.975
PARETURN MF- ESPAÑA LUX-P	30.310	30.927	30.010	32.346
POLAR	-	-	1.000	1.299
MUTUAFONDO RENTA VAR EEUU	41.489	40.556	-	-
MUTUAFONDO NUEVA ECONOMIA	16.667	17.693	-	-
MUTUAFONDO MIXTO TENDENCIAS	-	-	278	283
<b>TOTAL</b>	<b>1.189.959</b>	<b>1.240.577</b>	<b>1.436.464</b>	<b>1.507.353</b>

(Miles de euros)

## Inversiones por cuenta de los tomadores de seguros de vida que asuman el riesgo de la inversión

	2020		2019	
	COSTE	VALOR DE MERCADO	COSTE	VALOR DE MERCADO
MUTUAFONDO FIM	19.496	19.637	10.779	10.749
MUTUAFONDO LP FIM	12.188	12.278	9	8
MUTUAFONDO BOLSA FIM	2.659	2.677	8.043	8.029
MUTUAFONDO VALORES FIM	1.025	1.030	16.122	16.067
MUTUAF. GESTION OPTIMA MODERADO F	8.821	8.887	16.135	16.093
MUTUAFONDO CORTO PLAZO FIM	14.113	14.508	27.594	28.718
MUTUAFONDO CRECIMIENTO	4	4	10.658	10.606
MUTUAFONDO ESTRATEGICO GLOBAL FI	1.479	1.490	1.356	1.360
MUTUAFONDO FORTALEZA FI	2.071	2.078	6.498	6.477
MUTUAFONDO DÓLAR FI	-	-	62	61
MUTUAFONDO BONOS CONVERTIBLES	7.924	7.982	3	3
PICTET-DIGITAL ACC	10.235	10.312	17.490	17.446
MUTUAFONDO ESPAÑA	3.950	3.979	23.497	23.421
UBS LUX BN-EU H/Y EUR-EURQAC	1.795	1.808	21	21
MUTUAFONDO HIGH YIELD	978	985	2.293	2.281
MUTUAFONDO RENTA FIJA	4.656	4.689	3.487	3.490
MUTUAFONDO TECNOLOGICO	2.974	2.995	14.522	14.463
MUTUAFONDO BONOS FINANCIEROS	5.232	5.273	31.581	31.505
MUTUAFONDO BOLSA LARGE CAPS	3.363	3.388	7.438	7.435
MUTUARENTA VARIABLE INTERNACIONAL	2.093	2.108	-	-
MUTUAFONDO RENTA VARIABLE EE.UU	976	983	-	-
MUTUAFONDO EVOLUCION	14.809	14.817	-	-
MUTUAFONDO EQUILIBRIO	11.145	11.152	-	-
MUTUAFONDO FLEXIBILIDAD	7.945	7.922	-	-
THREADNEEDLE (LUX) PAN EUROP SMALL	-	-	4.611	4.616
<b>TOTAL</b>	<b>139.929</b>	<b>140.981</b>	<b>202.199</b>	<b>202.849</b>

(Miles de euros)

Atendiendo a la categoría de inversión de los activos registrados como fondos de inversión no consolidados, el grupo mantiene la siguiente clasificación:

	2020	2019
Fondo de renta fija y monetarios	2.585.487	2.918.332
Fondos mixtos	47.913	35.592
Fondo de acciones	657.227	734.412
<b>TOTAL</b>	<b>3.290.627</b>	<b>3.688.336</b>

(Miles de euros)

Como consecuencia de las participaciones mantenidas en los fondos de inversión, el Grupo está expuesto a los siguientes riesgos:

### Riesgo de mercado:

Representa el riesgo de incurrir en pérdidas debido a movimientos adversos en los precios de mercado de los activos financieros en los que operan los fondos en los que el Grupo tiene participaciones. Entre dichos riesgos, los más significativos son los tipos de interés, los tipos de cambio y las cotizaciones de los activos financieros que el Fondo tenga en cartera. (Ver nota 6 - Gestión del Riesgo Financiero).

El valor razonable representa la máxima exposición a pérdidas que el Grupo tiene como consecuencia de la inversión en las participaciones de los fondos.

## Exposición a los retornos:

- Resultado por la participación en fondos de inversión gestionados por Mutuactivos:

	2020	2019
<b>IMPUTACIÓN EN CUENTA DE RESULTADOS</b>	<b>40.212</b>	<b>42.605</b>
Ingresos por distribuciones/dividendos	4.736	5.065
Valoración fondos clasificados en Activos a valor razonable con cambios en resultados	43.536	40.280
Resultado ventas fondos clasificados en Activos disponibles para la venta	(8.060)	(2.740)
<b>IMPUTACIÓN EN PATRIMONIO NETO</b>	<b>(30.365)</b>	<b>96.760</b>
Resultado valoración fondos clasificados en Activos disponibles para la venta	(18.639)	94.026
Transferencia de resultados en fondos clasificados en Activos disponibles para la venta	(11.726)	2.734
<b>TOTAL RESULTADO</b>	<b>9.847</b>	<b>139.365</b>

(Miles de euros)

- Comisiones de gestión

El grupo, a través de su filial, Mutuactivos, S.G.I.I.C. S.A.U, sociedad dependiente del Grupo, ha obtenido en los ejercicios 2020 y 2019 comisiones por la gestión de la totalidad del patrimonio de estos instrumentos por importe de:

	2020	2019
Comisiones de gestión IIC	28.964	28.258
<b>TOTAL</b>	<b>28.964</b>	<b>28.258</b>

(Miles de euros)

A 31 de diciembre de 2020, el Grupo tiene reconocidos en concepto de cuentas a cobrar, un total de 10.223 miles de euros, en concepto de ingresos por comisiones de gestión de los activos de los fondos, las cuales se calculan fundamentalmente en base al valor patrimonial de los fondos gestionados y de los resultados positivos anuales de dichos fondos (10.492 miles de euros a 31 de diciembre de 2019).

### 5.4.2 IMPORTES RECONOCIDOS EN EL RESULTADO DEL EJERCICIO PARA INVERSIONES FINANCIERAS

Las pérdidas o ganancias netas procedentes de las distintas categorías de instrumentos financieros definidas en la norma de registro y valoración devengada en los ejercicios 2020 y 2019 son las siguientes:

		2020								
		DISPONIBLE PARA LA VENTA	ACTIVOS MANTENIDOS PARA NEGOCIAR	ACTIVOS FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN RESULTADOS	PRÉSTAMOS Y PARTIDAS A COBRAR	EFFECTIVO Y OTROS MEDIOS EQUIVALENTES	DERIVADOS	EMPRESAS DEL GRUPO	OTROS GASTOS FINANCIEROS	TOTAL
<b>INGRESOS DE LAS INVERSIONES FINANCIERAS</b>		<b>116.685</b>	<b>264.064</b>	<b>198.509</b>	<b>10.614</b>	<b>922</b>	<b>43.257</b>	-	<b>1.837</b>	<b>635.888</b>
a)	Ingresos procedentes de inversiones financieras	55.404	6.160	6.697	9.857	922	-	-	1.837	80.877
b)	Aplicaciones de correcciones de valor por deterioro	-	-	23	-	-	-	-	-	23
c)	Beneficios en realización de las inversiones financieras	61.281	257.904	191.789	757	-	43.257	-	-	554.988
d)	Participación en beneficios de entidades contabilizadas por el método de la participación	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>INGRESOS DE INVERSIONES AFECTAS A SEGUROS EN LOS QUE EL TOMADOR ASUME EL RIESGO DE LA INVERSIÓN</b>		-	-	<b>11.333</b>	-	-	-	-	-	<b>11.333</b>
<b>GASTOS DE LAS INVERSIONES FINANCIERAS</b>		<b>74.258</b>	<b>286.639</b>	<b>136.188</b>	<b>6.199</b>	<b>1.265</b>	<b>48.697</b>	-	<b>53.229</b>	<b>606.475</b>
a)	Gastos de gestión de las inversiones financieras	13.056	397	-	6.199	1.265	2.966	-	43.523	67.406
b)	Deterioro de inversiones financieras	518	-	1.403	-	-	-	-	-	1.921
c)	Pérdidas en realización de las inversiones financieras	60.684	286.242	134.785	-	-	45.731	-	9.706	537.148
<b>GASTOS DE INVERSIONES AFECTAS A SEGUROS EN LOS QUE EL TOMADOR ASUME EL RIESGO DE LA INVERSIÓN</b>		-	-	<b>28.145</b>	-	-	-	-	-	<b>28.145</b>
<b>RESULTADO DE LAS INVERSIONES FINANCIERAS</b>		<b>42.427</b>	<b>(22.575)</b>	<b>45.509</b>	<b>4.415</b>	<b>(343)</b>	<b>(5.440)</b>	-	<b>(51.392)</b>	<b>12.601</b>

(Miles de euros)

	DISPONIBLE PARA LA VENTA	ACTIVOS MANTENIDOS PARA NEGOCIAR	ACTIVOS FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN RESULTADOS	PRÉSTAMOS Y PARTIDAS A COBRAR	EFFECTIVO Y OTROS MEDIOS EQUIVALENTES	DERIVADOS	EMPRESAS DEL GRUPO	OTROS GASTOS FINANCIEROS	TOTAL
<b>INGRESOS DE LAS INVERSIONES FINANCIERAS</b>	<b>122.457</b>	<b>15.220</b>	<b>57.291</b>	<b>11.681</b>	<b>153</b>	<b>40.969</b>	-	-	<b>247.771</b>
a) Ingresos procedentes de inversiones financieras	69.135	110	-	10.723	153	2.375	-	-	82.496
b) Aplicaciones de correcciones de valor por deterioro	-	-	-	-	-	-	-	-	-
c) Beneficios en realización de las inversiones financieras	53.322	15.110	57.291	958	-	38.594	-	-	165.275
d) Participación en beneficios de entidades contabilizadas por el método de la participación	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>INGRESOS DE INVERSIONES AFECTAS A SEGUROS EN LOS QUE EL TOMADOR ASUME EL RIESGO DE LA INVERSIÓN</b>	-	-	<b>11.822</b>	-	-	-	-	-	<b>11.822</b>
<b>GASTOS DE LAS INVERSIONES FINANCIERAS</b>	<b>44.493</b>	<b>19.379</b>	<b>18.847</b>	<b>13.966</b>	<b>11</b>	<b>44.567</b>	-	<b>25.918</b>	<b>167.181</b>
a) Gastos de gestión de las inversiones financieras	10.516	109	13	5.620	11	2.937	-	25.918	45.124
b) Deterioro de inversiones financieras	16.330	-	101	8.100	-	-	-	-	24.531
c) Pérdidas en realización de las inversiones financieras	17.647	19.270	18.733	246	-	41.630	-	-	97.526
<b>GASTOS DE INVERSIONES AFECTAS A SEGUROS EN LOS QUE EL TOMADOR ASUME EL RIESGO DE LA INVERSIÓN</b>	-	-	<b>3.287</b>	-	-	-	-	-	<b>3.287</b>
<b>RESULTADO DE LAS INVERSIONES FINANCIERAS</b>	<b>77.964</b>	<b>(4.159)</b>	<b>46.979</b>	<b>(2.285)</b>	<b>142</b>	<b>(3.598)</b>	-	<b>(25.918)</b>	<b>89.125</b>

(Miles de euros)

## 5.4.3 VALORACIONES DEL VALOR RAZONABLE RECONOCIDAS

### (a) Jerarquía de valor razonable

La clasificación de los instrumentos financieros en función de la jerarquía de valor razonable definida en la nota 3.7.4 es la siguiente:

CONCEPTO	VALOR CONTABLE	2020		
		VALOR RAZONABLE		
		NIVEL 1. COTIZACIÓN	NIVEL 2. DATOS OBSERVABLES	NIVEL 3. OTROS MÉTODOS
<b>ACTIVOS FINANCIEROS A VR CON CAMBIOS EN RESULTADOS</b>	<b>3.932.175</b>	<b>3.853.929</b>	<b>56.576</b>	<b>21.670</b>
Fondos de inversión	3.745.185	3.697.355	47.830	-
Fondos de Inversión (Unit Link)	156.476	156.476	-	-
Otros	30.514	98	8.746	21.670
<b>ACTIVOS FINANCIEROS DISPONIBLES PARA LA VENTA</b>	<b>3.625.865</b>	<b>3.350.061</b>	<b>217.247</b>	<b>57.286</b>
Fondos de inversión	1.691.004	1.589.002	102.002	-
Fondos de capital riesgo	111.157	-	111.157	-
Renta fija	1.441.426	1.437.338	4.088	-
Acciones	382.278	324.992	-	57.286
<b>DERIVADOS</b>	<b>1.775</b>	<b>-</b>	<b>1.775</b>	<b>-</b>
Derivados de cobertura	547	-	547	-
Derivados de negociación	1.228	-	1.228	-
<b>TOTAL ACTIVOS FINANCIEROS</b>	<b>7.559.815</b>	<b>7.205.261</b>	<b>275.598</b>	<b>78.956</b>

(Miles de euros)

CONCEPTO	VALOR CONTABLE	2019		
		VALOR RAZONABLE		
		NIVEL 1. COTIZACIÓN	NIVEL 2. DATOS OBSERVABLES	NIVEL 3. OTROS MÉTODOS
<b>ACTIVOS FINANCIEROS A VR CON CAMBIOS EN RESULTADOS</b>	<b>3.495.632</b>	<b>3.472.909</b>	<b>22.723</b>	<b>-</b>
Fondos de inversión	3.284.096	3.270.563	13.533	-
Fondos de Inversión (Unit Link)	202.199	202.199	-	-
Otros	9.337	147	9.190	-
<b>ACTIVOS FINANCIEROS DISPONIBLES PARA LA VENTA</b>	<b>3.412.699</b>	<b>3.162.101</b>	<b>209.043</b>	<b>41.555</b>
Fondos de inversión	2.230.574	2.141.798	88.776	-
Fondos de capital riesgo	129.116	8.849	120.267	-
Renta fija	323.489	323.489	-	-
Acciones	729.520	687.965	-	41.555
<b>DERIVADOS</b>	<b>5.971</b>	<b>-</b>	<b>5.930</b>	<b>42</b>
Derivados de cobertura	4.704	-	4.703	-
Derivados de negociación	1.267	-	1.227	42
<b>TOTAL ACTIVOS FINANCIEROS</b>	<b>6.914.302</b>	<b>6.635.010</b>	<b>237.696</b>	<b>41.597</b>

(Miles de euros)



## (b) Valoraciones de valor razonable reconocidas

La política del grupo es reconocer las transferencias entre los niveles de jerarquía de valor razonable al final del ejercicio sobre el que se informa.

- **Nivel 1:** El valor razonable de los instrumentos financieros negociados en mercados activos (tales como los derivados cotizados en bolsa, y títulos disponibles para la venta y para negociación) se basa en precios de cotización de mercado al final del ejercicio sobre el que se informa. El precio de cotización de mercado usado para activos financieros mantenidos por el grupo es el precio corriente comprador. Estos instrumentos se incluyen en el nivel 1.
- **Nivel 2:** El valor razonable de los instrumentos financieros que no se negocian en un mercado activo (por ejemplo, derivados OTC) se determina usando técnicas de valoración que maximizan el uso de variables observables del mercado y se basan en la menor medida posible en estimaciones específicas de la entidad. Si todas las variables significativas requeridas para calcular el valor razonable de un instrumento son observables, el instrumento se incluye en el nivel 2.
- **Nivel 3:** Si uno o más de las variables significativas no se basan en datos de mercado observables, el instrumento se incluye en el nivel 3. Este es el caso de los títulos de patrimonio neto sin cotización oficial.

No hubo transferencias entre los niveles 1 y 2 para las valoraciones al valor razonable recurrentes durante el año. Para transferencias al y fuera del nivel 3 de valoraciones véase (ii) más abajo.

### (I) TÉCNICAS DE VALORACIÓN USADAS PARA DETERMINAR LOS VALORES RAZONABLES

Las técnicas específicas de valoración usadas para valorar los instrumentos financieros incluyen:

- el uso de precios de cotización de mercado o precios establecidos por intermediarios financieros para instrumentos similares
- el valor razonable de las permutas de tipo de interés se calcula como el valor actual de los flujos de efectivo futuros estimados en base a curvas de tipos de interés observables.
- el valor razonable de los contratos de tipo de cambio a plazo se determina usando tipos de cambio a plazo en la fecha del balance, y
- el valor razonable de los restantes instrumentos financieros se determina usando análisis de flujos de efectivo descontados.

Todas las estimaciones de valor razonable resultantes se incluyen en el nivel 2, excepto para los títulos de patrimonio neto sin cotización oficial, una contraprestación contingente a cobrar y ciertos contratos derivados, donde los valores razonables se han determinado en base a valores actuales y los tipos de descuento usados se ajustaron por el riesgo de crédito propio o de la contraparte.

### (II) VALORACIONES DE VALOR RAZONABLE USANDO VARIABLES NO OBSERVABLES SIGNIFICATIVAS (NIVEL 3).

La tabla siguiente presenta los cambios en las partidas del nivel 3 para los ejercicios finalizados a 31 de diciembre de 2020 y 2019:

	TÍTULOS DE PATRIMONIO NETO NO COTIZADOS	TOTAL
<b>SALDO FINAL A 31 DE DICIEMBRE DE 2018</b>	<b>14.262</b>	<b>14.262</b>
Transferencia desde nivel 1 o 2	-	-
Transferencia a nivel 1 o 2	-	-
Adquisiciones	26.095	26.095
Ventas / Bajas	(2.277)	(2.277)
Deterioro reconocido en resultados	-	-
Ganancias / Pérdidas por valoración reconocidas en Patrimonio	3.476	3.476
<b>SALDO FINAL A 31 DE DICIEMBRE DE 2019</b>	<b>41.556</b>	<b>41.556</b>
Transferencia desde nivel 1 o 2	-	-
Transferencia a nivel 1 o 2	-	-
Adquisiciones	38.588	38.588
Ventas / Bajas	(1.369)	(1.369)
Deterioro reconocido en resultados	-	-
Ganancias / Pérdidas por valoración reconocidas en Patrimonio	181	181
<b>SALDO FINAL A 31 DE DICIEMBRE DE 2020</b>	<b>78.956</b>	<b>78.956</b>

(Miles de euros)

Las adquisiciones producidas en el ejercicio 2020 se corresponden con 12 inversiones de capital, cuyos títulos no son cotizados en mercados regulados, entre las que se encuentra la participación en el vehículo Alantra Investment Pool, S.L. por un importe de 21.047 miles de euros y diversas inversiones de capital fundamentalmente en agrupaciones de interés económico (9 inversiones de capital no cotizadas en mercados regulados en el ejercicio 2019).

### (III) VARIABLES EMPLEADAS EN LA VALORACIÓN Y RELACIONES CON EL VALOR RAZONABLE

Los activos financieros de nivel 3 se refieren mayoritariamente a acciones de entidades que no cotizan en mercados oficiales y cuyas participaciones son minoritarias.

Para su valoración se emplea el coste de adquisición histórico y, en aquellos títulos donde existe información, se actualiza su valoración con el valor teórico contable del último estado de situación financiera consolidado disponible.

## 5.5 PASIVOS FINANCIEROS

PASIVOS FINANCIEROS	2020							TOTAL
	PASIVOS FINANCIEROS MANTENIDOS PARA NEGOCIAR	OTROS PASIVOS FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN RESULTADOS				DÉBITOS Y PARTIDAS A PAGAR	DERIVADOS DE COBERTURA	
		INSTR. FINANCIEROS HIBRIDOS	CORRECCIÓN DE ASIMETRÍAS CONTABLES	INSTR. GESTIONADOS SEGUN ESTRATEGIA DEL VALOR RAZONABLE				
Derivados	555	-	-	-	-	2.290	2.845	
Pasivos subordinados	-	-	-	-	-	-	-	
Depósitos recibidos por reaseguro cedido	-	-	-	-	17.754	-	17.754	
Deudas por operaciones de seguro	-	-	-	-	182.919	-	182.919	
Deudas por operaciones de reaseguro	-	-	-	-	62.475	-	62.475	
Deudas por operaciones de coaseguro	-	-	-	-	5.287	-	5.287	
Empréstitos	-	-	-	-	-	-	-	
Deudas con entidades de crédito	-	-	-	-	279.487	-	279.487	
Deudas por operaciones preparatorias de contratos de seguros	-	-	-	-	-	-	-	
Otras deudas	-	-	-	-	669.951	-	669.951	
Deudas por operaciones de cesión temporal de activos	-	-	-	-	-	-	-	
Otros pasivos financieros	-	-	-	-	16.003	-	16.003	
<b>TOTAL</b>	<b>555</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1.233.876</b>	<b>2.290</b>	<b>1.236.721</b>	

(Miles de euros)

PASIVOS FINANCIEROS	2019						TOTAL	
	PASIVOS FINANCIEROS MANTENIDOS PARA NEGOCIAR	OTROS PASIVOS FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN RESULTADOS				DÉBITOS Y PARTIDAS A PAGAR		DERIVADOS DE COBERTURA
		INSTR. FINANCIEROS HÍBRIDOS	CORRECCIÓN DE ASIMETRÍAS CONTABLES	INSTR. GESTIONADOS SEGÚN ESTRATEGIA DEL VALOR RAZONABLE				
Derivados	1.145	-	-	-	-	5.523	6.668	
Pasivos subordinados	-	-	-	-	-	-	-	
Depósitos recibidos por reaseguro cedido	-	-	-	-	16.006	-	16.006	
Deudas por operaciones de seguro	-	-	-	-	110.769	-	110.769	
Deudas por operaciones de reaseguro	-	-	-	-	17.925	-	17.925	
Deudas por operaciones de coaseguro	-	-	-	-	1.012	-	1.012	
Empréstitos	-	-	-	-	-	-	-	
Deudas con entidades de crédito	-	-	-	-	231.515	-	231.515	
Deudas por operaciones preparatorias de contratos de seguros	-	-	-	-	-	-	-	
Otras deudas	-	-	-	-	565.486	-	565.486	
Deudas por operaciones de cesión temporal de activos	-	-	-	-	-	-	-	
Otros pasivos financieros	-	-	-	-	-	-	-	
<b>TOTAL</b>	<b>1.145</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>942.713</b>	<b>5.523</b>	<b>949.381</b>	

(Miles de euros)

## 5.5.1 CUENTAS COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS A PAGAR

Este epígrafe incluye los siguientes conceptos e importes a 31 de diciembre de 2020 y 2019:

CONCEPTO	2020	2019
<b>DEPÓSITOS RECIBIDOS POR REASEGURO CEDIDO</b>	<b>17.754</b>	<b>16.006</b>
<b>DEUDAS POR OPERACIONES DE SEGURO</b>	<b>182.919</b>	<b>110.769</b>
Deudas con asegurados	45.915	27.224
Deudas con mediadores	28.200	3.914
Deudas condicionadas	108.804	79.631
<b>DEUDAS POR OPERACIONES DE REASEGURO</b>	<b>62.475</b>	<b>17.925</b>
<b>DEUDAS POR OPERACIONES DE COASEGURO</b>	<b>5.287</b>	<b>1.012</b>
<b>DEUDAS CON ENTIDADES DE CRÉDITO</b>	<b>279.487</b>	<b>231.515</b>
<b>OTRAS DEUDAS</b>	<b>685.954</b>	<b>565.486</b>
Deudas fiscales y sociales	59.192	54.394
Deudas con entidades del grupo	249	-
Deudas por arrendamiento (véase Nota 5.3.1)	117.159	134.059
Resto de deudas	509.354	377.033
<b>TOTAL</b>	<b>1.233.876</b>	<b>942.713</b>

(Miles de euros)

Dentro de “Deudas con entidades de crédito”, se incluye principalmente:

- Varias pólizas de crédito y préstamos suscritos por sociedades del Grupo Sildoscan (Centauro) para financiar el desarrollo de su actividad cuyo importe asciende al cierre del ejercicio a 101.950 miles de euros.
- Un préstamo indexado a CLP liquidable en USD firmado por la holding MM Internacional Spa, cuyo nominal y garantía es de 124.000 miles de pesos chilenos (CLP), cuyo contravalor es de 142.711 miles de euros a cierre de ejercicio.
- Un préstamo indexado a COP liquidable en USD firmado por la holding MM Colombia S.A.S cuyo nominal y garantía es de 145.815 miles de pesos colombianos (COP), cuyo contravalor es de 34.826 miles de euros a cierre de ejercicio.

El detalle de “Otras deudas” a 31 de diciembre de 2020 y 2019 es el siguiente:

CONCEPTO	2020	2019
Hacienda pública acreedor por IVA	1.182	6.127
Hacienda pública acreedor por retenciones practicadas	21.088	13.405
Organismos de la seguridad social acreedores	9.010	9.120
Otras entidades públicas	27.912	25.742
Fianzas recibidas	10.004	11.626
Otros acreedores	328.167	165.546
Dividendo por pagar a socios externos	131.330	134.709
Remuneraciones pendientes de pago	35.220	61.879
Deudas con entidades del grupo	249	-
Deudas por arrendamiento (véase Nota 5.3.1)	117.159	134.059
Deudas por subvenciones recibidas	-	135
Partidas pendientes de aplicación	4.633	3.138
<b>TOTAL OTRAS DEUDAS</b>	<b>685.954</b>	<b>565.486</b>

(Miles de euros)

El valor contable de las deudas a corto plazo se aproxima a su valor razonable, dado que el efecto del descuento no es significativo.

## 5.5.2 INSTRUMENTOS FINANCIEROS HÍBRIDOS Y DERIVADOS

### Instrumentos derivados – opciones

A 31 de diciembre de 2020 Mutua no mantiene dentro de la categoría de “Pasivos financieros mantenidos para negociar” posiciones en contratos de opciones.

A 31 de diciembre de 2019 las características de la posición que la Mutua mantenía dentro de la categoría de “Pasivos financieros mantenidos para negociar” en contratos de opción put euro dólar se detalla a continuación:

CONCEPTO	CARACTERÍSTICAS
Fecha de inicio	12/12/2019
Fecha de vencimiento	21/02/2020
Nombre	Option February 20 Puts on SX5E 3600.0
Número de contratos	836
Multiplicador	10
Strike	3,600
Contraparte	CME Group Inc.
Precio valoración cierre	33,4000
Tipo de cambio €/ \$ cierre	-
Prima recibida (\$)	-
Prima recibida (€)	279 miles

Las valoraciones de los diferentes flujos correspondientes a estos contratos estaban registradas en el epígrafe “Pasivos financieros mantenidos para negociar” del pasivo del balance a 31 de diciembre de 2019.

### Instrumentos derivados – futuros

A 31 de diciembre de 2020 las características de la posición que la Mutua mantiene dentro de la categoría de “Pasivos financieros mantenidos para negociar” en contratos de futuros se detallan a continuación:

CONCEPTO	IMPORTES EN MILES DE EUROS					
Fecha de inicio	16/12/2020	02/12/2020	16/12/2020	23/12/2020	10/12/2020	10/12/2020
Fecha de vencimiento	19/03/2021	08/03/2021	15/01/2021	19/03/2021	15/03/2021	15/03/2021
Nombre	EURO STOXX 50 Mar 21	Euro-BONO Sp Gov Mar 21	IBEX 35 INDX FUTR Jan21	EURO STOXX BANK Mar21	EURO FX CURR FUT Mar21	EURO/GBP FUTURE Mar21
Número de contratos	945	300	200	33.000	91	65
Multiplicador	10	1.000	10	50	125.000	125.000
Strike (Valor desencadenante)						
Contraparte	CME Group Inc.	CME Group Inc.	CME Group Inc.	CME Group Inc.	CME Group Inc.	CME Group Inc.
Precio valoración cierre	3.550	164,09	8.070,70	74,10	1,22	0,90
Tipo de cambio €/ \$ cierre	-	-	-	-	1,22	0,90
Prima recibida (\$)	-	-	-	-	13.929.825	7.284.468,75
Prima recibida (€)	33.547.500	49.227.000	16.141.400	122.265.000	11.394.539,88	8.134.072,64

Las posiciones mantenidas a cierre del ejercicio 2019 tenían las siguientes características:

CONCEPTO	IMPORTES EN MILES DE EUROS
Fecha de inicio	11/12/2019
Fecha de vencimiento	16/03/2020
Nombre	EURO FX CURR FUT Mar20
Número de contratos	595
Multiplicador	125.000
Strike (Valor desencadenante)	-
Contraparte	CME Group Inc.
Precio valoración cierre	1,1282
Tipo de cambio €/ \$ cierre	1,1214
Prima recibida (\$)	83.910
Prima recibida (€)	74.826

## Instrumentos derivados – forward sobre divisas

A 31 de diciembre de 2020 la Mutua no mantiene posiciones en contratos forward sobre divisas. Durante los ejercicios 2019 y 2020, la Mutua ha contratado distintos forward de tipo de cambio CLP/EUR (peso chileno / euro), con objeto de eliminar la potencial volatilidad de la divisa chilena en el desembolso de la operación descrita en la nota 4.9.1.. La liquidación final de la posición durante el 2020 ha derivado en una salida de efectivo de 8.413 miles de euros que fue incorporada al coste de la participación de la holding MM Internacional, S.P.A. A 31 de diciembre de 2019 este contrato presentaba una minusvalía latente de 2.185 miles de euros registrado en el pasivo derivados de cobertura.

Adicionalmente, con el objetivo de mitigar la volatilidad sobre la divisa colombiana con respecto a la operación descrita en la nota 4.9.1, la Mutua contrató durante 2019 y 2020 varios forward de tipo de cambio COP/EUR (peso colombiano / euro) En la liquidación se produjo una salida de efectivo de 1.639 miles de euros que fue incorporado al valor de la participación en MM Internacional Colombia. La valoración de este contrato a 31 de diciembre de 2019 mostraba una plusvalía de 1.090 miles de euros registrada en el activo del balance derivados de cobertura.

Adicionalmente, el Grupo tiene contratadas coberturas de tipo de cambio sobre determinadas posiciones de fondos en divisa dólar que se encuentran vigentes al cierre del ejercicio.

## Cobertura mediante venta de futuros

Dentro de la estrategia de gestión de riesgos de la entidad, en diciembre 2020 se decidió acometer una operación de cobertura de valor razonable sobre las inversiones directas de la Mutua en acciones clasificadas en la categoría de disponibles para la venta más significativas mediante una venta de instrumentos derivados (futuros) con los que existe una elevada correlación. A 31 de diciembre de 2020, dicha operación origina un resultado negativo neto de 173 miles de euros.

A 31 de diciembre de 2019 no se mantenían posiciones de esta tipología.

## Permutas de tipo de interés

- No Vida

A 31 de diciembre de 2020 y 2019 no se mantenían posiciones de esta tipología.

- Vida

A 31 de diciembre de 2020, dentro de los epígrafes de Derivados de cobertura del balance se encuentran diversos contratos de permutas financieras de tipos de interés (IRS) asociadas a la actividad de vida, donde la Mutua entrega un interés fijo sobre el nominal de los bonos de referencia y recibe un interés variable, realizando así una cobertura de la parte correspondiente al tipo de interés del valor razonable de cada bono.



El valor en balance, incluyendo el efecto de la cobertura, de los 12 bonos cubiertos por riesgo de tipo de interés a 31 de diciembre de 2020 es de 34.098 miles de euros. A 31 de diciembre de 2019 había 33 bonos cubiertos por riesgo de tipo de interés, con un valor en balance de 99.812 miles de euros.

Trimestralmente se realizan los test de efectividad correspondientes para confirmar que la cobertura sigue siendo efectiva, lo que permite continuar utilizando la contabilidad de coberturas para estos valores.

### 5.5.3 VALORACIONES DEL VALOR RAZONABLE RECONOCIDAS

#### Jerarquía de valor razonable

El grupo ha clasificado sus instrumentos financieros en los tres niveles previstos en las normas contables.

VALORACIONES AL VALOR RAZONABLE RECURRENTES					
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020	NOTAS	NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	TOTAL
<b>PASIVOS FINANCIEROS</b>					
Derivados usados para cobertura	5.5	662	1.628	-	2.290
Derivados para negociación	5.5	555	-	-	555
<b>TOTAL PASIVOS FINANCIEROS</b>		<b>1.217</b>	<b>1.628</b>	<b>-</b>	<b>2.845</b>

VALORACIONES AL VALOR RAZONABLE RECURRENTES					
A 31 DE DICIEMBRE DE 2019	NOTAS	NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	TOTAL
<b>PASIVOS FINANCIEROS</b>					
Derivados usados para cobertura	5.5	-	5.523	-	5.523
Derivados para negociación	5.5	-	1.145	-	1.145
<b>TOTAL PASIVOS FINANCIEROS</b>		<b>-</b>	<b>6.668</b>	<b>-</b>	<b>6.668</b>

(Miles de euros)

Todos los pasivos financieros incluidos en el cuadro adjunto hacen referencia a instrumentos derivados, donde los valores razonables clasificados como nivel 2 se han determinado en base a valores actuales y los tipos de descuento usados se ajustaron por el riesgo de crédito propio o de la contraparte.

No hubo transferencias entre los niveles 1 y 2 para las valoraciones al valor razonable recurrentes durante el año. Asimismo, no han se han producido transferencias al nivel 3 para este tipo de pasivos financieros.

No existen pasivos valorados según nivel 3 de valoración más allá de los débitos y partidas a pagar.

### 5.6 OTROS ACTIVOS Y RESTO DE PASIVOS

#### 5.6.1 OTROS ACTIVOS

A continuación, se adjunta el detalle de las partidas incluidas en el epígrafe de “Otros activos” en los ejercicios 2020 y 2019:

DESCRIPCIÓN	2020	2019
Periodificaciones	135.728	103.843
Resto de activos	14.309	7.488
<b>TOTAL</b>	<b>150.037</b>	<b>111.331</b>

(Miles de euros)

El epígrafe “Periodificaciones” incluye las comisiones devengadas por la comercialización de las pólizas de seguros durante el ejercicio y que corresponde imputar a ejercicios posteriores en función del periodo de devengo de la póliza.

## 5.6.2 RESTO DE PASIVOS

A continuación, se adjunta el detalle de las partidas incluidas en el epígrafe de “Resto de pasivos” en los ejercicios 2020 y 2019:

DESCRIPCIÓN	2020	2019
Periodificaciones	26.652	18.683
Resto de pasivos	25.691	29.144
<b>TOTAL</b>	<b>52.343</b>	<b>47.827</b>

(Miles de euros)

## 5.7 PATRIMONIO NETO

### FONDO MUTUAL

Este fondo tiene un carácter permanente y estable y debe alcanzar, como mínimo y en todo momento, la cuantía que exija la legislación vigente, estipulada en los artículos 33 y 34 de la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, y el artículo 14 del Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras.

### RESERVAS

#### a) Reservas estatutarias

De acuerdo con el artículo 68 de los estatutos de la Mutua, esta reserva se debe dotar con cargo a la distribución de beneficios de cada ejercicio como mínimo en un 25 por ciento del excedente anual. El fin de esta reserva es hacer frente al normal cumplimiento de las obligaciones y la estabilidad social que aconseja la prudente administración.

#### b) Otras reservas

El saldo de estas reservas a 31 de diciembre de 2020 es de 3.488.900 miles de euros (3.332.308 miles de euros en 2019), estando compuesta fundamentalmente por los siguientes conceptos:

##### • RESERVAS DE CAPITALIZACIÓN

El artículo 25.1 de la Ley del Impuesto sobre Sociedades incorpora a nuestro ordenamiento un beneficio fiscal, consistente en la posibilidad de reducir su base imponible en el 10% del incremento de los fondos propios. Para disfrutar de este beneficio se deben cumplir dos requisitos:

- Que el incremento de fondos propios se mantenga durante 5 años desde el cierre impositivo al que corresponda esta reducción.
- Dotar una reserva, indisponible durante el plazo anteriormente comentado, por el importe de la reducción de la base imponible, que debe figurar en el balance de forma separada. Normalmente se dotará en la distribución de resultados del ejercicio aprobada por la Junta de Mutualistas.

##### • RESERVAS EN SOCIEDADES CONSOLIDADAS

En este epígrafe se incluyen las reservas procedentes de las sociedades dependientes que consolidan por el método de integración global.

## RESTRICCIÓN DE LA DISPONIBILIDAD DE LAS RESERVAS

Existen determinados tipos de reservas como la reserva legal de la entidad dominante y de las diferentes sociedades dependientes o la reserva de capitalización de las sociedades dependientes que no son distribuibles salvo mediante la liquidación de la sociedad y que sólo pueden utilizarse para compensar situaciones eventuales.

La misma restricción es aplicable a las reservas legales constituidas por las filiales y reflejadas en sus balances.

## AJUSTES POR CAMBIOS DE VALOR

Este epígrafe recoge principalmente las reservas por ajustes en la valoración por los activos que se mantienen clasificados en la cartera de activos disponibles para la venta, correspondientes al importe de las plusvalías netas del efecto impositivo, así como la corrección de asimetrías contables que generan las mismas. El importe de las plusvalías netas de efecto impositivo es de 119.782 miles de euros, frente a los 194.801 miles de euros del ejercicio anterior.

### • DIFERENCIAS DE CONVERSIÓN

El movimiento de las diferencias de conversión registrado durante los ejercicios 2020 y 2019 es el siguiente en miles de euros:

	2020			
	SALDO INICIAL	AUMENTO	REDUCCIÓN	SALDO FINAL
Inversión en participaciones denominadas en pesos chilenos (ver nota 4.7)	(9.925)	15.841	-	5.916
Inversión en participación denominados en pesos colombianos (ver nota 4.8)	-	-	(2.749)	(2.749)
Resto de diferencias de conversión	(4)	-	(94)	(98)
<b>TOTAL</b>	<b>(9.929)</b>	<b>15.841</b>	<b>(2.843)</b>	<b>3.070</b>

(Miles de euros)

	2019			
	SALDO INICIAL	AUMENTO	REDUCCIÓN	SALDO FINAL
Inversión en participaciones denominadas en pesos chilenos (ver nota 4.8)	(5.221)	-	(4.704)	(9.925)
Resto de diferencias de conversión	85	-	(89)	(4)
<b>TOTAL</b>	<b>(5.136)</b>	<b>-</b>	<b>(4.793)</b>	<b>(9.929)</b>

(Miles de euros)

## DIVIDENDO A CUENTA

La Junta Europea de Riesgo Sistémico emitió el 27 de mayo de 2020 una recomendación sobre la limitación de las distribuciones de capital durante la pandemia de COVID-19. En la misma línea, la Autoridad Europea de Seguros y Pensiones de Jubilación (EIOPA) emitió el 17 de marzo de 2020 y el 2 de abril de 2020 dos declaraciones referentes al reparto de dividendos de las aseguradoras y sus grupos en el contexto del COVID-19. Por su parte, la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP) hizo pública su recomendación a las entidades aseguradoras el día 6 de abril de 2020; y posteriormente el 22 de enero de 2021, ratificó su postura con la emisión de una nota.

La cifra contabilizada en el epígrafe de 'Dividendo a cuenta' del Patrimonio Neto del Balance consolidado a 31 de diciembre de 2020 por importe de 197.140 miles de euros, se corresponden con los dividendos a cuenta pendientes de pago a los socios externos de las filiales del Grupo Mutua (ver 5.14.1).

Los dividendos a cuenta con cargo a los resultados del ejercicio 2020 acordados en los Consejos de Administración de las filiales emisoras de estos, han cumplido con los requisitos y limitaciones establecidos en la normativa legal, y se han calculado con los estados de liquidez correspondientes.

Asimismo, las distribuciones de dividendos realizadas durante el ejercicio 2020 por SegurCaixa Adeslas S.A fueron previamente comunicadas a la DGSFP, quien respondió una vez analizada la documentación presentada, la no existencia de objeciones para la realización de la distribución planteada.

## GESTIÓN DE CAPITAL

La gestión del capital está centrada en el mantenimiento de elevados niveles de solvencia, flexibilidad financiera, generación de flujos de caja y creación de valor para el mutualista.

El capital gestionado se corresponde con los fondos propios admisibles conforme a lo exigido por la normativa vigente y otros modelos de gestión utilizados.

### 5.8 PROVISIONES TÉCNICAS Y OTRA INFORMACIÓN TÉCNICA

#### 5.8.1 COMPOSICIÓN DEL SALDO DE PROVISIONES TÉCNICAS

La composición de las provisiones técnicas que figuran en el balance a 2020 y 2019 son las siguientes:

CONCEPTO	SEGURO DIRECTO		REASEGURO CEDIDO	
	2020	2019	2020	2019
Provisiones para primas no consumidas (No vida)	2.168.611	1.597.927	103.337	65.886
Para riesgos en curso	758	559	-	-
Para prestaciones	2.044.835	1.772.948	235.322	185.468
Provisión matemática	1.128.972	1.083.661	2.069	1.927
Provisión para primas no consumidas (vida)	31.562	8.827	22.386	-
Provisión para participaciones en beneficios y extornos	29.087	25.304	-	-
Provisión decesos	570.756	548.661	-	-
Otras provisiones	1.491	-	-	-
Provisión para el seguro de vida cuando el riesgo de inversión lo asuman los tomadores	168.344	202.979	-	-
<b>TOTAL PROVISIONES TÉCNICAS</b>	<b>6.144.416</b>	<b>5.240.866</b>	<b>363.114</b>	<b>253.281</b>

(Miles de euros)

Durante el ejercicio 2020 en la provisión para primas no consumidas (no vida) se ha producido un incremento de 570.684 miles de euros (169.489 miles de euros en el ejercicio 2019), en aplicación de los criterios recogidos en la nota 3.15.2.

Del total de la provisión para prestaciones, que asciende un total 2.044.835 miles de euros (1.772.948 miles de euros a 31 de diciembre de 2019), un importe de 1.990.446 miles de euros se corresponde al negocio de no vida (1.756.875 miles de euros en 2019) y 54.389 miles de euros se corresponden al negocio de vida (16.073 miles de euros a cierre de 2019).

El movimiento que se ha producido durante los ejercicios 2020 y 2019 en las provisiones de seguros (distintos de decesos), así como en el movimiento de la participación del reaseguro en las provisiones técnicas, se muestran en el siguiente cuadro:

CONCEPTO	SALDOS AL 1 DE ENERO DE 2020	CAMBIOS EN PERÍMETRO	DOTACIONES	APLICACIONES	SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020
<b>PROVISIONES TÉCNICAS</b>					
Provisión para primas no consumidas (No vida)	1.597.927	386.310	1.782.301	(1.597.927)	2.168.611
Provisión para riesgos en curso	559	-	758	(559)	758
Provisión para prestaciones	1.772.948	181.133	2.374.654	(2.283.900)	2.044.835
Provisión para participaciones en beneficios y extornos	25.304	-	29.087	(25.304)	29.087
Provisiones de vida	1.227.884	165.796	1.163.082	(1.227.884)	1.328.878
Otras provisiones	-	1.491	-	-	1.491

<b>TOTAL PROVISIONES TÉCNICAS (DISTINTAS DE DECESOS)</b>	<b>4.624.622</b>	<b>734.730</b>	<b>5.349.882</b>	<b>(5.135.574)</b>	<b>5.573.660</b>
--	------------------	----------------	------------------	--------------------	------------------

PARTICIPACIÓN DEL REASEGURO EN LAS PROVISIONES TÉCNICAS					
Provisiones para primas no consumidas					
No vida	65.886	47.269	56.068	(65.886)	103.337
Vida	1.927	22.386	2.069	(1.927)	24.455
Provisión para prestaciones	185.468	45.745	189.577	(185.468)	235.322

<b>TOTAL PROVISIONES DEL REASEGURO</b>	<b>253.281</b>	<b>115.400</b>	<b>247.714</b>	<b>(253.281)</b>	<b>363.114</b>
--	----------------	----------------	----------------	------------------	----------------

(Miles de euros)

CONCEPTO	SALDOS AL 1 DE ENERO DE 2019	CAMBIOS EN PERÍMETRO	DOTACIONES	APLICACIONES	SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019
<b>PROVISIONES TÉCNICAS</b>					
Provisión para primas no consumidas (No vida)	1.428.438	-	1.597.927	(1.428.438)	1.597.927
Provisión para riesgos en curso	-	-	559	-	559
Provisión para prestaciones	1.635.836	-	1.772.948	(1.635.836)	1.772.948
Provisión para participaciones en beneficios y extornos	4.908	-	25.304	(4.908)	25.304
Provisiones de vida	1.183.252	-	1.227.884	(1.183.252)	1.227.884
Otras provisiones	-	-	-	-	-

<b>TOTAL PROVISIONES TÉCNICAS (DISTINTAS DE DECESOS)</b>	<b>3.069.182</b>	<b>-</b>	<b>3.396.738</b>	<b>(3.069.182)</b>	<b>3.396.738</b>
--	------------------	----------	------------------	--------------------	------------------

PARTICIPACIÓN DEL REASEGURO EN LAS PROVISIONES TÉCNICAS					
Provisiones para primas no consumidas					
No vida	73.894	-	65.886	(73.894)	65.886
Vida	1.756	-	1.927	(1.756)	1.927
Provisión para prestaciones	115.638	-	185.468	(115.638)	185.468

<b>TOTAL PROVISIONES DEL REASEGURO</b>	<b>191.288</b>	<b>-</b>	<b>253.281</b>	<b>(191.288)</b>	<b>253.281</b>
--	----------------	----------	----------------	------------------	----------------

(Miles de euros)

## 5.8.2 PROVISIONES MATEMÁTICAS

El movimiento que se ha producido durante los ejercicios 2020 y 2019 en la provisión matemática es el que se muestran en el siguiente cuadro:

CONCEPTO	SEGURO DIRECTO	
	2020	2019
<b>PROVISIÓN MATEMÁTICA AL INICIO DEL EJERCICIO</b>	<b>1.092.488</b>	<b>1.076.157</b>
Ajuste al saldo inicial	-	(55.872)
Cambio de perímetro	115.552	-
Primas	64.479	96.392
Intereses técnicos	11.844	15.138
Pagos/cobros de provisiones	(143.379)	(104.401)
Test de adecuación de provisiones	(352)	-
Variación Participación en beneficios	-	590
Ajustes por contabilidad tácitas y participación en beneficios	27.046	70.389
Otros	(7.145)	(5.905)
<b>PROVISIÓN MATEMÁTICA A CIERRE DEL EJERCICIO</b>	<b>1.160.534</b>	<b>1.092.488</b>

(Miles de euros)

## 5.8.3 PROVISIONES TÉCNICAS RELATIVAS AL SEGURO DE VIDA CUANDO EL RIESGO DE LA INVERSIÓN LO ASUMEN LOS TOMADORES

El movimiento que se ha producido durante los ejercicios 2020 y 2019 en las provisiones técnicas relativas al seguro de vida cuando el riesgo de la inversión lo asume el tomador es el que se muestran en el siguiente cuadro:

CONCEPTO	SEGURO DIRECTO	
	2020	2019
<b>PROVISIÓN DE VIDA (U.L) AL INICIO DEL EJERCICIO</b>	<b>202.979</b>	<b>160.518</b>
Adiciones / Primas	19.731	68.733
Cambio de perímetro	28.401	-
Cambios en la valoración de los activos	(17.053)	8.535
Retiros / Pagos de Siniestros	(64.669)	(33.695)
Otros ajustes	(1.045)	(1.112)
<b>PROVISIÓN DE VIDA (U.L) AL INICIO DEL EJERCICIO</b>	<b>168.344</b>	<b>202.979</b>

(Miles de euros)

## 5.8.4 PROVISIÓN DE DECESOS

El movimiento que se ha producido durante los ejercicios 2020 y 2019 en la provisión de decesos es el que se muestran en el siguiente cuadro:

CONCEPTO	SEGURO DIRECTO	
	2020	2019
<b>PROVISIÓN DE DECESOS AL INICIO DEL EJERCICIO</b>	<b>548.661</b>	<b>499.514</b>
Adiciones / Primas	30.132	53.804
Cambios en hipótesis	11.486	9.549
Retiros / Pagos de Siniestros	(42.897)	(32.706)
Cambio de perímetro	-	-
Otros ajustes	23.374	18.500
<b>PROVISIÓN DE DECESOS A CIERRE DEL EJERCICIO</b>	<b>570.756</b>	<b>548.661</b>

(Miles de euros)

## 5.8.5 OTRA INFORMACIÓN TÉCNICA

### Evolución de la siniestralidad No Vida (Seguro Directo)

La evolución de los costes brutos de reaseguro y provisiones constituidas por siniestralidad de seguros de No Vida desde el año de ocurrencia hasta el cierre de los ejercicios 2020 y 2019 se informan a continuación:

AÑO DE OCURRENCIA DE LOS SINIESTROS - SINIESTROS PAGADOS	AÑO DE OCURRENCIA	2020										
		1 AÑO DESPUÉS	2 AÑOS DESPUÉS	3 AÑOS DESPUÉS	4 AÑOS DESPUÉS	5 AÑOS DESPUÉS	6 AÑOS DESPUÉS	7 AÑOS DESPUÉS	8 AÑOS DESPUÉS	9 AÑOS DESPUÉS	MÁS DE 9 AÑOS	
2010 y anteriores	1.723.503	953.412	787.119	795.259	800.108	801.556	801.998	802.670	803.118	803.244	803.055	
2011	1.654.902	967.921	798.078	805.724	811.037	812.230	813.039	811.881	812.219	812.249		
2012	1.838.442	960.062	790.346	798.621	803.140	802.408	799.584	799.778	797.119			
2013	1.884.325	993.697	787.239	789.674	789.083	788.203	787.554	787.656				
2014	1.906.432	1.064.018	767.509	768.310	766.332	765.922	765.722					
2015	2.197.909	1.078.814	780.883	784.020	788.086	789.486						
2016	2.271.918	1.138.301	796.338	801.692	800.482							
2017	2.401.729	1.200.671	840.095	832.596								
2018	2.528.151	1.222.932	850.913									
2019	2.626.094	1.275.024										
2020	2.424.176											

(Miles de euros)



2020

AÑO DE OCURRENCIA DE LOS SINIESTROS - PROVISIÓN	AÑO DE OCURRENCIA	2020										
		1 AÑO DESPUÉS	2 AÑOS DESPUÉS	3 AÑOS DESPUÉS	4 AÑOS DESPUÉS	5 AÑOS DESPUÉS	6 AÑOS DESPUÉS	7 AÑOS DESPUÉS	8 AÑOS DESPUÉS	9 AÑOS DESPUÉS	MÁS DE 9 AÑOS	
2010 y anteriores	458.255	102.364	55.444	35.427	23.400	17.608	12.804	6.788	6.056	5.340	4.240	
2011	437.798	88.987	45.800	33.176	25.376	12.049	5.918	4.198	2.432	2.764		
2012	474.187	97.411	44.306	40.537	23.490	9.681	7.856	3.881	2.707			
2013	470.206	85.622	71.509	39.586	22.377	16.975	10.842	8.174				
2014	495.997	133.538	76.043	46.148	28.818	21.276	15.750					
2015	755.177	187.790	114.486	66.805	47.048	34.289						
2016	856.615	302.788	146.161	107.527	78.584							
2017	814.230	316.147	177.246	117.142								
2018	809.419	325.381	213.476									
2019	853.199	313.099										
2020	810.296											

(Miles de euros)

2019

AÑO DE OCURRENCIA DE LOS SINIESTROS - SINIESTROS PAGADOS	AÑO DE OCURRENCIA	2019										
		1 AÑO DESPUÉS	2 AÑOS DESPUÉS	3 AÑOS DESPUÉS	4 AÑOS DESPUÉS	5 AÑOS DESPUÉS	6 AÑOS DESPUÉS	7 AÑOS DESPUÉS	8 AÑOS DESPUÉS	9 AÑOS DESPUÉS	MÁS DE 9 AÑOS	
2009 y anteriores	1.606.133	312.363	26.160	12.322	7.868	3.556	2.050	1.341	854	831	382	
2010	1.557.355	332.326	26.653	11.805	6.804	2.510	1.365	1.299	717	451		
2011	1.657.482	340.256	27.063	11.482	7.496	3.749	2.329	518	740			
2012	1.842.135	335.683	29.402	14.970	10.546	6.314	1.474	936				
2013	1.884.325	381.293	35.303	16.186	7.857	3.890	2.199					
2014	1.906.432	463.235	35.922	19.321	9.748	5.977						
2015	2.197.909	474.692	45.164	25.080	16.188							
2016	2.271.918	525.826	47.613	31.845								
2017	2.401.729	573.346	63.678									
2018	2.528.150	578.058										
2019	2.626.094											

(Miles de euros)

2019

AÑO DE OCURRENCIA DE LOS SINIESTROS - PROVISIÓN	AÑO DE OCURRENCIA	2019										
		1 AÑO DESPUÉS	2 AÑOS DESPUÉS	3 AÑOS DESPUÉS	4 AÑOS DESPUÉS	5 AÑOS DESPUÉS	6 AÑOS DESPUÉS	7 AÑOS DESPUÉS	8 AÑOS DESPUÉS	9 AÑOS DESPUÉS	MÁS DE 9 AÑOS	
2009 y anteriores	452.506	115.099	71.495	48.819	31.097	21.103	11.236	9.215	4.531	3.702	3.388	
2010	476.511	105.217	57.769	35.466	22.392	15.169	8.860	5.829	4.584	3.468		
2011	472.493	115.400	58.787	40.881	29.048	13.467	6.605	4.650	2.792			
2012	516.865	119.994	57.368	47.447	26.284	10.928	8.255	4.010				
2013	510.545	108.493	84.360	45.632	25.514	18.599	11.439					
2014	530.352	157.296	89.273	52.235	31.411	22.070						
2015	777.705	219.718	133.339	74.859	50.186							
2016	876.820	332.676	164.051	114.906								
2017	823.479	344.632	192.353									
2018	815.798	346.229										
2019	832.541											

(Miles de euros)

## Información relativa al Seguro de Vida

### COMPOSICIÓN DEL NEGOCIO DE VIDA POR VOLUMEN DE PRIMAS DEL SEGURO DIRECTO

Las primas del seguro directo de los seguros de vida correspondientes al ejercicio 2020 y 2019 presentan el detalle siguiente:

CONCEPTO	2020	2019
Primas por contratos individuales	105.600	171.474
Primas por contratos de seguros colectivos	11.155	14.997
	<b>116.755</b>	<b>186.471</b>
Primas periódicas	29.530	19.405
Primas únicas	87.225	167.066
	<b>116.755</b>	<b>186.471</b>
Primas de contratos sin participación en beneficios	55.435	42.188
Primas de contratos con participación en beneficios	41.589	75.549
Primas de contratos con riesgo inversión en los tomadores de las pólizas	19.731	68.733
(Miles de euros)	<b>116.755</b>	<b>186.471</b>

### TEST DE SUFICIENCIA DE PASIVOS DE VIDA Y DECESOS

A los cierres de los ejercicios 2020 y 2019 ha sido efectuada la prueba de adecuación de pasivos recogida en la nota 3.15.6 no poniéndose de manifiesto insuficiencia alguna tanto en las carteras de vida como en las de decesos.

### CONDICIONES TÉCNICAS DE LAS PRINCIPALES MODALIDADES DEL SEGURO DE VIDA

Las principales modalidades del seguro de vida en España que representan un porcentaje superior al 5% de las primas o provisiones matemáticas han sido en el ejercicio 2020:

MODALIDAD	TIPO DE COBERTURA Y DE MODALIDAD DE SEGURO	PRIMAS DE EJERCICIO 2020	PROVISIONES DE SEGUROS DE VIDA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020	TABLAS UTILIZADAS (*)	INTERÉS TÉCNICO	PARTICIPACIÓN EN BENEFICIOS		
						PARTICIPACIÓN EN BENEFICIOS	IMPORTE DISTRIBUIDO	FORMA DE DISTRIBUCIÓN
Jubilación 5	Mixto	3.932	136.025	Cartera: GKM/F 80 - 2 años y GKM/F 95. GRM/F 80 - 2 años y GRM/F 95	1%	SI	90% Resultado Técnico Financiero de la modalidad	Entre las pólizas en vigor al 31 de diciembre de 2020, proporcional a la provisión matemática media de cada póliza
Plan Ahorro Fácil	Mixto	534	74.941	Cartera: GKM/F 95	Garantizado Trimestral	NO	-	-
Plan Ahorro Garantía	Mixto	3.169	144.381	PASEM UNISEX	0,59%	SI	90% Resultado Financiero de la modalidad	Entre las pólizas en vigor al 31 de diciembre de 2020, proporcional a la provisión matemática media de cada póliza
Plan Ahorro Plus	Mixto	28.095	297.456	PASEM UNISEX	Garantizado Trimestral	NO	-	-
Unit Linked individual	Mixto	18.017	119.215	Cartera: GKM/F 80 - 2 años y GKM/F 95. GRM/F 80 - 2 años y GRM/F 95	Sin garantizar	NO/ RIESGO INVERSIÓN TOMADORES	-	-
TAR 30%	Riesgo	10.323	3.728	PASEM UNISEX	2%	SI	Máximo el 80% Resultado técnico financiero de la modalidad	Descuento sobre la prima de vencimiento de la siguiente anualidad.
PPA (90)	Mixto	17.612	110.852	Cartera: GKM/F 95	Garantizado Trimestral	NO	-	-
TAR 20%	Riesgo	11.159	5.000	PASEM UNISEX	2%	SI	Máximo el 80% Resultado técnico financiero de la modalidad	Descuento sobre la prima de vencimiento de la siguiente anualidad.

(Miles de euros)

(\*) Tablas utilizadas en el cálculo de la prima de riesgo.

Las principales modalidades del seguro de vida en Chile han sido en el ejercicio 2020:

MODALIDAD	TIPO DE COBERTURA Y MODALIDAD DE SEGURO	PRIMAS EMITIDAS EJERCICIO 2020 (*)			PROVISIONES DE SEGUROS DE VIDA A 31/12/2020				
		DIRECTO	CEDIDO	TOTAL RETENIDO	DIRECTO	CEDIDO	TOTAL RETENIDO	TABLAS UTILIZADAS	INTERÉS TÉCNICO
Desgravamen	Riesgo	3.597	-1.743	1.854	57.774	19.730	38.044	M-95	3%
Vida	Riesgo	3.531	-349	3.182	44.804	1.941	42.863	M-95	3%
Accidentes Personales	Riesgo	622	-4	618	11.318	32	11.286	-	-
Salud	Riesgo	2.200	-200	2.000	11.958	826	11.132	-	-
Seguros con Ahorro	Mixto	280	-3	277	29.349	54	29.295	-	-
Rentas	Riesgo	0	0	0	47.872	2.330	45.542	RV-85, B-85 y MI-85, para pólizas con inicio de vigencia anterior al 9/03/2005. RV-2004, B-85 y MI-85, para pólizas con inicio de vigencia a contar del 9/03/2005 y anterior al 1/02/2008. RV-2009, B-2006 y MI-2006, para pólizas con inicio de vigencia a contar del 1/02/2008.	5,24%

(Miles de euros)

(\*) Las primas recogidas en el cuadro adjunto se corresponden con el plazo comprendido entre el 1 y 31 diciembre de 2020, periodo en el que se ha aplicado el procedimiento de integración global de las compañías de Chile.

Las principales modalidades del seguro de vida que representaron un porcentaje superior al 5% de las primas o provisiones matemáticas fueron en el ejercicio 2019:

MODALIDAD	TIPO DE COBERTURA Y DE MODALIDAD DE SEGURO	PRIMAS DE EJERCICIO 2019	PROVISIONES DE SEGUROS DE VIDA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019	TABLAS UTILIZADAS	INTERÉS TÉCNICO	PARTICIPACIÓN EN BENEFICIOS		
						PARTICIPACIÓN EN BENEFICIOS	IMPORTE DISTRIBUIDO	FORMA DE DISTRIBUCIÓN
Jubilación 3	Mixto	943	50.510	GKM/F 70 y GRM/F 70	6%	SÍ	90% Resultado Técnico Financiero	Entre las pólizas en vigor al 31 de diciembre de 2019, proporcional a la provisión matemática media de cada póliza
Jubilación 5	Mixto	6.618	156.468	Cartera: GKM/F 80 - 2 años y GKM/F 95. GRM/F 80 - 2 años y GRM/F 95 Nueva producción desde 21/12/2012: PASEM UNISEX	0,98%	SÍ	90% Resultado Técnico Financiero	Entre las pólizas en vigor al 31 de diciembre de 2019, proporcional a la provisión matemática media de cada póliza
Plan Ahorro Fácil	Mixto	620	87.010	Cartera: GKM/F 95 Nueva producción desde 21/12/2012: PASEM UNISEX	Garantizado Trimestral	NO		
Plan Ahorro Garantía	Mixto	3.009	162.450	PASEM UNISEX	0,98%	SÍ	90% Resultado Técnico Financiero	Entre las pólizas en vigor al 31 de diciembre de 2019, proporcional a la provisión matemática media de cada póliza
Plan Ahorro Plus	Mixto	45.631	322.327	PASEM UNISEX	Garantizado Trimestral	NO		
Unit Linked individual	Mixto	63.075	178.845	Cartera: GKM/F 80 - 2 años y GKM/F 95. GRM/F 80 - 2 años y GRM/F 95 Nueva producción desde 21/12/2012: PASEM UNISEX	Sin garantizar	NO/RIESGO INVERSIÓN TOMADORES		
TAR 30%	Riesgo	10.374	3.770	PASEM UNISEX	2,00%	SÍ	Máximo el 80% Resultado técnico financiero	Descuento sobre la prima de vencimiento de la siguiente anualidad
PPA (90)	Mixto	27.625	107.275	Cartera: GKM/F 95 Nueva producción desde 21/12/2012: PASEM UNISEX	Garantizado Trimestral	NO		
TAR 20%	Riesgo	8.804	4.006	PASEM UNISEX	2,00%	SI	Máximo el 80% Resultado técnico financiero	Descuento sobre la prima de vencimiento de la siguiente anualidad

(Miles de euros)



## 5.9 PROVISIONES Y PASIVOS CONTINGENTES

### 5.9.1 PROVISIONES

Los movimientos producidos en las provisiones reconocidas en el balance consolidado en los ejercicios 2020 y 2019 han sido los siguientes:

	PROVISIONES PARA IMPUESTOS Y OTRAS CONTINGENCIAS LEGALES	PROVISIÓN PARA PENSIONES Y OBLIGACIONES SIMILARES	PROVISIÓN PARA PAGOS POR CONVENIOS DE LIQUIDACIÓN	OTRAS PROVISIONES	TOTAL
<b>SALDOS A 1 DE ENERO DE 2020</b>	<b>6.614</b>	<b>133.345</b>	<b>24.538</b>	<b>202.738</b>	<b>367.235</b>
Adiciones	420	37.071	43.303	211.890	292.684
Retiros	(690)	(8.498)	(48.726)	(82.714)	(140.628)
Cambios en el perímetro	-	359	-	1.409	1.768
<b>SALDOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2020</b>	<b>6.344</b>	<b>162.277</b>	<b>19.115</b>	<b>333.323</b>	<b>521.059</b>

(Miles de euros)

	PROVISIONES PARA IMPUESTOS Y OTRAS CONTINGENCIAS LEGALES	PROVISIÓN PARA PENSIONES Y OBLIGACIONES SIMILARES	PROVISIÓN PARA PAGOS POR CONVENIOS DE LIQUIDACIÓN	OTRAS PROVISIONES	TOTAL
<b>SALDOS A 1 DE ENERO DE 2019</b>	<b>5.924</b>	<b>107.487</b>	<b>24.192</b>	<b>214.086</b>	<b>351.689</b>
Adiciones	-	33.380	29.183	46.307	108.870
Retiros	(2.301)	(7.522)	(28.837)	(57.655)	(96.315)
Cambios en el perímetro	2.991	-	-	-	2.991
<b>SALDOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2019</b>	<b>6.614</b>	<b>133.345</b>	<b>24.538</b>	<b>202.738</b>	<b>367.235</b>

(Miles de euros)

Dentro del epígrafe “Otras provisiones” se incluyen, principalmente, la estimación de la medida de fidelización en favor de los mutualistas recogida en la nota 5.11 y de la estimación de la contraprestación contingente para los pagos variables de determinadas sociedades dependientes.

Los pagos variables de determinadas sociedades dependientes se refieren a SegurCaixa Adeslas, S.A. de Seguros y Reaseguros, Alantra Wealth Management A.V SA y Alantra Wealth Management Gestión S.G.I.I.C.

En el caso del pago variable acordado en la adquisición de la participación de SegurCaixa Adeslas, S.A. de Seguros y Reaseguros, este mecanismo se estableció en función del grado de cumplimiento del plan de negocio 2011-2020 en el momento de su adquisición en 2011, por lo que la provisión en balance refleja el último pago derivado de esta operación que se realizará a principios de 2021.

En el caso de Alantra Wealth Management A.V SA y Alantra Wealth Management Gestión S.G.I.I.C. SA el mecanismo se estableció en función del grado de cumplimiento del plan de negocio 2018-2022. La provisión en balance refleja la mejor estimación de la obligación considerando las variables contractuales; y no se ha producido ningún cambio con respecto al importe registrado a cierre del ejercicio de 2019.

En el resto de las combinaciones de negocios no se han dado las circunstancias para determinar el reconocimiento de un pasivo por este concepto.

Adicionalmente, en el mismo epígrafe, se registra la una obligación de pago de MM Internacional Spa con Empresas Juan Yarur atribuible a dividendos no distribuidos sobre las acciones compradas de las filiales chilenas (ver Nota 4.9.1) el pasado noviembre de 2020 por importe de 6.156 millones de pesos chilenos (CLP). En la medida que se han recibido los dividendos, el importe se ha reducido hasta 1.224 millones de pesos chilenos (CLP) a cierre de ejercicio 2020 (cuyo contravalor asciende a 1.409 miles de euros).

Los movimientos (dotaciones) producidos en el epígrafe de “Provisión para pensiones y obligaciones similares” se corresponden principalmente con la reestimación en base a la mejor información disponible al 31 de diciembre de 2020 de los distintos compromisos asumidos por la Mutua con sus empleados en base a los compromisos descritos en la nota 3.17 de la memoria. Asimismo, las aplicaciones de este epígrafe incluyen, principalmente, los pagos realizados por este tipo de obligaciones.

## 5.9.2 PASIVOS CONTINGENTES, AVALES Y GARANTÍAS

El Grupo tiene pasivos contingentes por litigios surgidos en el curso normal del negocio de los que no se prevé que surjan pasivos significativos distintos de aquellos que ya están provisionados en la provisión para prestaciones.

A 31 de diciembre de 2020 la Mutua tiene concedidos avales por un importe total de 6.266 miles de euros en relación con tramitación de expedientes de siniestros y por un recurso ante el tribunal económico administrativo municipal del Ayuntamiento de Madrid. El importe de estos avales a 31 de diciembre de 2019 era de 6.300 miles de euros.

Derivado al crecimiento inorgánico, se han asumido por parte de la matriz del grupo, Mutua Madrileña, ciertas garantías sobre la deuda bancaria contraída por distintas filiales, bien por necesidades de financiación (Grupo Centauro) o como instrumento de cobertura (ámbito internacional):

- Durante el ejercicio 2019 Mutua Madrileña firmó como avalista una póliza de garantía de préstamo por importe de 18.957 miles de euros suscrito por la sociedad matriz del Grupo Sildoscan cuyo importe ha sido dispuesto en su totalidad. Durante el ejercicio 2020, Mutua Madrileña es fiador o garante de varias pólizas de créditos y préstamos suscritos adicionalmente por distintas sociedades del Grupo Sildoscan (Centauro) cuyo importe dispuesto asciende a 82.993 miles de euros. (ver nota 5.5.1).
- El 27 de julio de 2020 Mutua Madrileña firma como avalista del préstamo indexado a CLP liquidable en USD suscrito por MM internacional Spa (ver nota 5.5.1).
- En junio y julio de 2020 MMI Colombia SAS y Mutua Madrileña firman varias operaciones como garante para conformar el préstamo indexado a COP liquidable en EUR, suscrito por MMI Colombia SAS (ver nota 5.5.1).

Por otro lado, el Grupo, a través de su filial SegurCaixa Adeslas, mantiene garantías comprometidas ante terceros que asciende a 12.465 miles de euros a 31 de diciembre de 2020 (12.036 miles de euros en 2019).

## 5.10 INGRESOS DE LA ACTIVIDAD ASEGURADORA

Los ingresos por primas imputadas por cada uno de los ramos en que opera el grupo son los siguientes:

	2020				TOTAL
	SEGURO DIRECTO	REASEGURO ACEPTADO	REASEGURO CEDIDO	AJUSTES DE CONSOLIDACIÓN	
<b>NO VIDA</b>					
Autos	1.533.201	-	(9.241)	(4)	1.523.956
Multirisgo	587.779	-	(72.471)	-	515.308
Salud	2.721.376	15.643	(93.952)	(2.486)	2.640.581
Decesos	101.882	-	(1.501)	-	100.381
Accidentes	144.663	14.389	(2.918)	-	156.134
Otros	157.155	122	(92.031)	-	65.246
<b>VIDA</b>	<b>115.880</b>	<b>-</b>	<b>(6.158)</b>	<b>(126)</b>	<b>109.596</b>
<b>TOTAL</b>	<b>5.361.936</b>	<b>30.154</b>	<b>(278.272)</b>	<b>(2.616)</b>	<b>5.111.202</b>

(Miles de euros)

	2019				TOTAL
	SEGURO DIRECTO	REASEGURO ACEPTADO	REASEGURO CEDIDO	AJUSTES DE CONSOLIDACIÓN	
<b>NO VIDA</b>					
Autos	1.514.734	-	(9.042)	(2.281)	1.503.411
Multirisgo	561.015	-	(63.420)	-	497.595
Salud	2.584.101	15.056	(90.373)	(248)	2.508.536
Decesos	122.705	-	(1.485)	-	121.220
Accidentes	152.431	10.971	(2.817)	-	160.585
Otros	152.065	11	(84.641)	-	67.435
<b>VIDA</b>	<b>185.477</b>	<b>-</b>	<b>(3.570)</b>	<b>(151)</b>	<b>181.756</b>
<b>TOTAL</b>	<b>5.272.528</b>	<b>26.038</b>	<b>(255.348)</b>	<b>(2.680)</b>	<b>5.040.538</b>

(Miles de euros)

## 5.11 GASTOS DE EXPLOTACIÓN POR NATURALEZA Y DESTINO

Los gastos de explotación por naturaleza y por destino en los dos últimos ejercicios son los siguientes:

GASTOS DE EXPLOTACIÓN POR DESTINO	2020	2019
Imputables a las prestaciones	317.428	311.083
De adquisición	609.983	628.588
De administración	316.141	137.815
Imputables a las inversiones	43.507	43.771
Otros gastos técnicos	41.613	26.398
Otros gastos no técnicos – Actividad aseguradora	205.795	225.979
Otros gastos no técnicos – Otras actividades	134.521	51.262
<b>TOTAL</b>	<b>1.668.988</b>	<b>1.424.896</b>

(Miles de euros)

GASTOS DE EXPLOTACIÓN POR NATURALEZA	2020	2019
Comisiones	341.695	350.921
Otros servicios exteriores	355.846	202.100
Dotación para las amortizaciones	109.825	18.436
Tributos	9.302	9.483
Gastos de personal	433.725	403.074
Otros gastos de gestión	284.062	389.616
Gastos excepcionales	12	4
Gastos de explotación de otras actividades	134.521	51.262
<b>TOTAL</b>	<b>1.668.988</b>	<b>1.424.896</b>

(Miles de euros)

Los criterios seguidos por el Grupo para la reclasificación de los gastos por naturaleza en gastos por destino se han basado en encuestas de dedicación del personal que trabaja en cada departamento en función de la dedicación de su tiempo a las diferentes tareas (véase nota 3.13).

Durante el ejercicio 2020, el Grupo Mutua ha lanzado un paquete de medidas a apoyo a sus mutualistas, proveedores y a la sociedad en general para hacer frente a las consecuencias de la pandemia ocasionada por el Covid-19.

Dentro de las mismas, se encuentra una medida de fidelización mediante la cual Mutua ofrece a sus mutualistas de auto y moto dos meses de extensión del vencimiento de su póliza de forma gratuita a partir de la siguiente renovación del seguro. Los mutualistas que pueden beneficiarse de la medida son aquellos que se adhieran a la misma siempre que sus vehículos estuvieran asegurados antes del periodo de confinamiento, y que no hayan tenido siniestros durante el periodo de Estado de Alarma comprendido entre el 14 de marzo y el 10 de mayo de 2020. La medida se puede activar hasta el 31 de mayo de 2021.

Este concepto se recoge dentro de los gastos de administración y recoge la estimación del impacto de las pólizas que ya se han adherido a la medida o las que potencialmente sean adheribles antes de la renovación. La contrapartida de este importe se encuentra incluida en “Otras provisiones” (ver nota 5.9.1).

## 5.12 SITUACIÓN FISCAL

### RÉGIMEN DE CONSOLIDACIÓN FISCAL

El Grupo no tributa en régimen de consolidación fiscal, aunque dentro del mismo se integra el grupo fiscal 067/12 integrado por SegurCaixa Adeslas, S.A. de Seguros y Reaseguros como sociedad dominante y Adeslas Dental S.A.U. y Adeslas Salud, S.A.U. como sociedades dependientes.

Con independencia de lo anterior, el impuesto sobre sociedades se calcula a partir del resultado económico o contable de cada sociedad, obtenido por la aplicación de principios de contabilidad generalmente aceptados, que no han de coincidir necesariamente con el resultado fiscal correspondiente, entendido éste como la base imponible del impuesto.

En el ámbito del Impuesto sobre el Valor Añadido el Grupo sí aplica, junto a otras entidades del grupo, el régimen especial de Grupo de entidades, desde el 1 de enero de 2008, fecha desde la que se han ido integrando sucesivamente entidades al grupo IVA.

## GASTO POR IMPUESTO DE LAS GANANCIAS

	2020	2019
<b>IMPUESTO CORRIENTE:</b>		
Impuesto corriente sobre el beneficio del ejercicio	142.839	110.196
Ajustes al impuesto corriente de ejercicios anteriores	-	-
<b>TOTAL GASTO POR IMPUESTO CORRIENTE</b>	<b>142.839</b>	<b>110.196</b>
<b>IMPUESTO SOBRE LAS GANANCIAS DIFERIDO</b>		
Disminución (incremento) en activos y pasivos por impuestos diferidos	11.414	19.352
<b>TOTAL GASTO / (BENEFICIO) POR IMPUESTOS DIFERIDOS</b>	<b>11.414</b>	<b>19.352</b>
<b>TOTAL GASTO POR IMPUESTO</b>	<b>154.253</b>	<b>129.548</b>
<b>El gasto por impuesto sobre las ganancias es atribuible a:</b>		
<b>BENEFICIO DE LAS ACTIVIDADES CONTINUADAS</b>	<b>154.253</b>	<b>129.548</b>
<b>BENEFICIO DE LAS ACTIVIDADES INTERRUMPIDAS</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

(Miles de euros)

La conciliación entre el importe neto de ingresos y gastos del ejercicio y la base imponible del impuesto sobre beneficios en el ejercicio 2020 y 2019 es la siguiente:

CONCEPTO	CUENTA DE RESULTADOS		INGRESOS Y GASTOS PATRIMONIO NETO		RESERVAS		TOTAL
	AUMENTOS	DISMINUCIONES	AUMENTOS	DISMINUCIONES	AUMENTOS	DISMINUCIONES	
	2020						
Saldo de ingresos y gastos del ejercicio	883.346	359.902	-	-	-	-	523.444
Impuesto sobre beneficios	168.577	14.324	-	-	-	-	154.253
Diferencias permanentes	(I) 13.072	(II) 300.668	-	-	-	-	(287.596)
Diferencias temporarias	-	-	-	-	-	-	-
Con origen en el ejercicio	(III) 302.256	1.107	-	92	-	(IV) 11.493	289.564
Con origen en ejercicios anteriores	(V) 4.020	(VI) 304.010	-	-	-	-	(299.990)
Compensación de bases imponibles negativas de ejercicios anteriores	(6)	6.894	-	-	-	-	(6.900)
<b>BASE IMPONIBLE (RESULTADO FISCAL)</b>	<b>1.371.265</b>	<b>986.905</b>	<b>-</b>	<b>92</b>	<b>-</b>	<b>11.493</b>	<b>372.775</b>

(Miles de euros)

- (I) Corresponde, en su mayor parte, a las donaciones realizadas a diversas fundaciones acogidas al régimen de la Ley 49/2002, de 23 de diciembre, fundamentalmente a la Fundación Mutua Madrileña, y a los organismos organizadores de tres eventos calificados de excepcional interés público por las correspondientes Leyes de Presupuestos Generales de Estado: "Plan de Fomento de la ópera en la Calle del Teatro Real", "VIII Centenario de la Catedral de Burgos" y "175 Aniversario de la construcción del Gran Teatro del Liceu".
- (II) Se incluyen, principalmente la exención por dividendos y plusvalías regulada en los artículos 21 y 51 de la Ley del Impuesto sobre Sociedades (LIS), el incentivo de la Reserva de Capitalización, regulada en el artículo 25 de la misma ley, y la exención de ingresos derivados de préstamos participativos regulada en el artículo 21.2 de la LIS.
- (III) Se incluyen en este saldo, principalmente, las primas de ahorro de los seguros colectivos que instrumentan compromisos por pensiones de los empleados de la entidad no imputados a los mismos; la dotación a la provisión para primas pendientes de pago con antigüedad inferior a seis meses; la dotación a la provisión para pensiones y obligaciones similares; dotaciones a provisiones por responsabilidades y para riesgos y gastos fiscalmente no deducibles, el deterioro de activos.
- (IV) Corresponde a la reserva de estabilización dotada en el ejercicio con cargo a reservas de la compañía.
- (V) Corresponde, principalmente, a la reversión de la libertad de amortización de activos regulada en la disposición transitoria decimotercera de la LIS, practicada en ejercicios anteriores.
- (VI) Corresponde, fundamentalmente, a la provisión para primas pendientes de cobro dotada como no deducible en el ejercicio 2019 y aplicada en este ejercicio, así como a la reversión de otras provisiones consideradas fiscalmente no deducibles que fueron dotadas en ejercicios anteriores.

CONCEPTO	2019						TOTAL
	CUENTA DE RESULTADOS		INGRESOS Y GASTOS PATRIMONIO NETO		RESERVAS		
	AUMENTOS	DISMINUCIONES	AUMENTOS	DISMINUCIONES	AUMENTOS	DISMINUCIONES	
Saldo de ingresos y gastos del ejercicio	632.761	153.159	-	-	-	-	479.602
Impuesto sobre beneficios	132.213	2.665	-	-	-	-	129.548
Diferencias permanentes	(I) 23.755	(II) 194.771	-	-	-	-	(171.016)
Diferencias temporarias	-	-	-	-	-	-	-
Con origen en el ejercicio	(III) 171.391	(IV) 95.052	-	2	-	(V) 10.334	66.003
Con origen en ejercicios anteriores	(VI) 2.825	(VII) 113.957	-	-	-	-	(111.130)
Compensación de bases imponibles negativas de ejercicios anteriores	-	10.931	-	-	-	-	(10.931)
<b>BASE IMPONIBLE (RESULTADO FISCAL)</b>	<b>962.945</b>	<b>570.535</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>10.334</b>	<b>382.074</b>

(Miles de euros)

- (I) Corresponde, en su mayor parte, a las donaciones realizadas a diversas fundaciones acogidas al régimen de la Ley 49/2002, de 23 de diciembre, fundamentalmente a la Fundación Mutua Madrileña, y a los organismos organizadores de dos eventos calificados de excepcional interés público por las correspondientes Leyes de Presupuestos Generales de Estado: "200 Aniversario del Teatro Real y el Vigésimo Aniversario de la reapertura del Teatro Real" y "VIII Centenario de la Catedral de Burgos".
- (II) Se incluyen, principalmente la exención por dividendos y plusvalías regulada en los artículos 21 y 51 de la Ley del Impuesto sobre Sociedades (LIS), el incentivo de la Reserva de Capitalización, regulada en el artículo 25 de la misma ley, y la exención de ingresos derivados de préstamos participativos regulada en el artículo 21.2 de la LIS.
- (III) Se incluyen en este saldo, principalmente, las primas de ahorro de los seguros colectivos que instrumentan compromisos por pensiones de los empleados de la entidad no imputados a los mismos, la dotación a la provisión para primas pendientes de pago con antigüedad inferior a seis meses; la dotación a la provisión para pensiones y obligaciones similares; dotaciones a provisiones por responsabilidades y para riesgos y gastos fiscalmente no deducibles, el deterioro de activos.
- (IV) Se corresponde principalmente con el traspaso entre clases de una misma IIC derivada de la normativa MIFID II.
- (V) Corresponde a la reserva de estabilización dotada en el ejercicio con cargo a reservas de la compañía.
- (VI) Corresponde, principalmente, a la reversión de la libertad de amortización de activos regulada en la disposición transitoria decimotercera de la LIS, practicada en ejercicios anteriores.
- (VII) Corresponde, fundamentalmente, a la provisión para primas pendientes de cobro dotada como no deducible en el ejercicio 2017 y aplicada en este ejercicio, así como a la reversión de otras provisiones consideradas fiscalmente no deducibles que fueron dotadas en ejercicios anteriores.

La liquidación del impuesto sobre sociedades de los ejercicios 2020 y 2019 responde al siguiente:

	2020	2019
<b>BENEFICIO DESPUÉS DE IMPUESTOS</b>	<b>523.444</b>	<b>479.602</b>
<b>AJUSTES FISCALES AL RESULTADO CONTABLE</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Diferencias Permanentes (incluye IB)	(133.343)	(41.468)
Diferencias Temporarias	(10.427)	(45.127)
Compensación bases imponibles negativas	(6.900)	(11.537)
<b>BASE IMPONIBLE</b>	<b>372.774</b>	<b>381.470</b>
Tipo de Gravamen	[0,25-0,27]	[0,25-0,27]
<b>CUOTA ÍNTEGRA</b>	<b>169.627</b>	<b>133.389</b>
Deducciones	(21.272)	(13.463)
Deducciones pendientes de aplicación	(9.356)	(24.663)
<b>CUOTA LÍQUIDA</b>	<b>138.999</b>	<b>95.263</b>
Pagos a cuenta	182.488	153.954
Retenciones	9.625	12.865
<b>CUOTA DIFERENCIAL</b>	<b>(53.114)</b>	<b>(71.556)</b>

(Miles de euros)

El desglose de las diferencias permanentes para los dos últimos ejercicios es el siguiente:

NATURALEZA	2020	2019
Impuesto sobre sociedades	154.253	129.548
Gastos no deducibles	12.079	12.328
Imputación de Sergesi AIE	59	49
Periodificación aportación convenio de colaboración	483	54
Movimientos seguro colectivo	(1)	(4)
Otras aportaciones de socios	-	-
Exención dividendos y otras plusvalías (art.21.Lis)	(276.026)	(182.561)
Intereses préstamos participativos	(25)	(834)
Reserva de capitalización	(11.270)	(8.351)
Reversión otras provisiones	-	-
Amortización del fondo de comercio no deducible	(338)	(741)
Otros ingresos no tributables	(498)	1
Reversión provisión compañías grupo	-	(1.281)
Ajustes de consolidación	(12.059)	10.324
<b>TOTAL DIFERENCIA PERMANENTE</b>	<b>(133.343)</b>	<b>(41.468)</b>

(Miles de euros)

El desglose del gasto por Impuesto sobre Beneficios registrado en los dos últimos ejercicios responde, por tanto, al siguiente detalle:

CONCEPTO	2020	2019
Gasto por impuesto corriente	145.972	129.346
Gasto por impuesto diferido	7.710	1.193
Ajustes negativos del IS	(528)	(728)
Ajustes positivos del IS	1.099	(263)
<b>TOTAL</b>	<b>154.253</b>	<b>129.548</b>

(Miles de euros)

## ACTIVOS Y PASIVOS POR IMPUESTOS DIFERIDOS

El resumen del movimiento de impuestos diferidos habido en los ejercicios 2020 y 2019 es el siguiente:

CONCEPTO	2020	2019
<b>ACTIVOS POR IMPUESTOS DIFERIDOS:</b>		
Diferencias temporarias	214.687	175.170
Créditos bases imponibles negativas	9.524	5.577
Otros créditos fiscales	17.062	32.225
<b>PASIVOS POR IMPUESTOS DIFERIDOS:</b>		
Diferencias temporarias	158.941	149.844
Ajustes de consolidación	314.596	259.171
<b>IMPUESTOS DIFERIDOS NETOS</b>	<b>(232.264)</b>	<b>(196.043)</b>

(Miles de euros)

El detalle del movimiento durante los ejercicios 2020 y 2019 de los activos y pasivos por impuestos diferidos, sin tener en cuenta la compensación de saldos, es el siguiente:

ACTIVO	2020				TOTAL
	SALDO INICIAL	CARGO/(ABONO) A CUENTA DE PYG	CARGO/(ABONO) A PATRIMONIO NETO	CAMBIOS EN EL PERÍMETRO DE CONSOLIDACIÓN	
Compromisos varios con el personal	36.428	6.987	1.329	2.534	47.278
Activos por operaciones corporativas (Fondo de comercio, Marcas, acuerdos...)	63.099	(2.323)	-	10.630	71.406
Diferencias en amortizaciones	4.815	(976)	-	81	3.920
Límite a la deducibilidad fiscal amortizaciones	2.229	(457)	-	-	1.772
Otros gastos no deducibles	22	65	-	-	87
Provisión para responsabilidades	1.047	(60)	-	1.763	2.750
Provisión para riesgos y gastos	37.428	3.415	-	-	40.843
Provisión para primas pendientes	6.372	192	-	5.481	12.045
Imputación Sergesi, A.I.E.	91	22	-	-	113
Deterioro de inmuebles	1.142	(76)	-	-	1.066
Deterioro de acciones	13.496	2.607	-	35	16.138
Amortización acelerada de activos	4.313	518	-	-	4.831
Otros créditos fiscales	32.225	(15.163)	-	-	17.062
Bases imponibles negativas	5.577	3.948	-	-	9.525
Deducciones pendientes de aplicación	950	(190)	-	-	760
Cartera disponible para la venta	283	21	434	20	758
Ajustes por cambios de valor	-	1.192	-	298	1.490
Otros	3.360	1.497	(20)	1.237	6.074
Traspaso IIC	62	1.687	-	-	1.749
Provisiones deterioros de créditos comerciales	33	64	-	1.509	1.606
<b>TOTAL</b>	<b>212.972</b>	<b>2.970</b>	<b>1.743</b>	<b>23.588</b>	<b>241.273</b>

(Miles de euros)



ACTIVO	2019				TOTAL
	SALDO INICIAL	CARGO/(ABONO) A CUENTA DE PYG	CARGO/(ABONO) A PATRIMONIO NETO	CAMBIOS EN EL PERÍMETRO DE CONSOLIDACIÓN	
Compromisos varios con el personal	32.639	3.961	(172)	-	36.428
Activos por operaciones corporativas (Fondo de comercio, Marcas, acuerdos...)	67.374	(4.275)	-	-	63.099
Diferencias en amortizaciones	5.869	(1.088)	-	34	4.815
Límite a la deducibilidad fiscal amortizaciones	2.611	(376)	(6)	-	2.229
Otros gastos no deducibles	8	11	-	3	22
Provisión para responsabilidades	981	66	-	-	1.047
Provisión para riesgos y gastos	41.452	(4.024)	-	-	37.428
Provisión para primas pendientes	6.701	(329)	-	-	6.372
Imputación Sergesi, A.I.E.	71	20	-	-	91
Deterioro de inmuebles	1.089	53	-	-	1.142
Deterioro de acciones	5.336	8.160	-	-	13.496
Amortización acelerada de activos	4.079	234	-	-	4.313
Otros créditos fiscales	16.786	15.527	(88)	-	32.225
Bases imponibles negativas	22.660	(17.377)	-	294	5.577
Deducciones pendientes de aplicación	1.138	(188)	-	-	950
Cartera disponible para la venta	7.714	93	(7.524)	-	283
Ajustes por cambios de valor	706	(706)	-	-	-
Otros	1.422	2.028	(60)	(30)	3.360
Traspaso IIC	-	62	-	-	62
Provisiones deterioros de créditos comerciales	45	(12)	-	-	33
<b>TOTAL</b>	<b>218.681</b>	<b>1.840</b>	<b>(7.850)</b>	<b>301</b>	<b>212.972</b>

(Miles de euros)

PASIVO	2020				TOTAL
	SALDO INICIAL	CARGO/(ABONO) A CUENTA DE PYG	CARGO/(ABONO) A PATRIMONIO NETO	CAMBIOS EN EL PERÍMETRO DE CONSOLIDACIÓN	
Reserva de estabilización	36.967	-	3.754	-	40.722
Libertad de amortización	12.555	(923)	-	-	11.632
Deterioro empresas del grupo	66	(67)	-	-	(1)
Cartera disponible para la venta	39.962	(62)	3.467	-	43.367
Amortización fiscal del Fondo de Comercio	71.670	8.915	-	-	80.585
Otros	6.381	(2.470)	-	951	4.862
Ajuste de consolidación	259.171	52.539	-	-	311.710
Ajustes de consolidación cartera	(17.757)	(1.583)	-	-	(19.340)
<b>TOTAL</b>	<b>409.015</b>	<b>56.350</b>	<b>7.221</b>	<b>951</b>	<b>473.537</b>

(Miles de euros)

PASIVO	2019				TOTAL
	SALDO INICIAL	CARGO/(ABONO) A CUENTA DE PYG	CARGO/(ABONO) A PATRIMONIO NETO	CAMBIOS EN EL PERÍMETRO DE CONSOLIDACIÓN	
Reserva de estabilización	34.130	-	2.837	-	36.967
Libertad de amortización	12.628	(73)	-	-	12.555
Deterioro empresas del grupo	133	(67)	-	-	66
Cartera disponible para la venta	14.570	818	24.384	190	39.962
Amortización fiscal del Fondo de Comercio	64.649	7.021	-	-	71.670
Otros	3.914	42	-	2.425	6.381
Ajuste de consolidación	258.858	313	-	-	259.171
Ajustes de consolidación cartera	(16.174)	(1.583)	-	-	(17.757)
<b>TOTAL</b>	<b>372.708</b>	<b>6.471</b>	<b>27.221</b>	<b>2.615</b>	<b>409.015</b>

(Miles de euros)

Las entidades del Grupo tienen al cierre del ejercicio 2020 bases imponibles pendientes de compensar no activadas por un importe total de 12.574 miles de euros (11.578 miles de euros en el ejercicio 2019).

El detalle de los incentivos fiscales, para los dos últimos ejercicios, es el siguiente:

2020					
CONCEPTO	EJERCICIO AL QUE CORRESPONDEN	IMPORTE APLICADO EN EL EJERCICIO	IMPORTE PENDIENTE DE APLICACIÓN	IMPORTE NO REGISTRADO	PLAZO PARA SU APLICACIÓN
I+D+it	2017	-	24	-	2035-2036
I+D+it	2018	2.006	263	-	2036-2037
I+D+it	2019	2.806	3.311	-	2037-2038
I+D+it	2020	608	4.441	-	-
Incentivos fiscales al mecenazgo	2019	189	-	-	-
Donaciones	2018	1.401	-	-	-
Donaciones	2019	446	-	-	-
Donaciones	2020	2.103	1.535	-	2021
Creación empleo discapacitados: imputación AIE	2019	-	1	-	2034-2035
Reversión medidas temporales DT 37ª LIS	2019	1	-	-	-
Reversión medidas temporales DT 37ª LIS	2020	5	2	-	2035
Deducción doble imposición DT 23ª LIS	2018	11.851	464	-	-
Deducción doble imposición DT 23ª LIS	2019	-	4.416	-	-
Gastos de formación	2020	-	2	-	-
Otras deducciones	2020	23	-	-	-
<b>TOTAL</b>		<b>21.439</b>	<b>14.459</b>	<b>-</b>	

(Miles de euros)

2019					
CONCEPTO	EJERCICIO AL QUE CORRESPONDEN	IMPORTE APLICADO EN EL EJERCICIO	IMPORTE PENDIENTE DE APLICACIÓN	IMPORTE NO REGISTRADO	PLAZO PARA SU APLICACIÓN
I+D+it	2017	-	241	-	2035
I+D+it	2018	-	5.585	-	2036
I+D+it	2019	549	1.031	-	2037
Incentivos fiscales al mecenazgo	2019	487	-	-	-
Donaciones	2018	1.437	-	-	-
Donaciones	2019	3.215	-	-	-
Creación empleo discapacitados: imputación AIE	2019	17	-	-	-
Reversión medidas temporales DT 37ª LIS	2019	2	-	-	-
Deducción doble imposición DT 23ª LIS	2018	7.594	13.373	-	-
Deducción doble imposición DT 23ª LIS	2019	-	4.416	-	-
Deducción doble imposición DT 23ª LIS	2019	-	4.416	-	-
<b>TOTAL</b>		<b>13.301</b>	<b>24.646</b>	<b>-</b>	

(Miles de euros)

## PROCEDIMIENTOS SIGNIFICATIVOS EN CURSO

En julio de 2020 Mutua Madrileña recibió del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, sentencia estimatoria confirmando la nulidad de la liquidación relativa a la tasa por ocupación del dominio público local por la construcción de Torre de Cristal.

A cierre del ejercicio, está pendiente de recibir resolución del Tribunal Supremo derivada de la preparación de recurso de casación formulada por el Ayuntamiento y contra el que Mutua Madrileña se ha opuesto.

La liquidación objeto de controversia se encuentra debidamente provisionada y avalada, estando extendido el aval a la vía contenciosa.

## COMPROBACIONES TRIBUTARIAS

A 31 de diciembre de 2020, la sociedad matriz del Grupo tiene abiertos a inspección los cuatro últimos ejercicios fiscales respecto a todos los impuestos que le resultan de aplicación.

Sin perjuicio de lo anterior, en diciembre de 2020 Mutua Madrileña recibió de la Dirección General de Seguros comunicación de inicio de actuaciones de comprobación respecto a los recargos al Consorcio de compensación de Seguros en el Seguro de Responsabilidad Civil de Suscripción Obligatoria derivada del Uso y Circulación de vehículos a Motor, y sobre el recargo destinado a financiar la actividad liquidadora de entidades aseguradoras. Dichas actuaciones están aún en curso a cierre del ejercicio.

En opinión de la dirección de la Mutua, de dichas actuaciones de comprobación no surgirán contingencias de importes significativos por ninguno de los conceptos incluidos en el ámbito de las mismas, que pudieran afectar significativamente a las cuentas anuales.

Asimismo, a juicio de los administradores, no existen contingencias de importes significativos que pudieran derivarse de la revisión de los años abiertos a inspección por el resto de los impuestos que a Mutua Madrileña le resultan de aplicación.

Con fecha 11 de mayo de 2018 se comunicó a la Sociedad del Grupo SegurCaixa Adeslas el inicio de actuaciones inspectoras en relación con los siguientes impuestos y ejercicios:

CONCEPTO	PERIODO
Impuesto sobre sociedades	2014 a 2016
Impuesto sobre el valor añadido	05/2014 a 12/2016
Retenciones/ingresos a cuenta del capital mobiliario	05/2014 a 12/2016
Retenciones/ingresos a cuenta de los rendimientos del trabajo/profesional	05/2014 a 12/2016
Retenciones/ingresos a cuenta de los arrendamientos inmobiliarios	05/2014 a 12/2016
Retenciones a cuenta imposición no residentes	05/2014 a 12/2016
Impuesto sobre las primas de seguro	05/2014 a 12/2016

Durante el ejercicio 2020 ha finalizado la inspección tributaria con la firma de las actas en conformidad, con un impacto de 1.586 miles de euros en la cuenta de resultados del ejercicio, correspondiente a regularizaciones en el Impuesto sobre sociedades por diferencias permanentes 946 miles de euros y diferencias temporales 265 miles de euros, registrando un gasto por intereses de demora por importe de 375 miles de euros. La diferencia hasta la deuda a pagar resultante de la inspección (1.132 miles de euros) se corresponde con diferencias temporarias registradas en el epígrafe de “Activos por impuestos diferidos”, pendientes de revertir en ejercicios futuros.

La inspección tributaria no ha realizado ninguna regularización en el impuesto sobre el valor añadido, retenciones a cuenta del Impuesto sobre la renta de las personas físicas, retenciones a cuenta del impuesto sobre la renta de no residente e impuesto sobre las primas de seguro.

Con fecha 22 de noviembre de 2018 se comunicó a la sociedad del subgrupo SegurCaixa Adeslas, Grupo Iquimesa, S.L. el inicio de inspección tributaria sobre los siguientes hechos y conceptos:

CONCEPTO	PERIODO
Impuesto sobre sociedades	2013 a 2017

El día 28 de febrero de 2019 se firmaron actas en conformidad, como resultado de la inspección de las que no se ha derivado liquidación alguna, quedando cerrado el procedimiento.

Asimismo, las sociedades dependientes del subgrupo Centauro radicadas en Italia y Grecia, tienen abiertos a inspección todos los impuestos principales que le son aplicables desde su constitución, es decir, desde el ejercicio 2017 y 2019, respectivamente. En el caso de Portugal, tiene abiertos a inspección los cuatro últimos ejercicios para todos los impuestos que le son aplicables (cinco años en el caso de la Seguridad Social), excepto cuando hubiera pérdidas fiscales, se hubiesen otorgado beneficios fiscales o estén en curso inspecciones, donde los plazos se prorrogan de acuerdo con la legislación portuguesa (6 años para el impuesto sobre sociedades).

Los beneficios de estas sociedades, determinadas conforme a la legislación fiscal, están sujetos a un gravamen del 24% sobre la Base Imponible, en el caso de Italia y Grecia (24% en el ejercicio 2019), y del 21% en el caso de Portugal (24% en el ejercicio 2019).

Los Administradores del Grupo, consideran que se han practicado adecuadamente las liquidaciones de los mencionados impuestos, por lo que, aún en caso de que surgieran discrepancias en la interpretación de la normativa vigente por el tratamiento fiscal otorgado a las operaciones, los eventuales pasivos resultantes, en caso de materializarse, no afectarían de manera significativa a las cuentas anuales consolidadas adjuntas.

## 5.13 RETRIBUCIONES A LOS EMPLEADOS Y PASIVOS ASOCIADOS

### 5.13.1 GASTOS DE PERSONAL

El detalle los gastos de personal que aparecen en la cuenta de resultados consolidada al cierre del ejercicio es el siguiente:

CONCEPTO	2020	2019
<b>SUELDOS, SALARIOS Y ASIMILADOS</b>	<b>360.840</b>	<b>320.531</b>
<b>CARGAS SOCIALES</b>		
Seguros sociales	79.122	76.040
Retribuciones a largo plazo	41.133	30.793
Otras cargas sociales	14.556	15.222
<b>PROVISIONES</b>	<b>881</b>	<b>235</b>
<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>496.532</b>	<b>442.821</b>

(Miles de euros)

La línea de “sueldos, salarios y asimilados”, recoge indemnizaciones por despido en 2020 por importe de 1.738 miles de euros, mientras que en 2019 contenía 2.061 miles de euros.

### 5.13.2 PLANES DE APORTACIÓN DEFINIDA

Dentro del concepto de retribuciones a largo plazo, se incluyen las aportaciones a los distintos planes establecidos en cada sociedad del grupo y que se detallan a continuación:

EMPRESA DE GRUPO	DESTINO DE FONDO	ENTIDAD	GASTO	
			2020	2019
Mutua Madrileña Automovilista S.S.P.F	Plan de pensiones	Fondauto, Fondo de Pensiones	5.847	5.548
	Unit Linked	Vida Caixa	2.248	2.137
Autoclub Mutua, S.L.U.	Plan de pensiones	Fondo Mutua Empleo Moderado	65	61
	Unit Linked	Vida Caixa	18	17
Inmomutua Madrileña, S.L.U.	Plan de pensiones	Fondauto, Fondo de Pensiones	15	16
	Unit Linked	Vida Caixa	13	2
Grupo SecurCaixa	Plan de pensiones	Vida Caixa	2.038	1.872
Sergesi SyG A.I. E	Unit Linked	Vida Caixa	25	19
Mutuactivos S.A.U S.G.I.I.C	Plan de pensiones	Fondo Mutua Empleo Moderado	249	232
	Unit Linked	Vida Caixa	106	92
Mutuactivos Inversiones A. V	Plan de pensiones	Fondo Mutua Empleo Moderado	191	159
	Unit Linked	Vida Caixa	61	46
Mutuactivos Pensiones S.A.U. S.G.F. P	Plan de pensiones	Fondo Mutua Empleo Moderado	16	16
	Unit Linked	Vida Caixa	11	11

(Miles de euros)

El Grupo tiene asumido con sus empleados un compromiso por pensiones que comprende y supera los establecidos en el convenio colectivo del sector.

Por ello, Mutua Madrileña Automovilista S.S.P.F., en aplicación del Real Decreto 1588/1999, de 15 de octubre, por el que se aprueba el “Reglamento sobre la instrumentación de los compromisos por pensiones de las empresas con los trabajadores y beneficiarios”, ha movilizado sus compromisos por pensiones con sus empleados, tanto activos como pasivos, mediante aportaciones a un plan de pensiones integrado en Fondauto, Fondo de Pensiones, gestionado por Mutuactivos Pensiones, S.A.U., Sociedad Gestora de Fondos de Pensiones (sociedad dependiente, véase anexo II), y la contratación de una póliza de seguro con una compañía de seguros ajena al Grupo que cubre conjuntamente los riesgos de jubilación, fallecimiento e invalidez. El reglamento de especificaciones del “Plan de pensiones de los empleados de Mutua Madrileña” establece que Mutua Madrileña Automovilista S.S.P.F., como promotora de dicho plan, aportará mensualmente, a favor de cada partícipe, la parte proporcional a un 10% de su salario bruto anual entre ambos instrumentos de previsión social, teniendo la facultad los empleados de flexibilizar dicha aportación en función de su edad recibiendo el resto como salario. En caso de que la aportación resultante de la aplicación de dicho porcentaje fuese superior a los límites de aportación que pueda realizar el promotor de acuerdo con la normativa vigente en cada momento, el exceso será aportado al contrato de seguro.

Respecto a Autoclub Mutua, S.L.U., tiene asumido con sus empleados un compromiso por pensiones de aportación creciente en función de la edad del empleado por el que aporta mensualmente a favor de cada partícipe un 3%, 4% o un 6% de su salario bruto fijo anual. En caso de que la aportación resultante de la aplicación de dicho porcentaje fuese superior a los límites de aportación legales, el exceso es aportado a un contrato de seguro, además del 1% sobre el salario bruto fijo anual.

Adicionalmente, para el caso de las filiales aseguradoras, existe otra póliza de seguros que cubre el capital por fallecimiento de acuerdo con lo estipulado en el convenio colectivo del sector.

Por otro lado, la sociedad Inmomutua Madrileña, S.L.U. tiene asumido con sus empleados un compromiso por pensiones por el que aporta mensualmente a favor de cada partícipe la parte proporcional de un 9% de su salario bruto fijo anual. En caso de que la aportación resultante de la aplicación de dicho porcentaje fuese superior a los límites de aportación legales, el exceso será aportado a un contrato de seguro, además del 1% del salario bruto fijo anual.

Dichas sociedades, como entidades promotoras del plan de pensiones de sus empleados indicado anteriormente, que está integrado en Fondo Mutua Empleo Moderado, registran las aportaciones realizadas dentro del epígrafe gastos de personal.

Las aportaciones efectuadas en cada ejercicio por la Sociedad del Grupo SegurCaixa Adeslas se registran en gastos de personal. El plan de pensiones se encuentra externalizado, siendo las entidades gestora y depositaria VidaCaixa y Cecabank, respectivamente.

Asimismo, se incluyen los compromisos que SegurCaixa Adeslas, S.A. de Seguros y Reaseguros tiene reconocido con los empleados procedentes de la sociedad absorbida Aresa Seguros Generales, S.A. Durante el ejercicio 2013, en aplicación del acuerdo laboral de integración del personal procedente de Aresa Seguros Generales, S.A. en SegurCaixa Adeslas, S.A. de Seguros y Reaseguros se procedió a la transformación del premio de jubilación en un sistema de plan de pensiones de empleo incorporándose este colectivo al plan de pensiones de la Sociedad.

Para el resto de los empleados de SegurCaixa Adeslas, S.A de Seguros y Reaseguros, el acuerdo regulador de las condiciones laborales firmado por la sociedad el día de 12 de mayo de 2011 establece un plan de pensiones para todos los empleados en activo con una antigüedad superior a un año en sustitución de lo estipulado en el convenio del sector de seguros en materia de jubilación.

Hasta el mes de marzo de 2018, a todo empleado que hiciese una aportación anual del 1% de su salario base anual, la Sociedad dominante realizaba una aportación de un 3% sobre la misma base. A partir de abril de 2018, estas aportaciones pasaron de forma automática a ser del 2% y 5%, respectivamente. No obstante, aquellos empleados adheridos al Plan podrán seguir con las condiciones anteriormente vigentes siempre y cuando hagan una comunicación expresa.

Dicho plan tendrá una duración indefinida y compensará cualquier sistema de previsión en la materia establecida por el convenio del sector.

En virtud del acuerdo suscrito entre AgenCaixa y los representantes legales de los trabajadores el 5 de octubre de 2000, AgenCaixa tiene asumido con los empleados de la plantilla con una antigüedad superior a un año el compromiso de realizar una aportación definida para la contingencia de jubilación consistente en un 3% de su salario base al plan de pensiones AgenCaixa. Esta aportación definida está condicionada a que el empleado efectúe una aportación anual del 1% de su salario base.

El Grupo no tiene obligación legal ni implícita de realizar contribuciones adicionales a las mencionadas en el caso de que exista una insuficiencia de activos para atender las prestaciones. La obligación del Grupo se limita a la aportación que se acuerda entregar a un fondo, y el importe de las prestaciones a recibir por los empleados está determinado por las aportaciones realizadas más el rendimiento obtenido por las inversiones en que se haya materializado el plan de pensiones.

### 5.13.3 PLANES DE PRESTACIÓN DEFINIDA Y OTROS BENEFICIOS POST-EMPLEO

Del mismo modo, también se incluyen en la línea de retribuciones a largo plazo de gasto de personal el importe derivado de la reestimación de los compromisos asumidos con sus empleados derivado del valor actual de las obligaciones a largo plazo, es decir, las retribuciones post-empleo prestaciones definidas y otras retribuciones a largo plazo a los empleados:

CONCEPTO	2020	2019
<b>RETRIBUCIONES POST-EMPLEO PRESTACIÓN DEFINIDAS</b>		
Prestaciones médicas posteriores a la jubilación	52.162	42.965
Prestaciones seguro de vida de convenio	318	1.517
Compromisos con administradores (ver nota 5.14)	17.121	16.557
<b>OTRAS RETRIBUCIONES A LARGO PLAZO A LOS EMPLEADOS</b>		
Prestaciones por premio de jubilación	6.076	6.083
Otros compromisos	86.600	66.223
<b>TOTAL</b>	<b>162.277</b>	<b>133.345</b>

(Miles de euros)

Dentro de los planes de prestación definida existen en la sociedad matriz otros compromisos tales como un seguro de riesgo a los empleados jubilados desde los 65 a los 70 años, el seguro de salud para empleados y cónyuges desde la jubilación hasta el fallecimiento, así como los asumidos con empleados en situaciones previas a la edad de jubilación.

Los compromisos que el Grupo tiene con la Alta Dirección se desglosan en la nota 5.14.

Por otro lado, Mutua Madrileña Automovilista, S.S.P.F mantiene un plan por el que los empleados que cumplen las condiciones requeridas pueden optar por acogerse a un plan de situación laboral especial percibiendo un porcentaje de su salario bruto anual. La retribución se actualizará de acuerdo con el IPC del año anterior, siempre que éste sea inferior a la subida salarial de referencia que sea de aplicación, en caso contrario se aplicará el mismo porcentaje que constituya la subida de referencia.

En la empresa del Grupo, Servicios Médicos Auxiliares, S.A.U., existe un compromiso que corresponde con un premio de fidelización que garantiza al personal acogido al Convenio Colectivo de Clínicas Privadas de Cataluña, una mensualidad a los 25 años de servicio. Este compromiso está cubierto a través de una póliza de seguro colectivo que tiene contratada con Mutua Madrileña Automovilista, S.S.P.F.

El Grupo no tiene ningún activo afecto a la cobertura de estos compromisos por lo que el valor recogido en el balance consolidado se corresponde con el valor actual de las obligaciones comprometidas siguiendo el método de cálculo y las hipótesis que se mencionan en esta nota.

El movimiento del valor actual de las obligaciones a largo plazo, es decir, las retribuciones post-empleo prestaciones definidas y otras retribuciones a largo plazo a los empleados, así como los importes reconocidos en la cuenta de resultados consolidada y en otros ingresos y gastos reconocidos en patrimonio, se muestran en el siguiente cuadro:

	2020	2019
<b>AL 1 DE ENERO</b>	<b>133.345</b>	<b>107.487</b>
Coste de los servicios corrientes del ejercicio	31.292	21.803
Gasto por intereses	789	1.802
<b>TOTAL IMPORTE RECONOCIDO EN EL RESULTADO</b>	<b>165.425</b>	<b>131.092</b>
Ganancia / (pérdida) por cambios en hipótesis financieras	5.349	(676)
Ganancia / (pérdida) por experiencia	-	-
<b>TOTAL IMPORTE RECONOCIDO EN PATRIMONIO</b>	<b>170.434</b>	<b>130.416</b>
Pagos de prestaciones del plan	-	10.469
Aportaciones del empleador pagadas	(8.498)	(7.540)
<b>AL 31 DE DICIEMBRE</b>	<b>162.277</b>	<b>133.345</b>

(Miles de euros)

Para los compromisos que constituyen “Retribuciones post-empleo prestaciones definidas” y para los compromisos clasificados como “Otras retribuciones a largo plazo a los empleados” que no se calculan bajo el método simplificado de la NIC 19, se ha registrado un pasivo con cargo al resultado de explotación del periodo basándose en estudios actuariales, en el que se han empleado las siguientes hipótesis actuariales:

	2020			
	RETRIBUCIONES POST-EMPLEO PRESTACIONES DEFINIDAS			OTRAS RETRIBUCIONES A LARGO PLAZO A LOS EMPLEADOS
	PRESTACIONES MÉDICAS POSTERIORES A LA JUBILACIÓN	PRESTACIONES SEGURO DE VIDA DE CONVENIO	COMPROMISOS CON ADMINISTRADORES	PRESTACIONES POR PREMIO DE JUBILACIÓN
Método de cálculo	Projected Unit Credit	Projected Unit Credit	Projected Unit Credit	Projected Unit Credit
Tasa de descuento anual	0,87%	0,56%	0,39%	0,24%
Tasa de valoración	IPC general	0,00%	IPC general	IPC salarial
Tabla de mortalidad	PERM/F2012	PASEM2019	PERM/F2012	PERM/F2012
Hipótesis de permanencia	No	No	No	No

(Miles de euros)

	2019			
	RETRIBUCIONES POST-EMPLEO PRESTACIONES DEFINIDAS			OTRAS RETRIBUCIONES A LARGO PLAZO A LOS EMPLEADOS
	PRESTACIONES MÉDICAS POSTERIORES A LA JUBILACIÓN	PRESTACIONES SEGURO DE VIDA DE CONVENIO	COMPROMISOS CON ADMINISTRADORES	PRESTACIONES POR PREMIO DE JUBILACIÓN
Método de cálculo	Projected Unit Credit	Projected Unit Credit	Projected Unit Credit	Projected Unit Credit
Tasa de descuento anual	1,10%	0,88%	0,69%	0,73%
Tasa de valoración	IPC general	0,00%	IPC general	IPC salarial
Tabla de mortalidad	PERM/F2012	PASEM	PERM/F2012	PERM/F2012
Hipótesis de permanencia	No	No	No	No

(Miles de euros)

Las hipótesis respecto a la tasa de mortalidad futura se establecen en base a asesoramiento actuarial de acuerdo con estadísticas publicadas.

La tasa de descuento anual utilizada corresponde con el tipo de emisiones de bonos u obligaciones empresariales de alta calidad.



Dentro del epígrafe “retribuciones a largo plazo a los empleados”, las obligaciones clasificadas como “otros compromisos” se calculan bajo el método simplificado de la NIC 19. La tasa de descuento anual utilizada para el ejercicio 2020 es 0,59% (en 2019 0,62%) las tasas corresponden con el tipo de emisiones de bonos para obligaciones empresariales de alta calidad.

Como consecuencia de los planes post-empleo de prestación definida y las retribuciones a largo plazo a los empleados, el Grupo está expuesto a una serie de riesgos, de los cuales a continuación se detallan los más significativos:

#### CAMBIOS EN EL RENDIMIENTO DE LOS BONOS:

Una disminución en los rendimientos de los bonos empresariales de alta calidad incrementará los pasivos del plan, aunque esto se compensará parcialmente con un incremento en el valor de las participaciones en bonos de los planes.

#### RIESGO DE INFLACIÓN:

Algunas de las obligaciones por pensiones del Grupo están ligadas a la inflación salarial, y cuanto más alta sea la inflación, mayores serán los pasivos (aunque, en la mayoría de los casos, se han implantado límites en el nivel de los incrementos inflacionistas para proteger el plan contra la inflación extrema).

#### EXPECTATIVA DE VIDA:

La mayoría de las obligaciones del plan proporcionan prestaciones durante la vida del miembro, de forma que incrementos en la expectativa de vida resultarán en un incremento de los pasivos de los planes.

## 5.14 TRANSACCIONES CON PARTES VINCULADAS

### 5.14.1 OPERACIONES Y SALDOS CON EMPRESAS DEL GRUPO

A continuación, se detallan las operaciones efectuadas entre empresas del Grupo, cuyo efecto en resultados es nulo por haber sido eliminadas en el proceso de consolidación:

CONCEPTO	2020	2019
Servicios recibidos/prestados	3.656	4.096
Transacciones de inversiones financieros	(48.931)	(6.794)
Transacciones de inversiones inmobiliarias	(5.977)	(5.972)
Dividendo devengado	(199.748)	(134.449)

(Miles de euros)

En el cuadro siguiente se detallan los saldos, depósitos constituidos y provisiones técnicas por operaciones con empresas del Grupo eliminados en el proceso de consolidación:

CONCEPTO	2020	2019
<b>SALDOS ELIMINADOS DEL ACTIVO</b>		
Préstamos y partidas a cobrar	(207.800)	(79.928)
Inmovilizado material e inversiones inmobiliarias	162	162
Participaciones en entidades de grupo y asociadas	(1.935.408)	(1.753.196)
Otros activos	-	3
<b>SALDOS ELIMINADOS DEL PASIVO</b>		
Débitos y partidas a pagar	(209.927)	(81.712)
Provisiones técnicas	-	-
Provisiones no técnicas	2.127	1.787
<b>TOTAL</b>	<b>(1.935.247)</b>	<b>(1.753.034)</b>

(Miles de euros)

## 5.14.2 RETRIBUCIONES Y OTRAS PRESTACIONES AL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE LA SOCIEDAD DOMINANTE Y PERSONAL CLAVE DE LA DIRECCIÓN

La retribución devengada por los miembros del Consejo de Administración de la Mutua, en su calidad de Consejeros, durante los ejercicios 2020 y 2019 presenta el siguiente detalle:

CONCEPTO	2020	2019
Retribución por cargo	2.121	2.072
Dietas	554	465
<b>TOTAL</b>	<b>2.675</b>	<b>2.537</b>

(Miles de euros)

De acuerdo con lo previsto en el artículo 53 de los estatutos sociales y el acuerdo de la Junta General de 10 de junio de 2009, la retribución conjunta del Consejo de Administración para el ejercicio 2020 podría haber ascendido a 3.078 miles de euros, (3.053 miles de euros en 2019) cuantía que correspondería a la cifra fijada por la Junta para el ejercicio 2009 (2.677 miles de euros), incrementada conforme al aumento experimentado por el IPC desde el ejercicio 2009. Sin embargo, la retribución conjunta finalmente devengada por el Consejo de Administración de Mutua Madrileña en el ejercicio 2020 por todos los conceptos ha ascendido exclusivamente a 2.675 miles de euros. La cantidad restante de la retribución global del Consejo (esto es, 402 miles de euros, un 13% de la retribución máxima a percibir en el ejercicio 2020 según los estatutos sociales) no ha sido aplicada.

El desglose de dicha retribución durante el ejercicio 2020 para cada uno de los miembros del Consejo de Administración es el siguiente:

	RETRIBUCIÓN FIJA	DIETAS	RETRIBUCIÓN TOTAL
D. Ignacio Garralda Ruiz de Velasco, Presidente del Consejo	709	44	753
D. Jaime Montalvo Correa, Vicepresidente del Consejo	224	47	271
D <sup>a</sup> Coloma Armero Montes	113	42	155
D. Carlos Cutillas Cordón	142	47	189
D. Alberto de la Puente Rúa	113	36	149
D. Rufino García-Quirós García	114	50	164
D. Jaime Lamo de Espinosa Michels de Champourcin	113	47	160
D. José Luis Marín López-Otero	113	57	170
D. Emilio Ontiveros Baeza	142	57	199
D. José Periel Martín	112	41	153
D. Luis Rodríguez Durón	113	44	157
D. Rafael Rubio Rubio	113	42	155
<b>TOTAL</b>	<b>2.121</b>	<b>554</b>	<b>2.675</b>

(Miles de euros)

Los miembros del Consejo de Administración (incluido el cargo de presidente) no reciben retribución de tipo variable.

Adicionalmente, el Presidente del Consejo de Administración ha recibido una retribución fija de 735 miles de euros por el desempeño del cargo de Consejero Delegado de la Mutua, que se corresponde con la retribución fijada para dicho cargo en la reunión del Consejo de Administración en la que fue elegido para el mismo, del 27 de junio de 2013, actualizada en 2014, 2017, 2018 y 2019 con el IPC de 2013, 2016, 2017 y 2018 (0,3%, 1,6%, 1,1% y 1,2%, respectivamente), sin haber sido actualizada en los ejercicios 2015 y 2016 al no haberse producido incremento de IPC en 2014 y 2015. El cargo de Consejero Delegado no conlleva retribución de tipo variable.

Conforme al artículo 53.4 de los estatutos sociales, los consejeros de la Mutua (incluido el cargo de presidente) no disfrutan de pensión o beneficio de previsión social de ningún tipo. Además, y en línea con lo anterior, tampoco prevé la normativa interna de la Mutua que ninguno de los miembros del Consejo de Administración (incluido el cargo de presidente) ni el cargo de consejero delegado tengan derecho a indemnización alguna por cese.

A 31 de diciembre de 2020 no existían anticipos o créditos concedidos por la Mutua a sus administradores, ni se habían asumido compromisos por garantías o avales con los miembros anteriores o actuales de su Consejo de Administración.

La Mutua, a partir del 1 de enero de 2004, estableció otros compromisos para aquellos consejeros que hubiesen desempeñado dos o más mandatos como mínimo y que hubiesen permanecido en su cargo durante los cinco años anteriores a su cese como consejero. Estos, una vez cumplidos los 65 años, tenían, en el momento de la baja, los derechos contenidos en el art. 25.5 de los estatutos sociales vigentes en dicho momento. La totalidad de los miembros del Consejo de Administración, excepto el que fue presidente del consejo hasta el 22 de enero de 2008, renunciaron a dicho compromiso. Desde 2008 los estatutos sociales de la Mutua no prevén derecho de pensión alguno a favor de los consejeros.

Existen antiguos consejeros que tienen derecho a un pago vitalicio equivalente al triple de la cuantía de la pensión máxima reconocida por la seguridad social para el régimen general.

Los pagos efectuados durante el ejercicio a antiguos miembros del Consejo de Administración que tienen este derecho en virtud de los compromisos por pensiones adquiridos han ascendido a 447 miles de euros en el ejercicio 2020 (439 miles de euros en 2019), habiéndose aplicado de la provisión por tal concepto el importe de los pagos. Por otra parte, se ha realizado una dotación adicional de 459 miles de euros en base a la información disponible y en aplicación de técnicas actuariales generalmente utilizadas, siendo la provisión constituida por este concepto de 16.570 miles de euros al cierre del ejercicio 2020, que está incluida dentro del saldo del epígrafe de provisión para pensiones y obligaciones similares del balance a dicha fecha. Dicho importe no incluye cantidad alguna referente a los actuales miembros del Consejo de Administración, que han renunciado de forma individual a sus derechos de percepción de cualquier beneficio de previsión social. En 2019 se produjo una dotación neta por este concepto de 828 miles de euros, siendo la provisión constituida a cierre de ese ejercicio de 16.557 miles de euros.

Las principales hipótesis actuariales utilizadas en los cálculos de estos compromisos han sido las siguientes:

	2020	2019
Método de cálculo	Projected Unit Credit	Projected Unit Credit
Tipo de interés técnico	Tipo descuento	Tipo descuento
Tasa de revalorización	IPC general	IPC general
Tablas de mortalidad	PASEM19 y PERM/F12	PASEM y PERM/F2000

\*Tipo descuento interpolado: la curva utilizada es la tasa de descuento asociada a la curva de tipos de bonos corporativos europeos de alta calidad (rating AA corporate).

Por último, los miembros del Consejo de Administración no reciben ninguna otra retribución de las indicadas anteriormente por su calidad de consejeros u otras funciones.

La compañía tiene contratado un seguro de responsabilidad civil que cubre conjuntamente a los consejeros, directivos y empleados autorizados de Mutua Madrileña, y cuya prima global asciende a 156 miles de euros. Es de observar que la indicada cuantía corresponde a todo el colectivo de asegurados y, por tanto, no se refiere en exclusiva a los miembros del Consejo de Administración de la Sociedad.

La retribución devengada por los miembros del Comité de Dirección de la Mutua durante los dos últimos ejercicios ha sido la siguiente:

	DEVENGOS	APORTACIÓN PLANES DE PENSIONES
Ejercicio 2019	5.714	484
Ejercicio 2020	6.389	537

(Miles de euros)

Los importes anteriores incluyen todas las retribuciones devengadas de cualquier naturaleza por los empleados indicados, así como, en su caso, las indemnizaciones por cese.

A 31 de diciembre de 2020 y 31 de diciembre de 2019, no existían anticipos o créditos concedidos por la Mutua a miembros del Comité de Dirección.

### 5.14.3 DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES VINCULADAS CON ADMINISTRADORES

Se detallan a continuación las operaciones entre la Mutua y otras partes vinculadas distintas de las empresas del Grupo, como son los administradores y directivos de la Mutua y familiares próximos a éstos.

NOMBRE DEL ADMINISTRADOR O DIRECTIVO	CONTRATANTE Y TIPO DE VINCULACIÓN CON EL ADMINISTRADOR O DIRECTIVO	NATURALEZA DE LA RELACIÓN	TIPO DE OPERACIÓN	IMPORTE (MILES DE EUROS)
D. Ignacio Garralda Ruiz de Velasco	SPAINSIF.- Asociación española de inversión socialmente responsable.  El hermano del Sr. Garralda es Presidente de la Asociación sin ánimo de lucro a la que se ha adherido Mutuactivos, SGIIC como miembro.	Asociación	Cuota de miembro	7
	Endesa, S.A.- Empresa Nacional de Electricidad Sociedad Anónima.  -El Sr. Garralda es consejero de Empresa Nacional de Electricidad Sociedad Anónima.	Comercial	Prestación de servicios	52
D. Jaime Lamo de Espinosa Michels de Champourcin	Fundación Real Instituto Elcano de Estudios Internacionales y Estratégicos.  El hermano del Sr. Lamo de Espinosa es el presidente del patronato de esta fundación.	Colaborativa / Mecenazgo	Convenio de colaboración	150
D. Emilio Ontiveros Baeza	Analistas Financieros Internacionales, S.A. (AFI) y Afi Escuela de Finanzas Aplicadas, S.A., filial de AFI.  El Sr. Ontiveros es consejero y presidente de Analistas Financieros Internacionales, S.A.	Comercial	Prestación de servicios	150

### 5.14.4 INFORMACIÓN RELATIVA AL ARTÍCULO 228, 229 Y 231 DE LA LEY DE SOCIEDADES DE CAPITAL

En el deber de evitar situaciones de conflicto con el interés del Grupo, durante el ejercicio los administradores que han ocupado cargos en el Consejo de Administración han cumplido con las obligaciones previstas en el artículo 228 del texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital. Asimismo, no han existido situaciones de conflicto de intereses, directos o indirectos con el interés de la Sociedad, incluidos aquellos supuestos previstos en el artículo 229 de dicha ley, excepto en los casos en que haya sido obtenida la correspondiente autorización.

En el apartado 1.5 del Informe Anual sobre Gobierno Corporativo de la Sociedad, concretamente en su subapartado cuarto, se incluye información relativa a los cargos y funciones desempeñadas por los Consejeros de la Mutua tanto en sociedades cotizadas en mercados de valores oficiales como en otras sociedades del Grupo, todo ello en relación con el ejercicio 2020.

## 5.15 HECHOS POSTERIORES

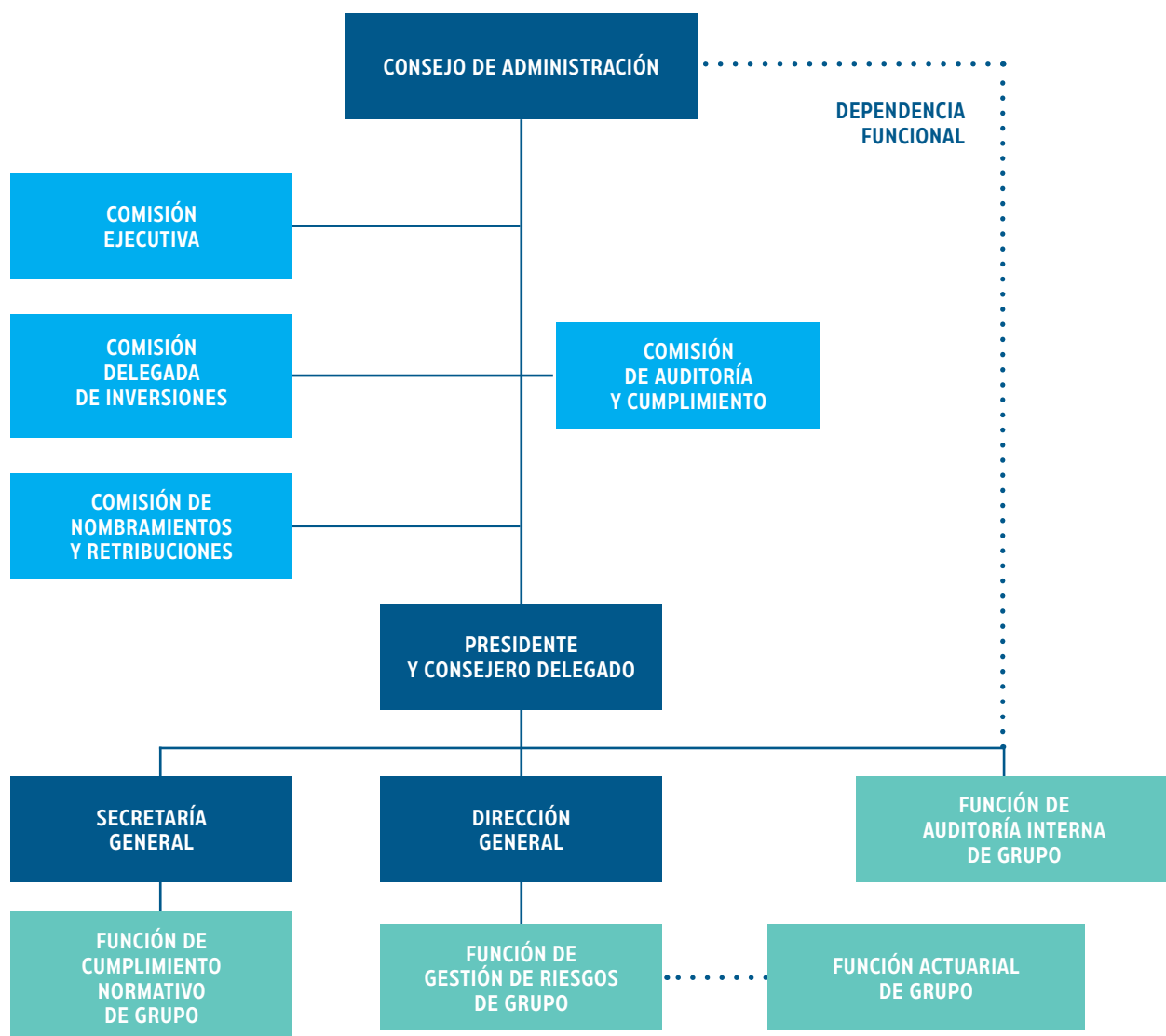
No ha habido ningún hecho relevante con posterioridad al cierre del ejercicio y hasta la formulación de las presentes cuentas anuales.

## 6. Gestión del riesgo

### 6.1 MARCO DE GOBERNANZA

Los principios y elementos que conforman el sistema de gobierno corporativo de Mutua Madrileña Automovilista, S.S.P.F se recogen en los Estatutos Sociales y en los Reglamentos de la Junta General y del Consejo de Administración, en este último caso regula el régimen interno y el funcionamiento del Consejo y de sus Comisiones, así como los derechos y deberes de los consejeros que conforman su Estatuto.

El Sistema de gobierno corporativo descansa, fundamentalmente, en la distribución de funciones entre el Consejo y las Comisiones del Consejo, así como en la composición de sus órganos sociales y en un adecuado proceso de toma de decisiones. En el Grupo, el control y la gestión de la compañía se distribuyen entre la Junta General, el Consejo de Administración y los órganos delegados.



Los elementos más significativos desarrollados para su sistema de gobernanza son los siguientes:

- Definición jerárquica y funcional para todos los niveles de gobierno y decisión.
- Sistema de gestión de riesgos encargado de controlar y gestionar los riesgos a los que está o podría verse expuesta el Grupo
- Proceso periódico de autoevaluación de riesgos y de solvencia a medio y largo plazo.
- Sistema de Control Interno con procesos y procedimientos orientados a la consecución de los objetivos y capaces de proporcionar una seguridad razonable, no absoluta, al órgano de administración y a la dirección de la compañía.
- Las funciones clave requeridas por la normativa de Solvencia II (Función de gestión de riesgos, Función actuarial, Función de cumplimiento normativo y Función de auditoría interna) definidas a nivel Grupo.

## 6.2 OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGOS

El Grupo ha desarrollado el Sistema de Gestión de Riesgos teniendo en cuenta la proporcionalidad a la naturaleza, volumen y complejidad de sus operaciones, así como la diversidad de canales de distribución que utiliza, la diversidad de riesgos que cubre incluyendo tanto riesgos masa, como grandes riesgos, así como la variedad de ramos de seguro en los que opera cada una de las entidades integrantes del Grupo.

El Grupo ha desarrollado una metodología de gestión de riesgos consistente en un tratamiento uniforme de los diferentes tipos de riesgos a los que está expuesto, con el objetivo final de:

- Disponer de un sistema eficaz de Gestión de Riesgos que comprenderá las estrategias, los procesos y los procedimientos necesarios para identificar, medir, vigilar, gestionar y comunicar de forma periódica los riesgos a los que, a nivel individual y agregado, esté o pueda estar expuesta, y sus interdependencias.
- Asegurar una gestión eficaz y una adecuada integración en la estructura organizativa y en el proceso en toma de decisiones de la empresa.

El Sistema de Gestión de Riesgos del Grupo Mutua Madrileña se estructura en base al modelo de las tres líneas de defensa:

1. La primera línea de defensa se encuentra en las áreas de negocio y soporte. Estas áreas son propietarias de los procesos cuyas actividades se ven expuestas a los riesgos. La primera línea por ello es la responsable de identificar, evaluar y gestionar el riesgo, diseñando y ejecutando los controles necesarios para mitigarlos y mantenerlos dentro de los niveles de apetito al riesgo y/o límites establecidos.
2. La segunda línea monitoriza y apoya a las áreas operativas en la gestión de los riesgos aportando expertos, herramientas y soporte para asegurar que los riesgos y los controles se gestionan de forma eficiente y mantenerlos dentro de los niveles de apetito al riesgo y/o límites establecidos. Las funciones de Gestión de Riesgos, Cumplimiento Normativo y Actuarial, conforman, entre otras, la segunda línea de defensa.
3. La tercera línea, Auditoría Interna, comprueba la adecuación y eficacia del sistema de control interno y de otros elementos del sistema de gobierno.

La Función de Gestión de Riesgos es la encargada de facilitar la aplicación del Sistema de Gestión de Riesgos, desarrollando una serie de tareas de control sobre modelos de valoración, riesgos emergentes, límites internos de inversión, perfil de riesgo, así como todas las obligaciones derivadas de la normativa de Solvencia II en relación con el cálculo de los requerimientos de capital bajo dicha normativa.

En la política de gestión de riesgos se establece el marco general mínimo que es necesario para la implantación de un sistema de gestión de riesgos eficaz en el Grupo de acuerdo con las exigencias normativas y al interés y entendimiento de Mutua Madrileña, proporcionando un esquema estructurado de responsabilidades y competencias, así como las directrices y procedimientos que rigen el desempeño de las mismas y los deberes de información en esta materia.

A nivel de grupo, esta política establece los principios por los que se regula la gestión de riesgos de las entidades que conforman el Grupo.

El Grupo Mutua de acuerdo con la importancia y naturaleza de los riesgos más significativos a los que está expuesto, desarrolla un conjunto de políticas relativas a los mismos donde se describen los procesos y procedimientos más relevantes de cada uno de ellos.

El Grupo Mutua Madrileña ha desarrollado una metodología de Gestión de Riesgos consistente en un tratamiento de los diferentes tipos de riesgos a los que está expuesto el Grupo, con el objetivo final de:

- Preservar la solidez y solvencia del Grupo y las compañías que lo integran.
- Asegurar que los riesgos estén identificados, evaluados, gestionados y controlados.
- Poder llevar a cabo una gestión global, homogénea e integrada de los mismos.
- Favorecer la adopción de medidas oportunas para mantener los niveles de riesgo.
- Adaptar la Gestión del Riesgo del Grupo Mutua a la Gestión del Riesgo recogida en la "Directiva 2009/138 CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre 2009", conocida como Directiva Solvencia II.

La estrategia de Gestión de Riesgos se enmarca en las Directrices del Buen Gobierno de las Sociedades y las recogidas en la Directiva de Solvencia II. La Compañía está en este sentido en un continuo proceso de adaptación de sus Metodologías de Gestión de Riesgos.

La función de Gestión de Riesgos es la responsable de facilitar la aplicación del sistema de gestión de riesgos e integra la identificación, seguimiento y aplicación de estrategias para el control de riesgos de las distintas áreas y filiales que componen el Grupo. Para ello comprenderá, al menos, las siguientes tareas:

- La asistencia al Órgano de Administración y a las demás funciones de cara al funcionamiento eficaz del sistema de gestión de riesgos.
- El seguimiento del sistema de gestión de riesgos.
- El seguimiento del perfil de riesgo de la compañía en su conjunto.
- La presentación de información detallada sobre las exposiciones a riesgos y el asesoramiento a los Órganos de Administración en lo relativo a la gestión de riesgos, incluso en relación con temas estratégicos como la estrategia corporativa, las fusiones y adquisiciones y los proyectos e inversiones importantes.
- La identificación y evaluación de los riesgos emergentes.

El Grupo ha asumido como práctica habitual, integrándola en su estrategia comercial, la evaluación periódica de sus necesidades globales de solvencia, atendiendo a su perfil de riesgo específico.

En el mismo se identifican los siguientes grupos de riesgos:

- Riesgos financieros: Riesgo de Mercado (incluyendo riesgo de tipo de interés, riesgo de precio de acciones, riesgo de tipo de cambio, riesgo de concentración y riesgo de precios inmobiliarios), Riesgo de Crédito y Riesgo de Liquidez.
- Riesgo de la actividad aseguradora: distinguiendo entre los riesgos de suscripción derivados del negocio de Vida y derivados del negocio de No vida, riesgo de concentración y riesgo de contraparte (derivado de contratos de seguro y de reaseguro).
- Riesgo operacional.
- Otros riesgos: riesgo estratégico, riesgo de reputación, riesgos emergentes.

### 6.3 FACTORES DE RIESGO FINANCIEROS

Las actividades del Grupo están expuestas a diversos riesgos financieros: riesgo de mercado (incluyendo riesgo de tipo de cambio, riesgo de tipo de interés y riesgo de precios de acciones e inmobiliario), riesgo de crédito y riesgo de liquidez. El sistema de gestión del riesgo global se centra en controlar la incertidumbre de los mercados financieros y en minimizar los efectos potenciales adversos sobre su rentabilidad financiera.

Mutua Madrileña Automovilista, S.S.P.F. ha encomendado a Mutuactivos S.A.U., S.G.I.I.C. la gestión discrecional de una parte de sus activos financieros. Con respecto a esta parte gestionada, Mutuactivos (como primera línea de defensa, y delegando el control de los Riesgos Financieros en Mutua Madrileña Automovilista, S.S.P.F. como segunda línea de defensa) identifica, evalúa y cubre los riesgos financieros en consonancia con el marco de inversión establecido por la Mutua (reflejado en el articulado del contrato de Gestión Discrecional e Individual suscrito entre las partes).

Mutuactivos aplica políticas de gestión de riesgos en el desarrollo de su desempeño. En concreto Mutuactivos S.A.U., S.G.I.I.C. evalúa y gestiona el VaR de la cartera de renta fija y fondos de inversión del Grupo de forma tal que el riesgo máximo de la misma esté sujeto a una pérdida máxima en el ejercicio 2020 del 4% con un intervalo de confianza del 95%.

En referencia a SegurCaixa Adeslas, S.A. de Seguros y Reaseguros, la gestión discrecional de las inversiones corresponde a CaixaBank Asset Management S.G.I.I.C., S.A.U. y a Mutuactivos, S.G.I.I.C., S.A.U. mientras que la administración de las inversiones corresponde a la propia SegurCaixa Adeslas, S.A. de Seguros y Reaseguros. La gestión del riesgo financiero se realiza con carácter general a través de dos metodologías:



1. Para la cartera de inversiones (que incluye todas las inversiones menos la cartera de decesos, inmobiliaria e inversión en sociedades participadas) se realiza mediante la metodología VaR paramétrico - normal, con un grado de confianza estadística del 95%. La base histórica para el cálculo de volatilidades de los activos son los retornos semanales de los últimos tres años.
2. Para la cartera de decesos se gestiona a través del modelo de afectación de flujos de los activos y los pasivos con el objetivo de que sus duraciones medias sean similares de tal manera que se mitigue el riesgo de un posible mismatch entre los posibles siniestros y los flujos de activos en cartera y por tanto estar protegido frente a movimientos de tipos de interés.

El Grupo invierte siguiendo el principio de prudencia, es decir, sólo en activos e instrumentos cuyos riesgos pueda identificar, evaluar, controlar y gestionar. Dichos riesgos se tienen en cuenta en la evaluación de las necesidades globales de solvencia dentro de la evaluación interna de riesgos y solvencia.

Para alcanzar dicho objetivo, el grupo realiza una gestión activa, con un riesgo controlado y una asignación de activos basada en el cumplimiento de los límites establecidos por el apetito al riesgo del Grupo Mutua Madrileña.

Estos criterios generales limitan el universo de inversión a la siguiente tipología de activos descrita en la política de inversiones del Grupo Mutua.

### 6.3.1 RIESGO DE TIPO DE INTERÉS

El riesgo de tipo de interés es aquel que mide la sensibilidad frente a las variaciones en la estructura temporal de los tipos de interés o la volatilidad de los tipos de interés.

El Grupo Mutua Madrileña tiene exposición al riesgo de tipo de interés tanto en las carteras de no vida como en las de vida. En este sentido, el Grupo está expuesto de forma directa en sus carteras de renta fija y de forma indirecta, a través de los fondos de inversión de renta fija. En este sentido, los fondos pueden tener limitada su exposición a tipos de interés en un rango de duración definido en la política de inversiones.

Para el posicionamiento dentro de estos rangos la gestora desarrolló un modelo basado en tres criterios:

- Criterio macroeconómico: es un criterio basado en las magnitudes macroeconómicas, a largo plazo y que supone un posicionamiento dentro del ciclo económico.
- Criterio de mercado: depende de las decisiones individuales de cada gestor, basándose en sus propios estudios de análisis técnico de flujos, de datos macroeconómicos o comparencias importantes. Es un criterio más a corto plazo.
- Criterio cuantitativo: basado en medidas móviles tendenciales.

Cada uno de estos criterios tiene el mismo peso en la decisión de duración y posiciona a los fondos dentro de los rangos de duración definidos.

Las cuentas por cobrar se registran a coste amortizado. Periódicamente se vuelve a determinar contractualmente el precio y en la medida en que están expuestas al riesgo de cambios futuros en los tipos de interés de mercado.

En el cuadro siguiente se muestra el nivel de exposición al riesgo tipo de interés de los activos financieros:

	INVERSIONES EXPUESTAS AL RIESGO DE TIPO DE INTERÉS	
	2020	2019
Renta Fija directa	1.439.632	996.073
Fondos de inversión de Renta Fija	1.992.837	2.010.871
Fondos de inversión mixtos	4.530	1.071
<b>TOTAL</b>	<b>3.436.999</b>	<b>3.008.015</b>

(Miles de euros)

## 6.3.2 RIESGO DE PRECIO DE ACCIONES

El Grupo tiene exposición al riesgo de precio de los títulos de capital debido a las inversiones clasificadas en el balance a valor razonable. Para gestionar el riesgo de precio originado por inversiones en títulos de capital, el Grupo diversifica su cartera de acuerdo con los límites estipulados. Indirectamente, y a través de los fondos de inversión en los que invierte, tiene exposición a activos incluidos en diversos índices nacionales e internacionales, principalmente: Ibex-35, DAX, CAC, Dow Jones, S&P y FTSE 100.

	INVERSIONES EXPUESTAS AL RIESGO DE PRECIO DE ACCIONES	
	2020	2019
Renta variable	400.995	392.452
Fondos de inversión de Renta Variable	905.892	957.539
Fondos de inversión mixtos	56.768	35.648
Fondos de inversión alternativos e infraestructuras	319.279	226.387
<b>TOTAL</b>	<b>1.682.934</b>	<b>1.612.026</b>

(Miles de euros)

## Sensibilidad

	HIPÓTESIS	IMPACTO EN RESULTADOS		IMPACTO EN PATRIMONIO	
		2020	2019	2020	2019
Variación en mercados de acciones	5%	6.832	6.350	61.351	73.649
	(5%)	(6.832)	(6.350)	(61.351)	(73.649)

(Miles de euros)

## 6.3.3 RIESGO DE TIPO DE CAMBIO

El riesgo de tipo de cambio mide la sensibilidad a las variaciones en el nivel o la volatilidad de los tipos de cambio de las divisas.

La mayor exposición al riesgo de tipo de cambio es indirecta, en la medida en que los fondos de inversión en que se materializan sus inversiones pueden tener como subyacentes activos denominados en divisa no euro no cubiertos. Mutuactivos S.A.U., S.G.I.I.C. gestiona la exposición de sus fondos a dólar, libra, yen y otras divisas mediante la combinación de un sistema ponderado en base a tres criterios:

- (1) cuantitativo de análisis de tendencias o medias móviles,
- (2) la teoría de la paridad del poder adquisitivo y,
- (3) discrecionalidad de los gestores.

Por otro lado, existe exposición al riesgo de tipo de cambio, en este caso, al peso chileno y al peso colombiano, por la inversión acometida en participadas ubicadas, tanto en Chile como en Colombia.

## 6.3.4 RIESGO DE PRECIOS INMOBILIARIOS

El riesgo de precios inmobiliarios mide la sensibilidad frente a las variaciones en el nivel o la volatilidad de los precios de mercado de la propiedad inmobiliaria.

El Grupo tiene exposición al riesgo de precios del mercado inmobiliario debido a la inversión en inmuebles que tradicionalmente el Grupo ha utilizado como elemento de diversificación de sus inversiones y de generación de ingresos recurrentes a través de las rentas obtenidas en los arrendamientos de los mismos, así como para dar soporte a su actividad en edificios administrativos.

	INVERSIONES EXPUESTAS AL RIESGO INMOBILIARIO	
	2020	2019
Inmuebles uso propio	221.382	226.408
Inversiones inmobiliarias	1.270.329	1.306.531
<b>TOTAL</b>	<b>1.491.711</b>	<b>1.532.939</b>

(Miles de euros)

### 6.3.5 RIESGO DE CONCENTRACIÓN GEOGRÁFICA

El detalle de los activos financieros clasificados a 31 de diciembre de 2020 y 2019 desglosado por categoría contable y zona de emisión/ liquidación de los activos es el siguiente:

CONCEPTO	2020	2019
<b>OTROS ACTIVOS FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN PÉRDIDAS Y GANANCIAS</b>		
Zona euro	3.687.773	2.564.257
Zona Chile	57.817	-
Organismo internacional de liquidación	30.109	729.176
	<b>3.775.699</b>	<b>3.293.433</b>
<b>ACTIVOS FINANCIEROS DISPONIBLES PARA LA VENTA</b>		
Zona euro	3.092.472	3.206.205
Zona Chile	287.436	-
Organismo internacional de liquidación	245.957	206.494
	<b>3.625.865</b>	<b>3.412.699</b>
<b>PRÉSTAMOS Y PARTIDAS A COBRAR</b>		
Zona euro	354.637	461.961
Zona Chile	600.439	-
Organismo internacional de liquidación	925.116	882.087
	<b>1.880.192</b>	<b>1.344.048</b>

(Miles de euros)

### 6.3.6 RIESGO DE CRÉDITO

El riesgo de crédito mide la sensibilidad frente a las variaciones en el nivel o la volatilidad de los diferenciales de crédito en relación con la estructura temporal de tipos de interés sin riesgo.

La exposición del Grupo al riesgo de crédito se origina por la inversión en activos de renta fija y, por otro lado, de forma indirecta a través de los fondos de inversión de renta fija en los que se invierte. La política de inversión de los fondos determina el riesgo de crédito máximo asumible por cada uno de los fondos. Los fondos tienen rangos establecidos de duración de crédito y se utiliza como medida esencial la fluctuación del spread específico de cada bono y la pérdida que esta fluctuación podría ocasionar en el rendimiento de la cartera de inversiones.

#### Calidad crediticia de los activos financieros

La calidad crediticia de los activos financieros que no están vencidos ni deteriorados puede evaluarse por referencia a calificaciones crediticias externas (si aplica) o a información histórica de créditos fallidos de la contraparte.

El detalle del rating de los activos de renta fija a 31 de diciembre de 2020 y 2019 es el siguiente:

CONCEPTO	2020	2019
<b>PRÉSTAMOS Y PARTIDAS A COBRAR</b>	<b>127.667</b>	<b>364.719</b>
AAA	11.245	18.224
AA	10.361	15.299
A	16.259	220.826
BBB	17.257	60.972
BB	5.795	11.019
B	-	4.675
Sin calificación	66.750	33.704
<b>OTROS ACTIVOS FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN PÉRDIDAS Y GANANCIAS</b>	<b>8.756</b>	<b>4.063</b>
A	-	-
B	4.086	4.063
Sin calificación	4.670	-
<b>ACTIVOS FINANCIEROS DISPONIBLES PARA LA VENTA</b>	<b>1.441.426</b>	<b>1.032.467</b>
AAA	19.814	8.320
AA	12.606	36.173
A	331.530	82.393
BBB	968.108	800.904
BB	27.727	38.180
B	5.134	15.678
Sin calificación	76.507	50.819
<b>TOTAL</b>	<b>1.577.850</b>	<b>1.401.249</b>

(Miles de euros)

## Riesgo de crédito derivado de contratos de seguro y reaseguro

Para los saldos que se mantienen a cobrar de los tomadores de seguro, no existe una concentración significativa del riesgo de crédito con terceros y todos los créditos frente a reaseguradores se mantienen con entidades cuyo rating es de grado de inversión.

CONCEPTO	2020	2019
Depósitos constituidos por reaseguro aceptado	1	-
Créditos por operaciones de seguro directo	1.347.924	737.059
Créditos por operaciones de reaseguro	38.240	17.005
Créditos por operaciones de coaseguro	1.744	1.531
Participación del reaseguro en las provisiones técnicas (vida y prestaciones)	259.777	187.396
<b>TOTAL CRÉDITOS OPERACIONES DE SEGURO</b>	<b>1.647.686</b>	<b>942.991</b>

CONCEPTO	2020	2019
Deudas por operaciones de reaseguro	182.919	110.769
Deudas por operaciones de reaseguro cedido y retrocedido	62.475	17.925
Deudas por operaciones de coaseguro	5.287	1.012
<b>TOTAL DEUDAS OPERACIONES DE SEGURO</b>	<b>250.681</b>	<b>129.706</b>

(Miles de euros)

### 6.3.7 RIESGO DE LIQUIDEZ

El riesgo de liquidez en el Grupo es el riesgo de que las entidades aseguradoras pertenecientes al mismo no puedan liquidar sus inversiones y demás activos antes de su vencimiento, a fin de hacer frente a sus obligaciones financieras.

El Grupo Mutua Madrileña entiende el riesgo de liquidez como la necesidad de atender a las obligaciones de cash-flow como consecuencia del ciclo del negocio. Adicionalmente, hay que señalar que el Grupo invierte principalmente en Fondos de Inversión a través de sus filiales, donde la diversificación de los activos en dichos Fondos está sujeta

a unos coeficientes fijados por el propio regulador (en este caso la CNMV), y sobre los que la función de Gestión de Riesgos lleva a cabo una serie de análisis adicionales en función de parámetros cualitativos y cuantitativos.

Una gestión prudente del riesgo de liquidez implica el mantenimiento de efectivo, valores negociables y la disponibilidad de financiación mediante un importe suficiente de facilidades de crédito comprometidas y tener capacidad para liquidar posiciones de mercado. La función de tesorería tiene como objetivo mantener liquidez suficiente para hacer frente a los compromisos del Grupo.

Los principales elementos que utiliza el Grupo para la gestión del riesgo de liquidez son los siguientes:

- Mantiene saldos en tesorería por importes suficientes para cubrir con holgura los compromisos derivados de su negocio.
- Todas las inversiones realizadas en depósitos bancarios tienen liquidez inmediata sin penalización.
- Las inversiones financieras están realizadas, en prácticamente su totalidad, en títulos cotizados en mercados organizados que permitirían su realización en el caso de que se pudiera producir alguna situación de tensión de liquidez.

Los importes de los activos financieros existentes a cierre de ejercicio 2020 y del ejercicio 2019 con un vencimiento determinado o determinable clasificados por año de vencimiento son los siguientes (en valores nominales para valores representativos de deuda y depósitos y coste amortizado para el resto):

	2020						AÑOS POSTERIORES	TOTAL
	2021	2022	2023	2024	2025			
<b>INVERSIONES EN EMPRESAS ASOCIADAS</b>	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>OTRAS INVERSIONES FINANCIERAS</b>								
Instrumentos de patrimonio	-	-	-	-	-	1.875.641	<b>1.875.641</b>	
Valores representativos de deuda	218.421	145.179	141.176	111.193	110.865	786.776	<b>1.513.610</b>	
Instrumentos híbridos	-	-	-	-	-	3.000	<b>3.000</b>	
Valores representativos de deuda	-	-	-	-	-	3.000	<b>3.000</b>	
Depósitos en entidades de crédito	-	-	-	-	-	-	-	
Préstamos	915	-	-	-	-	9.829	<b>10.744</b>	
Depósitos en entidades de crédito	173.068	-	-	1.511	-	6.041	<b>180.620</b>	
Depósitos constituidos por reaseguro	1	-	-	-	-	-	<b>1</b>	
Créditos por operaciones de seguro directo	1.347.924	-	-	-	-	-	<b>1.347.924</b>	
Créditos por operaciones de reaseguro	38.240	-	-	-	-	-	<b>38.240</b>	
Créditos por operaciones de coaseguro	1.744	-	-	-	-	-	<b>1.744</b>	
Otros créditos	142.650	1.866	2.259	310	25.354	813	<b>173.252</b>	
Derivados	1.741	34	-	-	-	-	<b>1.775</b>	
<b>TOTAL OTRAS INVERSIONES FINANCIERAS</b>	<b>1.924.704</b>	<b>147.079</b>	<b>143.435</b>	<b>113.014</b>	<b>136.219</b>	<b>2.682.100</b>	<b>5.146.551</b>	
<b>TOTAL ACTIVOS FINANCIEROS</b>	<b>1.924.704</b>	<b>147.079</b>	<b>143.435</b>	<b>113.014</b>	<b>136.219</b>	<b>2.682.100</b>	<b>5.146.551</b>	

(Miles de euros)

	2019						AÑOS POSTERIORES	TOTAL
	2020	2021	2022	2023	2024			
<b>INVERSIONES EN EMPRESAS ASOCIADAS</b>	-	-	-	-	-	-	-	-

<b>OTRAS INVERSIONES FINANCIERAS</b>							
Instrumentos de patrimonio	-	-	-	-	-	1.632.564	<b>1.632.564</b>
Valores representativos de deuda	310.327	96.264	86.358	81.038	71.302	662.058	<b>1.307.347</b>
Instrumentos híbridos	-	-	-	-	-	3.000	<b>3.000</b>
Valores representativos de deuda	-	-	-	-	-	3.000	<b>3.000</b>
Depósitos en entidades de crédito	-	-	-	-	-	-	-
Préstamos	118	-	-	-	-	-	<b>118</b>
Depósitos en entidades de crédito	-	-	-	-	-	4.440	<b>4.440</b>
Depósitos constituidos por reaseguro	-	-	-	-	-	-	-
Créditos por operaciones de seguro directo	737.059	-	-	-	-	-	<b>737.059</b>
Créditos por operaciones de reaseguro	17.005	-	-	-	-	-	<b>17.005</b>
Créditos por operaciones de coaseguro	1.531	-	-	-	-	-	<b>1.531</b>
Otros créditos	148.150	6.694	12.262	302	91	42.449	<b>209.948</b>
Derivados	5.929	-	42	-	-	-	<b>5.971</b>

<b>TOTAL OTRAS INVERSIONES FINANCIERAS</b>	<b>1.220.119</b>	<b>102.958</b>	<b>98.662</b>	<b>81.340</b>	<b>71.393</b>	<b>2.344.511</b>	<b>3.918.983</b>
--	------------------	----------------	---------------	---------------	---------------	------------------	------------------

<b>TOTAL ACTIVOS FINANCIEROS</b>	<b>1.220.119</b>	<b>102.958</b>	<b>98.662</b>	<b>81.340</b>	<b>71.393</b>	<b>2.344.511</b>	<b>3.918.983</b>
----------------------------------	------------------	----------------	---------------	---------------	---------------	------------------	------------------

(Miles de euros)

Los importes de los pasivos financieros existentes clasificados por año de vencimiento son los siguientes:

	2020						AÑOS POSTERIORES	TOTAL
	2021	2022	2023	2024	2025			
Obligaciones y otros valores negociables	-	-	-	-	-	-	-	-
Deudas con entidades de crédito	40.408	37.008	167.176	34.895	-	-	-	<b>279.487</b>
Deudas por operaciones preparatorias	-	-	-	-	-	-	-	-
Otras deudas	601.956	15.259	11.145	10.247	9.561	21.784	-	<b>669.952</b>
Derivados	876	-	-	202	505	1.188	-	<b>2.771</b>
Otros pasivos financieros	11.255	2.604	947	420	140	711	-	<b>16.077</b>

<b>TOTAL PASIVOS FINANCIEROS</b>	<b>654.495</b>	<b>54.871</b>	<b>179.268</b>	<b>45.764</b>	<b>10.206</b>	<b>23.683</b>	<b>968.287</b>
----------------------------------	----------------	---------------	----------------	---------------	---------------	---------------	----------------

(Miles de euros)

	2019						AÑOS POSTERIORES	TOTAL
	2020	2021	2022	2023	2024			
Obligaciones y otros valores negociables	-	-	-	-	-	-	-	-
Deudas con entidades de crédito	202.853	7.051	21.590	15	6	-	-	<b>231.515</b>
Deudas por operaciones preparatorias	-	-	-	-	-	-	-	-
Otras deudas	456.422	20.427	16.730	11.197	10.521	50.189	-	<b>565.486</b>
Derivados	4.351	68	99	292	249	1.608	-	<b>6.667</b>
Otros pasivos financieros	-	-	-	-	-	-	-	-

<b>TOTAL PASIVOS FINANCIEROS</b>	<b>663.626</b>	<b>27.546</b>	<b>38.419</b>	<b>11.504</b>	<b>10.776</b>	<b>51.797</b>	<b>803.668</b>
----------------------------------	----------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	----------------

(Miles de euros)

A continuación, se muestra la posición neta mantenida de activos financieros frente a los pasivos derivados de contratos de seguros y pasivos financieros:

CONCEPTO	2020	2019
Provisión para primas no consumidas	2.168.611	1.597.927
Provisión para riesgos en curso	758	559
Provisión de seguros de vida	1.328.878	1.227.884
Provisión para prestaciones	2.044.835	1.772.948
Provisión para participación en beneficios y para extornos	29.087	25.304
Otras provisiones técnicas	572.247	548.661
Depósitos recibidos por reaseguro cedido	17.754	16.006
Deudas por operaciones de seguro directo	182.919	110.769
Deudas por operaciones de reaseguro	62.475	17.925
Deudas por operaciones de coaseguro	5.287	1.012
<b>TOTAL PASIVOS DE SEGUROS</b>	<b>6.412.851</b>	<b>5.318.995</b>
<b>TOTAL PASIVOS FINANCIEROS</b>	<b>968.285</b>	<b>949.381</b>
<b>TOTAL ACTIVOS FINANCIEROS</b>	<b>10.355.103</b>	<b>9.359.907</b>
<b>POSICIÓN NETA</b>	<b>2.973.967</b>	<b>3.091.532</b>

(Miles de euros)



## 6.4 RIESGO ASEGURADOR

Los contratos de seguros generan riesgos que provienen de la política de suscripción y de tarificación en la medida que debe garantizar la suficiencia de primas, así como del nivel de las provisiones constituidas que deben ser suficientes para hacer frente a las indemnizaciones derivadas de siniestros u obligaciones asumidas en los propios contratos.

### 6.4.1 RIESGO DE SUSCRIPCIÓN

#### Seguros No Vida y Salud

Los principales riesgos de suscripción a los que está expuesto el Grupo Mutua se encuentran clasificados de la siguiente manera:

- Riesgo de Primas y de Reservas: riesgo de pérdida o de modificación adversa del valor de las responsabilidades derivadas de los seguros, debido a fluctuaciones en relación con el momento de la ocurrencia, la frecuencia y la gravedad de los sucesos asegurados, y en el momento y el importe de la liquidación de siniestros.
- Riesgo de catástrofe: riesgo de pérdida o de modificación adversa del valor de las responsabilidades derivadas de los seguros, debido a una notable incertidumbre en las hipótesis de tarificación y constitución de provisiones correspondientes a sucesos extremos o excepcionales.
- Riesgo de caída: puesto que los beneficios esperados incluidos en las primas futuras de los contratos de seguro existentes se reconocen en los fondos propios admisibles de las empresas de seguros y reaseguros, el módulo de riesgo de suscripción del seguro distinto del de vida debe tener en cuenta el riesgo de caída conexo a los contratos de seguro y reaseguro.

El volumen de primas y provisiones técnicas en los diferentes ramos se muestra en el siguiente cuadro:

RAMOS	2020		2019	
	PRIMAS	PROVISIONES TÉCNICAS	PRIMAS	PROVISIONES TÉCNICAS
Autos	1.523.956	2.126.843	1.503.411	1.619.657
Multirriesgo	515.308	529.203	497.595	556.440
Salud	2.640.581	1.026.567	2.508.536	817.915
Accidentes	156.134	101.985	160.585	124.680
Otros	65.246	376.708	67.435	201.307
<b>TOTAL</b>	<b>4.901.225</b>	<b>4.161.306</b>	<b>4.737.562</b>	<b>3.319.999</b>

(Miles de euros)

#### Sensibilidad

La sensibilidad a estos riesgos en los seguros de No Vida y Salud se mide por el impacto de las variaciones al alza o a la baja de los distintos factores condicionantes de riesgo:

- Variaciones en primas (número de riesgos asegurados o prima media) sin modificar siniestralidad
- Variaciones en siniestralidad (frecuencia y coste medio siniestral) sin modificar primas
- Variaciones en ratio combinado (combina los efectos anteriores más los gastos)

		IMPACTO EN RESULTADOS	
		2020	2019
Variación en primas	HIPÓTESIS 5%	33%	40%
Variación en siniestralidad	5%	(17%)	(31%)
Variación en ratio combinado	5%	(46%)	(50%)
	(5%)	51%	55%

## Seguros de Vida

El Grupo se encuentra también expuesto al riesgo de suscripción de vida que reflejará el riesgo derivado de las obligaciones de seguro de vida, atendiendo a los eventos cubiertos y a los procesos seguidos en el ejercicio de la actividad.

Los principales riesgos asumidos en los contratos de Vida son los siguientes:

- Riesgo de mortalidad: riesgo de pérdida o de modificación adversa del valor de los compromisos contraídos en virtud de los seguros, debido a variaciones en el nivel, la tendencia o la volatilidad de las tasas de mortalidad, para aquellos casos en que un aumento de la tasa de mortalidad genere un aumento en el valor de los compromisos contraídos en virtud de los seguros.
- Riesgo de longevidad: riesgo de pérdida o de modificación adversa del valor de los compromisos contraídos en virtud de los seguros, debido a variaciones en el nivel, la tendencia o la volatilidad de las tasas de mortalidad, para aquellos casos en que un descenso de la tasa de mortalidad genere un aumento en el valor de los compromisos contraídos en virtud de los seguros.
- Riesgo de morbilidad o invalidez: riesgo de pérdida o de modificación adversa del valor de los compromisos contraídos en virtud de los seguros, debido a variaciones en el nivel, la tendencia o la volatilidad de las tasas de invalidez, enfermedad y morbilidad.
- Riesgo de revisión: riesgo de pérdida o de modificación adversa del valor de los compromisos contraídos en virtud de los seguros, debido a variaciones en el nivel, la tendencia o la volatilidad de las tasas de revisión aplicables a las prestaciones en forma de renta, debido a modificaciones de la legislación o variaciones en el estado de salud de la persona asegurada.
- Riesgo de gastos: riesgo de pérdida o de modificación adversa del valor de los compromisos contraídos en virtud de los seguros, debido a variaciones en el nivel, la tendencia o la volatilidad de los gastos de ejecución de los contratos de seguro o de reaseguro.
- Riesgo de caída: riesgo de pérdida o de modificación adversa del valor de los compromisos contraídos en virtud de los seguros, debido a variaciones en el nivel o la volatilidad de las tasas de discontinuidad, cancelación, renovación y rescate de las pólizas.
- Riesgo catastrófico: riesgo de pérdida o de modificación adversa del valor de los compromisos contraídos en virtud de los seguros, debido a una notable incertidumbre en las hipótesis de tarificación y constitución de provisiones correspondientes a sucesos extremos o extraordinarios.

La exposición de riesgo asegurador en función del volumen de primas y provisiones técnicas en los diferentes ramos se muestra en el siguiente cuadro:

RAMOS	2020		2019	
	PRIMAS	PROVISIONES TÉCNICAS	PRIMAS	PROVISIONES TÉCNICAS
Vida	109.596	1.412.354	181.756	1.336.843
<b>TOTAL</b>	<b>109.596</b>	<b>1.412.354</b>	<b>181.756</b>	<b>1.336.843</b>

(Miles de euros)

En la nota 5.8.5 se indican las distintas modalidades de seguro de Vida en las que opera el Grupo y las condiciones técnicas aplicables a cada una de ellas.

## Sensibilidad

La sensibilidad a estos riesgos en los seguros de Vida se mide por el impacto de las variaciones al alza o a la baja de los distintos factores condicionantes de riesgo:

- Variaciones en siniestralidad sin modificar primas.
- Variaciones en tipos de interés (sin modificar resto de variables).

	HIPÓTESIS	IMPACTO EN RESULTADOS	
		2020	2019
Variación en siniestralidad	5%	(1%)	(1%)
Variación en ratio combinado	5%	(2%)	(4%)
	(5%)	2%	5%

## Seguros de Decesos

Adicionalmente, el Grupo se encuentra también expuesto al riesgo de suscripción de decesos que reflejará el riesgo que se deriva de las obligaciones resultantes de la suscripción de contratos de seguros de decesos, como consecuencia tanto de los eventos cubiertos, como de los procesos seguidos en el ejercicio de la actividad.

Los principales riesgos asumidos en los contratos de Decesos son los siguientes:

- Riesgo de mortalidad: riesgo de pérdida o de modificación adversa del valor de los compromisos contraídos en virtud de los seguros de Decesos, debido a variaciones en el nivel, la tendencia o la volatilidad de las tasas de mortalidad, para aquellos casos en que un aumento de la tasa de mortalidad genere un aumento en el valor de los compromisos contraídos en virtud de los seguros de Decesos.
- Riesgo de caída: riesgo de pérdida o de modificación adversa del valor de los compromisos contraídos en virtud de los seguros de Decesos, debido a variaciones en el nivel o la volatilidad de las tasas de discontinuidad, cancelación, renovación y rescate de las pólizas.
- Riesgo de gastos: riesgo de pérdida o de modificación adversa del valor de los compromisos contraídos en virtud de los seguros de Decesos, debido a variaciones en el nivel, la tendencia o la volatilidad de los gastos de ejecución de los contratos.
- Riesgo catastrófico: riesgo de pérdida o de modificación adversa del valor de los compromisos contraídos en virtud de los seguros de Decesos, debido a una notable incertidumbre en las hipótesis de tarificación y constitución de provisiones correspondientes a sucesos extremos o extraordinarios.

La exposición de riesgo asegurador en función del volumen de primas y provisiones técnicas en los diferentes ramos se muestra en el siguiente cuadro:

RAMOS	2020		2019	
	PRIMAS	PROVISIONES TÉCNICAS	PRIMAS	PROVISIONES TÉCNICAS
Decesos	100.381	570.756	121.220	548.661
<b>TOTAL</b>	<b>100.381</b>	<b>570.756</b>	<b>121.220</b>	<b>548.661</b>

(Miles de euros)

## Sensibilidad

La sensibilidad a estos riesgos en los seguros de Decesos se mide por el impacto de las variaciones al alza o a la baja de los distintos factores condicionantes de riesgo:

- Variaciones en siniestralidad sin modificar primas.
- Variaciones en tipos de interés (sin modificar resto de variables).

	HIPÓTESIS	IMPACTO EN RESULTADOS	
		2020	2019
Variación en siniestralidad	5%	(3%)	(1%)
Variación en ratio combinado	5%	(3%)	(1%)
	(5%)	3%	1%

### 6.4.2 RIESGO DE CONCENTRACIÓN EN SEGUROS

El Grupo Mutua ha llevado a cabo una política de diversificación de riesgos aseguradores operando en diferentes ramos de seguros. La estrategia de diversificación tanto geográfica como de canales y productos, contempla aprovechar oportunidades de crecimiento inorgánico para reforzar el desarrollo de la compañía y garantizar un desarrollo estable y sostenido en el futuro.

### 6.4.3 RIESGO DE CONTRAPARTE DEL REASEGURO

La mitigación del riesgo asegurador se realiza a través de los contratos de reaseguro. El objetivo del reaseguro es respaldar el nivel de transferencia de riesgo. A través de la cesión al reaseguro, se pretende apoyar a todos los ramos en su desarrollo, reducir los riesgos y contribuir con la función financiera del reaseguro (depósitos).

Dentro de la estrategia global de optimización de la cesión al reaseguro, los tratados que se utilizan son:

- Proporcionales

El Grupo como mecanismo de transferencia de riesgo dispone de contratos con diferentes modalidades:

- o Cuota parte: La cesión al reasegurador es una proporción o porcentaje de todos los riesgos.
- o Excedente. La cesión al reasegurador es también una proporción o porcentaje, pero no de todos los riesgos, como ocurre en el cuota-parte, sino sólo de aquellos que excedan un importe predeterminado.

- No proporcionales

Se dan en el negocio de No Vida y se caracterizan porque el reparto de responsabilidades entre la cedente y reasegurador se efectúa en base al siniestro y no a la suma asegurada, como ocurren en el reaseguro proporcional. El reasegurador recibe un porcentaje de las primas o de la prima original y no la proporción correspondiente a la suma asegurada, como en el reaseguro proporcional.

- o Exceso de Pérdida (XL). Es la modalidad mediante la cual el reasegurador acepta pagar a la cedente todos los siniestros que superen un límite previamente fijado (retención) a cambio de un porcentaje del total de primas retenidas por la compañía cedente.
- o Stop Loss (SL). Esta modalidad de reaseguro es especialmente indicada para proteger los resultados finales de la cedente en un ramo determinado, ya sea por un aumento de la frecuencia o de la intensidad de los siniestros

La política de reaseguro del Grupo se proyecta, dentro de la filosofía del control del riesgo, hacia la adecuada protección frente a desviaciones inesperadas de siniestralidad con reaseguradores del primer nivel en calidad crediticia y de servicio, con las mejores condiciones económicas que permita el mercado.

La selección de reaseguradores se circunscribe, por el momento, preferiblemente a los que operan en el mercado continental europeo, evaluando su nivel de calidad por la solvencia crediticia y prestigio en el mercado significado por su permanencia y buen servicio. De garantizarse las condiciones óptimas del mercado se valora la estabilidad en los cuadros de las empresas líderes en la industria reaseguradora.

El proceso de selección, abierto a todo el mercado en igualdad de condiciones, permite la intermediación, siempre y cuando aporten valor, en el diseño de las estructuras de reaseguro y determinación de las retenciones óptimas, o por el análisis y valoración de la eficiencia del reaseguro, dado su profundo y continuo conocimiento del mercado y sus alternativas.

Para la consecución de tales fines se realizan estudios periódicos de optimización de la cobertura contratada para analizar las diferentes estructuras de reaseguro y su adecuación a la cartera real y su comportamiento, deteniéndose en el estudio de la relación frecuencia/intensidad para la determinación del porcentaje de cesión del riesgo.

El reaseguro ha contribuido al desarrollo equilibrado de nuevos negocios y productos, permitiendo asumir nuevas iniciativas con un control del riesgo medido y limitado.

#### 6.4.4 RIESGO DE CRÉDITO DERIVADO DE CONTRATOS DE SEGURO Y REASEGURO

Para los saldos que se mantienen a cobrar de los tomadores de seguro, no existe una concentración significativa del riesgo de crédito con terceros y todos los créditos frente a reaseguradores se mantienen con entidades con buena calidad crediticia. El total de créditos y deudas por operaciones de seguro se detalla en la nota 6.3.6 Riesgo de crédito.

### 6.5 RIESGO OPERACIONAL

El riesgo operacional se define como el riesgo de pérdida derivado de la inadecuación o de la disfunción de procesos internos, del personal o de los sistemas, o de sucesos externos.

El Grupo Mutua cuenta con procesos documentados de identificación, documentación y valoración de riesgos y controles, que se estructurarán en cuatro fases para llevar a cabo la gestión del riesgo operacional.

Las principales fases de la gestión del riesgo operacional son:

- Fase I - Identificación de Riesgos y Controles.
- Fase II - Autoevaluación de riesgos y controles.
- Fase III - Supervisión del Sistema de gestión del riesgo Operacional.
- Fase IV - Mantenimiento del Sistema.
- Fase V - Captura de eventos de pérdidas.

Estas fases garantizan una adecuada gestión y mitigación del riesgo ya que los riesgos y los controles son revisados, evaluados y supervisados de forma periódica.

La revisión de cumplimiento normativo y control interno se focaliza en los riesgos operacionales, identificando aquellos con impacto normativo. En este sentido el Grupo ha realizado una definición de los riesgos operacionales más relevantes de forma alineada con Solvencia II:

- Fraude interno.
- Fraude externo.
- Relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo.
- Clientes, productos y prácticas empresariales.
- Daños a activos materiales.
- Incidencias en los negocios y fallos en los sistemas.
- Ejecución, entrega y gestión de procesos.

## 6.6 OTROS RIESGOS GLOBALES O DE ENTORNO

Los principales riesgos a los que está expuesto el Grupo y que no están incluidos en los apartados anteriores son: el riesgo estratégico, el riesgo de reputación, los riesgos emergentes y el riesgo de contagio.

El Grupo establece los siguientes procedimientos:

- Analiza los riesgos estratégicos en el diseño del plan estratégico pudiendo de esta manera identificar los riesgos a los que se va a enfrentar en el alcance de sus principales objetivos estratégicos.
- Ha llevado a cabo un seguimiento de las publicaciones de las principales instituciones respecto a la información relativa a riesgos emergentes como son: World Economic Forum, Swiss Re, CEB, etc., seleccionando posteriormente aquellos riesgos emergentes que puedan tener mayor afectación en la estrategia del Grupo.
- Mantiene un enfoque proactivo en la gestión del riesgo reputacional y cuenta con un adecuado procedimiento para la gestión de crisis.
- El Grupo, y las sociedades que lo integran, analizan cada una de las operaciones significativas que puedan tener impacto en la solvencia de las entidades, vigilando el apetito al riesgo aprobada por los órganos de administración, cuyo cumplimiento minimiza el riesgo de contagio.

La evaluación de los riesgos derivados de las entidades no controladas o no aseguradoras que integran el Grupo se realiza siguiendo los artículos 335 y 336 del Reglamento Delegado (UE) 2015/35. Adicionalmente, el Grupo Mutua dispone de mecanismos de mitigación del riesgo, en el caso del riesgo estratégico y el riesgo reputacional existen mecanismos que los mitigan dentro del sistema de control interno del Grupo, siendo éstos los principales indicadores de su gestión:

- En relación con el riesgo estratégico, el Grupo traduce los objetivos de más alto nivel a objetivos particulares en el plan estratégico y realiza un seguimiento periódico de los mismos, tomando las medidas necesarias para lograr su consecución.
- En relación con el riesgo reputacional, el Grupo:
  - o A través de su Fundación lleva a cabo múltiples y diversas acciones con un gran compromiso social orientadas principalmente a la salud, la seguridad vial, la acción social, la difusión cultural y los jóvenes.
  - o Con la finalidad de mejorar la transparencia ha llevado a cabo un proyecto de revisión de las condiciones generales de todos sus productos, simplificando y facilitando la comprensión de los mismos a todos sus asegurados.

- o Dispone de Planes de Continuidad cuyo objetivo es garantizar que la compañía dispone de los mecanismos y sistemas necesarios para ofrecer un adecuado servicio a los asegurados en caso de ocurrencia de determinados eventos no deseados.
- o Asimismo, contar con una buena reputación y gestionar de forma adecuada los potenciales riesgos reputacionales es una prioridad para el Grupo Societario Mutua Madrileña. En este sentido, cabe destacar que la compañía se encuentra entre las entidades con mejor reputación de nuestro país, según el informe Merco Empresas que elabora el Instituto de Análisis e Investigación.

En el caso de los riesgos emergentes, Mutua Madrileña Automovilista, S.S.P.F. ha desarrollado una metodología a través de la cual lleva a cabo una reflexión interna con la finalidad de identificar los riesgos emergentes que puedan tener mayor impacto en el Plan Estratégico y en posteriores ejercicios llevar a cabo un seguimiento de dicha evaluación, identificando posibles acciones mitigantes a poner en marcha. Dicha metodología está basada en la observación, el contraste, la identificación de medidas de control y la comunicación.

El riesgo de contagio se mitiga gracias al marco de apetito al riesgo desarrollado durante el ejercicio 2016, que vela porque el ratio, tanto de Grupo como de las entidades que lo integran, se encuentre siempre en un umbral confortable que permitiría hacer frente a cualquier problema de solvencia que pudiese aflorar.

## 7. Otra información

### 7.1 INFORMACIÓN SOBRE LA PLANTILLA

El número medio de personas empleadas por el Grupo en el ejercicio 2020 y 2019, distribuido por categorías profesionales ha sido el siguiente:

2020			
NIVEL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Consejeros	11	1	12
0	112	25	137
1	140	57	197
2	222	152	374
3	636	646	1.282
4	544	674	1.218
5	472	642	1.114
6	335	556	891
7	86	129	215
8	-	-	-
9	130	225	355
Personal de clínicas	661	3.423	4.083
<b>TOTAL</b>	<b>3.349</b>	<b>6.530</b>	<b>9.878</b>

2019			
NIVEL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Consejeros	11	1	12
0	73	12	85
1	93	29	122
2	97	59	156
3	197	109	306
4	547	375	922
5	561	815	1.376
6	412	885	1.297
7	86	119	205
8	-	-	-
9	100	212	312
Personal de clínicas	699	3.483	4.182
<b>TOTAL</b>	<b>2.876</b>	<b>6.099</b>	<b>8.975</b>

El número medio de personas empleadas durante el ejercicio 2020 con discapacidad mayor o igual al 33% ha sido de 85 (82 en el ejercicio 2019), distribuyéndose en los niveles 2,3,4,5,6,7,9 y el personal de clínica.

## 7.2 INFORMACIÓN SOBRE HONORARIOS DE AUDITORÍA

Durante el ejercicio 2020 y 2019, los honorarios relativos a los servicios de auditoría de cuentas y otros servicios prestados por el auditor de las cuentas anuales consolidadas del Grupo, y por empresas pertenecientes a la red del mismo, así como los honorarios por servicios facturados por los auditores de cuentas anuales individuales de las sociedades incluidas en la consolidación y por las entidades vinculadas a éstos por control, propiedad común o gestión han sido los siguientes:

	2020		2019	
	SERVICIOS PRESTADOS POR EL AUDITOR PRINCIPAL	SERVICIOS PRESTADOS POR OTRAS FIRMAS DE AUDITORIA	SERVICIOS PRESTADOS POR EL AUDITOR PRINCIPAL	SERVICIOS PRESTADOS POR OTRAS FIRMAS DE AUDITORIA
Servicios de auditoría y otros servicios de verificación	454	1.036	435	665
Otros servicios distintos de auditoría	15	288	4	220
<b>TOTAL SERVICIOS DE AUDITORÍA Y RELACIONADOS</b>	<b>469</b>	<b>1.324</b>	<b>439</b>	<b>885</b>

(Miles de euros)

## 7.3 INFORMACIÓN SOBRE EL PERIODO MEDIO DE PAGO

En cumplimiento de lo previsto en la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales y de la disposición adicional tercera “Deber de información” de la Ley 15/2010, se detallan a continuación las características de los pagos realizados por las sociedades españolas del Grupo consolidadas por integración global a los proveedores en los ejercicios 2020 y 2019:

	2020	2019
	DÍAS	DÍAS
Periodo medio de pago a proveedores	42	32
Ratio de operaciones pagadas	42	32
Ratio de operaciones pendientes de pago	35	33

	2020	2019
	Total pagos realizados	544.103
Total pagos pendientes	32.342	37.769

(Miles de euros)

## 7.4 INFORMACIÓN MEDIOAMBIENTAL

Las entidades del Grupo no mantienen en los dos últimos ejercicios ninguna partida de naturaleza medioambiental que pudiera ser significativa e incluida bajo mención específica en las presentes cuentas anuales consolidadas.



# Anexo I

## INMUEBLES PROPIEDAD DEL GRUPO

(Expresado en miles de euros)

INMUEBLES	VALOR DE TASACIÓN A 31.12.2020	VALOR DE TASACIÓN A 31.12.2019
MARQUÉS DE SALAMANCA, 3-4 (MADRID)	34.782	35.868
GOYA, 4 (MADRID)	42.262	43.281
CASTELLANA, 50 (MADRID)	60.450	61.192
PZA. ESPAÑA, 8 (MADRID)	12.540	13.475
PZA. MANUEL GÓMEZ MORENO, ALFREDO MAHOU (MADRID)	119.144	120.344
AVDA. EUROPA, 22 (MADRID)	33.507	34.820
CASTELLANA, 36-38 (MADRID)	78.181	81.063
PZA. COLÓN, 2 (MADRID)	104.927	102.012
FORTUNY, 6 (MADRID) (*)	41.771	42.789
CASTELLANA, 110 (MADRID)	70.871	72.651
CASTELLANA, 31 (MADRID)	77.349	78.604
CONCEPCIÓN ARENAL, 11-13 (A CORUÑA)	2.431	2.593
FRUELA, 57 (OVIEDO)	7.765	8.113
CASTELLANA, 259 C, TORRE DE CRISTAL (MADRID)	530.210	570.972
VEINTE DE FEBRERO, 2 (VALLADOLID)	2.566	2.809
RONDA UNIVERSITAT, 22 (BARCELONA)	15.308	15.805
AVDA. DE LA CONSTITUCIÓN, 6 (SEVILLA)	2.664	2.721
FRANCESC LAYRET, 6 (MONTORNÉS DEL VALLÉS - BARCELONA)	1.119	1.343
INDUSTRIA, S/N (SANTA MARÍA DE PALAUTORDERA - BARCELONA)	1.026	1.058
LORETO, 24-26 (BARCELONA)	984	986
BARCELONA-TORRE NORTE 1 - B	1.022	1.022
PONTEVEDRA - VÍA NORTE, 52 2 E	91	104
DOS HERMANAS - ROMERA, 45	224	224
TARRAGONA - LOPEZ PELAEZ, 13-15-17	5.998	5.998
TARRAGONA - CRONISTA SESSE, 7 GARAJES	336	336
TARRAGONA - LOPEZ PELÁEZ, 19 BAJA	332	332
BADALONA - CAYETANO SOLER, 6	164	164
A CORUÑA - LINARES RIVAS, 4	779	779
ALCAZAR S. JUAN - CLARA CAMPOAMOR, 4	399	399
BARCELONA - RONDA SAN PABLO, 34-36	293	350
BARCELONA - GRAN VIA, 618	-	675
BURGOS - AVDA.REYES CATÓLICOS	190	190
SAN SEBASTIAN - AVDA. LIBERTAD, 7	295	369
HUESCA - VOLUNTARIOS DE SANTIAGO, 5	96	96
LAS PALMAS - LEÓN Y CASTILLO, 30	177	177
PONTEVEDRA - VÍA NORTE, 52-54	-	426
PUERTOLLANO - AVDA 1º DE MAYO	315	315
SEGOVIA - MADRONA, 1-1º B	118	118
SEVILLA - REP. ARGENTINA, 27-2º J	345	401
TARRAGONA - LOPEZ PELAEZ, 19	474	474
REUS - ESPRONCEDA, 25	119	119
TOMELLOSO - JOSÉ GRUESO, 16	324	324
VALDEPEÑAS - ESPERANZA, 3	640	640
SANTIAGO -GENERAL PARDIÑAS, 10	217	-
CHILE - EDIFICIO IRARRAZABAL 5380	1.765	-
CHILE - APOQUINDO 3721, TORRE LAS CONDES	2.294	-
CHILE - LOCAL HUERFANOS N.º 837, EDIFICIO OPERA	5.079	-
CHILE - EDIFICIO SUC. AGUSTINAS BANDERA 237	8.386	-
<b>SUBTOTAL INMUEBLES CLASIFICADOS COMO INVERSIONES INMOBILIARIAS</b>	<b>1.270.329</b>	<b>1.306.531</b>

(\*) Inmuebles afectos al ramo de vida.

## Anexo I

### INMUEBLES PROPIEDAD DEL GRUPO

(Expresado en miles de euros)

INMUEBLES	VALOR DE TASACIÓN A 31.12.2020	VALOR DE TASACIÓN A 31.12.2019
PZA. MANUEL GÓMEZ MORENO, ALFREDO MAHOU (MADRID)	10.748	10.635
CASTELLANA,33 (MADRID)	119.439	121.462
FORTUNY, 18 (MADRID)	47.622	49.582
AVDA INDUSTRIA, 50 (ALCOBENDAS-MADRID)	574	580
CONCEPCIÓN ARENAL, 11-13 (A CORUÑA)	1.469	1.638
FRUELA, 57 (OVIEDO)	1.423	1.560
LONDRES, 69, 6 (BARCELONA) (*)	521	887
ALICANTE, 5-7-9, 2º 2ª Y 2 GARAJES (BARCELONA) (*)	740	1.096
CÓRCEGA, 347 (BARCELONA)	5.623	5.790
A CORUÑA - LINARES RIVAS, 9	2.026	2.026
ÁVILA - PADRE VICTORIANO, 4	162	162
BARCELONA-TORRE NORTE	18.323	18.323
CÁDIZ - AV. ROCHESTER, 1	823	823
CÁDIZ - ALFONSO XI, 15	197	197
CASTELLÓN - POETA GUIMERÁ, 7	1.489	1.489
GRANADA - CORONEL MUÑOZ, 21	193	193
LAS PALMAS - PEROJO, 8	770	770
LEÓN - GRAN VÍA DE SAN MARCOS, 19	391	391
LÉRIDA - VALLCALENT, 1, 2º	468	468
PONTEVEDRA - Pº COLÓN, 1	422	422
PONTEVEDRA - CASTELAO, 6 (NUSSA)	126	126
SANTIAGO - GENERAL PARDIÑAS, 10	-	217
TARRAGONA - CRONISTA SESSE, 7 BAJOS	279	279
VALENCIA - SALVADOR SASTRE, 10	981	981
VIGO - AVDA. GARCÍA BARBÓN, 20	669	669
ZARAGOZA - Pº TERUEL, 38	666	666
ALICANTE - PABLO IGLESIAS, 27	1.687	1.687
BARCELONA - PRÍNCIPE DE ASTURIAS, 63	1.281	1.281
MADRID - PRÍNCIPE, 21	2.008	2.008
CHILE - EDUARDO DE LA BARRA N°336, LA SERENA	262	-
<b>SUBTOTAL INMUEBLES CLASIFICADOS COMO INMOVILIZADO MATERIAL</b>	<b>221.382</b>	<b>226.408</b>
<b>TOTAL INMUEBLES</b>	<b>1.491.711</b>	<b>1.532.939</b>

(\*) Inmuebles afectos al ramo de vida.

## Anexo II

### INVERSIONES EN EMPRESAS DEL GRUPO A 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

(Expresado en miles de euros)

DENOMINACIÓN SOCIAL	DOMICILIO	ACTIVIDAD	TITULAR	PORCENTAJE PARTICIPACIÓN		ACTIVOS		PATRIMONIO NETO		INGRESOS		RESULTADO (3)		MÉTODO CONSOLIDACIÓN	
				2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Sergesi SYG, A.I.E.	Castellana 33, Madrid	Servicios	Mutua Madrileña Automovilista, S.S.P.F.	90%	95%										
				5%	5%	3.022	2.398	941	967	16.888	14.113	-	-	(1)	(1)
				5%	-										
Autoclub Mutua, S.L.	Castellana 33, Madrid	Asistencia y otros servicios	Mutua Madrileña Automovilista, S.S.P.F.	100%	100%	22.819	34.700	11.573	24.821	94.764	94.607	2.351	2.213	(1)	(1)
Mutuactivos, S.G.I.I.C., S.A.U.	Castellana 33, Madrid	Gestora de Instituciones de Inversión Colectiva	Mutua Madrileña Automovilista, S.S.P.F.	100%	100%	94.608	108.279	88.300	103.636	37.662	33.013	11.112	10.749	(1)	(1)
Mutuactivos Pensiones, S.A.U.	Castellana 33, Madrid	Sociedad de Administración	Mutua Madrileña Automovilista, S.S.P.F.	100%	100%	15.199	15.101	14.296	14.528	2.924	2.245	(56)	84	(1)	(1)
Mutuactivos Inversiones, AV, S.A.U.	Castellana 33, Madrid	Gestora de Instituciones de Inversión Colectiva	Mutua Madrileña Automovilista, S.S.P.F.	100%	100%	43.850	15.335	34.078	10.660	13.925	11.331	(1.483)	(1.183)	(1)	(1)

(1) Integración global.

(2) Contabilizadas por el método de la participación.

(3) Resultado procedente de operaciones continuadas.

## Anexo II (Continuación)

### INVERSIONES EN EMPRESAS DEL GRUPO A 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

(Expresado en miles de euros)

DENOMINACIÓN SOCIAL	DOMICILIO	ACTIVIDAD	TITULAR	PORCENTAJE PARTICIPACIÓN		ACTIVOS		PATRIMONIO NETO		INGRESOS		RESULTADO (3)		MÉTODO CONSOLIDACIÓN	
				2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Innomutua Madrileña, S.L.U.	Castellana 33, Madrid	Alquiler de locales industriales y holding.	Mutua Madrileña Automovilista, S.S.P.F.	100%	100%	430.075	354.485	423.894	349.734	23.003	17.541	10.651	8.541	(1)	(1)
Servicios Médicos Auxiliares, S.A.	Castellana 33, Madrid	Servicios Sanitarios	Innomutua Madrileña, S.L.U.	100%	100%	6.137	5.866	3.204	2.918	7.889	9.126	286	461	(1)	(1)
Palau, 806 S.L.	Ronda L'Universitat 22, Barcelona	Inmobiliaria	Innomutua Madrileña, S.L.U.	80%	80%	1.358	1.406	1.357	1.400	-	-	(43)	(94)	(1)	(1)
Cirve, S.A.	Ronda L'Universitat 22, Barcelona	Inmobiliaria	Innomutua Madrileña, S.L.U.	60%	60%	1.135	1.366	1.132	1.364	-	38	(232)	29	(1)	(1)
Mutuamad Inversiones, S.A.	Castellana 33, Madrid	Tenencia de participaciones holding.	Mutua Madrileña Automovilista, S.S.P.F.	100%	100%	164.612	116.772	159.911	112.102	5.562	-	5.478	(40)	(1)	(1)
Alantra Wealth Management Gestión, SGIC, S.A.	Calle Fortuny 6, Madrid	Gestora de Instituciones de Inversión Colectiva	Mutuamad Inversiones, S.A.	50,01%	50,01%	2.050	2.196	780	870	3.546	2.681	6	(56)	(1)	(1)
Alantra Wealth Management, Agencia de Valores, S.A	Calle Fortuny 6, Madrid	Gestora de Instituciones de Inversión Colectiva	Mutuamad Inversiones, S.A.	50,01%	50,01%	6.477	6.711	2.642	2.980	10.751	8.057	(843)	(293)	(1)	(1)
EDM Holding, S.A.	Castellana 78, Madrid	Tenencia de participaciones holding	Mutuamad Inversiones, S.A.	54,22%	53,09%	10.691	11.611	8.081	7.468	14.863	14.220	14.417	9.114	(1)	(1)
EDM Gestión SAU, SGIC	Castellana 78, Madrid	Gestora de Instituciones de Inversión Colectiva	EDM Holding, S.A.	54,22%	53,09%	9.734	11.214	4.911	6.488	27.960	22.030	11.078	9.912	(1)	(1)
EDM Fund Management SA	11-13 Boulevard de la Foire L-1528 Luxemburgo	Gestora de Instituciones de Inversión Colectiva	EDM Holding, S.A.	-	53,09%	-	5.937	-	3.342	-	4.553	-	3.339	(1)	(1)
Latam EDM C.V	Gracovia 72, B-107 Col. San Angel, 01000-México	Asesoría	EDM Holding, S.A.	53,68%	52,56%	85	99	9	(27)	439	728	14	112	(1)	(1)

(1) Integración global

(2) Contabilizadas por el método de la participación

(3) Resultado procedente de operaciones continuadas

## Anexo II (Continuación)

### INVERSIONES EN EMPRESAS DEL GRUPO A 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

(Expresado en miles de euros)

DENOMINACIÓN SOCIAL	DOMICILIO	ACTIVIDAD	TITULAR	PORCENTAJE PARTICIPACIÓN		ACTIVOS		PATRIMONIO NETO		INGRESOS		RESULTADO (3)		MÉTODO CONSOLIDACIÓN	
				2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Mutuamad Innovación, S.L.U.	Castellana 33, Madrid	Tenencia de participaciones holding.	Mutua Madrileña Automovilista, S.S.P.F.	100%	100%	156.908	167.584	156.901	167.572	-	-	(11)	(28)	(1)	(1)
Mutuamad Sharing, S.L.U.	Castellana 33, Madrid	Alquiler de automóviles y vehículos de motor ligeros	Mutuamad Innovación, S.L.U.	100%	100%	2.757	2.596	2.395	2.594	-	-	(199)	(9)	(1)	(1)
Sildoscan Spain, S.L.	Avda. País Valencia 7 y 9, Finestrat, Alicante	Tenencia de participaciones holding.	Mutuamad Innovación, S.L.	91,85%	91,85%	79.412	77.672	40.328	40.537	-	13.692	(209)	11.962	(1)	(1)
Centauro Rent a Car, S.L.	Avda. País Valencia 7 y 9, Finestrat, Alicante	Alquiler vehículos sin conductor	Sildoscan Spain, S.L.	91,85%	91,85%	64.990	89.132	2.565	3.698	45.260	72.138	(6.133)	9.244	(1)	(1)
Nordic Bus S.L.U.	Avda. País Valencia 7 y 9, Finestrat, Alicante	Alquiler vehículos sin conductor	Sildoscan Spain, S.L.	91,85%	91,85%	994	703	116	115	643	1.128	1	9	(1)	(1)
Centauro Rent a Car, L.D. A	Avenida Ingeniero Duarte Pacheco 19, 3D, Lisboa	Alquiler vehículos sin conductor	Nordic Bus S.L.U.	0,92%	0,92%										
Centauro Rent a Car Italy, S.R.L.	Vía Benedetto Giovannelli 37, Trento	Alquiler vehículos sin conductor	Centauro Rent a Car, S.L.	91,85%	90,93%	7.792	15.832	308	2.162	7.619	24.450	(3.853)	2.097	(1)	(1)
Centauro Rent a Car Greece, A.E.	268 Kifisias Avenue, Chalandri Attica, Atenas	Alquiler vehículos sin conductor	Centauro Rent a Car, S.L.	91,85%	91,85%	16.368	37.040	261	97	7.619	17.393	(2.336)	74	(1)	(1)
			Centauro Rent a Car, S.L.	91,85%	91,85%	6.879	14.663	391	676	2.340	-	(1.785)	276	(1)	(1)

(1) Integración global

(2) Contabilizadas por el método de la participación

(3) Resultado procedente de operaciones continuadas

## Anexo II (Continuación)

### INVERSIONES EN EMPRESAS DEL GRUPO A 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

(Expresado en miles de euros)

DENOMINACIÓN SOCIAL	DOMICILIO	ACTIVIDAD	TITULAR	PORCENTAJE PARTICIPACIÓN		ACTIVOS		PATRIMONIO NETO		INGRESOS		RESULTADO (3)		MÉTODO CONSOLIDACIÓN	
				2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Mutuamad Internacional, S.A.U.	Castellana 33, Madrid	Tenencia de participaciones holding.	Mutua Madrileña Automovilista, S.S.P.F.	100%	100%	59	60	20	60	-	-	(40)	-	(1)	(1)
MM Internacional, Spa(5)	Avda. El Golf 40, piso 20, Las Condes, Santiago de Chile	Holding	Mutua Madrileña Automovilista, S.S.P.F.	100%	100%	327.510	214.977	180.885	127.162	11.093	391	7.790	8.637	(1)	(1)
BCI Seguros Generales S.A.(5)	Paseo Huérfanos 1189, Santiago de Chile	Aseguradora	MM Internacional, Spa	60%	40%	649.157	594.130	128.324	119.504	326.439 (4)	380.120	29.991 (4)	22.464	(1)	(2)
BCI Seguros Vida S.A.(5)	Paseo Huérfanos 1189, Santiago de Chile	Aseguradora	MM Internacional, Spa	60%	40%	303.347	308.953	67.777	59.998	144.316 (4)	196.467	21.732 (4)	18.217	(1)	(2)
Zenit Seguros Generales, S.A.(5)	Paseo Huérfanos 1189, Santiago de Chile	Aseguradora	MM Internacional, Spa	60%	40%	55.716	49.073	13.154	12.080	31.007 (4)	38.152	3.234 (4)	1.853	(1)	(2)
Auxilia Club Asistencia, S.A.(5)	Las Urbinas 68, Santiago de Chile	Asistencia y otros servicios	MM Internacional, Spa	60%	40%	10.488	10.915	5.440	6.652	17.451 (4)	23.489	1.359 (4)	2.038	(1)	(2)
MM Colombia S.A.S(5)	Carrera 9, nº 74-08, Bogotá	Holding	Mutua Madrileña Automovilista, S.S.P.F.	100%	-	70.856	-	35.956	-	60	-	(1.233)	-	(1)	-

(1) Integración global

(2) Contabilizadas por el método de la participación

(3) Resultado procedente de operaciones continuadas

(4) En el Grupo Mutua los datos agregados por integración global han sido solo el mes de diciembre

(5) Para la conversión de los epígrafes se ha utilizado el tipo de cambio medio para activo y patrimonio neto, y tipo de cambio de cierre para ingresos y resultado

## Anexo II (Continuación)

### INVERSIONES EN EMPRESAS DEL GRUPO A 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

(Expresado en miles de euros)

DENOMINACIÓN SOCIAL	DOMICILIO	ACTIVIDAD	TITULAR	PORCENTAJE PARTICIPACIÓN		ACTIVOS		PATRIMONIO NETO		INGRESOS		RESULTADO (3)		MÉTODO CONSOLIDACIÓN	
				2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
SegurCaixa Adeslas S.A. de Seguros y Reaseguros	Paseo de la Castellana 259-C Madrid	Aseguradora	Mutua Madrileña Automovilista, S.S.P.F.	50%	50%	4.304.209	3.851.586	696.352	702.910	3.625.989	3.516.136	443.470	312.439	(1)	(1)
Adeslas Dental, S.A.	Joaquín Costa, 35-28002 Madrid	Dental	SegurCaixa Adeslas S.A. de Seguros y Reaseguros	50%	50%	83.300	118.543	49.112	73.094	140.957	198.170	(11.982)	12.871	(1)	(1)
Adeslas Salud, S.A.	Paseo de la Castellana 2590-C Madrid	Consultorio	SegurCaixa Adeslas S.A. de Seguros y Reaseguros	50%	50%	15.249	17.513	561	2.856	30.963	37.665	(2.295)	1.319	(1)	(1)
General de Inversiones Alavesas, S.L.U.	Plaza Amárlica, 4-01005 Vitoria	Inmobiliaria	SegurCaixa Adeslas S.A. de Seguros y Reaseguros	50%	50%	1.249	1.261	1.249	1.261	-	-	(11)	(10)	(1)	(1)
AgenCaixa, S.A.	Paseo de la Castellana 259-C Madrid	Intermediación de seguros	SegurCaixa Adeslas S.A. de Seguros y Reaseguros	50%	50%	9.144	16.159	3.505	11.567	28.580	27.103	4.245	2.128	(1)	(1)
Grupo Iquimesa, S.A.	Plaza Amárlica, 4-01005 Vitoria	Tenencia de participaciones holding.	SegurCaixa Adeslas S.A. de Seguros y Reaseguros	50%	50%	77.196	89.471	75.643	87.921	6.692	9.619	6.594	9.372	(1)	(1)

(1) Integración global

(2) Contabilizadas por el método de la participación

(3) Resultado procedente de operaciones continuadas

# Anexo III

## INVERSIONES EN EMPRESAS ASOCIADAS A 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

(Expresado en miles de euros)

DENOMINACIÓN SOCIAL	DOMICILIO	ACTIVIDAD	TITULAR	PORCENTAJE PARTICIPACIÓN		ACTIVOS		PATRIMONIO NETO		INGRESOS		RESULTADO (3)		MÉTODO CONSOLIDACIÓN	
				2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Ingesport Health & Spa Consulting, S.L.	Carretera Fuencarral km 3,8 Ed 6 Alcobendas	Explotación de centros deportivos	Inmomutua Madrileña, S.L.U.	28,85%	28,85%	238.887	230.831	28.343	47.751	47.074	81.810	(19.417)	3.639	(2)	(2)
Seguros del Estado S.A.(5)	Carrera 11, nº 90-20, Bogotá	Aseguradora	MM Colombia S.A.S	45%	-	645.705	-	92.669	-	247.179	-	5885(4)	-	(2)	-
Seguros de Vida del Estado S.A.(5)	Carrera 11, nº 90-20, Bogotá	Aseguradora	MM Colombia S.A.S	45%	-	40.715	-	11.005	-	28.162	-	2.881(4)	-	(2)	-
Parrot Wind, S.L.	Calle Orense 34 Madrid	Explotación parques eólicos	Inmomutua Madrileña, S.L.U.	35%	35%	34.197	12.779	4.629	10.345	-	456	413	255	(2)	(2)
Ausines Bidco, S.L.	Castellana 60, Madrid	Explotación parques eólicos	Inmomutua Madrileña, S.L.U.	35%	35%	50.178	47.051	(208)	1.659	-	2.733	3.763	939	(2)	(2)
Cygnus Asset Management S.G.I.I.C, S.A.	Príncipe de Vergara 112, Madrid	Gestora de Instituciones de Inversión Colectiva	Mutuamad Inversiones, S.A.	20%	20%	2.675	2.821	2.029	1.859	3.524	4.034	380	213	(2)	(2)
Alantra Investment Managers, S.L.	Calle Fortuny 6, Madrid	Gestora de Instituciones de Inversión Colectiva	Mutuamad Inversiones, S.A.	20%	-	98.104	-	69.609	-	25.837	-	(7.745)	-	(2)	(2)
Sociedad Inmobiliaria de IMQ	Cl. Máximo Aguirre, 18Bis Bilbao	Inmobiliaria	Grupo Iquimesa	9,99%	9,99%	70.540	74.440	22.410	21.608	4.604	4.084	499	385	(2)	(2)
Grupo IMQ consolidado	Cl. Máximo Aguirre, 18Bis Bilbao	Aseguradora	Grupo Iquimesa	22,50%	22,50%	235.752	240.955	102.567	110.383	222.966	200.231	18.941	27.376	(2)	(2)
Sanatorio Médico Quirúrgico Cristo Rey, S.A.	Paseo de la Estación, 40 - Jaén	Sanatorio	SegurCaixa Adeslas	21,21%	20,60%	6.395	5.909	4.061	3.972	8.264	7.014	73	(146)	(2)	(2)
Grupo IMQ Asturias	Cl. Cabrales, 72 - Gijón	Asegurador	SegurCaixa Adeslas	22,46%	22,46%	51.411	43.839	29.302	29.603	46.735	47.001	3.128	1.821	(2)	(2)
Grupo CVSS	C/ Ballets Olaeta, 4 - Bilbao	Actividades Hospitalarias	Grupo Iquimesa	10,86%	10,86%	45.529	41.950	33.775	31.985	65.855	58.320	(283)	(727)	(2)	(2)

(1) Integración global

(2) Contabilizadas por el método de la participación

(3) Resultado procedente de operaciones continuadas

(4) En el Grupo Mutua los datos integrados por el método de la participación han sido los meses de noviembre y diciembre

(5) Para la conversión de los epígrafes se ha utilizado el tipo de cambio medio para activo y patrimonio neto, y tipo de cambio de cierre para ingresos y resultado



# Informe de Gestión Consolidado correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2020

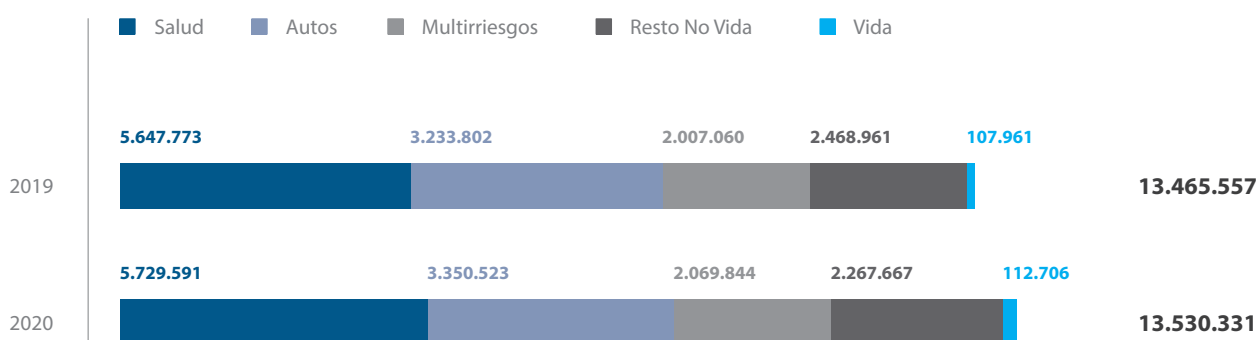
## 1. Evolución del negocio

### 1.1 NEGOCIO ASEGURADOR

El Grupo Mutua Madrileña, que integra en sus cuentas a SegurCaixa Adeslas, cerró el ejercicio 2020 como líder en seguros generales de España por tercer año consecutivo.

El número de asegurados en vigor en 2020 se situó en 13.530.331 en España, lo que supone un crecimiento del 0,5% respecto al año anterior. El ramo con mayor peso dentro del conjunto de asegurados es Salud, donde somos líderes en España y en el que contamos con 5.729.591 asegurados. Le siguen el ramo de Autos, con 3.350.523 asegurados y Multirriesgos con 2.069.844.

### EVOLUCIÓN DE ASEGURADOS EN VIGOR GRUPO MUTUA MADRILEÑA



Las primas devengadas consolidadas ascendieron a 5.584.888 miles de euros en 2020, lo que representa un incremento del 2,2% respecto del ejercicio anterior.

Las primas devengadas No Vida del Grupo se situaron en 5.468.108 miles de euros, con un incremento del 3,6% respecto a 2019. Los ingresos del negocio de Vida, por su parte, retrocedieron un 37,3% en el año, debido al impacto extraordinario de la pandemia y el escenario de bajos tipos de interés con efecto sobre la rentabilidad de estos productos.

### EVOLUCIÓN DE PRIMAS DEVENGADAS GRUPO MUTUA MADRILEÑA



## AUTOS

La cartera total de pólizas de Auto del Grupo Mutua se elevó a 3.350.523 pólizas en 2020, un 3,6% más que el año anterior.

En el marco de la crisis económica desencadenada por el Covid-19 y el descenso de la siniestralidad producida durante la fase de confinamiento, Mutua Madrileña puso en marcha distintas medidas, diferenciales en el sector, dirigidas a apoyar a los mutualistas ante esta situación.

- **Ampliación de cobertura sin coste (12+2):** se trata de una medida excepcional por la que hemos ampliado en dos meses la cobertura de los seguros de auto y moto en su próxima renovación sin coste alguno para los mutualistas. El único requisito para beneficiarse de ella es que los vehículos asegurados no hubieran sufrido siniestros durante el período comprendido entre el 14 de marzo y el 10 de mayo. La medida ha tenido un gran impacto entre nuestros asegurados. Más de 1,3 millones de mutualistas la habían solicitado al cierre de 2020 y se beneficiarán de ella a lo largo de 2021 y 2022.
- **Ayudas para pagar el seguro de auto:** adicionalmente, en 2020 se pusieron en marcha ayudas para subvencionar el seguro de auto y moto a los mutualistas que se hubiesen quedado en paro o cesado su actividad como autónomos durante el estado de alarma, siempre que reuniesen las condiciones fijadas.

La compañía destinará más de 160 millones de euros a estas medidas, de las que se estima que podrán beneficiarse cerca 80% de los mutualistas en la renovación de su póliza.

- **Vehículo de sustitución para sanitarios.** Asimismo, durante el estado de alarma, Mutua cedió gratuitamente un vehículo de sustitución a los asegurados que realizaran actividades esenciales vinculadas a servicios sanitarios o cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado y no podían utilizar el suyo por una causa justificada.

## Congelación de primas

Adicionalmente, y tras varios años seguidos aplicando una política de contención de precios, en 2020 Mutua Madrileña volvió de nuevo a congelar sus primas a gran parte de su cartera. En este caso, más de un millón de pólizas se beneficiaron de la medida, lo que representa casi la mitad de los clientes del segmento de particulares directo auto de la compañía.

Asimismo, en 2020 seguimos incorporando nuevas medidas en materia de tarificación, selección de riesgos y de modelos predictivos de siniestralidad, lo que contribuyó a seguir mejorando la calidad de la nueva producción de pólizas y asegurar el equilibrio técnico de la cuenta de resultados.

Nuestras medidas de apoyo y gestión de clientes nos permitieron seguir creciendo y mantener la baja tasa de rotación de asegurados que nos caracteriza, en un contexto tan complejo como el de 2020.

## Adaptación de servicios al cliente

A pesar de las restricciones a la movilidad que vivimos durante parte del año, Mutua Madrileña gestionó un alto volumen de servicios y prestaciones en 2020, adaptándonos a la coyuntura vivida y reforzando la atención y servicio a través de nuestros canales digitales. Ejemplo de ello son los siguientes datos:

- **1.095.810 siniestros gestionados.** El 19,6% de estos siniestros se declararon a través de nuestras aplicaciones web y móvil, un 5,26% más que en 2019, y el **88% fueron resueltos a través de convenios sectoriales en 2020.**
- **Más de 163.000 servicios de verificación digital,** un sistema que permite comprobar con tan solo enviar unas fotografías el estado de un vehículo previo a la contratación del seguro. Esto permitió seguir prestando un excelente servicio a nuestros asegurados y evitar desplazamientos durante la pandemia.
- **49.197 expedientes de daños personales y 13.696 pruebas diagnósticas,** consultas y tratamientos de rehabilitación facilitados a los asegurados a través de los centros concertados de la red de seguimiento y valoración que Mutua Madrileña pone a disposición de sus mutualistas y perjudicados en accidentes.

- **23.647 expedientes de defensa jurídica gestionados**, servicio que la compañía ofrece de forma proactiva a sus mutualistas para defensa de sus intereses o de los ocupantes de sus vehículos.
- **Más de 150 nuevos talleres incorporados a nuestra red de talleres concertados.** El aumento se produjo principalmente fuera de la Comunidad de Madrid con el fin adecuar el servicio al crecimiento en estos mercados.

## Innovación aplicada al negocio

- **Inteligencia artificial (IA) en la resolución de siniestros:** Mutua continuó aplicando las ventajas que ofrece la tecnología para mejorar el servicio a sus clientes. En 2020 destaca la aplicación por primera vez de inteligencia artificial en la gestión de expedientes relacionados con daños personales, lo que permite acortar los plazos de tramitación y mejorar la satisfacción de los clientes.
- **Tasaciones 100% desde el móvil:** en 2020, Mutua Madrileña puso en marcha una aplicación móvil de desarrollo propio, denominada Star Online, que permite a sus peritos realizar una tasación 100% desde el móvil. Contar con procesos completamente digitalizados permite acelerar las tasaciones y acortar los tiempos de respuesta, lo que beneficia a los asegurados y a los propios talleres.

## SALUD

En un año marcado por la crisis sanitaria del coronavirus, Adeslas, compañía integrada en el grupo Mutua Madrileña y participada por CaixaBank, mantuvo su crecimiento rentable y sostenido por encima del mercado, consolidando su liderazgo en seguros de salud, segmento en el que cuenta con una cuota de mercado del 30,42%.

El número de asegurados de Salud aumentó un 1,4% respecto al año anterior, hasta alcanzar los 5.729.591. El volumen total de primas devengadas consolidadas, por su parte, se situó en 2.851.260 miles de euros, un 6% más respecto a 2019.

### Más cerca de nuestros asegurados

Durante el año, Adeslas siguió incorporando nuevos servicios y ventajas, la mayoría de ellos orientados a la prestación de nuevos servicios adaptados a la realidad derivada de la pandemia. Así, la compañía potenció la telemedicina y su capacidad asistencial para atender en remoto a sus asegurados y preservar así su salud y la de empleados y proveedores.

### Condiciones especiales para mutualistas

Mutua Madrileña pone a disposición de sus mutualistas la gama específica de seguros de salud Adeslas MM, con ventajas exclusivas para ellos. Una de sus particularidades es que contemplan la devolución por parte de Mutua Madrileña de un porcentaje de la prima, bajo el concepto de reversión.

En todos los casos, la reversión se aplica por cada miembro asegurado de la unidad familiar y al vencimiento de la póliza con Mutua Madrileña.

## MULTIRRIESGOS

En el negocio de Multirriesgos, la cartera de pólizas del Grupo Mutua Madrileña, incluyendo la actividad de SegurCaixa Adeslas, ascendió a 2.069.844 pólizas en 2020, lo que supone un crecimiento del 3,1% respecto al año anterior.

El volumen total de primas devengadas consolidadas, incluyendo las del ramo de Multirriesgo Hogar, alcanzó los 616.759 miles de euros, un 1,5% superior a la cifra de 2019.

El periodo del confinamiento, unido al auge del teletrabajo, hizo que en 2020 se intensificará el uso de las viviendas y los seguros de hogar. Tan solo en Mutua Madrileña se atendieron más de 664.000 llamadas, un 24% más que el año anterior y se gestionaron más de 291.000 servicios, con un crecimiento en el número de siniestros del 26% frente al año anterior.

Por temáticas, los incidentes relacionados con el agua, una de las causas más habituales de siniestros, crecieron un 25%, las averías eléctricas se incrementaron un 43% y las de electrodomésticos un 11%. Por su parte, los siniestros relacionados con fenómenos atmosféricos (lluvia, viento, etc.), aumentaron un 24%.

En este contexto, la compañía continuó prestando el mejor servicio, apoyada en el teletrabajo de sus profesionales durante gran parte del año y reforzando el uso de medios digitales como las videollamadas y el canal web, que prácticamente se duplicó en 2020.

## Más facilidades de pago

Al igual que en el caso de autos, en 2020 Mutua amplió las facilidades de pago a los asegurados de hogar, dándoles la posibilidad de realizar el pago del recibo en varios plazos y de unificar la fecha de emisión. Más de una cuarta parte de nuestros asegurados se habían beneficiado de esta ventaja al cierre del ejercicio.

Asimismo, seguimos incorporando novedades para mejorar el servicio. Así, incluimos nuevas coberturas de mantenimiento enfocadas a determinados perfiles de asegurados, implantamos mejoras tecnológicas y operativas tanto en los procesos relacionados con la contratación, como en los de tramitación de siniestros, y continuamos ampliando la tipología de siniestros que Mutua gestiona directamente, dentro de su proceso de internalización. En esta línea, la compañía puso en marcha durante el año un proyecto cuyo objetivo es mejorar el redireccionamiento y la atención en las llamadas recibidas de nuestros asegurados.

A pesar de las condiciones adversas y el aumento de la actividad, el nivel global de satisfacción se situó en 4,25 sobre 5 en 2020, en línea con años anteriores.

## AUTOCLUB

En 2020, a pesar de las restricciones a la movilidad y de las limitaciones derivadas del coronavirus, Autoclub gestionó más de 1,9 millones de expedientes y más de 867.000 clientes se beneficiaron de los servicios y descuentos que les ofrecemos.

La compañía puso en marcha, además, distintas iniciativas para adaptar nuestros servicios y acompañar a nuestros asegurados ante esta situación excepcional.

- **Servicios excepcionales:** con el objetivo de facilitar la puesta en marcha de los vehículos tras las restricciones a la movilidad, la compañía ofreció a sus asegurados la posibilidad de chequear y sustituir la batería en el propio domicilio del asegurado, reservar citas con antelación a la reapertura de las ITV o condiciones especiales para la desinfección con ozono de los vehículos, entre otras ventajas. Se gestionaron más de 90.000 expedientes relacionados con estos servicios.
- **Coche de sustitución:** Autoclub gestionó cerca de 30.000 servicios de vehículos de sustitución en 2020, incluyendo el servicio gratuito puesto a disposición de los sanitarios y cuerpos de seguridad del estado durante el estado de alarma.
- **Asistencia en carretera:** se atendieron más de 800.000 asistencias. Un año más fue el servicio más utilizado por nuestros clientes y uno de los más valorados: 4,7 puntos sobre 5. Un 16,6 % de las solicitudes se recibieron a través de la app de Mutua, lo que supone 7,5 p.p. más que en 2019.
- **Asesoramiento jurídico:** los trámites relacionados con sanciones de tráfico y con el carné por puntos alcanzó los 152.000 expedientes gestionados. El 29,9% de ellos se solicitaron a través de canales digitales. Se tramitaron, además, 56.000 expedientes relacionados con consultas del ámbito personal y familiar, un 18,7% más que el año anterior, destacando las relativas a consumo, vivienda y fiscal.
- **Alquiler de vehículos:** se gestionaron más de 25.000 reservas con condiciones ventajosas para los mutualistas, gracias a los acuerdos que mantenemos con las principales compañías de alquiler del país.
- **Programa de descuentos para mutualistas:** se mantuvo la buena acogida por parte de los mutualistas, que este año hicieron un mayor uso de los descuentos online y los servicios a domicilio. Una alternativa que se continúa reforzando para facilitar su utilización. En total, más de 867.000 mutualistas se beneficiaron de descuentos en diferentes actividades y empresas gracias al programa SOY. Destacan los descuentos en carburante y en actividades de ocio, por citar algunos.

Los servicios de Autoclub obtuvieron una valoración global de 4,5 puntos sobre 5 en 2020. Los servicios más valorados, un año más, fueron el traslado ITV (4,85 puntos), la asistencia en carretera, con una puntuación de 4,67 puntos y la renovación del carné de conducir, con una puntuación de 4,59 puntos.

## VIDA

La evolución del sector de Vida Ahorro en 2020 estuvo marcada, un año más, por los bajos tipos de interés y su efecto sobre la rentabilidad de estos productos, a lo que hay que añadir el impacto extraordinario de la pandemia. Así, el conjunto del sector registró un descenso medio del 25,02% en el volumen de primas de Vida Ahorro, según datos de ICEA.

En este contexto, las provisiones matemáticas del negocio de Vida Ahorro de Mutua Madrileña se situaron en 1.082 millones de euros al cierre de 2020, un 11% menos que el año anterior, menos de la mitad de la caída media registrada por el sector, gracias a la buena gestión y calidad de nuestros productos.

En el ramo de Vida Riesgo, Mutua Madrileña mantuvo la tendencia de crecimiento de los últimos ejercicios, logrando un incremento en primas del 10,5% respecto al año anterior.

En conjunto, el número de asegurados de Vida (Riesgo + Ahorro) de Mutua Madrileña creció un 4,4% en 2020, hasta situarse en 112.700 clientes a cierre del ejercicio. Este crecimiento contrasta con el comportamiento del sector que cerró el ejercicio con un retroceso medio del 1,62%.

## Seguros de Vida adaptados a las circunstancias

- En 2020 lanzamos nuevos perfiles de inversión en la gama de productos Unit Linked, denominada Plan RentHabilidad, adaptándonos a la situación de los mercados y las preferencias de inversión de los asegurados.
- Se mantuvo el impulso de la comercialización de los productos Seguro Vida Familia y Seguro Vida Familia Plus.

## Atractivos rendimientos para los mutualistas

Los rendimientos del ramo a favor de los mutualistas vía participación en beneficios ascendieron a 11,9 millones de euros en 2020. De esta cantidad, un total de 5,3 millones de euros tuvieron su origen en el Plan de Jubilación, el Plan Ahorro Garantía y el Plan de Previsión Asegurado. En conjunto, nuestros clientes obtuvieron una rentabilidad media, incluido el interés garantizado, del 2,25% en estos productos.

## 1.2 NEGOCIO PATRIMONIAL

2020 fue un año muy complejo en los mercados, pero de evolución excelente desde el punto de vista de captación de patrimonio para Mutuactivos. La gestora del Grupo Mutua fue la entidad independiente que más aportaciones netas en fondos de inversión registró en 2020, consolidándose como la primera gestora independiente de grupos bancarios por patrimonio gestionado de España.

En paralelo al crecimiento orgánico, en 2020 el Grupo Mutua continuó aumentando y consolidando sus adquisiciones de negocios vinculados a la gestión de activos y asesoramiento patrimonial.

Así, durante el año amplió su participación en EDM hasta llegar al 54,22% de su capital y adquirió un 20% de Alantra Asset Management, especializada en inversión en activos alternativos. Asimismo, Grupo Mutua y Orienta Capital SGIIIC alcanzaron un acuerdo para la adquisición del 40% del capital de la gestora especializada en banca privada, con más de 1.800 millones de euros en activos bajo gestión y oficinas en Madrid, Bilbao y San Sebastián. La operación, sujeta a determinadas condiciones suspensivas, entre otras, la autorización de las autoridades competentes, contempla también la opción de que Mutua pueda adquirir al menos un 40% adicional de la firma a finales de 2023, pudiendo así llegar o superar el 80% del capital.

Estas operaciones se unen a la compra del 50,01% de Alantra Wealth Management, realizada finales de 2018, y la adquisición del 20% de Cygnus en 2019.

## FONDOS DE INVERSIÓN

Mutuactivos cerró el ejercicio con un récord histórico en patrimonio gestionado, en un entorno muy complicado para los mercados, debido a la crisis sanitaria y económica derivada del coronavirus.

El volumen total gestionado en fondos de inversión alcanzó los 6.563,6 millones de euros en 2020, con un aumento del 7,01% respecto a 2019.

Mutuactivos incremento su patrimonio gracias, en gran medida, a la captación de 437,9 millones de euros en el año, convirtiéndose así en la gestora independiente de grupos bancarios con mayor volumen de captaciones netas.

El patrimonio gestionado y asesorado para terceros alcanzó los 3.059 millones de euros, lo que supone un incremento del 18,5% respecto al año anterior.

### Rentabilidades consistentes

En 2020, Mutuactivos volvió a destacar por su gestión de calidad, obteniendo mejores resultados en sus principales fondos frente a sus índices de referencia. Entre los hitos del año destaca la consecución el Premio Citywire al Mejor Equipo de Gestión de Renta Variable española.

En este segmento, cabe destacar la evolución conseguida por fondos como Mutuafondo Tecnológico FI, con una revalorización superior al 31%. En el segmento de la renta fija, sobresalió el comportamiento, entre otros, de Mutuafondo FI que, en un contexto marcado por los tipos de interés en mínimos históricos, concluyó el ejercicio con una rentabilidad del 2,72%.

### Nuevos productos

A lo largo de 2020, Mutuactivos amplió su abanico de productos con el lanzamiento de nuevos fondos:

- **Mutuafondo Renta Variable Estados Unidos, FI:** un fondo de gestión pasiva que replica el comportamiento del Dow Jones Industriales, compuesto por las 30 compañías norteamericanas de alta capitalización.
- **Mutuafondo Nueva Economía, FI:** este fondo de fondos de renta variable invierte en las megatendencias y temáticas que más y mejor se puedan beneficiar del nuevo entorno post Covid-19, entre las que figuran la disrupción tecnológica, los sectores relacionados con la investigación, tratamiento o equipamiento médico, los servicios vinculados al entretenimiento o las fintech, entre otros.
- **Mutuafondo Compromiso Social, FI:** en marzo de 2020, en los momentos más duros de la pandemia de coronavirus, Mutuactivos abrió la clase B de este fondo solidario, con el ánimo de captar aportaciones para el proyecto de Cáritas Cada Gesto Cuenta, dedicado al apoyo de las 30 residencias que la ONG tiene distribuidas por toda España.

En diciembre, Mutuafondo Compromiso Social F.I. reabrió su clase C para apoyar a la Fundación Aladina y a los niños enfermos de cáncer.

A lo largo de todo el año, el fondo hizo entrega de más de 200.000 euros en donaciones para los diversos proyectos que apoyaba (Unicef, Fundación Unoentrecienmil y Cáritas). Las aportaciones para Fundación Aladina se entregarán en 2021.

## PLANES DE PENSIONES

La gestora de pensiones de Mutuactivos concluyó el año con un volumen de patrimonio gestionado de 334 millones de euros, un 5,1% más que el ejercicio anterior. El patrimonio gestionado en planes de pensiones de empleo se situó en 178 millones de euros, prácticamente la misma cifra que el año anterior, mientras que el volumen en planes de pensiones del sistema individual alcanzó en el año 155,8 millones de euros, con un ascenso del 12%.

El número de partícipes, por su parte, alcanzó los 10.431 en 2020, un 6,1% más que en el ejercicio anterior.

## MUTUACTIVOS INVERSIONES AV

Mutuactivos Inversiones A.V., la agencia de valores del Grupo Mutua Madrileña creada para facilitar a los clientes el acceso a toda la gama de productos de ahorro e inversión del grupo concluyó el ejercicio con un crecimiento en activos comercializados para terceros del 26,2%, hasta alcanzar los 4.389,8 millones de euros. Esta cifra incluye el ahorro gestionado a través de fondos de inversión, planes de pensiones, fondos de arquitectura abierta y seguros de vida ahorro.

Destaca la positiva evolución del servicio de gestión discrecional de carteras, Mutuactivos Aporta, que en 2020 creció un 38,5% respecto a 2019, hasta alcanzar un patrimonio de 253 millones de euros.

## MUTUA INMOBILIARIA

En 2020, la evolución del mercado de oficinas estuvo marcada por la crisis del Covid-19 y su impacto económico sobre las empresas junto con el auge del teletrabajo. Ello provocó en el sector una caída generalizada de la demanda de espacios en alquiler y una ralentización de la tendencia alcista de las rentas.

En este contexto, en 2020 Mutua logró mantener tanto el ritmo de contratación de años anteriores como las rentas previstas, al tiempo que puso en marcha soluciones a medida para ayudar a sus clientes a paliar los efectos de la crisis.

La prioridad de Mutua Madrileña fue mantener una comunicación fluida y cercana con nuestros clientes para adaptarnos a la situación y buscar soluciones a medida que ayudaran a paliar el impacto de la pandemia, al tiempo que incorporábamos en nuestros edificios las máximas medidas de prevención para incrementar la seguridad y salud de los inquilinos.

Así, por ejemplo, se señalizaron los recorridos en los edificios para diferenciar los flujos de circulación y asegurar el mantenimiento de la distancia de seguridad, se aplicaron las medidas pertinentes para incrementar la ventilación de todos los espacios y se instalaron sistemas para reducir el contacto con las superficies en los espacios comunes.

### Buen comportamiento en un entorno complejo

La excelente ubicación y dotación de nuestros edificios, situados en zonas 'prime', unido a la calidad de nuestra cartera de clientes, permitió reducir el impacto de la crisis sobre nuestro negocio, frente a la caída generalizada del sector.

A pesar de la difícil coyuntura, en 2020 logramos captar nuevos clientes y renovar prácticamente la totalidad de los contratos previstos, manteniendo el nivel de rentas. En concreto:

- Se gestionaron con éxito nuevos contratos y operaciones de renovación por un total de 48.600 m<sup>2</sup>.
- Las rentas medias de nuestros edificios 'prime' se situaron, en conjunto, en torno a 33,5 euros m<sup>2</sup>/mes.
- El valor del patrimonio inmobiliario (edificios propiedad de Mutua Madrileña) se situó en 1.419,3 millones de euros a cierre del año, según la tasación oficial presentada en la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. Esto supone unas plusvalías latentes de 530,9 millones de euros, lo que pone de manifiesto la solidez de nuestros activos inmobiliarios.
- Entre los hitos del año destacan el inicio de las obras de renovación de Torres Colón y el proyecto Growth en el edificio Alfredo Mahou, para convertir ambos inmuebles en referentes en diseño y eficiencia energética dentro del mercado inmobiliario de Madrid.

## 1.3 NEGOCIO INTERNACIONAL

En 2020, Mutua Madrileña continuó marcando hitos en su estrategia de expansión internacional, aumentando su participación en el grupo Bci Seguros en Chile hasta alcanzar el 60% y formalizando su participación del 45% en la compañía colombiana Seguros del Estado.

La expansión internacional supone uno de los pilares clave de la estrategia del Grupo Mutua Madrileña para los próximos años, dentro de su modelo de diversificación en geografías, canales y productos. Con la destacada presencia ya alcanzada en Chile y en Colombia, Mutua avanza satisfactoriamente en el desarrollo de su estrategia de crecimiento en América Latina.

En Chile, el grupo Mutua inició su expansión internacional el año 2016, con la compra del 40% del grupo asegurador Bci Seguros, la compañía líder en seguros generales en Chile, a Empresas Juan Yarur. En el año 2020, Mutua adquirió un 20% adicional del grupo hasta alcanzar el 60% de participación, pasando, de este modo, a tener el control de la compañía.

En Colombia, el grupo Mutua realizó en el último trimestre de 2019 su segundo gran movimiento de expansión en la esfera internacional, cerrando una alianza estratégica para la toma de una participación del 45% en la aseguradora privada colombiana Seguros del Estado, compañía que ocupa el segundo puesto en el ranking de seguros generales en Colombia. Durante el año 2020, se obtuvieron las autorizaciones de los organismos competentes y entes reguladores, y se formalizó la operación.

Tanto la participación en Bci Seguros en Chile como la de Seguros del Estado en Colombia comparten unos rasgos clave, enmarcados en la estrategia de internacionalización del Grupo Mutua: nos permiten tener presencia en mercados sólidos y con altas perspectivas de desarrollo, están basados en alianzas con socios locales que cuentan con una excelente reputación corporativa y suponen tomar una participación en empresas situadas en las primeras posiciones del ranking asegurador en sus respectivos países.

## LIDERAZGO EN CHILE

El conjunto de negocios con participación de Mutua Madrileña en Chile, que engloba las compañías de Bci Seguros Generales, líder en el ramo de autos; Bci Seguros Vida, que además incluye el negocio de salud; Zenit Seguros, especializada en canales masivos y entidades financieras; y Auxilia, compañía de asistencia, obtuvieron en conjunto en 2020 unos ingresos cercanos a los 650 millones de euros y un resultado neto de más de 55 millones de euros.

Estas cifras de negocio alcanzadas confirman el liderazgo de Bci Seguros en el sector asegurador No Vida de Chile.

Bci Seguros mantiene, asimismo, un acuerdo de bancaseguros en Chile con el banco Bci, una de las entidades financieras líderes del país. Todo ello se complementa con una fuerte presencia en el canal tradicional de corredores y agentes, retail y canal directo.

Mutua Madrileña participa de forma activa en la gestión del grupo asegurador chileno a través de su presencia en el Consejo de Administración de Bci Seguros, donde actualmente cuatro de los siete miembros del Consejo son directivos de Mutua Madrileña.

Empresas Juan Yarur mantiene un 40% de participación en Bci Seguros, de modo que Mutua cuenta al mismo tiempo con un socio local de referencia de primer nivel en un mercado tan atractivo como el chileno.

## EXPANSIÓN EN EL MERCADO ASEGURADOR DE COLOMBIA

Mediante la toma de participación del 45% del capital de la aseguradora colombiana Seguros del Estado, Mutua Madrileña ha reforzado su apuesta estratégica por la internacionalización, abriendo nuevas vías para el crecimiento y diversificación de su negocio. La operación incluye también la opción de que Mutua amplíe a futuro su participación en Seguros del Estado, pasando a ser de control.

Seguros del Estado, empresa fundada en 1956, actualmente se sitúa en la segunda posición del ranking de seguros generales de Colombia, con una cuota de mercado del 11% en seguros generales y un volumen total de primas cercano a los 400 millones de euros.

La compañía es una aseguradora privada presente en los ramos de Autos, Salud, Caucción y Vida, entre otros, y es líder en Caucción y en SOAT, el seguro obligatorio que tienen que contratar todos los vehículos que circulan por Colombia y que cubre únicamente daños personales en caso de accidente, excluyendo cualquier daño material de los vehículos.



La compañía cuenta con más de 3 millones de asegurados y 1.300 empleados. Su distribución se basa principalmente en una red de 4.000 mediadores, con más de 6.000 puntos de venta, y 37 sucursales y agencias en 24 ciudades.

Mutua ha formalizado en 2020 su entrada en el mercado asegurador colombiano, siendo Colombia uno de los mercados que tienen un mayor potencial de crecimiento dentro de América Latina, donde Mutua intentará aportar su acreditada experiencia.

Para ello, Mutua participa activamente en la gestión de Seguros del Estado mediante su presencia en el Consejo de Administración, donde dos de los cinco miembros del Consejo, incluyendo la función de vicepresidencia, son directivos de Mutua Madrileña. También varios directivos procedentes de Mutua Madrileña forman parte del Comité de Dirección de Seguros del Estado.

## GESTIÓN DE LA CRISIS COVID-19

Las economías chilena y colombiana, al igual que el conjunto de economías a nivel mundial, se han visto afectadas por la crisis sanitaria derivada de la pandemia global causada por el Covid-19.

En este entorno singularmente retador, tanto Bci Seguros en Chile como Seguros del Estado en Colombia han realizado una magnífica gestión velando por la salud de sus empleados y adaptándose a las necesidades de los clientes asegurados en un contexto cambiante. Así mismo, las compañías han puesto en marcha iniciativas de apoyo a sus proveedores y comunidades locales para mitigar los efectos de la pandemia.

Ambas compañías han mostrado su resiliencia y su capacidad de continuar desarrollando sus negocios satisfactoriamente pese a las exigentes condiciones del entorno.

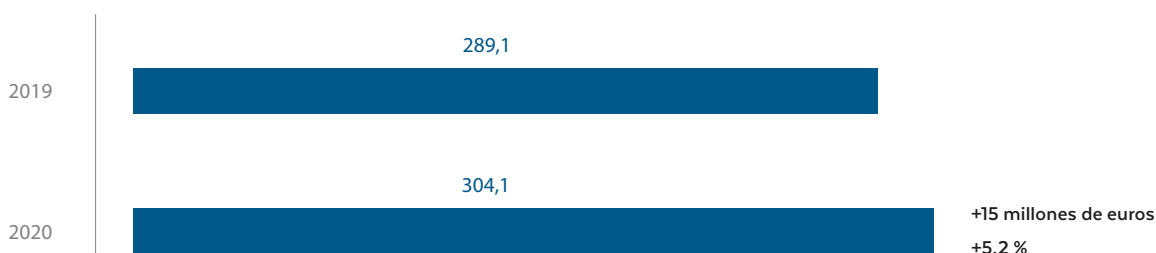
## 2. Resultado del ejercicio

El resultado consolidado del ejercicio ascendió a 304,1 millones, lo que representa un aumento del 5,2% respecto al año anterior.

A pesar de los efectos de la pandemia, el buen comportamiento, principalmente, del negocio asegurador, tanto de los ingresos como de la siniestralidad, explican el incremento del resultado registrado por el grupo. De hecho, los ingresos por primas consolidadas No Vida crecieron en 2020 un 3,6%, hasta los 5.468 millones, frente al 1,09% del sector.

## EVOLUCIÓN DEL RESULTADO DESPUÉS DE IMPUESTOS CONSOLIDADO <sup>(1)</sup> GRUPO MUTUA MADRILEÑA

(1) Resultado atribuido a la sociedad dominante  
Datos en millones de euros



Respecto a la estructura de balance, el Grupo Mutua aumentó el volumen de su activo un 13,7% respecto a 2019, lo que contribuyó a incrementar el patrimonio neto consolidado de la sociedad dominante hasta los 5.308 millones de euros al cierre del ejercicio.

### 3. Otra información

#### INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO

La inversión en I+D el Grupo Mutua Madrileña ha seguido experimentando un aumento relevante en el año 2020. La implantación de los proyectos del Plan de Transformación, que ha continuado a lo largo del año 2020 de modo similar al 2019, pone al servicio de los clientes y usuarios las más modernas aplicaciones y tecnologías de vanguardia, permitiendo ofrecer más y mejores servicios en toda la cadena de valor.

#### PERSONAL

El número medio de empleados del Grupo Mutua Madrileña ascendió a 9.878 personas en 2020.

#### MEDIO AMBIENTE

Dadas las características de su actividad, Mutua Madrileña no ha precisado realizar inversiones de carácter medioambiental, ni ha incurrido en gastos de dicha naturaleza, no habiendo aplicado, por consiguiente, ninguna deducción por inversión en el cálculo del Impuesto de Sociedades correspondiente al ejercicio. Asimismo, no fue necesario registrar provisión para riesgos y gastos de carácter medioambiental al considerar que no existen contingencias relacionadas con la protección y mejora del medio ambiente.

Las posibles contingencias, indemnizaciones y otros riesgos de carácter medioambiental en las que pudiera incurrir la Mutua están adecuadamente cubiertas con las pólizas de seguro de responsabilidad civil que tiene suscritas.

#### OTRA INFORMACIÓN

Las notas 5.15, 6 y 7.3 de la memoria incluyen, respectivamente, los hechos posteriores a 31 de diciembre de 2020, la información la naturaleza y nivel de los riesgos financieros que impactan en el Grupo, así como sobre la exposición de la misma a los riesgos de mercado, crédito y liquidez y la información sobre el periodo medio de pago a proveedores.

Adicionalmente, tal y como establece la Ley 11/2018 del 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad, se incluye a continuación el Estado de Información No Financiera del Grupo Mutua correspondiente al 2020.

### 4. Estado de información no financiera

#### 4.1 SOBRE EL GRUPO MUTUA MADRILEÑA

##### 4.1.1. MODELO DE NEGOCIO

Mutua Madrileña es la matriz del Grupo Mutua Madrileña que ha cerrado el ejercicio 2020 como líder en España en seguros generales por tercer año consecutivo. Concluyó el ejercicio 2020 con un volumen de primas devengadas consolidadas de 5.584 millones de euros, lo que supone un crecimiento del 2,2% respecto al año anterior y que contrasta con la caída del 8,3% que sufrió el conjunto del sector asegurador, según los datos de ICEA.

Con presencia internacional, en Chile y Colombia, el principal mercado en el que opera el grupo es España. Está presente en los ramos más importantes de seguros como son autos, multirriesgo hogar, vida, accidentes y salud. Lidera este último a través de SegurCaixa Adeslas SA, integrada en el Grupo Mutua y de la que posee una participación ligeramente superior al 50% de su capital.

También ofrece soluciones de ahorro e inversión a clientes institucionales y particulares a través de Mutuactivos SGIIC y Mutuactivos SGFP, las gestoras de Fondos de Inversión y Planes de Pensiones respectivamente. El área inmobiliaria de Mutua Madrileña, por su parte, gestiona el patrimonio inmobiliario de la aseguradora, compuesto principalmente por edificios de oficinas destinadas al alquiler.

Respecto a la presencia internacional, en 2016 Mutua Madrileña adquirió el 40% del capital de Bci Seguros Generales, la compañía líder en seguros generales en Chile. En 2020 se ha ejercido la opción de compra de un 20%

adicional, alcanzando el 60% y una posición de control en la compañía. Una participación idéntica mantiene en BCI Seguros de Vida y Zenit Seguros. Por otra parte, en 2019 se firmó una alianza con Seguros del Estado, la segunda compañía en seguros generales en Colombia, por la que se entraba en el capital de la aseguradora con una participación del 45%.

## PERFIL DEL GRUPO

### A. NEGOCIO ASEGURADOR

Nuestra prioridad en el negocio asegurador es proporcionar productos y servicios excelentes con las máximas prestaciones y a precios competitivos.

#### • Auto y moto

Ocupamos posiciones de liderazgo en España en este segmento de actividad. A través de nuestros seguros de auto ofrecemos protección y cobertura tanto a clientes particulares como a grandes flotas, autónomos y pymes.

#### • Salud

Mutua Madrileña está presente en el ramo de seguros de salud a través de SegurCaixa Adeslas, compañía integrada en nuestro grupo empresarial. A través de la marca Adeslas, ofrecemos seguros de asistencia sanitaria y reembolso de gastos en los seguros de salud y asistencia dental a particulares, empresas, pymes y autónomos.

#### • Multirriesgo Hogar

En el ámbito de los seguros de multirriesgos damos cobertura y protección a hogares y negocios.

#### • Vida

La gama de seguros de vida y ahorro que ofrecemos a nuestros clientes a través de Mutua Madrileña combina ventajas fiscales con excelentes resultados.

#### • Accidentes

Los seguros de accidentes cubren a los asegurados y sus familiares ante situaciones de invalidez e incapacidad o defunción por accidente. Ofrecemos asimismo protección en caso de repatriación o previsión profesional para autónomos.

#### • Autoclub Mutua

Como actividad complementaria de los seguros, ofrecemos servicios de valor añadido como asistencia en carretera, recursos de multas, renovación del carné de conducir y descuentos, entre otras ventajas exclusivas para nuestros mutualistas.

### B. NEGOCIO PATRIMONIAL

A través de esta área de negocio, gestionamos los activos mobiliarios e inmobiliarios de la compañía y ofrecemos soluciones de ahorro e inversión a clientes institucionales y particulares.

#### • Mutuactivos

Gestionamos el patrimonio de clientes terceros, así como los recursos financieros de Mutua Madrileña, a través de fondos de inversión y otras soluciones de ahorro. Adicionalmente Mutuactivos Pensiones ofrece soluciones de ahorro para el largo plazo con un estricto control del riesgo.

#### • Negocio Inmobiliario

Mutua Inmobiliaria es el área de Mutua que gestiona nuestro patrimonio inmobiliario, compuesto por edificios de oficinas en alquiler situados en las zonas más representativas de Madrid, principalmente en el eje del Paseo de la Castellana.

## • Alantra

Mutua posee el 50% de Alantra Wealth Management, lo que nos permite aportar una nueva propuesta de valor al segmento de clientes de Banca Privada, a la vez que ampliamos nuestra presencia como Grupo en la zona norte de España, principalmente en el País Vasco. Además, Mutua adquirió en febrero de 2020 el 20% de Alantra Asset Management, la división de gestión de activos alternativos de Alantra Partners.

## • EDM

En el caso de EDM, Mutua posee cerca del 54% del capital de la gestora, centrada principalmente en la gestión de productos de renta variable. Cuenta con una importante penetración en Cataluña, donde cuenta con una posición de liderazgo.

## • Cygnus Asset Management

Mediante la alianza con Cygnus, de la que poseemos el 20%, adquirimos capacidades para la diversificación del portfolio de productos, con foco en estrategias de gestión alternativa y retorno absoluto, donde Cygnus cuenta con una amplia experiencia.

## • Orienta Capital

A finales de 2020 Mutua adquirió el 40% de Orienta Capital, una gestora de fondos de inversión especializada en banca privada. La operación está sujeta a determinadas condiciones suspensivas, entre otras, la autorización de las autoridades competentes.

## C. NEGOCIO DE MOVILIDAD Y DIVERSIFICACIÓN

En 2019 el Grupo Mutua comenzó su inmersión en el negocio de la movilidad, algo que se ha seguido potenciando en 2020, para hacer frente a los nuevos hábitos de los clientes y su impacto en el mundo asegurador, lo que nos permite diversificar y situarnos en una posición clave en este ámbito.

### • Centauro

Con la adquisición del 91% de Sildoscan, titular del 100% de la participación en la compañía Centauro a finales de 2019, Mutua Madrileña desembarcó en el mercado de “rent a car”, que puede jugar un papel relevante a la hora de ofrecer nuevas formas de disponibilidad de vehículos a los asegurados, además de tenerlos en propiedad.

### • Movo

Mutua Madrileña adquirió el 9% de la start-up de micromovilidad Movo, en su apuesta por crecer en el ámbito de la movilidad urbana compartida.

### • Chipi

Con su entrada en el capital de la sociedad matriz de Chipi, Mutua Madrileña pretende ofrecer y desarrollar soluciones de movilidad. Así, a través del agregador de soluciones de movilidad Chipi, sus clientes y usuarios podrán geolocalizar los medios de transportes más cercanos y comparar y elegir en tiempo real el servicio deseado en función del precio, disponibilidad, duración del trayecto, etc.

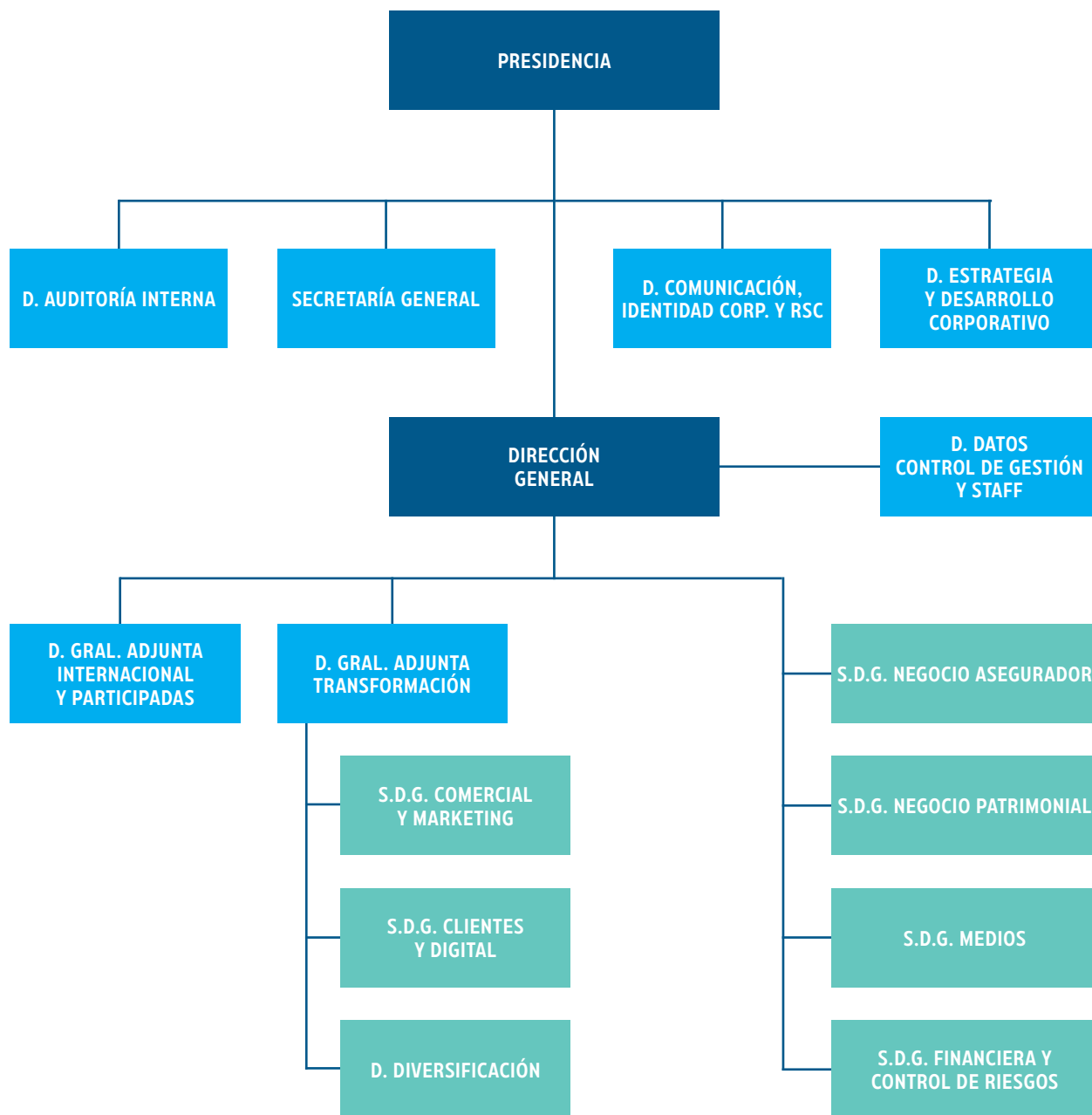
## CANALES DE DISTRIBUCIÓN

El Grupo comercializa sus productos aseguradores mayoritariamente a través de canales directos, teléfono e internet, además de las oficinas propias de Mutua Madrileña y SegurCaixa Adeslas. Adeslas cuenta con la red de distribución de CaixaBank, S.A., distribuidor de bancaseguros exclusivo de VidaCaixa S.A., con autorización para comercializar los productos de seguros de SegurCaixa Adeslas S.A.

SegurCaixa Adeslas también comercializa sus productos a través de su red de oficinas y de agentes externos, con el soporte de AgenCaixa, S.A.U. que cuenta con una red de más de 230 gestores de seguros especializados en negocio pyme que se encuentran distribuidos por todo el territorio nacional.

## 4.1.2. ORGANIZACIÓN

Mutua Madrileña, matriz del Grupo, contaba con la siguiente estructura organizativa para el desarrollo de su modelo de negocio al cierre de 2020:



En 2020, el Comité de Dirección de Mutua Madrileña estaba compuesto por el Director General, la Directora General Adjunta de Internacional y Participadas, el Director General Adjunto de Transformación, los Subdirectores Generales (de Medios, de Negocio Asegurador y de Negocio Patrimonial, Financiero y de Control de Riesgos, de Clientes y Digital, y el de Comercial y Marketing), así como el Director de Estrategia y Desarrollo Corporativo, el Director de Datos, Control de Gestión y Staff y la Directora de Asesoría Jurídica.

## 4.1.3. ENTORNO DE MERCADO

### A. NEGOCIO ASEGURADOR

- Ramo de salud: se observa un crecimiento en 2020 superior al de 2019, probablemente atribuible a la necesidad de la población de dotarse de un seguro privado ante la saturación de la sanidad pública.

En 2021 las previsiones apuntan a un escenario similar al de 2020, con gran incertidumbre derivada de la crisis sanitaria originada por el Covid-19.

- Ramo de multirriesgos: el ramo está resistiendo mejor que otros la coyuntura de crisis sanitaria y económica y se observa en los últimos datos acumulados publicados un aceleramiento del ritmo de crecimiento. Esta crisis ha afectado en mayor medida al canal bancaseguros que cae en primas y pólizas, seguido del canal mediado que se mantiene en pólizas y crece en primas, mientras que el canal directo es el único que incrementa su cuota tanto en primas como en pólizas.

El parque de viviendas podría cerrar el año con un ligero crecimiento (+0,17%), pero con un importante descenso de la nueva construcción (-25%). Por su parte las compraventas se mantienen a la baja especialmente en la vivienda usada.

Desde un punto de vista siniestral, cada vez se registran con mayor frecuencia fenómenos atmosféricos “atípicos” como las TCA’s (tempestad ciclónica atípica), gota fría o DANA’s (depresión atmosférica aislada en niveles altos), con impactos muy relevantes en las frecuencias, lo que unido al uso más intensivo de las viviendas está provocando una mayor utilización del seguro de hogar. Por otro lado, es posible que se esté reduciendo el coste medio de los siniestros al poder actuar de manera más temprana en siniestros más graves como pueden ser los daños agua.

El confinamiento y el teletrabajo han puesto de manifiesto la importancia de cuidar y “asegurar” nuestra vivienda, centro de la vida familiar y laboral en muchos casos. Si bien al principio de la pandemia existía cierta resistencia a la presencia de terceros y operarios en el hogar, a medida que han transcurrido los meses se ha ido normalizando la situación lo que ha favorecido un aumento de la siniestralidad.

La situación actual de crisis sanitaria provocada por el Covid-19, así como las restricciones de movilidad impuestas para combatir la pandemia, no han hecho más que acelerar el mayor uso de los canales digitales por parte de los ciudadanos, así como los planes de digitalización y la apuesta por nuevas tecnologías en todas las compañías.

- Ramo de Auto: 2020 ha sido un año fuertemente marcado por los impactos derivados del Covid-19 entre los que cabe destacar la menor circulación de los vehículos y el acusado revés a la economía que ha provocado decrecimiento de primas en el ramo (situación que no se vivía desde 2014) y un entorno adverso que ha acentuado, más aún, el descenso de las matriculaciones de vehículos nuevos en España (que ya venía arrastrándose desde el año anterior, contribuyendo con ello al envejecimiento del parque automovilístico).

Para 2021, la velocidad de recuperación de la crisis va a condicionar fuertemente el entorno competitivo, a lo que hay que añadir el impacto estructural de la subida del IPS. En este contexto, el ramo se verá impactado de forma relevante como consecuencia de los cambios en varios ámbitos: presión competitiva al alza, evolución paulatina de los comportamientos en movilidad causados por la pandemia (adopción del teletrabajo, nuevo mix de transporte público- privado, etc.), evolución del volumen de matriculaciones e incremento de la adopción de alternativas más ecológicas, concepto que en los últimos años ha ido ganando relevancia en la sociedad. La velocidad de adopción de las tecnologías denominadas verdes está aún influenciada por diferentes factores que se contraponen, ya que los impactos regulatorios favorables (por restricciones tráfico, incentivos eficiencia energética, planes de ayuda, etc.,) se verán lastrados por las dudas sobre la recuperación económica.

- Ramo de Vida: el ejercicio 2020 ha estado marcado por los efectos de la pandemia de coronavirus. La crisis ha afectado, principalmente, al negocio de vida ahorro, que ha sufrido una caída de las provisiones matemáticas, en un contexto de gran volatilidad de los mercados y de bajos tipos de interés. Sin embargo, el negocio de vida riesgo ha sido capaz de mantener la tendencia de crecimiento de los últimos ejercicios, desmarcándose una vez más de la evolución del sector con un crecimiento positivo.

## B. NEGOCIO PATRIMONIAL

En los mercados financieros cabe destacar la complejidad vivida en un entorno con tipos de interés incluso negativos debido al apoyo incondicional de bancos centrales y gobiernos lanzando planes de estímulos sin precedentes para evitar la paralización de la economía. El año 2020 ha estado marcado por las fuertes caídas de marzo en los activos de riesgo por el impacto del Covid-19 y por la rápida recuperación, que se ha visto acelerada en el último trimestre como resultado de las elecciones en EEUU y las noticias positivas sobre la vacuna.

El 2021 debería ser un año de recuperación económica, con unos tipos de interés en niveles extremadamente bajos, tanto a largo como a corto plazo, que pueden favorecer a los activos de renta variable.

En Mutua Madrileña seguiremos buscando rentabilidades positivas a través de una gestión dinámica marcada por el estricto control del riesgo con el que trabajamos históricamente y que define nuestro concepto de crecimiento y rentabilidad sostenible.

En el ámbito de las inversiones inmobiliarias, a pesar de la incertidumbre que existe en el mercado fruto de la pandemia del Covid-19, se prevén rentabilidades estables en aquellos activos de calidad y ubicación prime, donde Mutua Madrileña centra su patrimonio.

## Factores que pueden afectar a nuestro entorno de actividad

Entre los diversos factores que pueden afectar a futuro al escenario en el que operamos cabe destacar los siguientes:

- Previsiones de crecimiento para el sector No Vida, influido por una mayor contribución del número de asegurados.
- Previsión de ralentización de la economía en España.
- Incertidumbre geopolítica y socioeconómica (guerra arancelaria entre China y EEUU, incertidumbre derivada del acuerdo del Brexit, retirada de estímulos BCE, ...) que afecta especialmente a la actividad patrimonial y las inversiones en mercados. A dicha incertidumbre, se añade la causada por el Covid-19 que sitúa a España en un entorno de crisis.
- Incremento de la presión competitiva en el sector asegurador.
- Tendencia al incremento de costes medios.
- Entorno regulatorio y normativo cada vez más complejo.
- Cambios en los usos y costumbres de los clientes, con tendencia hacia una mayor utilización de los canales digitales como medios de contratación y digitalización.
- Nuevos usos y tendencias de los clientes en materia de movilidad y nuevos hábitos de consumo de las nuevas generaciones.

### 4.1.4. ESTRATEGIA DE NEGOCIO

El Plan Estratégico del Grupo Mutua Madrileña 2018-2020 marcaba como ambición principal cubrir todas las necesidades aseguradoras, de ahorro y movilidad de nuestros clientes a lo largo de toda su vida.

Para ello, el Grupo definió unos objetivos ambiciosos en cada una de sus unidades del negocio que se resumen en:

- Seguir impulsando el crecimiento rentable de Mutua Madrileña.
- Convertir a Mutuactivos en la gestora no bancaria más relevante de España.
- Asegurar la sostenibilidad del éxito logrado por SegurCaixa Adeslas.
- Impulsar nuestra diversificación, tanto de forma orgánica como inorgánica. Dicha diversificación se materializará en dos direcciones, tanto geográfica como en negocios adyacentes (soluciones alternativas de movilidad).

Nuestro objetivo de poner al cliente en el centro de todas nuestras decisiones ha supuesto la evolución hacia una organización más transversal y digital, para lo que nos hemos apoyado en varios elementos clave:

- Impulso de la transformación tecnológica de la compañía.

- Desarrollo de un nuevo modelo de gestión del dato que nos permitirá conocer mejor a los clientes y tomar decisiones en base a dicha información.

#### 4.1.5. GESTIÓN DE RIESGO

##### Enfoque de gestión

Cumpliendo con lo dispuesto en la normativa de Solvencia II (marco de supervisión, actuación y gestión de todas las entidades de seguros, mutuas y mutualidades de previsión social de la UE), el Grupo Mutua Madrileña cuenta con un Sistema de Gestión de Riesgos cuyo objetivo es controlar y gestionar los riesgos a los que está o podría verse expuesto el Grupo, debido a las actividades propias de su negocio.

Las responsabilidades sobre la gestión de riesgos recaen fundamentalmente en los siguientes órganos:

- Consejo de Administración
- Comisión de Auditoría
- Comisión Delegada de Inversiones
- Comité de Dirección
- Comité de Riesgos
- Funciones clave
- Unidades de negocio

Dentro del Sistema de Gestión de Riesgos, la función de Control de Riesgos desarrolla las siguientes actividades:

- Dirige el proceso de elaboración y actualización de las políticas correspondientes al sistema de control interno y de riesgos
- Realiza el seguimiento del Sistema de Gestión de Riesgos y del perfil de riesgo general de la empresa en su conjunto. Diseña y coordina el proceso de determinación del perfil de riesgos, del establecimiento del apetito por el riesgo y los límites máximos de exposición y supervisa su cumplimiento
- Define, dirige y supervisa el proceso de identificación y de evaluación de los riesgos presentes y emergentes que impactan en la compañía y la elaboración del mapa de riesgos
- Desarrolla las metodologías, herramientas y procesos necesarios para la medición y la evaluación del nivel de exposición a los riesgos y de los requerimientos de solvencia exigidos por la normativa
- Realiza el proceso de autoevaluación prospectiva de los riesgos y la solvencia (ORSA) en base los planes de negocio de la Entidad

#### 4.1.6. SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGOS

El Sistema de Gestión de Riesgos del Grupo Mutua Madrileña se estructura en base al modelo de las “tres líneas de defensa”:

- La **primera línea** de defensa se encuentra en las áreas de negocio y soporte. Estas áreas son propietarias de los procesos cuyas actividades se ven expuestas a los riesgos. Es la responsable de identificar, evaluar y gestionar el riesgo, diseñando y ejecutando los controles necesarios para mitigarlos y mantenerlos dentro de los niveles de apetito al riesgo y límites establecidos.
- La **segunda línea** monitoriza y apoya a las áreas operativas en la gestión de los riesgos aportando *expertise*, herramientas y soporte para asegurar que los riesgos y los controles se gestionan de forma eficiente y mantenerlos dentro de los niveles de apetito al riesgo y/o límites establecidos. Las funciones de Control



de Riesgos, que incluye el sistema de continuidad de negocio, Cumplimiento Normativo y Actuarial conforman la segunda línea de defensa.

- La **tercera línea**, Auditoría Interna, comprueba la adecuación y eficacia del sistema de control interno y de otros elementos del sistema de gobierno.

Este modelo de “tres líneas de defensa” está sustentado por la existencia de unas políticas de gestión de riesgos que establecen las directrices que deben seguir todas las unidades de negocio, operaciones, funciones y en general todo el personal del Grupo. Estas políticas han sido aprobadas por el Consejo de Administración y se actualizan con una periodicidad mínima anual.

## Principales riesgos identificados

El Grupo Mutua Madrileña, de acuerdo con su actividad, ha realizado una clasificación de los principales riesgos a los que está expuesto. Esto, bien de forma directa o bien indirecta debido a la relación que puedan tener sobre nuestras operaciones y reputación, tiene en cuenta factores económicos y sociales.

Debido a la naturaleza de nuestras actividades y negocios, no se han identificado como materiales los riesgos medio ambientales.

### A) RIESGOS TÉCNICOS Y FINANCIEROS ESTABLECIDOS EN LA NORMATIVA DE SOLVENCIA II

- Riesgo de suscripción derivado del negocio de Vida
- Riesgo de suscripción derivado del negocio de No Vida y Salud
- Riesgo de mercado
- Riesgo de contraparte

### B) RIESGO OPERACIONAL Y DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

El riesgo operacional se deriva de la posibilidad de sufrir pérdidas derivadas de fallos en los procesos, fallos del personal o de los sistemas o sucesos externos. El riesgo operacional incluirá los riesgos legales, pero no los riesgos derivados de decisiones estratégicas ni los riesgos de reputación.

El Grupo Mutua cuenta con procesos documentados de identificación, documentación y valoración de riesgos y controles, que se estructura en cuatro fases para facilitar la gestión del riesgo operacional.

- Fase I - Identificación de riesgos y controles
- Fase II - Autoevaluación de riesgos y controles
- Fase III - Supervisión del Sistema de gestión del riesgo operacional
- Fase IV - Mantenimiento del Sistema

Estas fases garantizan una adecuada gestión y mitigación del riesgo ya que, de forma periódica tanto los riesgos como los controles son revisados, evaluados y supervisados internamente y por un externo.

Los riesgos operacionales más relevantes para el Grupo Mutua Madrileña, en línea con Solvencia II son:

- Fraude interno
- Fraude externo
- Relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo

- Clientes, productos y prácticas empresariales
- Daños en activos materiales: pérdidas en los activos tangibles provocadas por desastres naturales u otros
- Incidencias en el negocio y fallos en los sistemas
- Ejecución, entrega y gestión de procesos
- Incumplimientos de la normativa interna y externa

## C) OTROS RIESGOS GLOBALES O DE ENTORNO

Además de los anteriores, el Grupo ha identificado los siguientes riesgos:

- **Riesgo estratégico:** es aquel derivado de que las entidades del Grupo adopten un enfoque en los planes de negocio, conductas de mercado y relaciones con stakeholders de los que se deriven errores de planteamiento que puedan acarrear pérdidas o peores resultados que los esperados según los planes a medio y largo plazo para la entidad o el Grupo.
- **Riesgo reputacional:** es el resultado del comportamiento desarrollado por el Grupo a lo largo del tiempo y hace referencia a las posibles pérdidas resultantes del deterioro o la percepción negativa de la imagen del Grupo o de las entidades entre sus clientes, contrapartes, accionistas y el organismo supervisor.
- **Riesgos emergentes:** riesgos derivados de cambios en el entorno (tecnológicos, científicos, medioambientales, sociales, políticos, etc.), difíciles de cuantificar y que pueden conllevar en el medio plazo impactos significativos en la actividad del Grupo o en su exposición a alguno de los riesgos anteriores.
- **Riesgo de liquidez:** incertidumbre, nacida de las operaciones comerciales, las inversiones o las actividades de financiación, sobre si el Grupo tendrá capacidad para atender sus obligaciones de pago en tiempo y forma, tanto en el escenario actual como en escenarios estresados.
- **Riesgos tecnológicos:** riesgo de pérdida derivado de la inadecuación o la disfunción de los sistemas y el riesgo de no preservar la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información, pudiendo además abarcar otras propiedades, como la autenticidad, la responsabilidad, la fiabilidad y el no repudio. Riesgos derivados de nuevos avances tecnológicos se considerarán emergentes.
- **Riesgo de contagio:** riesgo que se deriva de potenciales problemas que puedan afectar a alguna de las entidades que conforman el Grupo y que puedan derivar en impactos significativos en los riesgos y la solvencia de otras entidades del Grupo o del conjunto del Grupo.

## Medidas de mitigación

En el caso de estos riesgos, se revisan de forma periódica los mecanismos para su gestión y mitigación. Por ejemplo:

- En relación con el **riesgo estratégico**, el Grupo traduce los objetivos de más alto nivel a objetivos particulares de cada una de las áreas y realiza un seguimiento periódico de los mismos, tomando las medidas necesarias para lograr su consecución.
- En relación con el **riesgo reputacional**, el Grupo:
  - o A través de su Fundación lleva a cabo múltiples y diversas acciones con un gran compromiso social orientadas principalmente a la salud, la seguridad vial, la acción social, la difusión cultural y los jóvenes.
  - o Con la finalidad de mejorar la transparencia ha llevado a cabo un proyecto de revisión de las condiciones generales de todos sus productos, simplificando y facilitando la comprensión de los mismos a todos sus asegurados.

- o Dispone de Planes de Continuidad cuyo objetivo es garantizar que la compañía dispone de los mecanismos y sistemas necesarios para ofrecer un adecuado servicio a los asegurados en caso de que sucedan determinados eventos no deseados.
- o Asimismo, contar con una buena reputación y gestionar de forma adecuada los potenciales riesgos reputacionales es una prioridad para el Grupo Societario Mutua Madrileña. En este sentido, cabe destacar que la compañía se encuentra entre las entidades con mejor reputación de nuestro país, según el informe Merco Empresas que elabora el Instituto de Análisis e Investigación.
- Para los **riesgos tecnológicos** la matriz Mutua Madrileña cuenta con procesos documentados de identificación, documentación y valoración de riesgos y controles, con el objetivo de llevar a cabo la gestión del riesgo tecnológico. El proceso se encuentra estructurado en dos fases que garantizan una adecuada gestión y mitigación del riesgo.

El Grupo cuenta también con un plan de recuperación ante desastres, donde están definidas, analizadas y registradas las principales actividades a desarrollar en caso de desastre que afecte a la continuidad de los servicios de sistemas. Actualmente, se contemplan planes de recuperación para diferentes escenarios tecnológicos: caída de comunicaciones, caída de servicios, ciberataque, etc.

En relación a los ciberriesgos, la matriz Mutua Madrileña cuenta con una función específica de la seguridad de la información que ha sido reforzada para acometer las tareas relacionadas con la ciberseguridad. Existe un proceso definido para la detección y clasificación de los ciberataques que determina qué hacer ante cada tipo de ataque y su criticidad.

- En el caso de los **riesgos emergentes**, el Grupo ha desarrollado una metodología a través de la cual lleva a cabo una reflexión interna con la finalidad de identificar los riesgos emergentes que puedan tener mayor impacto en el Plan Estratégico y en posteriores ejercicios. Llevando a cabo un seguimiento de dicha evaluación, se identifican posibles acciones mitigantes a poner en marcha. Dicha metodología está basada en la observación, el contraste, la identificación de medidas de control y la comunicación.

Entre los principales riesgos identificados en el último análisis se encuentran:

- o Cambios normativos, como la nueva regulación de sostenibilidad financiera en desarrollo.
- o Movilidad, tanto por las nuevas costumbres y hábitos de los asegurados como por posibles cambios en la regulación.
- o Los efectos del cambio climático y toda la regulación que se desarrolle para su tratamiento. El incremento de riesgos catastróficos tanto en España como en otros países puede impactar significativamente a las cuentas si no es bien captado en los modelos de *pricing* o las estructuras de reaseguro no son adecuadas. Los cambios climáticos pueden afectar también al comportamiento de los asegurados impactando en la venta de seguros.
- o El impacto de una crisis sanitaria, por propagación de virus, colapso de hospitales, falta de vacunas, etc., que puede acabar adicionalmente en una crisis económica que afecte a la actividad y a las inversiones del Grupo.
- o Los avances tecnológicos como el uso del vehículo autónomo, nuevos tipos de seguro, etc.
- El **riesgo de contagio** se mitiga gracias al marco de apetito al riesgo aprobado por los Órganos de Administración, que vela porque el ratio de solvencia, tanto de Grupo como de las entidades que lo integran, se encuentre siempre en un umbral confortable que permitiría hacer frente a cualquier problema de solvencia que pudiese aflorar en el Grupo o en cualquiera de las entidades que lo componen.

Con relación a los riesgos derivados de las entidades no controladas o no aseguradoras, no suponen un impacto relevante en el perfil de riesgo del Grupo.

Asimismo, la propia solvencia del Grupo, medida por el ratio de Solvencia del Grupo, permitiría poder hacer frente a posibles variaciones en el perfil de riesgo en el caso de que fuera necesario por el desarrollo del negocio o ante una evolución adversa de los riesgos.

## Otras medidas de control y mitigación

Adicionalmente, como matriz del Grupo, Mutua Madrileña cuenta con otros elementos adicionales que configuran los sistemas de control interno y de riesgos, como son las diferentes unidades especializadas o los distintos Comités que conforman el sistema de gobierno y los siguientes sistemas:

- Sistema de Gestión del Riesgo Operacional
- Sistema de Gestión de la Continuidad de Negocio
- Sistema de Gestión de Seguridad de la información (incluye Ciberriesgos)
- Sistema de Control Interno de la Información Financiera
- Sistema de Cumplimiento Fiscal
- Sistema de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo
- Sistema de Prevención de Riesgos Penales
- Sistema de Protección de Datos

El detalle de responsabilidades, competencias y deberes de información de estas unidades se encuentra recogido en distintas políticas, procedimientos y manuales.

Durante 2020 y debido a las consecuencias del Covid-19 se han producido eventos que han impactado en el cumplimiento de los límites del apetito por el riesgo del Grupo, si bien gracias a las medidas tomadas y a los procesos de evaluación, seguimiento y control de los riesgos, se han mantenido los mismos en los niveles aprobados por el Órgano de Administración al cierre del ejercicio.

## Otros factores de riesgo no financieros o vinculados a aspectos sociales

El modelo de Gestión de Riesgos del Grupo, cumpliendo con todas las normativas que se aplican a nuestra actividad, y tal y como se ha indicado anteriormente, incorpora los riesgos (incluyendo los asociados a aspectos “no financieros”) que, una vez realizados los análisis pertinentes, se considera que puedan tener un impacto relevante en el Grupo.

En este sentido, dado nuestro ámbito de actividad y contexto de mercado, no se han identificado riesgos significativos relacionados con la sostenibilidad en la cadena de proveedores y la gestión medioambiental que pudieran generar impactos relevantes en la evolución del Grupo Mutua Madrileña.

No obstante, en relación a los potenciales riesgos que pudieran darse en el ámbito de los proveedores el Grupo Mutua Madrileña, tal y como se detalla en el correspondiente apartado de Proveedores (véase punto del documento “Sostenibilidad en la cadena de proveedores”), cuenta con políticas y medidas oportunas de diligencia debida para que sus proveedores se comprometan a llevar a cabo su gestión de forma ética y sostenible, contemplando criterios sociales y ambientales, además de monitorizar y realizar un seguimiento exhaustivo de los proveedores de mayor impacto en la cadena de valor, para evitar potenciales riesgos que pudieran afectar a la calidad y continuidad del servicio que ofrecemos a nuestros clientes.

Asimismo, respecto a la gestión medioambiental, el Grupo cuenta con políticas y medidas concretas, como el Programa Azul, detallado en el correspondiente apartado de Gestión medioambiental, que nos permite gestionar de forma eficiente el consumo de recursos, buscando minimizar nuestro impacto en el medio ambiente.

En cuanto al ámbito laboral, el Grupo Mutua Madrileña, tal y como se refleja en el correspondiente apartado Gestión de personas, cuenta con los correspondientes planes, protocolos y medidas de diligencia debida para mitigar

los potenciales riesgos que pudieran afectar a nuestro compromiso con la calidad en el empleo y con promover un entorno de trabajo seguro y saludable, así como diverso y libre de discriminación. No se han identificado impactos significativos en este sentido en 2020.

## 4.2 GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

### 4.2.1. ENFOQUE DE GESTIÓN

Dado el ámbito de nuestra actividad (aseguradora y comercialización de productos y servicios financieros, principalmente), el impacto de la actividad de las empresas del Grupo Mutua Madrileña sobre el medioambiente es limitado y se prevé que así siga siendo en los próximos años. A pesar de no encontrarse entre nuestros asuntos definidos como materiales, mantenemos un firme compromiso con el respeto y cuidado del medioambiente. Para ello, llevamos a cabo una serie de acciones que nos permiten gestionar y controlar los efectos actuales y previsibles de nuestra actividad sobre el entorno y abordar los aspectos ambientales significativos.

Mutua Madrileña emplea gran cantidad de recursos para prevenir potenciales riesgos en este ámbito y para gestionar los aspectos ambientales asociados a la compañía de forma eficiente. Debido a que las cuestiones ambientales son una prioridad para Mutua Madrileña, se establece como principal objetivo en el próximo periodo el diseño, la implantación y certificación de un sistema de gestión ambiental de acuerdo con el estándar de referencia ISO 14001:2015 que se integrará en el sistema de gestión de la energía que Mutua Madrileña tiene certificado.

Mutua Madrileña cuenta con un servicio de Prevención y Medioambiente que coordina la gestión de estos aspectos en la compañía.

En Mutua Madrileña la gestión del medioambiente contempla cuatro ejes fundamentales:

- **Ahorro y eficiencia energética**, para minimizar las emisiones atmosféricas asociadas a la producción y el consumo de energía de las instalaciones presentes en nuestros edificios y a la actividad diaria de sus ocupantes.
- **Movilidad sostenible**, especialmente ligada a la flota de peritos y a los empleados que acuden diariamente a su puesto de trabajo.
- **Gestión integral de los residuos generados** por los empleados de nuestras oficinas y por las empresas arrendatarias de los edificios comerciales, siempre con los objetivos de “residuo cero” y maximizar los procesos de valorización de dichos residuos.
- **Consumo responsable de recursos** (agua, papel, energía, consumibles informáticos y/o de impresión).

Es importante destacar que, en Mutua Madrileña, debido a la naturaleza de sus actividades habituales, no existen contaminantes físicos, químicos o biológicos, que afecten de forma relevante a la seguridad y salud de los profesionales o de la comunidad local en la que desarrolla la actividad diaria. No obstante, dispone de mecanismos de detección de incidencias y de pautas de actuación ante posibles incidentes que se encuentran recogidos en los distintos planes de emergencia o planes de autoprotección. Asimismo, las posibles contingencias, indemnizaciones y otros riesgos de carácter medioambiental en las que pudiera incurrir el grupo están adecuadamente cubiertas con las pólizas de seguro de responsabilidad civil que tiene suscritas. Dadas las características de la actividad de Mutua Madrileña, no ha sido necesario registrar provisión para riesgos y gastos de carácter medioambiental al considerar que no existen contingencias relacionadas con la protección y mejora del medioambiente. Los requisitos asociados a las instalaciones de Mutua Madrileña se encuentran controlados y se validan con carácter semestral dentro de los procesos correspondientes en los sistemas de gestión ya implantados en la compañía.

Dentro del negocio de SegurCaixa Adeslas destacan dos ámbitos de actuación en materia de medioambiente: Adeslas Salud y Adeslas Dental.

**Adeslas Salud:** cuenta con un sistema integrado de gestión de calidad y medio ambiente con las certificaciones ISO 9001:2015 y 14001:2015. Ambos certificados tienen validez trianual, siendo revisados anualmente. Dado que este ejercicio 2020 no se ha podido certificar a causa de la pandemia, la firma certificadora ha expedido un aplazamiento hasta el primer cuatrimestre de 2021, momento en el que se procederá a la respectiva renovación y actualización de los sistemas de gestión. En su Política de Calidad y Medio Ambiente, Adeslas Salud se compromete a hacer compatible la eficacia de sus servicios con la preservación del medioambiente.

Esto se traduce en diversos compromisos específicos que son publicados en el Programa de Gestión Ambiental de la sociedad:

- Cumplir con la normativa vigente y futura, así como la mejora continua del desempeño ambiental.
- Prevenir la contaminación, reducir residuos y utilizar racionalmente los recursos naturales en todo el ciclo de prestación del servicio.
- Promover en los empleados un mayor grado de sensibilización, responsabilidad y conciencia.
- Mantener un canal de comunicación medioambiental, interno y externo.

**Adeslas Dental:** el conjunto de las clínicas dentales también cuenta con las certificaciones ISO 9001:2015 de calidad e ISO 14001:2015 sobre gestión medioambiental. Ambos tienen validez hasta diciembre de 2022, habiéndose renovado en diciembre de 2019.

Asimismo, cuenta con un Sistema Integrado de Gestión, basado en la Política de Calidad y Medio Ambiente, que, entre otros, establece los siguientes principios básicos:

- Se garantiza la protección del medioambiente y prevención de la contaminación, minimizando los impactos derivados de las actividades odontológicas (gestión de residuos, radiaciones ionizantes, etc.), mejorando el desempeño ambiental de manera continua mediante la racionalización del consumo de recursos naturales y energía, promoviendo una eficiente utilización de los mismos y fomentando el empleo de las mejores tecnologías disponibles que permitan lograr dichos objetivos de optimización.
- Se aplican criterios de sostenibilidad en el desarrollo y el ejercicio de las actividades de todas las clínicas y de las oficinas centrales.

Tanto Adeslas Salud como Adeslas Dental cuentan con un Sistema Integrado de Gestión donde se establecen los procedimientos para la planificación y fijación de objetivos en cuestiones medio ambientales en función de un análisis previo de los impactos que su actividad genera. De este análisis se elabora el Programa de Gestión Ambiental que recoge los objetivos concretos a alcanzar, así como las acciones a desarrollar.

En Adeslas Dental se realiza anualmente una evaluación ambiental de cumplimiento legal en todas las clínicas dentales y se evalúa el cumplimiento de todos requisitos legales y obligaciones actualizados, así como de otros requisitos establecidos por la compañía. Como resultado de ello, se emite un informe de cumplimiento legal que es analizado internamente y que sirve de base para la toma de medidas correctivas y preventivas. Asimismo, se realizan auditorías internas periódicas a los servicios centrales y clínicas para verificar el correcto despliegue de las acciones. Adicionalmente se realizan auditorías externas. La última fue realizada en noviembre de 2019 con el resultado de 'Cero No conformidades' con validez de los certificados hasta el 22 de diciembre de 2022.

#### 4.2.2. EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO

En el Grupo Mutua Madrileña, las principales fuentes de emisiones de efecto invernadero se producen por el consumo de energía en sus edificios, en los centros médicos y clínicas dentales y por los desplazamientos de los empleados.

Mutua Madrileña establece objetivos y acciones para el control de los consumos energéticos que redundan en la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.

En nuestro esfuerzo por reducir nuestra huella medioambiental destacan las siguientes actuaciones:

- Para minimizar las emisiones atmosféricas derivadas del consumo energético, Mutua Madrileña tiene implantado un Sistema de Gestión Energética que ha sido adaptado en julio de 2020 a la versión más actual del estándar, disponiendo del certificado ISO 50001:2018. En el alcance del sistema de gestión se encuentran trece edificios en propiedad de la compañía (que suponen más del 85% del total de la energía gestionada). Dicho sistema es el marco de objetivos de reducción de consumos y medidas de ahorro.

- Dentro de las bases del concurso anual de suministro eléctrico, desde Mutua Madrileña exigimos como requisito obligatorio que el proveedor adjudicatario garantice que el 100% de la energía eléctrica que suministre sea de origen renovable y, por tanto, que está producida mediante recursos naturales inagotables, sin generar una huella de carbono cuyo origen sea la energía eléctrica.
- Para reducir el impacto de las emisiones de contaminantes originadas por los desplazamientos de los empleados a los centros de trabajo y los desplazamientos de los peritos a los talleres donde realizan su labor, en Mutua Madrileña contamos con las siguientes iniciativas:
  - o Programa CO<sub>2</sub>mparte Coche. Ofrece una herramienta online en la que los empleados comparten los itinerarios hacia el trabajo y los que disponen de plaza de garaje ofrecen su vehículo para trasladar a otros compañeros, aprovechándose así el desplazamiento realizado por cada vehículo.
  - o Proceso continuo de optimización y reagrupación de itinerarios y talleres en zonas y jornadas de trabajo determinadas.
  - o Configuración de una flota de vehículos de peritación de tipología híbrida.

Parte de estas acciones se han visto afectadas por la situación de crisis sanitaria, donde se ha priorizado la seguridad de las personas.

- Datos de huella de carbono (datos en toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente):

		MUTUA MADRILEÑA	SEGURCAIXA ADESLAS	AUXILIA	BCI SEGUROS	TOTAL
ALCANCE 1	INSTALACIONES FIJAS	1.387	-	-	-	1.387 t CO <sub>2</sub> eq
	DESPLAZAMIENTOS EN VEHÍCULOS *	161	-	591	49	801 t CO <sub>2</sub>
	REFRIGERACIÓN / CLIMATIZACIÓN	213	422	13	4	652 t CO <sub>2</sub>
<b>TOTAL ALCANCE 1</b>		<b>1.761</b>	<b>422</b>	<b>604</b>	<b>54</b>	<b>2.841 t CO<sub>2</sub></b>
ALCANCE 2	ELECTRICIDAD	6	2.900	52	241	3.198 t CO <sub>2</sub> eq
<b>ALCANCE 1 + 2</b>		<b>1.767</b>	<b>3.322</b>	<b>655</b>	<b>295</b>	<b>6.038 t CO<sub>2</sub> eq</b>

\* Se excluye el transporte a través de vehículos propulsados por electricidad en alcance 2.

Factores de emisión utilizados:

Alcance 1: para España factores de emisión del "REGISTRO DE HUELLA DE CARBONO, COMPENSACIÓN Y PROYECTOS DE ABSORCIÓN de 2019" proporcionados por el Ministerio para la Transición Ecológica y el reto demográfico (MITECO). Para Chile se utilizan los factores "UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting 2020" proporcionados por el Department for Environment Food & Rural Affairs (DEFRA).

Alcance 2: para España factores de emisión de las comercializadoras obtenidos de REGISTRO DE HUELLA DE CARBONO, COMPENSACIÓN Y PROYECTOS DE ABSORCIÓN proporcionados por el Ministerio para la Transición Ecológica y el reto demográfico (MITECO). Para Chile, factor de emisión medio de la red proporcionado por <http://energiaabierta.cl/visualizaciones/factor-de-emision-sic-sing/>.

### 4.2.3. CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA, RUIDO Y CONTAMINACIÓN LUMÍNICA

La actividad del Grupo Mutua no tiene un impacto significativo en este aspecto.

Al margen de lo anterior, en el marco del cumplimiento legal relativo a contaminación acústica, tanto los centros médicos de Adeslas Salud como las clínicas dentales de Adeslas Dental realizan proyectos de aislamiento acústico en sus instalaciones previo a su funcionamiento, garantizando el aislamiento acústico en zonas como la sala de compresores. De la misma forma, se controla el alumbramiento exterior conforme a lo establecido en la legislación adecuándose a las normas contra la contaminación lumínica.

Por otro lado, Bci Seguros, a través del Departamento de Gestión de Personas y su equipo de Prevención de Riesgos, en conjunto con la ACHS (Asociación Chilena de Seguridad), realiza mediciones de tipo acústico y lumínico, en las cuales se ha podido constatar que las mediciones obtenidas no sobrepasan la normativa legal.

#### 4.2.4. CONSUMO DE ENERGÍA

Uno de los pilares fundamentales del compromiso de Mutua Madrileña con la gestión ambiental es la búsqueda de la eficiencia energética en todos los edificios propiedad de la compañía, lo que incluye acciones tanto en las propias sedes de Mutua, como en los edificios arrendados a clientes.

Como muestra de nuestro compromiso con el medioambiente, en 13 de nuestros edificios está implantado un Sistema de Gestión Energética (SGEn) conforme a la ISO 50001, una norma internacional que establece los procesos y requisitos que debe cumplir un Sistema de Gestión Energética para lograr la mejora continua del comportamiento energético.

Entre sus principales fortalezas destacan las siguientes:

- Establecimiento de objetivos de ahorro por tipo de recurso y edificio basados en una planificación de medidas concretas.
- Modelización de cada consumo teórico en función de los datos históricos y de su relación con las variables que puedan influir y, por tanto, explicar los mismos de forma significativa (severidad climática y ocupación del edificio, entre otras).
- Búsqueda permanente de oportunidades de ahorro y mejora del sistema.
- Análisis del impacto que puedan ocasionar las pautas de operación sobre los distintos usos de la energía.

A través del sistema de gestión de la energía se ha podido estudiar el impacto de las iniciativas llevadas a cabo desde Mutua Madrileña para gestionar las medidas requeridas en las instalaciones de los distintos inmuebles debido a la pandemia del Covid-19. Se trata de actuaciones como la implantación de la tasa de renovación de aire al 100% mediante la aplicación mecánica de aire exterior, la anulación de recuperadores entálpicos, la ventilación forzosa mediante apertura de ventanas, etc. Además, la aplicación del teletrabajo en la plantilla ha requerido ajustar las demandas de los edificios en cuanto a consumo energético.

A continuación, se indica la cuantificación del consumo de energía diferenciado por combustible y por fuentes renovables y no renovables durante el 2020:

- Electricidad: 44.229 GJ, garantía de origen renovable 100% en Mutua Madrileña en relación con sus edificios, y 82 GJ por la electricidad de vehículos propulsados por electricidad y 44.289 GJ en SegurCaixa Adeslas, Adeslas Salud y Adeslas Dental, 2.262GJ en Bci Seguros, y 484 GJ en Auxilia.
- Gas natural: 21.452 GJ, origen no renovable.
- Gasóleo, 3.871 GJ origen no renovable.
- Gasolina, 3.282 GJ origen no renovable.
- Diésel, 7.710GJ origen no renovable.

#### 4.2.5. CONSUMO DE MATERIALES

Dado el tipo de actividad de las empresas del Grupo Mutua Madrileña, los principales materiales contemplados en nuestro análisis son el papel y los consumibles informáticos. La consolidación de los procesos de digitalización y el control sobre sistemas mediante impresión segura son algunas de las medidas establecidas para el uso eficiente de los materiales.

#### 4.2.6. CONSUMO DE AGUA Y VERTIDO DE AGUAS RESIDUALES

Mutua Madrileña incorpora la gestión del agua dentro de su sistema de gestión energética por dos motivos: por ser un recurso escaso y crítico en nuestro país y a nivel mundial, y porque los principales consumidores de este recurso son los edificios y sus ocupantes. Por tanto, su gestión permite generar importantes sinergias.



Esto permite realizar un mejor análisis del consumo y gestión del agua y desarrollar modelos explicativos de los patrones de uso, así como establecer las acciones necesarias para conseguir un consumo más eficiente de este recurso. En Mutua Madrileña, el consumo de agua es asimilable a usos residenciales, de oficinas y otros edificios de uso público, caracterizados por el consumo ligado a las personas, el uso de la climatización y riego de jardines anexos a los inmuebles. El consumo de agua se ha visto afectado por la crisis sanitaria ya que depende en gran medida del número de personas. Desde Mutua Madrileña hemos continuado con un plan de acción ligado a la monitorización y control del consumo de agua, general y en usos localizados, como son el riego y el consumo de las torres de refrigeración por climatización. En SegurCaixa Adeslas, el principal consumo de agua se genera en las clínicas de Adeslas Dental.

En cuanto al vertido de aguas residuales, no se considera un aspecto relevante ya que por el tipo de actividad el vertido de aguas residuales se canaliza a redes municipales.

Bci Seguros cuenta con suministro de agua potable, conectada a la red pública y no requiere de procesos de filtros o sistemas de sanitización, no obstante, para el consumo, se utilizan dispensadores de agua con filtros de purificación (proporcionados por un proveedor que cuenta con certificación ISO 9001 y 14001). Además, el Departamento de Administración de Bci Seguros, responsable de la gestión de estos dispositivos, realiza de forma periódica mediciones de la calidad del agua.

#### 4.2.7. ECONOMÍA CIRCULAR Y PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS

Mutua Madrileña cuenta con un Sistema de gestión integral de residuos en todos los edificios de su propiedad a través del que se gestionan la totalidad de los residuos (peligrosos y no peligrosos) que se generan en cada inmueble propiedad de la compañía. Implantado tanto en centros de trabajo propios como en todos los edificios arrendados a terceros, el sistema persigue el objetivo de “residuo cero” y se fundamenta en los siguientes procesos:

- Segregación en origen con contenedores diferenciados por categoría de residuo peligroso y no peligroso, ubicados en el punto limpio presente en cada edificio.
- Se mantiene la fracción de “sólo orgánico” en línea con las exigencias de normativas europeas y nacionales que aseguran un mínimo del 50% en peso de la cantidad de los residuos de procedencia doméstica y comercial de las fracciones de papel, metales, vidrio, plástico, biorresiduos u otras fracciones reciclables, destinados a la preparación para la reutilización y el reciclado, así como a la normativa municipal.
- Reciclaje del 100% de residuos no peligrosos generados (fracciones de envases, papel y vidrio).
- Biometanización<sup>1</sup> y compostaje<sup>2</sup> de los residuos orgánicos generados que permiten obtener energía eléctrica y abono orgánico respectivamente, y evitan la acumulación de residuos en el vertedero.
- Gestión adecuada de los residuos peligrosos producidos en los edificios priorizando siempre una valorización de los residuos ante cualquier otro tipo de tratamiento.
- El sistema permite, asimismo, proporcionar un servicio de valor para nuestros arrendatarios, ya que disponen de una herramienta que garantiza un correcto tratamiento de los residuos que generan y minimiza, en la medida de lo posible, el impacto de sus actividades en el medio ambiente, gracias a la puesta en valor de los residuos generados.

Debido a la situación actual que ha generado la crisis sanitaria del Covid-19, todos los residuos derivados de materiales de protección, tales como guantes y mascarillas, son gestionados como fracción resto en virtud de la aplicación de la normativa vigente.

En cuanto a SegurCaixa Adeslas, durante 2020 se han seguido implementando criterios para una mejor gestión de los residuos y contenedores específicos que permiten gestionar la destrucción de documentos de forma confidencial. Adicionalmente, dando continuidad a las acciones realizadas en los últimos ejercicios en materia de reciclaje, se sigue llevando a cabo el reciclaje de papel, equipos electrónicos y plásticos, según los distintos tipos de centros y área geográfica en la que se encuentran. Por otro lado, los equipos de impresión posibilitan la impresión segura, lo que minimiza el riesgo de impresiones no deseadas o errores de impresión.

(1) Proceso de descomposición de la materia orgánica que produce gas metano. La generación eléctrica se produce mediante motores que utilizan metano como combustible.

(2) Abono producido a partir de residuos orgánicos mediante la descomposición por la presencia de hongos y bacteria.

A efectos de sensibilización medioambiental Adeslas Salud ha dado continuidad a las acciones que ha llevado a cabo durante los últimos años con el fin de promover un mayor grado de sensibilización, responsabilidad y conciencia con la protección del medioambiente entre sus empleados y sus grupos de interés. Cabe destacar la campaña de sensibilización medioambiental lanzada el pasado ejercicio 2019 “Aquí también cuidamos de la Salud del Planeta 2019”. Asimismo, se mantiene el acuerdo con la Fundación Ecoembes para el suministro de contenedores de segregación de residuos no peligrosos para todos los Centros Médicos.

Adeslas Dental comenzó 2020 con acciones de concienciación medioambiental en todas las zonas, donde participaron los coordinadores de clínica y gerentes, analizando resultados de desempeño ambiental, consumo de materiales plásticos empleados en la actividad odontológica, así como las diferentes formas de reducir/sustituir estos residuos. Posteriormente, se focalizaron todos los esfuerzos en garantizar la protección y reducción de riesgos de transmisión del Covid-19. Se mantiene el acuerdo con la Fundación Ecoembes en la gestión de contenedores de residuos no peligrosos.

Por último, hay que destacar que, debido al tipo de actividad que llevan a cabo las empresas de Mutua Madrileña, no se produce desperdicio de alimentos, aunque sí existen proveedores externos con planes específicos para minimizar los desperdicios de alimentos en el espacio de restauración de nuestra Sede Corporativa.

#### 4.2.8. CAMBIO CLIMÁTICO Y PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

La actividad del Grupo de Mutua Madrileña no tiene un impacto significativo en la biodiversidad ni contribuye de forma relevante al cambio climático. No obstante, el Grupo es consciente de los potenciales impactos que las eventualidades asociadas al Cambio Climático pueden tener sobre su actividad. Por este motivo, integra en su proceso de análisis y gestión de riesgos los potenciales efectos derivados del Cambio Climático y pone en marcha medidas adaptadas para contribuir a mitigar, en la medida posible, sus efectos en los distintos ámbitos de aplicación mediante la definición y consecución de los distintos objetivos de los sistemas de gestión implantados, acciones específicas y campañas de sensibilización al personal propio.

### 4.3 GESTIÓN DE PERSONAS

#### 4.3.1. ENFOQUE DE GESTIÓN

La responsabilidad de Mutua Madrileña y las empresas del Grupo hacia sus profesionales se basa en ofrecerles el mejor entorno de trabajo. Para ello, nuestras principales líneas de actuación en materia de gestión de personas se centran en:

- Promover la calidad en el empleo
- Asegurar la igualdad de oportunidades
- Promover el desarrollo profesional
- Favorecer la conciliación de la vida familiar y profesional
- Apoyar el bienestar y la salud
- Atraer el mejor talento para el grupo

#### 4.3.2. EMPLEO: NUESTRA PLANTILLA

##### Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional

El total de la plantilla de las empresas del Grupo a 31 de diciembre de 2020 era de 9.380 empleados, siendo la plantilla media del año 9.376 personas. La plantilla se concentra mayoritariamente en España (88% del total de empleados) y en Chile (12%), donde el Grupo tiene presencia a través de su participación en Bci Seguros y Auxilia.

En 2020, Mutua Madrileña amplió su participación en dichas compañías, pasando del 40% que mantenía desde 2016, al 60% en 2020. La plantilla de Bci Seguros y Auxilia al cierre de 2020 era de 1.079 empleados, con una plantilla media de 1.113.

El incremento en el número de empleados del Grupo respecto a la cifra de 2019 (8.274 empleados con una plantilla media de 8.214) se debe principalmente a la incorporación de dichas entidades dentro del perímetro de reporte, tras el aumento de participación en su capital.

Sin tener en cuenta este efecto, la plantilla del conjunto de empleados en España pasó de 8.274 empleados a cierre de 2019 a un total de 8.301 a cierre de 2020. Es decir, también se vio ligeramente incrementada a pesar de las difíciles condiciones del mercado, lo que demuestra la apuesta del Grupo por la estabilidad en el empleo.

La distribución de ésta en base a criterios de género, edad, categoría profesional y país es la siguiente:

DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO			
	MUJER	HOMBRE	TOTAL
<b>Nº TOTAL EMPLEADOS</b>	<b>6.343</b>	<b>3.037</b>	<b>9.380</b>
	68%	32%	100%

<b>PROMEDIO CONTRATOS</b>	<b>6.343</b>	<b>3.037</b>	<b>9.380</b>
---------------------------	--------------	--------------	--------------

DISTRIBUCIÓN POR TRAMOS EDAD				
	< 30	30 - 50	> 50	TOTAL
<b>Nº TOTAL EMPLEADOS</b>	<b>1.413</b>	<b>6.572</b>	<b>1.395</b>	<b>9.380</b>
	15%	70%	15%	100%

<b>PROMEDIO CONTRATOS</b>	<b>1.476</b>	<b>6.540</b>	<b>1.360</b>	<b>9.376</b>
---------------------------	--------------	--------------	--------------	--------------

DISTRIBUCIÓN POR PERFIL PROFESIONAL					
	DIRECTORES	GERENCIA	TÉCNICOS COORDINADORES	ADMINISTRATIVO GESTORES Y APOYO	TOTAL
<b>Nº TOTAL EMPLEADOS</b>	<b>144</b>	<b>484</b>	<b>3.642</b>	<b>5.110</b>	<b>9.380</b>
	2%	5%	39%	54%	100%

<b>PROMEDIO CONTRATOS</b>	<b>141</b>	<b>474</b>	<b>3.674</b>	<b>5.087</b>	<b>9.376</b>
---------------------------	------------	------------	--------------	--------------	--------------

## Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo

El grupo Mutua Madrileña apuesta por promover la estabilidad y la calidad en el empleo. En este sentido, como se aprecia en la tabla que recoge el número total y las modalidades de contratos de trabajo, el 94% de la plantilla del grupo contaba con un contrato indefinido al cierre del ejercicio (vs. el 92% en 2019).

DISTRIBUCIÓN POR TIPOS DE CONTRATO					
	INDEFINIDO		TEMPORAL		TOTAL
	JORNADA COMPLETA	JORNADA PARCIAL	JORNADA COMPLETA	JORNADA PARCIAL	
<b>Nº TOTAL EMPLEADOS</b>	<b>5.998</b>	<b>2.798</b>	<b>331</b>	<b>253</b>	<b>9.380</b>
		94%		6%	100%

<b>PROMEDIO CONTRATOS</b>	<b>5.964</b>	<b>2.804</b>	<b>358</b>	<b>250</b>	<b>9.376</b>
---------------------------	--------------	--------------	------------	------------	--------------

El detalle de desglose de tipo de contrato por género, edad y clasificación profesional se incluye en el anexo III de este informe.

Asimismo, el grupo mantiene una política de crecimiento en el empleo, especialmente en España. A lo largo de 2020, Mutua Madrileña, sin tener en cuenta SegurCaixa Adeslas, realizó 332 nuevas contrataciones (vs 443 en 2019), de las cuales el 62% correspondió a mujeres y el 38% a hombres. Teniendo en cuenta la complejidad del año 2020, se trata de una cifra muy relevante que pone de manifiesto la apuesta continua de Mutua por el empleo.

Durante el año se produjeron 163 resoluciones de contratos en el conjunto de las sociedades del grupo Mutua Madrileña sobre el total de 9.380 empleados con los que contaba la plantilla al cierre del ejercicio. En 2019 se reportaron 148 resoluciones, y la diferencia se debe a la incorporación de los datos de la participada chilena en el alcance del informe.

	Nº DE DESPIDOS POR GÉNERO	
	MUJER	HOMBRE
<b>Nº TOTAL EMPLEADOS</b>	<b>74</b>	<b>89</b>
% sobre total colectivo	1%	3%

	Nº DE DESPIDOS POR EDAD		
	< 30	30 - 50	> 50
<b>Nº TOTAL EMPLEADOS</b>	<b>27</b>	<b>110</b>	<b>26</b>
% sobre total colectivo	2%	2%	2%

	Nº DE DESPIDOS POR PERFIL PROFESIONAL			
	DIRECTORES	GERENCIA	TÉCNICOS COORDINADORES	ADMINISTRATIVO, GESTORES Y APOYO
<b>Nº TOTAL EMPLEADOS</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>57</b>	<b>104</b>
% sobre total colectivo	0%	<1%	2%	2%

### 4.3.3 REMUNERACIÓN

Las remuneraciones del Grupo Mutua Madrileña se basan en los siguientes principios y fundamentos:

- **Objetividad y equidad:** estableciendo criterios objetivos que contribuyan a garantizar la igualdad salarial entre hombres y mujeres.
- Refuerzo de la **meritocracia**, estableciendo mecanismos que permitan reconocer la calidad en el trabajo, el compromiso con los valores del grupo y la orientación al cliente como criterios esenciales.
- **Dirección por objetivos:** vinculando una parte de la remuneración de los empleados a los resultados de negocio, contribuyendo de esta forma a la sostenibilidad de la compañía y a la calidad en el empleo.

En este sentido, contamos con modelos de evaluación a través de los cuales se evalúa y reconoce el grado de consecución de los objetivos de cada empleado, así como sus comportamientos (alineación con un conjunto de valores y competencias que se espera de todos los profesionales de la compañía). Los principales conceptos que integran la remuneración de los empleados son:

- Retribución fija acorde a las funciones y perfil del puesto.
- Retribución variable ligada a la consecución de objetivos.
- Beneficios sociales, entre los que destacan el seguro médico, la aportación a planes de previsión social, seguro de vida y accidentes, y tarjeta comida.

En este contexto, y dentro de su compromiso con la igualdad entre mujeres y hombres, Mutua Madrileña lleva varios años elaborando un indicador de brecha salarial, en base a los contenidos propuestos sobre diversidad e igualdad de oportunidades en el estándar GRI-405-2. En 2020, la compañía ha elaborado de nuevo este indicador, en el marco de los nuevos requerimientos de información que establece la Ley 11/2018, de 28 de diciembre. A efectos de favorecer la comparativa de la información, a continuación, se ofrecen las remuneraciones de la plantilla de Mutua desagregada por género y desglosada de acuerdo a categorías y puestos similares.

## REMUNERACIONES MEDIAS POR SEXO Y PUESTO. ÁMBITO MUTUA MADRILEÑA

COLECTIVOS		REMUNERACIÓN MEDIA (FIJA Y VARIABLE)		RELACIÓN ENTRE REMUNERACIÓN MEDIA DE MUJERES Y HOMBRES *
		MUJER	HOMBRE	
Gerencia	Gerencia 1	115.934 €	132.951 €	12,8%
	Gerencia 2	95.752 €	102.451 €	6,5%
	Gerencia 3	75.833 €	79.624 €	4,8%
Técnico	Técnico Seguros 4	60.702 €	63.745 €	4,8%
	Técnico Seguros 5	48.076 €	48.328 €	0,5%
	Técnico de Siniestros	53.449 €	72.254 €	26,0%
	Técnico Inversiones 4	75.228 €	69.424 €	-8,4%
	Técnico Inversiones 5	46.248 €	48.102 €	3,9%
	Supervisor/Coordinación Atención al Cliente	38.460 €	39.016 €	1,4%
	Técnico Servicios Valor Añadido 4	40.585 €	40.727 €	0,4%
	Técnico Servicios Valor Añadido 5	29.571 €	30.901 €	4,3%
Administrativo Apoyo	Administrativo/Apoyo Seguros 6	36.743 €	36.917 €	0,5%
	Administrativo/Apoyo Seguros 7	23.328 €	23.151 €	-0,8%
	Administrativo/Apoyo Inversiones 6	27.520 €	29.188 €	5,7%
	Administrativo/Apoyo Inversiones 7	26.888 €	20.264 €	-32,7%
	Administrativo/Apoyo Atención al cliente	23.017 €	23.763 €	3,1%
	Administrativo/Apoyo Servicios Valor añadido 6	21.518 €	22.478 €	4,3%
	Administrativo/Apoyo Servicios Valor añadido 7	16.967 €	16.448 €	-3,2%

### BRECHA SALARIAL TOTAL MUTUA

**1,89%**

(\*) La tabla muestra la relación entre las remuneraciones medias de las mujeres (56% del total de la plantilla en el ámbito de Mutua Madrileña al cierre del ejercicio) respecto de los hombres. Los valores negativos implican una mayor remuneración de la mujer. Dicho porcentaje, que representa la brecha por colectivo profesional, se calcula como: 1 - (ratio de la remuneración media de las mujeres entre la remuneración media de los hombres). Datos en euros. Promedio de la relación entre el salario medio de las mujeres respecto a los hombres de los distintos colectivos profesionales que aparecen detallados por categorías en la tabla.

**Considerando la totalidad de la plantilla de Mutua, la brecha salarial es del 1,89%. Este dato permite afirmar que Mutua garantiza la equidad entre hombres y mujeres en la retribución de sus profesionales.**

Para el cálculo de las remuneraciones medias se ha tenido en cuenta tanto el total de la remuneración fija como la parte variable percibida en el año por los empleados. **Los datos se muestran sin realizar ningún tipo de ajuste o incluir factores de corrección como la antigüedad en el puesto o los años de servicio.**

Cabe destacar que las diferencias que se aprecian en determinadas categorías tienen su origen, principalmente, en el contexto sectorial de seguro, donde tradicionalmente existía una presencia limitada de mujeres en determinados puestos como el de Técnico de Siniestros. Se trata, por tanto, de diferencias basadas principalmente en la antigüedad y que por tanto no son indicativas de presencia de brecha salarial.

Mutua Madrileña cuenta, asimismo, con un Plan de Diversidad cuyo objetivo es equilibrar la presencia de hombres y mujeres en todos los niveles de la organización, y en especial, en los de máxima responsabilidad dentro de la organización. En esta línea, cabe destacar que el 62% de las incorporaciones a Mutua en 2020 fueron mujeres.

## Remuneraciones medias de los consejeros y directivos

La retribución de los consejeros de Mutua Madrileña, tal y como fijan los Estatutos Sociales de la compañía, se compone de una asignación fija anual y dietas de asistencia. Los consejeros de Mutua Madrileña (incluido el cargo de Presidente) no reciben retribución de tipo variable, ni disfrutan de pensión o beneficio de previsión social de ningún tipo, conforme al artículo 53.4 de los Estatutos Sociales.

Además, y en línea con lo anterior, tampoco prevé la normativa interna de la Sociedad que ninguno de los consejeros de Mutua Madrileña (incluido el cargo de Presidente) tengan derecho a indemnización alguna por cese.

El cargo de Consejero delegado de Mutua Madrileña, por decisión adoptada por el Consejo de Administración, se compone de una retribución fija y no incluye ningún tipo de retribución variable ni tiene derecho a indemnización en caso de cese. A continuación, se presenta, de manera individualizada, la retribución percibida por los consejeros de Mutua Madrileña por todos los conceptos (miles de euros):

CONSEJEROS	RETRIBUCIÓN FIJA (1)	DIETAS	RETRIBUCIÓN TOTAL
D. Ignacio Garralda Ruiz de Velasco, Presidente del Consejo	709	44	753
D. Jaime Montalvo Correa, Vicepresidente del Consejo	224	47	271
D <sup>a</sup> Coloma Armero Montes	113	42	155
D. Carlos Cutillas Cordon	143	47	190
D. Alberto de la Puente Rúa	113	36	149
D. Rufino García-Quirós García	113	50	163
D. Jaime Lamo de Espinosa Michels de Champourcin	113	47	160
D. José Luis Marín López-Otero	113	57	170
D. Emilio Ontiveros Baeza	143	57	200
D. José Periel Martín	113	41	154
D. Luis Rodríguez Durón	113	44	157
D. Rafael Rubio Rubio	113	42	155
<b>TOTAL</b>	<b>2.121</b>	<b>554</b>	<b>2.675</b>

(1) En la Retribución Fija está incluido el seguro de Salud.

Adicionalmente, el presidente del Consejo de Administración de Mutua Madrileña ha recibido en 2020 una retribución fija de 735 miles de euros por el desempeño del cargo de consejero delegado\*.

La retribución de los directivos de Mutua, por su parte, al igual que la del resto de empleados, está integrada por una parte fija, una parte variable y un conjunto de beneficios sociales. La cantidad percibida en concepto de retribución variable está ligada a la consecución de unos objetivos de negocio previamente definidos.

Mutua lleva varios años continuados incrementando el número de mujeres directivas dentro de su organización, como parte de su Plan de Diversidad que busca lograr el equilibrio entre hombres y mujeres en todos los niveles de la organización. En 2019 el número de mujeres directivas aumentó un 38% y en 2020 lo hizo un 45%. Se trata de un dato muy positivo que contribuye a impulsar una mayor equidad en los puestos de mayor responsabilidad.

No obstante, Mutua no realiza ningún tipo de ajuste o corrección por antigüedad en el cargo, experiencia previa, función desempeñada ni ningún otro factor que pueden afectar a la retribución percibida en el año, y por tanto al cálculo de la brecha salarial.

En este sentido, el hecho de incrementar el número de mujeres en el nivel directivo, como está haciendo Mutua en los últimos años, impacta en el cálculo de las diferencias entre las remuneraciones medias de este colectivo, que en 2020 es del 16,7%, debido principalmente a la menor antigüedad de éstas en el cargo.

Si se compara únicamente a los directivos y directivas incorporados a este nivel en 2019 y 2020, la diferencia en sus remuneraciones medias es del 6%, a favor de las mujeres.

(\*) No se incluye el pago a la seguridad social (13 miles euros).

A continuación, se presentan las remuneraciones medias de los directivos de Mutua Madrileña, incluyendo a la Alta Dirección del Grupo y sin tener en cuenta ningún ajuste ni factor de corrección (datos en euros):

	REMUNERACIÓN MEDIA (2)		
	MUJER	HOMBRE	TOTAL
Directivos	185.997	223.357	215.387

(2) Incluye la remuneración fija y la retribución variable percibida durante 2020 y otros complementos, incluyendo a la Alta Dirección de Mutua Madrileña. Adicionalmente, la compañía realiza una aportación a un plan de previsión social del 10% de salario fijo y variable de los directivos en concepto de retribución a largo plazo. Datos en euros.

## Remuneraciones medias desagregadas por sexo y puesto y brecha salarial. Ámbito SecurCaixa Adeslas

A continuación se muestran las remuneraciones medias de 2020 desagregadas por género de las entidades incluidas dentro del perímetro de SecurCaixa Adeslas, sociedad participada por Mutua Madrileña en un 50%:

		REMUNERACIÓN MEDIA (FIJA, VARIABLE Y OTROS COMPLEMENTOS) (3)	
		MUJER	HOMBRE
Gerencia	Gerencia	86.451	91.609
Técnicos y Coordinadores	Personal médico	48.924	54.915
	Coordinadores y Técnicos	51.948	56.714
Administrativos y Apoyo	Gestores y otros	35.540	43.126
	Administrativos clínicas y personal sanitario apoyo	17.973	19.516

(3) Incluye las remuneraciones de los empleados de las SecurCaixa Adeslas, así como de Adeslas Salud, Adeslas Dental y AgenCaixa, incorporando tanto la parte fija, la variable, así como los beneficios sociales y otros complementos percibidos en 2020. Datos en euros.

Para el cálculo de la brecha salarial, SecurCaixa Adeslas ha contado con el asesoramiento de la entidad independiente KPMG, y ha elaborado a partir de la metodología de cálculo propuesta por esta firma y basada en estándares internacionales, un indicador de brecha salarial en base a los requisitos de información que demanda la nueva Ley y que tiene en consideración las particularidades propias de la compañía.

En este sentido, la brecha salarial ajustada para agrupaciones por categorías, bandas y puestos similares para SecurCaixa Adeslas en 2020 fue del 2,45%. En AgenCaixa la brecha salarial calculada de la misma forma es del 2,98%, mientras que en Adeslas Dental es del 4,28%.

Los datos muestran una evolución positiva respecto de los de 2019 en la mayoría de las sociedades, donde fueron del 2,71% para SecurCaixa Adeslas, -5,59% para AgenCaixa, y 5,92% para Adeslas Dental, debido a las diversas medidas que se están implantando para impulsar el equilibrio en todos los niveles de la organización.

Por su parte, las remuneraciones medias percibidas en 2020 por los directivos del grupo SecurCaixa Adeslas fueron las siguientes:

	REMUNERACIÓN MEDIA (FIJA, VARIABLE Y OTROS COMPLEMENTOS) (4)	
	MUJER	HOMBRE
Directivos	162.210 €	189.735 €

(4) Incluye la remuneración fija y la parte variable, así como otras percepciones de los directivos de SecurCaixa Adeslas, Adeslas Salud, Adeslas Dental y AgenCaixa. Datos en euros.

## Remuneraciones medias desagregadas por sexo y puesto y brecha salarial. Ámbito Chile (Bci Seguros Generales, Bci Vida, Zenit y Auxilia).

Para el cálculo de la brecha salarial, las participadas chilenas Bci Seguros y Auxilia han contado, con el asesoramiento de la entidad independiente KPMG, y ha elaborado a partir de la metodología de cálculo propuesta por esta firma y basada en estándares internacionales, un indicador de brecha salarial en base a los requisitos de información que demanda la nueva Ley y que tiene en consideración las particularidades propias de la compañía.

En este sentido, la brecha salarial ajustada<sup>3</sup> para agrupaciones por categorías, bandas y puestos similares para Bci Seguros en 2020 fue del 2,30%. En Auxilia la brecha salarial calculada de la misma forma es del 4,47%.

A continuación, se muestra las remuneraciones medias (en moneda local, incluyendo remuneración fija, variable y complementos) de 2020 desagregadas por género de las entidades incluidas dentro del perímetro de Bci Seguros (es decir Seguros Generales, Vida y Zenit), sociedad participada por Mutua Madrileña en un 60%, así como de Auxilia, la compañía especializada en prestaciones y asistencias (también participada en un 60% por Mutua Madrileña).

	DIRECTIVOS		GERENCIA		TÉCNICOS Y COORDINADORES		ADMINISTRATIVOS Y APOYO	
	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE
Bci Seguros	237.943.277 \$	248.604.089 \$	61.942.542 \$	82.164.034 \$	28.393.615 \$	28.451.309 \$	14.274.916 \$	19.369.267 \$
Auxilia	(*)	122.065.124 \$	32.224.484 \$	40.853.942 \$	14.237.902 \$	12.802.358 \$	8.012.884 \$	8.148.826 \$

(Datos en moneda local)

(\*) Por motivos de confidencialidad no se aporta el dato, dado que al contar Auxilia únicamente con una mujer en el nivel directivo se estaría informando de la remuneración de forma individualizada.

### 4.3.4. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO Y MEDIDAS PARA FACILITAR LA CONCILIACIÓN

#### A) ADAPTACIÓN AL NUEVO CONTEXTO MARCADO POR EL COVID-19

El año 2020 estuvo marcado por la gestión de la crisis sanitaria derivada del Covid-19, al tiempo que se garantizaba la continuidad del negocio y se adaptaban todos los procesos de recursos humanos al nuevo contexto.

Fiel a su compromiso con sus profesionales, desde el inicio de la pandemia, Mutua Madrileña priorizó la seguridad y el bienestar de sus empleados a cualquier otra consideración. Para ello, se estableció un completo plan de actuación específico en torno a tres ejes: impulso del trabajo a distancia, cuidado de la salud, y puesta en marcha de protocolos de actuación en materia de prevención de riesgos, así como refuerzo de la comunicación interna.

#### • Impulso del teletrabajo

Antes de que se decretara el estado de alarma, prácticamente la totalidad de la plantilla empezó a realizar su labor de forma remota desde sus hogares, incluidas todas las personas que desempeñan la parte más crítica de la atención al cliente desde los call center.

Mutua contaba ya con un programa de trabajo a distancia previo a la crisis, denominado SoyMóvil. El gran reto fue hacer extensivo el teletrabajo al conjunto de la plantilla, algo que se materializó en tiempo récord.

Esta apuesta por el teletrabajo incluyó también a los trabajadores de los call center externos que dan servicio a la compañía, lo que se gestionó de forma personalizada con cada proveedor, adecuando Mutua sus sistemas para ello.

En paralelo, la compañía diseñó un Plan de Vuelta a la normalidad, de acuerdo con el cual se produciría la reincorporación progresiva de la plantilla a los centros de trabajo, en función de la evolución de la pandemia. Para ello se priorizaría los colectivos de menor riesgo, definidos en base a criterios médicos, y garantizando las máximas medidas de seguridad, tanto personales (prueba de PCR previa, control de temperatura diario, uso obligatorio de mascarilla y pantallas protectoras, entre otras), como en los espacios físicos.

(3) Conceptos retributivos considerados: salario base, salario variable, complemento productividad en áreas concretas, complemento teletrabajo, seguro de salud, complemento desplazamiento, complemento comida.



Al cierre del ejercicio, cerca del 75% de los empleados continuaban trabajando en remoto desde sus hogares con el objetivo de minimizar riesgos y preservar la salud de todos.

Asimismo, dentro de su compromiso con la conciliación, Mutua ha querido aprovechar todos los aprendizajes extraídos de esta experiencia para acelerar su impulso al teletrabajo, más allá de la crisis sanitaria vivida en 2020. Por ello, el Consejo de Administración aprobó en 2020 la puesta en marcha del proyecto Darwin que hará extensible el modelo de teletrabajo para la práctica totalidad de la plantilla de forma consistente.

El número de días que podrá teletrabajar cada empleado dependerá de su perfil profesional, existiendo varios perfiles y modalidades, de acuerdo con el tipo de actividad realizadas

Por su parte, desde SegurCaixa Adeslas, la compañía impulsó también la puesta en marcha del trabajo en remoto, implantando además un horario reducido y un sistema de turnos para minimizar durante el periodo de confinamiento el trabajo presencial en Delegaciones. También se alcanzó un acuerdo de modificación del calendario laboral 2020 para adecuar la distribución horaria a las necesidades planteadas en la gestión de la pandemia, adelantando y ampliando el periodo habitual de jornada intensiva, potenciando la jornada del último cuatrimestre del año. Adicionalmente, para facilitar la conciliación de la vida familiar y laboral de las personas trabajadoras, se organizaron los turnos de reincorporación del trabajo presencial en servicios centrales atendiendo a las situaciones de conciliación de los empleados, especialmente en lo concerniente a la suspensión de las actividades escolares.

Por su parte, Bci Seguros, implementó también el teletrabajo desde marzo, lanzando además múltiples acciones para asegurar la continuidad operativa y la productividad apostando por la conciliación de todos los empleados, como el programa de Calidad de Vida (con refuerzo en actividades de conciliación trabajo y familia), o el desarrollo de actividades recreativas online en festivos y días especiales.

Por otro lado, Auxilia implementó en 2018 los primeros puestos de teletrabajo como medida para equilibrar la vida profesional y personal. A finales del año 2019, una parte de la plantilla trabajaba en esta modalidad y en 2020, como respuesta a la pandemia, se implementó para más de la mitad de los cargos, salvo excepciones que por la naturaleza del trabajo no pueden desarrollar su actividad en esta modalidad.

## • Refuerzo de la comunicación interna

En un entorno marcado por la incertidumbre y el trabajo en remoto, en 2020 la compañía reforzó su apuesta por la comunicación interna, diseñando nuevas iniciativas para impulsar la confianza, seguridad y motivar a nuestro equipo de profesionales.

Nuestras líneas de actuación perseguían varios objetivos:

- Informar sobre todas las medidas puestas en marcha para cuidar de la salud de los empleados.
- Sensibilizar sobre la importancia de seguir todas las pautas en materia de prevención y seguridad laboral.
- Motivar y mantener la cohesión del equipo.
- Apoyar a las familias a abordar el confinamiento, proponiendo actividades y sugerencias para realizar en familia.
- Reforzar, aún más, el orgullo de pertenencia, haciendo partícipes a los empleados de cómo Mutua se ha volcado en ayudar a los colectivos más afectados por esta crisis sanitaria, como parte de su compromiso social.

Entre las actividades realizadas destacan los encuentros digitales con el equipo directivo, concursos y actividades familiares, boletines especiales de noticias, además de campañas de sensibilización para la prevención de riesgos.

El esfuerzo realizado por mantener informado y cohesionado al equipo ha sido reconocido con el premio a la Mejor Campaña de Comunicación Interna en los premios de Marketing y Comunicación del sector asegurador que concede anualmente INESE.

Con el mismo objetivo, en Bci Seguros se llevaron a cabo las siguientes iniciativas:

- Desarrollo de actividades recreativas online: conmemoraciones; festividades, fiestas patrias, entre otras, permitiendo acercar a los colaboradores y sus familias, generando momentos de relax y disfrute.
- Planes de formación enfocados en el liderazgo, motivación y cuidado de los equipos:
  - o Acompañamiento para equipos en tiempos interrumpidos
  - o Programa de liderazgo psicoemocional
  - o Taller “cuidándonos nos fortalecemos como equipo”
  - o Taller de liderazgo: formación de líderes efectivos
- Asimismo, se reforzó el Programa de Reconocimiento “Sumando Valor” que permite a los managers premiar acciones destacadas en su equipo, basadas en los valores y perfil de liderazgo de la compañía. Este año el reconocimiento llegó a 114 colaboradores.
- Programa de reuniones “Círculos de Confianza”, creado para escuchar a los colaboradores, conocer su estado de salud física y emocional, generar sentido de pertenencia y responder inquietudes que pudieran haber surgido durante la pandemia.

## B) MANTENIMIENTO DE LAS CONDICIONES A FAVOR DE LOS EMPLEADOS EN UN DIFÍCIL CONTEXTO

Adicionalmente, y más allá de esta situación extraordinaria, en Mutua Madrileña los empleados han podido seguir disfrutando de todas las medidas disponibles para apoyar la conciliación y la flexibilidad. Entre ellas destacan las siguientes:

- Ayuda de 6.000€ por nacimiento de hijo o adopción.
- Ampliación del permiso de maternidad en dos semanas, incrementándose en los casos de parto múltiple en dos semanas por cada hijo.
- Permiso retribuido durante un año a madres de trillizos, cuatrillizos o más hijos o bebés que nazcan con algún tipo de discapacidad o enfermedad de especial gravedad.
- Seguro médico para cónyuge e hijos menores de 26 años.
- Ayuda para cubrir gastos por cuidado de ascendientes y descendientes dependientes.
- Subvención del 100% del coste de los libros de texto de hijos que cursen primaria, secundaria y/o bachillerato.
- Días sin cole: actividades programadas para los hijos de empleados.
- Club Mutua+: espacio de encuentro para los empleados de Mutua y sus familias en torno al deporte y la cultura.
- Flexibilidad horaria a la entrada y salida del trabajo para la totalidad del personal con jornada partida.
- Nuevas formas de trabajo y metodología Agile: en 2020 hemos seguido impulsando el proyecto para fomentar el uso de nuevas formas de trabajo colaborativas y ágiles.
- Vacaciones: hasta 3 días adicionales de vacaciones en función del cumplimiento de un determinado nivel de objetivos y condiciones.

Como parte de nuestro compromiso de respetar el derecho de desconexión laboral de los trabajadores, Mutua Madrileña ha establecido para sus trabajadores una denominada “ventana de convivencia”, de 9:30 a 13:30 horas, horario en el que de forma prioritaria deben convocarse las reuniones y trabajo en equipo. Todo ello en el marco del respeto al cumplimiento de las jornadas y horarios de trabajo de cada empleado.

Asimismo, cabe mencionar que Mutua Madrileña está certificada como Empresa Familiarmente Responsable desde hace 14 años y cuenta con la máxima calificación posible A + desde 2016. La última auditoría realizada por la Fundación Más Familia, que es quién concede dicha certificación, se realizó en enero de 2020.

Además, todos los empleados de Mutua Madrileña cuentan con una herramienta de gestión del tiempo donde se registra la jornada laboral de cada empleado, siempre de acuerdo a su tipo de contrato, y a través de la cual el profesional puede gestionar sus correspondientes días de vacaciones, ausencias, etc.

Por su parte, también en SegurCaixa Adeslas en 2020 se mantuvieron las medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación, que se encuentran recogidas en el proyecto Concilia.

En Bci Seguros y Auxilia cuentan también con importantes iniciativas que permiten equilibrar la vida profesional y personal. Algunas de estas medidas son:

- Programa Horario Flexible
- Bonos y permisos por nacimiento de hijos y/o adopción
- Bonos especiales (vacaciones, matrimonio, fallecimientos, etc.)
- Gratificaciones en fiestas patrias y Navidad
- Financiación de actividades deportivas

#### 4.3.5. SALUD Y SEGURIDAD LABORAL

Mutua Madrileña y las sociedades del grupo tienen implementada una política de seguridad y salud en las que se establece el compromiso de la Alta Dirección en proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables para la prevención de lesiones y deterioro de la salud mediante:

- La implantación de procesos para eliminar peligros y reducir los riesgos laborales mediante la identificación, evaluación y control de los riesgos relativos a la seguridad y la salud de las personas.
- El cumplimiento de requisitos legales, proporcionando la adecuada y suficiente formación teórica y práctica a todos los empleados para que desarrollen y apliquen eficazmente los programas y normas preventivas, así como el control y la vigilancia de la salud de todos los trabajadores.
- El establecimiento de objetivos en materia de seguridad y salud, garantizando la consulta y participación de todos los trabajadores y, en su caso, de los representantes de los trabajadores.
- Procesos que garanticen la revisión de manera periódica de la Política de seguridad y salud y el desempeño, con un compromiso para la mejora continua en la gestión.

En 2020, tras superar la correspondiente auditoría por parte de AENOR, Mutua Madrileña y las sociedades dentro del ámbito del Servicio de Prevención obtuvieron la certificación de su sistema de gestión de Seguridad y Salud bajo la norma ISO 45001:2018, la más exigente a nivel internacional. Un reconocimiento que refleja el firme compromiso de la compañía en este ámbito.

En este contexto, hemos re-diseñado y reforzado los mecanismos para garantizar de manera específica la protección de los trabajadores especialmente sensibles a determinados riesgos teniendo en cuenta esta circunstancia en las evaluaciones de riesgos, y adoptando las medidas preventivas y de protección necesarias (por ejemplo, mujeres embarazadas, adaptaciones y cambios de puestos, etc.).Igualmente se realizan inspecciones de seguridad (tanto iniciales como periódicas) en los centros de trabajo, aplicando los procesos internos establecidos a tal fin.

Tanto Mutua Madrileña como SegurCaixa Adeslas y Adeslas Dental cuentan con un servicio de prevención propio, por lo que su sistema de prevención debe superar una auditoría legal por un tercero independiente.

Asimismo, el grupo Mutua Madrileña tiene establecidos los cauces de consulta, participación y representación de los trabajadores que exige la Ley en esta materia a través, cuando proceda, de los delegados de prevención, y de la constitución de los correspondientes Comités de Seguridad y Salud.

En concreto, el Grupo cuenta con nueve Comités de Seguridad y Salud que realizan reuniones ordinarias trimestrales estando representados los representantes de los trabajadores y los delegados de prevención. Asimismo, el 100% de los trabajadores y lugares de trabajo se encuentran bajo control de la organización en materia de seguridad y salud. En el caso de los empleados de Mutua, aproximadamente el 85% de los mismos se encuentran representados por el Comité de Seguridad y Salud.

En el ámbito de SegurCaixa Adeslas, todos los centros con obligación de disponer de Comité de Seguridad y Salud tienen en funcionamiento dicho Comité. El porcentaje de empleados cubiertos por comités de seguridad y salud es del 27,7% (frente a los 27,3% de 2019), lo que se debe a la dispersión de centros de trabajo y empleados en SegurCaixa Adeslas, muy especialmente en el caso de Adeslas Salud y Adeslas Dental.

En Bci Seguros y en Auxilia sus unidades de Prevención de Riesgos están compuestas por miembros de la compañía, los cuales se organizan entre Representantes de la Empresa y Representantes de los trabajadores (estos últimos escogidos a través de elecciones). Adicionalmente, ambas empresas cuentan con el apoyo de la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), el organismo asesor en materias de Prevención de Riesgos y Salud Ocupacional, y que ofrece el seguro de accidentes de trayecto, laborales y enfermedades profesionales a sus trabajadores.

Por otro lado, Auxilia cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo cuyo objetivo es reducir al mínimo la tasa de accidentabilidad para el período de evaluación bianual 2019-2021 establecido por ACHS.

## Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud auditados y reconocidos

- **Certificación ISO 45001**

En 2020, tras superar la correspondiente auditoría por parte de AENOR y en un contexto marcado por la dificultad de la gestión de la pandemia, Mutua Madrileña obtuvo la certificación por su sistema de gestión de Seguridad y Salud bajo la norma ISO 45001:2018, la más exigente a nivel internacional. Un reconocimiento que refleja el firme compromiso de la compañía en este ámbito.

- **Distintivo “Garantía Madrid” para Mutua Madrileña**

La Comunidad de Madrid, a través de su Fundación Madrid por la Competitividad, concedió a Mutua en 2020 esta certificación por el amplio conjunto de medidas puesto en marcha para prevenir riesgos, cuidar de la salud de los empleados y garantizar la sostenibilidad del negocio.

Mutua fue reconocida en el máximo de categorías posibles: Medidas de Cumplimiento, Medidas de Cumplimiento Extraordinarias y Acción Solidaria, lo que refleja nuestro esfuerzo para buscar soluciones a esta situación sin precedentes.

- **Certificación de S.G.S.**

Todas las medidas contempladas en el Plan de Contingencia de SegurCaixa Adeslas han sido objeto de un proceso de verificación de su implantación en los distintos centros de trabajo por Quirón Prevención y de posterior certificación por la entidad externa S.G.S.

Adicionalmente, SegurCaixa Adeslas, ha renovado en 2020 la calificación de Excelencia Preventiva tras la realización de la Auditoría Voluntaria del Sistema de Gestión de la Prevención. Se consolida así una línea de trabajo orientada a la mejora en las condiciones de gestión en materia de prevención.

## 2020: Un año marcado por la gestión de la crisis sanitaria derivada del Covid-19

La incidencia de la pandemia del Covid-19 ha sido determinante en las actuaciones que se han desarrollado en el ámbito de la salud y seguridad en el trabajo en 2020.

Un adecuado plan específico frente a la pandemia permitió responder con agilidad a la incertidumbre de principios de año, antes incluso de que se decretara el estado de alarma, de forma que se implantaron medidas específicas de prevención que finalizaron con prácticamente la totalidad de la plantilla realizando sus tareas de forma remota en sus domicilios, incluidas todas las personas que desempeñan la parte más crítica de la atención al cliente en los centros de atención telefónica.

Posteriormente, la compañía diseñó un Plan de Vuelta a la normalidad, una herramienta preventiva consensuada con la representación legal de los trabajadores que permite establecer unos criterios preventivos en la reincorporación presencial la plantilla a los centros de trabajo, en función de la evolución de la pandemia, diseñar los espacios de trabajo y establecer las medidas de seguridad necesarias para evitar la propagación de virus entre nuestra plantilla, clientes y proveedores que nos visitan.

Tanto en Mutua Madrileña como en SegurCaixa Adeslas, las actuaciones se han ido adaptando a las necesidades que el propio desarrollo de la pandemia y la normativa estatal y autonómica han ido determinando.

Estas medidas se han articulado en torno a la realización de una evaluación específica del riesgo frente al Covid-19 en las instalaciones de la compañía, la elaboración de un Plan de Contingencia, donde se ha reflejado tanto la situación inicial de la compañía, como las medidas preventivas a adoptar, así como una planificación para la implantación de las medidas preventivas en cada uno de los centros de trabajo.

Para minimizar el impacto de la pandemia entre nuestros empleados, la compañía puso en marcha un amplio dispositivo de medidas entre las que destacan las siguientes:

- Campañas de sensibilización junto a una microsite en el portal del empleado con contenidos actualizados y protocolos de actuación.
- Consulta y participación de los trabajadores a través de la celebración de comités extraordinarios de seguridad y salud.
- Atención médica personalizada: pusimos a disposición de los empleados un servicio de seguimiento y atención médica personalizada.
- Realización de pruebas voluntarias de detección de IgM e IgG para la totalidad de empleados del grupo, con el objetivo de establecer un mapa serológico y conocer el grado de incidencia del virus entre la plantilla.
- Aplicación de un protocolo de seguridad previo a la reincorporación presencial que incluye la realización de pruebas PCR, formación específica sobre protocolos a seguir, entrega de equipos y material de protección individual (mascarillas, gel, etc.).
- Adaptación de los espacios físicos para garantizar el distanciamiento social, el control de aforo, la gestión de flujos y el resto de las medidas de seguridad establecidas.
- Aplicación de un protocolo de seguridad y salud para el acceso a nuestras oficinas. Incluye control de temperatura, desinfección de manos y dotación de medios de protección individual.
- Campaña de cuidado de la salud emocional: se ofrecieron pautas de actuación y recomendaciones específicas, además de contactar personalmente con más de 800 empleados para conocer su estado emocional, realizando un seguimiento posterior si se estimaba necesario.
- Refuerzo de la campaña de vacunación antigripal.
- En SegurCaixa, se ha implantado el servicio de “Te ayudamos” para ayudar en la resolución de problemas que se han podido generar en la situación de confinamiento. El servicio ha estado a cargo del personal del área de Recursos Humanos y se ha enfocado en la búsqueda de servicios de terceros que han dado solución al problema planteado (relacionados con gestiones administrativas, necesidades especiales en familias monoparentales, suministro de alimentos o material de farmacia, y actuaciones para la conciliación durante el periodo de confinamiento).

Adicionalmente, tanto en Bci Seguros como en Auxilia se han implementado diversas medidas destinadas a asegurar la salud de los empleados durante la pandemia. Entre ellas, destacan las siguientes:

- Implementación del teletrabajo para la mayoría de los trabajadores
- Puesta en marcha de un Comité de Crisis para la toma de decisiones eficiente, compuesto por el Comité de Dirección.
- Desarrollo de un plan de comunicaciones con información sobre: medidas de prevención y autocuidado; información sobre la continuidad operativa de la compañía; desarrollo y comunicación del “Plan Paso a Paso” alineado con el plan nacional de confinamiento.
- Actividades de salud ocupacional como gimnasia, yoga, y ergonomía.
- Formaciones sobre aspectos legales y de prevención ante el Covid-19.

## Principales indicadores en materia de Prevención de Riesgos Laborales<sup>4</sup>

No existen trabajadores en la organización cuyo trabajo o lugar de trabajo sea controlado por la organización y esté implicado en actividades laborales con alta incidencia o alto riesgo de determinadas enfermedades.

En este contexto, el 100% de los accidentes que se han producido durante 2020 han sido leves y la tasa de incidencia de enfermedades profesionales es 0%.

La tasa de gravedad de 2020 ha sido de 0,04 (frente a 0,11 de 2019), con el siguiente desglose:

	TASA DE GRAVEDAD		
	MUJER	HOMBRE	TOTAL
Número de jornadas perdidas	504	53	557
Número de horas trabajadas	9.303.722	4.928.645	14.232.367
<b>TASA DE GRAVEDAD</b>	<b>0,05</b>	<b>0,01</b>	<b>0,04</b>

Tasa de gravedad calculada como (número de jornadas laborales perdidas por accidente o enfermedad laboral/número de horas trabajadas) por 10exp3 (es decir, número de jornadas perdidas por cada mil horas trabajadas). Fuente NTP1 del INSH.T. No se incluyen los accidentes “In itinere”.

La tasa de frecuencia de 2020 ha sido de 2,51 (frente a 3,14 de 2019), con el siguiente desglose:

	TASA DE FRECUENCIA		
	MUJER	HOMBRE	TOTAL
Número de accidentes en jornada	28	7	35
Número de horas trabajadas	9.173.130	4.793.573	13.966.703
<b>TASA DE FRECUENCIA</b>	<b>3,05</b>	<b>1,46</b>	<b>2,51</b>

Tasa de frecuencia calculada como (número de accidentes con baja /número de horas trabajadas por el conjunto de la plantilla) por 10exp6. Fuente NTP1 del INSH.T. No se incluyen los accidentes “In itinere”.

La tasa de absentismo de 2020 ha sido de 4,75% (frente a 4,23% de 2019), con el siguiente desglose:

	TASA DE ABSENTISMO		
	MUJER	HOMBRE	TOTAL
Horas perdidas por enfermedad	527.551	149.182	676.733
Número de horas trabajadas	9.303.722	4.928.645	14.232.367
<b>TASA DE ABSENTISMO</b>	<b>5,67%</b>	<b>3,03%</b>	<b>4,75%</b>

Tasa de absentismo calculada como número de horas perdidas por ausencia derivada de motivos de salud (con baja médica en el caso de SCA y en Mutua, BCI Seguros y Auxilia adicionalmente también sin baja médica)/ número de horas laborales.

(4) El dato de horas trabajadas es una estimación de las horas teóricas. Datos a nivel Grupo.

#### 4.3.6. RELACIONES LABORALES

En el Grupo Mutua Madrileña estamos comprometidos con el cumplimiento de los Principios Fundamentales de Derecho en el Trabajo de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y los derechos laborales de los empleados, siendo el Estatuto de los Trabajadores el marco que regula con carácter general estas relaciones en España, junto con los Convenios colectivos en su caso aplicables.

El Grupo mantiene una línea de máximo respeto a los derechos de los trabajadores en materia de negociación colectiva. Promovemos y respetamos los derechos de libertad de asociación y negociación colectiva y disponemos de mecanismos de diálogo permanente con la representación de los trabajadores, a quién la compañía reconoce como un grupo de interés fundamental.

- La totalidad de los trabajadores de Mutua están amparados bajo el Convenio Colectivo aplicable en función de su actividad. En cuanto a la actividad de los centros médicos y clínicas dentales, los convenios colectivos tienen estructura provincial, por lo que no todos los centros cuentan con un convenio aplicable. En conjunto, el personal del ámbito de SegurCaixa Adeslas con convenio alcanza el 93,93% de la plantilla total. Adicionalmente, los convenios bajo los que están regulados los empleados del Grupo incluyen cláusulas de Seguridad y Salud. En Bci Seguros y Auxilia no se aplica ningún Convenio Colectivo para sus trabajadores.
- La dirección del Grupo Mutua Madrileña se reúne de forma periódica con los representantes de sus trabajadores para dialogar, recibir sugerencias y negociar asuntos de interés.
- Asimismo, buscamos mantener informados a nuestros profesionales de los aspectos más relevantes de nuestra actividad y mantener un diálogo con ellos a través de distintas iniciativas.

#### 4.3.7. FORMACIÓN

Las políticas de formación de Mutua Madrileña se centran en identificar y potenciar los distintos tipos de talento dentro de la compañía para favorecer su crecimiento y desarrollo profesional.

En 2020, la compañía reforzó su apuesta por la formación, adaptando sus programas al entorno de teletrabajo masivo vivido e impulsando las iniciativas de formación flexible para hacerlas aún más accesibles. Entre las iniciativas desarrolladas durante el año destacan las siguientes:

- Nuevo Plan de Formación Flexible: formación abierta a todos los profesionales de Mutua, con impacto global y transversal. Se trata de una completa oferta formativa 100% online para el desarrollo de nuevos conocimientos y habilidades relacionadas con los retos de Mutua. A día de hoy constan ya de más de 130 formaciones *mobile learning* de acceso abierto, impartidas por expertos internos, externos, y escuelas de negocio.
- Programa de formación Agile: dirigido a todos los profesionales que participan en el Plan de Transformación Tecnológica de la compañía. Ofrece formación en esta nueva forma de trabajar, con contenidos adaptados para cada uno de los roles.
- Mes del Negocio: iniciativa de formación dirigida a todos los profesionales de la compañía, que ofrece una visión global de nuestros negocios. En 2020, año en que se cumplieron 11 años del lanzamiento de la primera edición, las acciones se adaptaron 100% al canal online. Se creó la plataforma Mutuamax, un entorno digital e interactivo que permitió el acceso al 100% de la plantilla desde distintos dispositivos.
- Itinerarios formativos IDD: programas formativos diseñados a medida para cada colectivo y dirigidos a potenciar habilidades, conocimientos y herramientas clave para el puesto y desarrollo de los profesionales y dar también respuesta a las obligaciones normativas con el fin de atender con la máxima excelencia a nuestros mutualistas y clientes. Contamos con 17 itinerarios en los que participan más de 800 profesionales. Adicionalmente hemos definido tres itinerarios dirigidos específicamente a los nuevos profesionales que se incorporan al Call Center.

- Plan de formación y desarrollo individual: se elabora de forma conjunta entre el manager y cada profesional, a partir de las necesidades de formación que se detectan tras la evaluación del desempeño. El profesional puede elegir entre más de 200 recursos formativos, tanto técnicos como de habilidades.
- Liderazgo Femenino: incluido dentro del Plan de Diversidad de la compañía que busca fomentar la mayor presencia de mujeres en los puestos de responsabilidad dentro de la organización.
- Campus Mutua: nuestra plataforma de formación online, a disposición de todos los empleados.
- Plataforma digital de gestión del conocimiento: herramienta online que permite a los profesionales acceder a diversos contenidos de interés referentes a nuestra actividad.
- Programa Sirius: orientado a los jóvenes con talento de la compañía, proporcionándoles una visión integral de la organización y un conocimiento profundo de nuestro sector.
- Programa Soy Manager: programa dirigido a los managers de la compañía y enfocado a desarrollar al máximo sus habilidades y liderazgo.
- Programa de becas a estudiantes: contamos con acuerdos con las principales universidades españolas y escuelas de negocio para captar talento joven. Asimismo, nos hemos adherido al programa Impulsando Talento de la Comunidad de Madrid.
- Programa Itinere: programa online dirigido al conjunto de empleados de SegurCaixa Adeslas. Su objetivo es desarrollar y consolidar los comportamientos asociados a las seis competencias “core” definidas en su modelo de gestión por competencias.
- Programa Ágora: está destinado a los mandos intermedios de SegurCaixa Adeslas. Engloba temáticas diversas con contenidos acerca de la compañía, el sector, el entorno, competencias clave y rol de manager, así como contenidos segmentados relativos a cuestiones técnicas específicas.
- Acciones formativas en materia legislativa: dirigido a los empleados de SegurCaixa Adeslas, para actualizar sus conocimientos en temas legales de actualidad, como la nueva normativa relativa a la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas.
- Programa de liderazgo Canales Bancarios: programa formativo con metodología blended sobre liderazgo directivo que tiene como objetivos potenciar y reforzar de forma homogénea la especialización del colectivo de delegados comerciales de SegurCaixa Adeslas en las habilidades de liderazgo e influencia respecto de sus colaboradores directos.
- Formación específica para canales comerciales de SegurCaixa Adeslas: iniciativas dirigidas a reforzar la capacitación de los profesionales para el correcto desempeño de su labor y cumplir al mismo tiempo con todos los requerimientos normativos.
- Programas formativos para ejecutivos de Gestión Comercial y Agentes de la red propia en el canal asegurador, orientados a facilitar los cambios promovidos en la implantación del nuevo modelo de oficinas.
- Planes de formación en Adeslas Dental: se establece una formación común para todos los puestos de trabajo relacionados con la atención al paciente, con el fin de conseguir un nivel de calidad óptima y estandarizada en todas las clínicas. En 2020 se han realizado nuevas acciones para el cumplimiento de los requisitos de honorabilidad comercial y profesional en el ámbito de la venta de las pólizas dentales en todas las categorías profesionales, coordinadores, asesores y recepcionistas. Además, se ha puesto un especial foco en la formación en protocolos para el Covid-19 para todo el personal de clínica, proporcionando los conocimientos y herramientas necesarios para proteger al paciente y a ellos mismos en el desempeño de su actividad.
- Planes de formación en Adeslas Salud: se han llevado a cabo diversas acciones formativas (prevención del Covid-19 en el centro médico, formación en el proceso de Onboarding, etc.).



- También en Bci Seguros y Auxilia se imparten cursos de formación específicos sobre diferentes temáticas (marketing digital, experiencia de clientes, gestión y optimización de procesos, paquete Office etc.). En Auxilia se ha implementado la gamificación de los contenidos dentro de las herramientas formativas, generando cápsulas interactivas de contenidos que permiten aportar conocimiento de una forma dinámica y 100% digital. Entre los contenidos destacan: ciberseguridad, gestión de incidencias, atención al cliente, y gestión de reclamaciones.

Durante el año 2020 se han impartido un total de 183.950 horas de formación en España y en Chile (en 2019 se impartieron 147.103 horas en España).

	DIRECCIÓN	GERENCIA	TÉCNICO	ADMINISTRATIVO APOYO	TOTAL
<b>HORAS FORMACIÓN</b>	<b>2.733</b>	<b>11.018</b>	<b>56.453</b>	<b>113.746</b>	<b>183.950</b>

Por último, cabe destacar, tal y como se ha especificado previamente en el apartado de “Seguridad y Salud”, que tanto en Mutua Madrileña como en SegurCaixa Adeslas se ha diseñado e implementado una formación específica para aquellos trabajadores que se reincorporaron presencialmente a su puesto de trabajo, para prevenir riesgos asociados a la enfermedad y proteger la salud de todos.

Adicionalmente, en SegurCaixa Adeslas se han puesto a disposición de los empleados manuales formativos sobre los siguientes temas: Hábitos saludables; Mindfulness; gestión emocional, estrategias para gestionar nuestras emociones en momentos de crisis; recomendaciones prevención; pautas de trabajo en remoto; herramientas colaborativas y ergonomía en el trabajo.

Por su parte, también en Bci Seguros se han llevado a cabo formaciones relacionadas con la gestión de la contingencia a raíz del Covid-19 (Programa de Acompañamiento de equipos en tiempos interrumpidos, Programa de Liderazgo Psicoemocional, herramientas de teletrabajo, etc.).

#### 4.3.8. ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Al cierre de 2020, Mutua Madrileña y las empresas del Grupo en España contaban con 83 personas con algún tipo de discapacidad en su plantilla (frente a 79 en 2019). En Chile, la plantilla de las diversas compañías cuenta con 9 personas con algún tipo de discapacidad. Adicionalmente, dentro del grupo se han articulado medidas alternativas de cumplimiento en línea con lo marcado por la Autoridad Laboral con el objetivo de dar cumplimiento al Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, en materia de discapacidad.

Además de lo anterior, en Mutua Madrileña desarrollamos distintas iniciativas de sensibilización:

- Colaboración con la Fundación Síndrome de Down Madrid: la Fundación Mutua Madrileña concede anualmente becas a hijos de mutualistas matriculados dentro del Proyecto Demos.
- Ayudas económicas a los empleados con familiares con algún tipo de discapacidad para realizar adaptaciones en su vivienda que les permitan mejorar su accesibilidad.
- Actividades de voluntariado dirigidas a empleados y sus familiares: dentro del programa de Voluntariado Corporativo de Mutua Madrileña colaboramos con entidades como la Fundación Síndrome de Down Madrid o la Fundación Deporte y Desafío.
- Difusión interna de todas las iniciativas que desarrollamos en materia de apoyo a la discapacidad ya que consideramos que conocer y profundizar en las diferentes realidades sociales contribuye a favorecer la integración. Entre ellas se encuentran las numerosas colaboraciones con entidades sociales de este ámbito que lleva a cabo la Fundación Mutua Madrileña a través de su Convocatoria Anual de Ayudas a Proyectos de Acción Social.

### 4.3.9. IGUALDAD Y GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD

En el Grupo Mutua Madrileña existen diversas medidas e iniciativas para fomentar la diversidad y la igualdad de género cuyos principales objetivos son:

- Potenciar una cultura abierta, no discriminatoria y flexible en la organización.
- Eliminar las barreras que frenan el desarrollo profesional de las mujeres.
- Aprovechar al máximo el talento.
- Aumentar la presencia de mujeres en los puestos de mayor responsabilidad.
- Contribuir a sensibilizar a la sociedad en esta materia a través de la difusión de nuestras mejores prácticas y la participación en foros de interés.

En este contexto, contamos con Planes de Igualdad, un Comité de Igualdad y una Comisión de Seguimiento del Plan, integrado por empleados de distintas áreas, que controlan y supervisan el cumplimiento de los objetivos y medidas establecidos en esta materia.

Mutua Madrileña, asimismo, elabora cada tres años un Plan Integral de Diversidad. El último, que al igual que los anteriores surge del compromiso de la dirección con esta materia, fue lanzado a finales del 2017 para el periodo 2018-2020.

El Plan de Mutua Madrileña gira en torno a los siguientes ámbitos e iniciativas: cultura y liderazgo; igualdad retributiva; formación, desarrollo profesional y promoción interna (Liderazgo Femenino); promoción de la conciliación y la flexibilidad y prevención del acoso laboral y/o por razón de sexo.

#### Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo

Los Códigos de Conducta Ética de empleados del grupo destacan como prioridad el respeto a la intimidad y la privacidad de todas las personas y el respeto a los derechos humanos.

Asimismo, contemplan la obligación de la plantilla de rechazar cualquier manifestación de violencia, acoso físico, sexual, psicológico o moral, así como el abuso de autoridad en el trabajo u otras conductas que generen un entorno intimidatorio o lesivo.

Contamos además con canales y vías específicas disponibles para todos los empleados para que, en el caso de que se diera una potencial situación de acoso puedan denunciarlo, así como procedimientos concretos de actuación.

Dentro de nuestro compromiso con la Igualdad, además de haber recibido distintos premios y reconocimientos, Mutua Madrileña cuenta con acuerdos con distintas entidades entre los que destacan:

- Distintivo de Igualdad del Ministerio de Igualdad desde 2011.
- Acuerdo con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad para aumentar la presencia de mujeres en puestos directivos y comités de dirección desde 2014.
- Adhesión al convenio “Empresas por una sociedad libre de violencia de género” del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad desde 2015, para promover la colaboración público-privada en el desarrollo de acciones de sensibilización y concienciación ante situaciones de maltrato.
- Cátedra desarrollada en colaboración con la Universidad CEU San Pablo que incluye una línea de investigación sobre “Liderazgo Femenino”.

## 4.4 ÉTICA E INTEGRIDAD

### 4.4.1 LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN, EL SOBORNO Y EL BLANQUEO DE CAPITALES Y LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

#### Enfoque de gestión y medidas de diligencia debida

Mutua Madrileña cuenta con un Sistema de Prevención de Riesgos Penales, entre los que se incluye la prevención de los delitos de corrupción, soborno o blanqueo de capitales, entre otros.

Su objetivo es prevenir y detectar en su caso situaciones que puedan desembocar en responsabilidades legales o afectar al estado financiero, patrimonial y reputacional del Grupo.

Los principios sobre los que se asienta el sistema son los de prevención, control, denuncia y reparación, integrando y coordinando el conjunto de actuaciones necesarias para prevenir y combatir la posible comisión de actos ilícitos, entre los que se incluye, como decíamos, la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

El modelo se sustenta, entre otros elementos, en una política que describe el alcance del sistema, una relación de los riesgos penales identificados, un conjunto de procedimientos, protocolos de actuación definidos y un sistema disciplinario en caso de incumplimiento.

La compañía recibió la certificación IURISCERT de AENOR en 2015, convirtiéndose en la primera aseguradora en España en obtener el certificado de Sistemas de Gestión para la Prevención de Riesgos Penales concedido por AENOR.

En 2017, Mutua Madrileña adaptó su Sistema de prevención de riesgos penales a la Norma UNE 19601, obteniéndose la indicada certificación tras realizar la correspondiente auditoria del sistema. En el 2020 se ha realizado la segunda auditoría de seguimiento al sistema.

El modelo de Prevención de Riesgos Penales supone contar con un entorno de control general en base a varios aspectos, algunos ya mencionados:

#### 1) AMBIENTE DE CONTROL

Su definición y establecimiento corresponde al Consejo de Administración y comprende una estructura de control en varios niveles: Código Ético de Empleados, del cual emanan las prácticas y medidas contra la corrupción y el soborno; Normas internas de obligado cumplimiento (Políticas corporativas y procedimientos específicos, entre otros) y un Comité de Prevención de Riesgos Penales.

Entre dichas normas internas de obligado cumplimiento destacan las dirigidas a prevenir posibles situaciones de conflicto de interés u operaciones vinculadas como el Reglamento del Consejo de Administración, el Reglamento de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, los Códigos de Conducta Ética de Empleados de las distintas sociedades del grupo, o la Política de compras de obligado cumplimiento para todos los empleados de Mutua Madrileña. Igualmente, se cuenta con diferentes normas en relación con la aceptación de regalos.

Asimismo, el Protocolo de prevención de riesgos penales (de obligado cumplimiento para todos los empleados) recoge diferentes principios generales de comportamiento y controles para evitar la comisión de prácticas contrarias a la normativa penal, entre los que se incluyen los delitos de cohecho, tráfico de influencias y corrupción en los negocios.

Por su parte, Mutua Madrileña cuenta con una Política de Comportamiento en general con particulares y administraciones públicas. A través de dicha Política se recogen las pautas de comportamiento que deben de seguir todos los empleados de la organización en cuanto a su relación con particulares y administraciones públicas.

En este contexto, Mutua Madrileña y las distintas sociedades del grupo adheridas al Sistema ponen a disposición de sus empleados y proveedores un canal de denuncias que está gestionado por una entidad externa de reconocido prestigio, para garantizar la independencia en su gestión. La compañía ha definido procedimientos específicos para gestionar las comunicaciones recibidas en base a su tipología.

En SegurCaixa Adeslas, el Código Ético, junto con la Política de Prevención de Riesgos Penales, son los documentos que vertebran la actuación de la compañía en el desarrollo de su actividad sobre la base de los valores propios de la organización; calidad, confianza, cercanía y dinamismo. La compañía hace extensibles los principios y pautas de conducta a todas sus actividades a través de Códigos Éticos específicos para AgenCaixa, Adeslas Salud y Adeslas Dental y sus propios Modelos de Prevención de Delitos. Adicionalmente, cuenta con la Política de Verificación del Cumplimiento, aprobada por el Consejo de Administración, cuyo objetivo es establecer los principios para garantizar la implantación de una función de verificación del cumplimiento integrada dentro de sistema del control interno de SegurCaixa Adeslas, determinándose las responsabilidades, competencias y deberes de información, así como sus procesos y procedimientos. Asimismo, SegurCaixa Adeslas cuenta con la Política de Aptitud y Honorabilidad, igualmente aprobada por su Consejo de Administración y cuyo objetivo es garantizar el cumplimiento de las exigencias normativas relativas a la aptitud, honorabilidad y experiencia de las personas que ejerzan la dirección efectiva, así como de los titulares de las funciones fundamentales, y de aquellas otras que quedan definidas en el ámbito de esta política. El Código y la Política de Prevención de Riesgos Penales establecen un sistema de salvaguarda para velar por el cumplimiento por diferentes medios, entre otros, a través de un canal de denuncias por el cual se canalizan las eventuales denuncias que se puedan interponer por los empleados de SCA o por cualquier tercero integrante de sus grupos de interés. La gestión de este canal de denuncias ha sido encomendada a un tercero independiente que se encarga de la recepción de las denuncias y, tras la evaluación de su contenido bajo criterios objetivos previamente acordados, su distribución a las áreas encargadas de tramitarlas.

Por su parte, Bci Seguros tiene implementado un Modelo de Prevención de Delitos (en adelante MPD), el cual contempla varios elementos, siendo uno de estos la Política de Prevención de Delitos, cuya última revisión y actualización fue aprobada por el Consejo de Administración en marzo de 2020, donde se señalan los principios y líneas de actuación en los que se sustenta la implementación y operativa del Modelo de Prevención de Delitos, de acuerdo con lo establecido por normativa chilena sobre la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas. Además, se ha designado un Encargado de Prevención de Delitos (EPD), que informa periódicamente, con frecuencia bimensual, al Comité de Dirección de las medidas y planes implementados en el cumplimiento de su cometido. Esta figura también reporta al Consejo de Administración de forma semestral. Un eje central del Modelo es promover una cultura y ambiente de transparencia, a través de los valores, principios y normas establecidas por la compañía. El MPD se difunde y comunica a toda la compañía a través de un programa anual de difusión y recurrente que aborda temas generales y específicos sobre la materia. Adicionalmente, la Política de Prevención de Delitos establece la obligación de contar con un Manual de Procedimiento del Modelo de Prevención de Delitos. Dicho Manual fue actualizado y aprobado por el Consejo de Administración en septiembre de 2020.

Uno de los pilares del modelo en BCI Seguros es la certificación por parte de un ente independiente. Durante el segundo semestre de 2020 se realizó la revisión del Modelo, finalizando ésta en noviembre de 2020 con la certificación actualizada y válida por un nuevo período de dos años.

BCI Seguros también cuenta con un Código de Ética que recoge los valores corporativos. El Código es revisado por el Comité respectivo y aprobado por el Consejo de Administración. El Comité de Ética es el responsable de la administración y el cumplimiento adecuado del Código.

Por su parte, Auxilia también cuenta con un “Código de ética y conducta empresarial”, como complemento de la “Política de Gestión de Personas” y al “Modelo de Prevención del Delito”, con la figura del Encargado del código ético y con un Modelo de Prevención de delitos que se comunica a todos los empleados.

A lo largo de 2020, no se ha recibido ninguna comunicación o denuncia que haya puesto de manifiesto una vulneración del Sistema de Prevención de Riesgos Penales de Mutua Madrileña o de los respectivos Modelos de Prevención de Delitos de sus participadas y filiales (denuncias por fraude, corrupción o soborno).

En los canales que Mutua Madrileña tiene habilitados durante el ejercicio 2020 se recibieron únicamente dos denuncias que quedaron archivadas tras la correspondiente instrucción por no haberse detectado la existencia de ninguna irregularidad ni comportamiento contrario a Derecho.

El canal de denuncias de la entidad está gestionado por una entidad externa de reconocido prestigio, para garantizar la independencia en su gestión. Todos los empleados y proveedores de Mutua tienen acceso a él. En relación con el canal de denuncias externo de la entidad, a finales del año 2020 se ha iniciado el proceso de cambio del gestor designado. La información relativa al canal de denuncias se encuentra disponible en la siguiente dirección: <https://www.grupomutua.es/informacion-corporativa/transparencia-etica/>.

Por otro lado, en los mismos términos, en SegurCaixa Adeslas no se ha recibido ninguna comunicación o denuncia que haya puesto de manifiesto una vulneración de su Sistema de Prevención de Riesgos Penales o de los respectivos Modelos de Prevención de Delitos de sus filiales.

En los canales que SCA tiene habilitados durante el ejercicio 2020 se han recibido 35 denuncias que han generado la tramitación por el área de Recursos Humanos de 29 expedientes por asuntos de índole laboral, de las que 25 se encuentran cerrados y cuatro en curso.

El canal de denuncias de la entidad está gestionado por una entidad externa de reconocido prestigio, para garantizar la independencia en su gestión. Todos los empleados y proveedores de SegurCaixa Adeslas y sus filiales tienen acceso a él. La información relativa al canal de denuncias se encuentra disponible en la siguiente dirección <https://www.segurcaixaadeslas.es/es/informacion-corporativa/transparencia-y-etica>

Por último, no se ha recibido ninguna comunicación a estos efectos en los correspondientes canales de Bci Seguros y Auxilia.

## **2) IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y SOBORNO**

La Política de Evaluación del Desempeño tiene como objetivo principal definir e implantar un procedimiento objetivo, preciso, claro y transparente de seguimiento, medición, análisis y evaluación del Sistema de Prevención de Riesgos Penales.

Con la intención de mantener una gestión activa del sistema, en dicha política se detalla el régimen de reporte interno y su periodicidad. Dentro de los procedimientos de diligencia debida en relación con estas materias, el Grupo cuenta con matrices de riesgos en las que se analizan todos los posibles delitos y se evalúa cada uno de ellos en relación a los criterios predefinidos. En base a ello, se establecen los pertinentes sistemas de control.

Asimismo, se monitoriza de forma periódica el sistema de control de acuerdo con las Políticas aplicables en la entidad, siendo revisado en las auditorías de seguimiento de la Norma UNE 19601 por el certificador que sea designado.

En concreto, como parte del sistema de Mutua, se analizan y se realiza anualmente el seguimiento de los tipos penales identificados en el mapa de riesgos. Respecto a este apartado, se han introducido en las matrices de riesgos, no sólo los riesgos que se estimaba que se podían producir desde un punto de vista teórico y en función de la actividad de las entidades sujetas, sino todos los riesgos a los que están expuestas las personas jurídicas. Asimismo, se han tenido en consideración otros tipos penales que, si bien no son directamente imputables a la persona jurídica, podrían tener impacto en la organización. Respecto al entorno de control, se ha actualizado también conforme a la nueva identificación y actualmente se está realizando una revisión y seguimiento del mismo.

En relación con los análisis de riesgos, Mutua Madrileña realiza de forma periódica las correspondientes evaluaciones de riesgos y controles de acuerdo con sus normativas internas, concluyendo que actualmente todos los potenciales riesgos se encuentran dentro del marco de apetito al riesgo establecido y razonablemente mitigados.

Este proceso de evaluación de riesgos también se lleva a cabo en SegurCaixa Adeslas, y los resultados del mismo se presentan anualmente al Comité de Cumplimiento Normativo con el objetivo de validar los resultados. Todo ello sin perjuicio del análisis realizado por el Departamento de control interno sobre la efectividad del Sistema de Control Interno, que verifica si dicho sistema está diseñado de acuerdo con las mejores prácticas de mercado según el marco integrado de Control Interno COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission).

## **3) FORMACIÓN EN PREVENCIÓN DE DELITOS**

En el plan de formación se incluye una formación continua y adecuada a todo su personal. En este sentido, como parte del Sistema de Prevención de Riesgos Penales de Mutua Madrileña, la compañía ofrece comunicación y formación anual a sus empleados:

- Se han difundido los Códigos Éticos de empleados entre todos los empleados de las distintas sociedades del Grupo sujetas al Sistema de Prevención, asegurando su efectiva recepción, entendimiento, adhesión y compromiso de cumplimiento.

- Todas las principales políticas en materia de prevención penal, que incluyen el delito de cohecho, corrupción y blanqueo de capitales han sido comunicadas a los empleados afectados a través de su publicación en la intranet de la entidad.

Durante el último ejercicio se ha lanzado una formación del sistema de prevención de riesgos penales a todos los empleados de la entidad. La formación consta de una explicación de los principales riesgos penales que hipotéticamente podrían producirse en la entidad, así como alguno de los controles existentes de la entidad y algunas de las pautas de actuación que se deben seguir y respetar. Entre otras materias, se recogen las especificidades de los delitos de corrupción y soborno.

Asimismo, durante el año 2020, el Consejo de Administración de Mutua Madrileña ha recibido, por parte de PwC, formación específica para la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo con el objetivo de:

- Resaltar el contexto actual en el que se encuentra la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.
- Señalar cómo las principales novedades normativas a nivel supranacional impactan en la legislación nacional.
- Transmitir los próximos pasos que se van a desarrollar a nivel europeo.
- Destacar las principales responsabilidades del Consejo de Administración en materia de prevención del blanqueo de capitales y de financiación del terrorismo.

También en SegurCaixa Adeslas se ha difundido el Código Ético y sus actualizaciones entre todos sus empleados asegurando su efectiva recepción, entendimiento y compromiso de cumplimiento. Además dispone de un curso on-line que permite a los empleados formarse en las disposiciones del código, conocer ejemplos de actuación e informarse sobre los canales de comunicación y notificación de eventuales incumplimientos. Adicionalmente, se ha llevado a cabo una formación sobre el sistema de Prevención de Riesgos Penales a la línea directiva (de directores a Jefes de Departamento), Coordinadores y Técnicos de Servicios Centrales y Territorio.

## Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo

Mutua Madrileña cuenta con un Sistema de Prevención del Blanqueo de Capitales y de Financiación del Terrorismo que contempla una serie de normas y procedimientos de obligado cumplimiento dirigidos a:

- Desarrollar la actividad financiera de acuerdo con la normativa relativa a la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.
- Implantar normas de actuación y sistemas de control y de comunicación con la finalidad de impedir que Mutua Madrileña sea utilizada por personas o colectivos no deseados para el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.
- Garantizar que todos los empleados implicados conozcan y cumplan las políticas y procedimientos relativos a las medidas de diligencia debida, así como de prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

Mutua Madrileña ha establecido medidas para que los empleados, directivos y agentes tengan conocimiento de la normativa vigente, realizando acciones formativas objeto de un plan anual.

El sistema es objeto de examen por parte de un experto externo en cumplimiento de las obligaciones legales en dicha materia. El sistema se ha establecido, de acuerdo con la normativa, a nivel de Grupo.

El órgano de control interno es el Comité de Prevención del Blanqueo de Capitales (en adelante, CPBC), funcionalmente dependiente del Consejo de Administración de Mutua Madrileña y de su Comisión de Auditoría y Cumplimiento.

Asimismo, dentro de la Dirección de Regulación de la entidad, el Grupo Mutua cuenta con una unidad técnica para el tratamiento y análisis de información denominada Unidad de Prevención del Blanqueo de Capitales (en adelante, UPBC).

Respecto a SegurCaixa Adeslas, dado su ámbito de actuación, no es un sujeto obligado en esta materia.

## Aportaciones a entidades sin ánimo de lucro

La Fundación Mutua Madrileña es la principal vía a través de la que el Grupo Mutua Madrileña canaliza su responsabilidad social, desarrollando programas de interés general propios o en colaboración con otras entidades de referencia, lo que incluye aportaciones a otras fundaciones y entidades sin ánimo de lucro, que tienen un considerable impacto social.

Tal y como refleja el artículo 70 de los Estatutos Sociales de Mutua Madrileña, la compañía realiza una donación del tres por ciento de sus resultados consolidados de cada ejercicio a la Fundación Mutua Madrileña.

Asimismo, para prevenir el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo, previamente a cualquier aportación o donación que realice la Fundación Mutua Madrileña a otra entidad (fundación, ONG...) se ponen en marcha los correspondientes procesos de diligencia debida recogidos en el Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo:

- Identificación del titular real: se obtiene de todas las asociaciones sin ánimo de lucro o fundaciones información de todos los miembros de su máximo órgano de gobierno, junta directiva o patronato, según proceda (incluyendo nombres, apellidos, cargo que ostenta en la entidad y número de DNI).
- La UPBC cruza la información con World-Check y, en función del resultado, autorizan el pago en el caso de no encontrar coincidencias positivas en World-Check (o que, siendo positivas, no susciten indicios o sospechas de blanqueo de capitales o financiación del terrorismo) o deniegan el pago.
- En el caso de que se vayan a realizar nuevas aportaciones a los mismos beneficiarios y hayan transcurrido más de tres meses desde el anterior pago, la UPBC cruzará nuevamente la información con World-Check.

Adicionalmente, desde la Fundación Mutua Madrileña se solicita a todas las entidades beneficiarias de las aportaciones que, previamente, aporten evidencias sustanciales que justifiquen la naturaleza de su actividad (estatutos, registro de la entidad en el organismo correspondiente, número de identificación fiscal, etc.).

## Indicadores relativos a la prevención del blanqueo de capitales o financiación del terrorismo

Durante 2020, la Fundación Mutua Madrileña ha enviado a la UPBC la información de los beneficiarios de ayudas de la fundación con carácter previo al pago con el objetivo de cruzar esta información con la base de datos de personas con responsabilidad pública y de sanciones y contramedidas financieras internacionales (World-Check). Los resultados han sido los siguientes:

- Peticiones de ayudas cruzadas con la base de datos: 160 (en 2019 fueron 114)
- Patronos, administradores y beneficiarios chequeados: 1.931 (en 2019 fueron 1.369)
- Detección de indicios de blanqueo de capitales o financiación del terrorismo: 0

### 4.4.2 PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES

#### Enfoque de gestión y medidas de diligencia debida

En el Grupo Mutua Madrileña buscamos la excelencia en el servicio que ofrecemos a nuestros clientes, y establecemos mecanismos e iniciativas para proteger en todo momento sus derechos como consumidores y la seguridad de las instalaciones en las que ofrecemos nuestros servicios. Para ello, contamos con distintas iniciativas, sistemas y procedimientos internos, entre los que destacan los siguientes:

- Realizamos distintas encuestas y estudios de satisfacción a lo largo del año relativos al conjunto de servicios y productos que ofrecemos para conocer la satisfacción de nuestros clientes y emprender iniciativas de mejora. En esta línea, cabe mencionar que Mutua Madrileña mantuvo en 2020 la marca de garantía Madrid Excelente, sello de calidad que concede la Fundación Madrid por la Excelencia, organización sin ánimo de lucro de la Comunidad de Madrid.

- En 2020 Mutua Madrileña ha lanzado su nuevo servicio de atención al cliente a través de Whatsapp, para poder atender a los clientes las 24 horas del día y los 7 días de la semana a través de esta plataforma que se encuentra conectada con el asistente virtual de Mutua: Eme, que lleva operativo dos años y ha permitido mejorar las consultas respondidas en canales digitales (web y app de Mutua).
- SegurCaixa Adeslas, Adeslas Salud (centros médicos), Adeslas Dental (clínicas dentales) y Autoclub Mutua cuentan con un sistema de gestión de calidad certificado según ISO 9001:2015.
- Dentro del compromiso de Adeslas Salud con la seguridad de sus pacientes, la compañía ha definido procedimientos y protocolos específicos que permiten identificar, clasificar y evaluar las incidencias que puedan tener impacto en su seguridad. En 2018 se realizó el análisis de la norma UNE 179003:2013 de Servicios Sanitarios. Gestión riesgos para la seguridad del paciente. En 2019 se implantó este Sistema dentro del Sistema de Gestión Integral de riesgos que ha sido certificado en el centro médico de Adeslas Salud de Córdoba, implantándose también en los centros médicos de Granada y Tenerife, centros que se pretendía certificar en 2020, pero, como consecuencia del Covid-19 este proceso se ha aplazado temporalmente.
- Por otro lado, en el ramo de Salud de SegurCaixa Adeslas, el departamento de Calidad Asistencial monitoriza mediante indicadores específicos las principales dimensiones de calidad asistencial, que incluyen tanto la calidad objetiva (científico-técnica o desempeño del profesional) como la calidad percibida (el nivel de satisfacción con la atención sanitaria) así como la experiencia de los pacientes. Con respecto a la experiencia del paciente, durante este año se ha estudiado el pasillo del paciente en un proceso asistencial a través de metodología cualitativa, lo que ha permitido diseñar un cuestionario de experiencia del paciente de ese proceso.
- En materia de transparencia y mejora de la calidad de los productos y servicios seguimos las Guías de Buenas Prácticas de UNESPA.
- Mutuactivos, en la prestación de servicios de inversión a los clientes, cumple con la normativa MiFID II en materia de protección al inversor. En concreto, realiza la evaluación de la conveniencia o idoneidad de forma previa a la comercialización de los productos o la prestación de los servicios de inversión, clasifica a sus clientes en función de su perfil de acuerdo a los distintos niveles de protección (minorista, profesional o contraparte elegible), presenta a los clientes toda la información pre y post contractual que le permite conocer los productos que contrata así como los costes asociados al mismo, y prepara de forma anual un plan de formación específico para todos sus asesores para que puedan dar información o asesorar a sus clientes con los conocimientos adecuados. Además, en los últimos meses ha realizado un esfuerzo importante en la automatización de los procesos de contratación de forma que se minimicen las manualidades y por tanto los errores operativos, potenciando la firma digital de los documentos lo que redundará en una mayor seguridad para los clientes.
- Hemos adaptado nuestra organización y sistemas al Reglamento Europeo de Protección de Datos y a la nueva Ley Orgánica de Protección de Datos. En este sentido, contamos con la figura del Delegado de Protección de Datos, encargado de: i) informar y asesorar a las personas que se ocupen del tratamiento de los datos, ii) supervisar el cumplimiento de las disposiciones normativas de protección de datos, iii) ofrecer el asesoramiento acerca de la evaluación del impacto relativa a la protección de datos, así como de, iv) cooperar y actuar como punto de contacto de la autoridad de control de control.
- Cabe destacar que el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de Mutua Madrileña está certificado bajo la norma ISO 27001 desde 2016.
- Asimismo, Mutua Madrileña cuenta con un Sistema de Gestión de la Continuidad de Negocio, certificado bajo la norma ISO 22301 que recoge un conjunto de medidas que permiten a la organización prepararse ante una potencial emergencia, o hecho inesperado, como una catástrofe, ofreciendo la capacidad de recuperación operacional en dichas situaciones con el objetivo de ofrecer siempre el mejor servicio a nuestros clientes y proteger sus derechos. Durante 2020 con motivo de la crisis sanitaria derivada del Covid-19, Mutua Madrileña puso en funcionamiento todos los mecanismos necesarios para garantizar la continuidad de nuestros procesos, y adaptarlos a las nuevas circunstancias, reforzando los métodos de comunicación y gestión no presenciales, sin que el servicio a nuestros clientes se viera afectado.
- Por su parte, en Bci Seguros Chile, también han desarrollado numerosas acciones para mejorar la experiencia de los asegurados, reflejando cercanía, confianza y agilidad en todos los procesos y servicios.



- Incorporación de servicios de apoyo en la gestión de encuestas de satisfacción que permitió aumentar la frecuencia del envío y acercar la evaluación al momento de la interacción.
- Incorporación de un nuevo canal de atención a través de la aplicación WhatsApp, que permite a través de un BOT (Robot), entregar asistencia a nuestros asegurados con respecto a consultas asociadas a siniestros (procedimientos, información de estado de un siniestro), información respecto a pólizas, derivación a cotizadores, SOAP y otros motivos e integraciones en desarrollo para este año.
- Automatización de Encuestas de satisfacción para los distintos canales y servicios entregados por la compañía, con el fin de detectar puntos de mejora, trabajar en estos con las distintas áreas en un proceso continuo de mantener felices a nuestros asegurados. La automatización ofrece la oportunidad de estar en el momento indicado para detectar insatisfacciones y, por otro lado, nuestras fortalezas.
- Bci Seguros participa desde 2019 en la asamblea ordinaria de la Asociación para el Impulso de la Experiencia del cliente, de la cual forma parte como socio fundador y como integrante de su Consejo de Administración. La Asociación tiene por objeto agrupar a todas las empresas y profesionales interesados en Experiencia Cliente, para intercambiar conocimientos y hacer comunidad, mejorar la calidad de los servicios de los clientes y la rentabilidad de las empresas.
- Adicionalmente, de forma bianual Bci Seguros realiza una exhaustiva Autoevaluación del Cumplimiento de los Principios de Conducta de Mercado, que consiste en una revisión del grado de adherencia de las Compañías al cumplimiento de las mejores prácticas relacionadas con los principios de trato justo a los clientes, gestión de conflictos de interés, protección de la información de los clientes y promoción del desarrollo del mercado a través de la transparencia. Los resultados de esta autoevaluación son revisados por el Comité de Gestión de Riesgos, Cumplimiento, Difusión y Transparencias, para ser aprobados por el Consejo de Administración y reportados al organismo regulador (CMF en cumplimiento de la normativa vigente).
- Por último, Auxilia también tiene implementadas encuestas de satisfacción en relación con sus consumidores.

Desde el estallido de la pandemia, el Grupo Mutua se ha volcado en ayudar a sus asegurados con diversas medidas, estando a la altura de las circunstancias. Dentro de estas acciones están, entre otras, ayudas directas al pago de recibos, flexibilización de los plazos (pago hasta en 10 veces de las pólizas) y medidas adicionales de cobertura durante el estado de alarma. Una de las iniciativas más importantes lanzadas desde Mutua Madrileña para ayudar al mutualista es la “Medida 12+2” en la que el cliente paga el recibo anual y obtiene dos meses adicionales de cobertura gratuita que asume Mutua Madrileña.

En el apartado de “Seguridad y Salud” se encuentra el detalle de las medidas implementadas a raíz del Covid-19 para la salud y la seguridad de los consumidores.

## Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas

En aplicación del artículo 9 de la Orden ECO 734/2004 de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor de las entidades financieras, tanto Mutua Madrileña como Mutuactivos S.A.U. S.G.I.I.C. y Mutuactivos Pensiones Sociedad Gestora de Fondos de Pensiones S.A.U., Mutuactivos Inversiones A.V. S.A.U, así como SegurCaixa Adeslas, cuentan con procedimientos y mecanismos que garantizan la protección de los derechos de los mutualistas, asegurados y clientes en su relación con las distintas compañías del Grupo. Este compromiso se instrumenta a través de las siguientes figuras:

El Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente del Grupo Mutua Madrileña Automovilista y el Servicio de Atención al Cliente de SegurCaixa Adeslas: instruyen y resuelven los expedientes correspondientes de quejas y reclamaciones de los mutualistas, asegurados y clientes en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, así como los recibidos del Supervisor. En 2020 se atendieron un total de 3.669 expedientes, frente a los 3.380 atendidos en 2019.

## Expedientes de reclamaciones iniciadas por los servicios de Atención al cliente del Grupo Mutua Madrileña Automovilista y el de SegurCaixa Adeslas en 2020

	UNIDADES
Salud	689
Multirriesgo	783
Personales y otros ramos	67
Autos	2.114
Ahorro e inversión	16

**TOTAL 3.669 (\*)**

(\*) El cómputo global incluye todas las instancias internas de reclamación y los expedientes recibidos del Supervisor.

El Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente del Grupo Mutua Madrileña Automovilista: actúa con total independencia respecto de las entidades y tiene completa autonomía para decidir los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones. Las reclamaciones son sometidas a su examen y decisión cuando el cliente lo solicita, previo conocimiento e instrucción por parte del Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente del Grupo Mutua Madrileña Automovilista.

## Expedientes de reclamaciones resueltos por el Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente del Grupo Mutua Madrileña Automovilista en 2020

	EXPEDIENTES
Multirriesgo, RC y Diversos	6
Personales y otros ramos	1
Autos	15
Ahorro e inversión	1

**TOTAL 23**

Agotadas las vías anteriormente descritas, los reclamantes pueden acudir al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones o al de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV).

## Expedientes de quejas y reclamaciones notificadas al Grupo Mutua Madrileña Automovilista y a SegurCaixa Adeslas por la Dirección General de Seguros y Fondos de pensiones en 2020 (DGSFP)

	UNIDADES
Salud	74
Multirriesgo	139
Personales y otros ramos	20
Autos	106
Ahorro e inversión	1

**TOTAL 340**

En 2020 se notificaron a través de la Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones 340 expedientes de quejas y reclamaciones (frente a 383 de 2019). Asimismo, también se comunicaron dos expedientes adicionales por parte de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) (en 2019 no se trasladó ninguno).

De los datos expuestos anteriormente, puede deducirse que un número proporcionalmente muy reducido de nuestros clientes se ha dirigido a estas instancias por entender que la actuación de Mutua Madrileña o de las empresas

del Grupo no se ajustaba a sus intereses o derechos legalmente reconocidos. Esto permite concluir que, en general, la actuación de las empresas analizadas se ajustó a lo previsto en el contrato.

En total, en 2020 se han resuelto 3.532 expedientes de los que 3.062 han sido iniciados en 2020 y 470 en años anteriores. De ellos, 629 se resolvieron parcial o totalmente a favor del reclamante y en 2.903 casos el resultado se alineó con la tesis del Grupo Mutua Madrileña<sup>5</sup>.

Existen otros 647 expedientes iniciados en 2020 que incluyen casos cuya tramitación no había finalizado a 31 de diciembre de 2020 por haberse recibido durante el mes de diciembre (estando en plazo de contestación), reclamaciones suspendidas a la espera de documentación y/o información necesaria, expedientes pendientes de resolución por parte de la D.G.S.y F.P, reclamaciones trasladadas al departamento afectado por no haber intervenido con antelación, así como las inadmitidas y/o subiudice.

Con respecto a la tasa de reclamaciones en Chile, ésta disminuyó con respecto al año 2019, considerando todos los problemas derivados de la pandemia, especialmente en las reclamaciones asociadas a la Dirección de Sinistros específicamente para Liquidadores, con una disminución del 50% de casos recibidos.

Desde Bci Seguros, además de los canales de atención masiva (página web, contacto telefónico, y redes sociales), se ponen a disposición de los clientes los siguientes canales de atención prioritarios:

- Comisión del Mercado Financiero (CMF)
- Defensor del Asegurado (DDA)
- Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)
- Prensa y contacto a través de emails a Dirección General

La Dirección de Experiencia de Clientes a través de su área de Canales Prioritarios y en conjunto con el área de Secretaría General de Bci Seguros, reciben y atienden a los asegurados que han presentado alguna reclamación o queja anterior, en alguno de nuestros canales de atención o áreas de gestión y no haya sido favorable en forma parcial o total.

La cantidad de reclamaciones recibidas en total por la compañía durante el 2020 fueron 4.711 casos, en donde 3.924 corresponden a Bci Seguros Generales, 208 a Bci Vida y 579 a Zenit.

### Expedientes de reclamaciones atendidas por ramos en Bci Seguros<sup>6</sup>:

	UNIDADES
Daños Vehículos Motorizados	4017
Cesantía	271
Multiprotección	41
Hogar	33
Incendio	25
SOAP	111
RCI	5
Ahorro e inversión	208
<b>TOTAL</b>	<b>4.711</b>

(5) Se incluyen otras formas de pronunciamiento (artículo 38 de la ley de contrato de seguro, trámite judicial, omisión de pronunciamiento o desistimiento del reclamante).

(6) No se incluyen los datos de las reclamaciones iniciadas en 2019 y cerradas en 2020, sino únicamente las recibidas durante 2020.

De la cantidad de las reclamaciones recibidas a través de los canales prioritarios, el mayor número corresponde a CMF (1.948), de los cuales 1.542 (79,1%) resultaron favorables a la compañía y solo 202 (10,4%) a favor de los asegurados. El resto (204; 10,5%) fue resuelto en forma parcial o clasificados como reclamaciones no aplicables.

Por su parte, en Auxilia cuentan con canales de atención muy similares a los de Bci Seguros, destacando, además de los canales de atención masiva (página web, contacto telefónico, presencial y redes sociales), el contacto a través de la SERNAC (Servicio Nacional del Consumidor).

En Auxilia, el área de Calidad recibe las reclamaciones y se encarga de revisarlas y darles respuesta junto con el área legal.

Del total de reclamaciones recibidas (795), únicamente el 17% (265) han sido procedentes. A continuación, se indica el desglose por ramos del número de expedientes procedentes atendidos por parte de Auxilia. En el ejercicio 2020 no se ha recibido ninguna reclamación por parte de la SERNAC.

### Expedientes de reclamaciones procedentes atendidas por ramos en Auxilia:

	UNIDADES
Vehículos	227
Hogar	9
Salud	10
Vehículo de Reemplazo	16
Viajes	2
Legal	1

<b>TOTAL</b>	<b>265</b>
--------------	------------

### 4.4.3 SOSTENIBILIDAD EN LA CADENA DE PROVEEDORES

El Grupo Mutua Madrileña cuenta con un importante volumen de proveedores, especialmente en lo referido a la prestación de servicios al cliente. Nuestros proveedores más relevantes son:

- 13.933 talleres colaboradores (proveedores de prestaciones del negocio de Auto gestionados por Mutua Madrileña) en 2020, de los cuales 6.189 son concertados.
- Más de 43.000 profesionales de la salud<sup>7</sup>, 217 hospitales privados y más de 1.200 centros médicos (proveedores de servicios médicos gestionados por SegurCaixa Adeslas). Todos ellos son locales.

Para responder de forma eficiente a las necesidades de las distintas sociedades del Grupo en España, la gestión de los proveedores de bienes y servicios generales se centraliza en Mutua Madrileña, a excepción de los proveedores que prestan servicio a SegurCaixa Adeslas, sociedad que los gestiona directamente.

En cuanto a la gestión del grueso de los proveedores de prestaciones de negocio, ésta se coordina igualmente desde una u otra sociedad en función del ramo del que se trate, si bien, siempre está basada en principios de ética, calidad, transparencia e integridad.

Los proveedores de bienes y servicios específicos para el ámbito de Mutua Madrileña son gestionados bajo el marco de una política de compras que, entre otros contenidos, contempla un proceso de registro en un portal de compras. Adicionalmente existe un proceso de homologación para aquellos en los que la estimación de volumen de gasto anual supere los 60.000 euros (IVA incluido).

Este proceso de homologación incluye diversos criterios de evaluación (legales, económicos, técnicos, de responsabilidad social corporativa, de prevención de delitos penales y de eficiencia energética).

(7) Dato de profesionales por especialidad y punto de consulta.

Estos procesos de registro y homologación incluyen la verificación de proveedores dentro de bases de datos internacionales que ofrecen información relevante en temas de terrorismo, estafas, etc.

Cabe destacar que los proveedores y colaboradores de Mutua Madrileña (tanto proveedores de bienes y servicios generales, como proveedores concertados de prestaciones) deben comprometerse a llevar a cabo su actividad con la máxima diligencia y respeto, y cumpliendo con unos principios de responsabilidad y ética empresarial. Dicha conducta es extensible a todos los empleados y personal de estos proveedores.

Para adherirse a este compromiso, en el caso de los proveedores de bienes y servicios, éstos deben aceptar el cumplimiento de determinados principios de actuación al registrarse en el Portal de Compras Corporativas de Mutua Madrileña. Por su parte, todos los proveedores concertados del ámbito de prestaciones (talleres, grúas, etc.) tienen incluidos en sus contratos con Mutua una cláusula específica relativa a su gestión ética.

Los aspectos más relevantes que contemplan estos principios de ética empresarial con los que deben comprometerse los proveedores de Mutua Madrileña son:

- Cumplimiento de todas las leyes y normativas vigentes en España.
- Honestidad en la gestión y conducta personal.
- Apoyo y respeto de la protección de los derechos humanos fundamentales.
- Abstención del uso de mano de obra infantil y cumplimiento de los estándares marcados por la Organización Internacional del Trabajo, tanto por parte de la empresa como los proveedores o socios comerciales con los que desarrolle su actividad.
- Prestación de servicios y productos que cumplan estrictamente con los criterios acordados de calidad, seguridad y protección de datos.
- No ofrecer ventajas indebidas, incluido el pago o la aceptación de sobornos, para asegurar el suministro de bienes o productos a Mutua Madrileña.
- Trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.
- Transparencia en sus relaciones con terceros.
- Facilitar unas condiciones laborales saludables y seguras para todos los empleados.
- Fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental y el desarrollo de prácticas y tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
- Respeto y promoción de la conciliación de la vida personal y laboral.
- Respeto de la igualdad de oportunidades y no discriminación.
- Integración de personas con discapacidad.
- Prevención del acoso.
- Evitar la comisión de actos dolosos contra los intereses del Cliente.
- Evitar la realización de operaciones y utilizar productos o instrumentos financieros que supongan incumplimiento de las normas contables.
- Implicación y presencia proactiva en las Comunidades en las que se desarrolla la actividad comercial.

Por su parte, SegurCaixa Adeslas dispone igualmente de una Política y un Manual de Compras y Contratación para la gestión de sus proveedores de bienes y servicios que, entre otros aspectos, regula el marco de relación para asegurar procesos éticos y transparentes. Adicionalmente, esta sociedad cuenta con un Código Ético y de Cumplimiento

Normativo de Proveedores de bienes y servicios generales por el que éstos se adhieren a dicho compromiso, asumiendo un comportamiento basado en la integridad y la ética profesional, evitando los conflictos de interés, la extorsión, el soborno o cualquier otra forma de corrupción, así como cualquier práctica de competencia desleal o contraria a los derechos humanos (principalmente laborales y de seguridad y salud en el trabajo), o al respeto del medio ambiente, tanto en su actividad como en el desempeño del servicio que presta.

En línea con la gestión de Mutua Madrileña, los proveedores de bienes y servicios de índole general de SegurCaixa Adeslas cuentan con un Portal de Compras a través del que se ha desplegado un proceso de registro y calificación para garantizar que pueden desempeñar su servicio a la compañía. En dicho proceso de calificación se valoran los aspectos de interés desde la perspectiva de los principales ejes de riesgo: legal, operativo, financiero, seguridad y salud laboral, gestión de la calidad, protección de datos personales, gestión medioambiental, Responsabilidad Social Corporativa y Buen Gobierno.

SegurCaixa Adeslas cuenta con la Certificación en la Norma UNE 15896 - "Gestión de compras de valor añadido", con validez hasta noviembre de 2022. Esta norma especifica requisitos del equipo de la función de compras, así como un conjunto de políticas, procesos y procedimientos de compras estructurados.

En cuanto a proveedores prestacionales de SegurCaixa Adeslas, cada ramo dispone de su propio modelo de relación, si bien todos ellos parten de la base común del modelo de SegurCaixa Adeslas, adoptando aquellas cuestiones que son específicas de cada ramo y de la naturaleza de los proveedores.

Respecto a los proveedores del seguro de salud, para poder ser contratados todos los proveedores son evaluados por la compañía en base a especificaciones económicas, técnicas y otros requisitos no económicos derivados de sus especialidades y servicios.

La concertación se establece en base a un procedimiento interno que determina los requerimientos de garantía de habilitación profesional y técnica, y las garantías de cumplimiento legal de requerimientos de las instalaciones donde los profesionales desarrollan su actividad. Ambos aspectos se establecen de manera legal a través de los títulos oficiales de habilitación profesional y la validación de los mismos por los colegios profesionales, y a través de las autorizaciones de instalaciones sanitarias que establece cada Comunidad autónoma.

Durante el año 2020 se ha llevado a cabo la digitalización completa de este proceso a través del portal de proveedores de salud, permitiendo una mayor agilidad y trazabilidad del proceso, así como mayor comodidad para el proveedor de salud en la gestión administrativa del mismo.

Por último, Bci Seguros tiene implementada una Política de Externalización y una norma de Administración de Proveedores cuyo objetivo es establecer las reglas y criterios para el desarrollo del proceso de evaluación, selección, contratación y monitorización de servicios otorgados por proveedores de bienes y prestadores de servicios. De esta forma se garantiza que los proveedores sean seleccionados y gestionados sobre la base de criterios objetivos y siguiendo un procedimiento común y homogéneo. Dicha política fue revisada y actualizada por el Consejo de Administración en febrero de 2020. Por su parte, Auxilia tiene implementada una política de pronto pago con sus proveedores más relevantes.

## Medidas de apoyo a proveedores adoptadas como consecuencia del Covid-19

El Grupo Mutua se ha volcado en ayudar a nuestros talleres y proveedores de servicios asistenciales en este año especialmente duro para las empresas de menor tamaño.

En concreto, Mutua Madrileña destinó 20 millones de euros para ayudar a sus principales pymes proveedoras, adelantándoles la facturación para dotarlas de la liquidez necesaria para superar la crisis. Estas empresas son en su mayoría talleres, pequeñas empresas y autónomos que trabajan en la prestación de servicios para el automóvil y el hogar. Estas medidas han tenido una gran acogida, con una aportación efectiva hasta el momento superior a los 8 millones de euros, repartidos como sigue:

- 245 solicitudes favorables de adelanto de liquidez a talleres, por un importe total de más de 8 millones de euros.
- Más de 200 mil euros de adelanto a 7 proveedores de hogar.

Por su parte, en SegurCaixa Adeslas también se han adoptado medidas para minimizar el impacto de la pandemia para los profesionales sanitarios:

- Fondo de apoyo: SegurCaixa Adeslas, como referencia del sector, ha dotado un fondo de apoyo de 160 millones de euros para ayudar a los prestadores sanitarios del cuadro médico durante el periodo de la crisis Covid-19, para mantener la liquidez fundamentalmente mediante anticipos a cargo de la actividad de meses futuros.
- Actualización del inventario de proveedores estratégicos para priorizar medidas de apoyo segmentadas en función del valor de cada prestador.
- Negociaciones con proveedores especialmente afectados para aplicar soluciones que ayuden al mantenimiento de la actividad: anticipos sobre actividad futura, ayudas puntuales.

También, desde Bci Seguros se puso en marcha un plan de apoyo a los principales talleres multimarca, consistente en la entrega de anticipos de la facturación mensual a aquellos talleres que cumplían ciertas condiciones. Esta medida se ha hecho efectiva en un total de 13 talleres. Además, se informó periódicamente a los talleres para agilizar los pagos, con el compromiso de priorizar la atención y reparación de los vehículos de nuestros clientes. Por último, se ha prestado apoyo a los talleres con la entrega de material gráfico y capacitación con protocolos para la limpieza y desinfección de los vehículos de los clientes de Bci Seguros.

## Sistemas de supervisión

Mutua Madrileña puede exigir en cualquier momento a todos sus proveedores de bienes y servicios generales y a todos sus proveedores concertados de prestaciones de negocio la certificación del cumplimiento de los principios de ética empresarial previamente mencionados pudiendo, en su defecto, auditar o mandar que se realice algún tipo de inspección para verificar que se cumplen las referidas prácticas.

Para valorar el desempeño de los proveedores en la prestación de bienes o servicios generales, de acuerdo a la política de compras éstos deben ser evaluados (en el caso de Mutua Madrileña, al menos una vez cada dos años). En este sentido, se realizan dos tipos de evaluaciones a través del Portal de Compras Corporativas de Mutua Madrileña:

- Evaluación general del rendimiento: el objetivo es realizar una valoración general de todos los servicios que ha prestado un proveedor a lo largo del año.
- Evaluación por proyecto o por colaboraciones: permite medir los trabajos concretos ejecutados por un proveedor.

Durante el ejercicio 2020 se llevaron a cabo 319 evaluaciones (vs 379 en 2019) entre los proveedores más relevantes de Mutua Madrileña. De ellas, 81 fueron evaluaciones en profundidad (vs 84 en 2019), en las que se obtuvo una puntuación promedio de 85,27 sobre 100 (88,30 el año anterior).

Todas las empresas del Grupo Mutua realizan un especial seguimiento de los servicios prestados por colaboradores que proporcionan servicios directamente al cliente, como son los profesionales de la salud que integran el cuadro médico de Adeslas o los talleres.

En Auxilia, y conforme a la norma ISO, una vez al año se evalúa a la red vial completa (asistencia en ruta). En 2020, esta evaluación tuvo lugar en noviembre, arrojando evaluaciones mayoritariamente positivas.

En el caso de los proveedores del seguro de salud, éstos son evaluados de manera continua en términos de eficiencia y calidad del servicio, para asegurar el correcto funcionamiento de la relación. Además, en Adeslas Salud, se establece un periodo de prueba como refuerzo al inicio de la relación en el que se evalúa la capacidad del proveedor para cumplir los requisitos definidos por la compañía.

En el caso de los talleres concertados de Mutua Madrileña, antes de obtener la condición de “concertado” tienen que pasar un periodo de evaluación como taller libre y, una vez son merecedores de tal condición, son analizados de forma continuada por el propio perito que, en su desempeño diario, informa a la gerencia de Talleres o de Inspección de cualquier circunstancia que pueda afectar a la calidad o el servicio que se ofrece a la compañía y al asegurado. Si el perito considera que un taller no reúne los requisitos necesarios para ser concertado, se puede llegar a la ruptura del concierto si la gerencia de Talleres así lo considera.

El departamento de Inspección desarrolla una labor de análisis sobre el terreno de los talleres concertados y elabora una ficha de “estándares de calidad” en la que se valoran diferentes aspectos relacionados con el negocio y, entre otras cuestiones, se evalúan las condiciones del taller relacionadas con medioambiente, salud y seguridad. Adicionalmente, se llevan a cabo estudios individualizados sobre el cumplimiento de los criterios de calidad a más de 800 talleres.

#### 4.4.4. RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS

Considerando la actividad que el Grupo Mutua Madrileña lleva a cabo y el ámbito geográfico de actuación (España y Chile), no se identifican riesgos destacables en materia de Derechos Humanos. Sin embargo, debido a nuestro compromiso con la gestión responsable estamos firmemente comprometidos con su cumplimiento, según se recoge a continuación.

El compromiso del Grupo Mutua Madrileña con el cumplimiento de los Derechos Humanos se plasma de la siguiente forma:

- Códigos de conducta ética de las distintas sociedades del Grupo. Entre otras cuestiones, estos códigos recogen que los empleados se comprometen a respetar los derechos humanos, manteniendo el entorno de trabajo libre de cualquier tipo de discriminación, acoso o comportamiento ofensivo o abusivo.
- Todos los proveedores y colaboradores de Mutua Madrileña deben comprometerse a cumplir determinados principios de responsabilidad y ética empresarial entre los que se recogen expresamente el apoyo y respeto de la protección de los derechos humanos fundamentales y la abstención del uso de mano de obra infantil y cumplimiento de los estándares marcados por la Organización Internacional del Trabajo, tanto por parte del proveedor como de los socios comerciales con los que desarrolle su actividad.
- Compromiso Ético y de Cumplimiento Normativo de Proveedores de SegurCaixa Adeslas, que aplica a los proveedores de bienes y servicios de índole general. Éstos se adhieren a dicho compromiso, asumiendo un comportamiento basado en la integridad y la ética profesional, evitando entre otros cualquier práctica contraria a los derechos humanos.
- Los Reglamentos Internos de Orden Higiene y Seguridad (RIOHS) aprobados tanto en Bci Seguros como en Auxilia contemplan (al igual que sus Códigos Éticos) el compromiso de los trabajadores con el respeto de los derechos fundamentales, la no discriminación, acoso o comportamiento abusivo.
- Ante cualquier situación que pueda vulnerar el cumplimiento de los Derechos Humanos, todos los empleados y proveedores de Mutua Madrileña cuentan con un canal de denuncias, accesible a través de la intranet y de la web corporativa, en el que poner de manifiesto tales conductas. Por su parte, los empleados de SegurCaixa Adeslas, AgenCaixa, Adeslas Salud y Adeslas Dental cuentan también con un canal de denuncias y un procedimiento de gestión de comunicaciones y consultas en el que identificar y resolver incumplimientos de las pautas de comportamiento definidas en los Códigos éticos. Por otro lado, también Bci Seguros y Auxilia cuentan con un canal de denuncias accesible a través de su página web para que tanto colaboradores, como proveedores o clientes pueda denunciar cualquier evento que constituya una vulneración o atentados al ordenamiento jurídico.

También se da cumplimiento a diferentes principios recogidos en los Derechos Humanos internacionalmente reconocidos, a través de las siguientes políticas y procedimientos internos:

- Planes de Igualdad del Grupo Mutua Madrileña
- Procedimientos por Acoso Sexual, por Razón de Sexo o Moral del Grupo Mutua Madrileña
- Planes de prevención de riesgos laborales del Grupo Mutua Madrileña
- Plan de Ahorro y Eficiencia Energética de Mutua Madrileña
- Política de Seguridad Corporativa de Mutua Madrileña
- Acuerdos de confidencialidad de datos de Mutua Madrileña



El Grupo Mutua Madrileña tiene implementadas medidas de diligencia debida específica en algunos ámbitos concretos en los que el riesgo inherente eventualmente podría ser más relevante:

- Derechos de los clientes. En el diseño de nuestros productos hemos implantado procedimientos específicos de transparencia y orientación al cliente, además de mecanismos de gestión de cualquier incidente o reclamación.
- Derechos de los proveedores cuyas políticas y procesos se exponen en el apartado relativo a la gestión los proveedores.
- Derechos de los empleados tal y como se ha expuesto en el apartado relativo a los empleados.

Por el ámbito geográfico en el que llevamos a cabo nuestra actividad, su tipología y el sólido marco regulatorio que la rige, en el Grupo Mutua no se observan riesgos relevantes relativos a la prevención del trabajo forzoso o el trabajo infantil que hagan necesaria la aplicación de procesos de debida diligencia (prevención, mitigación y reparación).

En el ejercicio 2020 no se han recibido denuncias de vulneración de los derechos humanos ni se ha identificado ningún caso de trabajo forzoso, trabajo infantil o en el que se hayan vulnerado los derechos relativos a la libertad de asociación o de negociación colectiva.

#### **4.5 OTROS COMPROMISOS CON LA SOCIEDAD Y EL DESARROLLO SOSTENIBLE**

En el grupo Mutua Madrileña nuestros compromisos con la sociedad parten de nuestros principios de actuación:

- Estamos comprometidos con la gestión ética y responsable. Aplicamos los principios más exigentes en materia de buen gobierno y transparencia.
- Buscamos crecer de forma rentable y sostenible, manteniendo una estrategia de diversificación tanto por ramos, como por canales y geografía. Contamos con una estructura financiera saneada y un estricto control del riesgo que nos permitan garantizar que respondemos de nuestros compromisos.
- Perseguimos la excelencia en nuestros procesos para ofrecer el mejor servicio a nuestros clientes y responder a sus necesidades con la mayor calidad.
- Empleamos la innovación como palanca para el desarrollo de nuevos productos y servicios, en la búsqueda de nuevos modelos de negocio, en la mejora de las operaciones y procesos, así como en el desarrollo tecnológico.
- Promovemos el desarrollo del talento, porque somos conscientes de que el mayor activo que tenemos son los profesionales que forman parte de la compañía.
- Mantenemos relaciones de confianza con nuestros grupos de interés basadas en el diálogo y el compromiso recíproco. Esto nos permite conocer sus expectativas y crear valor para todos ellos: profesionales, mutualistas, asegurados, clientes, proveedores, reguladores, tercer sector, etc.
- Nuestra responsabilidad corporativa también contempla la gestión y el control de nuestro impacto medioambiental mediante el consumo responsable de recursos, el uso eficiente de la energía, la gestión sostenible de residuos y la promoción de la movilidad sostenible.
- Nuestro compromiso con la creación de valor se extiende también a la sociedad en general. Este compromiso se articula fundamentalmente a través de la Fundación Mutua Madrileña, que centra su labor en la investigación en materia de salud, la acción social en distintos ámbitos, la promoción de la cultura y el fomento de la seguridad vial.

Si bien la actividad de Mutua Madrileña por el tipo de sector en el que se enmarca no está asociada a ningún riesgo significativo que impacte en la comunidad local, en el marco de nuestros compromisos con la sociedad y el desarrollo sostenible, llevamos a cabo un estricto control de los riesgos vinculados con nuestro negocio, que se detallan en el apartado relativo a Gestión de Riesgos.

#### 4.5.1. COMPROMISO CON LA SOCIEDAD Y LAS COMUNIDADES LOCALES

La actividad llevada a cabo por el Grupo Mutua Madrileña impacta en el bienestar y el desarrollo de la sociedad, en la medida en que ofrece cobertura para la protección de las personas y las compañías ante riesgos relacionados con la salud, la seguridad vial, accidentes, etc.

- A través de la actividad que llevamos a cabo en la propia compañía somos una fuente de empleo para más de 9.000 trabajadores.
- Más de 13 millones de personas están aseguradas con nuestros productos.
- Contribuimos a mantener y proteger el tejido empresarial mediante el apoyo a empresas locales y Pymes:
  - o El 100% (al igual que en 2019) de nuestros talleres de reparación de chapa y pintura (13.933 talleres colaboradores) son negocios locales.
  - o Alrededor de 13.000 talleres con los que colaboramos son pymes.
  - o El 100% de nuestros proveedores de salud y dental son locales.
- En ámbitos geográficos en los que tenemos especial intervención como es el caso de Madrid, nos esforzamos por ser un actor activo en el desarrollo sostenible en la comunidad. Entre otras iniciativas, Mutua Madrileña mantiene una participación activa en el Foro de Empresas por Madrid. Este Foro aporta relaciones, valores y trabajos alineados con el desarrollo y las necesidades de Madrid. Las más de 20 empresas que componen el Foro trabajamos en colaboración estrecha desarrollando proyectos cuyo fin es siempre mejorar la calidad de vida de la ciudadanía, de los espacios urbanos y de las oportunidades que ofrece la ciudad.
- Adicionalmente, SegurCaixa Adeslas colabora con la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado (MUFACE), el Instituto Social de las Fuerzas Armadas (ISFAS) y la Mutualidad General Judicial (MUGEJU). SegurCaixa Adeslas cuenta con la confianza de más de 800.000 funcionarios que la han escogido para proteger su salud, frente a la cobertura de la sanidad pública o la de otras aseguradoras que tienen también concertados los servicios de atención médica con dichas mutualidades. La capilaridad en la distribución de los centros médicos en el territorio permite además dar acceso a sanidad privada a funcionarios localizados en zonas donde por sus características no existe alternativa a la sanidad pública.
- Promoción de la cultura de la previsión social y el aseguramiento: una de las principales labores de una compañía como SegurCaixa Adeslas es la de trabajar para concienciar a la sociedad sobre los beneficios e importancia de disponer de un aseguramiento y previsión social y, ante todo, con la responsabilidad que cada uno tiene sobre su propia salud. Con este objetivo la compañía desarrolla numerosas acciones, entre las que destaca, año a año, el Foro de Salud. La irrupción del Covid-19 imposibilitó la celebración de la 9ª edición del Foro de Seguros de Salud que organiza SegurCaixa Adeslas anualmente, obligando a posponerlo al momento en el que la situación sanitaria lo permita.

Por otro lado, en Mutua Madrileña estamos comprometidos con los desafíos globales de nuestra sociedad y, por ello, contribuimos a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas. Para ello, y como se refleja en los distintos apartados de este informe, implementamos diferentes iniciativas corporativas en el ámbito de la lucha contra la pobreza y el hambre en el mundo, la mejora de la salud, la educación, la inclusión laboral de colectivos en riesgo, la promoción de la igualdad de géneros y el empoderamiento de la mujer, el impulso de un crecimiento económico sostenido y del empleo de calidad, el fomento de la innovación, la lucha contra el cambio climático, etc.

Adicionalmente a nuestro compromiso permanente con la sociedad, a lo largo de 2020, año marcado por la pandemia generada por el Covid-19, Grupo Mutua ha sido uno de los más activos desde el inicio de la crisis, adaptando su estructura y organización para garantizar la continuidad del negocio y la prestación de los servicios con las máximas medidas de seguridad. El grupo ha puesto en marcha, además, numerosas medidas extraordinarias para ayudar a que sus asegurados, sus pymes proveedoras, los prestadores sanitarios y los colectivos más vulnerables puedan hacer frente a esta situación (ver información más detallada en los capítulos y apartados correspondientes).

Dentro de las iniciativas para contribuir a mejorar la situación de crisis generada por el Covid-19, y en el marco de nuestro vínculo con la ciudad de Madrid, Mutua Madrileña ha participado como socio fundacional en la constitu-

ción de Madrid Futuro, una asociación sin ánimo de lucro en la que participan más de 50 destacadas empresas e instituciones, en colaboración con el Ayuntamiento de Madrid. El objetivo de Madrid Futuro es promover y alentar proyectos encaminados a la reactivación social y económica de Madrid tras la crisis derivada de la pandemia de coronavirus.

Además, el Grupo Mutua ha contribuido con una aportación de 4 millones de euros al fondo solidario constituido por más de un centenar de aseguradoras de UNESPA, con el objetivo de ofrecer gratuitamente un seguro de vida y hospitalización a más de un millón de profesionales sanitarios que participan en la lucha contra el Covid-19 en nuestro país. Los colectivos cubiertos son los del personal de hospitales, tanto públicos como privados; centros públicos de atención primaria y servicios de emergencias; así como quienes trabajan en residencias, públicas o privadas, de mayores, de personas con discapacidad (intelectual o física), parálisis cerebral, autismo y salud mental.

También, en el mes de abril, SegurCaixa Adeslas dotó un fondo de apoyo de 160 millones de euros para facilitar liquidez a los profesionales de su cuadro médico y prestadores hospitalarios afectados por la crisis del Covid-19, que, debido a la reducción de su actividad habitual desde la instauración del estado de alarma, soportaron un importante impacto financiero que la compañía quiso ayudar a mitigar.

## Promoción de la educación para la salud

De entre nuestro compromiso directo como compañía con el bienestar y el desarrollo de la sociedad destaca la labor en materia de educación para la salud que llevamos a cabo a través de SegurCaixa Adeslas. A continuación, se recogen las principales iniciativas llevadas a cabo en 2020:

### 1. CAMPAÑAS PREVENTIVAS:

- En 2020 se han desarrollado las campañas preventivas anuales para los beneficiarios de MUFACE ISFAS y MUGEJU adscritos a SegurCaixa Adeslas en los ámbitos de la prevención de cáncer de colon y recto.
- En 2020 se ha dado continuidad a la Campaña de Prevención de Cáncer de Cuello Uterino en sintonía con las estrategias actuales de Prevención de Cáncer del Sistema Nacional de Salud (SNS).

### 2. FORMACIÓN SOBRE HÁBITOS DE VIDA SALUDABLE:

- Elaboración de consejos, artículos, noticias y comunicaciones dirigidas a la prevención y control de enfermedades para los asegurados, que se difunden a través de diversos canales de comunicación (webs, colaboraciones en revistas, acciones de comunicación en empresas y socios estratégicos). Entre otras iniciativas, se han impartido talleres en empresas sobre nutrición y dieta mediterránea, higiene del sueño, prevención del cáncer de mama, prevención y afrontamiento del estrés. En 2020 se ha incorporado un nuevo taller sobre afrontamiento post Covid-19. Además, se ha colaborado en la realización de más de 40 artículos de salud para revistas o webs.
- A través del programa de Adeslas Salud y Bienestar ofrece a sus clientes corporativos servicios y contenidos vía web y app, dirigidos a promocionar hábitos saludables, prevenir enfermedades y otros riesgos de salud. SegurCaixa Adeslas ha realizado este año acciones y campañas en ámbitos como alimentación saludable, ejercicio, embarazo, prevención y cuidados de enfermedades, salud familiar y cáncer, entre otros; con el propósito de llevar una vida más saludable.

### 3. FORMACIÓN SOBRE ENFERMEDADES CRÓNICAS:

El Servicio de Coaching de la Salud, que tiene como objetivo la adquisición y/o mantenimiento de hábitos de vida saludable y el control de las enfermedades crónicas con soporte telefónico y online a estos pacientes por parte de profesionales sanitarios, sigue incrementando en número de pacientes adscritos y en la encuesta de satisfacción del servicio ha obtenido una puntuación global de 9,42 sobre 10.

También a través del programa de Salud y Bienestar se ofrecen servicios de acompañamiento a pacientes con patologías como diabetes, hipertensión y otras enfermedades cardiovasculares. En 2020 se han ofrecido planes virtuales o coaching personal a más de 4.000 pacientes de los colectivos en los que está desplegado el programa para el cuidado de patologías crónicas como la Diabetes.

#### 4. SELECCIÓN Y DIFUSIÓN DE DIVERSOS CURSOS FORMATIVOS DE CALIDAD, ASISTENCIA A PROFESIONALES Y CUADRO MÉDICO:

- Prevención en cáncer de mama y cérvix (patrocinio y ayudas para la asistencia a la 9ª Reunión de Coordinadores de Unidades de Mama organizada por la SESPM)
- Principios y práctica de los Cuidados Paliativos
- Experiencia del paciente
- Difusión de otras acciones de formación relacionadas (webinars, recursos on-line, etc.) con la calidad asistencial (webinars sobre Covid-19, Máster en Administración y Dirección de Servicios Sanitarios, curso de Cuidados Paliativos, curso de Epidemiología y prevención del VPH en Pediatría y Atención Primaria, etc.)

#### Aportaciones a fundaciones y asociaciones sin ánimo de lucro

En este apartado se recogen las principales aportaciones del Grupo Mutua a entidades sin ánimo de lucro con fines sociales y de apoyo a diversos colectivos en situación de vulnerabilidad. La Fundación Mutua Madrileña es la principal vía mediante la que el Grupo Mutua articula su compromiso social y para ello le dona un tres por ciento de sus resultados consolidados en cada ejercicio, de acuerdo con las condiciones fijadas por el Consejo de Administración de Mutua Madrileña. En 2020 esta cantidad fue de 8,7 millones de euros (en 2019 fue de 8 millones y en 2018 de 7,6 millones).

Principales líneas de actuación de la Fundación Mutua Madrileña:

- **Apoyo a la investigación y a niños y jóvenes con enfermedades graves:** ha apoyado la realización de más de 1.300 proyectos de investigación científica en materia de salud en España desde 2004, contribuyendo de forma desinteresada al progreso en el conocimiento de las enfermedades y a mejorar su tratamiento, así como al sostenimiento de la actividad científica en nuestro país. Anualmente, la Fundación destina 2,3 millones de euros al apoyo a la investigación clínica en España. Así mismo, desde hace dos años Fundación Mutua desarrolla un área de acción dirigida a menores que precisan cuidados de rehabilitación no cubiertos. En concreto, el Programa IMPULSO, que proporciona a niños y jóvenes con enfermedades poco frecuentes terapias de rehabilitación y productos de apoyo, y el Programa MEJORA, dirigido igualmente a facilitar rehabilitación adicional a menores con trastorno del espectro del autismo (TEA). En la misma línea, la Fundación ha firmado un acuerdo con el Hospital Infantil Universitario Niño Jesús de Madrid para la renovación de la Unidad de Terapias Funcionales, con lo que cerrará el círculo iniciado con el apoyo a la investigación médica en enfermedades raras que se manifiestan en la infancia.
- **Acción social y atención a colectivos desfavorecidos:** financia el desarrollo de proyectos de acción social de las ONG, beca a hijos de mutualistas con los mejores expedientes académicos para que puedan tener la oportunidad de ampliar sus estudios en el extranjero y contribuye a su participación en programas de iniciación al voluntariado y a la cooperación internacional, promueve el voluntariado corporativo para ayudar a los más desfavorecidos, apoya la formación de jóvenes en situación de vulnerabilidad social y fomenta programas de sensibilización contra la violencia: acoso en las aulas y violencia de género. En 2020, más de 63.000 personas se beneficiaron directamente de los proyectos de acción social puestos en marcha por la Fundación Mutua. 83 ONG recibieron ayudas de la Fundación Mutua para llevar a cabo sus programas sociales.
- **Difusión cultural:** acerca las artes a niños y adultos, desarrolla un amplio programa de fomento de la cultura, con especial énfasis en la educación y en facilitar el acceso a actividades culturales a los mutualistas y sus familias. Apoya a algunos de los principales museos para el desarrollo y mantenimiento de sus programas divulgativos y de conservación. Así mismo, organiza un programa propio de conciertos y ciclos de conferencias sobre Historia de España. En 2020, más de 107.000 personas participaron en las actividades culturales organizadas o impulsadas por la Fundación Mutua Madrileña aprovechando la capacidad propia y de las instituciones con las que colabora.
- **Seguridad Vial:** contribuye a que miles de jóvenes conduzcan con más prudencia, e impulsa diferentes proyectos de investigación sobre las razones y las circunstancias que provocan los accidentes para determinar mejor las conductas que pueden evitarlos. Así sucede, por ejemplo, con la campaña Agárrate a la vida, dirigida al colectivo de los jóvenes. También promueve diferentes acciones de divulgación de

comportamientos responsables al volante entre los conductores adultos. En 2020 la Fundación apoyó el desarrollo de 128 charlas de sensibilización sobre seguridad vial impartidas a jóvenes en universidades de toda España. 4.407 jóvenes participaron en 2020 en la campaña de seguridad vial Agárrate de la Vida. Así mismo, se ha puesto en marcha un estudio sobre el impacto socioeconómico y sanitario de la siniestralidad vial en España, que estará finalizado para presentación en la primavera de 2021.

Desde el inicio de la crisis sanitaria y social causada por el Covid-19, Fundación Mutua Madrileña ha puesto en marcha un plan de acción específico para atender las necesidades de aquellos colectivos vulnerables que más se han visto afectados por las consecuencias de esta pandemia:

Desde proporcionar mascarillas y test de diagnóstico rápido a los Servicios Sociales y de Salud del Ayuntamiento de Madrid en los primeros momentos de las crisis, hasta la puesta en marcha de convocatorias extraordinarias de ayudas sociales y para la financiación de estudios de investigación sobre el Covid-19, pasando por acciones específicas de apoyo a residencias de mayores y a las personas que viven en ellas. Una serie de medidas que superaron el millón de euros.

Durante 2020, la labor de la Fundación Mutua Madrileña tuvo el siguiente impacto social (se recogen los beneficiarios o usuarios de la actividad y objetivos e indicadores):

SALUD	
TIPO	NÚMERO
Personas físicas	14.975
Personas jurídicas	28

SALUD		
OBJETIVO	INDICADOR	CUANTIFICADOR
Investigación médica y ayudas a pacientes	N.º de proyectos financiados y convenios de colaboración en materia de investigación; iniciativas para la mejora de la salud	30
Formación	N.º de becas	3
Divulgación	N.º de publicaciones	88

ACCIÓN SOCIAL	
TIPO	NÚMERO
Personas físicas	65.307
Personas jurídicas	91

ACCIÓN SOCIAL		
OBJETIVO	INDICADOR	CUANTIFICADOR
Formación	N.º de becas	79
Ayudas a colectivos desfavorecidos y concienciación	N.º de ayudas o actividades	324

CULTURA	
TIPO	NÚMERO
Personas físicas	107.528
Personas jurídicas	32

CULTURA		
OBJETIVO	INDICADOR	CUANTIFICADOR
Acercar la cultura a nuestros mutualistas y a la sociedad en general	N.º de conciertos, actividades en museos y otras actividades culturales	148

SEGURIDAD VIAL	
TIPO	NÚMERO
Personas físicas	9,348
Personas jurídicas	2

SEGURIDAD VIAL		
OBJETIVO	INDICADOR	CUANTIFICADOR
Concienciar a la sociedad sobre la seguridad vial	N.º de actividades (charlas)	244

Dentro del Grupo Mutua Madrileña, también SecurCaixa Adeslas y Bci Seguros colaboran con diversas fundaciones y asociaciones sin ánimo de lucro que promueven la mejora social.

En este sentido, en SecurCaixa destaca la adhesión a la Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil (GAVI Alliance). También los empleados del edificio de SecurCaixa Adeslas en Juan Gris han colaborado con la Obra Social “La Caixa” en la campaña solidaria navideña “El Árbol de los Sueños”, a favor de niños en riesgo de exclusión social. Además, la compañía ha firmado un convenio con la Fundación de Bancos de Alimentos (FESBAL) para que los usuarios de su programa Adeslas Salud y Bienestar puedan convertir los puntos logrados en sus planes saludables en donativos económicos para las entidades agrupadas en FESBAL.

SecurCaixa Adeslas ha colaborado también con la Fundación Menudos Corazones a través de una donación y la participación de los hijos de los empleados en un concurso de dibujo para decorar las salas de juego de los hospitales que tratan niños con enfermedades cardíacas.

Por otro lado, SecurCaixa Adeslas participa desde su inicio en el programa “Reto Emprende” de la Obra Social de CaixaBank, una iniciativa que busca impulsar entre los escolares de 3º de la ESO a 2º de Bachillerato una cultura de emprendimiento e innovación. Esta 7ª edición se ha llevado a cabo en formato virtual y SecurCaixa Adeslas ha participado como miembro del jurado para la elección de los equipos ganadores.

Por último, durante 2020, Bci Seguros ha realizado donaciones por un importe total de más de 50 mil euros a varias fundaciones en Chile (Fundación de Beneficencia Pública Lealtad Chile, Fundación Niño Oncológico Sagrada Familia y Fundación 99 Uno).

Por su parte, Auxilia, colabora de forma recurrente por medio de voluntariados con la Fundación Koinomadelfia, cuyo objetivo es acoger a niños, niñas y adolescentes que han visto gravemente vulnerados sus derechos.

## Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos

En el Grupo Mutua Madrileña estamos convencidos de que nuestra competitividad y capacidad de generar valor está ligada al compromiso de satisfacer las demandas y necesidades de nuestros grupos de interés. En este sentido, es fundamental para la compañía conocer y tener identificados a todos los grupos de interés que forman parte del modelo de negocio del Grupo.

Para la adecuada identificación de nuestros grupos de interés, implicamos primero en el proceso a los distintos departamentos de la organización (alta dirección, contact center, cumplimiento normativo, compras, marketing, recursos humanos, medioambiente, innovación y calidad, entre otros).

A continuación, tenemos en cuenta diversos criterios de identificación y priorización, tales como la cercanía (tanto para grupos internos como externos), la capacidad de influencia de los mismos, la responsabilidad legal y el nivel de dependencia o vinculación con nuestra actividad.

Una vez identificados, nos esforzamos por detectar y satisfacer de manera eficiente las necesidades e inquietudes de todos ellos a través del diálogo social mediante los diferentes canales existentes en la compañía para tal fin, poniendo especial énfasis en nuestros clientes y en nuestros empleados y colaboradores.

## Canales de relación y diálogo con nuestros grupos de interés

### MUTUALISTAS, ASEGURADOS Y CLIENTES:

- Contact Centers.
- Atención presencial.
- Junta General de Mutualistas.
- Encuestas de satisfacción y calidad.
- Unidad de gestión de reclamaciones.
- Defensor del Mutualista y depto. de atención al mutualista, al asegurado y al cliente.
- Servicio de Atención a Clientes.
- Unidades de prestaciones de servicios de los distintos ramos.
- Redes sociales (Facebook, Twitter, YouTube, Instagram y LinkedIn).
- Revista La Mutua (semestral).
- Revista Autoclub Mutua (trimestral).
- Web del Grupo Mutua Madrileña ([www.mutua.es](http://www.mutua.es)).
- Web SCA, Adeslas Dental, Apps de Salud, Dental.
- Boletín electrónico de noticias de Mutua y de su fundación (mensual).
- Blog de Mutua "ON" ([www.mutua.es/blog](http://www.mutua.es/blog)).
- Newsletter de Mutuactivos.
- Blog de Mutuactivos ([www.mutua.es/blog-mutuactivos](http://www.mutua.es/blog-mutuactivos)).
- Web de la Fundación Mutua Madrileña ([www.fundacionmutua.es](http://www.fundacionmutua.es)).
- Boletín de la Fundación Mutua Madrileña "Actitudes".
- Blog Vidas Cruzadas ([www.vidascruzadas.es](http://www.vidascruzadas.es)).

### EMPLEADOS Y REPRESENTANTES LEGALES DE LOS TRABAJADORES:

- Encuentros de empleados.
- Intranet (con diversos buzones de sugerencias y foros).
- Revista interna "Entrenosotros".
- Canal Mutua.
- Encuesta de compromiso y conciliación.
- Comité de conciliación.
- Comité de ahorro y eficiencia energética.

- Comités de empresa y otros representantes legales de los trabajadores.
- Canal de denuncias / Buzón ético.
- HelpDesk.
- Reuniones de la Dirección SCA, AgenCaixa, Convenciones Comerciales.
- Desayunos de la Dirección General con empleados (SegurCaixa Adeslas).
- Publicaciones periódicas del tipo Newsletter (AgenCaixa, Clínicas Dentales), Revista electrónica “Importantes”, Boletín “En Marcha” (SCA), blog Updeslas.
- Intranets corporativas (SCA, AgenCaixa, Clínicas Dentales)
- Nuevo canal en SCA, Conectad@s, creado a raíz del inicio del confinamiento con gran parte de la plantilla teletrabajando para mantener a los empleados al día sobre la evolución del negocio y sobre las nuevas herramientas de teletrabajo.
- Revista “El Faro” (mensual, para empleados de Bci Seguros)

#### **PROVEEDORES Y COLABORADORES:**

- Portal de compras corporativas.
- Portales de proveedores profesionales de diferentes ramos de negocio.
- Equipos de atención a proveedores.
- Reuniones periódicas y de seguimiento con proveedores.
- Portal de proveedores de compras.
- Páginas web corporativas

#### **REGULADORES Y SUPERVISORES:**

- Informes corporativos.
- Colaboración con los diversos comités de la asociación empresarial del seguro UNESPA.
- Participación en comités de trabajo de UNESPA.
- Colaboración con la asociación de entidades de seguros ICEA.
- Relación con la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP).
- Encuentros sectoriales.

#### **SOCIEDAD (TERCER SECTOR Y AGENTES DE LA SOCIEDAD CIVIL):**

- Encuentros específicos (foros, jornadas, etc.).
- Equipo de atención a entidades sociales.
- Buzones de atención (atención a ONG, atención a becados etc.).
- Redes sociales (Facebook, Twitter, YouTube, Instagram y LinkedIn).



- Publicación de notas de prensa sobre aspectos relevantes de compañía.
- Atención y colaboración con medios de comunicación escritos y radiados.
- Páginas web corporativas.
- Informes anuales.

## Las acciones de asociación o patrocinio

Principales entidades con las que el Grupo Mutua Madrileña colabora:

- UNESPA: es la Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras, una asociación profesional de empresarios constituida para la representación, gestión y defensa de los intereses profesionales, sociales y económicos comunes de los asociados. Mutua Madrileña desempeña una Vicepresidencia desde el 2019, además de formar parte del Comité Ejecutivo, Consejo Directivo y participamos activamente en distintas comisiones y grupos de trabajo.
- ICEA: Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones. Es una asociación sin ánimo de lucro cuyo objetivo es asesorar a las empresas aseguradoras en la toma de decisiones dentro de sus estrategias de negocio. Mutua Madrileña forma parte del Consejo de Administración.
- AMICE: la Asociación de Aseguradoras Mutuales y Cooperativas de Seguros en Europa, se creó en enero de 2008 y su objetivo principal es garantizar que se escuche la voz del sector de seguros mutuos y cooperativos en Europa y que se tengan en cuenta los intereses de sus miembros. Mutua Madrileña forma parte del Comité Ejecutivo.
- FUNDACIÓN IDIS: esta organización aglutina al sector sanitario privado y tiene como finalidad promover la mejora de la salud de los ciudadanos y poner en valor a la sanidad privada. SegurCaixa Adeslas es miembro de su patronato. SegurCaixa Adeslas ha sido un participante activo de la plataforma de la Fundación IDIS, que agrupa todas las acciones de la sanidad privada en la lucha contra el coronavirus.
- FUNDACIÓN EDAD & VIDA: el objetivo de esta entidad es promover la corresponsabilización, y el equilibrio entre el sector público y privado con el fin de dar respuesta a los retos económicos y sociales del envejecimiento de la población. SegurCaixa Adeslas es miembro de su patronato.
- INTERNATIONAL FEDERATION OF HEALTH PLANS (IFHP): SegurCaixa Adeslas forma parte de la International Federation of Health Plans (IFHP), que agrupa a más de 63 compañías del sector asegurador de la salud de 21 países. Con motivo de la declaración de la pandemia quedaron suspendidas las reuniones a celebrar en 2020.
- TIREA: Tecnologías de la Información y Redes para Entidades Aseguradoras. Es una sociedad anónima cuya función principal es la prestación de toda clase de servicios de proceso de datos, red y telemáticos de valor añadido. Mutua Madrileña es accionista y desde el 2019 es también miembro de su Consejo de Administración.
- OFESAUTO: Es una Asociación participada por todas las entidades aseguradoras autorizadas para trabajar en España el ramo del Seguro de Automóvil y el Consorcio de Compensación de Seguros. En España actúan como la Oficina Nacional de Carta Verde, que se encarga de ayudar al tráfico internacional de vehículos y garantizar la atención a víctimas de accidentes de tráfico entre vehículos de diferentes nacionalidades. Mutua Madrileña ostenta la presidencia desde 2018.
- CEOE: Confederación Española de Organizaciones Empresariales. Es el principal interlocutor de las empresas en España ante el gobierno, los organismos del estado, organizaciones sindicales, partidos políticos e instituciones internacionales. Mutua Madrileña actualmente ostenta una de las vocalías en representación de UNESPA. Además, es miembro asociado.

- **CÁMARA DE ESPAÑA:** es una corporación de derecho público integrada por las entidades más representativas de la vida económico-empresarial del país. Entre sus objetivos se encuentran La defensa de los intereses generales del comercio, la industria, los servicios y la navegación. Mutua Madrileña es miembro de su Pleno en calidad de vocal colaborador.
- **REAL INSTITUTO ELCANO:** El Real Instituto Elcano es el *think-tank* de estudios internacionales y estratégicos, realizados desde una perspectiva española, europea y global. Mutua Madrileña forma parte de su Patronato a través de su Comisión Ejecutiva.
- **FUNDACIÓN MÁS FAMILIA:** su misión es desarrollar acciones que supongan una mejor protección y mejora de la calidad de vida y bienestar de la familia y, en especial, con aquéllas con dependencias en su seno. Mutua Madrileña es miembro de su patronato.
- **FUNDACIÓN PRINCESA DE ASTURIAS:** es una institución privada sin ánimo de lucro, cuyo objetivo es promover los valores científicos, culturales y humanísticos y consolidar los vínculos existentes entre el Principado de Asturias y el título que tradicionalmente ostentan los herederos de la Corona de España. Fundación Mutua Madrileña es miembro del Patronato Princesa de Asturias.
- **FUNDACIÓN PRO CNIC:** esta fundación surge para canalizar la aportación privada para el mantenimiento de la actividad del Centro Nacional de Investigaciones Cardiovasculares (CNIC), dependiente del Ministerio de Sanidad y Consumo. Es un ejemplo de mecenazgo científico y de colaboración público-privada. Fundación Mutua Madrileña es miembro patrono de la Fundación Pro-CNIC desde su creación en 2006.
- **ASOCIACIÓN DE ASEGURADORES DE CHILE (AACH):** esta asociación agrupa a 60 compañías de seguros que operan en Chile con el objetivo de promover el desarrollo y la protección de las actividades del seguro y reaseguro.

## Impuestos pagados y ayudas recibida de la Administración Pública

El Grupo Mutua Madrileña no ha recibido ninguna subvención pública durante el ejercicio 2020.

El total del beneficio consolidado antes de impuestos del ejercicio 2020 es de 677,7 millones de euros, de los cuales 19,9 millones provienen del negocio internacional en Chile (antes de ajustes de consolidación) (frente a los 12,7 millones sobre 609,2 de 2019).

Respecto a los impuestos sobre beneficios pagados, durante el ejercicio 2020 el grupo realizó pagos por impuesto sobre beneficios por un importe total que ascendió a 157,7 millones de euros según lo que se recoge en el Estado de Flujos de Efectivo consolidado publicado en las Cuentas Anuales del Grupo (en 2019 esta cifra fue de 110,3 millones de euros).

# SOBRE ESTE INFORME

## ANEXO I: ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

Para la elaboración del Estado de Información No Financiera se ha partido de los temas relevantes para el Grupo Mutua Madrileña y para nuestros principales grupos de interés. Para evaluar los temas materiales se ha tenido en cuenta una combinación de factores externos e internos como son:

- o Nuestro sector, negocios y actividades del grupo.
- o El propósito de nuestra organización, basado en ofrecer el mejor servicio a nuestros mutualistas y clientes.
- o Nuestra estrategia competitiva, que se recoge en el Plan Estratégico 2018-2020 de MUTUA.
- o La legislación y normativas vigentes de importancia estratégica para MUTUA.
- o Fuentes externas de relevancia, entre otras, la Ley de Información No Financiera y Diversidad y la Directiva Europea 2014/95 EUA, así como la Ley 11/2018 de información no financiera.
- o La visión de los expertos sectoriales y de expertos en sostenibilidad, recogida, entre otros, a través de la participación de la compañía en los grupos de trabajo de UNESPA y en los foros y encuentros de diálogo en los que hemos participado como socios de FORÉTICA.

En el proceso de identificación y valoración participan las áreas internas (Alta Dirección, Comunicación y RSC, Recursos Humanos, Organización y Secretaría General, entre otros). En la base a lo anterior hemos establecido los siguientes aspectos materiales:

GRUPOS DE INTERÉS	ASUNTOS MATERIALES
Clientes	<ul style="list-style-type: none"><li>• Calidad en el servicio</li><li>• Información clara en la comercialización</li><li>• Defensa de los derechos de los clientes</li><li>• Gestión prudente, sostenible y solvente del negocio</li><li>• Gobierno Corporativo</li><li>• Medidas para la salud y seguridad de los clientes</li><li>• Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.</li></ul>
Empleados	<ul style="list-style-type: none"><li>• Igualdad de oportunidades</li><li>• Fomento de la conciliación laboral y personal</li></ul>
Sociedad	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prevención de delitos penales</li><li>• Acciones en beneficio de la sociedad</li></ul>

Al margen de lo anterior y como parte del compromiso del Grupo Mutua Madrileña con el desarrollo sostenible, se han identificado otra serie de aspectos relevantes requeridos por la Ley considerados por el Grupo como no materiales, en base al análisis de materialidad anteriormente explicado y dadas las características de nuestras actividades y nuestro sector de actuación, y el impacto que éstas tienen sobre el entorno. En relación con dichos aspectos, aun no siendo materiales, el Grupo Mutua Madrileña ha decidido aportar en este documento su enfoque de gestión y algunos indicadores clave que permitan conocer nuestro desempeño en dichos ámbitos.

ÁMBITOS	OTROS ASUNTOS NO MATERIALES
Medio Ambiente	<ul style="list-style-type: none"><li>• Uso sostenible de los recursos</li><li>• Reducción y seguimiento del impacto ambiental</li></ul>
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inclusión de cuestiones sociales y de responsabilidad social en la política de compras y de contratación</li></ul>

## Grupos de interés, canales de relación y diálogo e identificación de sus aspectos relevantes

GRUPOS DE INTERÉS	PRINCIPALES CANALES DE RELACIÓN Y DIÁLOGO
Mutualistas, asegurados y clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuestas de satisfacción y calidad</li> <li>Unidad de gestión de reclamaciones</li> <li>Departamento de Atención y Defensor del Mutualista, del asegurado y del cliente</li> <li>Atención presencial</li> <li>Contact center</li> <li>Redes sociales (Facebook, Twitter, YouTube, Instagram y LinkedIn)</li> <li>Junta General de Mutualistas</li> </ul>
Empleados	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuesta de compromiso y conciliación</li> <li>Comités de Empresa y representantes legales de los trabajadores.</li> <li>Encuentro Anual de empleados</li> </ul>
Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Colaboración con entidades relevantes en el ámbito de la sostenibilidad como FORÉTICA</li> <li>Encuentros específicos (foros, jornadas)</li> <li>Equipo de atención a entidades sociales (Equipo de RSC de MUTUA y la FUNDACIÓN MUTUA)</li> <li>Buzones de atención a entidades sociales (atención a ONG, a becados del programa de Becas de la Fundación Mutua Madrileña)</li> </ul>

## ANEXO II: PERÍMETRO DE INFORMACIÓN

DENOMINACIÓN SOCIAL	ACTIVIDAD
Mutua Madrileña Automovilista, S.S.PF.	Aseguradora
Sergesi SYG, A.I.E.	Servicios
Autoclub Mutua, S.L.	Asistencia y otros servicios
Mutuactivos, S.G.I.I.C., S.A.U.	Gestora de Instituciones de Inversión Colectiva
Mutuactivos Pensiones, S.A.U.	Sociedad de Administración
Mutuactivos Inversiones, AV, S.A.U.	Gestora de Instituciones de Inversión Colectiva
Inmomutua Madrileña, S.L.U	Alquiler de locales industriales y holding
SegurCaixa Adeslas S.A. de Seguros y Reaseguros	Aseguradora (50% participación por parte de Mutua Madrileña)
Adeslas Dental S.A.	Dental (50% participación por parte de Mutua Madrileña Automovilista)
Adeslas Salud S.A.	Consultorio (50% participación por parte de Mutua Madrileña Automovilista)
AgenCaixa	Intermediación de seguros (50% participación por parte de Mutua Madrileña Automovilista)
Bci Seguros Generales	Aseguradora (60% de participación por parte de Mutua Madrileña Automovilista)
Bci Vida	Aseguradora (60% de participación por parte de Mutua Madrileña Automovilista)
Zenit	Aseguradora (60% de participación por parte de Mutua Madrileña Automovilista)
Auxilia	Asistencia y otros servicios (60% de participación por parte de Mutua Madrileña Automovilista)

## ANEXO III: DESGLOSE DE TIPO DE CONTRATO POR GÉNERO, CATEGORÍA PROFESIONAL Y EDAD, Y REMUNERACIÓN POR EDAD 2020

	DISTRIBUCIÓN CONTRATOS POR GÉNERO			
	INDEFINIDO		TEMPORAL	
	JORNADA COMPLETA	JORNADA PARCIAL	JORNADA COMPLETA	JORNADA PARCIAL
<b>PROMEDIO ANUAL</b>				
Mujer	3.547	2.296	244	220
Hombre	2.417	508	115	30

DISTRIBUCIÓN CONTRATOS POR EDAD				
INDEFINIDO		TEMPORAL		
JORNADA COMPLETA	JORNADA PARCIAL	JORNADA COMPLETA	JORNADA PARCIAL	
<b>PROMEDIO ANUAL</b>				
< 30	544	675	126	131
30 - 50	4.350	1.868	218	105
> 50	1.070	262	14	14

DISTRIBUCIÓN CONTRATOS POR CATEGORÍA				
INDEFINIDO		TEMPORAL		
JORNADA COMPLETA	JORNADA PARCIAL	JORNADA COMPLETA	JORNADA PARCIAL	
<b>PROMEDIO ANUAL</b>				
Dirección	140	-	1	-
Gerencia	472	2	-	-
Técnico	1.979	1.651	21	24
Administrativo Apoyo	3.373	1.152	336	226

ESPAÑA – MUTUA MADRILEÑA – DATOS EN EUROS		
REMUNERACIÓN MEDIA POR EDAD		
< 30	30 - 50	> 50
28.953 €	49.849 €	86.132 €

ESPAÑA – SEGURCAIXA ADESLAS – DATOS EN EUROS		
REMUNERACIÓN MEDIA POR EDAD		
<30	30-50	>50
27.789 €	38.467 €	54.187 €

CHILE -BCI SEGUROS - DATOS EN MONEDA LOCAL		
REMUNERACIÓN MEDIA POR EDAD		
<30	30-50	>50
14.914.107 \$	27.696.204 \$	34.586.186 \$

CHILE -AUXILIA - DATOS EN MONEDA LOCAL		
REMUNERACIÓN MEDIA POR EDAD		
<30	30-50	>50
10.484.379 \$	16.309.947 \$	12.380.340 \$

## ANEXO IV: TABLAS DE INDICADORES PUBLICADOS EN 2019

**NOTA:** los datos publicados en 2019 hacen referencia únicamente al ámbito de España (Mutua Madrileña y SegurCaixa Adeslas), por lo que no son comparables con los datos de 2020, que incluyen también información relativa a Chile (Bci Seguros y Auxilia).

### 4.2.2. HUELLA DE CARBONO

Datos en toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente:

		MUTUA MADRILEÑA	SEGUCAIXA ADESLAS	TOTAL
ALCANCE 1	INSTALACIONES FIJAS	1.354	-	1.354 t CO <sub>2</sub> eq
	DESPLAZAMIENTOS EN VEHÍCULOS *	252	-	252 t CO <sub>2</sub> eq
	REFRIGERACIÓN / CLIMATIZACIÓN	121	-	121 t CO <sub>2</sub> eq
<b>TOTAL ALCANCE 1</b>		<b>1.727</b>	<b>-</b>	<b>1.727 T CO<sub>2</sub> EQ</b>

ALCANCE 2	ELECTRICIDAD	-	5.698	5.698 t CO <sub>2</sub> eq
-----------	--------------	---	-------	----------------------------

ALCANCE 1 + 2		1.727	5.698	7.425 t CO <sub>2</sub> eq
---------------	--	-------	-------	----------------------------

\* Se excluye el transporte a través de vehículos propulsados por electricidad en alcance 2.

### 4.2.4. CONSUMO DE ENERGÍA

Consumo de energía diferenciado por combustible y por fuentes renovables y no renovables durante el 2019:

- Electricidad: 53.191 GJ, garantía de origen renovable 100% en Mutua Madrileña y 50.032 GJ en SegurCaixa Adeslas, Adeslas Salud y Adeslas Dental.
- Gas natural: 19.291 GJ, origen no renovable.
- Gasóleo: 3.397 GJ origen no renovable.
- Gasolina: 4.037 GJ origen no renovable.

### 4.3.2. EMPLEO NUESTRA PLANTILLA

	DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO			TOTAL
	MUJER	HOMBRE		
<b>Nº TOTAL EMPLEADOS</b>	<b>5.819</b>	<b>2.455</b>		<b>8.274</b>
	70%	30%		100%

<b>PROMEDIO EMPLEADOS</b>	<b>5.790</b>	<b>2.424</b>		<b>8.214</b>
---------------------------	--------------	--------------	--	--------------

	DISTRIBUCIÓN POR TRAMOS EDAD			TOTAL
	< 30	30 - 50	> 50	
<b>Nº TOTAL EMPLEADOS</b>	<b>1.368</b>	<b>5.702</b>	<b>1.204</b>	<b>8.274</b>
	16,5%	68,9%	14,6%	100,0%

<b>PROMEDIO EMPLEADOS</b>	<b>1.453</b>	<b>5.612</b>	<b>1.149</b>	<b>8.214</b>
---------------------------	--------------	--------------	--------------	--------------

DISTRIBUCIÓN POR PERFIL PROFESIONAL					
	DIRECTORES	GERENCIA	TÉCNICOS COORDINADORES	ADMINISTRATIVO GESTORES Y APOYO	TOTAL
<b>Nº TOTAL EMPLEADOS</b>	<b>121</b>	<b>394</b>	<b>3.399</b>	<b>4.360</b>	<b>8.274</b>
	1,5%	4,8%	41,1%	52,7%	100,0%

<b>PROMEDIO EMPLEADOS</b>	<b>118</b>	<b>392</b>	<b>3.360</b>	<b>4.344</b>	<b>8.214</b>
---------------------------	------------	------------	--------------	--------------	--------------

DISTRIBUCIÓN POR TIPOS DE CONTRATO					
	INDEFINIDO		TEMPORAL		TOTAL
	JORNADA COMPLETA	JORNADA PARCIAL	JORNADA COMPLETA	JORNADA PARCIAL	
<b>Nº TOTAL EMPLEADOS</b>	<b>4.962</b>	<b>2.677</b>	<b>351</b>	<b>284</b>	<b>8.274</b>
		92,3%		7,7%	100,0%

<b>PROMEDIO EMPLEADOS</b>	<b>4.922</b>	<b>2.680</b>	<b>379</b>	<b>233</b>	<b>8.214</b>
---------------------------	--------------	--------------	------------	------------	--------------

Nº DE DESPIDOS POR GÉNERO		
	MUJER	HOMBRE
<b>Nº TOTAL EMPLEADOS</b>	<b>102</b>	<b>46</b>
% sobre total colectivo	1,8%	1,9%

Nº DE DESPIDOS POR PERFIL PROFESIONAL				
	DIRECCIÓN	GERENCIA	TÉCNICOS/ COORDINADORES	ADMINISTRATIVO APOYO
<b>Nº TOTAL EMPLEADOS</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>36</b>	<b>106</b>
% sobre total colectivo	0,0%	1,5%	1,1%	2,4%

Nº DE DESPIDOS POR EDAD			
	< 30	30 - 50	> 50
<b>Nº TOTAL EMPLEADOS</b>	<b>22</b>	<b>114</b>	<b>12</b>
% sobre total colectivo	1,6%	2,0%	1,0%

DISTRIBUCIÓN CONTRATOS POR GÉNERO				
	INDEFINIDO		TEMPORAL	
	JORNADA COMPLETA	JORNADA PARCIAL	JORNADA COMPLETA	JORNADA PARCIAL
<b>PROMEDIO ANUAL</b>				
Mujer	3.176	2.141	266	207
Hombre	1.746	539	113	26

DISTRIBUCIÓN CONTRATOS POR CATEGORÍA				
	INDEFINIDO		TEMPORAL	
	JORNADA COMPLETA	JORNADA PARCIAL	JORNADA COMPLETA	JORNADA PARCIAL
<b>PROMEDIO ANUAL</b>				
Dirección	117	-	1	-
Gerencia	391	1	-	-
Técnico	1.617	1.703	19	21
Administrativo Apoyo	2.797	976	359	212

DISTRIBUCIÓN CONTRATOS POR EDAD			
INDEFINIDO		TEMPORAL	
JORNADA COMPLETA	JORNADA PARCIAL	JORNADA COMPLETA	JORNADA PARCIAL

PROMEDIO ANUAL				
< 30	372	807	150	124
30 - 50	3.664	1.645	209	94
> 50	886	228	20	15

### 4.3.3. REMUNERACIÓN

#### Remuneraciones medias por sexo y puesto. Ámbito Mutua Madrileña

COLECTIVOS		REMUNERACIÓN MEDIA (FIJA Y VARIABLE)		RELACIÓN ENTRE REMUNERACIÓN MEDIA DE MUJERES Y HOMBRES
		MUJER	HOMBRE	
Gerencia	Gerencia 1	116.603 €	131.091 €	11,1%
	Gerencia 2	96.878 €	102.319 €	5,3%
	Gerencia 3	74.327 €	81.152 €	8,4%
Técnico	Técnico Seguros 4	60.869 €	64.256 €	5,3%
	Técnico Seguros 5	49.233 €	49.756 €	1,1%
	Técnico de Siniestros	52.834 €	71.959 €	26,6%
	Técnico Inversiones 4	73.356 €	71.388 €	-2,8%
	Técnico Inversiones 5	48.157 €	50.829 €	5,3%
	Supervisor/Coordinación Atención al Cliente	35.517 €	33.817 €	-5,0%
	Técnico Servicios Valor Añadido 4	40.782 €	39.111 €	-4,3%
	Técnico Servicios Valor Añadido 5	31.156 €	30.956 €	-0,6%
Administrativo Apoyo	Administrativo/Apoyo Seguros 6	37.334 €	38.930 €	4,1%
	Administrativo/Apoyo Seguros 7	23.299 €	23.408 €	0,5%
	Administrativo/Apoyo Inversiones 6	30.461 €	29.053 €	-4,8%
	Administrativo/Apoyo Inversiones 7	24.540 €	18.659 €	-31,5%
	Administrativo/Apoyo Atención al cliente	21.534 €	21.644 €	0,5%
	Administrativo/Apoyo Servicios Valor añadido 6	21.541 €	24.231 €	11,1%
	Administrativo/Apoyo Servicios Valor añadido 7	17.735 €	15.755 €	-12,6%
<b>BRECHA SALARIAL TOTAL MUTUA</b>				<b>0,97%</b>



## Remuneraciones medias por edad

**NOTA:** en 2019 se publicó una única tabla con las remuneraciones medias por edad de Mutua Madrileña y SegurCaixa Adeslas. A continuación se muestran las tablas desglosadas por sociedad, de acuerdo con el criterio de reporte de 2020.

ESPAÑA – MUTUA MADRILEÑA – DATOS EN EUROS		
REMUNERACIÓN MEDIA POR EDAD		
< 30	30 - 50	> 50
27.048 €	46.312 €	67.055 €

ESPAÑA – SEGURCAIXA ADESLAS – DATOS EN EUROS		
REMUNERACIÓN MEDIA POR EDAD		
<30	30-50	>50
31.728 €	41.153 €	55.985 €

## Remuneraciones medias de los consejeros de Mutua Madrileña (datos en miles de euros)

	RETRIBUCIÓN FIJA	DIETAS	RETRIBUCIÓN TOTAL
D. Ignacio Garralda Ruiz de Velasco, Presidente del Consejo	686	36	722
D. Jaime Montalvo Correa, Vicepresidente del Consejo	219	39	258
D <sup>a</sup> Coloma Armero Montes	111	32	143
D. Carlos Cutillas Cordón	141	39	180
D. Alberto de la Puente Rúa	111	34	145
D. Rufino García-Quirós García	111	42	153
D. Jaime Lamo de Espinosa Michels de Champourcin	111	40	151
D. José Luis Marín López-Otero	111	48	159
D. Emilio Ontiveros Baeza	141	44	185
D. José Periel Martín	111	35	146
D. Luis Rodríguez Durón	111	41	152
D. Rafael Rubio Rubio	111	35	146
<b>TOTAL</b>	<b>2.072</b>	<b>465</b>	<b>2.537</b>

(Miles de euros)

## Remuneraciones medias de los directivos. Ámbito Mutua Madrileña

	REMUNERACIÓN MEDIA		
	MUJER	HOMBRE	TOTAL
Directivos	190.646 €	218.540 €	213.961 €

## Remuneraciones medias desagregadas por sexo y puesto y brecha salarial. Ámbito SegurCaixa Adeslas

		REMUNERACIÓN MEDIA (FIJA, VARIABLE Y OTROS COMPLEMENTOS)	
		MUJER	HOMBRE
Gerencia	Gerencia	81.960	88.949
Técnicos y Coordinadores	Personal médico	57.473	65.291
	Coordinadores y Técnicos	50.769	55.204
Administrativos y Apoyo	Gestores y otros	35.539	42.387
	Administrativos clínicas y personal sanitario apoyo	17.355	19.042

## Remuneraciones medias de los directivos. Ámbito SegurCaixa Adeslas

	REMUNERACIÓN MEDIA	
	MUJER	HOMBRE
Directivos	160.259 €	183.387 €

### 4.3.5. SALUD Y SEGURIDAD LABORAL

	TASA DE GRAVEDAD		
	MUJER	HOMBRE	TOTAL
Número de jornadas perdidas	1.167	140	1.307
Número de horas trabajadas	8.350.592	3.763.066	12.113.658

<b>TASA DE GRAVEDAD</b>	<b>0,14</b>	<b>0,04</b>	<b>0,11</b>
-------------------------	-------------	-------------	-------------

Tasa de gravedad calculada como (número de jornadas laborales perdidas por accidente o enfermedad laboral/número de horas trabajadas) por 10exp3 (es decir, número de jornadas perdidas por cada mil horas trabajadas). Fuente NTP1 del INSHT. No se incluyen los accidentes "In itinere".

	TASA DE FRECUENCIA		
	MUJER	HOMBRE	TOTAL
Número de accidentes en jornada	30	8	38
Número de horas trabajadas	8.350.592	3.763.066	12.113.658

<b>TASA DE FRECUENCIA</b>	<b>3,59</b>	<b>2,13</b>	<b>3,14</b>
---------------------------	-------------	-------------	-------------

Tasa de frecuencia calculada como (número de accidentes con baja /número de horas trabajadas por el conjunto de la plantilla) por 10exp6. Fuente NTP1 del INSHT. No se incluyen los accidentes "In itinere".

	TASA DE ABSENTISMO		
	MUJER	HOMBRE	TOTAL
Horas perdidas por enfermedad	424.196	88.277	512.473
Número de horas trabajadas	8.350.592	3.763.066	12.113.658

<b>TASA DE ABSENTISMO</b>	<b>5,08%</b>	<b>2,35%</b>	<b>4,23%</b>
---------------------------	--------------	--------------	--------------

Tasa de absentismo calculada como número de horas perdidas por ausencia derivada de motivos de salud (con baja médica en el caso de SCA y en Mutua, adicionalmente también sin baja médica)/ número de horas laborales.

### 4.3.7. FORMACIÓN

	DIRECCIÓN	GERENCIA	TÉCNICO	ADMINISTRATIVO APOYO	TOTAL
<b>TOTAL HORAS FORMACIÓN</b>	<b>5.882</b>	<b>22.941</b>	<b>43.800</b>	<b>74.479</b>	<b>147.103</b>

### 4.4.2 PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES

#### Expedientes de reclamaciones atendidas por los servicios de Atención al cliente del Grupo Mutua Madrileña Automovilista y el de SegurCaixa Adeslas en 2019

	UNIDADES
Salud	612
Multirriesgo	604
Personales y otros ramos	59
Autos	2.100
Ahorro e inversión	5
<b>TOTAL</b>	<b>3.380</b>

**NOTA:** el dato publicado en 2019 (3.207) no contemplaba las resoluciones iniciadas en 2018 y resueltas en 2019. Esta tabla si tiene en cuenta dicho criterio, de acuerdo con los datos publicados para 2020.

## Expedientes de quejas y reclamaciones notificadas al Grupo Mutua Madrileña Automovilista y a SegurCaixa Adeslas por la Dirección General de Seguros y Fondos de pensiones en 2019 (DGSFP)

	UNIDADES
Salud	89
Multirriesgo	149
Personales y otros ramos	26
Autos	119
Ahorro e inversión	0

<b>TOTAL</b>	<b>383</b>
--------------	------------

## 4.5 OTROS COMPROMISOS CON LA SOCIEDAD Y EL DESARROLLO SOSTENIBLE

Durante 2019 labor de la Fundación Mutua Madrileña tuvo el siguiente impacto social (se recogen los beneficiarios o usuarios de la actividad y objetivos e indicadores):

**NOTA:** La evolución de los beneficiarios de la actividad de Fundación Mutua Madrileña debe valorarse desde un punto de vista cualitativo y no cuantitativo. Los esfuerzos realizados por la Fundación en los distintos ámbitos en los que opera se miden en términos económicos (ver indicador de aportaciones a fundaciones, el cual se mantiene constante con una cifra cercana a los 8 millones de euros en los últimos años). Esto es debido a que en función de los programas lanzados cada año la cifra de beneficiarios puede variar significativamente debido a cuestiones como la tipología de proyecto (tecnológico, cultural...), ubicación de mismo (España, países en vías de desarrollo) etc., no representando por tanto estos datos una imagen fidedigna de la inversión realizada por la Fundación a lo largo del ejercicio.

SALUD	
TIPO	NÚMERO
Personas físicas	11.074
Personas jurídicas	22

SALUD		
OBJETIVO	INDICADOR	CUANTIFICADOR
Investigación médica	N.º de proyectos financiados y convenios de colaboración en materia de investigación y con asociaciones de pacientes	29
Formación	N.º de becas y cursos	4
Divulgación	N.º de publicaciones	86

ACCIÓN SOCIAL	
TIPO	NÚMERO
Personas físicas	49.296
Personas jurídicas	94

ACCIÓN SOCIAL		
OBJETIVO	INDICADOR	CUANTIFICADOR
Formación	N.º de becas	148
Ayudas a los colectivos más desfavorecidos	N.º de ayudas o actividades	318

CULTURA	
TIPO	NÚMERO
Personas físicas	210.732
Personas jurídicas	46

CULTURA		
OBJETIVO	INDICADOR	CUANTIFICADOR
Acercar la cultura a nuestros mutualistas y a la sociedad en general	N.º de conciertos, actividades en museos y otras actividades culturales	270

SEGURIDAD VIAL	
TIPO	NÚMERO
Personas físicas	20.800
Personas jurídicas	1

SEGURIDAD VIAL		
OBJETIVO	INDICADOR	CUANTIFICADOR
Concienciar a la sociedad sobre la seguridad vial	N.º de actividades (charlas)	435

## TABLA DE CUMPLIMIENTO LEY 11/2018, DE 28 DICIEMBRE 2018

Con el presente EINF, el Grupo da respuesta a los requerimientos de la Ley de Información No Financiera. Sus contenidos están elaborados en referencia al marco de reporting de sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) tratando de adaptarlos a la realidad de su modelo de negocio y actividad.

A continuación, se incluye una tabla de cumplimiento de la Ley de Información No Financiera, cuyo objetivo es detallar en qué apartado del presente EINF se da respuesta a los requerimientos de la misma, así como identificar el estándar de reporte que ha sido utilizado como referencia para dicho objetivo.

CONTENIDO	CAPÍTULO DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA DONDE SE RECOGE LA INFORMACIÓN	INDICADOR GRI ASOCIADO
<b>MODELO DE NEGOCIO</b>		
Entorno empresarial y modelo de negocio	4.1 Sobre el Grupo Mutua Madrileña/modelo de negocio/perfil del grupo/ organización	102-1; 102-2; 102-6, 102-14
Mercados en los que opera la compañía	4.1 Sobre el Grupo Mutua Madrileña/perfil del grupo	
Objetivos y estrategias	4.1 Sobre el Grupo Mutua Madrileña/ estrategia de negocio	
Factores y tendencias que afecten a la evolución	4.1 Sobre el Grupo Mutua Madrileña/entorno de mercado	
<b>POLÍTICAS</b>	<b>Se detallan en cada uno de los correspondientes apartados de este informe, en virtud del tema tratado.</b>	<b>103-Enfoque de gestión en cada tema material</b>
<b>RIESGOS</b>	<b>4.1.5 Gestión de riesgos/enfoque de gestión/sistema de gestión de riesgos</b>	<b>102-105</b>
<b>CUESTIONES AMBIENTALES</b>		
<b>GLOBAL</b>		
Efectos de las actividades de la empresa en el medio ambiente y la salud y la seguridad	4.2.1 Gestión medioambiental Enfoque de gestión	No material/ 103- Enfoque de gestión en cada tema de material relativo a MA
Principio de precaución, la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	4.2.1 Gestión medioambiental Enfoque de gestión	
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	4.2.1 Gestión medioambiental Enfoque de gestión	

CONTENIDO	CAPÍTULO DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA DONDE SE RECOGE LA INFORMACIÓN	INDICADOR GRI ASOCIADO
<b>CONTAMINACIÓN</b>		
Medidas asociadas a emisiones de carbono	4.2.2 Gestión medioambiental/ Emisiones de gases de efecto invernadero	No material/103 Emisiones /103 Biodiversidad
Medidas asociadas a contaminación lumínica, ruido y otras	4.2.3 Gestión medioambiental/ contaminación atmosférica/ruido y contaminación lumínica	
<b>ECONOMÍA CIRCULAR Y PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS</b>		
Iniciativas encaminadas a favorecer la economía circular	4.2.7 Gestión medioambiental/ economía circular y prevención y gestión de residuos	No material/103 Residuos
Medidas asociadas a la gestión de los residuos	4.2.7 Gestión medioambiental/ economía circular y prevención y gestión de residuos	
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	4.2.7 Gestión medioambiental/ economía circular y prevención y gestión de residuos	
<b>USO SOSTENIBLE DE RECURSOS</b>		
Agua: consumo y suministro	4.2.6 Gestión medioambiental// consumo de agua y vertido de aguas residuales	No material/103 Agua/103 Materiales/103 Energía/103
Materias primas: consumo y medidas	4.2.5 Gestión medioambiental/ / consumo de materiales	
Energía: consumo, medidas y uso de renovables	4.2.4 Gestión medioambiental // consumo de energía	
<b>CAMBIO CLIMÁTICO</b>		
Emisiones de efecto invernadero	4.2.2 Gestión medioambiental/ Emisiones de efecto invernadero	No material/103 Emisiones
Medidas de adaptación al cambio climático	4.2.8 Gestión medioambiental/cambio climático y protección de la biodiversidad	
Metas de reducción de emisiones	4.2.2 Gestión medioambiental/ emisiones de gases de efecto invernadero	
<b>BIODIVERSIDAD</b>		
Medidas de preservación	4.2.8 Gestión medioambiental/cambio climático y protección de la biodiversidad	No Material/103 Biodiversidad
Impactos causados en áreas protegidas	4.2.8 Gestión medioambiental/cambio climático y protección de la biodiversidad	
<b>CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL</b>		
<b>EMPLEO</b>		<b>103-EMPLEO</b>
Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	4.3.2 Gestión de personas/Empleo-nuestra plantilla	102-8
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	4.3.2 Gestión de personas/Empleo-nuestra plantilla	102-8
Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	4.3.2 Gestión de personas/Empleo-nuestra plantilla	102-8
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional;	4.3.2 Gestión de personas/Empleo-nuestra plantilla	401-1
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	4.3.3 Gestión de personas/ remuneración	405-2
Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	4.3.3 Gestión de personas/ remuneración	405-2
Remuneración media de los consejeros y directivos	4.3.3 Gestión de personas/ remuneración	102-35; 102-36

CONTENIDO	CAPÍTULO DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA DONDE SE RECOGE LA INFORMACIÓN	INDICADOR GRI ASOCIADO
Políticas de desconexión laboral	4.3.4 Gestión de personas / organización del trabajo y medidas para facilitar la conciliación	103 - Empleo
Empleados con discapacidad	4.3 Gestión de personas/Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	405-1
<b>ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO</b>		
Organización del trabajo	4.3.4 Gestión de personas/ organización del trabajo y medidas para facilitar la conciliación	103- Empleo
Número de horas de absentismo	4.3.5 Gestión de personas/Salud y Seguridad Laboral	403-2
Medidas de conciliación familiar	4.3.4 Gestión de personas/ organización del trabajo y medidas para facilitar la conciliación	103- Empleo
<b>SALUD Y SEGURIDAD</b>		
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	4.3.5 Gestión de personas Salud y Seguridad Laboral	103- Salud y Seguridad en el trabajo
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad	4.3.5 Gestión de personas Salud y Seguridad Laboral	403-2
Enfermedades profesionales, desagregado por sexo	4.3.5 Gestión de personas Salud y Seguridad Laboral	403-3
<b>RELACIONES SOCIALES</b>		
Organización del diálogo social	4.3.6 Gestión de personas Relaciones sociales	103- Relaciones trabajador empresa
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	4.3.6 Gestión de personas Relaciones sociales	102-41
Balance de convenios colectivos en la salud y la seguridad en el trabajo	4.3.6 Gestión de personas Relaciones sociales	403-1
<b>FORMACIÓN</b>		
Políticas implementadas en el campo de la formación	4.3.7 Gestión de personas/ formación	103- Formación y enseñanza
Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	4.3.7 Gestión de personas/ formación	404-1
<b>Accesibilidad universal de las personas con discapacidad</b>	<b>4.3.8 Gestión de personas/ accesibilidad universal de las personas con discapacidad</b>	<b>103- Diversidad e igualdad de oportunidades 103-No discriminación</b>
<b>IGUALDAD</b>		
Medidas adoptadas para promover la igualdad, planes de igualdad y política de no discriminación y gestión de la diversidad	4.3.9 Gestión de personas /Igualdad y gestión de la diversidad	103- Diversidad e igualdad de oportunidades/ 103/ No discriminación
<b>DERECHOS HUMANOS</b>		
Procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos y en su caso mitigación, gestión y reparación	4.4.4 Respeto a los Derechos Humanos	103- Evaluación de DDHH
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	4.4.4 Respeto a los Derechos Humanos	406-1
Promoción y cumplimiento de convenios OIT relacionados con la libertad de asociación y la negociación colectiva	4.4.4 Respeto a los Derechos Humanos	406-1
Eliminación de la discriminación en el empleo, trabajo forzoso u obligatorio y trabajo infantil	4.4.4 Respeto a los Derechos Humanos	103- No discriminación/ 103-Trabajo Infantil 103- Trabajo forzoso u obligatorio
<b>CORRUPCIÓN Y SOBORNO</b>		
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno;	4.4 Ética e Integridad/Lucha contra la corrupción y el soborno	103-Anticorrupción; 205-1

CONTENIDO	CAPÍTULO DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA DONDE SE RECOGE LA INFORMACIÓN	INDICADOR GRI ASOCIADO
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales,	4.4 Ética e Integridad/Lucha contra la corrupción y el soborno/Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	205-3
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	4.4 Lucha contra la corrupción y el soborno y Compromiso con la sociedad/aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro y 4.5 otros compromisos con la sociedad y el desarrollo sostenible/aportaciones a fundaciones y organizaciones sin ánimo de lucro	413-1
<b>SOCIEDAD</b>		
<b>COMPROMISOS DE LA EMPRESA CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE</b>		
Impacto de la actividad de la sociedad: empleo, el desarrollo local, poblaciones locales y en el territorio;	4.5 Otros compromisos con la sociedad y desarrollo sostenible/ Compromiso con la sociedad y las comunidades locales	103 Comunidades Locales; 203-2; 413-1
Diálogo con la comunidad local	4.5 Otros compromisos con la sociedad y desarrollo sostenible/Relaciones mantenidas con los actores de la comunidad local	102-43; 413-1
Acciones de asociación o patrocinio	4.5 Otros compromisos con la sociedad y desarrollo sostenible/Acciones de asociación o patrocinio	102-12; 102-13
<b>SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES</b>		
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	4.4.3 Sostenibilidad de la cadena de proveedores	102-9; 103- Enfoque de gestión prácticas de adquisición
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	4.4.3 Sostenibilidad de la cadena de proveedores	
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	4.4.3 Sostenibilidad de la cadena de proveedores	
<b>CONSUMIDORES</b>		
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores;	4.4.2 Protección de los consumidores	103- Seguridad salud en clientes
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	4.4.2 Protección de los consumidores/ Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	103- Seguridad salud en clientes
<b>INFORMACIÓN FISCAL</b>		
Beneficios obtenidos país por país antes de impuestos	4.5.1 Compromiso con la sociedad y las comunidades locales/ Impuestos pagados y ayudas recibidas de la Administración Pública	103- Desempeño económico; 201-4
Impuestos sobre beneficios pagados	4.5.1 Compromiso con la sociedad y las comunidades locales/ Impuestos pagados y ayudas recibidas de la Administración Pública	
Subvenciones públicas recibidas	4.5.1 Compromiso con la sociedad y las comunidades locales/ Impuestos pagados y ayudas recibidas de la Administración Pública	

# Resumen del Informe del Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente del Grupo Mutua Madrileña Automovilista durante 2020

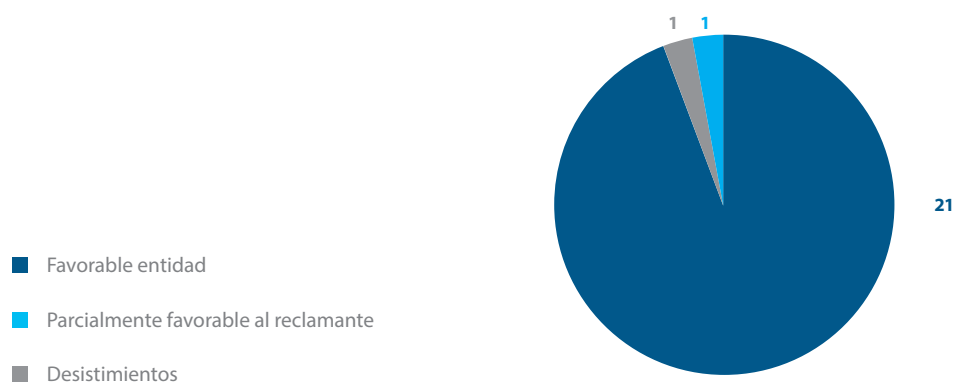
En aplicación del artículo 4 de la Orden ECO 734/2004 de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor de las entidades financieras, Mutua Madrileña cuenta con un Defensor del Mutualista, Asegurado y Cliente para la resolución de las quejas y reclamaciones que afecten a las sociedades Mutua Madrileña Automovilista S.S.P.F., Mutuactivos S.A.U. S.G.I.I.C., Mutuactivos Pensiones S.A.U. S.G.F.P. y Mutuactivos Inversiones A.V. SAU.

## DATOS ESTADÍSTICOS

El Defensor del Mutualista, Asegurado y Cliente del Grupo Mutua Madrileña Automovilista ha resuelto durante el año 2020 un total de 23 reclamaciones.

En cuanto al resultado de las dichas reclamaciones, se ha de consignar que 21 (91,30%) de ellas han resultado con decisión favorable a la compañía; una (4,35%) ha terminado con resolución parcialmente favorable al reclamante, y otra (4,35%) fue desistida sin necesidad de pronunciamiento por el Defensor. Respecto de este último caso, es oportuno advertir que el desistimiento vino facilitado gracias a la solución dada a las cuestiones planteadas por las respectivas unidades de gestión en la fase de instrucción, lo que ha contribuido a una mayor agilidad y eficiencia del proceso, oportunamente concluido sin necesidad de dictar resolución formal.

## EXPEDIENTES DE RECLAMACIÓN ANTE EL DEFENSOR DEL MUTUALISTA, ASEGURADO Y CLIENTE



En lo que respecta a los expedientes resueltos, el 95,65% corresponden a la Sociedad Mutua Madrileña Automovilista (22). Todos ellos se han admitido a trámite y su desglose, en función del motivo al que se han referido, es el siguiente:

ENTIDAD	MOTIVO / OBJETO DE LA RECLAMACIÓN	Nº DE RECLAMACIONES RESUELTAS
Mutua Madrileña	Disconformidad con la valoración de la indemnización	13
	Rechazo o rehúse del siniestro	3
	Falta de información o información incorrecta	3
	Otros	2
	Aumento / subida de prima	1
<b>TOTAL</b>		<b>22</b>



De los expedientes resueltos, uno ha terminado sin necesidad de resolución expresa del Defensor, en 20 casos se ha entendido que Mutua Madrileña Automovilista había actuado correctamente y en otro se ha dado parcialmente la razón al reclamante.

## CONCLUSIONES

Se debe señalar el escrupuloso respeto a la independencia de actuación y de criterio del Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente que han mostrado el Presidente y los demás miembros del equipo directivo de la Mutua Madrileña Automovilista y de las demás Sociedades del Grupo. La adscripción orgánica del Defensor a estas instancias corporativas refuerza su independencia.

Es cuanto tengo el honor de informar al Consejo de Administración.

**Madrid, a 19 de enero de 2021**

# Resumen de reclamaciones 2020

En aplicación del artículo 9 de la Orden ECO 734/2004 de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor de las entidades financieras, Mutua Madrileña cuenta con un Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente para la resolución de las quejas y reclamaciones que afecten a las sociedades Mutua Madrileña Automovilista S.S.P.F., Mutuactivos S.A.U. S.G.I.I.C., Mutuactivos Pensiones S.A.U. S.G.F.P. y Mutuactivos Inversiones A.V. SAU .

## 1. Reclamaciones 2020

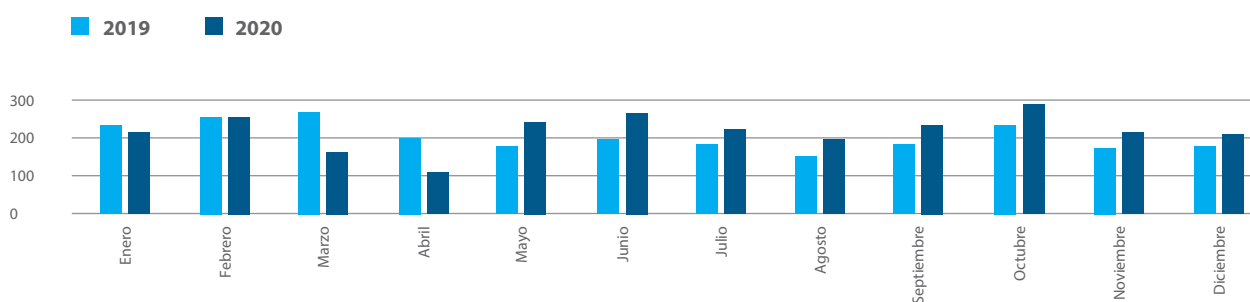
Durante el año 2020 se recibieron 2.599 comunicaciones, de las que se iniciaron un total de 2.597 expedientes de reclamación, ocho de los cuales fueron trasladados a la Unidad de Gestión de Reclamaciones (UGR)<sup>1</sup> por no haber intervenido con antelación. Las dos comunicaciones restantes fueron no admitidas a trámite por erróneas o no contener datos.

Adicionalmente, se han recibido diez expedientes que han correspondido al Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente (y que no han pasado previamente en 2020 por el Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente del Grupo Mutua Madrileña Automovilista).

Por tanto, el número total de expedientes tratados por el Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente del Grupo Mutua Madrileña Automovilista (2.597) supone un incremento de 193 (un 8,03%) con respecto a 2019.

En este sentido, es importante recalcar que estos expedientes de reclamación representan tan solo un 0,076% del total de pólizas del Grupo Mutua Madrileña que, por otro lado, ha experimentado un importante crecimiento en el número de asegurados y clientes en 2020.

De los datos anteriores, se deduce que un número muy pequeño de los mutualistas, asegurados y clientes se ha dirigido al Departamento por entender que la actuación de la Mutua o de las empresas del Grupo Mutua Madrileña ha vulnerado sus intereses o derechos legalmente reconocidos. Ello nos permite señalar que, en general, la actuación de las empresas objeto de este informe se ha ajustado a lo previsto en el contrato.



Se incluyen en el total de expedientes aquellos que, habiendo sido instruidos para resolución por el Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente, han sido gestionados en el mismo año 2020 por el Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente (13 expedientes en total).

Por otra parte, en 2020 se han resuelto 2.481 expedientes, de los que 2.206 han sido iniciados en 2020 y 275 en años anteriores. De ellos, 446 (17,98%) se resolvieron parcial o totalmente favorables al reclamante, y en 2.035 casos (82,02%) la resolución fue desfavorable al reclamante. Existen otros 391 expedientes iniciados en 2020 que incluyen casos cuya tramitación no había finalizado a 31 de diciembre de 2020 por haberse recibido durante el mes de diciembre (estando en plazo de contestación), reclamaciones suspendidas a la espera de documentación y/o información necesaria, expedientes pendientes de resolución por parte de la D.G.S.y F.P, reclamaciones trasladadas al departamento afectado por no haber intervenido con antelación, así como las inadmitidas y/o *subiudice*.

(1) No existe ningún expediente que, habiendo sido trasladados para la gestión por parte de la UGR, posteriormente hay sido tratado por el Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente.

## 2. Clasificación y estadísticas

Se han iniciado 2.581 expedientes en relación a Mutua Madrileña S.S.P.F. El 79,6% de las reclamaciones iniciadas en 2020 se corresponden con cinco motivos, sobre los que se debe poner especial interés en los procesos origen:

TIPOLOGÍA	Nº EXPEDIENTES	% SOBRE TOTAL
Disconformidad con la valoración de la indemnización	831	32,20%
Rechazo o rehúse del siniestro	666	25,80%
Extorno de prima	224	8,68%
Disconformidad con la reparación	219	8,49%
Falta de información o información incorrecta	116	4,49%
<b>TOTAL</b>		<b>2.056</b>
<b>% S / TOTAL</b>		<b>79,6%</b>

Asimismo, se han resuelto 2.465 expedientes, de los que 2.190 correspondían a reclamaciones iniciadas en 2020 y 275 en años anteriores. Los resultados de los expedientes resueltos fueron los siguientes:

RESULTADO EXPEDIENTES DE RECLAMACIÓN	Nº EXPEDIENTES	% SOBRE TOTAL RESOLUCIONES
Favorable a la Entidad	2.022	82,03%
Favorable reclamante (parcial o total)	443	17,97%
<b>TOTAL</b>		<b>2.465</b>

Existen otros 391 expedientes iniciados en 2020 que incluyen casos cuya tramitación no había finalizado a 31 de diciembre de 2020 por haberse recibido durante el mes de diciembre (estando en plazo de contestación), reclamaciones suspendidas a la espera de documentación y/o información necesaria, expedientes pendientes de resolución por parte de la D.G.S. y F.P, reclamaciones trasladadas al departamento afectado por no haber intervenido con antelación, así como las inadmitidas y/o *subiudice*.

## 3. Reclamaciones tramitadas a través de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

De los 2.581 expedientes correspondientes a Mutua Madrileña S.S.P.F., tramitadas durante el pasado año por este Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente, se recibieron a través de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones 168 reclamaciones.

Asimismo, la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones ha resuelto 21 reclamaciones iniciadas en 2020 y otras 119 correspondientes a años anteriores. De todas las resoluciones recibidas en 2020, 99 (70,7%) fueron favorables a las tesis de Mutua Madrileña, dando la razón al reclamante total o parcialmente en las 41 restantes (6 totalmente y 35 parcialmente fundamentalmente debido a temas formales).

Madrid, a 19 de enero de 2021



## Informe de verificación independiente

A los mutualistas de Mutua Madrileña Automovilista, Sociedad de Seguros a Prima Fija:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información no financiera adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2020, de Mutua Madrileña Automovilista, Sociedad de Seguros a Prima Fija y sociedades dependientes (en adelante "Mutua Madrileña" o "el Grupo") que forma parte del Informe de Gestión Consolidado del Grupo.

### Responsabilidad de los administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión Consolidado de Mutua Madrileña, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores de Mutua Madrileña. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (Estándares GRI) seleccionados, descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el apartado "Sobre este informe - Tabla de cumplimiento Ley 11/2018, de 28 de diciembre 2018", del citado EINF.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores de Mutua Madrileña son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

### Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

### Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información no financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

---

*PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Torre PwC, Pº de la Castellana 259 B, 28046 Madrid, España*  
Tel.: +34 915 684 400 / +34 902 021 111, Fax: +34 915 685 400, [www.pwc.es](http://www.pwc.es)

1

R. M. Madrid, hoja 87.250-1, folio 75, tomo 9.267, libro 8.054, sección 3ª  
Inscrita en el R.O.A.C. con el número S0242 - CIF: B-79 031290





En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad proporcionada es también menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades del Grupo que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal del Grupo para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020 en función del análisis de materialidad realizado por Mutua Madrileña y descrito en el apartado "Sobre este informe - Anexo I: Análisis de materialidad", considerando los contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2020.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2020.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los administradores y la Dirección.

### Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de 2020 de Mutua Madrileña, correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los Estándares GRI seleccionados, descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el apartado "Sobre este informe - Tabla de cumplimiento Ley 11/2018, de 28 de diciembre 2018", del citado EINF.

### Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Ramón Abella

8 de marzo de 2021

INSTITUTO DE CENSORES  
JURADOS DE CUENTAS  
DE ESPAÑA

PRICEWATERHOUSECOOPERS  
AUDITORES, S.L.

2021 Núm. 01/21/00743  
30,00 EUR

SELLO CORPORATIVO:

Informe sobre trabajos distintos  
a la auditoría de cuentas

