



Informe Anual 2019

Mutua de Seguros a Prima Fija

juntos, hacia un futuro sostenible



Correspondiente al ejercicio 2019 que presenta el Consejo de Administración a la Asamblea General de Mutualistas, en cumplimiento de lo establecido por la legislación vigente y los Estatutos Sociales de la Entidad, para dar cuenta, entre otros puntos del orden del día de la misma, de la gestión durante el ejercicio social 2019 y someter a la aprobación de la Asamblea las cuentas anuales formuladas en reunión del Consejo de Administración de 27 de marzo de 2020.

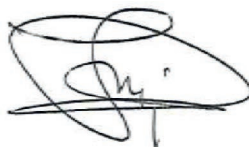
Madrid 2020



Vº. Bº.

EL PRESIDENTE

Luis María Campos Villarino



SECRETARIO GENERAL

D. Luis Alberto García Alía

su ma rio

1



uno

CARTA DEL PRESIDENTE
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
EQUIPO DIRECTIVO

**08
12
15**

2

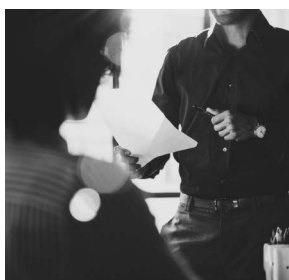


dos

INFORME DE AUDITORÍA
CUENTAS ANUALES
INFORME DE GESTIÓN

**19
26
88**

3

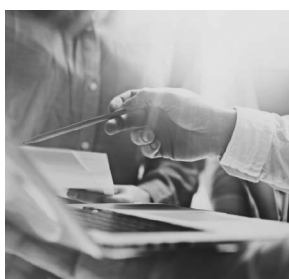


tres

INFORME DE AUDITORÍA
CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS
INFORME DE GESTIÓN CONSOLIDADO

**105
112
180**

4

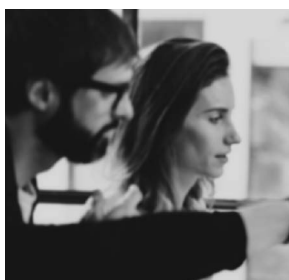


cuatro

INFORME ANUAL DE
GOBIERNO CORPORATIVO

186

5



cinco

INFORME DE VERIFICACIÓN
INDEPENDIENTE DEL ESTADO
DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA
Y DIVERSIDAD CONSOLIDADO

228

INFORMACIÓN NO FINANCIERA
Y DIVERSIDAD CONSOLIDADO

232

uno

CARTA DEL PRESIDENTE

08

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

12

EQUIPO DIRECTIVO

15







carta del presidente

Estimados mutualistas,

Cada año, el Informe Anual me permite compartir con ustedes los datos económicos de la mutua durante el periodo anterior, proporcionarles una visión integral del sector asegurador, que se encuentra en plena transformación, e informarles de nuestro negocio y de los retos y desafíos a los que debemos hacer frente para seguir creando valor.

Pero en esta ocasión no puedo dejar de referirme a la terrible pandemia que ha provocado la enfermedad del COVID-19, un virus que ha estremecido al mundo, especialmente a España con miles de fallecidos e infectados, y ha hecho tensionar el sistema sanitario, al llevarlo al límite de sus capacidades. Aprovecho estas líneas para dar mi más sincero pésame a las familias de los fallecidos, algunos de ellos profesionales sanitarios y mutualistas de A.M.A.

No existen palabras para retribuir el trabajo, el esfuerzo y la dedicación de los profesionales durante estos meses de lucha contra el terrible virus. Todos nuestros compañeros se han entregado en cuerpo y alma y es de justicia reconocerlo. Nunca se lo agradeceremos bastante.

Pero volviendo al balance económico del último ejercicio, les participo que el pasado 2019 fue un año realmente bueno para A.M.A. Grupo. Volvemos a consolidar nuestra sólida posición en el sector asegurador. Avanzamos por el camino correcto, continuamos la senda del crecimiento sostenido en todos los ramos del seguro que componen nuestra amplia y variada gama de productos.

En un ejercicio complejo, con un decrecimiento en el conjunto del sector asegurador español del -0,4% frente a la subida del 1,3% registrada en el 2018, el número de productos de A.M.A. creció en 2019 un 4,4 por ciento hasta alcanzar la cifra de 1.058.370 y el número de pólizas fue de 560.062, lo que supone un aumento del 1,3% si se compara con el año anterior.

No existen palabras para retribuir el trabajo, el esfuerzo y la dedicación de los profesionales durante estos meses de lucha contra el terrible virus. Todos nuestros compañeros se han entregado en cuerpo y alma y es de justicia reconocerlo. Nunca se lo agradeceremos bastante.

En No Vida, el ramo de Autos representa un 52,3% (292.881 pólizas), ramos Diversos supone un 34% (190.558), seguido de Responsabilidad Civil Profesional con un 13,4% (75.185) y Decesos con un 0,3% del total de la cartera.

Otro hito destacable es que las primas devengadas del seguro directo del ejercicio 2019 superan los 178 millones de euros, un 1,8% más que 2018, en un entorno muy competitivo.

El beneficio bruto de la Mutua en el 2019 fue de 9,3 millones de euros, lo que representa un incremento del 10,7% sobre el beneficio bruto del ejercicio anterior, y un 6,4% de las primas imputadas netas de reaseguro. El resultado asegurador asciende a 4,6 millones, mientras que el resultado de las inversiones fue de 4,7 millones de euros.

Si en tiempos de crisis la competencia se concentró en los precios, la calidad y los servicios diferenciales han ido abriéndose paso, y cada vez resultan más determinantes a la hora de elegir un seguro. Son excelentes noticias para una Mutua como A.M.A., que ha hecho del asesoramiento personalizado y del alineamiento con sus mutualistas sus dos principales valores diferenciales.

Nuestra compañía ha extremado estos años su atención por la calidad del servicio y la fidelización de sus mutualistas. Hemos intensificado los canales de información y asesoramiento, porque pensamos que el conocimiento en detalle de las ventajas de nuestras coberturas y de la calidad de nuestros productos son nuestros mayores argumentos comerciales.

En línea con esto último, continuamos en A.M.A. con el proceso de innovación y digitalización de los servicios que prestamos para mejorar la atención a los mutualistas, un proceso que ya nos permite acercarnos todavía más, ofreciéndoles mejores soluciones a sus necesidades, agilizando las tareas ante cualquier incidencia, siendo más eficientes y más rentables.

Ha sido un año muy notable para nuestra presencia en Ecuador, donde seguimos sumando asegurados y mejorando los resultados gracias a los acuerdos que AMA América Seguros ha firmado con las principales sociedades sanitarias y con importantes gremios del sector.

AMAVida también mantiene su imparable crecimiento durante 2019 con la firma de 67 pólizas con colectivos sanitarios dando cobertura en ellas a 121.617 asegurados.

La formación permanente de nuestros empleados es parte de nuestra forma de entender el negocio y como tal hemos impartido cursos para formar a aquellos departamentos cuya actividad esté relacionada con el aseguramiento de vehículos híbridos y eléctricos, con el propósito de que estén al día de las últimas tecnologías y consideraciones especiales de este tipo de vehículos y puedan prestar el mejor servicio al mutualista.

Todos tenemos claro que son nuestros profesionales, su esfuerzo y talento, los que hacen posible que alcancemos nuestros retos.

Durante la crisis del coronavirus, el Consejo de Administración adoptó la decisión de cubrir gratuitamente el seguro de responsabilidad civil profesional a todos los sanitarios que hubieran sido mutualistas o asegurados de A.M.A. y que no estuviesen amparados por seguro alguno, en el caso de haber sido requeridos oficialmente para combatir el virus. Con A.M.A., los sanitarios siempre están protegidos, en especial durante situaciones de tanta urgencia como la que hemos padecido.

Existen momentos en la vida en que la ayuda desinteresada resulta fundamental. Tengo que recordar con satisfacción que somos una compañía solidaria, que cada año participa en actividades orientadas a conseguir un mundo más igualitario y justo, una labor que ejercemos a través de la Fundación A.M.A., presidida con total acierto por nuestro presidente de Honor el Dr. Diego Murillo. Esta es la razón por la que apoyamos la formación de los profesionales sanitarios y la divulgación científica, y ayudamos a organizaciones sin ánimo de lucro en el desarrollo de proyectos sociales.

Este año hemos entregado 135 becas para profesionales sanitarios y hemos participado en 75 programas de ayudas sociales, además de las prestaciones a la formación para fundaciones e instituciones.

Por último, no quiero dejar pasar la oportunidad para transmitirles mi más sincero agradecimiento por mantener su generoso apoyo y confianza durante tantos años.

Juntos formamos un gran equipo. ¡Gracias a todos!



Luis Campos Villarino
Presidente

consejo de administración



D. Luis
Cáceres Márquez
VICESECRETARIO



D. Juan José
Sánchez Luque
VICEPRESIDENTE



D. Francisco Vicente
Mulet Falcó
VICEPRESIDENTE



D. Pedro
Hidalgo Fernández
CONSEJERO



D. Luciano
Vidan Martínez
CONSEJERO



D. Alfonso
Villa Vigil
CONSEJERO



D. Jesús
Aguilar Santamaría
CONSEJERO



D. Raúl Óscar
Castro Reino
CONSEJERO



D. Diego Murillo Carrasco
PRESIDENTE DE HONOR



D. Luis María Campos Villarino
PRESIDENTE



D. Luis Alberto García Alía
SECRETARIO GENERAL



**D. Ramón
Jordán Alva**
CONSEJERO



**Dña. Mª Inmaculada
Martínez Torre**
CONSEJERO



**D. Juan Antonio
Repetto López**
CONSEJERO



**D. Bartolomé
Beltrán Pons**
CONSEJERO

composición de las comisiones

Delegada Permanente

PRESIDENTE	D. Luis Campos Villarino
SECRETARIO	D. Luis Alberto García Alía
VOCALES	D. Diego Murillo Carrasco
	D. Luis Cáceres Márquez
	D. Juan José Sánchez Luque
	D. Francisco Vicente Mulet Falcó
	D. Jesús Aguilar Santamaría

Auditoría y Control Interno

PRESIDENTE	D. Juan Antonio Repetto López
SECRETARIO	D. Luciano Vidan Martínez
VOCALES	D. Juan José Sánchez Luque
	D. Alfonso Villa Vigil
	D. Pedro Hidalgo Fernández

Inversiones

PRESIDENTE	D. Diego Murillo Carrasco
SECRETARIO	D. Luis Alberto García Alía
VOCALES	Dña. M ^a Inmaculada Martínez Torre
	D. Raúl Óscar Castro Reino
	D. Ramón Jordán Alva
	D. Bartolomé Beltrán Pons

Especialidades R.C.P.

PRESIDENTE	D. Alfonso Villa Vigil
SECRETARIO	D. Luciano Vidan Martínez
VOCALES	D. Pedro Hidalgo Fernández
	D. Juan Antonio Repetto López

Nombramientos y Retribuciones

PRESIDENTE	D. Luis Campos Villarino
VOCALES	D. Francisco Vicente Mulet Falcó
	D. Pedro Hidalgo Fernández
	D. Diego Murillo Carrasco

Estrategias y Plan de Acción

PRESIDENTE	D. Pedro Hidalgo Fernández
SECRETARIO	D. Juan Antonio Repetto López
VOCALES	D. Luciano Vidan Martínez
	D. Alfonso Villa Vigil

equipo directivo

Comité de Dirección

DIRECCIÓN GENERAL

[D. José Luis Bahillo Corral](#)

DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA

Y DIRECTORA DEL RAMO DE RESPONSABILIDAD CIVIL

[Raquel Murillo Solís](#)

ASESOR PRESIDENCIA - DIRECCIÓN DE MARKETING

[Alvaro Basilio Durán](#)

DIRECCIÓN COMERCIAL

[Alberto Soriano Casas](#)

DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA

[José Antonio Fuentes Pedraza](#)

DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y SISTEMAS

[Julio Antonio Romero Sáez](#)

DIRECCION FINANCIERA

[Antonio Cejas Rey](#)



dos

informe de auditoría 19

CUENTAS ANUALES 26

INFORME DE GESTIÓN 88





Ernst & Young, S.L.
C/ Raimundo Fernández Villaverde, 65
28003 Madrid

Tel.: 902 365 456
Fax.: 915 727 300
ey.com

INFORME DE AUDITORÍA DE CUENTAS ANUALES EMITIDO POR UN AUDITOR INDEPENDIENTE

A los mutualistas de A.M.A. AGRUPACIÓN MUTUAL ASEGURADORA, MUTUA DE SEGUROS A PRIMA FIJA:

Informe sobre las cuentas anuales

Opinión

Hemos auditado las cuentas anuales de A.M.A. AGRUPACIÓN MUTUAL ASEGURADORA, MUTUA DE SEGUROS A PRIMA FIJA (la "Mutua"), que comprenden el balance a 31 de diciembre de 2019, la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado de cambios en el patrimonio neto, el estado de flujos de efectivo y la memoria correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha.

En nuestra opinión, las cuentas anuales adjuntas expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera de la Mutua a 31 de diciembre de 2019, así como de sus resultados y flujos de efectivo correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha, de conformidad con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación (que se identifica en la nota 2) de la memoria) y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo.

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* de nuestro informe.

Somos independientes de la Mutua de conformidad con los requerimientos de ética, incluidos los de independencia, que son aplicables a nuestra auditoría de las cuentas anuales 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 del periodo actual. Estas cuestiones han sido tratadas en el contexto de nuestra auditoría de las cuentas anuales en su conjunto, y en la formación de nuestra opinión sobre éstas, y no expresamos una opinión por separado sobre esas cuestiones.

Valoración de la provisión para prestaciones de seguros no vida

Descripción La Mutua presenta en su balance a 31 de diciembre de 2019 un importe de 135.390 miles de euros, dentro del epígrafe de "Provisión para prestaciones", correspondientes a los compromisos derivados de los contratos de seguros de no vida.

La provisión para prestaciones de los seguros no vida se basa en la mejor estimación de las obligaciones pendientes de pago al cierre del ejercicio, derivadas 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.

La estimación del valor de la provisión para prestaciones de los seguros no vida implica un alto grado de juicio, especialmente en las garantías en las que 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, así como en el ramo de responsabilidad civil profesional.

Entre los juicios asumidos por la Dirección de la Mutua 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 Mutua. Por todo ello, hemos considerado que la valoración de la provisión para prestaciones de los seguros no vida es una cuestión clave de nuestra auditoría.

La información relativa a la provisión para prestaciones se encuentra recogida en las notas 4.f) y 14) de la memoria adjunta.

Nuestra respuesta

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

- ▶ Obtención de un entendimiento de los procedimientos de control interno de la Mutua.
- ▶ Revisión de la conciliación de los datos base de los cálculos actuariales con los datos contables;
- ▶ Para las líneas de negocio más significativas, en función de nuestro análisis del riesgo y el importe, evaluación de las metodologías y supuestos utilizados por los actuarios de la Mutua para la determinación de la provisión técnica para prestaciones de los seguros no vida, así como desviaciones probables en función de la experiencia histórica de la Mutua, teniendo, para todo ello, en cuenta las especificidades de los productos comercializados por la Mutua, los requisitos reglamentarios y las prácticas en el sector asegurador;
- ▶ Realización de procedimientos para la evaluación de la valoración de las provisiones y 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 de negocio definidas como más significativas, realización de recálculos independientes de la provisión para prestaciones de los seguros de no vida en base a nuestros conocimiento y experiencia.
- ▶ Para la realización de las comprobaciones en relación con la valoración de la provisión técnica para prestaciones de los seguros no vida hemos contado con la colaboración de nuestros especialistas actuariales; y
- ▶ Evaluación de los desgloses de información en las cuentas anuales requeridos por el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación.

Otra información: Informe de gestión

La otra información comprende exclusivamente el informe de gestión del ejercicio 2019, cuya formulación es responsabilidad de los administradores de la Mutua y no forma parte integrante de las cuentas anuales.

Nuestra opinión de auditoría sobre las cuentas anuales no cubre el informe de gestión. Nuestra responsabilidad sobre la información contenida en el informe de gestión se encuentra definida en la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas, que establece dos niveles diferenciados sobre la misma:

- a) Un nivel específico que resulta de aplicación al estado de la información no financiera, que consiste en comprobar únicamente que la citada información se ha facilitado en el informe de gestión, o en su caso, que se haya incorporado en éste la referencia correspondiente al informe separado sobre la información no financiera en la forma prevista en la normativa, y en caso contrario, a informar sobre ello.
- b) Un nivel general aplicable al resto de la información incluida en el informe de gestión, que consiste en evaluar e informar sobre la concordancia de la citada información con las cuentas anuales, a partir del conocimiento de la Mutua obtenido en la realización de la auditoría de las citadas cuentas y sin incluir información distinta de la obtenida como evidencia durante la misma, así como evaluar e informar de si el contenido y presentación de esta parte del informe de gestión 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 presenta en el informe separado, "Estado de Información no Financiera y Diversidad consolidado" y que el resto de la información que contiene el informe de gestión concuerda con la de las cuentas anuales del ejercicio 2019 y su contenido y presentación son conformes a la normativa que resulta de aplicación.

Responsabilidad de los administradores y de la Comisión de Auditoría y Control Interno en relación con las cuentas anuales

Los administradores son responsables de formular las cuentas anuales adjuntas, de forma que expresen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de la Mutua, de conformidad con el marco normativo de información financiera aplicable a la Mutua en España, que se identifica en la nota 2) de la memoria adjunta, y del control interno que consideren necesario para permitir la preparación de cuentas anuales libres de incorrección material, debida a fraude o error.



En la preparación de las cuentas anuales, los administradores son responsables de la valoración de la capacidad de la Mutua 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 la Mutua o de cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista.

La Comisión de Auditoría y Control Interno es responsable de la supervisión del proceso de elaboración y presentación de las cuentas anuales.

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

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que las cuentas anuales 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.

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, 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 de la Mutua.
- ▶ Evaluamos si las políticas contables aplicadas son adecuadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por los administradores.
- ▶ Concluimos sobre si es adecuada la utilización, por los administradores, 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 de la Mutua 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 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 la Mutua deje de ser una empresa en funcionamiento.



- ▶ Evaluamos la presentación global, la estructura y el contenido de las cuentas anuales, incluida la información revelada, y si las cuentas anuales representan las transacciones y hechos subyacentes de un modo que logran expresar la imagen fiel.

Nos comunicamos con la Comisión de Auditoría y Control Interno de la Mutua 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 y Control Interno de la Mutua 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 y Control Interno de A.M.A. AGRUPACIÓN MUTUAL ASEGURADORA, MUTUA DE SEGUROS A PRIMA FIJA, determinamos las que han sido de la mayor significatividad en la auditoría de las cuentas anuales 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 y Control Interno

La opinión expresada en este informe es coherente con lo manifestado en nuestro informe adicional para la Comisión de Auditoría y Control Interno de la Mutua de fecha 14 de abril de 2020.

Periodo de contratación

La Asamblea General Ordinaria de Mutualistas celebrada el 26 de mayo de 2017 nos nombró como auditores de la Mutua por un periodo de tres años, contados a partir del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2017.



ERNST & YOUNG, S.L.
(Inscrita en el Registro Oficial de Auditores de Cuentas con el Nº S0530)

Alfredo Martínez Cabra
(Inscrito en el Registro Oficial de Auditores de Cuentas con el Nº 17353)

14 de abril de 2020



dos

INFORME DE AUDITORÍA

Cuentas anuales

INFORME DE GESTIÓN

19
26
88



A.M.A., Agrupación mutual aseguradora, Mutua de seguros a prima fija

Balance a 31 de diciembre de 2019 (Expresado en miles de euros)

Activo	2019	2018
A-1) Efectivo y otros activos líquidos equivalentes (Notas 9 y 12)	19.837	13.543
A-4) Activos financieros disponibles para la venta (Nota 9)	219.797	208.882
I. Instrumentos de patrimonio	136.183	153.697
II. Valores representativos de deuda	83.614	55.185
A-5) Préstamos y partidas a cobrar (Nota 9)	20.448	17.570
II. Préstamos		
2. Préstamos a entidades del grupo y asociadas	1.850	258
III. Depósitos en entidades de crédito	411	410
V. Créditos por operaciones de seguro directo		
1. Tomadores de seguro	14.947	14.536
VI. Créditos por operaciones de reaseguro	1.659	902
VII. Créditos por operaciones de coaseguro	9	6
IX. Otros créditos		
1. Créditos con las Administraciones Públicas	5	241
2. Resto de créditos	1.567	1.217
A-6) Inversiones mantenidas hasta el vencimiento (Nota 9)	30.886	31.089
A-8) Participación del reaseguro en las provisiones técnicas (Nota 14)	31.118	29.590
I. Provisión para primas no consumidas	5.718	5.269
III. Provisión para prestaciones	25.400	24.321
A-9) Inmovilizado material e inversiones inmobiliarias	80.319	81.296
I. Inmovilizado material (Nota 7)	75.636	76.248
II. Inversiones inmobiliarias (Nota 6)	4.683	5.048
A-10) Inmovilizado intangible (Nota 5)	12.786	11.408
III. Otro activo intangible	12.786	11.408
A-11) Participaciones en entidades del grupo y asociadas (Notas 9 y 22)	16.956	16.956
III. Participaciones en empresas del grupo	16.956	16.956
A-12) Activos fiscales (Nota 16)	1.467	5.215
I. Activos por impuesto corriente	413	1.732
II. Activos por impuesto diferido	1.054	3.483
A-13) Otros activos	13.382	13.366
III. Periodificaciones (Nota 11)	13.382	13.105
IV. Resto de activos	-	261
TOTAL ACTIVO	446.996	428.915

La memoria adjunta forma parte integrante de las cuentas anuales de 2019.

A.M.A., Agrupación mutual aseguradora, Mutua de seguros a prima fija

Balance a 31 de diciembre de 2019 (Expresado en miles de euros)

Pasivo	2019	2018
A-3) Débitos y partidas a pagar (Nota 15)	4.577	4.526
II. Depósitos recibidos por reaseguro cedido	30	12
III. Deudas por operaciones de seguro		
1. Deudas con asegurados	99	68
2. Deudas con mediadores	-	1
3. Deudas condicionadas	-	(1)
IV. Deudas por operaciones de reaseguro	324	612
V. Deudas por operaciones de coaseguro	408	713
IX. Otras deudas:		
1. Deudas con las Administraciones públicas (Nota 16)	2.239	2.210
3. Resto de otras deudas	1.477	911
A-5) Provisiones técnicas (Nota 14)	215.606	212.407
I. Provisión para primas no consumidas	79.754	78.408
IV. Provisión para prestaciones	135.390	133.530
V. Provisión para participación en beneficios y para extornos	298	366
VI. Otras provisiones técnicas	164	103
A-6) Provisiones no técnicas	4.391	4.684
III. Provisión para pagos por convenios de liquidación	4.391	4.684
A-7) Pasivos fiscales (Nota 16)	4.327	4.297
I. Pasivos por impuesto corriente	407	701
II. Pasivos por impuesto diferido	3.920	3.596
A-8) Resto de pasivos	2.349	2.399
I. Periodificaciones (Nota 14)	2.016	1.889
IV. Otros pasivos	333	510
TOTAL PASIVO	231.250	228.313
Patrimonio Neto	2019	2018
B-1) Fondos propios (Nota 13)	216.289	209.105
I. Capital o fondo mutual		
1. Capital escriturado o fondo mutual	15.000	15.000
III. Reservas		
2. Reserva de estabilización	8.270	7.787
3. Otras reservas	182.475	178.639
4. Reserva de capitalización	5.263	4.303
VII. Resultado del ejercicio	7.053	5.124
VIII. (Dividendo a cuenta y reserva de estabilización a cuenta)	(1.772)	(1.748)
B-2) Ajustes por cambios de valor:	(544)	(8.503)
I. Activos financieros disponibles para la venta	(544)	(8.503)
TOTAL PATRIMONIO NETO	215.745	200.602
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	446.996	428.915

La memoria adjunta forma parte integrante de las cuentas anuales de 2019.

A.M.A., Agrupación mutual aseguradora, Mutua de seguros a prima fija

Cuenta de pérdidas y ganancias correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2019
(Expresado en miles de euros)

I. Cuenta Técnica Seguro de No Vida	2019	2018
I. Primas Imputadas al Ejercicio, Netas de Reaseguro	146.383	141.867
1. Primas devengadas		
1.1. Seguro directo	178.461	175.337
1.2. Reaseguro aceptado	1.081	958
1.3. Variación de la corrección por deterioro de las primas pendientes de cobro (+ ó -)	8	(34)
2. Primas del reaseguro cedido (-)	(32.270)	(33.060)
3. Variación de la provisión para primas no consumidas y para riesgos en curso(+ ó -)		
3.1. Seguro directo	(1.286)	(1.924)
3.2. Reaseguro aceptado	(60)	256
4. Variación de la provisión para primas no consumidas, reaseguro cedido (+ ó -)	449	334
II. Ingresos del inmovilizado material y de las inversiones	7.585	4.333
1. Ingresos procedentes de las inversiones inmobiliarias	129	136
2. Ingresos procedentes de inversiones financieras	2.101	1.735
3. Aplicaciones de correcciones de valor por deterioro del inmovilizado material y de las inversiones		
3.1. Del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	744	635
4. Beneficios en realización del inmovilizado material y de las inversiones		
4.1. Del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	356	-
4.2. De inversiones financieras	4.255	1.827
IV. Siniestralidad del Ejercicio, Neta de Reaseguro	(102.653)	(96.461)
1. Prestaciones y gastos pagados		
1.1. Seguro directo	(96.875)	(101.880)
1.2. Reaseguro aceptado	(419)	(380)
1.3. Reaseguro cedido (-)	9.545	11.751
2. Variación de la provisión para prestaciones (+ ó -)		
2.1. Seguro directo	(1.831)	11.349
2.2. Reaseguro aceptado	(28)	16
2.3. Reaseguro cedido (-)	1.079	(2.712)
3. Gastos imputables a prestaciones	(14.124)	(14.605)
V. Variación de otras Provisiones Técnicas, Netas de Reaseguro (+ ó -)	(62)	(34)
VI. Participación en Beneficios y Externos	(292)	(328)
1. Prestaciones y gastos por participación en beneficios y externos.	(360)	(260)
2. Variación de la provisión para participación en beneficios y externos (+ ó -)	68	(68)
VII. Gastos de Explotación Netos	(29.149)	(27.292)
1. Gastos de adquisición	(27.652)	(25.692)
2. Gastos de administración	(5.446)	(5.138)
3. Comisiones y participaciones en el reaseguro cedido y retrocedido (-)	3.949	3.538
VIII. Otros Gastos Técnicos (+ ó -)	(9.704)	(9.498)
3. Variación de prestaciones por convenios de liquidación de siniestros (+ ó -)	1.272	538
4. Otros	(10.976)	(10.036)
IX. Gastos del inmovilizado material y de las inversiones	(2.913)	(2.769)
1. Gastos de gestión de las inversiones		
1.2. Gastos de inversiones y cuentas financieras	(608)	(524)
2. Correcciones de valor del inmovilizado material y de las inversiones		
2.1. Amortización del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	(1.631)	(1.610)
2.2. Deterioro del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	(526)	(345)
3. Pérdidas procedentes del inmovilizado material y de las inversiones		
3.2. De las inversiones financieras	(148)	(290)
RESULTADO DE LA CUENTA TÉCNICA DEL SEGURO NO VIDA (I+II+III-IV-V-VI-VII-VIII-IX)	9.195	9.819

La memoria adjunta forma parte integrante de las cuentas anuales de 2018.

A.M.A., Agrupación mutual aseguradora, Mutua de seguros a prima fija

Cuenta de pérdidas y ganancias correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2019
(Expresado en miles de euros)

III. Cuenta No Técnica	2019	2018
A. Resultado de la cuenta técnica del seguro no vida	9195	9819
B. Resultado de la cuenta técnica del seguro de vida	0	0
I. Ingresos del inmovilizado material y de las inversiones	1.910	801
1. Ingresos procedentes de las inversiones inmobiliarias	210	203
3. Aplicaciones de correcciones de valor por deterioro del inmovilizado material y de las inversiones		
3.1. Del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	1.526	598
4. Beneficios en realización del inmovilizado material y de las inversiones	-	-
4.1. Del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	174	-
II. Gastos del inmovilizado material y de las inversiones	(1.878)	(2.242)
1. Gastos de gestión de las inversiones		
1.2. Gastos de inversiones materiales	(600)	(531)
2. Correcciones de valor del inmovilizado material y de las inversiones		
2.1. Amortización del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	(951)	(638)
2.2. Deterioro del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	(327)	(1.073)
III. Otros ingresos	335	254
2. Resto de ingresos	335	254
IV. Otros gastos	(214)	(211)
2. Resto de gastos	(214)	(211)
V. Subtotal (resultado de la cuenta no técnica) (I - II + III - IV)	153	(1.397)
VI. Resultado antes de impuestos (A + B + V)	9.348	8.422
VII. Impuesto sobre beneficios	(2.295)	(3.298)
VIII. Resultado procedente de operaciones continuadas (VI + VII)	7.053	5.124
IX. Resultado procedente de operaciones interrumpidas neto de impuestos (+ /-)	-	-
X. RESULTADO DEL EJERCICIO (VIII + IX)	7.053	5.124

A.M.A., Agrupación Mutual Aseguradora, Mutua de Seguros a Prima Fija

Estado de cambios en el patrimonio neto

Correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2019

A) Estado de Ingresos y Gastos Reconocidos correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2019

(Expresados en miles de euros)

A) estado de ingresos y gastos reconocidos	2019	2018
I) Resultado del ejercicio	7.053	5.124
II) Otros ingresos y gastos reconocidos	7.959	-9.681
II.1.- Activos financieros disponibles para la venta (800-900) Ganancias y pérdidas por valoración	10.612	-12.908
II.9.- Impuesto sobre beneficios	(2.653)	3.227
III) TOTAL DE INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS	15.013	-4.556

B) Estado Total de Cambios en el Patrimonio Neto

Estado total de cambios en el patrimonio neto correspondiente a los ejercicios 2019 y 2018

	CAPITAL SOCIAL ESCRITURADO	RESERVA DE ESTABILIZACIÓN	RVA ESTAB. A CTA	RESERVAS VOLUNTARIAS	RESERVA DE CAPITALIZ.	RESULTADO DEL EJERCICIO	AJUSTES POR CAMBIOS DE VALOR	TOTAL
A. SALDO, FINAL DEL EJERCICIO 2017	15.000	6.136	(1.778)	168.307	2.941	13.375	1.178	205.159
I. Ajustes por cambios de criterio 2008 y anteriores								
II. Ajustes por errores 2007 y anteriores								
B. SALDO AJUSTADO, INICIO DEL 2018	15.000	6.136	(1.778)	168.307	2.941	13.375	1.178	205.159
I. Total ingresos y gastos reconocidos						5.124	(9.681)	(4.556)
II. Operaciones con socios								
7.Otras operaciones con socios o mutualistas			1.778	10.235	1.362	(13.375)		-
III. Otras variaciones del patrimonio neto								
2. Traspasos entre partidas de patrimonio neto		1.651	(1.748)	97	-			-
3. Otras variaciones								
C. SALDO, FINAL DEL EJERCICIO 2018	15.000	7.787	(1.748)	178.639	4.303	5.124	(8.503)	200.602
I. Ajustes por cambios de criterio 2008 y anteriores								
II. Ajustes por errores 2007 y anteriores								
D. SALDO AJUSTADO, INICIO DEL 2019	15.000	7.787	(1.748)	178.639	4.303	5.124	(8.503)	200.602
I. Total ingresos y gastos reconocidos						7.053	7.959	15.013
II. Operaciones con socios								
7.Otras operaciones con socios o mutualistas			1.748	2.546	960	(5.124)		131
III. Otras variaciones del patrimonio neto								
2. Traspasos entre partidas de patrimonio neto		483	(1.772)	1.289	-			-
3. Otras variaciones								
E. SALDO, FINAL DEL EJERCICIO 2019	15.000	8.270	(1.772)	182.475	5.263	7.053	(544)	215.745

A.M.A., Agrupación mutua aseguradora, Mutua de seguros a prima fija

Estados de flujos de efectivo correspondientes al ejercicio anual cerrado el 31 de diciembre de 2019
(Expresado en miles de euros)

Estado de flujos de efectivo	2019	2018
A) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN		
A.1) Actividad aseguradora		
1.- Cobros por primas seguro directo y coaseguro	179.169	175.530
2.- Pagos de prestaciones seguro directo y coaseguro	117.110	122.502
3.- Cobros reaseguro cedido	12.514	13.909
4.- Pagos reaseguro cedido	32.644	32.741
5.- Recobro de prestaciones	20.122	21.227
6.- Pagos de retribuciones a mediadores	296	253
8.- Otros pagos de explotación	54.957	54.052
9.- Total cobros de efectivo de la actividad aseguradora (1+3+5) = I	211.806	210.666
10.- Total pagos de efectivo de la actividad aseguradora (2+4+6+8) = II	205.007	209.548
A.2) Otras actividades de explotación		
3.- Cobros de otras actividades	303	357
4.- Pagos de otras actividades	213	211
5.- Total cobros de efectivo de otras actividades de explotación (1+3) = III	303	357
6.- Total pagos de efectivo de otras actividades de explotación (2+4) = IV	213	211
7.- Cobros y pagos por impuesto sobre beneficio (V)	(1.051)	(3.243)
A.3) Total flujos de efectivo netos de actividades de explotación (I-II+III-IV+V)	5.838	(1.979)
B) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		
B.1) Cobros de actividades de inversión		
1.- Inmovilizado material	1.000	0
2.- Inversiones inmobiliarias	371	336
4.- Instrumentos financieros	317.276	163.988
6.- Intereses cobrados	1.615	1.341
7.- Dividendos cobrados	50	8
10.- Total cobros de efectivo de las actividades de inversión (1+2+3+4+5+6+7+8+9) = VI	320.312	165.673
B.2) Pagos de actividades de inversión		
1.- Inmovilizado material	1.653	3.617
3.- Activos intangibles	4.127	4.638
4.- Instrumentos financieros	314.076	161.969
8.- Total pagos de efectivo de las actividades de inversión (1+2+3+4+5+6+7) = VII	319.856	170.224
B.3) Total flujos de efectivo de actividades de inversión (VI - VII)	456	(4.551)
C) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN		
C.3) Total flujos de efectivo netos de actividades de financiación (VIII - IX)		
Efecto de las variaciones de los tipos de cambio (X)	-	8
Total aumento / disminuciones de efectivo y equivalentes (A.3 + B.3 + C.3 + X)	6.294	(6.522)
Efectivo y equivalentes al inicio del ejercicio	13.543	20.065
Efectivo y equivalentes al final del ejercicio	19.837	13.543
Componentes del efectivo y equivalentes al final del ejercicio		
1.- Caja y bancos	19.837	13.543
2.- Otros activos financieros	-	-
Total efectivo y equivalentes al final del ejercicio	19.837	13.543

Memoria de las Cuentas Anuales

31 de diciembre de 2019

(Expresada en Miles de euros)

(1) Naturaleza y Actividades de la Mutua

A.M.A., Agrupación Mutua Aseguradora, Mutua de Seguros a Prima Fija (en adelante, A.M.A. o la Mutua) se constituyó en Madrid el 17 de diciembre de 1965, con la denominación de Previsión Sanitaria Nacional, Agrupación Mutua del Automóvil, figurando inscrita en el Registro de Entidades Aseguradoras del Ministerio de Economía y Hacienda con el número M-328.

El cambio a la denominación actual de la Mutua fue acordado por la Asamblea General de Mutualistas celebrada el 30 de junio de 2009 y elevado a escritura pública de fecha 23 de octubre de 2009.

La Mutua cuenta con personalidad jurídica y patrimonio económico propio, ámbito de actuación en el Espacio Económico Europeo y duración ilimitada. La Mutua tiene su domicilio social en Vía de los Poblados, 3 (Madrid), encontrándose inscrita en el Registro Mercantil de Madrid.

Objeto social, marco legal y ramos en que opera

Las actividades de la Mutua se rigen por sus Estatutos, y están principalmente sometidas al Real Decreto Legislativo 6/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados; a la Ley 20/2015, de 14 de julio, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras; a la Ley 50/1980, de 8 de octubre, del Contrato de Seguro; al Real Decreto 1361/2007, de 19 de octubre, por el que se modifica el Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, aprobado por Real Decreto 2486/1998, de 20 de noviembre; al Reglamento aprobado por el RD 1060/2015, de 20 de noviembre, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras y a las demás disposiciones generales o sectoriales concordantes que le resultan de aplicación.

Estatutariamente, el objeto social consiste en la práctica de todos los ramos de seguro autorizados por la legislación vigente, excepto el de vida y siendo los principales automóviles, responsabilidad civil y multirriesgos, sin que tales operaciones sean objeto de industria, comercio ni lucro alguno para los diversos colectivos asegurados. Los ramos o modalidades ya establecidos en los que actualmente trabaja la Mutua, así como los que se establezcan en el futuro, funcionarán con completa independencia, quedando afectas al cumplimiento de sus respectivos fines solamente las reservas acumuladas en cada ramo o modalidad, y respondiendo los Mutualistas tan sólo de las obligaciones a cargo de los ramos o modalidades en que se hubieran inscrito y con las limitaciones legales establecidas. La organización y funcionamiento de cada ramo o modalidad serán regulados por su condicionado general, sujeto a la legislación vigente en cada momento y autorizaciones administrativas pertinentes, todo ello referido a pólizas, bases técnicas y tarifas de primas.

Estructura interna y sistemas de distribución

Desde un punto de vista organizativo, la Mutua tiene una estructura centralizada de funciones y operaciones, contando con alrededor de 100 puntos de venta en todo el territorio español, que dan cobertura y servicio al colectivo sanitario, gestionando, a su vez, los diferentes productos. Las provincias de Guadalajara y Ceuta están gestionadas por

los Colegios Profesionales, mediante convenios de colaboración. Los criterios de funcionamiento son homogéneos en todas las oficinas, desarrollando su actividad mediante procedimientos uniformes y conforme a las directrices marcadas por la Mutua.

La relación de las distintas oficinas periféricas con la sede Central de la Mutua se desarrolla a través de los Departamentos Centrales (Departamentos de Producción, Departamentos de Siniestros, Recursos Humanos, Informática, Servicios Generales, etc.), a quienes informan de su actividad y desde donde se controla su correcto funcionamiento.

La actividad comercial se desarrolla desde todas las oficinas, centrales y periféricas, con personal especializado que, con el soporte de los Directores Territoriales, Delegados y del personal de la propia oficina, comercializan todos los productos de la Mutua.

La Asamblea General de Mutualistas aprobó, con fecha 23 de mayo de 2014, la constitución de una entidad aseguradora que opere en seguros generales en Ecuador. Durante el ejercicio 2014 se vinieron realizando los trámites formales necesarios para poder operar en dicho país realizándose con fecha 3 de octubre la inscripción en el Registro Mercantil de Quito de la escritura pública de constitución de AMA América, S.A. Empresa de Seguros, teniendo desde ese dicho momento personalidad jurídica propia.

Con fecha 29 de julio de 2016 la Mutua constituyó la sociedad AMA VIDA Seguros y Reaseguros, S.A. siendo su socio único y desembolsando el 50% del capital social. Con fecha 29 de junio de 2017 se obtuvo la autorización administrativa para operar en el ramo de vida. En septiembre de 2017 se desembolsó el 50% del capital restante.

Como consecuencia de ello la Mutua es dominante de un Grupo de sociedades de acuerdo con la legislación vigente. La presentación de cuentas anuales consolidadas es necesaria, de acuerdo con principios y normas contables generalmente aceptados, para presentar la imagen fiel de la situación financiera y de los resultados de las operaciones, de los cambios en el patrimonio neto y de los flujos de efectivo del Grupo.

Los Administradores han formulado en marzo de 2020 las cuentas anuales consolidadas de la Mutua y sus Sociedades dependientes del Ejercicio 2019, que muestran unos beneficios consolidados de 6.313 miles de euros en 2019, 2.804 miles de euros en 2018 y un patrimonio neto consolidado en 2019 de 212.431 miles de euros y de 197.645 miles de euros en 2018.

(2) Bases de Presentación

a) Imagen fiel

Las cuentas anuales se han formulado en miles de euros a partir de los registros contables de la Mutua. Las cuentas anuales del Ejercicio 2019 se han preparado de acuerdo con la legislación mercantil vigente y con las normas establecidas en el Plan de Contabilidad de las Entidades Aseguradoras aprobado por el Real Decreto 1317/2008, de 24 de julio, modificado posteriormente por el Real Decreto 1736/2010 de 23 de diciembre, el Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (en adelante RDOSEAR), el Real Decreto 583/2017 de 12 de junio y modificaciones posteriores y del resto de legislación y normativa que le es de aplicación, con el objeto de mostrar la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera al 31 de diciembre de 2019 y de los resultados de sus operaciones, de los cambios en el patrimonio neto y de sus flujos de efectivo correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha.

Las cuentas anuales del Ejercicio 2019 que han sido formuladas por los Administradores se someterán a la aprobación de la Asamblea General de Mutualistas, estimándose que serán aprobadas sin ninguna modificación.

b) Comparación de la información

Las cuentas anuales presentan a efectos comparativos, con cada una de las partidas del balance, de la cuenta de pérdidas y ganancias, del estado de cambios en el patrimonio neto, del estado de flujos de efectivo y de la memoria,

además de las cifras del Ejercicio 2019, las correspondientes al ejercicio anterior, que formaban parte de las cuentas anuales del ejercicio 2018, aprobadas en la Asamblea General de Mutualistas de 31 de mayo de 2019.

No existen causas que impidan la comparabilidad.

c) Aspectos críticos de la valoración y la estimación de la incertidumbre

Para la elaboración de las presentes cuentas anuales los Administradores han realizado juicios y estimaciones que afectan a la aplicación de las políticas contables, a los saldos de activos, pasivos, ingresos y gastos y al desglose de los activos y pasivos contingentes incluidos en las cuentas anuales. Dichas estimaciones se han realizado en base a la mejor información disponible a la fecha de formulación de las cuentas anuales, considerando que las asunciones utilizadas son razonables.

Las estimaciones se revisan de forma periódica y pueden arrojar resultados diferentes en función de la evolución de dichas circunstancias, lo que podría suponer variaciones en el valor estimado en estas cuentas anuales en el futuro.

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. 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. La Mutua ha utilizado las hipótesis que considera más razonables en la estimación de dichos valores.

Las estimaciones más significativas utilizadas en estas cuentas anuales son:

- Vida útil de los activos intangibles y materiales
- Valor razonable de determinados activos financieros no cotizados en mercados activos
- Medida de los riesgos financieros a los que se expone la Mutua
- Comportamiento y desarrollo de siniestros
- Probabilidad de ocurrencia de determinadas provisiones no técnicas o contingencias
- Deterioro de créditos por operaciones de seguro y reaseguro
- Activos por impuestos diferidos

d) Criterios de imputación de gastos e ingresos

La Mutua opera, exclusivamente, en ramos distintos del de Vida.

Los ingresos y gastos correspondientes a la actividad de la Mutua se imputan a los diferentes ramos con los siguientes criterios:

1. Los ingresos y gastos de las inversiones, se distribuyen en función de la media ponderada entre las primas periodificadas (primas más variación de las provisiones de primas no consumidas) incluyendo reaseguro y la provisión para prestaciones de siniestros del seguro directo.
2. Los gastos de adquisición, administración y otros gastos técnicos se han imputado en función de una media ponderada de las primas devengadas más la variación de la provisión de primas no consumidas del seguro directo.
3. Los gastos imputables a las prestaciones se distribuyen en función de la media ponderada de las prestaciones y su correspondiente provisión del seguro directo.

e) Cambios en criterios contables

Durante el Ejercicio 2019 no se han producido cambios de criterios contables significativos respecto a los criterios aplicados en el ejercicio 2018.

f) Corrección de errores

En la elaboración de las cuentas anuales adjuntas no se ha detectado ningún error significativo que haya supuesto la re expresión de los importes incluidos en las cuentas anuales del ejercicio 2019.

(3) Distribución de Resultados

La propuesta de distribución del beneficio neto en euros, del Ejercicio 2019 que el Consejo de Administración de la Mutua someterá a la aprobación de la Asamblea General de Mutualistas es la siguiente:

Base de reparto:

Beneficio neto del Ejercicio 2019	7.053.549,28
-----------------------------------	---------------------

Distribución:

A reservas voluntarias	4.944.162,81
A reserva estabilización a cuenta	1.771.786,98
A reserva de capitalización	337.599,49

En general, y con respecto a la distribución de los resultados anuales, los Estatutos de la Mutua establecen que la Asamblea General determinará su destino y forma de reparto. En todo caso, se destinará como mínimo un 25% de cada excedente anual, una vez que el fondo mutual alcance la cuantía mínima legalmente exigible, a las reservas libres o voluntarias de la Mutua.

La distribución del resultado correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2018, efectuada durante 2019, se presenta en el Estado de Cambios en el Patrimonio Neto.

(4) Normas de Registro y Valoración

Estas cuentas anuales han sido formuladas de acuerdo con los principios y normas de valoración y presentación contenidos en la legislación contable específica aplicable a las entidades aseguradoras, en el Plan de Contabilidad de las Entidades Aseguradoras aprobado por el Real Decreto 1317/2008, de 24 de julio, modificado posteriormente por el Real Decreto 1736/2010 de 23 de diciembre, el Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (en adelante RDOSSEAR), el Real Decreto 583/2017 de 12 de junio y modificaciones posteriores.

Los principales principios aplicados son los siguientes:

(a) Inmovilizado intangible

El inmovilizado intangible recoge, en su caso, las aplicaciones y desarrollos informáticos. Estas figuran contabilizadas por su coste o precio de adquisición, es decir por el importe satisfecho por su propiedad o derecho de uso, siempre que esté prevista su utilización en varios ejercicios. El inmovilizado intangible se presenta en el balance por su valor de coste minorado en el importe de las amortizaciones y correcciones valorativas por deterioro acumuladas.

Los costes recurrentes devengados como consecuencia de la modificación o actualización de aplicaciones o sistemas informáticos, los derivados de revisiones globales de sistemas y los costes de mantenimiento se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias como mayor gasto del ejercicio en que se incurren.

La amortización de las aplicaciones informáticas se realiza distribuyendo el importe amortizable de forma sistemática a lo largo de su vida útil. El método de amortización utilizado es lineal y la vida útil estimada de las aplicaciones informáticas es de 5 años.

La Mutua evalúa y determina las correcciones valorativas por deterioro y las reversiones de las pérdidas por deterioro del valor del inmovilizado intangible de acuerdo con los criterios que se mencionan en el apartado c).

(b) Inmovilizado material e inversiones inmobiliarias

El inmovilizado material corresponde a instalaciones, mobiliario y equipos informáticos, así como a las construcciones y terrenos de uso propio, y figuran contabilizados por su coste o precio de adquisición.

Las inversiones inmobiliarias comprenden terrenos, edificios y otras construcciones cuya finalidad es la obtención de rentas, plusvalías o ambas.

El inmovilizado material y las inversiones inmobiliarias se presentan en el balance por su valor de coste minorado en el importe de las amortizaciones y correcciones valorativas por deterioro acumuladas.

La amortización de los elementos de inmovilizado material y las inversiones inmobiliarias se realiza distribuyendo su importe amortizable, excluidos los terrenos, de forma sistemática a lo largo de su vida útil. A estos efectos se entiende por importe amortizable el coste de adquisición menos su valor residual. La Mutua determina el gasto de amortización de forma independiente para cada componente que tenga un coste significativo en relación al coste total del elemento y una vida útil distinta del resto del elemento.

La amortización de los elementos del inmovilizado material e inversiones inmobiliarias se determina mediante la aplicación de los criterios que se mencionan a continuación:

	Método de Amortización	Años de vida útil estimada
- Construcciones y edificios	Lineal	25-50
- Instalaciones	Lineal	8-17
- Mobiliario	Lineal	10
- Equipos informáticos	Lineal	4
- Elementos de Transporte	Lineal	6

La Mutua clasifica asimismo dentro del inmovilizado material obras de arte, que no procede a amortizar dada su naturaleza.

Los costes de ampliación o mejora que suponen un aumento de la capacidad y rentabilidad de las inversiones inmobiliarias se incorporan como mayor valor del activo. Los gastos de mantenimiento y reparaciones se cargan a la cuenta de pérdidas y ganancias en el momento en que se producen.

La Mutua revisa el valor residual, la vida útil y el método de amortización del inmovilizado material y las inversiones materiales al cierre de cada ejercicio. Las modificaciones en los criterios inicialmente establecidos se reconocen como un cambio de estimación.

La Mutua evalúa y determina las correcciones valorativas por deterioro y las reversiones de las pérdidas por deterioro del valor del inmovilizado y de las inversiones materiales de acuerdo con los criterios que se mencionan en el apartado c).

Arrendamientos

Los arrendamientos en los que el contrato transfiere sustancialmente todos los riesgos y beneficios inherentes a la propiedad de los activos se clasifican como arrendamientos financieros y en caso contrario, se clasifican como arrendamientos operativos.

La Mutua cede y tiene cedido el derecho de uso de determinados activos, todos ellos considerados contratos de arrendamiento operativos.

Las cuotas derivadas de los arrendamientos operativos se reconocen como gasto o ingreso, dependiendo de la posición de la Entidad, de forma lineal durante el plazo de arrendamiento.

Las cuotas de arrendamiento contingentes se registran como gasto cuando es probable que se vaya a incurrir en las mismas.

(c) Deterioro de valor de activos no financieros sujetos a amortización o depreciación

La Mutua sigue el criterio de evaluar la existencia de indicios que pudieran poner de manifiesto el potencial deterioro de valor de los activos no financieros sujetos a amortización o depreciación, al objeto de comprobar si el valor contable de los mencionados activos excede de su valor recuperable, entendido como el mayor entre el valor razonable, menos costes de venta y su valor en uso.

Para el caso de construcciones y terrenos, la Mutua evalúa anualmente si se ha producido deterioro en algún inmueble, entendiendo por valor razonable el de tasación determinado por una entidad tasadora autorizada.

En el caso de los inmuebles, 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 y modificaciones posteriores, sobre normas de valoración de bienes inmuebles y de determinados derechos para ciertas finalidades financieras).

Las pérdidas por deterioro se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias.

Una vez reconocida la corrección valorativa por deterioro o su reversión, se ajustan las amortizaciones de los ejercicios siguientes considerando el nuevo valor contable.

(d) Instrumentos financieros

d.1) Clasificación y separación de instrumentos 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 de instrumento de patrimonio.

A efectos de su valoración, los instrumentos financieros se clasifican en las categorías de activos y pasivos financieros mantenidos para negociar, activos y pasivos financieros a valor razonable con cambios en la cuenta de pérdidas y ganancias, préstamos y partidas a cobrar, inversiones mantenidas hasta el vencimiento, activos financieros disponibles para la venta y pasivos financieros a coste amortizado. La clasificación en las categorías anteriores se efectúa atendiendo a las características del instrumento y a las intenciones de la Dirección en el momento de su reconocimiento inicial.

Los instrumentos financieros se reconocen cuando la Mutua se convierte en parte obligada del contrato o negocio jurídico conforme a las disposiciones del mismo.

Las operaciones de compra o venta de activos financieros instrumentadas mediante contratos convencionales, entendidos por tales aquéllos en los que las obligaciones recíprocas de las partes deben consumarse dentro de un marco temporal establecido por la regulación o por las convenciones de mercado y que no pueden liquidarse por diferencias, se reconocen en la fecha de contratación o liquidación. Sin embargo un contrato que puede liquidarse por diferencias se reconoce como un instrumento financiero derivado durante el periodo que media entre la fecha de contratación y liquidación. En particular las operaciones realizadas en el mercado de divisas se registran en la fecha de liquidación, mientras que los activos financieros negociados en mercados secundarios de valores, si son instrumentos de patrimonio, se reconocen en la fecha de contratación, y si se trata de valores representativos de deuda, en la fecha de liquidación.

(i) Activos financieros mantenidos para negociar

Un activo o pasivo financiero se clasifica como mantenido para negociar 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.
- Se trata de un derivado, excepto que haya sido designado como instrumento de cobertura y cumpla las condiciones para ello en la normativa vigente.

Los instrumentos de patrimonio que no tienen un precio de mercado cotizado en un mercado activo y cuyo valor razonable no puede ser estimado con fiabilidad, no se clasifican en esta categoría.

Los activos y pasivos 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 pérdidas y ganancias a medida que se incurren.

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.

(ii) Activos y pasivos financieros a valor razonable con cambios en la cuenta de pérdidas y ganancias

La Mutua clasifica los activos y pasivos financieros a valor razonable con cambios en la cuenta de pérdidas y ganancias en el momento de su reconocimiento inicial sólo si:

- Con ello se elimina o reduce significativamente la asimetría contable entre activos y pasivos financieros o
- El rendimiento de un grupo de activos financieros, pasivos financieros o de ambos, se gestiona y evalúa según el criterio de valor razonable, de acuerdo con la estrategia documentada de inversión o de gestión del riesgo de la Mutua.
- 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 la Mutua o debido a que no se puede valorar el componente del derivado con fiabilidad en la fecha adquisición o en una fecha posterior.

Los activos y pasivos financieros a valor razonable con cambios en la cuenta de pérdidas y ganancias se valoran siguiendo los criterios siguientes:

- 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 pérdidas y ganancias a medida que se incurren.
- 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.

(iii) Préstamos y partidas a cobrar

Los préstamos y partidas a cobrar se componen de créditos por operaciones comerciales 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 aquellos activos financieros que, no siendo instrumentos de patrimonio ni derivados, no tienen origen comercial, cuyos cobros son de cuantía determinada o determinable y que no se negocian en un mercado activo. No se incluyen en esta categoría aquellos activos financieros para los cuales la Mutua pueda no recuperar sustancialmente toda la inversión inicial, por circunstancias diferentes al deterioro crediticio.

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.

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.

(iv) Inversiones mantenidas hasta el vencimiento

Se incluyen en esta categoría los valores representativos de deuda con una fecha de vencimiento fijada, cobros de cuantía determinada o determinable, que se negocien en un mercado activo y para los cuales la Mutua tiene la intención efectiva y capacidad de conservarlos hasta su vencimiento.

Se valorarán inicialmente por su valor razonable, que, salvo evidencia en contrario, será el precio de la transacción, que equivaldrá al valor razonable de la contraprestación entregada más los costes de transacción que les sean directamente atribuibles. Posteriormente se valorarán por su coste amortizado y los intereses devengados se contabilizarán en la cuenta de pérdidas y ganancias, aplicando el método del tipo de interés efectivo.

Al menos al cierre del ejercicio, deberán efectuarse las correcciones valorativas aplicando los criterios de deterioro de valor que se exponen en los apartados siguientes. No obstante, como sustituto del valor actual de los flujos de efectivo futuros se puede utilizar el valor de mercado del instrumento, siempre que éste sea lo suficientemente fiable como para considerarlo representativo del valor que pudiera recuperar la Mutua.

(v) Activos financieros disponibles para la venta

En esta categoría se han clasificado los valores representativos de deuda e instrumentos de patrimonio que no cumplen los requisitos para ser clasificados en 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, los activos financieros clasificados en esta categoría, se valoran a valor razonable, reconociendo la pérdida o ganancia en ingresos y gastos reconocidos del patrimonio neto, con excepción de las pérdidas por deterioro, que se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias. 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 importes reconocidos en patrimonio neto, se reconocen en resultados en el momento en el que tiene lugar la baja de los activos financieros y en su caso, por la pérdida por deterioro según se indica en el apartado d.3) de esta nota. No obstante, los intereses calculados por el método del tipo de interés efectivo y los dividendos se reconocen en resultados siguiendo los criterios expuestos en el apartado (vii) de esta nota.

(vi) Inversiones en empresas del grupo, asociadas y multigrupo

Se consideran empresas del grupo, aquellas sobre las que la Sociedad, directa o indirectamente, a través de dependientes ejerce control, según lo previsto en el art. 42 del Código de Comercio o cuando las empresas están controladas

por cualquier medio por una o varias personas físicas o jurídicas que actúen conjuntamente o se hallen bajo dirección única por acuerdos o cláusulas estatutarias.

Las inversiones en empresas del grupo, asociadas y multigrupo se reconocen inicialmente al coste, que equivale al valor razonable de la contraprestación entregada, incluyendo para las inversiones en asociadas y multigrupo los costes de transacción incurridos y se valoran posteriormente al coste, menos el importe acumulado de las correcciones valorativas por deterioro.

Si existe evidencia objetiva de que el valor en libros no es recuperable, se efectúan las oportunas correcciones valorativas por la diferencia entre su valor en libros y el importe recuperable, entendido éste como el mayor importe entre su valor razonable menos los costes de venta y el valor actual de los flujos de efectivo derivados de la inversión. Salvo mejor evidencia del importe recuperable, en la estimación del deterioro de estas inversiones se toma en consideración el patrimonio neto de la Sociedad participada corregido por las plusvalías tácitas existentes en la fecha de la valoración. La corrección de valor y, en su caso, su reversión se registra en la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio en que se produce. La reversión del deterioro tendrá como límite el valor en libros de la inversión que estaría reconocido en la fecha de reversión si no se hubiese registrado el deterioro de valor.

(vii) Intereses y dividendos

Los intereses se reconocen por el método del tipo de interés efectivo.

Los ingresos por dividendos procedentes de inversiones en instrumentos de patrimonio se reconocen cuando han surgido los derechos para la Mutua 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.

(viii) Bajas de activos financieros

Los activos financieros se dan de baja contable cuando los derechos a recibir flujos de efectivo relacionados con los mismos han vencido o se han transferido y la Mutua ha traspasado sustancialmente los riesgos y beneficios derivados de su titularidad.

En las transacciones en las que se registra la baja de un activo financiero en su totalidad, los activos financieros obtenidos o los pasivos financieros, incluyendo los pasivos correspondientes a los servicios de administración incurridos, se registran a valor razonable.

La baja de un activo financiero en su totalidad implica el reconocimiento de resultados por la diferencia existente entre su valor contable 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.

d.2) Valor razonable de los instrumentos financieros

El valor razonable de los activos financieros se determinará mediante el uso de precios de mercado siempre que las cotizaciones disponibles de los instrumentos se puedan considerar representativas. Para que sean así consideradas, habrán de ser de publicación periódica en los sistemas de información habituales, proporcionadas por contribuidores reconocidos.

En caso de que la valoración a mercado no sea posible, se realizará una valoración basada en modelos internos, que utilizarán en la medida de lo posible datos públicos de mercado que repliquen satisfactoriamente la valoración de los instrumentos cotizados. Dicha metodología de valoración se fundamentará en la actualización de los flujos futuros de los activos (determinados o estimables) mediante la curva de descuento libre de riesgo. En función de las características propias de la emisión de la que se trate, y del emisor de la misma, se imputará un riesgo de crédito específico que será de aplicación y de diferente magnitud en cada uno de los flujos a percibir.

Para las participaciones en fondos de inversión el valor razonable será el valor liquidativo del fondo a la fecha de valoración.

d.3) Deterioro de valor e incobrabilidad de activos financieros

Un activo financiero o grupo de activos financieros está deteriorado y se ha producido una pérdida por deterioro, si existe evidencia objetiva del deterioro como resultado de uno o más eventos que han ocurrido después del reconocimiento inicial del activo y ese evento o eventos causantes de la pérdida tienen un impacto sobre los flujos de efectivo futuros estimados del activo o grupo de activos financieros, que puede ser estimado con fiabilidad.

Para préstamos y partidas a cobrar e instrumentos de deuda, se considera que existe una evidencia objetiva de deterioro de valor cuando se produce un acontecimiento que causa una reducción o retraso en los flujos de efectivo estimados futuros, que pueden venir motivados por la insolvencia del deudor.

Para instrumentos de patrimonio clasificados en la cartera de activos financieros disponibles para la venta, se considera que existe una evidencia objetiva de deterioro de valor cuando se produce la falta de recuperabilidad del valor en libros del activo por un descenso prolongado o significativo en su valor razonable. En todo caso, se presumirá que el instrumento se ha deteriorado ante una caída de un año y medio o de un cuarenta por ciento en su cotización, sin que se haya producido la recuperación de su valor. Para las inversiones en empresas del grupo, asociadas y multigrupo adicionalmente se consideran los indicios de las fuentes de información internas y externas que puedan afectar a los negocios subyacentes.

Deterioro de valor de los créditos de los tomadores

Se realizan las correcciones valorativas que proceden en la cuenta de resultados, mediante la dotación de la correspondiente corrección por deterioro de las primas pendientes de cobro.

La cuantía de la corrección por deterioro se determinará minorando las primas que deban ser consideradas en la provisión para primas no consumidas y teniendo en cuenta la incidencia del reaseguro.

La provisión para primas pendientes de cobro se calcula separadamente para cada ramo en función de la antigüedad de los recibos pendientes de cobro, según los siguientes criterios:

1. Las primas con antigüedad igual o superior a seis meses, no reclamadas judicialmente: como principio general se provisionan por su importe íntegro, si bien se realiza previamente un análisis individualizado basado en la experiencia para las pólizas con importe significativo.
2. Las primas con antigüedad igual o superior a tres meses e inferior a seis meses, no reclamadas judicialmente: se provisionan aplicando un coeficiente del 50%.
3. Las primas con antigüedad inferior a tres meses, no reclamadas judicialmente se provisionan: para las primas emitidas, aplicando el coeficiente medio de anulaciones de las primas que se encontraban en esta situación en los tres últimos ejercicios; para las primas no emitidas, aplicando el coeficiente medio del ejercicio del Grupo.
4. Las primas reclamadas judicialmente se provisionan individualmente en función de las circunstancias de cada caso.

Activos financieros disponibles para la venta

En el caso de activos financieros disponibles para la venta, el descenso en el valor razonable que ha sido registrado directamente en ingresos y gastos reconocidos en patrimonio neto, se reconoce en resultados cuando existe evidencia objetiva de un deterioro de valor, aunque el activo financiero no haya sido dado de baja en el balance. El importe de la pérdida por deterioro reconocida en resultados se calcula como la diferencia entre el coste o coste amortizado, menos cualquier pérdida por deterioro previamente reconocida en resultados y el valor razonable.

Las pérdidas por deterioro del valor que corresponden a inversiones en instrumentos de patrimonio, no son reversibles, sino que los aumentos posteriores del valor razonable una vez que se ha reconocido la pérdida por deterioro, se reconoce en patrimonio neto.

El aumento en el valor razonable de los instrumentos de deuda, que pueda ser objetivamente relacionado con un evento posterior al reconocimiento del deterioro, se registra contra resultados hasta el importe de la pérdida por deterioro previamente reconocida y el exceso, en su caso, contra ingresos y gastos reconocidos en patrimonio neto.

Inversiones en empresas del grupo, asociadas y multigrupo

El cálculo del deterioro se determina como resultado de la comparación del valor contable de la inversión con su valor recuperable, entendido como el mayor del valor en uso o valor razonable menos los costes de venta.

En este sentido, el valor en uso se calcula en función de la participación de la Sociedad en el valor actual de los flujos de efectivo estimados de las actividades ordinarias y de la enajenación final o de los flujos estimados que se espera recibir del reparto de dividendos y de la enajenación final de la inversión.

No obstante y en determinados casos, salvo mejor evidencia del importe recuperable de la inversión, en la estimación del deterioro de esta clase de activos se toma en consideración el patrimonio neto de la sociedad participada, corregido por las plusvalías tácitas netas existentes en la fecha de la valoración.

En ejercicios posteriores se reconocen las reversiones del deterioro de valor, en la medida en que exista un aumento del valor recuperable, con el límite del valor contable que tendría la inversión si no se hubiera reconocido el deterioro de valor.

La pérdida o reversión del deterioro se reconoce en la cuenta de pérdidas y ganancias.

d.4) Pasivos financieros

Los pasivos financieros, incluyendo acreedores comerciales y otras cuentas a pagar, que no se clasifican como mantenidos para negociar o como pasivos financieros a valor razonable con cambios en la cuenta de pérdidas y ganancias, se reconocen inicialmente por su valor razonable, menos, en su caso, los costes de transacción que son directamente atribuibles a la emisión de los mismos. Con posterioridad al reconocimiento inicial, los pasivos clasificados bajo esta categoría se valoran a coste amortizado utilizando el método del tipo de interés efectivo.

Los pasivos 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.

La Mutua 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 dispensada de la responsabilidad fundamental contenida en el pasivo, ya sea en virtud de un proceso judicial o por el acreedor.

d.5) Principio de compensación

Un activo financiero y un pasivo financiero son objeto de compensación sólo cuando la Mutua tiene el derecho exigible de compensar los importes reconocidos y tiene la intención de liquidar la cantidad neta o de realizar el activo y cancelar el pasivo simultáneamente.

(e) 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 tres meses desde la fecha de adquisición.

(f) Provisiones técnicas del seguro directo y reaseguro aceptado

Las provisiones técnicas recogen los importes de las obligaciones asumidas que se derivan de los contratos del seguro directo y del reaseguro aceptado en vigor con el fin de garantizar, con criterios prudentes y razonables, las obligaciones derivadas de los referidos contratos.

Esas provisiones son, básicamente, las siguientes:

1. Provisión técnica para primas no consumidas. Constituye la parte de las primas destinadas al cumplimiento de futuras obligaciones no extinguidas al cierre de cada ejercicio, es decir, tiene por objeto la periodificación, a la fecha de cálculo, de las primas emitidas, reflejando su saldo la fracción de dichas primas que deba imputarse al período comprendido entre la fecha de cierre y el término del período de cobertura. La Mutua determina el saldo de estas provisiones por el método "recibo a recibo", tomando como base las primas devengadas en el ejercicio, deduciendo en su caso el recargo de seguridad.

Las comisiones y otros gastos de adquisición correspondientes a las primas emitidas se reconocen como gasto con el mismo criterio que se reconocen como ingreso las primas correspondientes a los contratos de seguro en vigor. La parte de comisiones y otros gastos de adquisición correspondientes al período de cobertura no consumido de las pólizas de seguro en vigor se registra en el epígrafe "Otros activos - Periodificaciones" del activo del balance.

2. Provisión técnica para riesgos en curso. Complementa a la provisión técnica 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 la Mutua que se correspondan con el período de cobertura no transcurrido a la fecha de cierre del ejercicio. Se dota conforme al cálculo establecido en el vigente Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados.
3. Provisiones técnicas para prestaciones. Recogen el importe total de las obligaciones pendientes derivadas de los siniestros ocurridos con anterioridad a la fecha de cierre del ejercicio. La Mutua calcula esta provisión como la diferencia entre el coste total estimado o cierto de los siniestros pendientes de declaración, liquidación o pago y el conjunto de los importes ya pagados por razón de tales siniestros. Dicha provisión se calcula individualmente para los siniestros pendientes de liquidación o pago y en función de la experiencia, según lo indicado en el Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, para los siniestros pendientes de declaración. De acuerdo con el Real Decreto 239/2007 de 16 de febrero, se ha calculado de forma independiente la provisión para gastos de liquidación de siniestros, que incluye los gastos externos e internos de gestión y tramitación de los expedientes, cualquiera que sea su origen, hasta la total liquidación y pago del siniestro.

Estas provisiones se calculan separadamente por años de ocurrencia de los siniestros y para cada modalidad de seguro. Su valoración es efectuada teniendo en cuenta individualmente las cuantías previstas y definitivas de cada siniestro, aplicando criterios de máxima prudencia valorativa y considerando cualquier tipo de responsabilidad con origen en los siniestros pendientes de liquidación o pago a dicha fecha.

4. Otras provisiones técnicas. La Mutua constituye la provisión del seguro de decesos atendiendo al planteamiento actuarial de la operación. Se calcula como 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 es la prima de inventario devengada en el ejercicio, entendiéndose por tal la prima pura incrementada en el recargo para gastos de administración previsto en la base técnica.
5. Provisión de participación en beneficios y para extornos. Esta provisión recoge el importe de los beneficios devengados en favor de los tomadores, asegurados o 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 aquéllos.
6. Reserva de estabilización. Esta provisión forma parte de los fondos propios y tiene carácter acumulativo ya que su finalidad no es periodificar los ingresos o gastos sino ir constituyendo los recursos adicionales necesarios que permitan hacer frente a las desviaciones negativas de la siniestralidad, es decir, alcanzar la estabilidad técnica de cada ramo. La dotación y aplicación de la provisión de estabilización se realiza por ramos o riesgos, sin compensarse entre los mismos. En el caso que proceda, se compensará con cargo a esta provisión el exceso de siniestralidad sobre las primas de riesgo que se produzca en el ejercicio.

Los movimientos contables de la reserva de estabilización se encuentran detallados en la Nota 13.

(g) Provisiones técnicas del reaseguro cedido

En el activo del balance se muestran las provisiones técnicas por las cesiones a reaseguradores, determinadas en base a los mismos criterios que los utilizados para el seguro directo de acuerdo con los contratos de reaseguro en vigor. La parte de comisiones del reaseguro correspondiente al período de cobertura no consumido de las pólizas cedidas se registra en el epígrafe "Ajustes por Periodificación-Comisiones y otros gastos de adquisición de reaseguro cedido" del pasivo del balance.

(h) Compromisos por jubilación

El Pacto de Empresa de la Mutua con sus empleados establece un régimen de aportación definida exteriorizado en un Plan de Pensiones de promoción conjunta denominado "Plan de Pensiones de Promoción Conjunta A.M.A. Grupo", cuya gestora, hasta el 30 de Junio de 2014, fue la entidad VidaCaixa, S.A de Seguros y Reaseguros, siendo a partir de dicha fecha la entidad gestora BBVA Gestión de Previsión y Pensiones, S.A., E.G.F.P. Las contingencias previstas por el Plan son las de jubilación en la modalidad de aportación definida y las de muerte e invalidez en la de prestación definida. Por este concepto, la Mutua ha desembolsado un total de 459 miles de euros en el Ejercicio 2019 (477 miles de euros en 2018).

Las contingencias de prestación definida (muerte, muerte por accidente e invalidez permanente, total, absoluta o gran invalidez) no son objeto de aseguramiento por parte del Plan, sino que se encuentran cubiertas mediante un seguro colectivo de Vida. Dicho seguro estaba contratado hasta el inicio del ejercicio 2014 con VidaCaixa, S.A. de Seguros y Reaseguros, habiéndose traspasado durante dicho año a ING Nationale-Nederlanden. Desde 1 de enero de 2018 ha sido traspasado a Ama Vida Seguros y Reaseguros, S.A. Se han aportado 57 miles de euros durante el ejercicio 2019 (61 miles de euros en 2018).

La Mutua registra las contribuciones a realizar a los planes de aportaciones definidas a medida que los empleados prestan sus servicios. El importe de las contribuciones devengadas se registra como un gasto por retribuciones a los empleados.

(i) Provisiones y contingencias

Las provisiones se reconocen cuando la Mutua tiene una obligación presente, ya sea legal, contractual, implícita o tácita, como resultado de un suceso pasado; es probable que exista una salida de recursos que incorporen beneficios económicos futuros para cancelar tal obligación; y se puede realizar una estimación fiable del importe de la obligación.

Las obligaciones aisladas se valoran por el desenlace individual que resulta más probable.

Las provisiones se revierten contra resultados cuando no es probable que exista una salida de recursos para cancelar tal obligación.

(j) Impuesto sobre beneficios

El gasto o ingreso por el impuesto sobre beneficios comprende tanto el impuesto corriente como el impuesto diferido.

Los activos o pasivos por impuesto sobre beneficios corriente, se valoran por las cantidades que se espera pagar o recuperar de las autoridades fiscales, utilizando la normativa y tipos impositivos vigentes o aprobados y pendientes de publicación en la fecha de cierre del ejercicio.

El impuesto sobre beneficios corriente o diferido se reconoce en resultados, salvo que surja de una transacción o suceso económico que se ha reconocido en el mismo ejercicio o en otro diferente, contra patrimonio neto.

• Valoración

Los activos y pasivos por impuesto diferido se valoran por los tipos impositivos que vayan a ser de aplicación en los ejercicios en los que se espera realizar los activos o pagar los pasivos, a partir de la normativa y tipos que están vigentes o aprobados y pendientes de publicación y una vez consideradas las consecuencias fiscales que se derivarán de la forma en que la Mutua espera recuperar los activos o liquidar los pasivos.

• **Compensación y clasificación**

La Mutua sólo compensa los activos y pasivos por impuesto sobre beneficios corriente si existe un derecho legal frente a las autoridades fiscales y tiene la intención de liquidar las deudas que resulten por su importe neto o bien realizar los activos y liquidar las deudas de forma simultánea.

Los activos y pasivos por impuesto diferido se reconocen en balance.

(k) Transacciones, saldos y flujos en moneda extranjera

Las transacciones en moneda extranjera se registran contablemente por su contravalor en euros, utilizando los tipos de cambio vigentes en las fechas que se realizan. Los beneficios o pérdidas por las diferencias de cambio surgidas en la cancelación de los saldos provenientes de transacciones en moneda extranjera, se reconocen en la cuenta de resultados en el momento en que se producen.

Los saldos a cobrar y a pagar en moneda extranjera se valoran en euros a los tipos de cambio vigentes al cierre del ejercicio, reconociéndose como ingresos o gastos las diferencias de cambio no realizadas, determinadas para grupos de divisas de similar vencimiento y comportamiento en el mercado.

En la presentación del estado de flujos de efectivo, los flujos procedentes de transacciones en moneda extranjera se han convertido a euros aplicando al importe en moneda extranjera el tipo de cambio de contado en las fechas en las que se producen.

(l) Ingresos y gastos

Los ingresos y gastos se reconocen contablemente en función de su período de devengo, registrándose las operaciones teniendo en cuenta la correlación existente entre los ingresos generados y sus correspondientes gastos. En este sentido, dado que las primas y comisiones con origen en los contratos de seguros se abonan y cargan, respectivamente, a la cuenta de pérdidas y ganancias en el momento de la emisión del correspondiente recibo y los siniestros se cargan a dicha cuenta en el momento de su pago, al cierre de cada ejercicio es necesario efectuar diversas periodificaciones contables para adecuar los ingresos y gastos a dicho criterio.

En la Nota 2 se indican los criterios de imputación de gastos e ingresos a los diversos ramos de seguro.

A continuación, se indican los criterios seguidos por la Mutua para la clasificación por destino, dentro de cada actividad, de los gastos por naturaleza:

Gastos de personal

Se imputan de forma agrupada según Departamentos:

1. A gastos imputables a prestaciones: el personal asignado a los Departamentos de Siniestros en su totalidad, así como los del personal de los Departamentos de Informática y Dirección Técnica, en función del tiempo dedicado al área de siniestros, y una parte de los del personal de las oficinas.
2. A gastos de adquisición: el personal asignado al Departamento de Marketing y Comercial en su totalidad, así como los del personal de los Departamentos de Informática y Dirección Técnica, en función del tiempo dedicado al área de adquisición, y una parte de los del personal de las oficinas.
3. A gastos de administración: el personal asignado al Departamento de Producción incluyendo el personal dedicado a la Gestión y Cobro de Recibos y Reaseguro, así como los del personal de los Departamentos de Informática y de las oficinas, en proporción al tiempo destinado a esta función.
4. A gastos imputables a inversiones: la totalidad de los del personal asignado al Área de Inversiones.
5. A otros gastos técnicos: el personal asignado a los Departamentos de Contabilidad, Recursos Humanos, Servicios Generales y Dirección General, así como parte de los de Informática y Consejo de Administración, de acuerdo con la estructura organizativa de la Mutua.
6. A otros gastos no técnicos: los gastos que se producen con motivo de la expansión internacional.

Servicios exteriores

1. Los gastos de publicidad, propaganda, relaciones públicas, así como los de otros servicios relacionados con gastos comerciales, se clasifican en su totalidad como gastos de adquisición.
2. Los gastos de arrendamientos, reparaciones y conservación, los gastos de profesionales independientes, el material de oficina, suministros, así como los de otros servicios relacionados con el personal, se reparten en función de la asignación de los Departamentos que los originan, con igual criterio que la imputación de gastos de personal.
3. Los gastos de primas de seguros se imputan a gastos de inversiones.

Tributos

Se imputan con el mismo criterio que los gastos de personal.

Dotaciones a las amortizaciones

Las dotaciones a las amortizaciones del inmovilizado material se imputan de forma individualizada y, en algunos casos porcentualmente en función del reparto de gastos que se hace en cada oficina/departamento en donde se encuentra el elemento a amortizar.

(m) Compensación por terminación de empleo

Excepto en el caso de causa justificada, las sociedades vienen obligadas a satisfacer una indemnización a sus empleados cuando prescinden de sus servicios. Ante la ausencia de cualquier necesidad previsible de terminación anormal del empleo y dado que no reciben indemnizaciones aquellos empleados que se jubilan o cesan voluntariamente en sus servicios, los pagos por indemnizaciones cuando surgen se cargan a gastos en el momento en que se toma la decisión de efectuar el despido.

(n) Transacciones con partes vinculadas

Las transacciones realizadas con partes vinculadas, en su caso, surgen del tráfico normal de la Mutua, se realizan en condiciones de mercado y se registran por el valor razonable de la contraprestación recibida o entregada.

(ñ) Activos mantenidos para la venta, pasivos vinculados a los mismos y operaciones interrumpidas

(i) Activos mantenidos para la venta y pasivos vinculados a los mismos

La Mutua reconoce en el epígrafe de "Activos mantenidos para la venta" los activos cuyo valor contable va a ser recuperado fundamentalmente a través de una transacción de venta, en lugar de por uso continuado. Para clasificar los activos como tales, éstos deben encontrarse disponibles, en sus condiciones actuales, para su enajenación inmediata, sujetos exclusivamente a los términos usuales y habituales a las transacciones de venta, siendo igualmente necesario que la baja del activo se considere altamente probable. Asimismo procede a clasificar en "Pasivos vinculados con activos mantenidos para la venta" los pasivos asociados a los mismos.

Los activos mantenidos para la venta se valorarán en el momento de su clasificación en esta categoría, por el menor de los dos importes siguientes: su valor contable y su valor razonable menos los costes de venta.

(ii) Operaciones interrumpidas

La Mutua considera que constituye una operación interrumpida todo componente 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:

- Representa una línea de negocio o un área geográfica de la explotación, que sea significativa y pueda considerarse separada del resto;
- Forma parte de un plan individual y coordinado para enajenar o disponer por otra vía de una línea de negocio o de un área geográfica de la explotación que sea significativa y pueda considerarse separada del resto; o
- Sea una entidad dependiente adquirida exclusivamente con la finalidad de venderla.

A estos efectos, se entiende por componente de una entidad las actividades o flujos de efectivo que, por estar separados y ser independientes en su funcionamiento o a efectos de información financiera, se distinguen claramente del resto de la entidad, tal como una entidad dependiente o un segmento de negocio o geográfico.

La Mutua incluye, en su caso, en la partida "Resultado procedente de operaciones interrumpidas neto de impuestos", dentro de la cuenta no técnica un importe único que comprende el resultado después de impuestos de las actividades interrumpidas y, en su caso, el resultado después de impuestos reconocido por la valoración a valor razonable menos los costes de venta, o bien por la enajenación o disposición por otros medios de los activos o grupos enajenables de elementos que constituyan la actividad interrumpida. Asimismo presenta en esta partida el importe del ejercicio anterior correspondiente a las actividades que tengan el carácter de interrumpidas en la fecha de cierre del ejercicio al que corresponden las cuentas anuales.

(5) Inmovilizado Intangible

Su detalle y movimiento durante los dos últimos ejercicios es como sigue:

Ejercicio 2019

	Saldos al 31.12.18	Altas	Bajas	Traspasos	Saldos al 31.12.19
Coste					
Aplicaciones informáticas	10.282	0	0	4.967	15.249
Aplicaciones en curso	6.472	4.878	(751)	(4.967)	5.631
	16.754	4.878	(751)	-	20.880
Amortización acumulada					
Aplicaciones informáticas	(5.346)	(2.749)	-	-	(8.094)
	(5.346)	(2.749)	-	-	(8.094)
Valor neto	11.408	2.129	(751)	-	12.786

Ejercicio 2018

	Saldos al 31.12.17	Altas	Bajas	Traspasos	Saldos al 31.12.18
Coste					
Aplicaciones informáticas	8.035	239	-	2.008	10.282
Aplicaciones en curso	4.081	5.111	(712)	(2.008)	6.472
	12.116	5.350	(712)	-	16.754
Amortización acumulada					
Aplicaciones informáticas	(3.465)	(1.881)	-	-	(5.346)
	(3.465)	(1.881)	-	-	(5.346)
Valor neto	8.651	3.469	(712)	-	11.408

El coste de los elementos del inmovilizado intangible totalmente amortizados y que todavía estaban en uso en los dos últimos ejercicios es como sigue:

	2019	2018
Inmovilizados Intangibles	1.060	873
	1.060	873

Durante el Ejercicio 2019, la Mutua ha transformado el "proceso de generación de documentación de producción por impresora" en un "proceso digital de generación de documentos digitales, firmables y disponibles en el gestor documental de la compañía". En este proceso, se ha digitalizado toda la documentación contractual de Ramos Individuales y se ha implantado la tecnología y medios necesarios para ofrecer servicios digitales de firma de documentación y de cobro por tarjeta que nuestros mutualistas tendrán a su disposición a través del nuevo Contact Center (servicio a distancia) y a través de nuestro canal tradicional de Oficinas (servicio presencial o servicio a distancia).

Este objetivo de digitalización, ha venido de la mano de la nueva Normativa Europea de Protección de Datos (GDPR) que entró en vigor el 25 de mayo de 2018, para la cual se han tenido que adaptar tanto sistemas como documentos ya en formato digital. Asimismo, la digitalización ha supuesto una automatización importante de los procesos productivos de las Oficinas de A.M.A. lo cual supone un ahorro de tiempos y de costes muy significativo al sustituir "procesos tediosos de firma de documentación y cobro por Caja" en "procesos digitales/ágiles de firma digital y cobro TPV" gracias a las Tablets distribuidas a todas las oficinas de A.M.A.

La Digitalización de la red Comercial se ha basado en la distribución de tablets para todos los Comerciales de A.M.A. con un nuevo portal Comercial que les permite la comercialización en movilidad de todos los ramos generales individuales de A.M.A. Mutua.

Desde el punto de vista de los sistemas AS400 de siempre, se han realizado diferentes mejoras de programas y aplicaciones en los ámbitos de Recibos, Reaseguro y Enlaces contables que permiten mejorar la funcionalidad y eliminar problemas existentes.

Asimismo, se han desarrollado nuevos sistemas para gestionar desde la Mutua el nuevo ramo de Vida Riesgo en Coaseguro, ya con las capacidades del nuevo taller de productos y adaptándose a los sistemas back-office existentes en la compañía.

Finalmente, como hito organizativo y de estrategia, destacar que a finales de 2018 se puso en marcha un nuevo sistema de Gestión de la Demanda para el control de peticiones de negocio, en cumplimiento de la estrategia y cuidando la inversión anual en Sistemas.

Las altas de las aplicaciones en curso ascienden a 4.878 miles de euros por inversiones en inmovilizado intangible en desarrollo acometidos a lo largo del año en diferentes proyectos, y que por su naturaleza están pendientes de su puesta en funcionamiento. Por su parte los traspasos por un importe de 4.967 miles de euros corresponden a activaciones de diferentes proyectos del inmovilizado intangible finalizados en el año, pasando a aplicaciones informáticas. Los 5.631 miles de euros responden al saldo acumulado de los proyectos pendientes de activación.

(6) Inversiones Inmobiliarias

Su detalle y movimiento durante los dos últimos ejercicios es como sigue:

Ejercicio 2019

	Saldos al 31.12.18	Altas	Bajas	Traspasos	Saldos al 31.12.19
Coste					
Terrenos	2.200	-	(86)	33	2.147
Construcciones	7.490	-	(279)	140	7.351
	9.690	-	(365)	173	9.498
Amortización acumulada					
Construcciones	(4.081)	(180)	105	(125)	(4.281)
Provisiones deterioro	(561)	-	28	-	(533)
Valor neto	5.048	(180)	(232)	48	4.683

Ejercicio 2018

	Saldos al 31.12.17	Altas	Bajas	Traspasos	Saldos al 31.12.18
Coste					
Terrenos	2.245	-	-	(45)	2.200
Construcciones	7.649	-	-	(159)	7.490
	9.894	-	-	(204)	9.690
Amortización acumulada					
Construcciones	(4.006)	(183)	-	108	(4.081)
Provisiones deterioro	(681)	-	120	-	(561)
Valor neto	5.207	(183)	120	(96)	5.048

Las bajas en terrenos y construcciones por importe de 365 miles responden a la venta del local de calle Pegaso nº 20, en Madrid. Los traspasos por importe de 173, corresponden al cambio de uso propio a inversión de un local de Albacete.

Las operaciones de arrendamiento de inmuebles en las que la Mutua es arrendadora, considerados todos ellos operativos, arrojan los siguientes resultados durante los dos últimos ejercicios:

Ejercicio 2019

Cobros del ejercicio	Cobros mínimos futuros	Menos de 1 año	De 1 a 5 años	Más de 5 años
259	826	231	463	132

Ejercicio 2018

Cobros del ejercicio	Cobros mínimos futuros	Menos de 1 año	De 1 a 5 años	Más de 5 años
259	397	184	167	46

Los contratos más importantes en este apartado son los celebrados con Dentieder, Aijum Zheng, y A.M.A. Vida Seguros y Reaseguros S.A., con cobros en 2019 por 115 miles y unos cobros mínimos futuros a 31 de diciembre de 2019 de 190 miles de euros. A 31 de diciembre de 2018 los contratos más importantes fueron los celebrados con Dentieder, D.I.M.O.P., Aijum Zheng, y A.M.A. Vida Seguros y Reaseguros S.A., con cobros en 2018 por 166 miles y unos cobros mínimos futuros a 31 de diciembre de 2018 de 244 miles de euros.

Las operaciones de arrendamiento de inmuebles en las que la Mutua es arrendataria arrojan los siguientes resultados durante los dos últimos ejercicios:

Ejercicio 2019

Pagos del ejercicio	Pagos mínimos futuros	Menos de 1 año	De 1 a 5 años	Más de 5 años
292	345	174	168	3

Ejercicio 2018

Pagos del ejercicio	Pagos mínimos futuros	Menos de 1 año	De 1 a 5 años	Más de 5 años
285	298	240	58	0

Los contratos más importantes en este apartado a 31 de diciembre de 2019 son los celebrados con los Colegios de Médicos de Cáceres, A Coruña, La Rioja, Málaga y Navarra, con pagos en el año 2019 y pagos mínimos futuros a 31 de diciembre de 2019 por importes de 190 y 255 miles respectivamente.

Los contratos más importantes a 31 de diciembre de 2018 fueron los celebrados con los Colegios de Médicos de Cáceres, A Coruña, La Rioja, Málaga y Navarra, con pagos en 2018 y pagos mínimos futuros a 31 de diciembre de 2018 por importes de 189 y 190 miles respectivamente.

Todos los contratos vivos a 31 de diciembre de 2019 o sus prórrogas, vencerán entre 2020 y 2025. No existen opciones de compra sobre los inmuebles. Los contratos están sujetos a cláusulas de revisión por IPC.

(7) Inmovilizado Material

Los saldos de estos epígrafes del balance, así como su evolución durante los dos últimos ejercicios, presentan el detalle siguiente:

Ejercicio 2019

	Saldos al 31.12.18	Altas	Bajas	Traspasos	Saldos al 31.12.19
Coste					
Mobiliario	5.754	110	(1)	-	5.863
Instalaciones	10.801	80	(43)	-	10.838
Equipos informáticos	2.321	118	-	-	2.439
Elem. De transporte	109	-	-	-	109
Obras de Arte	759	-	-	-	759
Existencias en almacén	183	705	(652)	-	236
Terrenos	41.102	0	(145)	(33)	40.924
Construcciones	80.311	1.038	(476)	(140)	80.733
	141.340	2.051	(1.317)	(173)	141.901
Anticipo de inmovilizado	-	195	-	-	195
	-	195	-	-	195
Amortización acumulada					
Mobiliario	(4.499)	(417)	-	-	(4.916)
Instalaciones	(6.836)	(731)	43	-	(7.524)
Equipos informáticos	(1.858)	(225)	-	-	(2.083)
Elem. De transporte	(108)	(1)	-	-	(109)
Construcciones	(24.850)	(2.020)	125	468	(26.277)
	(38.151)	(3.394)	168	468	(40.909)
Provisiones deterioro					
Provisiones terrenos	(14.955)	(166)	166	-	(14.955)
Provisiones construcción	(11.935)	(686)	2.076	-	(10.545)
Provisión obras arte	(51)	-	-	-	(51)
Provisión Total	(26.941)	(852)	2.242	-	(25.551)
Valor Neto	76.248	(2.000)	1.093	295	75.636

Ejercicio 2018

	Saldos al 31.12.17	Altas	Bajas	Traspasos	Saldos al 31.12.18
Coste					
Mobiliario	5.672	82	-	-	5.754
Instalaciones	10.599	202	-	-	10.801
Equipos informáticos	2.005	316	-	-	2.321
Elem. De transporte	109	-	-	-	109
Obras de Arte	759	-	-	-	759
Existencias en almacén	216	893	(926)	-	183
Terrenos	40.385	672	-	45	41.102
Construcciones	77.773	2.379	-	159	80.311
	137.518	4.544	(926)	204	141.340
Amortización acumulada					
Mobiliario	(4.081)	(418)	-	-	(4.499)
Instalaciones	(6.100)	(736)	-	-	(6.836)
Equipos informáticos	(1.627)	(231)	-	-	(1.858)
Elem. De transporte	(106)	(2)	-	-	(108)
Construcciones	(22.764)	(1.978)	-	(108)	(24.850)
	(34.678)	(3.365)	-	(108)	(38.151)
Provisiones deterioro					
Provisiones terrenos	(14.205)	(750)	-	-	(14.955)
Provisiones construcción	(12.380)	(668)	1.113	-	(11.935)
Provisión obras arte	(34)	(17)	-	-	(51)
Provisión Total	(26.619)	(1.435)	1.113	-	(26.941)
Valor Neto	76.221	(256)	187	96	76.248

Las altas más importantes son las indicadas en los apartados de existencias en almacén y construcciones por importe de 705 y 1.038 miles de euros respectivamente. Las bajas en existencias ascienden a 652 miles de euros. El movimiento de las existencias en almacén responde fundamentalmente a los condicionados generales y folletos de los distintos ramos comercializados por la entidad así como productos de merchandising; el importe total de las construcciones responde a mejoras en varios inmuebles propiedad de la Mutua.

El valor de mercado de los inmuebles de la Mutua asciende, incluyendo los de uso propio y ajeno, a 96.469 miles de euros a 31 de diciembre de 2019 (96.259 miles de euros a 31 de diciembre de 2018), con lo que se acumulaban plusvalías latentes a dicha fecha por 21.906 miles de euros (21.538 miles de euros a 31 de diciembre de 2018). El valor de mercado es el valor de tasación determinado por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones o por Entidad tasadora autorizada, conforme a las normas vigentes de valoración.

El principal inmueble de la Mutua es el Edificio Diego Murillo, sede de la misma, sito en Vía de los Poblados 3, Parque Empresarial Cristalia (Madrid). El valor neto contable del mismo, incluyendo pérdidas por deterioro acumuladas, asciende a 36.955 miles de euros a 31 de diciembre de 2019, ascendiendo asimismo el valor neto contable de sus instalaciones a 2.843 miles de euros (36.184 y 3.462 miles, respectivamente, en 2018).

El coste de los elementos del inmovilizado material totalmente amortizados y que todavía estaban en uso en los dos últimos ejercicios es como sigue:

	2019	2018
Mobiliario	1.591	1.592
Instalaciones	1.396	1.352
Equipos para proceso de información	1.618	1.383
Elementos de Transporte	109	94
	4.714	4.421

1. A 31 de diciembre de 2019, la Mutua mantiene reconocidas pérdidas por deterioro de valor en los inmuebles de uso propio por importe de 25.500 miles de euros (26.890 miles de euros a 31 de diciembre de 2018), incluyendo en este importe el deterioro del Edificio Diego Murillo, que asciende a 21.327 miles de euros frente a los 22.525 miles de euros de 2018.

Los movimientos en la provisión por deterioro de terrenos por importe de 166 miles responde a la dotación inicial y posterior reversión por el local de Cristalia, por mejora en la previsión de tasación a lo largo del año 2019.

El aumento del deterioro en construcciones por importe de 686 miles corresponde a la dotación inicial del local de Cristalia, que posteriormente se anulará por el mismo motivo del párrafo anterior, así como a dotaciones adicionales de locales en minusvalía por obras realizados en ellos, siendo los más significativos Marbella y A Coruña.

Por último, la reversión de los deterioros en construcciones por importe de 2.076 miles responden a la reversión de la dotación del local de Cristalia indicada, así como a las reversiones mensuales de varios locales en minusvalía, que revierten a igual ritmo de lo que amortizan.

2. Es política de la Mutua contratar todas las pólizas de seguro que se estimen necesarias para dar cobertura a los posibles riesgos que pudieran afectar a los elementos del inmovilizado material.

Las operaciones de arrendamiento operativo de inmovilizado distinto de construcciones en las que la Mutua es arrendataria, arrojaban en el Ejercicio 2019 pagos por 154 miles de euros; pagos por 58 miles de euros en el ejercicio 2018:

Ejercicio 2019

Pagos del ejercicio	Pagos mínimos futuros	Menos de 1 año	De 1 a 5 años	Más de 5 años
154	305	154	151	-

Ejercicio 2018

Pagos del ejercicio	Pagos mínimos futuros	Menos de 1 año	De 1 a 5 años	Más de 5 años
58	457	153	304	-

Los contratos más importantes en este apartado fueron los firmados con Saytel Informática S.L., Kiocera y BNP Paribas en 2019 por adquisición de programas y equipos informáticos con pagos en 2019 de 153 miles de euros y pagos mínimos futuros a 31 de diciembre de este año de 303 miles de euros.

En 2018, los contratos más importantes en este apartado fueron firmados con Saytel Informática S.L., Kiocera y BNP Paribas por adquisición de programas y equipos informáticos con pagos en ese año de 32 miles de euros y pagos mínimos futuros a 31 de diciembre de 2018 de 402 miles de euros.

(8) Política y Gestión de Riesgos Financieros

La Política General de Inversiones establece que el Consejo de Administración fijará al inicio de cada ejercicio la estrategia de gestión e inversión de las inversiones financieras, analizando los tipos de riesgos que implica en el perfil de riesgos de A.M.A.

Esta Política tiene como objetivo garantizar que A.M.A. mantenga un perfil de los riesgos asociados a las inversiones dentro del apetito al riesgo fijado y en línea con las expectativas del negocio tanto en condiciones normales como bajo condiciones extremas causadas por acontecimientos imprevistos.

En todo momento las inversiones de la Cartera de A.M.A. cumplirán con las reglas, principios y resto de consideraciones fijadas en la Política General de Inversiones aprobada por el Consejo de Administración de la entidad de acuerdo a la Directiva de Solvencia II y en relación a los requisitos de gobernanza.

Criterios de selección y distribución de las inversiones

- a) Nunca se podrán realizar inversiones financieras que no estén sujetas a las normas de ordenación, disciplina y negociación de mercados regulados en el ámbito de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (O.C.D.E).
- b) Como condición principal en la gestión de riesgo se fija un VaR (objetivo) máximo del -5% con un grado de confianza estadística sobre una distribución normal de un 95%.

Esta herramienta utilizada para el control del riesgo asigna activos en función de la decisión tomada al respecto del riesgo máximo permitido anualmente (pérdida máxima permitida en un período de 12 meses sobre la cartera total), y con un nivel de confianza definido del 95%.

- c) Se pondrá especial atención en la utilización de instrumentos derivados y de activos financieros estructurados, considerando y cumpliendo en todo momento con lo dispuesto en la normativa vigente; se evitará la realización de operaciones especulativas en los mercados de derivados, salvo con la finalidad de coberturas de otros activos y pasivos financieros. La contratación de estos activos financieros estructurados deberán cumplir las condiciones establecidas en la Política de Inversión del Riesgo de Inversión citado respecto a: autorización, posiciones máximas, entidades contrapartes, siempre garantizados, garantía de liquidez y gestión (autorización de la operación, ejecución y control serán funciones a desempeñar por personas distintas).
- d) Intermediarios financieros con los que operar: Los intermediarios financieros deben ser instituciones de primera categoría en términos de solvencia, propiedad y administración, y deberán otorgar el máximo de confianza para las operaciones que realice por cuenta de la entidad, como también mejores condiciones de precios, seguridad y servicio. Por ello, cualquier hecho relevante sobre un intermediario que signifique merma en esos aspectos, producirá la suspensión de las operaciones con dicho intermediario hasta su revisión por el Consejo de Administración. Igualmente el Consejo de Administración podrá autorizar cualquier operación puntual con otro intermediario no habitual que cumpla las características indicadas.

Riesgos inherentes a las inversiones

En general, A.M.A. considera como riesgos asociados a las inversiones al riesgo de mercado derivado del nivel o la volatilidad de los precios de mercado de los instrumentos financieros que influyan en el valor de los activos y pasivos de A.M.A.

En este sentido, A.M.A. divide el riesgo de mercado en ocho clases según su naturaleza:

- a. Riesgo de Tipo de Interés: El riesgo derivado de la sensibilidad del valor de los activos, los pasivos y los instrumentos financieros frente a las variaciones en la estructura temporal de los tipos de interés o la volatilidad de los tipos de interés.
- b. Riesgo de Acciones: El riesgo derivado de la sensibilidad del valor de los activos, los pasivos y los instrumentos financieros frente a las variaciones en el nivel o la volatilidad de los precios de mercado de las acciones.
- c. Riesgo Inmobiliario: El riesgo derivado de la sensibilidad del valor de los activos, los pasivos y los instrumentos financieros frente a las variaciones en el nivel o la volatilidad de los precios de mercado de la propiedad inmobiliaria.
- d. Riesgo de Spread: El riesgo derivado de la sensibilidad del valor de los activos, los pasivos e instrumentos financieros 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 (debido a cambios de rating asignados al emisor, la fluctuación en el tiempo de los propios spreads crediticios asociados al rating, y potencialmente al default de los mismos, asignándose la categoría de rating más baja a las inversiones de renta fija).
- e. Riesgo de Divisa: El riesgo derivado de la sensibilidad del valor de los activos, los pasivos y los instrumentos financieros frente a las variaciones en el nivel o la volatilidad de los tipos de cambio de divisas.
- f. Riesgo de Concentración: El riesgo derivado otros riesgos adicionales a los que esté expuesta A.M.A. como consecuencia bien de una falta de diversificación de la cartera de activos o bien de una importante exposición al riesgo de incumplimiento de un mismo emisor de valores o de un grupo de emisores vinculados.

Asimismo A.M.A. considera como riesgos asociados a las inversiones el riesgo de contraparte, derivado del incumplimiento inesperado de las obligaciones de la contraparte. En este sentido A.M.A. divide el riesgo de contraparte, respecto de las inversiones financieras, en dos clases según su naturaleza:

1. Riesgo de contraparte por Inversiones financieras: El riesgo derivado de la pérdida o modificación adversa de la situación financiera resultante de fluctuaciones en la solvencia de las contrapartes con las que la entidad mantiene inversiones financieras como contratos de derivados, depósitos o cuentas corrientes.
2. Riesgo de contraparte por Créditos a cobrar: El riesgo derivado de la pérdida o modificación adversa de la situación financiera resultante de fluctuaciones en la solvencia de las contrapartes minoristas con las que la entidad mantiene con sus mutualistas.

Sistema de gobierno en la gestión del riesgo de las inversiones

A.M.A. ha establecido una estructura organizativa donde se integra la Función de Gestión de Riesgos como precursor de la gestión del riesgo en la entidad, que de forma independiente lleva a cabo las tareas relacionadas con la coordinación de la gestión del riesgo de inversiones, el seguimiento del mismo y la elaboración de la información necesaria para la toma de decisiones.

Las áreas y departamentos en la gestión del riesgo de inversión son las siguientes: Consejo de Administración, Comisión Delegada Permanente, Comisión de Inversiones, Unidad Económica Financiera, Función de Gestión del Riesgo y Función de Auditoría Interna, cada una de ellas con sus responsabilidades detalladas en la Política General del Riesgo de Inversión.

A.M.A. ha tenido hasta 31 de diciembre de 2019 un acuerdo de colaboración con UBS Europe S.E., Sucursal en España (Madrid). Se ha firmado un acuerdo de colaboración similar al anterior con Banca March, con el objeto de que dicha entidad preste servicios relacionados con el asesoramiento, consolidación, control y seguimiento de todo el patrimonio financiero de la entidad. No obstante se podrán gestionar fórmulas de asesoría o gestión de parte de la cartera con otros asesores reconocidos en el mercado financiero.

Procesos de gestión del riesgo de las inversiones

En términos generales, los riesgos son gestionados de acuerdo al nivel de exposición que A.M.A. quiere asumir (o apetito al riesgo), y las unidades de negocio responsables tendrán la obligación de detectar aquellos riesgos que se encuentren fuera del apetito al riesgo fijado, desarrollando los planes de acción necesarios para asegurar que los mismos se encuentren dentro del perfil de riesgos y límites de tolerancia aprobados por el Consejo de Administración y la Alta Dirección.

De acuerdo al artículo 260 del Reglamento Delegado del 10 de Octubre de 2014, se considerará:

- A.M.A. invertirá sólo en activos e instrumentos cuyos riesgos se puedan identificar, medir, vigilar, gestionar y controlar.
- Se comprobará la información necesaria en cada movimiento de activos para que las inversiones sean apropiadas a la naturaleza de A.M.A., así como a sus límites de tolerancia, su posición de solvencia y su exposición al riesgo a largo plazo.
- De manera proporcional a la compañía y a la inversión se evaluará de forma interna el riesgo de crédito de la contraparte.
- Cuando se utilicen instrumentos derivados o cualquier otro instrumento financiero con características o efectos similares, los objetivos que persigue y la estrategia en que se basa su utilización, siempre se basarán en la reducción del riesgo, no en pura especulación.

A.M.A. considera inversiones no rutinarias aquellas que por importe superen el 20% del total de la cartera en el momento de la realización o inversiones en paraísos fiscales o titulizaciones cuyo importe exceda el 10% de la cartera.

Antes de realizar una inversión no rutinaria se evaluará al menos:

- a) la capacidad para realizar y gestionar la inversión o la actividad inversora,
- b) los riesgos relacionados y el impacto de éstas en el perfil de riesgo de la empresa,
- c) la coherencia de la inversión o la actividad inversora con los intereses de los beneficiarios y tomadores, las limitaciones de responsabilidad establecidas por la empresa y la gestión eficiente de la cartera,
- d) el impacto de esta inversión en la calidad o seguridad, la rentabilidad y la liquidez de toda la cartera.

Si la inversión no rutinaria implica un cambio significativo en el perfil de riesgo, la Unidad de Gestión de Riesgos -a través del Comité de Riesgo-, lo comunicará inmediatamente a la Comisión Delegada Permanente.

Periódicamente, se harán análisis con respecto a la totalidad de las inversiones, que aseguran la identificación, el seguimiento, la medición, la información y el control de los riesgos relacionados con las actividades, procedimientos y políticas aprobadas, todo ello de acuerdo al apartado 9 de la Política de Inversión General (Comunicación).

El objetivo de dichos análisis es permitir al Consejo de Administración y resto de áreas y departamentos indicados, una adecuada gestión de los Instrumentos Financieros.

En cuanto a la gestión general del riesgo, se ha utilizado a lo largo del Ejercicio 2019 la técnica VaR a la que antes se hacía referencia. Para este año se ha fijado una exposición límite de la cartera de un VaR entre -5% y 0%, exceptuando para todo el año la posición en tesorería operativa.

En concreto y respecto al riesgo de crédito, la calificación media por tipo de activo ha sido la siguiente:

- a) Tesorería y depósitos:
 - i. Efectivo en bancos, depósitos y repos de deuda: BBB+

- b) Renta Fija:
 - i. Para renta fija en Bonos de Gobierno y Bonos Corporativos: BBB.
 - ii. Para renta fija en fondos de inversión: dos estrellas (**), según calificación de la agencia Morningstar.
- c) Renta Variable:
 - i. Renta variable en Participaciones de Capital (excluyendo las participaciones en empresas del grupo): sin calificación. Con una participación en Sociedad Anónima Cotizada de Inversión en el Mercado Inmobiliario (SOCIMI) Atom Hoteles S.A., y una pequeña participación no significativa en TIREA, S.A.
 - ii. Para renta variable en fondos de inversión: dos estrellas (**), según calificación de la agencia Morningstar.

Todos los instrumentos financieros se someten al tratamiento según normativa de Solvencia II para el cálculo del Capital de Solvencia.

Por último, la distribución de las inversiones financieras, sin incluir saldos a cobrar, por tipo de inversión a valor de mercado en los dos últimos ejercicios ha sido la siguiente:

	2019	2018
Tesorería y depósitos a corto	7,1%	5,0%
Renta Fija e híbridos (*)	69,1%	68,1%
Renta Variable (*)	23,5%	26,9%
Otras Inversiones	0,3%	0,0%

(*) Incluyendo posiciones en fondos de inversión con el perfil indicado.

Se incluyen en esta distribución las participaciones en Empresas del Grupo y otras Empresas no cotizadas.

(9) Activos Financieros

a) Clasificación de los activos financieros por categorías

La clasificación de los activos financieros por categorías y clases, así como la comparación del valor razonable y el valor contable en los dos últimos ejercicios es como sigue:

Ejercicio 2019

ACTIVOS FINANCIEROS	EFECTIVO Y OTROS MEDIOS LÍQUIDOS EQUIVALENTES	ACTIVOS FINANCIEROS MANTENIDOS PARA NEGOCIAR	ACTIVOS FINANCIEROS DISPONIBLES PARA LA VENTA		PRÉSTAMOS Y PARTIDAS A COBRAR	ENTIDADES DEL GRUPO (NOTA 22)	CARTERA DE INVERSIÓN A VENCIMIENTO	TOTAL
			VALOR RAZONABLE	COSTE				
Instrumentos de patrimonio:								
(Inversiones financieras en capital)		-	2.898	12		16.956		19.866
(Participaciones en fondos de inversión)		-	133.273					133.273
(Otros instrumentos de patrimonio)								
Valores representativos de deuda:								
(Valores de renta fija)			83.613				30.886	114.499
(Otros Valores representativos de deuda)								
Derivados								
Instrumentos híbridos								
Préstamos:								
(Préstamos a entidades vinculadas)					1.850			1.850
(Otros préstamos)								
Depósitos en entidades de crédito					411			411
Créditos por operaciones de seguro directo:								
- Tomadores de seguro:								
(Recibos pendientes)					15.320			15.320
(Provisión para primas pendientes de cobro)					(373)			(373)
- Mediadores:								
(Saldos pendientes con Mediadores)								
Créditos por operaciones de reaseguro:								
(Saldos pendientes con reaseguradores)					1.659			1.659
Créditos por operaciones de coaseguro:								
(Saldos pendientes con coaseguradores)					9			9
Otros Créditos								
(Resto de Créditos)					1.567			1.567
Tesorería	19.837							19.837
TOTAL	19.837	-	219.784	12	20.443	16.956	30.886	307.918

Según se indica en la consulta número 2 del BOICAC 87, de septiembre de 2011, los importes correspondientes a créditos y/o débitos con las Administraciones Públicas no serán considerados en los desgloses de instrumentos financieros.

Ejercicio 2018

ACTIVOS FINANCIEROS

	EFECTIVO Y OTROS MEDIOS LÍQUIDOS EQUIVALENTES	ACTIVOS FINANCIEROS MANTENIDOS PARA NEGOCIAR	ACTIVOS FINANCIEROS DISPONIBLES PARA LA VENTA		PRÉSTAMOS Y PARTIDAS A COBRAR	ENTIDADES DEL GRUPO (NOTA 22)	CARTERA DE INVERSIÓN A VENCIMIENTO	TOTAL
			VALOR RAZONABLE	COSTE				
Instrumentos de patrimonio:								
(Inversiones financieras en capital)		-	1.819	12		16.956		18.787
(Participaciones en fondos de inversión)		-	151.866					151.866
(Otros instrumentos de patrimonio)								
Valores representativos de deuda:								
(Valores de renta fija)			55.185				31.089	86.274
(Otros Valores representativos de deuda)								
Derivados								
Instrumentos híbridos								
Préstamos:								
(Préstamos a entidades vinculadas)					258			258
Depósitos en entidades de crédito					410			410
Créditos por operaciones de seguro directo:								
- Tomadores de seguro:								
(Recibos pendientes)					14.917			14.917
(Provisión para primas pendientes de cobro)					-381			-381
- Mediadores:								
(Saldos pendientes con Mediadores)								
Créditos por operaciones de reaseguro:								
(Saldos pendientes con reaseguradores)					902			902
Créditos por operaciones de coaseguro:								
(Saldos pendientes con coaseguradores)					6			6
Otros Créditos								
(Resto de Créditos)					1.217			1.217
Tesorería	13.543							13.543
TOTAL	13.543	-	208.870	12	17.329	16.956	31.089	287.799

Según se indica en la consulta número 2 del BOICAC 87, de septiembre de 2011, los importes correspondientes a créditos y/o débitos con las Administraciones Públicas no serán considerados en los desgloses de instrumentos financieros.

Empresas del grupo, multigrupo y asociadas

El detalle de las sociedades del grupo, multigrupo y asociadas se encuentra en la Nota 22.

b) Pérdidas y ganancias netas por categorías de activos financieros

El importe de las pérdidas y ganancias netas por categorías de activos financieros durante los dos últimos ejercicios es como sigue:

Ejercicio 2019	Imputable a Pérdidas y Ganancias Neto	Imputable a Patrimonio Neto
Cartera de negociación	-	-
Cartera de otros activos en negociación	-	-
Cartera de activos disponibles para la venta	4.644	7.959*
Cartera de Inversión a vencimiento	1.294	-
Préstamos y Partidas a Cobrar, Empresas del Grupo y Efectivo	(258)	-
Total	5.680	7.959*

(*) Ingresos y gastos imputados directamente a P.N. y transferencias a la cuenta de P.G. a 31 de diciembre de 2019.

Ejercicio 2018	Imputable a Pérdidas y Ganancias Neto	Imputable a Patrimonio Neto
Cartera de negociación	2	-
Cartera de otros activos en negociación	-	-
Cartera de activos disponibles para la venta	1.908	(9.681)*
Cartera de Inversión a vencimiento	1.127	-
Préstamos y Partidas a Cobrar, Empresas del Grupo y Efectivo	(210)	-
Total	2.827	(9.681)*

(*) Ingresos y gastos imputados directamente a P.N. y transferencias a la cuenta de P.G. a 31 de diciembre de 2018.

c) Activos financieros mantenidos para negociar

En esta categoría la Mutua clasifica si procede, los títulos de renta fija, renta variable y fondos de inversión.

A 31 de diciembre de 2019 no existe ningún activo asignado en la misma. Tampoco existía ningún activo en esta categoría a 31 de diciembre de 2018.

d) Otros activos a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias

La Mutua clasifica en esta categoría determinados depósitos y activos de renta fija con derivados implícitos, que son tratados como instrumentos financieros híbridos, bien porque han sido designados como tales por la Mutua o debido a que no se puede valorar el componente del derivado con fiabilidad. Al 31 de diciembre de 2019 no existe ningún activo en esta categoría, ni tampoco a 31 de diciembre de 2018.

e) Activos financieros disponibles para la venta

El detalle por tipo de activo de los activos financieros clasificados en esta categoría en los dos últimos ejercicios es como sigue:

	2019	2018
Inversiones financieras en capital	2.910	1.831
Instrumentos de patrimonio (FIM)	133.273	151.866
Valores de renta fija	83.613	55.185
	219.796	208.882

En esta categoría la Mutua ha clasificado los siguientes activos financieros:

- Inversiones financieras en capital: corresponde a la participación en ATOM HOTELES S.A., con un valor de mercado de 2.898 miles de euros; a 31 de diciembre de 2018 en esta misma categoría se tenían participaciones de este mismo emisor, con un valor razonable a esa fecha de 1.819 miles de euros. Adicionalmente se posee otra participación en TIREA S.A. con un valor de compra de 12 miles de euros a 31 de diciembre de 2019, con igual valor a 31 de diciembre de 2018.
- Instrumentos de patrimonio: corresponde a participaciones en los fondos de inversión mobiliaria por un valor razonable de 133.273 y 151.866 miles de euros a 31 de diciembre de 2019 y 31 de diciembre de 2018, respectivamente. De este importe 2.103 y 1.953 miles de euros, respectivamente, corresponden a inversiones en dólares; a 31 de diciembre de 2019 y 31 de diciembre de 2018 no existen ni existieron ninguna operación de cobertura de divisa para cubrir estas posiciones (las últimas contrataciones estratégicas de este tipo fueron las realizadas hasta 29 de junio de 2015). Véase nota 12.
- Valores de renta fija: corresponde a inversiones en bonos corporativos, cédulas hipotecarias, deuda del estado o con aval del mismo por un valor razonable de 83.613 miles de euros a 31 de diciembre de 2019 y 55.185 miles de euros a 31 de diciembre de 2018.

(f) Préstamos y partidas a cobrar

El detalle por tipo de activo de los activos financieros clasificados en esta categoría en los dos últimos ejercicios es como sigue:

	2019	2018
Préstamos a entidades del grupo y asociadas	1.850	258
Depósitos en entidades de crédito	411	410
Créditos por operaciones de seguro directo		
Tomadores de seguro	14.947	14.536
Mediadores	-	-
Créditos por operaciones de reaseguro	1.659	902
Créditos por operaciones de coaseguro	9	6
Otros créditos		
Resto de créditos	1.567	1.217
	20.443	17.329

(g) Cartera de inversión a vencimiento

En esta categoría la Mutua ha clasificado inversiones en deuda del Estado Español y República Italiana por un coste amortizado de 30.886 miles de euros a 31 de diciembre de 2019, cuyo valor razonable a 31 de diciembre de 2019 ascendía a 32.721 miles de euros. A 31 de diciembre de 2018 el coste amortizado era de 31.089 miles de euros y el valor razonable de 33.643 miles de euros.

(h) Activos financieros pignorados

A 31 de diciembre de 2019 la Mutua no tenía constituidos derechos reales de prenda a favor de entidades financieras u otros. A 31 de diciembre de 2018 tenía esta misma situación.

(10) Clasificación por Vencimientos

La clasificación de los activos financieros por vencimientos en los dos últimos ejercicios es como sigue:

Ejercicio 2019

	2020	2021	2022	2023	2024	Años posteriores	Total
Activos financieros							
Valores representativos de deuda	53.113	27.924	9.657	18.823	0	4.982	114.499
Préstamos a entidades vinculadas	1.181	279	223	167	-	-	1.850
Instrumentos híbridos	-	-	-	-	-	-	-
Depósitos en entidades de crédito (IPFs)	411	-	-	-	-	-	411
Otros créditos	18.184	4	-	-	-	-	18.188
Total	72.889	28.207	9.880	18.990	0	4.982	134.948

Ejercicio 2018

	2019	2020	2021	2022	2023	Años posteriores	Total
Activos financieros							
Valores representativos de deuda	13.238	25.364	26.015	2.951	16.780	1.926	86.274
Préstamos a entidades vinculadas	258	-	-	-	-	-	258
Instrumentos híbridos	-	-	-	-	-	-	-
Depósitos en entidades de crédito (IPFs)	410	-	-	-	-	-	410
Otros créditos	16.902	-	-	-	-	-	16.902
Total	30.808	25.364	26.015	2.951	16.780	1.926	103.844

(11) Periodificaciones

El detalle del epígrafe de periodificaciones en los dos últimos ejercicios es como sigue:

	2019	2018
Intereses devengados y no cobrados	1.326	1.418
Comisiones y otros costes de adquisición (Nota 14)	11.598	11.014
Otras periodificaciones	458	673
Total	13.382	13.105

(12) Efectivo y Otros Activos Líquidos Equivalentes

El detalle del epígrafe efectivo y otros activos líquidos equivalentes en los dos últimos ejercicios es como sigue:

	2019	2018
Efectivo en caja euros	66	48
Efectivo en caja divisas	6	8
Cuentas corrientes en euros	19.765	13.487
Cuentas corrientes en divisas	-	-
Total	19.837	13.543

La Mutua clasifica en este epígrafe operaciones de compra de moneda a plazo contratadas para cubrir posiciones de fondos de inversión en divisa, estando contabilizados a valor de mercado. No había ninguna operación al cierre del Ejercicio 2019, al igual que al cierre del 2018.

A 31 de diciembre de 2019 y 2018 la Mutua no tenía ninguna cuenta bancaria sobre la que hubiera constituido un derecho real de prenda.

(13) Fondos Propios

La composición de los saldos que integran este capítulo del balance al 31 de diciembre de 2019 y 2018, así como el movimiento producido durante el ejercicio, se presentan en el estado de cambios en el patrimonio neto.

Fondo mutual

Al 31 de diciembre de 2019, al igual que al cierre de 2018, el fondo mutual de la Mutua asciende a 15.000 miles de euros, encontrándose totalmente desembolsado.

Estatutariamente, el fondo mutual tendrá carácter permanente y estable, y deberá alcanzar, como mínimo en todo momento, la cuantía suficiente para cubrir el nivel o suma que exijan las disposiciones legales vigentes.

De acuerdo con los Estatutos de la Mutua, el fondo mutual se dotará con:

- La cantidad que, por cada contrato de seguro o póliza, acuerde la Asamblea General, a propuesta del Consejo de Administración.
- La parte de los excedentes del ejercicio que de igual manera se destine a tal fin.
- Las cuotas extraordinarias que pudiera aprobar la Asamblea General.

Reserva de estabilización

La reserva de estabilización ha sido constituida para los ramos obligatorios establecidos en la normativa vigente, en virtud de lo dispuesto en los artículos 29 y 45 del Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados. Recoge el importe necesario para hacer frente a las desviaciones aleatorias desfavorables de la siniestralidad. Se constituye en función del recargo de seguridad previsto en las bases técnicas de cada ramo o riesgo, de acuerdo con los límites establecidos en la legislación vigente. Tiene carácter acumulativo, aplicándose cuando se produzca un exceso de siniestralidad sobre las primas de riesgo de propia retención que correspondan al ejercicio en cada ramo o riesgo.

Mientras que resulte exigible su importe será indisponible y únicamente podrá ser dispuesto para compensar las desviaciones de la siniestralidad del ejercicio de propia retención. A efectos de las limitaciones que la legislación mercantil disponga para la distribución de resultados esta reserva tendrá la consideración de reserva obligatoria establecida por la ley.

El saldo y movimiento de la reserva durante los dos últimos ejercicios para cada uno de los ramos es el siguiente:

Ejercicio 2019

	Saldos al 31.12.18	Dotaciones	Aplicaciones	Saldos al 31.12.19
Automóviles RC obligatoria	1.089	1.103	1.211	981
Automóviles RC voluntaria	723	56	-	779
Multirriesgos industriales	-	-	-	-
Responsabilidad civil riesgos nucleares	23	1	24	-
Responsabilidad civil profesional	5.952	612	54	6.510
Total ramos obligatorios	7.787	1.772	1.289	8.270
Total reserva de estabilización	7.787	1.772	1.289	8.270

Ejercicio 2018

	Saldos al 31.12.17	Dotaciones	Aplicaciones	Saldos al 31.12.18
Automóviles RC obligatoria	-	1.089	-	1.089
Automóviles RC voluntaria	668	54	-	723
Multirriesgos industriales	-	-	-	-
Responsabilidad civil riesgos nucleares	22	1	-	23
Responsabilidad civil profesional	5.445	604	97	5.952
Total ramos obligatorios	6.136	1.748	97	7.787
Total reserva de estabilización	6.136	1.748	97	7.787

La provisión para estabilización se reclasificó en transición a 31 de diciembre de 2008 a los fondos propios de la Mutua como "Reserva de estabilización", neta de su efecto impositivo.

En los ejercicios 2019 y 2018, al igual que desde el ejercicio 2009, la dotación contable de la reserva de estabilización se ha realizado con abono al epígrafe "Dividendo a cuenta y reserva de estabilización" por importes de respectivamente 1.772 y 1.748 miles de euros. Asimismo en el Ejercicio 2019 se ha aplicado directamente al epígrafe "Reservas" un importe de 1.289 miles de euros (*). Todo se ha realizado sin efecto en la cuenta de pérdidas y ganancias y por el importe bruto de impuestos resultante del cálculo.

(*) Importe neto que corresponde a 1.289 miles de euros de la aplicación

Otras reservas y remanente

De acuerdo con los Estatutos de la Mutua, la Asamblea General determinará el destino y forma de reparto de estas reservas.

Una vez que el fondo mutual alcance la cuantía mínima legal y estatutariamente exigible, los excedentes de cada ejercicio se destinarán a las reservas libres o voluntarias de la Mutua en las cantidades que discrecionalmente acuerde la Asamblea General, a propuesta del Consejo de Administración, de conformidad con las provisiones financieras y de estabilidad social que aconsejen una prudente administración. En todo caso, se destinará como mínimo un 25% de cada excedente anual.

Reservas de Capitalización

El artículo 25.1 de la Ley del Impuesto sobre Sociedades incorpora a nuestro ordenamiento un nuevo 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 Asamblea General de Mutualistas (ver nota 3).

Según se recoge en la nota 16, en el propio ejercicio se han aplicado 338 miles de euros dentro de la liquidación del Impuesto sobre Sociedades.

(14) Provisiones Técnicas

El movimiento producido durante los dos últimos ejercicios de cada una de las provisiones técnicas que figuran en el balance, es el siguiente:

Ejercicio 2019

	Saldos al 31.12.18	Dotaciones	Aplicaciones	Saldos al 31.12.19
Seguro directo y Reaseguro aceptado				
Provisión para primas no consumidas	78.408	79.754	(78.408)	79.754
Provisiones para prestaciones				
Provisión de prestaciones pendientes de liquidación o pago	116.086	117.122	(116.086)	117.122
Provisión de siniestros pendientes de declaración	10.991	11.735	(10.991)	11.735
Provisión de gastos internos de liquidación de siniestros	6.452	6.533	(6.452)	6.533
Provisión para participación en beneficios y para extornos	366	298	(366)	298
Otras Provisiones Técnicas	103	164	(103)	164
	212.406	215.606	(212.406)	215.606
Reaseguro cedido y retrocedido				
Provisiones para primas no consumidas	5.269	5.718	(5.269)	5.718
Provisiones para prestaciones	24.321	25.400	(24.321)	25.400
	29.590	31.118	(29.590)	31.118

Ejercicio 2018

	Saldos al 31.12.17	Dotaciones	Aplicaciones	Saldos al 31.12.18
Seguro directo y Reaseguro aceptado				
Provisión para primas no consumidas	76.739	78.408	(76.739)	78.408
Provisiones para prestaciones				
Provisión de prestaciones pendientes de liquidación o pago	126.573	116.086	(126.573)	116.086
Provisión de siniestros pendientes de declaración	11.607	10.991	(11.607)	10.991
Provisión de gastos internos de liquidación de siniestros	6.715	6.452	(6.715)	6.452
Provisión para participación en beneficios y para extornos	298	366	(298)	366
Otras Provisiones Técnicas	69	103	(69)	103
	222.001	212.406	(222.001)	212.406
Reaseguro cedido y retrocedido				
Provisiones para primas no consumidas	4.936	5.269	(4.936)	5.269
Provisiones para prestaciones	27.033	24.321	(27.033)	24.321
	31.969	29.590	(31.969)	29.590

Las comisiones y otros gastos de adquisición correspondientes a las primas periodificadas del seguro directo se incluyen dentro del epígrafe de Comisiones anticipadas y otros costes de adquisición por un importe a 31 de diciembre de 2019 de 11.598 miles de euros, frente a los 11.014 miles de euros de 31 de diciembre de 2018 (véase Nota 11).

Asimismo, las comisiones y otros gastos de adquisición correspondientes a las primas periodificadas del reaseguro cedido se incluyen en el epígrafe comisiones y otros costes de adquisición del reaseguro cedido por un importe a 31 de diciembre de 2019 de 2.016 miles de euros (1.889 miles de euros a 31 de diciembre de 2018).

La provisión para prestaciones del seguro directo y aceptado al 31 de diciembre de 2018, evolucionó del siguiente modo a lo largo del Ejercicio 2019:

Ramos	Provisión al 31.12.2018 (1) (*)	Pagos año 2019 (2)	Pendiente al 31.12.2019 (3)	Diferencias (1)-(2)-(3)
Seguro Directo y aceptado				
Automoviles RC	40.736	14.447	22.055	4.234
Automoviles Otras garantías	8.236	4.602	2.013	1.621
Accidentes	672	147	368	157
Cascos	36	22	20	-6
Responsabilidad Civil	69.710	13.441	57.589	-1320
Defensa Jurídica	1.753	221	1.123	409
Decesos	134	183	32	-81
Multirriesgo Hogar	3.560	2.447	680	433
Multirriesgo Comercio	1.421	506	338	577
Otros multirriesgos	35	1	32	2
	126.293	36.017	84.250	6.026

(*) El saldo de apertura de las provisiones del seguro directo no incluye un importe de 6.452 miles de euros en concepto de provisión para gastos internos de liquidación de siniestros, ni un importe de 2.511 miles de euros correspondiente a la provisión para siniestros de asistencia en viaje (reasegurado al 100%) y para siniestros producidos en el extranjero.

La provisión para prestaciones del seguro directo y aceptado al 31 de diciembre de 2017, evolucionó del siguiente modo a lo largo del ejercicio 2018:

Ramos	Provisión al 31.12.2017 (1) (*)	Pagos año 2018 (2)	Pendiente al 31.12.2018 (3)	Diferencias (1)-(2)-(3)
Seguro Directo y aceptado				
Automoviles RC	50.091	19.894	22.723	7.474
Automoviles Otras garantías	8.518	4.952	2.006	1.560
Accidentes	606	248	80	278
Cascos	44	14	27	3
Responsabilidad Civil	73.916	15.330	57.989	597
Defensa Jurídica	2.613	339	1.250	1.024
Decesos	150	216	18	(84)
Multirriesgo Hogar	2.658	1.795	534	329
Multirriesgo Comercio	1.080	397	305	378
Otros multirriesgos	13	(21)	8	26
	139.686	43.164	84.940	11.582

(*) El saldo de apertura de las provisiones del seguro directo no incluye un importe de 6.715 miles de euros en concepto de provisión para gastos internos de liquidación de siniestros, ni un importe de 2.694 miles de euros correspondiente a la provisión para siniestros de asistencia en viaje (reasegurado al 100%) y para siniestros producidos en el extranjero.

(15) Pasivos Financieros por Categorías

(a) Clasificación de los pasivos financieros por categorías

La totalidad de los pasivos financieros se incluyen en la categoría de débitos y partidas a pagar al 31 de diciembre de 2019 y 2018 y su valor razonable es considerado igual al valor contable, dado el corto plazo de los mismos:

	2019	2018
Depósitos recibidos por reaseguro cedido	30	12
Deudas por operaciones de seguro		
Deudas con asegurados	99	68
Deudas con mediadores		1
Deudas condicionadas		(1)
Deudas por operaciones de reaseguro	324	612
Deudas por operaciones de coaseguro	408	713
Otras deudas		
Resto de otras deudas	1.478	911
	2.339	2.316

Según se indica en la consulta número 2 del BOICAC 87, de septiembre de 2011, los importes correspondientes a créditos y/o débitos con las Administraciones Públicas no serán considerados en los desgloses de instrumentos financieros.

b) Aplazamiento pago proveedores

La totalidad de los pasivos financieros vencen en el ejercicio 2020 (vencían en 2019 los mantenidos a 31 de diciembre de 2018).

Según el Capítulo II del Real Decreto Ley 4/2013 de 22 de febrero, que modifica la Disposición transitoria segunda de la Ley 15/2010, de 5 de Julio y la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales, el plazo de pago que debe cumplir el deudor, si no hubiera fijado fecha o plazo de pago en el contrato, será de treinta días naturales después de la fecha de recepción de las mercancías o prestación de los servicios, incluso cuando hubiera recibido la factura o solicitud de pago equivalente con anterioridad. El plazo de pago indicado podrá ser ampliado mediante pacto entre las partes sin que, en ningún caso, se pueda acordar un plazo superior a 60 días.

De acuerdo con lo establecido en la disposición adicional única de la Resolución de 29 de enero de 2016, del Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas, sobre la información incorporar en la memoria de las cuentas anuales en relación con el periodo medio de pago a proveedores en operaciones comerciales, a continuación se detalla la información relativa al periodo medio de pago a proveedores de la Sociedad durante el ejercicio 2018 y 2019:

	2019	2018
Concepto	Días	Días
Periodo medio de pago a proveedores	15	15
Ratio de operaciones pagadas (=PMP)	15	15
Ratio de operaciones pendientes de pago	-	-
Total pagos realizados	Importe	Importe
	212.709	211.648
Total pagos pendientes	-	-

Durante los Ejercicio 2019 y 2018 y al cierre de los mismos, los pagos a proveedores y la totalidad del saldo pendiente de pago a dichos proveedores presentaba un aplazamiento inferior al fijado por la norma.

(c) Pérdidas y ganancias netas por categorías de pasivos financieros

En los ejercicios 2019 y 2018 no se han producido pérdidas y ganancias significativas derivadas de los pasivos financieros.

(16) Situación Fiscal

El detalle de los saldos del balance al 31 de diciembre de 2019 y 2018 con las Administraciones Públicas es como sigue:

	2019	2018
Otros Créditos		
Créditos con Administraciones Públicas	5	241
	5	241
Activos fiscales		
Activos por impuesto diferido	413	3.483
Hacienda Pública deudor por I.S	1.054	1.732
	1.467	5.215
Otras deudas		
Seguridad Social	624	591
Retenciones	501	481
Otros (IPS, CCS, etc.)	1.114	1.138
	2.239	2.210
Pasivos fiscales		
Pasivos por impuesto corriente		
Hª Pª acreedor por I.S.	407	701
Pasivos por impuesto diferido		
Reserva de estabilización	2.142	2.022
Otros	1.778	1.574
	3.920	3.596

Con fecha 16 de marzo de 2016 las autoridades fiscales iniciaron actuaciones inspectoras de carácter rutinario sobre los ejercicios 2011 a 2014 que finalizaron el 19 de junio de 2017. Se pagó en el Ejercicio 2019 las actas firmadas en conformidad y en disconformidad por el Impuesto sobre Sociedades correspondiente a dicha inspección por importe de 1.063 miles de euros. No ha habido sanciones por ser motivadas por discrepancias temporales en los criterios de registro, y además, por dicho motivo, la cuota se ha recuperado prácticamente en su totalidad en las siguientes declaraciones efectuadas. El IVA y el IPS han resultado favorables, y del resto de impuestos revisados no ha habido ajustes. Durante el 2018 las autoridades revisaron el impuesto sobre sociedades del Ejercicio 2015 surgiendo de nuevo discrepancias temporales en los criterios de registro y sin sanciones, resultando de la misma un resultado a devolver de 239 miles de euros (a favor). Como consecuencia de lo anterior, la Mutua ha presentado en el ejercicio 2019 una declaración complementaria por el Impuesto sobre Sociedades del ejercicio 2016 por importe de 345 miles de euros y del ejercicio 2017 ha solicitado una devolución de -340 miles de euros, y mantiene abiertas a inspección, por parte de las autoridades fiscales, la totalidad de las operaciones efectuadas a partir del 1 de enero de 2016, además del impuesto de sociedades de 2016.

La Mutua considera que ha practicado adecuadamente las liquidaciones de impuestos que le son aplicables. Si bien podrían surgir discrepancias en la interpretación dada por la misma a la normativa vigente en relación al tratamiento fiscal de determinadas operaciones, ni los Administradores ni sus asesores consideran que pudieran surgir ni de esta inspección, ni de otras que eventualmente pudieran producirse, pasivos adicionales de importancia a los registrados por la misma.

(a) Base imponible del impuesto sobre beneficios

Debido al diferente tratamiento que la legislación fiscal presente para determinadas operaciones, el resultado contable difiere de la base imponible fiscal. A continuación, se incluye una conciliación entre el beneficio contable de los ejercicios 2018 y 2017 y los beneficios fiscales que la Mutua espera declarar tras la oportuna aprobación de las cuentas anuales.

	2019	2018
Resultado contable del ejercicio	7.053	5.124
Impuesto sobre sociedades	2.295	3.298
Diferencias permanentes		
Positivas (I)	5.197	4.623
Negativas (II)	(1.944)	(1.848)
Diferencias temporales		
Provisión para primas pendientes de cobro	7	61
Reversión amortización no deducible	(231)	(231)
Provisión de estabilización	(482)	(1.651)
Otras provisiones y otros	303	(412)
Base imponible fiscal	12.198	8.964
Cuota íntegra al 25%	3.050	2.241
Deducciones y bonificaciones año	(488)	(314)
Cuota líquida	2.562	1.927
Retenciones y pagos a cuenta	(2.155)	(1.570)
Cuenta a pagar / (cobrar)	407	357

(I) Incluye 122 y 107 miles de euros en los años 2019 y 2018, respectivamente, en concepto de exceso de amortización de inmuebles que, dado su largo periodo de reversión, la Mutua considera a largo plazo, por lo que no activa la correspondiente diferencia temporaria. Asimismo, en los ejercicios 2019 y 2018, incluye 853 y 1.418 miles de euros respectivamente en concepto de deterioro de inmuebles.

También incluye en los ejercicios 2019 y 2018 un total de 3.621 y 3.096 miles de euros, respectivamente, de aportaciones a fundaciones, que tienen asimismo su efecto recogido en las deducciones del ejercicio.

(II) En los ejercicios 2019 y 2018 incluye principalmente 338 y 996 miles de euros en concepto de reserva de capitalización. Asimismo, en los ejercicios 2019 y 2018 incluyen reversiones de diferencias inicialmente consideradas como permanentes en ejercicios anteriores.

En los ejercicios 2019 y 2018 no quedaban pendientes de aplicar bases imponibles negativas.

En el Ejercicio 2019 hay deducciones por donaciones pendientes de aplicar por importe de 1.953 miles de euros.

La relación existente entre el gasto por impuesto sobre beneficios y el beneficio del ejercicio es para los ejercicios 2019 y 2018 como sigue:

	2019	2018
Saldo de ingresos y gastos del ejercicio (antes de impuestos e incluyendo actividades interrumpidas)	9.348	8.422
Impuesto al 25%	2.337	2.105
Gastos no deducibles	1.299	1.156
Ingresos no tributables	(486)	(462)
Deducciones y bonificaciones del ejercicio corriente	(488)	(314)
Ajustes de ejercicios anteriores	(367)	813
Gasto por impuesto sobre beneficios	2.295	3.298

Asimismo la distinción entre impuesto corriente y diferido es la siguiente:

	2019	2018
Impuesto corriente		
Del ejercicio	2.562	1.927
De ejercicios anteriores	(367)	813
	2.195	2.740
Impuestos diferidos		
Origen y reversión de diferencias temporarias		
Provisión para primas pendientes	(2)	(15)
Reserva estabilización	121	413
Amortización del inmovilizado	57	58
Otras provisiones y otros	(76)	102
	100	558
Total gasto por impuesto	2.295	3.298
De las actividades continuadas	2.295	3.298

(b) Activos y pasivos por impuesto diferido

El detalle de los activos y pasivos por impuesto diferido al 31 de diciembre de 2019 y 2018 es como sigue:

Año 2019

	Activos	Pasivos
Amortización del inmovilizado	289	-
Provisiones y otros	316	-
Inversiones financieras	449	(268)
Libertad de amortización	-	(1.510)
Reserva de estabilización	-	(2.142)
Activos y pasivos netos	1.054	(3.920)

Año 2018

	Activos	Pasivos
Amortización del inmovilizado	346	-
Provisiones y otros	239	-
Inversiones financieras	2.898	(64)
Libertad de amortización	-	(1.510)
Reserva de estabilización	-	(2.022)
Activos y pasivos netos	3.483	(3.596)

Los movimientos de los impuestos diferidos correspondientes a inversiones financieras son los únicos que se registran directamente en patrimonio neto.

(17) Información Medioambiental

Por su actividad la Mutua 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 correspondientes a los ejercicios 2019 y 2018.

Los Administradores de la Mutua consideran mínimos, y en todo caso adecuadamente cubiertos los riesgos medioambientales que se pudieran derivar de su actividad, y estiman que no surgirán pasivos adicionales relacionados con dichos riesgos. La Mutua no ha incurrido en gastos ni recibido subvenciones relacionadas con dichos riesgos durante los ejercicios terminados a 31 de diciembre de 2019 y 2018.

(18) Información relativa a Administradores y Personal Directivo de la Mutua

En el Ejercicio 2019, los miembros del Consejo de Administración han percibido los siguientes importes, en miles de euros (se presentan comparativos con los de 2018):

	2019	2018
Remuneraciones	1.471	1.282

La Mutua no mantiene saldos con miembros del Consejo de Administración ni satisface aportaciones a planes de pensiones cuyos beneficiarios sean, o hayan sido, miembros del Consejo de Administración ni durante el presente ejercicio ni anteriores.

A 31 de diciembre de 2019 y 2018 no existían anticipos ni créditos concedidos al personal de alta dirección o a los miembros del Consejo de Administración, ni había obligaciones asumidas por cuenta de ellos a título de garantía.

Otros gastos generados por los miembros del Consejo de Administración en el Ejercicio 2019, han sido, en miles de euros (se presentan comparativos con los de 2018):

	2019	2018
Kilometraje por desplazamiento	38	34
Gastos de manutención	194	171
Otros gastos de viaje	227	243
Seguro de Responsabilidad Civil(*)	45	37
Seguro de Vida	17	9
Seguro de Accidentes	-	3
Seguro de Contingencias especiales	7	6

(*) El importe de la Prima del Seguro de Responsabilidad Civil de los miembros del Consejo asciende a 45 miles de euros con un límite de indemnización de 10.000 miles de euros.

El Consejo de Administración está formado al 31 de diciembre de 2019 y 2018 por 15 miembros, 14 de ellos hombres y una mujer.

En relación al artículo 229 de la Ley de Sociedades de Capital, los Administradores han comunicado que no tienen situaciones de conflicto con el interés de la Mutua.

El Personal Directivo de la Mutua a 31 de diciembre de 2019, compuesto por 8 personas, 7 varones y 1 mujeres (al 31 de diciembre de 2018 fueron 9 personas, 7 varones y 2 mujeres), percibió durante el ejercicio las siguientes remuneraciones, en miles de euros (se presentan comparativos con los de 2018):

	2019	2018
Nº de personas	8	9
Sueldos y salarios	745	1.195
Retribución en especie	14	11
Seguros de Vida y Fondos de Pensiones	16	22

A 31 de diciembre de 2019 y 2018 no existe ningún préstamo concedido a Personal Directivo.

(19) Información Segmentada

La Mutua posee la siguiente distribución territorial de su negocio, desglosado por volumen de primas y por provisiones técnicas para el seguro directo durante los dos últimos ejercicios:

Ramo	OPERACIONES DECLARADAS EN ESPAÑA		OPERACIONES DECLARADAS EN OTROS PAÍSES DE CEE		OPERACIONES DECLARADAS EN LOS DEMÁS PAÍSES	
	PRIMAS	PROVISIONES TÉCNICAS	PRIMAS	PROVISIONES TÉCNICAS	PRIMAS	PROVISIONES TÉCNICAS
No vida ejercicio 2019	178.461	212.240	1.081	3.366	-	-
No vida ejercicio 2018	175.337	209.128	958	3.278	-	-

(20) Información sobre Personal

(a) Número de personas

El número de personas empleadas por la Mutua en el curso del Ejercicio 2019, distribuido por categorías profesionales y sexos, ha sido el siguiente:

	Nº medio	Nº. a fin de ejercicio	
		Varones	Mujeres
Directivos	9	7	1
Técnicos	126	91	36
Otros empleados	505	195	282
Total	640	293	319

El número de personas empleadas por la Mutua en el curso del ejercicio 2018, distribuido por categorías profesionales y sexos, fue el siguiente:

	Nº medio	Nº. a fin de ejercicio	
		Varones	Mujeres
Directivos	9	7	2
Técnicos	131	96	33
Otros empleados	507	235	286
Total	647	338	321

El número de personas empleadas por la Mutua con discapacidad mayor o igual al 33% al cierre del ejercicio 2019 ha sido de 13 empleados pertenecientes a la categoría "Otros empleados" (13 empleados en 2018 de la misma categoría).

(b) Gasto de personal

El desglose de gastos de personal en el ejercicio por concepto ha sido el siguiente:

	2019	2018
Sueldos y salarios	22.992	23.062
Indemnizaciones y prejubilaciones	1.311	386
Cargas sociales	7.873	7.661
Aportaciones a sistemas complementarios de pensiones	393	496
	32.568	31.605

Como se explica en la nota 4.h) de la memoria, la Mutua mantiene externalizados sus compromisos por pensiones en un Plan de Pensiones de promoción conjunta y aportación definida, al cual ha aportado 459 y 477 miles de euros durante los ejercicios 2019 y 2018, respectivamente.

Dentro del gasto de personal se incluyen cargas sociales cuyo detalle es como sigue:

	2019	2018
Cargas Sociales		
Seguridad Social a cargo de la empresa	6.471	6.312
Otros gastos sociales	1.335	1.330
	7.806	7.642

(21) Honorarios de Auditoría

La empresa auditora de las cuentas anuales de la Mutua, Ernst&Young, S.L. en los Ejercicios 2019 y 2018, ha devengado durante los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2019 y 2018 por servicios profesionales 57 miles de euros, cada año, en concepto de auditoría de las cuentas anuales individuales y consolidadas.

Los importes indicados anteriormente incluyen la totalidad de los honorarios relativos a los servicios realizados durante los ejercicios 2019 y 2018, con independencia del momento de su facturación.

Ernst&Young, S.L y sus empresas vinculadas no han facturado en los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2019 y 2018 honorarios de servicios profesionales adicionales a los de la auditoría.

(22) Entidades del Grupo y Saldos y Transacciones con Entidades Vinculadas

Con fecha 10 de julio de 2014 la Mutua adquirió el 100% de la sociedad con denominación social actual A.M.A. Desarrollo Internacional S.L., que cuenta con un capital social de 3.000 euros. Durante dicho ejercicio, y en los ejercicios siguientes, la sociedad no ha tenido actividad significativa.

Con fecha 12 de junio de 2015 la Mutua adquirió el 100% de la sociedad con denominación social actual Cleverwind System S.L., que cuenta con un capital social de 3.000 euros. Durante dicho ejercicio y en los ejercicios siguientes la sociedad no ha tenido actividad significativa.

Durante el ejercicio 2016 la Mutua desembolsó 7.125 miles de euros (8.002 miles de dólares) para la sociedad AMA AMÉRICA S.A. EMPRESA DE SEGUROS que es una compañía anónima de seguros generales sujeta a las leyes ecuatorianas. El domicilio principal de la compañía está en la ciudad de Quito, Distrito Metropolitano, Provincia de Pichincha, República del Ecuador, quedando facultada para establecer agencias o sucursales en uno o más lugares del Ecuador o del exterior, con la autorización respectiva de la Superintendencia de Bancos y Seguros. La compañía tiene por objeto principal dedicarse al negocio de seguros generales sobre toda clase de riesgos en el Ecuador y en el extranjero, de acuerdo con la Legislación ecuatoriana vigente. La duración de la Sociedad será de cincuenta años, contados a partir de la inscripción del contrato constitutivo en el Registro Mercantil del domicilio de la compañía; sin embargo, la Junta General podrá prorrogar este plazo antes de su vencimiento.

Asimismo con fecha 29 de julio de 2016 la Mutua constituyó la sociedad AMA VIDA SEGUROS Y REASEGUROS, S.A., que cuenta con un capital social de 9.015 miles de euros desembolsados totalmente. Durante el ejercicio 2017 la sociedad obtuvo las autorizaciones de operación pertinentes para poder operar en el ramo de vida y en el Ejercicio 2018 empezó a comercializar sus productos.

El detalle de las entidades del grupo se muestra a continuación:

Sociedad (Denominación)	ACTIVIDAD	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	CAPITAL SOCIAL	RESERVAS Y RDOS. DE EJERCICIOS ANTERIORES	RESULTADO NETO DEL EJERCICIO
AMA AMÉRICA S.A. EMPRESA DE SEGUROS	Aseguradora	99,99%	7.935	(892)	6 (*)
A.M.A. DESARROLLO INTERNACIONAL, S.L.	Sin actividad	100%	3	-	- (*)
CLEVERWIND SYSTEM, S.L.	Sin actividad	100%	3	-	- (*)
AMA VIDA SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.	Aseguradora	100%	9.015	(1.891)	(747) (*)

(*) Obtenido de las cuentas anuales de la Sociedad participada del Ejercicio 2019 que están pendientes de ser aprobadas por su órgano de administración.

Los movimientos producidos en el Ejercicio 2019 se muestran a continuación:

Sociedad	2018	Aumentos	Disminuciones	2019
Coste adquisición				
AMA AMÉRICA S.A. EMPRESA DE SEGUROS	7.935	-	-	7.935
A.M.A. DESARROLLO INTERNACIONAL, S.L.	3	-	-	3
CLEVERWIND SYSTEM, S.L.	3	-	-	3
AMA VIDA SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.	9.015	-	-	9.015
Total adquisición	16.956	-	-	16.956
Deterioro	-	-	-	-
Valor neto en libros	16.956	-	-	16.956

Durante los ejercicios 2019 y 2018 no se ha producido ningún cambio en el capital, ni se ha dotado ni revertido ningún deterioro.

En el ejercicio 2018 no hubo movimientos en este sentido.

Durante los ejercicios 2019 y 2018 no se han recibido dividendos de ninguna de las empresas participadas.

Respecto a los saldos y transacciones realizadas con entidades vinculadas en los ejercicios 2019 y 2018 fueron los siguientes:

	2019	2018
Otros créditos		
Fundación A.M.A.	-	-
A.M.A. Desarrollo Internacional	-	-
Cleverwind	-	-
AMA América de Seguros	1.261	230
AMA Vida Seguros y Reaseguros, S.A.	589	124
Total activo	1.850	354
AMA Vida Seguros y Reaseguros, S.A.	407	-
Total pasivo	407	-
	2019	2018
Ingresos		
Ingresos procedentes de las inversiones inmobiliarias Fundación A.M.A.	97	97
Ingresos procedentes de las inversiones inmobiliarias AMA Vida	42	41
Ingresos por la cesión de recursos AMA Vida	130	49
Ingresos por comisiones AMA Vida	37	28
Ingresos préstamo grupo AMA América	14	-
	320	215
Gastos		
Aportaciones- Fundación AMA	3.621	3.097

(23) Información Técnica

La Mutua ha continuado durante el Ejercicio 2019 mejorando los procedimientos establecidos para el desarrollo de la labor de control interno, así como definiendo nuevos procesos que mejoren la gestión de las variables de riesgo de cada uno de los ramos comercializados, de tal forma que permitan realizar un seguimiento de la situación técnica en todo momento.

La suficiencia de provisiones se controla periódicamente mediante un software especializado en la materia, que aplica metodología actuarial, segmentando el negocio por ramo y garantía cuando corresponda. La herramienta es de uso generalizado en el mercado asegurador tanto español como internacional.

El objetivo de la Mutua es tener una cartera saneada para lo que se tiene establecido en el aplicativo un sistema de alertas y/o anulaciones sobre aquellas pólizas con elevada siniestralidad. En los ramos en los que no existe normativa general de renovación en base a siniestralidad, se tiene establecido desde producción un sistema de análisis de dichas pólizas al objeto de tomar una decisión sobre la continuidad de las mismas.

La Mutua continua renovando el sistema de regulador de pólizas en el ramo de Autos que se puso en marcha en 2015, utilizando la experiencia y así mejorar la política de primas con el objeto de aumentar la retención.

Respecto al impago de primas, la Mutua tiene establecido un sistema de seguimiento de recibos impagados, ya sea en primer recibo (tanto de nueva producción como de cartera) como de segundo o posteriores. Adicionalmente, ha contra-

tado el servicio de valoración crediticio a una empresa externa tanto para la contratación como para el saneamiento de cartera.

Por otro lado, la Mutua está desarrollando herramientas específicas de gestión de la cartera orientada a la fidelización, saneamiento y control de riesgos, para conseguir incrementar el ratio de retención y mejorar la siniestralidad. Este estudio previo de la cartera permitirá realizar también acciones de venta cruzada a otros ramos.

La suficiencia de la prima de riesgo, así como de los gastos de gestión, se controla a partir de seguimientos periódicos de la siniestralidad y de la contabilidad, desglosadas ambas variables por ramo y garantía.

El seguimiento del presupuesto de siniestros declarados y coste medio se realiza mensualmente, diferenciando, en el caso de autos, daños materiales y personales. Se ha creado un cuadro de mando de seguimiento de los principales indicadores de actividad y actuarial periódico.

La Mutua mantiene la estructura de reaseguro de los últimos ejercicios, la cual se resume en contratos no proporcionales para los ramos de autos y responsabilidad civil profesional, y en contratos proporcionales para el resto de ramos (ramos diversos), y todos ellos liderados por algunos de los más importantes y solventes reaseguradores que operan en el mercado español.

Los contratos no proporcionales tienen una prioridad en el 2019 de 150 miles de euros en los ramos de responsabilidad civil profesional de Médicos y No Médicos y de 450 miles de euros en el ramo de autos (estos importes eran iguales en el 2018, excepto en que se iguala la prioridad de Médicos y No Médicos). Los contratos proporcionales, igualmente para el trienio 2017-2019, tienen un porcentaje de cesión del 80 por ciento, a excepción de responsabilidad general con una cesión del 70 por ciento y del ramo de hogar para el que desde 2012 está suscrito un contrato de excedente con un pleno de retención de 150 miles de euros. Desde 2014 se han suscrito contratos proporcionales de reaseguro aceptado en el negocio de responsabilidad civil profesional en Portugal, que a su vez se han retrocedido en los contratos no proporcionales del seguro directo. Asimismo, se dispone de contratos de reaseguro aceptado sobre la provisión de siniestros pendientes del negocio de Portugal.

La información de los ingresos y gastos técnicos de los principales ramos de seguros de no vida en los que opera la Sociedad se muestran a continuación:

Ingresos y gastos técnicos por ramos:

Ejercicio 2019

Ingresos y Gastos Técnicos por Ramos	Miles de Euros				
	Multirriesgos	Accidentes	Respons. Civil	R.C. Autos	Otros Daños Autos
I. Primas imputadas (directo y aceptado)	28.243	2.472	32.704	57.187	55.052
1. Primas netas de anulaciones	29.185	2.482	33.051	57.465	54.711
2. +/- Variación provisiones para primas no consumidas	(948)	(7)	(333)	(280)	328
3. +/- variación provisiones para riesgos en curso					
4. +/- variación provisiones para primas pendientes	6	(3)	(14)	2	13
II. Primas reaseguro (cedido y retrocedido)	9.918	1.470	5.961	2.771	11.326
1. Primas netas de anulaciones	10.248	1.492	5.967	2.771	11.326
2. +/- Variación provisiones para primas no consumidas	(330)	(22)	(6)	0	0
A. Total primas adquiridas netas de reaseguro (I-II)	18.325	1.002	26.743	54.416	43.726
III. Siniestralidad (directo y aceptado)	18.830	1.550	18.509	42.159	31.535
1. Prestaciones y gastos pagados y gastos de siniestralidad	18.491	402	18.265	41.827	31.298
2. +/- variación provisiones técnicas para prestaciones	339	1.148	244	332	237
3. +/- variación otras provisiones técnicas					
IV. Siniestralidad del reaseguro (cedido y retrocedido)	5.649	1.043	3.055	676	132
1. Prestaciones y gastos pagados	5.533	193	3.634	119	0
2. +/- variación provisiones técnicas para prestaciones	116	850	(579)	557	132
3. +/- variación otras provisiones técnicas					
B. Total siniestralidad, neta de Reaseguro (III-IV)	13.181	507	15.454	41.483	31.403
V. Gastos de adquisición (directo y aceptado)	4.270	369	5.069	8.910	8.647
VI. Gastos de administración (directo y aceptado)	707	59	1.188	1.697	1.731
VII. Otros gastos técnicos (directo y aceptado)	1.788	150	1.929	1.717	3.958
VIII. Gastos de adquisición, administración y otros gastos técnicos (cedido y retrocedido)	3.025	498	327	0	19
C. Total gtos explotación y otros gtos técnicos(V+VI+VII-VIII)	3.740	80	7.859	12.324	14.317
Total Ingresos y Gastos Técnicos	1.404	415	3.430	609	(1.994)

Ejercicio 2018

Ingresos y Gastos Técnicos por Ramos	Miles de Euros				
	Multirriesgos	Accidentes	Respons. Civil	R.C. Autos	Otros Daños Autos
I. Primas imputadas (directo y aceptado)	26.347	2.138	32.493	56.968	54.092
1. Primas netas de anulaciones	27.309	2.410	32.413	56.637	55.016
2.+/- Variación provisiones para primas no consumidas	(955)	(244)	78	355	(901)
3.+/- variación provisiones para riesgos en curso					
4.+/- variación provisiones para primas pendientes	(7)	(28)	2	(24)	(23)
II. Primas reaseguro (cedido y retrocedido)	9.200	1.444	7.504	2.903	11.412
1. Primas netas de anulaciones	9.522	1.447	7.497	2.903	11.412
2.+/- Variación provisiones para primas no consumidas	(322)	(3)	7	0	0
A.Total primas adquiridas netas de reaseguro (I-II)	17.147	694	24.989	54.065	42.680
III. Siniestralidad (directo y aceptado)	19.117	15	17.085	38.446	30.347
1. Prestaciones y gastos pagados y gastos de siniestralidad	18.144	369	21.044	46.256	29.787
2.+/- variación provisiones técnicas para prestaciones	973	(354)	(3.959)	(7.810)	560
3.+/- variación otras provisiones técnicas					
IV. Siniestralidad del reaseguro (cedido y retrocedido)	5.690	(54)	4.391	(819)	(185)
1. Prestaciones y gastos pagados	5.294	221	4.885	1.329	0
2.+/- variación provisiones técnicas para prestaciones	396	(275)	(494)	(2.148)	(185)
3.+/- variación otras provisiones técnicas					
B. Total siniestralidad, neta de Reaseguro (III-IV)	13.427	69	12.694	39.265	30.532
V. Gastos de adquisición (directo y aceptado)	3.711	278	4.882	8.591	7.854
VI. Gastos de administración (directo y aceptado)	624	51	1.145	1.671	1.587
VII. Otros gastos técnicos (directo y aceptado)	1.525	124	1.811	1.951	3.939
VIII. Gastos de adquisición, administración y otros gastos técnicos (cedido y retrocedido)	2.648	494	325	0	24
C. Total gtos explotación y otros gtos técnicos(V + VI + VII – VIII)	3.212	(41)	7.513	12.213	13.356
Total Ingresos y Gastos Técnicos	508	666	4.782	2.587	(1.208)

Resultado técnico por año de ocurrencia:

Ejercicio 2019

RESULTADO TECNICO POR AÑO DE OCURRENCIA	R.C.AUTOS	OTROS DAÑOS AUTOS	MULTIRRIESGOS HOGAR	RESPONS. CIVIL	ACCIDENTES
I PRIMAS ADQUIRIDAS (Directo)	57.187	55.052	28.242	32.704	2.472
1. Primas netas de anulaciones.	57.465	54.711	29.184	33.051	2.482
2. +/- variación provisiones para primas no consumidas	(280)	328	(948)	(333)	(7)
3. +/- variación provisiones para primas pendientes	2	13	6	(14)	(3)
II PRIMAS REASEGURO (Cedido)	2.771	11.326	9.918	5.961	1.470
1. Primas netas de anulaciones.	2.771	11.326	10.248	5.967	1.492
2. +/- variación provisiones para primas no consumidas	-	-	(330)	(6)	(22)
A. TOTAL PRIMAS ADQUIRIDAS NETAS REASEGURO (I-II)	54.416	43.726	18.325	26.743	1.002
III SINIESTRALIDAD (Directo)	43.432	34.318	19.252	13.079	772
1. Prestaciones pagadas de siniestros ocurridos en el ejercicio	20.236	24.036	13.131	1.049	166
Gastos de siniestralidad imputables	2.498	2.498	1.925	215	68
2. Provisiones técnicas para prestaciones de siniestros ocurridos en el ejercicio	20.699	7.785	4.196	11.814	538
IV SINIESTRALIDAD DEL REASEGURO (Cedido)	58	-	6.265	178	1
1. Prestaciones y Gastos Pagados de siniestros ocurridos en el ejercicio,	-	-	5.233	11	-
2. Provisiones técnicas para prestaciones de siniestros ocurridos en el ejercicio	58	-	1.032	167	1
B. TOTAL SINIESTRALIDAD NETA REASEGURO (III-IV)	43.374	34.318	12.987	12.901	771
V GASTOS DE ADQUISICION (Directo)	8.909	8.647	4.270	5.069	369
VI GASTOS DE ADMINISTRACION (Directo)	1.697	1.731	707	1.188	59
VII OTROS GASTOS TECNICOS (Directo)	3.484	3.463	2.046	1.928	150
VIII GASTOS DE ADQUISICION,ADMINISTRACION Y OTROS GASTOS TECNICOS (Cedido)	-	19	3.026	327	498
IX INGRESOS FINANCIEROS TECNICOS NETOS DE LOS GASTOS DE LA MISMA NATURALEZA	1.625	926	391	1.623	41
TOTAL RESULTADO TÉCNICO	(1.424)	(3.489)	1.731	7.607	193

Ejercicio 2018

RESULTADO TECNICO POR AÑO DE OCURRENCIA	R.C.AUTOS	OTROS DAÑOS AUTOS	MULTIRRIESGOS HOGAR	RESPONS. CIVIL	ACCIDENTES
I PRIMAS ADQUIRIDAS (Directo)	56.969	54.092	26.347	32.493	2.138
1. Primas netas de anulaciones	56.637	55.016	27.308	32.413	2.410
2. +/- variación provisiones para primas no consumidas	355	(901)	(955)	78	(244)
3. +/- variación provisiones para primas pendientes	(24)	(23)	(7)	2	(28)
II PRIMAS REASEGURO (Cedido)	2.903	11.826	9.200	7.504	1.444
1. Primas netas de anulaciones	2.903	11.826	9.522	7.497	1.447
2. +/- variación provisiones para primas no consumidas	-	-	(322)	7	(3)
A. TOTAL PRIMAS ADQUIRIDAS NETAS REASEGURO (I-II)	54.065	42.266	17.147	24.989	694
III SINIESTRALIDAD (Directo)	42.299	32.788	19.605	11.660	293
1. Prestaciones pagadas de siniestros ocurridos en el ejercicio	19.763	22.954	13.705	896	74
Gastos de siniestralidad imputables	2.444	1.938	1.813	231	11
2. Provisiones técnicas para prestaciones de siniestros ocurridos en el ejercicio	20.091	7.897	4.086	10.533	208
IV SINIESTRALIDAD DEL REASEGURO (Cedido)	-	-	6.021	402	105
1. Prestaciones y Gastos Pagados de siniestros ocurridos en el ejercicio	-	-	4.976	46	21
2. Provisiones técnicas para prestaciones de siniestros ocurridos en el ejercicio	-	-	1.045	356	85
B. TOTAL SINIESTRALIDAD NETA REASEGURO (III-IV)	42.299	32.788	13.585	11.259	187
V GASTOS DE ADQUISICION (Directo)	8.591	7.854	3.711	4.882	278
VI GASTOS DE ADMINISTRACION (Directo)	1.671	1.587	624	1.145	51
VII OTROS GASTOS TECNICOS (Directo)	1.951	3.939	1.525	1.811	124
VIII GASTOS DE ADQUISICION,ADMINISTRACION Y OTROS GASTOS TECNICOS (Cedido)	-	24	2.648	325	493
IX INGRESOS FINANCIEROS TECNICOS NETOS DE LOS GASTOS DE LA MISMA NATURALEZA	546	312	129	546	6
TOTAL RESULTADO TÉCNICO	99	(3.566)	479	6.763	553

(24) Actividades del Servicio de Atención al Cliente

Con fecha 24 de marzo de 2004, el Boletín Oficial del Estado publicó la Orden ECO/737/2004, de 11 de marzo, por la que se regulan los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y Defensor del Cliente de las Entidades Financieras. Esta Orden entró en vigor el 24 de julio, así como el Reglamento de Atención al Cliente de la Mutua que lo desarrolla, fecha en que dicho servicio comenzó a desarrollar sus funciones.

De conformidad con la mencionada Orden, a continuación se expone un resumen del Informe del Servicio de Atención al Cliente correspondiente a los ejercicios 2019 y 2018.

Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones presentadas:

	2019	2018
Quejas presentadas y admitidas (I)	33	26
Quejas estimadas	20	5
Quejas desestimadas	13	21
Reclamaciones presentadas y admitidas (II)	192	144
Reclamaciones estimadas	51	17
Reclamaciones desestimadas	141	127
Quejas y reclamaciones recibidas y no admitidas (III)	28	57
Total quejas y reclamaciones recibidas (I+II+III)	253	227

El desglose porcentual, por departamentos, de las reclamaciones presentadas (admitidas y no admitidas) es el siguiente:

	2019	2018
Departamento Producción Automóvil	19,55	14,12
Departamento Producción Ramos Varios	4,02	10,00
Departamento Producción RC Profesional	0,00	1,17
Departamento Sinistros Automóvil	23,11	24,12
Departamento Sinistros Ramos Varios	48,88	47,65
Departamento Sinistros RC Profesional	3,11	2,94
Departamento AMA Asistencia	1,33	0,00
	100	100

Las reclamaciones desestimadas y recurridas ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones son las siguientes:

	2019	2018
RECURRIDAS ANTE LA DGS	24	29
DICTADA RESOLUCIÓN FAVORABLE A A.M.A.	3	1
DICTADA RESOLUCIÓN FAVORABLE ASEGURADO	1	-
ALLANAMIENTO	-	-
PENDIENTE RESOLUCIÓN DGSFP	20	28

Los Administradores de la Mutua estiman que la resolución final de las reclamaciones recurridas ante la DGSFP y pendientes de concluir al cierre del Ejercicio 2019 no tendrán un efecto significativo en estas cuentas anuales. De las 24 reclamaciones de años anteriores que estaban pendientes han sido favorables a la Mutua 3 de ellas y 1 a favor del Asegurado, quedando pendientes el resto.

Los criterios generales que se han aplicado en las decisiones, en cuanto a la resolución de las reclamaciones, se han basado, fundamentalmente, en la obtención de toda la información necesaria de los departamentos y oficinas provinciales, la revisión de los expedientes en cuanto a su tramitación, con especial atención a la documentación obrante y, en concreto, en el caso de siniestros de automóvil y patrimoniales, a los informes técnicos y periciales, así como la revisión del contenido de las pólizas y condiciones generales, conjuntamente con la normativa interna de la Mutua y demás normas legales.

(25) Avales y otros compromisos

No existen cantidades comprometidas a 31 de diciembre de 2019 y 2018, distintas de las mencionadas en las notas anteriores.

(26) Hechos Posteriores

El pasado 11 de marzo de 2020 la Organización Mundial de la Salud elevó la situación de emergencia de salud pública ocasionada por el brote del coronavirus (COVID-19) a pandemia. La rápida evolución de los hechos, a escala nacional e internacional, supone una crisis sanitaria sin precedentes, que impactará en el entorno macroeconómico y en la evolución de los negocios. Para hacer frente a esta situación, entre otras medidas, el Gobierno de España ha procedido a la declaración del estado de alarma, mediante la publicación del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, y a la aprobación de una serie de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19, mediante el Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo.

La Mutua considera que estos acontecimientos no implican un ajuste en las cuentas anuales correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2019, si bien podrían impactar de manera significativa en la actividad y valoración de los activos y pasivos de la Mutua y, por tanto, en sus resultados y flujos de efectivo, así como a los requerimientos de capital (Solvencia II) durante el ejercicio 2020 y subsiguientes.

Dada la complejidad de la situación y su rápida evolución, no es practicable en este momento realizar de forma fiable una estimación cuantificada de los efectos que dicha pandemia pudiese provocar en la valoración de los activos y pasivos de la Mutua, ni el impacto que pudiese tener en la evolución del negocio del ejercicio actual, que, en su caso, será registrado prospectivamente en las cuentas anuales del ejercicio 2020.

A este respecto, la Mutua ha implementado una serie de acciones y actividades para asegurar la continuidad de sus operaciones y proteger la salud tanto de sus clientes como empleados. En este sentido, 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.

Así, a la fecha de formulación de estas Cuentas Anuales, los Administradores de la Mutua consideran que las dificultades causadas por esta situación no comprometen la aplicación del criterio de empresa en funcionamiento en la preparación de sus Estados Financieros incluido el cumplimiento con los requisitos de capital.

dos

INFORME DE AUDITORÍA

19

CUENTAS ANUALES

26

Informe de Gestión

88





Informe de Gestión del ejercicio 2019

Situación económica

La economía española ha seguido mostrando un comportamiento expansivo en el segundo semestre de 2019, manteniendo ritmos de avance superiores a los registrados en el conjunto de la eurozona. El tramo final de 2019 se ha caracterizado por la aparición de algunos indicios, aún muy incipientes, de estabilización del ritmo de crecimiento mundial.

Estas señales son, por el momento, muy tentativas y deberán ser confirmadas en los próximos meses. Tras el gradual empeoramiento que había venido observándose desde la primavera de 2018, estos indicios algo más favorables han venido acompañados de una cierta moderación del grado de incertidumbre en torno a varios focos de riesgo. Por un lado, las autoridades chinas y estadounidenses han venido lanzando algunos mensajes, a veces contradictorios, que apuntan en la dirección de una cierta distensión en el conflicto comercial que enfrenta a ambos países. Por otro lado, en relación con el brexit, la probabilidad de que se materialice el escenario más desfavorable de una salida de la UE sin un acuerdo previo por parte del Reino Unido. Con todo, solo la conclusión de un nuevo acuerdo comercial, cuya negociación no se prevé ni sencilla ni rápida, podrá disipar este foco de incertidumbre.

Las señales de estabilización de la actividad observadas a escala global han sido patentes también en el área del euro. Dado su elevado grado de apertura al exterior, esta región se ha visto particularmente afectada en el último año y medio por el debilitamiento de los intercambios comerciales. La estabilización de los distintos focos de riesgos beneficiaran a los indicadores de la zona euro.

El ritmo de avance de la economía española, que también ha acusado el empeoramiento del contexto exterior, se habría estabilizado en el tramo final del año. Como en el conjunto del área del euro, la realimentación entre el aumento de la incertidumbre y la desaceleración de la demanda mundial ha afectado desde 2018 en particular a la evolución de las ramas manufactureras, contribuyendo a la desaceleración del producto.

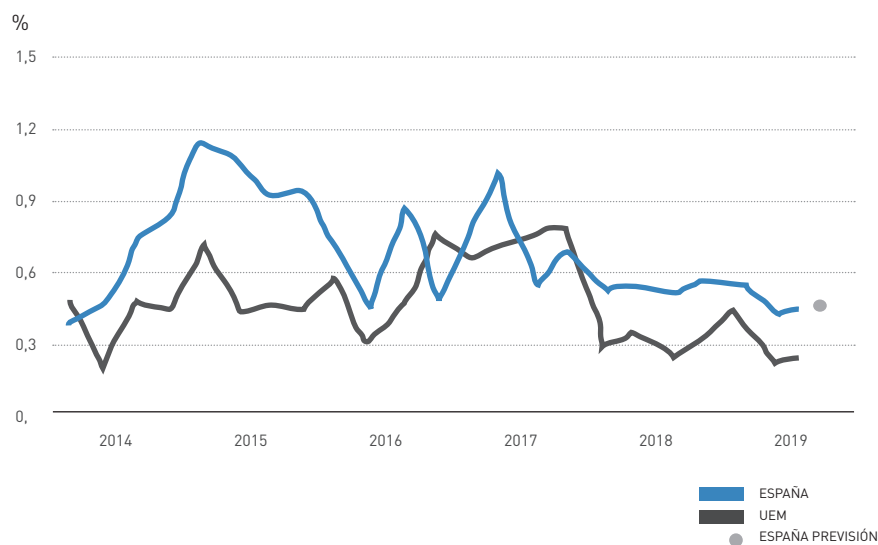
La moderación de la actividad en España a lo largo de 2019 se debe también, en parte, a la pérdida de dinamismo de la demanda interna. Las fases iniciales de la recuperación se caracterizaron por repuntes muy pronunciados de los distintos componentes del gasto interno. En particular, en esa etapa se llevó a cabo un volumen importante de decisiones de consumo de bienes duraderos y de inversión empresarial y residencial que habían sido pospuestas con la crisis. Este proceso de puesta al día estaría ya, en su mayor parte, culminado, contribuyendo, junto con el impacto de la mayor incertidumbre, a explicar la desaceleración de la demanda interna.

Evolución de Principales Variables Económicas

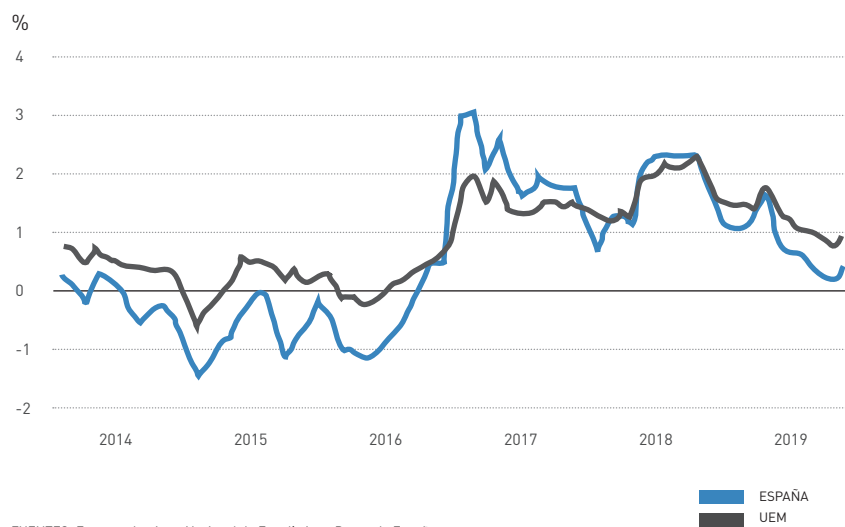
Índice de precios al consumo

La tasa de inflación permanece en niveles reducidos. En noviembre, el crecimiento del índice armonizado de precios de consumo (IAPC) repuntó ligeramente —hasta el 0,5 %—, tres décimas más que en los dos meses anteriores, lo que se debió, en parte, a los efectos base de la evolución del precio del petróleo de hace un año sobre el componente energético y, en parte, a la prolongación del repunte del componente de alimentos. Sin embargo, la inflación subyacente fue del 1,1 % en noviembre, tasa muy similar a la que viene observándose desde finales de 2017. Por el momento, no se ha observado, por tanto, una transmisión a los precios finales del repunte relativamente pronunciado que los costes laborales unitarios han mostrado desde entonces.

1. PRODUCTO INTERIOR BRUTO



2. ÍNDICES ARMONIZADOS DE PRECIOS DE CONSUMO



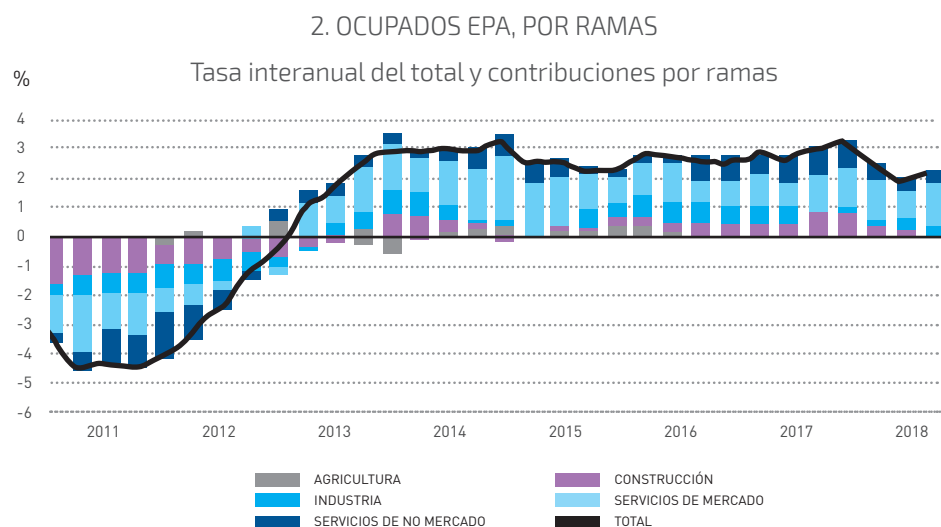
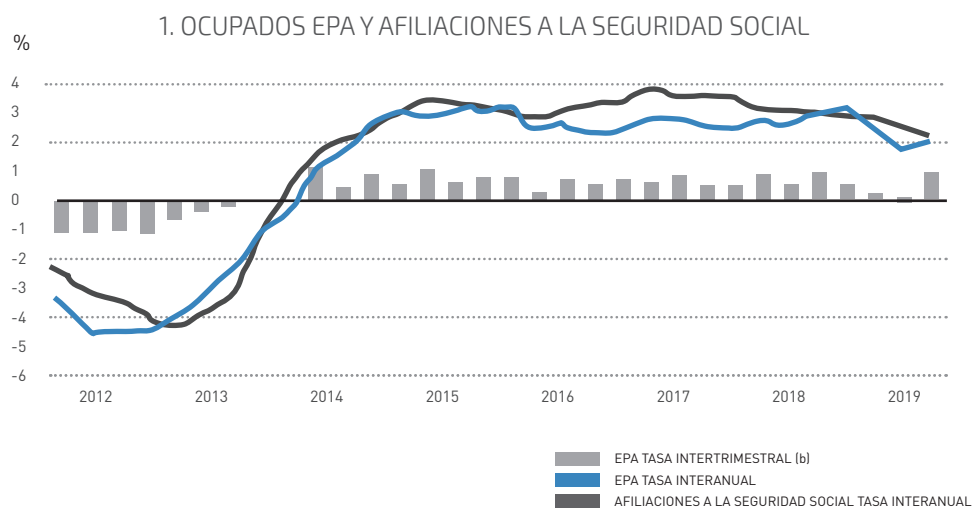
FUENTES: Eurostat, Instituto Nacional de Estadística y Banco de España.

Mercado de Trabajo

El crecimiento del empleo repuntó a finales de 2019 (hasta el 2,1 %), reflejando el mayor dinamismo en los servicios de mercado. El crecimiento del empleo se mantuvo elevado entre los asalariados indefinidos, mientras que volvieron a descender los asalariados temporales. El descenso de la tasa de paro se redujo 0,6 pp respecto a hace un año, hasta el 13,8 %.

Por ramas de actividad, la aceleración del empleo en el cuarto trimestre reflejó el mayor dinamismo en las ramas de servicios, especialmente en las de mercado, mientras que el empleo se moderó en la industria y en la construcción y volvió a descender en la agricultura. En particular, en la industria el empleo se desaceleró hasta un avance interanual el 2 %. Por su parte, en la construcción el empleo creció un 0,3 % en términos interanuales. Asimismo, en la agricultura el empleo descendió un 3,8 % a finales de 2019, intensificando el descenso que ya venía observándose desde el segundo trimestre del año. Por el contrario, el crecimiento de la ocupación en el conjunto de las ramas de servicios aumentó hasta el 2,5 %.

La aceleración del empleo en el cuarto trimestre se trasladó tanto al colectivo de asalariados como a los autónomos. En particular, los asalariados mostraron un avance del 2,4 % (frente al 2,2 % previo), mientras que los no asalariados aumentaron un 0,3 %, tras el descenso observado en el tercer trimestre.



FUENTES: Instituto Nacional de Estadística, Ministerio de Empleo y Seguridad Social, y Banco de España.

Situación sector seguros

El volumen de primas estimado para el conjunto del Sector Asegurador español en el ejercicio 2019 alcanzó los 64.155 millones, lo que supone un decrecimiento del -0,4% frente a la subida del 1,3% registrada en 2018, con un comportamiento muy diferenciado vida y no vida.

Como primera valoración del comportamiento del Sector, atendiendo en el caso de los negocios de no vida al volumen de primas y, en el caso de vida, al ahorro gestionado, observamos que en el caso de los ramos no vida, el volumen de primas alcanzó los 36.629 millones de euros, con un crecimiento del 3,4% ligeramente inferior al crecimiento del 4% reflejado en 2018, pero por encima del 2% del crecimiento del PIB (según las últimas estimaciones a cierre).

En el caso de vida, el ahorro gestionado, representado por las provisiones técnicas, alcanzó a cierre del ejercicio 2018 los 194.684 millones de euros, lo que supone un crecimiento del 3,3%, frente al crecimiento del 2,4% de 2018.

El siguiente gráfico recoge la evolución del Total Seguro Directo en los últimos doce meses:

Ramos	Volumen estimado primas para el total del sector (mill. euros)		Crecimiento (%)
	Enero a Diciembre 2018	Enero a Diciembre 2019	
Vida	28.995	27.526	-5,06%
No Vida	35.430	36.629	3,39%
Total Seguro Directo	64.425	64.155	-0,42%

Fuente ICEA

Crecimiento de los Ramos No Vida

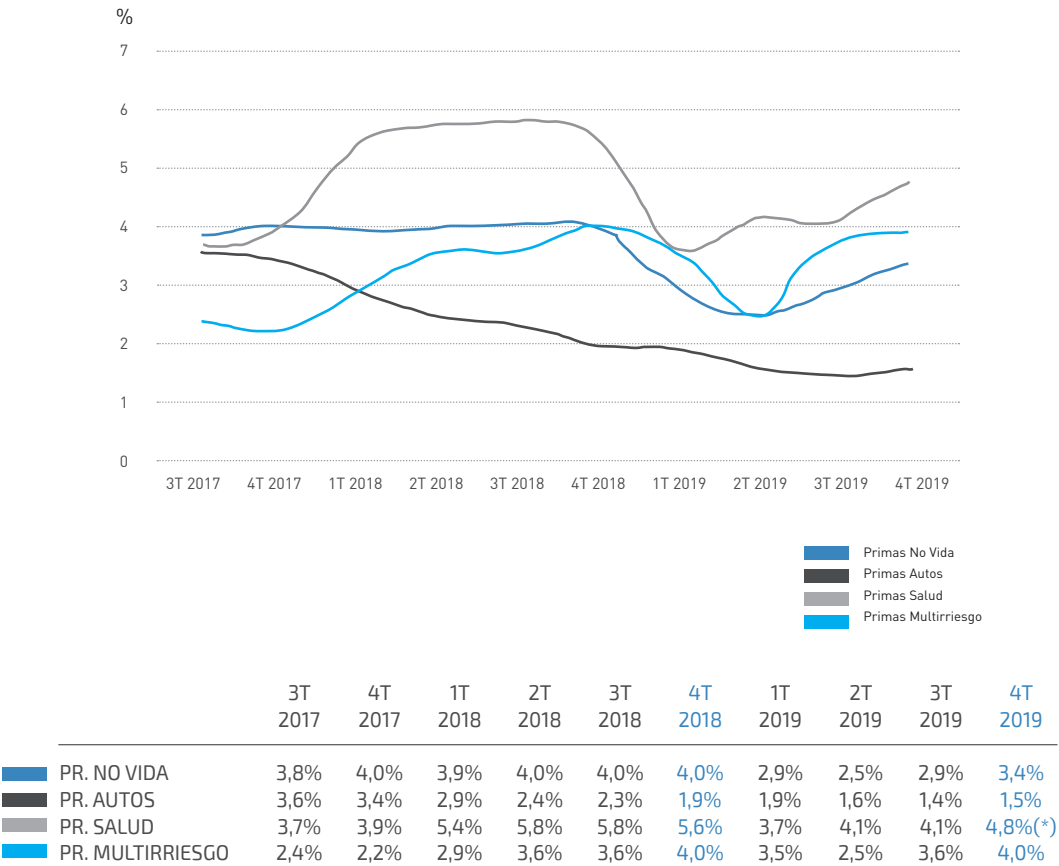
Los volúmenes de primas a diciembre de 2019 en los principales ramos de No Vida, así como su evolución respecto al mismo período de 2018, ha sido la siguiente:

Ramos No Vida	Volumen estimado primas emitidas de Seguro Directo (millones de euros)		Crecimiento (%)
	Enero a Diciembre 2018	Enero a Diciembre 2019	
Automóviles	11.138	11.307	1,52%
Salud	8.516	8.923	4,77%
Multirriesgos	7.234	7.521	3,96%
Resto No Vida	8.542	8.879	3,95%
Total Ramos No Vida	35.430	36.629	3,39%

Fuente ICEA

El volumen de primas estimado en los ramos de No Vida para diciembre de 2019 se sitúa en torno a los 36.629 millones de euros, de los cuales: un 30,9% corresponde a la modalidad de Automóviles, un 24,4% a los seguros de Salud, un 24,2% a las modalidades de Resto de ramos No Vida y un 20,5% a las modalidades de Multirriesgos.

El crecimiento de las primas de los ramos No Vida del 3,4% se sitúa por debajo del año anterior en el que se registró un 3,9%, con un descenso respecto al año anterior generalizado en todos los ramos excepto Multirriesgos.



Los datos de la evolución seguida en los principales ramos No Vida son los siguientes:

- Automóviles, crece el 1,5%, frente al 1,9% registrado en 2018.
- Multirriesgos, mismos registros del 4% respecto a 2018.
- Salud, crece un 4,7% frente al 5,6% registrado en 2018.
- Resto No Vida, crece un 3,9%, frente al 4,9% registrado en 2018.

A continuación se recoge el detalle del crecimiento para las principales modalidades de los seguros de No Vida:

	Crecimiento (%)
Total Seguro Directo	-0,42%
Total No Vida	3,39%
Automóviles	1,52%
Automóviles RC	0,35%
Automóviles Otras Garantías	2,81%
Multirriesgos	3,97%
Hogar	4,16%
Comercio	1,09%
Comunidades	3,12%
Industrias	5,25%
Otros	3,10%
Salud	4,77%
Asistencia Sanitaria	4,95%
Reembolso	3,40%
Subsidio	3,55%
Total Resto No Vida	3,98%
Accidentes	-0,24%
Asistencia	6,36%
Caución	44,91%
Crédito	3,86%
Decesos	3,92%
Defensa Jurídica	3,22%
Incendios	-7,08%
- Riesgos Industriales	-10,88%
- Resto Incendios	17,13%
Otros Daños a los Bienes	6,40%
- Avería Maquinaria	9,56%
- Equipos Electrónicos	-2,37%
- Montaje	32,20%
- Robo	22,23%
- Seguro Decenal	18,61%
- Todo Riesgo Construcción	26,69%
- Resto Otros Daños a los Bienes (*)	3,89%
Pérdidas Pecuniarias	-2,78%
Responsabilidad Civil	4,27%
Transportes	8,29%
- Aviación	23,88%
- Marítimo	9,50%
- Mercancías	4,51%

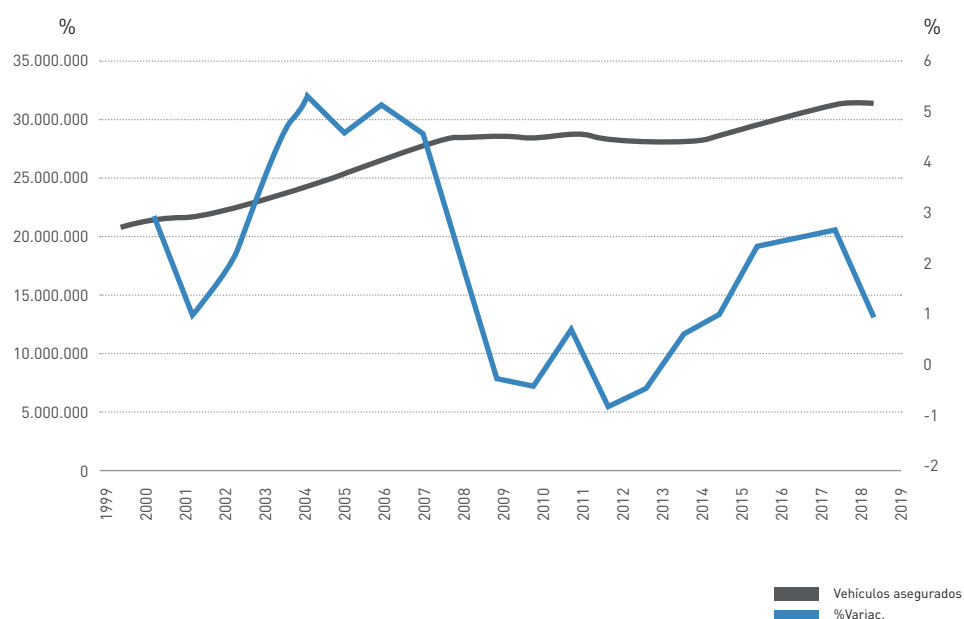
Fuente ICEA: Estimación al 100% del Sector para una muestra de 155 Entidades con una cuota de mercado del 97,69%

Seguro de Automóvil

	Crecimiento (%)	Cuota de Mercado del Estudio
Total Seguro Directo	-0,42%	97,52%
Total No Vida	3,39%	96,45%
Automóviles	1,52%	98,71%
Automóviles RC	0,35%	98,51%
Automóviles Otras Garantías	2,81%	98,93%

El número de vehículos asegurados en España se situó en 31.779.846 unidades a cierre de 2019. Esta cifra supone un incremento interanual del 1%, según los datos del Fichero Informativo de Vehículos Asegurados (FIVA). En cifras acumuladas, en el pasado ejercicio se produjeron 11.674.364 altas de vehículos y 11.350.904 bajas. Esto se traduce en un saldo positivo de 323.460 unidades en el conjunto del año.

HISTÓRICO PARQUE DE VEHÍCULOS ASEGURADOS



Evolución de la Entidad en el ejercicio 2019

El resultado bruto es de 9.348 miles de euros, que representa un 6,4% de las primas imputadas netas de reaseguro. El resultado asegurador del ejercicio 2019 asciende a 4.646 miles de euros, que representa un 3,2% de las primas imputadas. La siniestralidad técnica neta en el año 2019 ha sido 59,85%, lo que indica que ha experimentado un aumento con respecto al año anterior de 2,28 pp. El resultado de las inversiones es de 4.702 miles de euros.

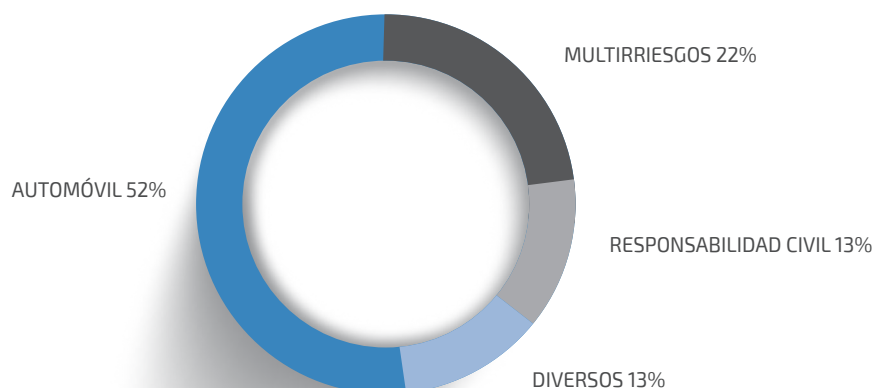
Volumen de negocio

A 31 de diciembre de 2019, el número de pólizas que componían la cartera de A.M.A. era de 560.062, lo que supone un crecimiento con respecto al ejercicio anterior de un 1,3%, con una distribución en la que destacan 292.881 pólizas de seguros de Automóvil (52,3%), 190.558 de ramos Diversos, que representan un 34,0%, 75.185 de Responsabilidad Civil con un 13,4% y Decesos con 1.438 pólizas que representan el 0,3% del total de la cartera.

Ramos	2019		2018		% incr.
Automóvil	292.881	52,3%	294.640	53,3%	-0,6%
Diversos	190.558	34,0%	183.645	33,2%	3,8%
- MR Hogar	101.048	18,0%	96.574	17,5%	4,6%
- MR Farmacias	6.192	1,1%	6.143	1,1%	0,8%
- Otros MR	14.512	2,6%	13.929	2,5%	4,2%
- Accidentes	51.235	9,1%	48.488	8,8%	5,7%
- Resto Diversos	17.571	3,1%	18.511	3,3%	-5,1%
RC	75.185	13,4%	73.222	13,2%	2,7%
- RC General	9.701	1,7%	9.995	1,8%	-2,9%
- RC Profesional	65.484	11,7%	63.227	11,4%	3,6%
Decesos	1.438	0,3%	1.316	0,2%	9,3%
Total Pólizas Cartera	560.062	100%	552.823	100%	1,3%

Distribución por los principales ramos

Total pólizas cartera 2019



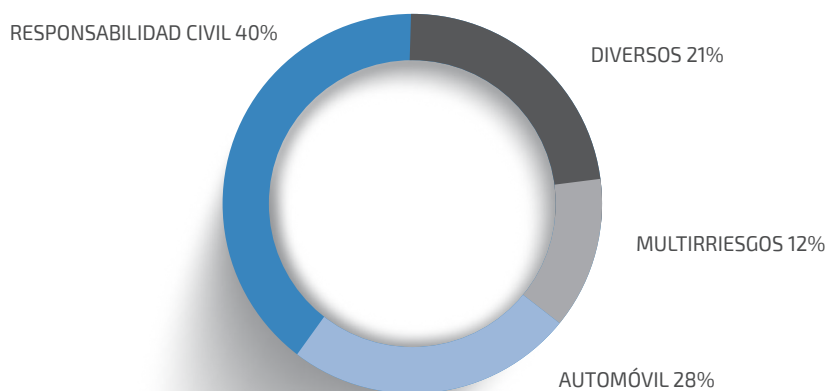
Si esta información se mira por producto contratado, a 31 de diciembre de 2019, el número de productos que componían la cartera de A.M.A. era de 1.058.370, lo que supone un crecimiento con respecto al ejercicio anterior de un 4,4%, con una distribución en la que destacan 292.881 productos del seguro de Automóvil (27,7%), 309.200 de Ramos Diversos, que representan un 29,2%, 421.909 de Responsabilidad Civil (39,9%) y Decesos 34.380 que representa 3,2% del total de la cartera.

En el caso de productos contratados, la distribución es la siguiente:

Ramos	2019		2018		% incr.
Automóvil	292.881	27,7%	294.640	29,1%	-0,6%
Diversos	309.200	29,2%	295.055	29,1%	4,8%
- MR Hogar	101.048	9,5%	96.574	9,5%	4,6%
- MR Farmacias	6.192	0,6%	6.143	0,6%	0,8%
- Otros MR	14.512	1,4%	14.888	1,5%	-2,5%
- Accidentes	140.771	13,3%	130.646	12,9%	7,7%
- Resto Diversos	46.677	4,4%	46.804	4,6%	-0,3%
RC	421.909	39,9%	384.023	37,9%	9,9%
- RC General	17.067	1,6%	17.102	1,7%	-0,2%
- RC Profesional	404.842	38,3%	366.921	36,2%	10,3%
Decesos	34.380	3,2%	40.274	4,0%	-14,6%
Total Pólizas Cartera	1.058.370	100%	1.013.992	100%	4,4%

Distribución por los principales ramos

Total productos contratados 2019



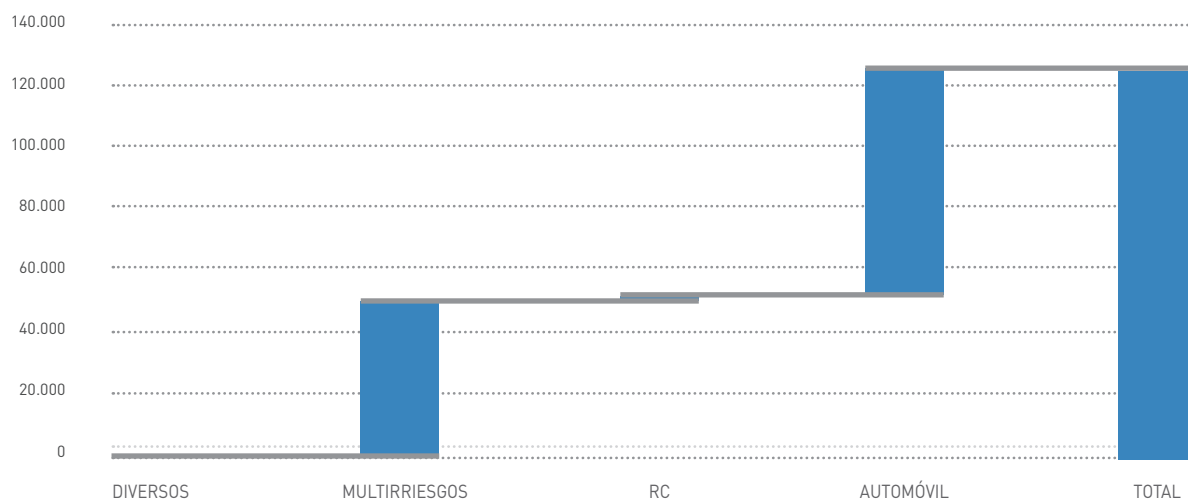
Las primas devengadas del seguro directo del ejercicio 2019 ascienden a 178.461 miles de euros, un 1,8% más que 2018, dentro de un entorno muy competitivo en el Seguro de Automóvil.

En cuanto a su distribución, destacan las primas de seguros de Automóvil, que ascienden a 112.176 miles de euros, que representan un 62,9% del total de la cartera, seguidas de las de Ramos Diversos, con 33.041 miles de euros, un 18,5%, y las de Responsabilidad Civil, por importe de 31.970 miles de euros, que representan un 17,9%.

Primas emitidas

Ramos	2019		2018		% incr.
Auto	112.176	62,9%	111.653	63,7%	0,5%
Diversos	33.041	18,5%	30.908	17,6%	6,9%
- MR Hogar	21.130	11,8%	19.646	11,2%	7,6%
- MR Farmacias	3.367	1,9%	3.267	1,9%	3,1%
- Otros MR	4.917	2,8%	4.618	2,6%	6,5%
- Accidentes	2.716	1,5%	2.437	1,4%	11,4%
- Resto Diversos	911	0,5%	940	0,5%	-3,1%
RC	31.970	17,9%	31.455	17,9%	1,6%
- RC General	848	0,5%	862	0,5%	-1,6%
- RC Profesional	31.122	17,4%	30.593	17,4%	1,7%
Decesos	1.274	0,7%	1.322	0,8%	-3,6%
Total Primas	178.461	100%	175.338	100%	1,8%

Distribución de primas por los principales ramos



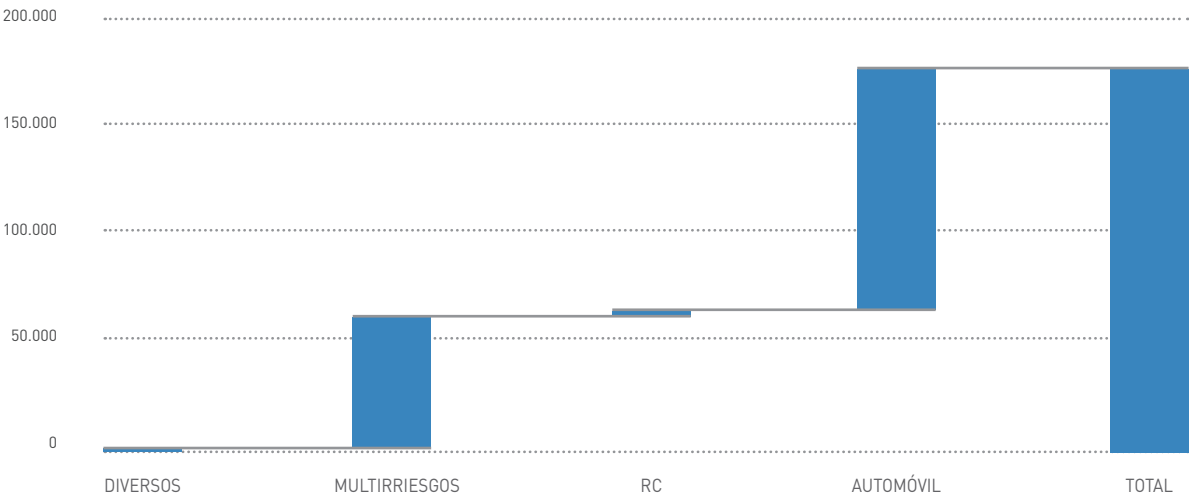
Siniestros

La evolución del número de siniestros declarados del ejercicio 2019 ha tenido un aumento del 1,0% respecto del ejercicio 2018. Se produce un decremento del 0,5% en el seguro de Automóvil y un aumento del 3,3% en ramos Diversos. En RC aumentan los siniestros un 2,7% con respecto a 2018.

Siniestros declarados

Ramos	2019		2018		% incr.
Automóvil	79.553	60,22%	79.939	61,08%	-0,48%
Diversos	50.529	38,25%	48.931	37,39%	3,27%
- MR Hogar	41.346	31,30%	39.906	30,49%	3,61%
- MR Farmacias	3.750	2,84%	3.808	2,91%	-1,52%
- Otros MR	5.240	3,97%	5.045	3,85%	3,87%
- Accidentes	88	0,07%	67	0,05%	31,34%
- Resto Diversos	105	0,08%	105	0,08%	0,00%
RC	1.908	1,44%	1.858	1,42%	2,69%
- RC General	93	0,07%	143	0,11%	-34,97%
- RC Profesional	1.815	1,37%	1.715	1,31%	5,83%
Decesos	123	0,09%	148	0,11%	-16,89%
Total Siniestros	132.113	100,00%	130.876	100,00%	0,95%

Distribución de los siniestros por los principales Ramos



Resultado de las inversiones

Al inicio de 2019 A.M.A. decidió reducir levemente su exposición a Renta Variable, desde el 26% (año anterior) al 25%, ante el fuerte impacto sufrido en el año 2018, un año especialmente difícil y complejo en el que la mayoría de las categorías de activos acabaron con pérdidas severas. Esta exposición objetivo también tenía en cuenta el entorno político-económico al que se asistía, con la amenaza comercial de EEUU con el resto del mundo y el proceso de salida de la Unión Europea de Gran Bretaña (Brexit), factores determinantes que alentaban el temor a una desaceleración en la economía mundial.

El objetivo de Renta Fija por su parte, se aumentó del 67% (en 2018) al 68%, manteniendo la Tesorería en un 7% ante la nula rentabilidad en esta categoría de activos.

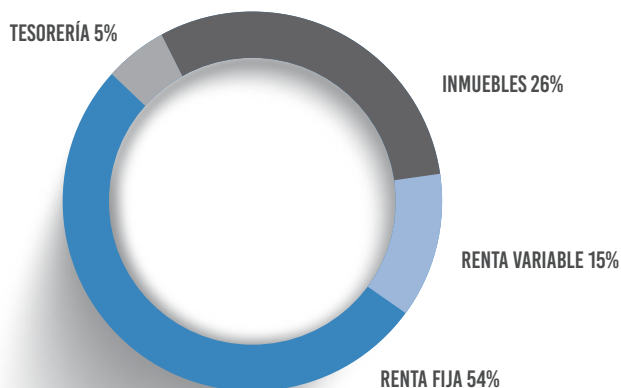
El año 2019, ha tenido un sentido totalmente contrario a lo ocurrido en 2018, con la mayor proporción de categorías de activos en positivo de los últimos 10 años. Los mercados mundiales de Renta Variable repuntaron hasta un 25%, pero la Renta Fija no se quedaba atrás, llegando a subir por encima de la inflación. En efecto, como se preveía a principios del año, hemos asistido a una ralentización de la economía global por las tensiones entre EEUU y China y el problema del Brexit, pero la actuación de los Bancos Centrales sobre la política monetaria, la contención de la inflación y un crecimiento global desacelerado pero positivo, ha hecho que el año 2019 haya terminado con un comportamiento excepcional de los mercados financieros.

En este entorno, A.M.A. fue adaptando la gestión de sus inversiones con movimientos acordes con su Política pero también adaptando sus movimientos a los que se iban produciendo en los mercados, terminando finalmente el año con una exposición del 20% en Renta Variable, 73% en Renta Fija y un 7% en Tesorería, excluyendo en estos porcentajes la exposición en Empresas del Grupo. La duración media de la Renta Fija terminó en un 1,54 frente a 2,23 del año anterior.

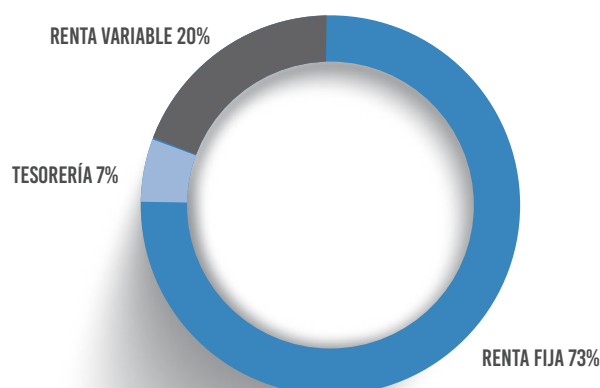
Con estas decisiones y movimientos estratégicos en el año, el resultado de las inversiones financieras finalmente obtenido fue de 5.680 miles de euros, lo que representó un 3,88% de las primas imputadas, frente a 2.827 miles de euros resultado en 2018 (1,99 % de las primas).

En cuanto a las Inversiones Materiales, tras registrar las amortizaciones y los ajustes correspondientes en alguno de sus activos inmobiliarios, han tenido un resultado negativo de 894 miles de euros, frente a un resultado también negativo de 2.622 miles en el año 2018.

**TOTAL CARTERA A VALOR DE MERCADO
POR TIPO DE ACTIVO**



**CARTERA FINANCIERA
(VALOR MERCADO)**



Organización y recursos humanos

A 31 de diciembre de 2019, A.M.A. contaba con 612 empleados, ubicados en las oficinas centrales y en las sucursales que A.M.A. tiene en todo el territorio nacional, para dar un mejor servicio a nuestros mutualistas.

Evolución de la actividad

Si en tiempos de crisis la competencia se concentró en los precios, la calidad y los servicios diferenciales han ido abriéndose paso, y cada vez resultan más determinantes a la hora de elegir un seguro. Son excelentes noticias para una Mutua como A.M.A., que ha hecho del asesoramiento personalizado y del alineamiento con sus mutualistas sus dos principales valores diferenciales.

Nuestra Mutua ha extremado estos años su atención por la calidad del servicio y la fidelización de sus mutualistas. Hemos intensificado los canales de información y asesoramiento a nuestros mutualistas, porque pensamos que el conocimiento en detalle de las ventajas de nuestras coberturas y de la calidad de nuestros productos son nuestros mayores argumentos comerciales.

Las nuevas tecnologías han permitido ampliar estos canales de comunicación, posibilitando que hoy la omnicanalidad sea una realidad para los mutualistas de A.M.A. Además de nuestra extensa red de oficinas, A.M.A. ha reforzado la comunicación con sus mutualistas a través de la página web, la aplicación A.M.A. Seguros, las redes sociales y numerosas campañas en medios de comunicación.

El compromiso con el servicio concreto que cada mutualista necesita es la seña de identidad de A.M.A. Por eso seguimos trabajando para optimizar nuestros sistemas y operaciones, para automatizar nuestros procesos informáticos y, en general, para garantizar también el servicio óptimo en consultas e incidencias que se espera de una gran compañía como lo es nuestra Mutua.

Para seguir avanzando en rentabilidad, eficiencia y ventas, A.M.A. aplica desde hace años un programa integral de omnicanalidad, que incluye la evaluación continuada de la rentabilidad y eficiencia de cada uno de los canales:

- Red comercial
- Oficinas

Investigación y desarrollo

A.M.A. continua apostando por invertir en tecnología y sistemas con objeto de tener un sistema flexible a los cambios tecnológicos y de largo recorrido, esto supone un avance e innovación tecnológica en los procesos de producción y mejoras sustanciales de nuestros productos y servicios ofrecidos a nuestros mutualistas ampliando nuestras redes de distribución a través de los nuevos canales online y convirtiendo a nuestros mutualistas en el centro de toda nuestra estrategia.

Los principales proyectos sobre los que se estamos trabajando incluyen el desarrollo de las herramientas comerciales más novedosas para poder mejorar la retención de cartera y fidelizar a nuestros mutualistas. Además, se siguen evolucionando los aplicativos relacionados con los cuadros de mando empresariales.

Estado de Información no Financiera y Diversidad

El estado de información no financiera y diversidad derivado de los requerimientos de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, se ha elaborado en un informe independiente y a nivel consolidado.

Información posterior al cierre

El pasado 11 de marzo de 2020 la Organización Mundial de la Salud elevó la situación de emergencia de salud pública ocasionada por el brote del coronavirus (COVID-19) a pandemia. La rápida evolución de los hechos, a escala nacional e internacional, supone una crisis sanitaria sin precedentes, que impactará en el entorno macroeconómico y en la evolución de los negocios. Para hacer frente a esta situación, entre otras medidas, el Gobierno de España ha procedido a la declaración del estado de alarma, mediante la publicación del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, y a la aprobación de una serie de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19, mediante el Real Decreto-Ley 8/2020, de 17 de marzo. Todos estos acontecimientos van a suponer llevar a cabo unas nuevas estimaciones de las perspectivas a nivel mundial que se deberán tener en cuenta en los planes futuros de negocio de cada sociedad.

Dada la complejidad de la situación y su rápida evolución, no es practicable en este momento realizar de forma fiable una estimación cuantificada de los efectos de dicha pandemia, pero sí hay que tener en cuenta que esta situación no implica un ajuste en las cuentas anuales correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2019 porque las consecuencias derivadas del COVID-19 se consideran un hecho posterior no ajustable dado que se deben a condiciones que no existían al cierre del ejercicio, si bien podrían impactar de manera significativa en la actividad y valoración de los activos y pasivos y, por tanto, en sus resultados y flujos de efectivo, así como a los requerimientos de capital (Solvencia II) durante los ejercicios 2020 y subsiguientes.

A este respecto, se han implementado una serie de acciones y actividades para asegurar la continuidad de las operaciones y proteger la salud tanto de sus clientes como empleados. En este sentido, 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 y en este sentido el Consejo de Administración considera que las dificultades causadas por esta situación no comprometen la aplicación del criterio de empresa en funcionamiento ni el cumplimiento con los requisitos de capital.

tres

informe de auditoría 105

CUENTAS ANUALES
CONSOLIDADAS **112**

INFORME DE GESTIÓN
CONSOLIDADO **180**







Ernst & Young, S.L.
C/ Raimundo Fernández Villaverde, 65
28003 Madrid

Tel.: 902 365 456
Fax.: 915 727 300
ey.com

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

A los mutualistas de A.M.A. AGRUPACIÓN MUTUAL ASEGURADORA, MUTUA DE SEGUROS A PRIMA FIJA:

Informe sobre las cuentas anuales consolidadas

Opinión

Hemos auditado las cuentas anuales consolidadas de A.M.A. AGRUPACIÓN MUTUAL ASEGURADORA, MUTUA DE SEGUROS A PRIMA FIJA (la "Mutua") y sus sociedades dependientes (el Grupo), que comprenden el balance a 31 de diciembre de 2019, la cuenta de pérdidas y ganancias, 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 2019, así como de sus resultados y flujos de efectivo, todos ellos consolidados, correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha, de conformidad con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación (que se identifica en la nota 2) de la memoria consolidada) y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo.

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 periodo 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.

Valoración de la provisión para prestaciones de seguros no vida

Descripción El Grupo presenta en su balance consolidado a 31 de diciembre de 2019 un importe de 136.290 miles de euros, dentro del epígrafe de "Provisión para prestaciones", correspondientes a los compromisos derivados de los contratos de seguro de no vida.

La provisión para prestaciones de los seguros no vida se basa en la mejor estimación de las obligaciones pendientes de pago al cierre del ejercicio derivadas 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.

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

Entre los juicios asumidos por la Dirección de la Mutua 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 Mutua. Por todo ello, hemos considerado que la valoración de la provisión para prestaciones de los seguros no vida es una cuestión clave de nuestra auditoría.

La información relativa a la provisión para prestaciones se encuentra recogida en las notas 4.f) y 14) de la memoria consolidada adjunta.

Nuestra respuesta

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

- ▶ Obtención de un entendimiento de los procedimientos de control interno del Grupo.
- ▶ Revisión de la conciliación de los datos base de los cálculos actuariales con los datos contables;
- ▶ Para las líneas de negocio más significativas, en función de nuestro análisis del riesgo y el importe, evaluación de las metodologías y supuestos utilizados por los actuarios de la Mutua 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 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 de negocio definidas como más significativas, realización de recálculos independientes de la provisión para prestaciones de los seguros de no vida en base a nuestro conocimiento y experiencia.
- ▶ Para la realización de las comprobaciones en relación con la valoración de la provisión técnica para prestaciones de los seguros no vida hemos contado con la colaboración de nuestros especialistas actuariales; 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 2019, cuya formulación es responsabilidad de los administradores de la Mutua 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 la información contenida en el informe de gestión consolidado se encuentra definida en la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas, que establece dos niveles diferenciados sobre la misma:

- a) Un nivel específico que resulta de aplicación al estado de la información no financiera, que consiste en comprobar únicamente que la citada información se ha facilitado en el informe de gestión consolidado, o en su caso, que se haya incorporado en éste la referencia correspondiente al informe separado sobre la información no financiera en la forma prevista en la normativa, y en caso contrario, a informar sobre ello.
- b) Un nivel general aplicable al resto de la información incluida en el informe de gestión consolidado, que consiste en evaluar e informar sobre la concordancia de la citada información con las cuentas anuales consolidadas, a partir del conocimiento de la Mutua obtenido en la realización de la auditoría de las citadas cuentas y sin incluir información distinta de la obtenida como evidencia durante la misma, 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 presenta en el informe separado, "Estado de Información no Financiera y Diversidad consolidado" y que el resto de la información que contiene el informe de gestión consolidado concuerda con la de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2019 y su contenido y presentación son conformes a la normativa que resulta de aplicación que resulta de aplicación.

Responsabilidad de los administradores de la Mutua y de la Comisión de Auditoría y Control Interno en relación con las cuentas anuales consolidadas

Los Administradores de la Mutua 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 el marco normativo de información financiera aplicable al Grupo en España, que se identifica en la nota 2) de la memoria consolidada adjunta, 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 Mutua 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 y Control Interno de la Mutua 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 Mutua.
- ▶ Concluimos sobre si es adecuada la utilización, por los Administradores de la Mutua, 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.



5

- ▶ 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 y Control Interno de la Mutua 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 y Control Interno de la Mutua 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 y Control Interno de A.M.A. AGRUPACIÓN MUTUAL ASEGURADORA, MUTUA DE SEGUROS A PRIMA FIJA, 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 y Control Interno de la Mutua

La opinión expresada en este informe es coherente con lo manifestado en nuestro informe adicional para la Comisión de Auditoría y Control Interno de la Mutua de fecha 14 de abril de 2020.

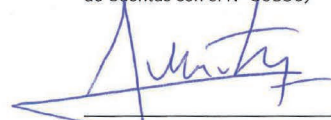
Periodo de contratación

La Asamblea General Ordinaria de Mutualistas celebrada el 26 de mayo de 2017 nos nombró como auditores del Grupo por el periodo de tres años, contados a partir del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2017.



14 de abril de 2020

ERNST & YOUNG, S.L.
(Inscrita en el Registro Oficial de Auditores
de Cuentas con el Nº 90530)


Alfredo Martínez Cabra
(Inscrito en el Registro Oficial de Auditores
de Cuentas con el Nº 17353)

tres

INFORME DE AUDITORÍA

105

**Cuentas anuales
consolidadas**

112

INFORME DE GESTIÓN
CONSOLIDADO

180





A.M.A., Agrupación mutual aseguradora, Mutua de seguros a prima fija

Balances consolidados a 31 de diciembre de 2019 (Expresado en miles de euros)

Activo	2019	2018
A-1) Efectivo y otros activos líquidos equivalentes (Notas 9 y 12)	20.776	14.512
A-2) Activos financieros mantenidos para negociar (Nota 9)	3.376	1.900
I. Instrumentos de patrimonio	3.376	1.900
A-4) Activos financieros disponibles para la venta (Nota 9)	226.644	215.372
I. Instrumentos de patrimonio	137.539	154.738
II. Valores representativos de deuda	89.105	60.634
A-5) Préstamos y partidas a cobrar (Nota 9)	20.439	19.134
III. Depósitos en entidades de crédito	1.034	1.281
V. Créditos por operaciones de seguro directo		
1. Tomadores de seguro	15.705	14.988
2. Mediadores	2	10
VI. Créditos por operaciones de reaseguro	1.659	1.013
VII. Créditos por operaciones de coaseguro	9	6
IX. Otros créditos		
1. Créditos con las Administraciones Públicas	367	601
2. Resto de créditos	1.663	1.235
A-6) Inversiones mantenidas hasta el vencimiento (Nota 9)	34.389	34.433
A-8) Participación del reaseguro en las provisiones técnicas (Nota 14)	31.605	29.980
I. Provisión para primas no consumidas	5.718	5.270
II. Provisión de seguros de vida	164	187
III. Provisión para prestaciones	25.604	24.432
IV. Otras provisiones técnicas	119	91
A-9) Inmovilizado material e inversiones inmobiliarias	80.365	81.332
I. Inmovilizado material (Nota 7)	75.682	76.284
II. Inversiones inmobiliarias (Nota 6)	4.683	5.048
A-10) Inmovilizado intangible (Nota 5)	14.866	12.964
III. Otro activo intangible	14.866	12.964
A-12) Activos fiscales (Nota 16)	1.467	5.259
I. Activos por impuesto corriente	413	1.732
II. Activos por impuesto diferido	1.054	3.527
A-13) Otros activos	13.538	13.458
III. Periodificaciones (Nota 11)	13.538	13.197
TOTAL ACTIVO	447.465	428.344

A.M.A., Agrupación mutual aseguradora, Mutua de seguros a prima fija

Balances consolidados a 31 de diciembre de 2019 (Expresado en miles de euros)

Pasivo	2019	2018
A-3) Débitos y partidas a pagar (Nota 15)	4.636	4.839
II. Depósitos recibidos por reaseguro cedido	30	12
III. Deudas por operaciones de seguro		
1. Deudas con asegurados	142	88
2. Deudas con mediadores	57	45
3. Deudas condicionadas	4	1
IV. Deudas por operaciones de reaseguro	413	615
V. Deudas por operaciones de coaseguro	1	589
IX. Otras deudas:		
1.-Deudas con las Administraciones públicas (Nota 16)	2.323	2.421
3. Resto de otras deudas	1.666	1.068
A-5) Provisiones técnicas (Nota 14)	219.091	214.231
I. Provisión para primas no consumidas	80.437	78.867
II. Provisión para riesgos en curso	599	379
III. Provisión de seguros de vida		
1. Provisión para primas no consumidas	632	373
2. Provisión para riesgos en curso	72	-
IV. Provisión para prestaciones	136.290	133.960
V. Provisión para participación en beneficios y para extornos	897	549
VI. Otras provisiones técnicas	164	103
A-6) Provisiones no técnicas	4.391	4.684
III. Provisión para pagos por convenios de liquidación	4.391	4.684
A-7) Pasivos fiscales (Nota 16)	4.366	4.300
I. Pasivos por impuesto corriente	407	701
II. Pasivos por impuesto diferido	3.959	3.599
A-8) Resto de pasivos	2.550	2.645
I. Periodificaciones (Nota 14)	2.016	1.888
IV. Otros pasivos	534	757
TOTAL PASIVO	235.034	230.699
Patrimonio Neto	2019	2018
B-1) Fondos propios (Nota 13)	212.768	206.340
I. Capital o fondo mutual		
1. Capital escriturado o fondo mutual	15.000	15.000
III. Reservas		
2. Reserva de estabilización	8.270	7.787
3. Otras Reservas	182.475	178.639
4. Reservas en sociedades consolidadas	(2.781)	(445)
5. Reserva de capitalización	5.263	4.303
VII. Resultado del ejercicio atribuido a la sociedad dominante		
1. Pérdidas y ganancias consolidadas	6.313	2.804
VIII. (Dividendo a cuenta y reserva de estabilización a cuenta)	(1.772)	(1.748)
B-2) Ajustes por cambios de valor:	(337)	(8.695)
I. Activos financieros disponibles para la venta	(428)	(8.625)
III. Diferencias de cambio y conversión	91	(70)
TOTAL PATRIMONIO NETO	212.431	197.645
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	447.465	428.344

A.M.A., Agrupación mutual aseguradora, Mutua de seguros a prima fija

Cuentas de Pérdidas y Ganancias consolidadas correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2019

I. Cuenta Técnica Seguro de No Vida	2019	2018
I. Primas Imputadas al ejercicio, Netas de Reaseguro	147.677	142.049
1. Primas devengadas		
1.1. Seguro directo	180.364	176.345
1.2. Reaseguro aceptado	1.081	958
1.3. Variación de la corrección por deterioro de las primas pendientes de cobro (+ ó -)	(2)	(39)
2. Primas del reaseguro cedido (-)	(32.441)	(33.261)
3. Variación de la provisión para primas no consumidas y para riesgos en curso(+ ó -)		
3.1. Seguro directo	(1.714)	(2.544)
3.2. Reaseguro aceptado	(60)	256
4. Variación de la provisión para primas no consumidas, reaseguro cedido (+ ó -)	449	334
II. Ingresos del inmovilizado material y de las inversiones	8.069	4.795
1. Ingresos procedentes de las inversiones inmobiliarias	87	95
2. Ingresos procedentes de inversiones financieras	2.475	2.134
3. Aplicaciones de correcciones de valor por deterioro del inmovilizado material y de las inversiones		
3.1. Del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	744	635
4. Beneficios en realización del inmovilizado material y de las inversiones		
4.1. Del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	356	-
4.2. De inversiones financieras	4.407	1.931
IV. Siniestralidad del ejercicio, Neta de Reaseguro	(103.282)	(96.900)
1. Prestaciones y gastos pagados		
1.1. Seguro directo	(97.266)	(102.007)
1.2. Reaseguro aceptado	(419)	(380)
1.3. Reaseguro cedido (-)	9.569	11.757
2. Variación de la provisión para prestaciones (+ ó -)		
2.1. Seguro directo	(1.892)	11.252
2.2. Reaseguro aceptado	(28)	16
2.3. Reaseguro cedido (-)	1.079	(2.712)
3. Gastos imputables a prestaciones	(14.325)	(14.826)
V. Variación de otras Provisiones Técnicas, Netas de Reaseguro (+ ó -)	(62)	(34)
VI. Participación en Beneficios y Extornos	(292)	(328)
1. Prestaciones y gastos por participación en beneficios y extornos.	(360)	(260)
2. Variación de la provisión para participación en beneficios y extornos (+ ó -)	68	(68)
VII. Gastos de Explotación Netos	(29.975)	(28.089)
1. Gastos de adquisición	(28.384)	(26.390)
2. Gastos de administración	(5.553)	(5.241)
3. Comisiones y participaciones en el reaseguro cedido y retrocedido (-)	3.962	3.542
VIII. Otros Gastos Técnicos (+ ó -)	(9.845)	(9.653)
3. Variación de prestaciones por convenios de liquidación de siniestros (+ ó -)	1.272	538
4. Otros	(11.117)	(10.191)
IX. Gastos del inmovilizado material y de las inversiones	(3.094)	(2.818)
1. Gastos de gestión de las inversiones		
1.1. Gastos del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	(30)	(33)
1.2. Gastos de inversiones y cuentas financieras	(705)	(530)
2. Correcciones de valor del inmovilizado material y de las inversiones		
2.1. Amortización del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	(1.685)	(1.620)
2.2. Deterioro del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	(526)	(345)
3. Pérdidas procedentes del inmovilizado material y de las inversiones		
3.2. De las inversiones financieras	(148)	(290)
RESULTADO DE LA CUENTA TÉCNICA DEL SEGURO NO VIDA (I+II+III-IV-V-VI-VII-VIII-IX)	9.196	9.022

La memoria consolidada adjunta forma parte integrante de las cuentas anuales de 2019.

A.M.A., Agrupación mutual aseguradora, Mutua de seguros a prima fija

Cuentas de Pérdidas y Ganancias consolidadas correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2019

I. Cuenta Técnica Seguro de Vida	2019	2018
I. Primas Imputadas al ejercicio, Netas de Reaseguro	1.866	344
1. Primas devengadas		
1.1. Seguro directo	2.952	1.061
1.3. Variación de la corrección por deterioro de las primas pendientes de cobro (+ ó -)	(22)	-
2. Primas del reaseguro cedido (-)	(709)	(531)
3. Variación de la provisión para primas no consumidas y para riesgos en curso(+ ó -)		
3.1. Seguro directo	(332)	(373)
4. Variación de la provisión para primas no consumidas, reaseguro cedido (+ ó -)	(23)	187
II. Ingresos del inmovilizado material y de las inversiones	66	19
2. Ingresos procedentes de inversiones financieras	55	19
4. Beneficios en realización del inmovilizado material y de las inversiones		
4.2. De inversiones financieras	11	-
V. Siniestralidad del ejercicio, Neta de Reaseguro	(1.107)	(313)
1. Prestaciones y gastos pagados		
1.1. Seguro directo	(981)	(208)
1.3. Reaseguro cedido (-)	281	104
2. Variación de la provisión para prestaciones (+ ó -)		
2.1. Seguro directo	(405)	(247)
2.3. Reaseguro cedido (-)	93	111
3. Gastos imputables a prestaciones	(95)	(73)
VII . Participación en Beneficios y Externos	(622)	(92)
1. Prestaciones y gastos por participación en beneficios y externos.	(234)	-
2. Variación de la provisión para participación en beneficios y externos (+ ó -)	(388)	(92)
VIII. Gastos de Explotación Netos	(107)	(687)
1. Gastos de adquisición	(236)	(711)
2. Gastos de administración	(34)	(26)
3. Comisiones y participaciones en el reaseguro cedido y retrocedido (-)	163	50
IX. Otros Gastos Técnicos (+ ó -)	(592)	(658)
3. Otros	(592)	(658)
X . Gastos del inmovilizado material y de las inversiones	(43)	(61)
1. Gastos de gestión de las inversiones		
1.1 Gastos del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	(7)	(11)
1.2. Gastos de inversiones y cuentas financieras	(33)	(11)
2. Correcciones de valor del inmovilizado material y de las inversiones		
2.1. Amortización del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	(3)	-
3. Pérdidas procedentes del inmovilizado material y de las inversiones		
3.2. De las inversiones financieras	-	(39)
RESULTADO DE LA CUENTA TÉCNICA DEL SEGURO DE VIDA (I+II+III-IV-V-VI-VII-VIII-IX)	(539)	(1.448)

A.M.A., Agrupación mutual aseguradora, Mutua de seguros a prima fija

Cuentas de Pérdidas y Ganancias consolidadas correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2019

III. Cuenta No Técnica	2019	2018
A. Resultado de la cuenta técnica del seguro no vida	9.196	9.022
B. Resultado de la cuenta técnica del seguro de vida	(538)	(1.448)
I. Ingresos del inmovilizado material y de las inversiones	1.910	801
1. Ingresos procedentes de las inversiones inmobiliarias	210	203
3. Aplicaciones de correcciones de valor por deterioro del inmovilizado material y de las inversiones		
3.1. Del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	1.526	598
4. Beneficios en realización del inmovilizado material y de las inversiones		
4.1. Del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	174	-
II. Gastos del inmovilizado material y de las inversiones	(1.878)	(2.247)
1. Gastos de gestión de las inversiones		
1.2. Gastos de inversiones materiales	(599)	(536)
2. Correcciones de valor del inmovilizado material y de las inversiones		
2.1. Amortización del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	(952)	(638)
2.2. Deterioro del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	(327)	(1.073)
III. Otros ingresos	184	212
2. Resto de ingresos	184	212
IV. Otros gastos	(266)	(238)
2. Resto de gastos	(266)	(238)
V. Subtotal (resultado de la cuenta no técnica) (I - II + III - IV)	(50)	(1.472)
VI. Resultado antes de impuestos (A + B + V)	8.608	6.102
VII. Impuesto sobre beneficios	(2.295)	(3.298)
VIII. Resultado procedente de operaciones continuadas (VI + VII)	6.313	2.804
X. RESULTADO DEL EJERCICIO (VIII + IX)	6.313	2.804

A.M.A., Agrupación Mutual Aseguradora, Mutua de Seguros a Prima Fija

Estados de Ingresos y Gastos Consolidados Reconocidos y Estados Totales de Cambios en el Patrimonio Neto Consolidado correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2019

A) Estado de Ingresos y Gastos Consolidados Reconocidos
correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2019
(Expresados en miles de euros)

A) Estado de ingresos y gastos consolidados reconocidos	2019	2018
I) RESULTADO DEL EJERCICIO	6.313	2.804
II) OTROS INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS	8.344	(9.425)
II.1.- Activos financieros disponibles para la venta		
Ganancias y pérdidas por valoración	10.930	(13.070)
II.4.- Diferencias de cambio y conversión		
Ganancias y pérdidas por valoración	195	503
II.9.- Impuesto sobre beneficios	(2.781)	3.142
III) TOTAL DE INGRESOS Y GASTOS CONSOLIDADOS RECONOCIDOS	14.656	(6.621)

B) Estado Total de Cambios en el Patrimonio Neto Consolidado
correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2019

	CAPITAL SOCIAL ESCRITURADO	RESERVA DE ESTABILIZACIÓN	RVA ESTAB. A CTA	RESERVAS EN SOCIEDADES CONSOLIDADAS	RESERVAS VOLUNTARIAS	RESERVA DE CAPITALIZACIÓN	RESULTADO DEL EJERCICIO	AJUSTES POR CAMBIOS DE VALOR	DIFERENCIAS DE CAMBIO Y CONVERSIÓN	TOTAL
B. SALDO AJUSTADO, INICIO DEL 2017	15.000	6.136	(1.778)	(136)	168.307	2.941	13.050	1.177	(431)	204.266
I. Total ingresos y gastos reconocidos	-	-	-	-	-	-	2.804	(9.802)	377	(6.621)
II. Operaciones con socios										-
7.Otras operaciones con socios o mutualistas	-	-	1.778	(309)	10.235	1.362	(13.050)	-	(15)	-
III. Otras variaciones del patrimonio neto										-
2. Traspasos entre partidas de patrimonio neto	-	1.651	(1.748)	-	97	-	-	-	-	-
3. Otras variaciones										-
C. SALDO, FINAL DEL EJERCICIO 2018	15.000	7.787	(1.748)	(445)	178.639	4.303	2.804	(8.625)	(69)	197.646
I. Ajustes por cambios de criterio 2015 y anteriores										-
II. Ajustes por errores 2015 y anteriores										-
D. SALDO AJUSTADO, INICIO DEL 2018	15.000	7.787	(1.748)	(445)	178.639	4.303	2.804	(8.625)	(69)	197.646
I. Total ingresos y gastos reconocidos	-	-	-	-	-	-	6.313	(8.197)	146	14.656
II. Operaciones con socios										-
7.Otras operaciones con socios o mutualistas	-	-	1.748	(2.336)	2.547	960	(2.804)	-	14	129
III. Otras variaciones del patrimonio neto										-
2. Traspasos entre partidas de patrimonio neto	-	483	(1.772)	-	1.289	-	-	-	-	-
3. Otras variaciones										-
E. SALDO, FINAL DEL EJERCICIO 2019	15.000	8.270	(1.772)	(2.781)	182.475	5.263	6.313	(428)	91	212.431

A.M.A., Agrupación mutual aseguradora, Mutua de seguros a prima fija

Estados de flujos de efectivo consolidados correspondientes al ejercicio anual cerrado el 31 de diciembre de 2019

Estado de flujos de efectivo	2019	2018
A) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN		
A.1) Actividad aseguradora		
1.- Cobros por primas seguro directo y coaseguro	183.392	177.173
2.- Pagos de prestaciones seguro directo y coaseguro	118.735	122.843
3.- Cobros reaseguro cedido	13.046	14.016
4.- Pagos reaseguro cedido	33.375	33.485
5.- Recobro de prestaciones	20.142	21.227
6.- Pagos de retribuciones a mediadores	722	425
8.- Otros pagos de explotación	55.372	55.553
9.- Total cobros de efectivo de la actividad aseguradora (1+3+5) = I	216.580	212.416
10.- Total pagos de efectivo de la actividad aseguradora (2+4+6+8) = II	208.204	212.306
A.2) Otras actividades de explotación		
3.- Cobros de otras actividades	302	358
4.- Pagos de otras actividades	1.653	1.284
5.- Total cobros de efectivo de otras actividades de explotación (1+3) = III	302	358
6.- Total pagos de efectivo de otras actividades de explotación (2+4) = IV	1.653	1.284
7.- Cobros y pagos por impuesto sobre beneficio (V)	(1.051)	(3.243)
A.3) Total flujos de efectivo netos de actividades de explotación (I-II+III-IV+V)	5.974	(4.059)
B) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		
B.1) Cobros de actividades de inversión		
1.- Inmovilizado material		
2.- Inversiones inmobiliarias	371	336
4.- Instrumentos financieros	319.778	164.430
6.- Intereses cobrados	2.222	1.862
7.- Dividendos cobrados	50	8
10.- Total cobros de efectivo de las actividades de inversión (1+2+3+4+5+6+7+8+9) = VI	323.421	166.637
B.2) Pagos de actividades de inversión		
1.- Inmovilizado material	1.671	3.639
2.- Inversiones inmobiliarias	-	7
3.- Activos intangibles	4.127	4.638
4.- Instrumentos financieros	318.342	169.854
8.- Total pagos de efectivo de las actividades de inversión (1+2+3+4+5+6+7) = VII	324.140	178.138
B.3) Total flujos de efectivo de actividades de inversión (VI - VII)	(719)	(11.501)
C) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN		
C.1) Cobros de actividades de financiación (VIII)		
3.- Derramas activas y aportaciones de los socios o mutualistas	-	1.106
5.- Otros cobros relacionados con actividades de financiación	1.038	
C.3) Total flujos de efectivo netos de actividades de financiación (VIII - IX)	1.038	1.106
Efecto de las variaciones de los tipos de cambio (X)	(30)	8
Total aumento / disminuciones de efectivo y equivalentes (A.3 + B.3 + C.3 + X)	6.263	(14.446)
Efectivo y equivalentes al inicio del ejercicio	14.512	28.958
Efectivo y equivalentes al final del ejercicio	20.776	14.512
Componentes del efectivo y equivalentes al final del ejercicio		
1.- Caja y bancos	20.776	14.512
2.- Otros activos financieros	-	-
Total efectivo y equivalentes al final del ejercicio	20.776	14.512

Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2019

(Expresada en Miles de euros)

(1) Naturaleza y Actividades de la Mutua y sus Sociedades Dependientes

A.M.A., Agrupación Mutua Aseguradora, Mutua de Seguros a Prima Fija (en adelante, la Mutua o la Entidad dominante) se constituyó en Madrid el 17 de diciembre de 1965, con la denominación de Previsión Sanitaria Nacional, Agrupación Mutual del Automóvil, figurando inscrita en el Registro de Entidades Aseguradoras del Ministerio de Economía y Hacienda con el número M-328.

El cambio a la denominación actual de la Mutua fue acordado por la Asamblea General de Mutualistas celebrada el 30 de junio de 2009 y elevado a escritura pública de fecha 23 de octubre de 2009.

La Mutua cuenta con personalidad jurídica y patrimonio económico propio, ámbito de actuación en el Espacio Económico Europeo y duración ilimitada. La Mutua ha establecido su domicilio social en Vía de los Poblados, 3 (Madrid), encontrándose inscrita en el Registro Mercantil de Madrid.

Objeto social, marco legal y ramos en que opera con carácter general el Grupo

Las actividades de la Mutua se rigen por sus Estatutos, y están principalmente sometidas al Real Decreto Legislativo 6/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados; a la Ley 20/2015, de 14 de julio, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras; a la Ley 50/1980, de 8 de octubre, del Contrato de Seguro; al Real Decreto 1361/2007, de 19 de octubre, por el que se modifica el Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, aprobado por Real Decreto 2486/1998, de 20 de noviembre; al Reglamento aprobado por el RD 1060/2015, de 20 de noviembre, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras y a las demás disposiciones generales o sectoriales concordantes que le resultan de aplicación.

Estatutariamente, el objeto social consiste en la práctica de todos los ramos de seguro autorizados por la legislación vigente, y siendo los principales automóviles, responsabilidad civil y multirriesgos, sin que tales operaciones sean objeto de industria, comercio ni lucro alguno para los diversos colectivos asegurados. Los ramos o modalidades ya establecidos en los que actualmente trabaja con carácter general el Grupo, así como los que se establezcan en el futuro, funcionarán con completa independencia, quedando afectas al cumplimiento de sus respectivos fines solamente las reservas acumuladas en cada ramo o modalidad, y respondiendo los Mutualistas tan sólo de las obligaciones a cargo de los ramos o modalidades en que se hubieran inscrito y con las limitaciones legales establecidas. La organización y funcionamiento de cada ramo o modalidad serán regulados por su condicionado general, sujeto a la legislación vigente en cada momento y autorizaciones administrativas pertinentes, todo ello referido a pólizas, bases técnicas y tarifas de primas.

Estructura interna y sistemas de distribución con carácter general del Grupo

Desde un punto de vista organizativo, con carácter general el Grupo tiene una estructura centralizada de funciones y operaciones, contando con 100 puntos de venta en todo el territorio español, que dan cobertura y servicio al colectivo sanitario, gestionando, a su vez, los diferentes productos.

Las provincias de Guadalajara y Ceuta están gestionadas por los Colegios Profesionales, mediante convenios de colaboración. Los criterios de funcionamiento son homogéneos en todas las oficinas, desarrollando su actividad mediante procedimientos uniformes y conforme a las directrices marcadas por el Grupo.

La relación de las distintas oficinas periféricas con la sede Central del Grupo se desarrolla a través de los Departamentos Centrales (Departamentos de Producción, Departamentos de Sinistros, Recursos Humanos, Informática, Servicios Generales, etc.), a quienes informan de su actividad y desde donde se controla su correcto funcionamiento.

La actividad comercial se desarrolla desde todas las oficinas, centrales y periféricas, con personal especializado que, con el soporte de los Directores Territoriales, Delegados y del personal de la propia oficina, comercializan todos los productos del Grupo.

La Asamblea General de Mutualistas aprobó, con fecha 23 de mayo de 2014, la constitución de una entidad aseguradora que opere en seguros generales en Ecuador. Durante el ejercicio 2014 se vinieron realizando los trámites formales necesarios para poder operar en dicho país realizándose con fecha 3 de octubre la inscripción en el Registro Mercantil de Quito de la escritura pública de constitución de AMA América, S.A. Empresa de Seguros, teniendo desde ese dicho momento personalidad jurídica propia.

Con fecha 29 de julio de 2016 la Mutua constituyó la sociedad AMA VIDA Seguros y Reaseguros, S.A. siendo su socio único y desembolsando el 50% del capital social. Con fecha 29 de junio de 2017 se obtuvo la autorización administrativa para operar en el ramo de vida. En septiembre de 2017 se desembolsó el 50% del capital restante.

Como consecuencia de ello la Mutua es dominante de un Grupo de sociedades de acuerdo con la legislación vigente. La presentación de cuentas anuales consolidadas es necesaria, de acuerdo con principios y normas contables generalmente aceptados, para presentar la imagen fiel de la situación financiera y de los resultados de las operaciones, de los cambios en el patrimonio neto y de los flujos de efectivo del Grupo.

Sociedades dependientes

La identificación e información financiera de las sociedades dependientes de la Mutua que han sido incluidas en el perímetro de la consolidación, se muestran en el cuadro que figura a continuación:

Ejercicio 2019	Actividad	Porcentaje de Participación	Capital Social	Reservas y resultados de ejercicios anteriores	Resultado Neto del Ejercicio
Sociedad (Denominación y Domicilio)					
AMA, Desarrollo Internacional, S.L. C/Via de Poblados, 3, Parque Empresarial Cristalia, Edificio 4 (Madrid)	Servicios	100	3	0	- (*)
AMA América de Seguros, S.A. Av. Orellana E11-75 y Av. Coruña, Edf. Albra. Bajo, Local 102 (Quito)	Seguros	99,99	7.935	(891)	6 (*)
Cleverwind System, S.L. C/Via de Poblados, 3, Parque Empresarial Cristalia, Edificio 4 (Madrid)	Servicios	100	3	-	- (*)
AMA Vida de Seguros y Reaseguros, S.A. C/Via de Poblados, 3, Parque Empresarial Cristalia, Edificio 4 (Madrid)	Seguros	100	9.015	(1.890)	(747) (*)

(*) Obtenido de las cuentas anuales de la Sociedad participada del ejercicio 2019 que están pendientes de ser aprobadas por su órgano de administración.

Ejercicio 2018

Sociedad (Denominación y Domicilio)

	Actividad	Porcentaje de Participación	Capital Social	Reservas y resultados de ejercicios anteriores	Resultado Neto del Ejercicio
AMA, Desarrollo Internacional, S.L. C/Via de Poblados, 3, Parque Empresarial Cristalia, Edificio 4 (Madrid)	Servicios	100	3	0	- (*)
AMA América de Seguros, S.A. Av. Orellana E11-75 y Av. Coruña, Edf. Albra. Bajo, Local 102 (Quito)	Seguros	99,99	7.935	(126)	(749) (*)
Cleverwind System, S.L. C/Via de Poblados, 3, Parque Empresarial Cristalia, Edificio 4 (Madrid)	Servicios	100	3	-	- (*)
AMA Vida de Seguros y Reaseguros, S.A. C/Via de Poblados, 3, Parque Empresarial Cristalia, Edificio 4 (Madrid)	Seguros	100	9.015	(319)	(1.571) (*)

Estas sociedades conforman, conjuntamente con la Mutua, el Grupo A.M.A, Agrupación Mutua Aseguradora (en adelante, el Grupo), siendo 2019 el quinto ejercicio en el que se formulan cuentas anuales consolidadas, como se ha detallado en el apartado anterior.

(2) Bases de Presentación

a) Imagen fiel

Las cuentas anuales consolidadas se han formulado en miles de euros a partir de los registros contables de la Mutua y de sus Sociedades Dependientes se han preparado de acuerdo con la legislación mercantil vigente y con las normas establecidas en el Plan de Contabilidad de Entidades Aseguradoras aprobado por el Real Decreto 1317/2008, de 24 de julio, el Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados aprobado por el Real Decreto 2486/1998, de 20 de noviembre, el Real Decreto 1159/2010 de 17 de septiembre y el Real Decreto 602/2016 de 2 de diciembre y modificaciones posteriores, y en el resto de legislación y normativa que le es de aplicación, así como lo recogido en las normas para la formulación de las cuentas anuales consolidadas con el objeto de mostrar la imagen fiel del patrimonio consolidado y de la situación financiera consolidada al 31 de diciembre de 2019 y de los resultados consolidados de sus operaciones, de los cambios en el patrimonio neto consolidado y de sus flujos de efectivo consolidados correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha.

Las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2019, que han sido formuladas por los Administradores de la Mutua, se someterán a la aprobación de la Asamblea General de Mutualistas, estimándose que serán aprobadas sin ninguna modificación.

b) Principios contables

Las cuentas anuales consolidadas han sido obtenidas mediante la integración global de las cuentas anuales de las Sociedades Dependientes en las cuales la Mutua posee la mayoría de los derechos de voto o ha nombrado la mayoría de los miembros del Consejo de Administración de las mismas, que son las que se presentan en la Nota 1 anterior.

Respecto a la homogeneización de partidas, los principios y criterios contables de las cuentas anuales consolidadas son los de la Entidad dominante, habiéndose realizado los ajustes que en su caso se han considerado necesarios.

El ejercicio social de todas las sociedades del Grupo corresponde a 31 de diciembre de 2019.

Todos los saldos y transacciones significativos entre las sociedades consolidadas por integración global han sido eliminados en el proceso de consolidación.

No existe ningún principio contable de aplicación obligatoria que, teniendo un efecto significativo en las cuentas anuales, se haya dejado de aplicar.

c) Comparación de la información

Las cuentas anuales consolidadas presentan a efectos comparativos, con cada una de las partidas del balance consolidado, de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, del estado de cambios en el patrimonio neto consolidado, del estado de flujos de efectivo consolidado y de la memoria consolidada, además de las cifras del ejercicio 2019, las correspondientes al ejercicio anterior que formaban parte de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2018 aprobadas en la Asamblea General de Mutualistas de 31 de mayo de 2019.

No existen causas que impidan la comparabilidad.

d) Aspectos críticos de la valoración y la estimación de la incertidumbre

Para la elaboración de las presentes cuentas anuales consolidadas los Administradores de la Mutua han realizado juicios y estimaciones que afectan a la aplicación de las políticas contables, a los saldos de activos, pasivos, ingresos y gastos y al desglose de los activos y pasivos contingentes incluidos en las cuentas anuales consolidadas. Dichas estimaciones se han realizado en base a la mejor información disponible a la fecha de formulación de las cuentas anuales consolidadas, considerando que las asunciones utilizadas son razonables.

Las estimaciones se revisan de forma periódica y pueden arrojar resultados diferentes en función de la evolución de dichas circunstancias, lo que podría suponer variaciones en el valor estimado en estas cuentas anuales consolidadas en el futuro.

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. 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 que considera más razonables en la estimación de dichos valores.

Las estimaciones más significativas utilizadas en estas cuentas anuales son:

- vida útil de los activos intangibles y materiales
- valor razonable de determinados activos financieros no cotizados en mercados activos
- medida de los riesgos financieros a los que se expone el Grupo
- comportamiento y desarrollo de siniestros
- probabilidad de ocurrencia de determinadas provisiones no técnicas o contingencias
- Deterioro de créditos por operaciones de seguro y reaseguro
- Activos por impuestos diferidos

e) Criterios de imputación de gastos e ingresos

Durante los ejercicios 2019 y 2018 el Grupo ha operado tanto en ramos de No Vida como en Vida.

Los ingresos y gastos correspondientes a la actividad del Grupo se imputan a los diferentes ramos con los siguientes criterios:

1. Los ingresos y gastos de las inversiones, se distribuyen en función de la media ponderada entre las primas periodificadas (primas más variación de las provisiones de primas no consumidas) incluyendo reaseguro y la provisión para prestaciones de siniestros del seguro directo.
2. Los gastos de adquisición, administración y otros gastos técnicos se han imputado en función de una media ponderada de las primas devengadas más la variación de la provisión de primas no consumidas del seguro directo.
3. Los gastos imputables a las prestaciones se distribuyen en función de la media ponderada de las prestaciones y su correspondiente provisión del seguro directo.

Los ingresos y gastos del ramo de Vida se imputan directamente desde la única Sociedad del Grupo que opera en dicho ramo.

f) Cambios en criterios contables

Durante el ejercicio 2019 no se han producido cambios de criterios contables significativos respecto a los criterios aplicados en el ejercicio 2018.

g) Corrección de errores

En la elaboración de las cuentas anuales adjuntas no se ha detectado ningún error significativo que haya supuesto la reexpresión de los importes presentados en euros incluidos en las cuentas anuales del ejercicio 2019.

(3) Distribución de Resultados de la Mutua

La propuesta de distribución del beneficio de la Mutua del ejercicio 2019 que se desprende de las cuentas anuales formuladas por el Consejo de Administración de la misma, y que se encuentra pendiente de aprobación por la Asamblea General de Mutualistas, es la siguiente:

Base de reparto:

Beneficio neto del Ejercicio 2019	7.053.549,28
-----------------------------------	---------------------

Distribución:

A reservas voluntarias	4.944.162,81
A reserva estabilización a cuenta	1.771.786,98
A reserva de capitalización	337.599,49

En general, y con respecto a la distribución de los resultados anuales, los Estatutos de la Mutua establecen que la Asamblea General determinará su destino y forma de reparto. En todo caso, se destinará como mínimo un 25% de cada excedente anual, una vez que el fondo mutual alcance la cuantía mínima legalmente exigible, a las reservas libres o voluntarias de la Mutua.

(4) Normas de Registro y Valoración

Los principales principios aplicados son los siguientes:

(a) Inmovilizado intangible

El inmovilizado intangible recoge, en su caso, las aplicaciones y desarrollos informáticos. Estas figuran contabilizadas por su coste o precio de adquisición, es decir por el importe satisfecho por su propiedad o derecho de uso, siempre que esté prevista su utilización en varios ejercicios. El inmovilizado intangible se presenta en el balance por su valor de coste minorado en el importe de las amortizaciones y correcciones valorativas por deterioro acumuladas.

Los costes recurrentes devengados como consecuencia de la modificación o actualización de aplicaciones o sistemas informáticos, los derivados de revisiones globales de sistemas y los costes de mantenimiento se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias como mayor gasto del ejercicio en que se incurren.

La amortización de las aplicaciones informáticas se realiza distribuyendo el importe amortizable de forma sistemática a lo largo de su vida útil. El método de amortización utilizado es lineal y la vida útil estimada de las aplicaciones informáticas es de 5 años.

Con carácter general el Grupo evalúa y determina las correcciones valorativas por deterioro y las reversiones de las pérdidas por deterioro del valor del inmovilizado intangible de acuerdo con los criterios que se mencionan en el apartado c).

(b) Inmovilizado material e inversiones inmobiliarias

El inmovilizado material corresponde a instalaciones, mobiliario y equipos informáticos, así como a las construcciones y terrenos de uso propio, y figuran contabilizados por su coste o precio de adquisición.

Las inversiones inmobiliarias comprenden terrenos, edificios y otras construcciones cuya finalidad es la obtención de rentas, plusvalías o ambas.

El inmovilizado material y las inversiones inmobiliarias se presentan en el balance por su valor de coste minorado en el importe de las amortizaciones y correcciones valorativas por deterioro acumuladas.

La amortización de los elementos de inmovilizado material y las inversiones inmobiliarias se realiza distribuyendo su importe amortizable, excluidos los terrenos, de forma sistemática a lo largo de su vida útil. A estos efectos se entiende por importe amortizable el coste de adquisición menos su valor residual. Con carácter general el Grupo determina el gasto de amortización de forma independiente para cada componente que tenga un coste significativo en relación al coste total del elemento y una vida útil distinta del resto del elemento.

La amortización de los elementos del inmovilizado material e inversiones inmobiliarias se determina mediante la aplicación de los criterios que se mencionan a continuación:

	Método de Amortización	Años de vida útil estimada
- Construcciones y edificios	Lineal	25-50
- Instalaciones	Lineal	8-17
- Mobiliario	Lineal	10
- Equipos informáticos	Lineal	4
- Elementos de Transporte	Lineal	6

Con carácter general el Grupo clasifica asimismo dentro del inmovilizado material obras de arte, que no procede a amortizar dada su naturaleza.

Los costes de ampliación o mejora que suponen un aumento de la capacidad y rentabilidad de las inversiones inmobiliarias se incorporan como mayor valor del activo. Los gastos de mantenimiento y reparaciones se cargan a la cuenta de pérdidas y ganancias en el momento en que se producen.

Con carácter general el Grupo revisa el valor residual, la vida útil y el método de amortización del inmovilizado material y las inversiones materiales al cierre de cada ejercicio. Las modificaciones en los criterios inicialmente establecidos se reconocen como un cambio de estimación.

Con carácter general el Grupo evalúa y determina las correcciones valorativas por deterioro y las reversiones de las pérdidas por deterioro del valor del inmovilizado y de las inversiones materiales de acuerdo con los criterios que se mencionan en el apartado c).

Arrendamientos

Los arrendamientos en los que el contrato transfiere sustancialmente todos los riesgos y beneficios inherentes a la propiedad de los activos se clasifican como arrendamientos financieros y en caso contrario, se clasifican como arrendamientos operativos.

Con carácter general el Grupo cede y tiene cedido el derecho de uso de determinados activos, todos ellos considerados contratos de arrendamiento operativos.

Las cuotas derivadas de los arrendamientos operativos se reconocen como gasto o ingreso, dependiendo de la posición de la Entidad, de forma lineal durante el plazo de arrendamiento.

Las cuotas de arrendamiento contingentes se registran como gasto cuando es probable que se vaya a incurrir en las mismas.

(c) Deterioro de valor de activos no financieros sujetos a amortización o depreciación

Con carácter general el Grupo sigue el criterio de evaluar la existencia de indicios que pudieran poner de manifiesto el potencial deterioro de valor de los activos no financieros sujetos a amortización o depreciación, al objeto de comprobar si el valor contable de los mencionados activos excede de su valor recuperable, entendido como el mayor entre el valor razonable, menos costes de venta y su valor en uso.

Para el caso de construcciones y terrenos, con carácter general el Grupo evalúa anualmente si se ha producido deterioro en algún inmueble, entendiendo por valor razonable el de tasación determinada por una entidad tasadora autorizada.

En el caso de los inmuebles, 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 y modificaciones posteriores, sobre normas de valoración de bienes inmuebles y de determinados derechos para ciertas finalidades financieras).

Las pérdidas por deterioro se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias.

Una vez reconocida la corrección valorativa por deterioro o su reversión, se ajustan las amortizaciones de los ejercicios siguientes considerando el nuevo valor contable.

(d) Instrumentos financieros

d.1) Clasificación y separación de instrumentos 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 de instrumento de patrimonio.

A efectos de su valoración, los instrumentos financieros se clasifican en las categorías de activos y pasivos financieros mantenidos para negociar, activos y pasivos financieros a valor razonable con cambios en la cuenta de pérdidas y ganancias, préstamos y partidas a cobrar, inversiones mantenidas hasta el vencimiento, activos financieros disponibles para la venta y pasivos financieros a coste amortizado. La clasificación en las categorías anteriores se efectúa atendiendo a las características del instrumento y a las intenciones de la Dirección en el momento de su reconocimiento inicial.

Los instrumentos financieros se reconocen cuando el Grupo se convierte en parte obligada del contrato o negocio jurídico conforme a las disposiciones del mismo.

Las operaciones de compra o venta de activos financieros instrumentadas mediante contratos convencionales, entendidos por tales aquéllos en los que las obligaciones recíprocas de las partes deben consumarse dentro de un marco temporal establecido por la regulación o por las convenciones de mercado y que no pueden liquidarse por diferencias, se reconocen en la fecha de contratación o liquidación. Sin embargo un contrato que puede liquidarse por diferencias se reconoce como un instrumento financiero derivado durante el periodo que media entre la fecha de contratación y liquidación. En particular las operaciones realizadas en el mercado de divisas se registran en la fecha de liquidación, mientras que los activos financieros negociados en mercados secundarios de valores, si son instrumentos de patrimonio, se reconocen en la fecha de contratación, y si se trata de valores representativos de deuda, en la fecha de liquidación.

(i) Activos financieros mantenidos para negociar

Un activo o pasivo financiero se clasifica como mantenido para negociar 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.
- Se trata de un derivado, excepto que haya sido designado como instrumento de cobertura y cumpla las condiciones para ello en la normativa vigente.

Los instrumentos de patrimonio que no tienen un precio de mercado cotizado en un mercado activo y cuyo valor razonable no puede ser estimado con fiabilidad, no se clasifican en esta categoría.

Los activos y pasivos 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 pérdidas y ganancias a medida que se incurren.

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.

(ii) Activos y pasivos financieros a valor razonable con cambios en la cuenta de pérdidas y ganancias

Con carácter general el Grupo clasifica los activos y pasivos financieros a valor razonable con cambios en la cuenta de pérdidas y ganancias en el momento de su reconocimiento inicial sólo si:

- Con ello se elimina o reduce significativamente la asimetría contable entre activos y pasivos financieros o
- El rendimiento de un grupo de activos financieros, pasivos financieros o de ambos, se gestiona y evalúa según el criterio de valor razonable, de acuerdo con la estrategia documentada de inversión o de gestión del riesgo del Grupo.
- 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.

Los activos y pasivos financieros a valor razonable con cambios en la cuenta de pérdidas y ganancias se valoran siguiendo los criterios siguientes:

- 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 pérdidas y ganancias a medida que se incurren.
- 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.

(iii) Préstamos y partidas a cobrar

Los préstamos y partidas a cobrar se componen de créditos por operaciones comerciales 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 aquellos activos financieros que, no siendo instrumentos de patrimonio ni derivados, no tienen origen comercial, cuyos cobros son de cuantía determinada o determinable y que no se negocian en un mercado activo. No se incluyen en esta categoría aquellos activos financieros para los cuales el Grupo pueda no recuperar sustancialmente toda la inversión inicial, por circunstancias diferentes al deterioro crediticio.

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.

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.

(iv) Inversiones mantenidas hasta el vencimiento

Se incluyen en esta categoría los valores representativos de deuda con una fecha de vencimiento fijada, cobros de cuantía determinada o determinable, que se negocien en un mercado activo y para los cuales el Grupo tiene la intención efectiva y capacidad de conservarlos hasta su vencimiento.

Se valorarán inicialmente por su valor razonable, que, salvo evidencia en contrario, será el precio de la transacción, que equivaldrá al valor razonable de la contraprestación entregada más los costes de transacción que les sean directamente atribuibles. Posteriormente se valorarán por su coste amortizado y los intereses devengados se contabilizarán en la cuenta de pérdidas y ganancias, aplicando el método del tipo de interés efectivo.

Al menos al cierre del ejercicio, deberán efectuarse las correcciones valorativas aplicando los criterios de deterioro de valor que se exponen en los apartados siguientes. No obstante, como sustituto del valor actual de los flujos de efectivo futuros se puede utilizar el valor de mercado del instrumento, siempre que éste sea lo suficientemente fiable como para considerarlo representativo del valor que pudiera recuperar el Grupo.

(v) Activos financieros disponibles para la venta

En esta categoría se han clasificado los valores representativos de deuda e instrumentos de patrimonio que no cumplen los requisitos para ser clasificados en 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, los activos financieros clasificados en esta categoría, se valoran a valor razonable, reconociendo la pérdida o ganancia en ingresos y gastos reconocidos del patrimonio neto, con excepción de las pérdidas por deterioro, que se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias. 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 importes reconocidos en patrimonio neto, se reconocen en resultados en el momento en el que tiene lugar la baja de los activos financieros y en su caso, por la pérdida por deterioro según se indica en el apartado d.3) de esta nota. No obstante, los intereses calculados por el método del tipo de interés efectivo y los dividendos se reconocen en resultados siguiendo los criterios expuestos en el apartado (vi) de esta nota.

(vi) Intereses y dividendos

Los intereses se reconocen por el método del 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.

(vii) Bajas de activos financieros

Los activos financieros se dan de baja contable cuando los derechos a recibir flujos de efectivo relacionados con los mismos han vencido o se han transferido y el Grupo ha traspasado sustancialmente los riesgos y beneficios derivados de su titularidad.

En las transacciones en las que se registra la baja de un activo financiero en su totalidad, los activos financieros obtenidos o los pasivos financieros, incluyendo los pasivos correspondientes a los servicios de administración incurridos, se registran a valor razonable.

La baja de un activo financiero en su totalidad implica el reconocimiento de resultados por la diferencia existente entre su valor contable 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.

d.2) Valor razonable de los instrumentos financieros

El valor razonable de los activos financieros se determinará mediante el uso de precios de mercado siempre que las cotizaciones disponibles de los instrumentos se puedan considerar representativas. Para que sean así consideradas, habrán de ser de publicación periódica en los sistemas de información habituales, proporcionadas por contribuidores reconocidos.

En caso de que la valoración a mercado no sea posible, se realizará una valoración basada en modelos internos, que utilizarán en la medida de lo posible datos públicos de mercado que repliquen satisfactoriamente la valoración de los instrumentos cotizados. Dicha metodología de valoración se fundamentará en la actualización de los flujos futuros de los activos (determinados o estimables) mediante la curva de descuento libre de riesgo. En función de las características propias de la emisión de la que se trate, y del emisor de la misma, se imputará un riesgo de crédito específico que será de aplicación y de diferente magnitud en cada uno de los flujos a percibir.

Para las participaciones en fondos de inversión el valor razonable será el valor liquidativo del fondo a la fecha de valoración.

d.3) Deterioro de valor e incobrabilidad de activos financieros

Un activo financiero o grupo de activos financieros está deteriorado y se ha producido una pérdida por deterioro, si existe evidencia objetiva del deterioro como resultado de uno o más eventos que han ocurrido después del reconocimiento inicial del activo y ese evento o eventos causantes de la pérdida tienen un impacto sobre los flujos de efectivo futuros estimados del activo o grupo de activos financieros, que puede ser estimado con fiabilidad.

Para préstamos y partidas a cobrar e instrumentos de deuda, se considera que existe una evidencia objetiva de deterioro de valor cuando se produce un acontecimiento que causa una reducción o retraso en los flujos de efectivo estimados futuros, que pueden venir motivados por la insolvencia del deudor.

Para instrumentos de patrimonio clasificados en la cartera de activos financieros disponibles para la venta, se considera que existe una evidencia objetiva de deterioro de valor cuando se produce la falta de recuperabilidad del valor en libros del activo por un descenso prolongado o significativo en su valor razonable. En todo caso, se presumirá que el instrumento se ha deteriorado ante una caída de un año y medio o de un cuarenta por ciento en su cotización, sin que se haya producido la recuperación de su valor.

Deterioro de valor de los créditos de los tomadores

Se realizan las correcciones valorativas que proceden en la cuenta de resultados, mediante la dotación de la correspondiente corrección por deterioro de las primas pendientes de cobro.

La cuantía de la corrección por deterioro se determinará minorando las primas que deban ser consideradas en la provisión para primas no consumidas y teniendo en cuenta la incidencia del reaseguro.

La provisión para primas pendientes de cobro se calcula con carácter general para el Grupo separadamente para cada ramo en función de la antigüedad de los recibos pendientes de cobro, según los siguientes criterios:

1. Las primas con antigüedad igual o superior a seis meses, no reclamadas judicialmente: como principio general se provisionan por su importe íntegro, si bien se realiza previamente un análisis individualizado basado en la experiencia para las pólizas con importe significativo.
2. Las primas con antigüedad igual o superior a tres meses e inferior a seis meses, no reclamadas judicialmente: se provisionan aplicando un coeficiente del 50%.
3. Las primas con antigüedad inferior a tres meses, no reclamadas judicialmente se provisionan: para las primas emitidas, aplicando el coeficiente medio de anulaciones de las primas que se encontraban en esta situación en los tres últimos ejercicios; para las primas no emitidas, aplicando el coeficiente medio del ejercicio del Grupo.
4. Las primas reclamadas judicialmente se provisionan individualmente en función de las circunstancias de cada caso.

Activos financieros disponibles para la venta

En el caso de activos financieros disponibles para la venta, el descenso en el valor razonable que ha sido registrado directamente en ingresos y gastos reconocidos en patrimonio neto, se reconoce en resultados cuando existe evidencia objetiva de un deterioro de valor, aunque el activo financiero no haya sido dado de baja en el balance de situación. El importe de la pérdida por deterioro reconocida en resultados se calcula como la diferencia entre el coste o coste amortizado, menos cualquier pérdida por deterioro previamente reconocida en resultados y el valor razonable.

Las pérdidas por deterioro del valor que corresponden a inversiones en instrumentos de patrimonio, no son reversibles, sino que los aumentos posteriores del valor razonable una vez que se ha reconocido la pérdida por deterioro, se reconoce en patrimonio neto.

El aumento en el valor razonable de los instrumentos de deuda, que pueda ser objetivamente relacionado con un evento posterior al reconocimiento del deterioro, se registra contra resultados hasta el importe de la pérdida por deterioro previamente reconocida y el exceso, en su caso, contra ingresos y gastos reconocidos en patrimonio neto.

d.4) Pasivos financieros

Los pasivos financieros, incluyendo acreedores comerciales y otras cuentas a pagar, que no se clasifican como mantenidos para negociar o como pasivos financieros a valor razonable con cambios en la cuenta de pérdidas y ganancias, se reconocen inicialmente por su valor razonable, menos, en su caso, los costes de transacción que son directamente atribuibles a la emisión de los mismos. Con posterioridad al reconocimiento inicial, los pasivos clasificados bajo esta categoría se valoran a coste amortizado utilizando el método del tipo de interés efectivo.

Los pasivos 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.

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.

d.5) Principio de compensación

Un activo financiero y un pasivo financiero son objeto de compensación sólo cuando el Grupo tiene el derecho exigible de compensar los importes reconocidos y tiene la intención de liquidar la cantidad neta o de realizar el activo y cancelar el pasivo simultáneamente.

(e) 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 tres meses desde la fecha de adquisición.

(f) Provisiones técnicas del seguro directo

Las provisiones técnicas recogen los importes de las obligaciones asumidas que se derivan de los contratos de seguro en vigor con el fin de garantizar, con criterios prudentes y razonables, las obligaciones derivadas de los referidos contratos.

Esas provisiones son con carácter general para el Grupo, básicamente, las siguientes:

1. Provisión técnica para primas no consumidas. Constituye la parte de las primas destinadas al cumplimiento de futuras obligaciones no extinguidas al cierre de cada ejercicio, es decir, tiene por objeto la periodificación, a la fecha de cálculo, de las primas emitidas, reflejando su saldo la fracción de dichas primas que deba imputarse al período comprendido entre la fecha de cierre y el término del período de cobertura. El Grupo determina el saldo de estas provisiones por el método "recibo a recibo", tomando como base las primas devengadas en el ejercicio, deduciendo en su caso el recargo de seguridad.

Las comisiones y otros gastos de adquisición correspondientes a las primas emitidas se reconocen como gasto con el mismo criterio que se reconocen como ingreso las primas correspondientes a los contratos de seguro en vigor. La parte de comisiones y otros gastos de adquisición correspondientes al período de cobertura no consumido de las pólizas de seguro en vigor se registra en el epígrafe "Otros activos – Periodificaciones" del activo del balance.

2. Provisión técnica para riesgos en curso. Complementa a la provisión técnica 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. Se dota conforme al cálculo establecido en el vigente Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados.
3. Provisiones técnicas para prestaciones. Recogen el importe total de las obligaciones pendientes derivadas de los siniestros ocurridos con anterioridad a la fecha de cierre del ejercicio. El Grupo calcula esta provisión como la diferencia entre el coste total estimado o cierto de los siniestros pendientes de declaración, liquidación o pago y el conjunto de los importes ya pagados por razón de tales siniestros. Dicha provisión se calcula individualmente para los siniestros pendientes de liquidación o pago y en función de la experiencia, según lo indicado en el Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, para los siniestros pendientes de declaración. De acuerdo con el Real Decreto 239/2007 de 16 de febrero, se ha calculado de forma independiente la provisión para gastos de liquidación de siniestros, que incluye los gastos externos e internos de gestión y tramitación de los expedientes, cualquiera que sea su origen, hasta la total liquidación y pago del siniestro.

Estas provisiones se calculan separadamente por años de ocurrencia de los siniestros y para cada modalidad de seguro. Su valoración es efectuada teniendo en cuenta individualmente las cuantías previstas y definitivas de cada siniestro, aplicando criterios de máxima prudencia valorativa y considerando cualquier tipo de responsabilidad con origen en los siniestros pendientes de liquidación o pago a dicha fecha.

4. Otras provisiones técnicas. El Grupo constituye la provisión del seguro de decesos atendiendo al planteamiento actuarial de la operación. Se calcula como 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 es la prima de inventario devengada en el ejercicio, entendiéndose por tal la prima pura incrementada en el recargo para gastos de administración previsto en la base técnica.
5. Provisión de participación en beneficios y para extornos. Esta provisión recoge el importe de los beneficios devengados en favor de los tomadores, asegurados o 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 aquéllos.
6. Reserva de estabilización. Esta provisión forma parte de los fondos propios y tiene carácter acumulativo ya que su finalidad no es periodificar los ingresos o gastos sino ir constituyendo los recursos adicionales necesarios que permitan hacer frente a las desviaciones negativas de la siniestralidad, es decir, alcanzar la estabilidad técnica de cada ramo. La dotación y aplicación de la provisión de estabilización se realiza por ramos o riesgos, sin compensarse entre los mismos. En el caso que proceda, se compensará con cargo a esta provisión el exceso de siniestralidad sobre las primas de riesgo que se produzca en el ejercicio.

Los movimientos contables de la reserva de estabilización se encuentran detallados en la Nota 13.

7. Provisiones de seguros de vida: representan el valor de las obligaciones de la Sociedad, neto de las obligaciones del tomador, por razón de seguros sobre la vida, al cierre del ejercicio. La provisión de seguros de vida comprende:
 - a. En los seguros cuyo período de cobertura sea inferior al año, la "provisión para primas no consumidas" y, en su caso, la "provisión para riesgos en curso", cuyo objetivo y método de cálculo son los mismos que los indicados en el apartado anterior.
 - b. En los demás seguros, la "provisión matemática":

Esta provisión representa la diferencia entre el valor actual actuarial de las obligaciones futuras de la Sociedad y las del tomador o, en su caso, del asegurado. La base de cálculo de esta provisión es la prima de inventario devengada en el ejercicio, entendiéndose por tal la prima pura o de riesgo incrementada por el recargo para gastos de administración previsto en las Notas Técnicas. El cálculo se realiza, certificado a certificado, por un sistema de capitalización individual y mediante la aplicación de un método prospectivo, de acuerdo con las bases actuariales contenidas en las Notas Técnicas comunicadas a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

(g) Provisiones técnicas del reaseguro cedido

En el activo del balance de situación consolidado se muestran las provisiones técnicas por las cesiones a reaseguradores, determinadas en base a los mismos criterios que los utilizados para el seguro directo de acuerdo con los contratos de reaseguro en vigor.

La parte de comisiones del reaseguro correspondiente al período de cobertura no consumido de las pólizas cedidas se registra en el epígrafe "Ajustes por Periodificación-Comisiones y otros gastos de adquisición de reaseguro cedido" del pasivo del balance de situación consolidado.

(h) Compromisos por jubilación

El Pacto de Empresa de la Mutua con sus empleados establece un régimen de aportación definida exteriorizado en un Plan de Pensiones de promoción conjunta denominado "Plan de Pensiones A.M.A. Grupo", cuya gestora, hasta el 30 de

junio de 2014, fue la entidad VidaCaixa, S.A. de Seguros y Reaseguros, siendo a partir de dicha fecha la entidad gestora BBVA Gestión de Previsión y Pensiones, S.A., E.G.F.P. Las contingencias previstas por el Plan son las de jubilación en la modalidad de aportación definida y las de muerte e invalidez en la de prestación definida. Por este concepto, el Grupo ha desembolsado un total de 461 miles de euros en el ejercicio 2019 (496 miles de euros en 2018).

Las contingencias de prestación definida (muerte, muerte por accidente e invalidez permanente, total, absoluta o gran invalidez) no son objeto de aseguramiento por parte del Plan, sino que se encuentran cubiertas mediante un seguro colectivo de Vida. Dicho seguro estaba contratado hasta el inicio del ejercicio 2014 con VidaCaixa, S.A. de Seguros y Reaseguros, habiéndose traspasado durante dicho año a ING Nationale-Nederlanden. Desde el 1 de enero de 2018 fue traspasado a AMA VIDA Seguros y Reaseguros S.A. salvo para el personal de dicha entidad que continúa asegurado en ING Nationale-Nederlanden.

Con carácter general el Grupo registra las contribuciones a realizar a los planes de aportaciones definidas a medida que los empleados prestan sus servicios. El importe de las contribuciones devengadas se registra como un gasto por retribuciones a los empleados.

En Ecuador el artículo 216 del Código de Trabajo establece la jubilación patronal como un derecho a favor de los trabajadores u obreros sujetos a esta ley siempre y cuando cumplan ciertos requisitos, tales como:

- Tener la calidad de trabajador u obrero amparado al Código de Trabajo.
- 25 años de servicio o más.

De igual manera, el inciso 7 del artículo 188 del mismo cuerpo legal contempla que el mencionado derecho, en su parte proporcional, también se reconoce a favor de los trabajadores que hubieren cumplido más de 20 años y menos de 25 años en el caso de despido intempestivo.

(i) Provisiones y contingencias

Las provisiones se reconocen cuando el Grupo tiene una obligación presente, ya sea legal, contractual, implícita o tácita, como resultado de un suceso pasado; es probable que exista una salida de recursos que incorporen beneficios económicos futuros para cancelar tal obligación; y se puede realizar una estimación fiable del importe de la obligación.

Las obligaciones aisladas se valoran por el desenlace individual que resulta más probable.

Las provisiones se revierten contra resultados cuando no es probable que exista una salida de recursos para cancelar tal obligación.

(j) Impuesto sobre beneficios

El gasto o ingreso por el impuesto sobre beneficios comprende tanto el impuesto corriente como el impuesto diferido.

Los activos o pasivos por impuesto sobre beneficios corriente, se valoran por las cantidades que se espera pagar o recuperar de las autoridades fiscales, utilizando la normativa y tipos impositivos vigentes o aprobados y pendientes de publicación en la fecha de cierre del ejercicio.

El impuesto sobre beneficios corriente o diferido se reconoce en resultados, salvo que surja de una transacción o suceso económico que se ha reconocido en el mismo ejercicio o en otro diferente, contra patrimonio neto.

• Valoración

Los activos y pasivos por impuesto diferido se valoran por los tipos impositivos que vayan a ser de aplicación en los ejercicios en los que se espera realizar los activos o pagar los pasivos, a partir de la normativa y tipos que están vigentes o aprobados y pendientes de publicación y una vez consideradas las consecuencias fiscales que se derivarán de la forma en que el Grupo espera recuperar los activos o liquidar los pasivos.

• **Compensación y clasificación**

El Grupo sólo compensa los activos y pasivos por impuesto sobre beneficios corriente si existe un derecho legal frente a las autoridades fiscales y tiene la intención de liquidar las deudas que resulten por su importe neto o bien realizar los activos y liquidar las deudas de forma simultánea.

Los activos y pasivos por impuesto diferido se reconocen en balance de situación consolidado.

(k) Transacciones con partes vinculadas

Las transacciones realizadas con partes vinculadas surgen del tráfico normal, se realizan en condiciones de mercado y se registran por el valor razonable de la contraprestación recibida o entregada.

l) Transacciones, saldos y flujos en moneda extranjera

Las transacciones en moneda extranjera se registran contablemente por su contravalor en euros, utilizando los tipos de cambio vigentes en las fechas que se realizan. Los beneficios o pérdidas por las diferencias de cambio surgidas en la cancelación de los saldos provenientes de transacciones en moneda extranjera, se reconocen en la cuenta de resultados en el momento en que se producen.

Los saldos a cobrar y a pagar en moneda extranjera se valoran en euros a los tipos de cambio vigentes al cierre del ejercicio, reconociéndose como ingresos o gastos las diferencias de cambio no realizadas, determinadas para grupos de divisas de similar vencimiento y comportamiento en el mercado.

En la presentación del estado de flujos de efectivo, los flujos procedentes de transacciones en moneda extranjera se han convertido a euros aplicando al importe en moneda extranjera el tipo de cambio de contado en las fechas en las que se producen.

Conversión de negocios en el extranjero

La conversión a euros de negocios en el extranjero se ha efectuado mediante la aplicación del siguiente criterio:

1. Los activos y pasivos se convierten al tipo de cambio de cierre del balance.
2. Los ingresos y gastos se convierten al tipo de cambio medio del periodo ejercicio.
3. Las diferencias de cambio resultantes de la aplicación de los criterios anteriores se reconocen como diferencias de conversión en el patrimonio neto consolidado.

La moneda funcional del negocio establecido en Ecuador es el dólar.

(m) Ingresos y gastos

Los ingresos y gastos se reconocen contablemente en función de su período de devengo, registrándose las operaciones teniendo en cuenta la correlación existente entre los ingresos generados y sus correspondientes gastos. En este sentido, dado que las primas y comisiones con origen en los contratos de seguros se abonan y cargan, respectivamente, a la cuenta de pérdidas y ganancias en el momento de la emisión del correspondiente recibo y los siniestros se cargan a dicha cuenta en el momento de su pago, al cierre de cada ejercicio es necesario efectuar diversas periodificaciones contables para adecuar los ingresos y gastos a dicho criterio.

En la Nota 2 se indican los criterios de imputación de gastos e ingresos a los diversos ramos de seguro.

A continuación, se indican los criterios seguidos por el Grupo para la clasificación por destino, dentro de cada actividad, de los gastos por naturaleza:

Gastos de personal

Se imputan con carácter general para el Grupo de forma agrupada según Departamentos:

1. A gastos imputables a prestaciones: el personal asignado a los Departamentos de Siniestros en su totalidad, así como los del personal de los Departamentos de Informática y Dirección Técnica, en función del tiempo dedicado al área de siniestros, y una parte de los del personal de las oficinas.
2. A gastos de adquisición: el personal asignado al Departamento de Marketing y Comercial en su totalidad, así como los del personal de los Departamentos de Informática y Dirección Técnica, en función del tiempo dedicado al área de adquisición, y una parte de los del personal de las oficinas.
3. A gastos de administración: el personal asignado al Departamento de Producción incluyendo el personal dedicado a la Gestión y Cobro de Recibos y Reaseguro, así como los del personal de los Departamentos de Informática y de las oficinas, en proporción al tiempo destinado a esta función.
4. A gastos imputables a inversiones: la totalidad de los del personal asignado al Área de Inversiones.
5. A otros gastos técnicos: el personal asignado a los Departamentos de Contabilidad, Recursos Humanos, Servicios Generales y Dirección General, así como parte de los de Informática y Consejo de Administración, de acuerdo con la estructura organizativa del Grupo.
6. A otros gastos no técnicos: los gastos que se producen con motivo de la expansión internacional.

Servicios exteriores

1. Los gastos de publicidad, propaganda, relaciones públicas, así como los de otros servicios relacionados con gastos comerciales, se clasifican en su totalidad como gastos de adquisición.
2. Los gastos de arrendamientos, reparaciones y conservación, los gastos de profesionales independientes, el material de oficina, suministros, así como los de otros servicios relacionados con el personal, se reparten en función de la asignación de los Departamentos que los originan, con igual criterio que la imputación de gastos de personal.
3. Los gastos de primas de seguros se imputan a gastos de inversiones.

Tributos

Se imputan con el mismo criterio que los gastos de personal.

Dotaciones a las amortizaciones

Las dotaciones a las amortizaciones del inmovilizado material se imputan de forma individualizada y, en algunos casos porcentualmente en función del reparto de gastos que se hace en cada oficina / departamento en donde se encuentra el elemento a amortizar.

(n) Compensación por terminación de empleo

Excepto en el caso de causa justificada, las sociedades vienen obligadas a satisfacer una indemnización a sus empleados cuando prescinden de sus servicios. Ante la ausencia de cualquier necesidad previsible de terminación anormal del empleo y dado que no reciben indemnizaciones aquellos empleados que se jubilan o cesan voluntariamente en sus servicios, los pagos por indemnizaciones cuando surgen se cargan a gastos en el momento en que se toma la decisión de efectuar el despido.

(ñ) Activos mantenidos para la venta, pasivos vinculados a los mismos y operaciones interrumpidas

(i) Activos mantenidos para la venta y pasivos vinculados a los mismos

El Grupo reconoce en el epígrafe de "Activos mantenidos para la venta" los activos cuyo valor contable va a ser recuperado fundamentalmente a través de una transacción de venta, en lugar de por uso continuado. Para clasificar los

activos como tales, éstos deben encontrarse disponibles, en sus condiciones actuales, para su enajenación inmediata, sujetos exclusivamente a los términos usuales y habituales a las transacciones de venta, siendo igualmente necesario que la baja del activo se considere altamente probable. Asimismo procede a clasificar en "Pasivos vinculados con activos mantenidos para la venta" los pasivos asociados a los mismos.

Los activos mantenidos para la venta se valorarán en el momento de su clasificación en esta categoría, por el menor de los dos importes siguientes: su valor contable y su valor razonable menos los costes de venta.

(ii) Operaciones interrumpidas

El Grupo considera que constituye una operación interrumpida todo componente 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:

- Representa una línea de negocio o un área geográfica de la explotación, que sea significativa y pueda considerarse separada del resto;
- Forma parte de un plan individual y coordinado para enajenar o disponer por otra vía de una línea de negocio o de un área geográfica de la explotación que sea significativa y pueda considerarse separada del resto; o
- Sea una entidad dependiente adquirida exclusivamente con la finalidad de venderla.

A estos efectos, se entiende por componente de una entidad las actividades o flujos de efectivo que, por estar separados y ser independientes en su funcionamiento o a efectos de información financiera, se distinguen claramente del resto de la entidad, tal como una entidad dependiente o un segmento de negocio o geográfico.

(5) Inmovilizado Intangible

Su detalle y movimiento durante los dos últimos ejercicios es como sigue:

Ejercicio 2019

	Saldos al 31.12.18	Altas	Bajas	Traspasos	Saldos al 31.12.19
Coste					
Aplicaciones informáticas	10.501	562	-	4.967	16.030
Aplicaciones en curso	7.860	4.978	(751)	(4.967)	7.120
	18.361	5.540	(751)	-	23.150
Amortización acumulada					
Aplicaciones informáticas	(5.397)	(2.887)	-	-	(8.284)
	(5.397)	(2.887)	-	-	(8.284)
Valor neto	12.964	2.653	(751)	-	14.866

Ejercicio 2018

	Saldos al 31.12.17	Altas	Bajas	Traspasos	Saldos al 31.12.18
Coste					
Aplicaciones informáticas	8.214	279	-	2.008	10.501
Aplicaciones en curso	5.409	5.746	(1.287)	(2.008)	7.860
	13.623	6.025	(1.287)	-	18.361
Amortización acumulada					
Aplicaciones informáticas	(3.471)	(1.926)	-	-	(5.397)
	(3.471)	(1.926)	-	-	(5.397)
Valor neto	10.152	4.099	(1.287)	-	12.964

Durante el último trimestre del ejercicio 2018 y durante el ejercicio 2019, la informática de A.M.A. Mutua ha transformado los "procesos de firma de documentación manual y pago por caja" en "procesos de firma de documentación digital y de pago por TPV" que serán utilizados tanto en el nuevo Contact Center de A.M.A. (servicio a distancia) como en todas las oficinas de A.M.A. (servicio presencial y servicio a distancia).

La Digitalización de la red Comercial se ha basado en la distribución de tablets para todos los Comerciales de A.M.A. con un nuevo portal Comercial en la Tablet que les permite la venta en movilidad de todos los ramos generales individuales de A.M.A. Mutua.

Durante 2018, en A.M.A. Mutua se crea un nuevo Ramo de Vida Riesgo en Coaseguro con el nuevo Taller de Productos, se mejoran los programas y aplicaciones de AS400 (en concreto Recibos, Reaseguro y Enlaces contables) y se pone en marcha un nuevo Sistema de Gestión de la Demanda que debería servir como procedimiento de orden, priorización y estrategia dentro de la organización.

Además, el Grupo A.M.A. ha incorporado la nueva compañía AmaVida y por ello durante 2018 se han desarrollado todos los servicios informáticos necesarios para gestionar los productos Colectivos de Vida desde AmaVida y productos in-

dividuales en Coaseguro con A.M.A. Mutua así como se ha adaptado el sistema de Back-Office completo para gestionar recibos, siniestros, contabilidad, etc.. lo cual ha supuesto un reto de valor añadido por el enlace técnico entre sistemas de BackOffice de A.M.A. Mutua y de AmaVida.

En A.M.A. América se procede a la adquisición del sistema de seguros i-Axis que Ama venía usando en Ecuador en modo de alquiler con el fin de impulsar el negocio y solventar las carencias técnicas y de evolución existentes hasta la fecha. Desde septiembre de 2019, el departamento de Organización y Sistemas de A.M.A. absorberá los desarrollos que el negocio de Ecuador necesite, ofreciendo el servicio desde la empresa matriz.

Las altas de las aplicaciones en curso ascienden a 4.978 miles de euros por inversiones en inmovilizado intangible en desarrollos acometidos a lo largo del año en diferentes proyectos, y que por su naturaleza están pendientes de su puesta en funcionamiento. Las bajas por importe de 751 miles de euros responden a reclasificaciones a otras cuentas. Y por último los traspasos por un importe de 4.967 miles de euros corresponden a activaciones de diferentes proyectos del inmovilizado intangible finalizados en el año, pasando a aplicaciones informáticas.

Los 7.120 miles de euros responden al saldo acumulado de los proyectos pendientes de activación.

(6) Inversiones Inmobiliarias

Su detalle y movimiento durante los dos últimos ejercicios es como sigue:

Ejercicio 2019

	Saldos al 31.12.18	Altas	Bajas	Traspasos	Saldos al 31.12.19
Coste					
Terrenos	2.200	-	(86)	33	2.147
Construcciones	7.490	-	(279)	140	7.351
	9.690	-	(365)	173	9.498
Amortización acumulada					
Construcciones	(4.081)	(180)	105	(125)	(4.281)
Provisiones deterioro	(561)	-	28	-	(533)
Valor neto	5.048	(180)	(232)	48	4.683

Ejercicio 2018

	Saldos al 31.12.17	Altas	Bajas	Traspasos	Saldos al 31.12.18
Coste					
Terrenos	2.245	-	-	(45)	2.200
Construcciones	7.649	-	-	(159)	7.490
	9.894	-	-	(204)	9.690
Amortización acumulada					
Construcciones	(4.006)	(183)	-	108	(4.081)
Provisiones deterioro	(681)	-	120	-	(561)
Valor neto	5.207	(183)	120	(96)	5.048

Las bajas en terrenos y construcciones por importe de 365 miles responden a la venta del local de calle Pegaso nº 20, en Madrid. Los traspasos por importe de 173, corresponden al cambio de uso propio a inversión de un local de Albacete.

Las operaciones de arrendamiento de inmuebles en las que el Grupo es arrendador, considerados todos ellos operativos, arrojan los siguientes resultados durante los dos últimos ejercicios:

Ejercicio 2019

Cobros del ejercicio	Cobros mínimos futuros	Menos de 1 año	De 1 a 5 años	Más de 5 años
259	826	231	463	132

Ejercicio 2018

Cobros del ejercicio	Cobros mínimos futuros	Menos de 1 año	De 1 a 5 años	Más de 5 años
218	355	142	167	46

Los contratos más importantes en este apartado son los celebrados con Dentieder, Aijum Zheng, y A.M.A. Vida Seguros y Reaseguros S.A., con cobros en 2019 por 115 miles y unos cobros mínimos futuros a 31 de diciembre de 2019 de 190 miles de euros. A 31 de diciembre de 2018 los contratos más importantes fueron los celebrados con Dentieder, D.I.M.O.P. y Aijum Zheng, con cobros en 2018 por 125 miles y unos cobros mínimos futuros a 31 de diciembre de 2018 de 202 miles de euros.

Las operaciones de arrendamiento de inmuebles en las que el Grupo es arrendataria arrojan los siguientes resultados durante los dos últimos ejercicios:

Ejercicio 2019

Pagos del ejercicio	Pagos mínimos futuros	Menos de 1 año	De 1 a 5 años	Más de 5 años
339	427	218	206	3

Ejercicio 2018

Pagos del ejercicio	Pagos mínimos futuros	Menos de 1 año	De 1 a 5 años	Más de 5 años
318	335	261	73	0

Los contratos más importantes a 31 de diciembre de 2019 fueron los celebrados con los Colegios de Médicos de Cáceres, A Coruña, La Rioja, Málaga, Navarra y Angélica Mercedes Pazmiño Zurita (Ecuador), con pagos en 2019 y pagos mínimos futuros a 31 de diciembre de 2019 por importes de 292 y 427 miles respectivamente.

Los contratos más importantes en este apartado a 31 de diciembre de 2018 son los celebrados con los Colegios de Médicos de Cáceres, A Coruña, La Rioja, Málaga, Navarra y Angélica Mercedes Pazmiño Zurita (Ecuador), con pagos en el año 2018 y pagos mínimos futuros a 31 de diciembre de 2018 por importes de 210 y 197 miles respectivamente.

Todos los contratos vivos a 31 de diciembre de 2019 o sus prórrogas, vencerán entre 2020 y 2025. No existen opciones de compra sobre los inmuebles. Los contratos están sujetos a cláusulas de revisión por IPC.

(7) Inmovilizado Material

Los saldos de estos epígrafes del balance, así como su evolución durante los dos últimos ejercicios, presentan el detalle siguiente:

Ejercicio 2019

	Saldos al 31.12.18	Altas	Bajas	Traspasos	Saldos al 31.12.19
Coste					
Mobiliario	5.791	119	(1)	-	5.909
Instalaciones	10.803	80	(43)	-	10.838
Equipos informáticos	2.351	128	(2)	-	2.477
Elem. de transporte	109	-	-	-	109
Obras de Arte	759	-	-	-	759
Existencias en almacén	183	705	(652)	-	236
Terrenos	41.101	-	(145)	(33)	40.924
Construcciones	80.311	1.038	(476)	(140)	80.733
	141.408	2.070	(1.319)	(173)	141.984
Anticipo de inmovilizado	-	195	-	-	195
	-	195	-	-	195
Amortización acumulada					
Mobiliario	(4.514)	(422)	1	-	(4.934)
Instalaciones	(6.836)	(731)	43	-	(7.524)
Equipos informáticos	(1.874)	(229)	1	-	(2.102)
Elem. de transporte	(108)	(1)	-	-	(109)
Construcciones	(24.850)	(2.020)	125	468	(26.277)
	(38.182)	(3.403)	170	468	(40.946)
Provisiones deterioro					
Provisiones terrenos	(14.955)	(166)	166	-	(14.955)
Provisiones construcción	(11.935)	(686)	2.076	-	(10.545)
Provisión obras arte	(52)	-	-	-	(52)
Provisión Total	(26.942)	(852)	2.242	-	(25.551)
Valor Neto	76.284	(2.185)	1.093	295	75.682

Ejercicio 2018

	Saldos al 31.12.17	Altas	Bajas	Traspasos	Saldos al 31.12.18
Coste					
Mobiliario	5.692	99	-	-	5.791
Instalaciones	10.599	204	-	-	10.803
Equipos informáticos	2.027	324	-	-	2.351
Elem. de transporte	109	-	-	-	109
Obras de Arte	759	-	-	-	759
Existencias en almacén	216	893	(926)	-	183
Terrenos	40.386	670	-	45	41.101
Construcciones	77.773	2.379	-	159	80.311
	137.561	4.569	(926)	204	141.408
Amortización acumulada					
Mobiliario	(4.091)	(423)	-	-	(4.514)
Instalaciones	(6.100)	(736)	-	-	(6.836)
Equipos informáticos	(1.638)	(236)	-	-	(1.874)
Elem. de transporte	(106)	(2)	-	-	(108)
Construcciones	(22.764)	(1.978)	-	(108)	(24.850)
	(34.699)	(3.375)	-	(108)	(38.182)
Provisiones deterioro					
Provisiones terrenos	(14.205)	(750)	-	-	(14.955)
Provisiones construcción	(12.380)	(668)	1.113	-	(11.935)
Provisión obras arte	(34)	(18)	-	-	(52)
Provisión Total	(26.619)	(1.436)	1.113	-	(26.942)
Valor Neto	76.243	(242)	187	96	76.284

Las altas más importantes son las indicadas en los apartados de existencias en almacén y construcciones por importe de 705 y 1.038 miles de euros respectivamente. Las bajas en existencias ascienden a 652 miles de euros. El movimiento de las existencias en almacén responde fundamentalmente a los condicionados generales y folletos de los distintos ramos comercializados por la entidad así como productos de merchandising; el importe total de las construcciones responde a mejoras en varios inmuebles propiedad del Grupo.

El valor de mercado de los inmuebles del Grupo asciende, incluyendo los de uso propio y ajeno, a 96.469 miles de euros a 31 de diciembre de 2019 (96.259 miles de euros a 31 de diciembre de 2018), con lo que se acumulaban plusvalías latentes a dicha fecha por 21.906 miles de euros (21.538 miles de euros a 31 de diciembre de 2018). El valor de mercado es el valor de tasación determinado por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones o por Entidad tasadora autorizada, conforme a las normas vigentes de valoración.

El principal inmueble del Grupo es el Edificio Diego Murillo, sede de la misma, sito en Vía de los Poblados 3, Parque Empresarial Cristalía (Madrid). El valor neto contable del mismo, incluyendo pérdidas por deterioro acumuladas, asciende a 36.955 miles de euros a 31 de diciembre de 2019, ascendiendo asimismo el valor neto contable de sus instalaciones a 2.843 miles de euros (36.184 y 3.462 miles, respectivamente, en 2018).

El coste de los elementos del inmovilizado material totalmente amortizados y que todavía estaban en uso en los dos últimos ejercicios es como sigue:

	2019	2018
Mobiliario	1.591	1.592
Instalaciones	1.396	1.352
Equipos para proceso de información	1.639	1.383
Elementos de Transporte	109	94
	4.735	4.421

A 31 de diciembre de 2019, el Grupo mantiene reconocidas pérdidas por deterioro de valor en los inmuebles de uso propio por importe de 25.500 miles de euros (26.890 miles de euros a 31 de diciembre de 2018), incluyendo en este importe el deterioro del Edificio Diego Murillo, que asciende a 21.327 miles de euros frente a los 22.525 miles de euros de 2018.

Los movimientos en la provisión por deterioro de terrenos por importe de 166 miles responde a la dotación inicial y posterior reversión por el local de Cristalia, por mejora en la previsión de tasación a lo largo del año 2019.

El aumento del deterioro en construcciones por importe de 686 miles corresponde a la dotación inicial del local de Cristalia, que posteriormente se anulará por el mismo motivo del párrafo anterior, así como a dotaciones adicionales de locales en minusvalía por obras realizados en ellos, siendo los más significativos Marbella y La Coruña.

Por último, la reversión de los deterioros en construcciones por importe de 2.076 miles responden a la reversión de la dotación del local de Cristalia indicada, así como a las reversiones mensuales de varios locales en minusvalía, que revierten a igual ritmo de lo que amortizan.

Es política del Grupo contratar todas las pólizas de seguro que se estimen necesarias para dar cobertura a los posibles riesgos que pudieran afectar a los elementos del inmovilizado material.

Las operaciones de arrendamiento operativo de inmovilizado distinto de construcciones en las que el Grupo es arrendataria, arrojaban en el ejercicio 2019 pagos por 154 miles de euros; pagos por 58 miles de euros en el ejercicio 2018:

Ejercicio 2019

Pagos del ejercicio	Pagos mínimos futuros	Menos de 1 año	De 1 a 5 años	Más de 5 años
154	305	154	151	-

Ejercicio 2018

Pagos del ejercicio	Pagos mínimos futuros	Menos de 1 año	De 1 a 5 años	Más de 5 años
58	457	153	304	-

Los contratos más importantes en este apartado fueron los firmados con Saytel Informática S.L., Kiocera y BNP Paribas en 2019 por adquisición de programas y equipos informáticos con pagos en 2019 de 153 miles de euros y pagos mínimos futuros a 31 de diciembre de este año de 303 miles de euros.

En 2018, los contratos más importantes en este apartado fueron firmados con Saytel Informática S.L., Kiocera y BNP Paribas por adquisición de programas y equipos informáticos con pagos en ese año de 32 miles de euros y pagos mínimos futuros a 31 de diciembre de 2018 de 402 miles de euros.

(8) Política y Gestión de Riesgos Financieros

La Política General de Inversiones establece que el Consejo de Administración fijará al inicio de cada ejercicio la estrategia de gestión e inversión de las inversiones financieras, analizando los tipos de riesgos que implica en el perfil de riesgos del Grupo.

Esta Política tiene como objetivo garantizar que el Grupo mantenga un perfil de los riesgos asociados a las inversiones dentro del apetito al riesgo fijado y en línea con las expectativas del negocio tanto en condiciones normales como bajo condiciones extremas causadas por acontecimientos imprevistos.

En todo momento las inversiones de la Cartera del Grupo cumplirán con las reglas, principios y resto de consideraciones fijadas en la Política General de Inversiones aprobada por el Consejo de Administración de la entidad de acuerdo a la Directiva de Solvencia II y en relación a los requisitos de gobernanza.

Criterios de selección y distribución de las inversiones

- a) Nunca se podrán realizar inversiones financieras que no estén sujetas a las normas de ordenación, disciplina y negociación de mercados regulados en el ámbito de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (O.C.D.E), salvo en A.M.A. América S.A. Empresa de Seguros con inversiones financieras que tengan que cumplir la normativa legal aplicable en Ecuador.
- b) Como condición principal en la gestión de riesgo se fija un VaR (objetivo) máximo del -5% con un grado de confianza estadística sobre una distribución normal de un 95%.

Esta herramienta utilizada para el control del riesgo, asigna activos en función de la decisión tomada al respecto del riesgo máximo permitido anualmente (pérdida máxima permitida en un período de 12 meses sobre la cartera total), y con un nivel de confianza definido del 95%.

- c) Se pondrá especial atención en la utilización de instrumentos derivados y de activos financieros estructurados, considerando y cumpliendo en todo momento con lo dispuesto en la normativa vigente; se evitará la realización de operaciones especulativas en los mercados de derivados, salvo con la finalidad de coberturas de otros activos y pasivos financieros. La contratación de estos activos financieros estructurados deberán cumplir las condiciones establecidas en la Política de Inversión del Riesgo de Inversión citado respecto a: autorización, posiciones máximas, entidades contrapartes, siempre garantizados, garantía de liquidez y gestión (autorización de la operación, ejecución y control serán funciones a desempeñar por personas distintas).
- d) Intermediarios financieros con los que operar: Los intermediarios financieros deben ser instituciones de primera categoría en términos de solvencia, propiedad y administración, y deberán otorgar el máximo de confianza para las operaciones que realice por cuenta de la entidad, como también mejores condiciones de precios, seguridad y servicio. Por ello, cualquier hecho relevante sobre un intermediario que signifique merma en esos aspectos, producirá la suspensión de las operaciones con dicho intermediario hasta su revisión por el Consejo de Administración. Igualmente el Consejo de Administración podrá autorizar cualquier operación puntual con otro intermediario no habitual que cumpla las características indicadas.

Riesgos inherentes a las inversiones

En general, el Grupo considera como riesgos asociados a las inversiones al riesgo de mercado derivado del nivel o la volatilidad de los precios de mercado de los instrumentos financieros que influyan en el valor de los activos y pasivos del Grupo.

En este sentido, el Grupo divide el riesgo de mercado en ocho clases según su naturaleza:

- a. Riesgo de Tipo de Interés: El riesgo derivado de la sensibilidad del valor de los activos, los pasivos y los instrumentos financieros frente a las variaciones en la estructura temporal de los tipos de interés o la volatilidad de los tipos de interés.
- b. Riesgo de Acciones: El riesgo derivado de la sensibilidad del valor de los activos, los pasivos y los instrumentos financieros frente a las variaciones en el nivel o la volatilidad de los precios de mercado de las acciones.
- c. Riesgo Inmobiliario: El riesgo derivado de la sensibilidad del valor de los activos, los pasivos y los instrumentos financieros frente a las variaciones en el nivel o la volatilidad de los precios de mercado de la propiedad inmobiliaria
- d. Riesgo de Spread: El riesgo derivado de la sensibilidad del valor de los activos, los pasivos e instrumentos financieros 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 (debido a cambios de rating asignados al emisor, la fluctuación en el tiempo de los propios spreads crediticios asociados al rating, y potencialmente al default de los mismos, asignándose la categoría de rating más baja a las inversiones de renta fija).
- e. Riesgo de Divisa: El riesgo derivado de la sensibilidad del valor de los activos, los pasivos y los instrumentos financieros frente a las variaciones en el nivel o la volatilidad de los tipos de cambio de divisas
- f. Riesgo de Concentración: El riesgo derivado otros riesgos adicionales a los que esté expuesto el Grupo como consecuencia bien de una falta de diversificación de la cartera de activos o bien de una importante exposición al riesgo de incumplimiento de un mismo emisor de valores o de un grupo de emisores vinculados.

Asimismo el Grupo considera como riesgos asociados a las inversiones el riesgo de contraparte, derivado del incumplimiento inesperado de las obligaciones de la contraparte. En este sentido el Grupo divide el riesgo de contraparte, respecto de las inversiones financieras, en dos clases según su naturaleza:

1. Riesgo de contraparte por Inversiones financieras: El riesgo derivado de la pérdida o modificación adversa de la situación financiera resultante de fluctuaciones en la solvencia de las contrapartes con las que la entidad mantiene inversiones financieras como contratos de derivados, depósitos o cuentas corrientes.
2. Riesgo de contraparte por Créditos a cobrar: El riesgo derivado de la pérdida o modificación adversa de la situación financiera resultante de fluctuaciones en la solvencia de las contrapartes minoristas con las que la entidad mantiene con sus mutualistas.

Sistema de gobierno en la gestión del riesgo de las inversiones

El Grupo ha establecido una estructura organizativa donde se integra la Función de Gestión de Riesgos como precursor de la gestión del riesgo en la entidad, que de forma independiente lleva a cabo las tareas relacionadas con la coordinación de la gestión del riesgo de inversiones, el seguimiento del mismo y la elaboración de la información necesaria para la toma de decisiones.

Las áreas y departamentos en la gestión del riesgo de inversión son las siguientes: Consejo de Administración, Comisión Delegada Permanente, Comisión de Inversiones, Unidad Económica Financiera, Función de Gestión del Riesgo y Función de Auditoría Interna, cada una de ellas con sus responsabilidades detalladas en la Política General del Riesgo de Inversión.

El Grupo ha tenido hasta 31 de diciembre de 2019 un acuerdo de colaboración con UBS Europe S.E., Sucursal en España (Madrid). A partir de 2020 se ha firmado un acuerdo de colaboración similar al anterior con Banca March, con el objeto de que dicha entidad preste servicios relacionados con el asesoramiento, consolidación, control y seguimiento de todo

el patrimonio financiero de la entidad. No obstante se podrán gestionar fórmulas de asesoría o gestión de parte de la cartera con otros asesores reconocidos en el mercado financiero.

Procesos de gestión del riesgo de las inversiones

En términos generales, los riesgos son gestionados de acuerdo al nivel de exposición que el Grupo quiere asumir (o apetito al riesgo), y las unidades de negocio responsables tendrán la obligación de detectar aquellos riesgos que se encuentren fuera del apetito al riesgo fijado, desarrollando los planes de acción necesarios para asegurar que los mismos se encuentren dentro del perfil de riesgos y límites de tolerancia aprobados por el Consejo de Administración y la Alta Dirección.

De acuerdo al artículo 260 del Reglamento Delegado del 10 de octubre de 2014, se considerará:

- El Grupo invertirá solo en activos e instrumentos cuyos riesgos se puedan identificar, medir, vigilar, gestionar y controlar.
- Se comprobará la información necesaria en cada movimiento de activos para que las inversiones sean apropiadas a la naturaleza del Grupo, así como a sus límites de tolerancia, su posición de solvencia y su exposición al riesgo a largo plazo.
- De manera proporcional a la compañía y a la inversión se evaluará de forma interna el riesgo de crédito de la contraparte.
- Cuando se utilicen instrumentos derivados o cualquier otro instrumento financiero con características o efectos similares, los objetivos que persigue y la estrategia en que se basa su utilización, siempre se basarán en la reducción del riesgo, no en pura especulación.

El Grupo considera inversiones no rutinarias aquellas que por importe superen el 20% del total de la cartera en el momento de la realización o inversiones en paraísos fiscales o titulizaciones cuyo importe exceda el 10% de la cartera.

Antes de realizar una inversión no rutinaria se evaluará al menos:

- a) la capacidad para realizar y gestionar la inversión o la actividad inversora,
- b) los riesgos relacionados y el impacto de éstas en el perfil de riesgo de la empresa,
- c) la coherencia de la inversión o la actividad inversora con los intereses de los beneficiarios y tomadores, las limitaciones de responsabilidad establecidas por la empresa y la gestión eficiente de la cartera,
- d) el impacto de esta inversión en la calidad o seguridad, la rentabilidad y la liquidez de toda la cartera.

Si la inversión no rutinaria implica un cambio significativo en el perfil de riesgo, la Unidad de Gestión de Riesgos -a través del Comité de Riesgo-, lo comunicará inmediatamente a la Comisión Delegada Permanente.

Periódicamente, se harán análisis con respecto a la totalidad de las inversiones, que aseguran la identificación, el seguimiento, la medición, la información y el control de los riesgos relacionados con las actividades, procedimientos y políticas aprobadas, todo ello de acuerdo al apartado 9 de la Política de Inversión General (Comunicación).

El objetivo de dichos análisis es permitir al Consejo de Administración y resto de áreas y departamentos indicados, una adecuada gestión de los Instrumentos Financieros.

En cuanto a la gestión general del riesgo, se ha utilizado a lo largo del ejercicio 2018 la técnica VaR a la que antes se hacía referencia. Para este año se ha fijado una exposición límite de la cartera de un VaR entre -5% y 0%, exceptuando para todo el año la posición en tesorería operativa.

En concreto y respecto al riesgo de crédito, la calificación media por tipo de activo ha sido la siguiente:

- a) Tesorería y depósitos:
 - i. Efectivo en bancos, depósitos y repos de deuda: BBB+

- b) Renta Fija:
 - i. Para renta fija en Bonos de Gobierno, Bonos Corporativos: BBB.
 - ii. Para renta fija en fondos de inversión: dos estrellas (**), según calificación de la agencia Morningstar.
- c) Renta Variable:
 - i. Renta variable en Participaciones de Capital (excluyendo las participaciones en empresas del grupo): sin calificación. Con una participación en Sociedad Anónima Cotizada de Inversión en el Mercado Inmobiliario (SOCIMI) Atom Hoteles S.A., y una pequeña participación no significativa en TIREA, S.A.
 - ii. Para renta variable en fondos de inversión: dos estrellas (**), según calificación de la agencia Morningstar.

Todos los instrumentos financieros se someten al tratamiento según normativa de Solvencia II para el cálculo del Capital de Solvencia.

Por último, la distribución de las inversiones financieras del Grupo, sin incluir saldos a cobrar, por tipo de inversión a valor de mercado en los dos últimos ejercicios era la siguiente:

	2019	2018
Tesorería y depósitos a corto	7,5%	5,8%
Renta Fija e híbridos (*)	73,2%	72,8%
Renta Variable (*)	19,3%	21,4%
Otras Inversiones	0,0%	0,0%

(*) Incluyendo posiciones en fondos de inversión con el perfil indicado.

(9) Activos Financieros

a) Clasificación de los activos financieros por categorías

La clasificación de los activos financieros por categorías y clases, así como la comparación del valor razonable y el valor contable es como sigue:

Ejercicio 2019

ACTIVOS FINANCIEROS	EFECTIVO Y OTROS MEDIOS LÍQUIDOS EQUIVALENTES	ACTIVOS FINANCIEROS MANTENIDOS PARA NEGOCIAR	ACTIVOS FINANCIEROS DISPONIBLES PARA LA VENTA		PRÉSTAMOS Y PARTIDAS A COBRAR	CARTERA DE INVERSIÓN A VENCIMIENTO	TOTAL
			VALOR RAZONABLE	COSTE			
Instrumentos de patrimonio:							
(Inversiones financieras en capital)			3.103	12			3.115
(Participaciones en fondos de inversión)		3.376	134.424				137.800
(Otros instrumentos de patrimonio)							
Valores representativos de deuda:							
(Valores de renta fija)			89.105			34.389	123.494
(Otros Valores representativos de deuda)							
Derivados							
Instrumentos híbridos							
Préstamos:							
(Préstamos a entidades vinculadas)							
Depósitos en entidades de crédito					1.034		1.034
Créditos por operaciones de seguro directo:							
- Tomadores de seguro:							
(Recibos pendientes)					16.100		16.100
(Provisión para primas pendientes de cobro)					(395)		(395)
- Mediadores:					2		2
(Saldos pendientes con Mediadores)							
Créditos por operaciones de reaseguro:							
(Saldos pendientes con reaseguradores)					1.659		1.659
Créditos por operaciones de coaseguro:							
(Saldos pendientes con coaseguradores)					9		9
Otros créditos:							
(Resto de Créditos)					1.663		1.663
Tesorería	20.776						20.776
TOTAL	20.776	3.376	226.632	12	20.072	34.389	305.257

Según se indica en la consulta número 2 del BOICAC 87, de septiembre de 2011, los importes correspondientes a créditos y/o débitos con las Administraciones Públicas no serán considerados en los desgloses de instrumentos financieros.

Ejercicio 2018

ACTIVOS FINANCIEROS

	EFFECTIVO Y OTROS MEDIOS LÍQUIDOS EQUIVALENTES	ACTIVOS FINANCIEROS MANTENIDOS PARA NEGOCIAR	ACTIVOS FINANCIEROS DISPONIBLES PARA LA VENTA		PRÉSTAMOS Y PARTIDAS A COBRAR	CARTERA DE INVERSIÓN A VENCIMIENTO	TOTAL
			VALOR RAZONABLE	COSTE			
Instrumentos de patrimonio:							
(Inversiones financieras en capital)			1.819	12			1.831
(Participaciones en fondos de inversión)		1.900	152.907				154.807
(Otros instrumentos de patrimonio)							
Valores representativos de deuda:							
(Valores de renta fija)			60.634			34.433	95.067
(Otros Valores representativos de deuda)							
Derivados							
Instrumentos híbridos							
Préstamos:							
(Préstamos a entidades vinculadas)							
Depósitos en entidades de crédito					1.281		1.281
Créditos por operaciones de seguro directo:							
- Tomadores de seguro:							
(Recibos pendientes)					15.369		15.369
(Provisión para primas pendientes de cobro)					(381)		(381)
- Mediadores:					10		10
(Saldos pendientes con Mediadores)							
Créditos por operaciones de reaseguro:							
(Saldos pendientes con reaseguradores)					1.013		1.013
Créditos por operaciones de coaseguro:							
(Saldos pendientes con coaseguradores)					6		6
Otros créditos:							
(Resto de Créditos)					1.235		1.235
Tesorería	14.512						14.512
TOTAL	14.512	1.900	215.360	12	18.533	34.433	284.750

Según se indica en la consulta número 2 del BOICAC 87, de septiembre de 2011, los importes correspondientes a créditos y/o débitos con las Administraciones Públicas no serán considerados en los desgloses de instrumentos financieros.

b) Pérdidas y ganancias netas por categorías de activos financieros

El importe de las pérdidas y ganancias netas por categorías de activos financieros durante los dos últimos ejercicios es como sigue:

Ejercicio 2019	Imputable a Pérdidas y Ganancias Neto	Imputable a Patrimonio Neto
Cartera de negociación	153	-
Cartera de otros activos en negociación (fondo)	0	-
Cartera de activos disponibles para la venta	4.680	8.197*
Cartera de Inversión a vencimiento	1.629	-
Préstamos y Partidas a Cobrar y Efectivo	(225)	-
Total	6.237	8.197*

(*) Ingresos y gastos imputados directamente a P.N. y transferencias a la cuenta de P.G. a 31 de diciembre de 2019.

Ejercicio 2018	Imputable a Pérdidas y Ganancias Neto	Imputable a Patrimonio Neto
Cartera de negociación	103	-
Cartera de otros activos en negociación (fondo)	0	-
Cartera de activos disponibles para la venta	1.888	(9.803)*
Cartera de Inversión a vencimiento	1.444	-
Préstamos y Partidas a Cobrar y Efectivo	(157)	-
Total	3.279	(9.803)*

(*) Ingresos y gastos imputados directamente a P.N. y transferencias a la cuenta de P.G. a 31 de diciembre de 2018.

c) Activos financieros mantenidos para negociar

En esta categoría el Grupo clasificó los fondos de inversión de renta fija de la Cartera de Ecuador, con un saldo a 31 de diciembre de 2019 de 3.376 miles de euros.

A 31 de diciembre de 2018 el valor razonable era de 1.900 miles de euros.

El importe de la diferencia entre valor razonable y valor de coste asciende a 31 de diciembre de 2019 a 262 miles de euros (plusvalía). A 31 de diciembre de 2018 ascendía a 192 miles de euros (plusvalía)

Por divisas y años, los activos financieros en esta categoría son:

	2019	2018
EUR	-	-
USD	3.376	1.900
	3.376	1.900

d) Otros activos a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias

El Grupo clasifica en esta categoría determinados depósitos y activos de renta fija 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. Al 31 de diciembre de 2019 no existe ningún activo en esta categoría, ni tampoco a 31 de diciembre de 2018.

e) Activos financieros disponibles para la venta

El detalle por tipo de activo de los activos financieros clasificados en esta categoría en los dos últimos ejercicios es como sigue:

	2019	2018
Inversiones financieras en capital	3.103	1.831
Instrumentos de patrimonio (FIM)	134.424	152.907
Valores de renta fija	89.105	60.634
	226.632	215.372

En esta categoría, el Grupo ha clasificado los siguientes activos financieros:

- Inversiones financieras en capital: corresponde a la participación en ATOM HOTELES S.A., con un valor de mercado de 3.103 miles de euros; valor a 31 de diciembre de 2018, 1.819. Y otra participación en TIREA S.A. con un valor de compra de 12 miles de euros a 31 de diciembre de 2019, con igual valor a 31 de diciembre de 2018.
- Instrumentos de patrimonio: corresponde a participaciones en los fondos de inversión mobiliaria por un valor razonable de 134.424 y 152.907 miles de euros a 31 de diciembre de 2019 y 31 de diciembre de 2018, respectivamente. De este importe 2.103 y 1.953 miles de euros, respectivamente, corresponden a inversiones en dólares. El Grupo contrató hasta 29 de junio de 2015 operaciones de divisa a plazo para cubrir estas posiciones, pero a 31 de diciembre de 2019 y a 31 de diciembre de 2018 no existían operaciones de este tipo, como parte de su estrategia en la gestión de inversiones (véase nota 12).
- Valores de renta fija: corresponde a inversiones en bonos corporativos, cédulas hipotecarias, deuda del estado o con aval del mismo por un valor razonable de 89.105 miles de euros a 31 de diciembre de 2019 y 60.634 miles de euros a 31 de diciembre de 2018.

(f) Préstamos y partidas a cobrar

El detalle por tipo de activo de los activos financieros clasificados en esta categoría en los dos últimos ejercicios es como sigue:

	2019	2018
Depósitos en entidades de crédito	1.034	1.281
Créditos por operaciones de seguro directo		
Tomadores de seguro	15.705	14.988
Mediadores	2	10
Créditos por operaciones de reaseguro	1.659	1.013
Créditos por operaciones de coaseguro	9	6
Otros créditos		
Resto de créditos	1.663	1.235
	20.072	18.533

Del importe de 1.034 miles de euros del año 2019, 623 miles de euros corresponden a inversiones en dólares por depósitos en Ecuador. En 2018, de los 1.281 miles de euros, 870 miles de euros correspondían a inversiones en dólares por depósitos en ese país.

(g) Cartera de inversión a vencimiento

En esta categoría el Grupo ha clasificado inversiones en España en deuda del Estado Español y República de Italia, y en Ecuador deuda del Estado Ecuatoriano y deuda corporativa a corto y largo plazo por un coste amortizado de 34.389 miles de euros a 31 de diciembre de 2019, cuyo valor razonable ascendía a 31 de diciembre de 2019 a 36.224 miles de euros. A 31 de diciembre de 2018, el coste amortizado era de 34.433 miles de euros y el valor de mercado 36.644 miles de euros. En esta categoría están incluidas emisiones de deuda pública y privada en Ecuador por un coste amortizado de 3.503 miles de euros a 31 de diciembre de 2019, con un valor razonable por igual cuantía, con unos valores a 31 de diciembre de 2018 de 3.333 miles de euros para el coste amortizado y un valor razonable de igual cuantía.

El importe de 3.503 miles de euros en Ecuador está denominados en dólares.

(h) Activos financieros pignorados

A 31 de diciembre de 2019 el Grupo no tenía constituidos derechos reales de prenda a favor de entidades financieras u otros.

A 31 de diciembre de 2018, tampoco tenía constituidos derechos reales de prenda a favor de entidades financieras u otros.

(10) Clasificación por Vencimientos

La clasificación de los activos financieros por vencimientos en los dos últimos ejercicios es como sigue:

Ejercicio 2019

	2020	2021	2022	2023	2024	Años posteriores	Total
Activos financieros							
Valores representativos de deuda	53.365	33.478	11.476	19.090	976	5.109	123.494
Instrumentos híbridos	-	-	-	-	-	-	-
Depósitos en entidades de crédito (IPFs)	1.034	-	-	-	-	-	1.034
Otros créditos	19.401	4	-	-	-	-	19.405
Total	73.800	33.482	11.476	19.090	976	5.109	143.933

Ejercicio 2018

	2019	2020	2021	2022	2023	Años posteriores	Total
Activos financieros							
Valores representativos de deuda	14.477	25.611	31.325	4.318	17.077	2.259	95.067
Instrumentos híbridos	-	-	-	-	-	-	-
Depósitos en entidades de crédito (IPFs)	1.281	-	-	-	-	-	1.281
Otros créditos	17.252	-	-	-	-	-	17.252
Total	33.010	25.611	31.325	4.318	17.077	2.259	113.600

(11) Periodificaciones

El detalle del epígrafe de periodificaciones en los dos últimos ejercicios es como sigue:

	2019	2018
Intereses devengados y no cobrados	1.445	1.443
Comisiones y otros costes de adquisición (Nota 14)	11.623	11.070
Otras periodificaciones	470	684
Total	13.538	13.197

(12) Efectivo y Otros Activos Líquidos Equivalentes

El detalle del epígrafe efectivo y otros activos líquidos equivalentes en los dos últimos ejercicios es como sigue:

	2019	2018
Efectivo en caja euros	66	48
Efectivo en caja divisas	6	8
Cuentas corrientes en euros	20.632	14.250
Cuentas corrientes en divisas	72	206
Total	20.776	14.512

El Grupo clasifica en este epígrafe operaciones de compra de moneda a plazo contratadas para cubrir posiciones de fondos de inversión en divisa, estando contabilizados a valor de mercado. No había ninguna operación al cierre del ejercicio 2019, al igual que al cierre de 2018.

A 31 de diciembre de 2019 el Grupo no tenía ninguna cuenta bancaria sobre la que hubiera constituido un derecho real de prenda.

A 31 de diciembre de 2018 no tenía tampoco ninguna cuenta bancaria con esa carga.

(13) Fondos Propios

La composición de los saldos que integran este capítulo del balance de situación al 31 de diciembre de 2019 y 2018, así como el movimiento producido durante el ejercicio, se presentan en el estado de cambios en el patrimonio neto consolidado.

Las entidades que integran el Grupo aportan a los Fondos Propios consolidados sus resultados, que fueron los siguientes en los dos últimos ejercicios (en miles de euros):

	2019	2018
* A.M.A., Agrupación Mutual Aseguradora	7.053	5.124
* AMA América de Seguros, S.A.	6	(749)
* AMA, Desarrollo Internacional, S.L.	-	-
* Cleverwind System, S.L.	-	-
* A.M.A. Vida de Seguros y Reaseguros, S.A.	(747)	(1.571)
Total	6.312	2.804

Fondo mutual

Al 31 de diciembre de 2019, al igual que al cierre de 2018, el fondo mutual de la Mutua asciende a 15.000 miles de euros, encontrándose totalmente desembolsado.

Estatutariamente, el fondo mutual tendrá carácter permanente y estable, y deberá alcanzar, como mínimo en todo momento, la cuantía suficiente para cubrir el nivel o suma que exijan las disposiciones legales vigentes.

De acuerdo con los Estatutos de la Mutua, el fondo mutual se dotará con:

- La cantidad que, por cada contrato de seguro o póliza, acuerde la Asamblea General, a propuesta del Consejo de Administración.
- La parte de los excedentes del ejercicio que de igual manera se destine a tal fin.
- Las cuotas extraordinarias que pudiera aprobar la Asamblea General.

Reserva de estabilización

La reserva de estabilización ha sido constituida para los ramos obligatorios establecidos en la normativa vigente, en virtud de lo dispuesto en los artículos 29 y 45 del Reglamento de ordenación y supervisión de los seguros privados. Recoge el importe necesario para hacer frente a las desviaciones aleatorias desfavorables de la siniestralidad. Se constituye en función del recargo de seguridad previsto en las bases técnicas de cada ramo o riesgo, de acuerdo con los límites establecidos en la legislación vigente. Tiene carácter acumulativo, aplicándose cuando se produzca un exceso de siniestralidad sobre las primas de riesgo de propia retención que correspondan al ejercicio en cada ramo o riesgo.

Mientras que resulte exigible su importe será indisponible y únicamente podrá ser dispuesto para compensar las desviaciones de la siniestralidad del ejercicio de propia retención. A efectos de las limitaciones que la legislación mercantil disponga para la distribución de resultados esta reserva tendrá la consideración de reserva obligatoria establecida por la ley.

El saldo y movimiento de la reserva durante los dos últimos ejercicios para cada uno de los ramos es el siguiente:

Ejercicio 2019

	Saldos al 31.12.18	Dotaciones	Aplicaciones	Saldos al 31.12.19
Automóviles RC obligatoria	1.089	1.103	1.211	981
Automóviles RC voluntaria	723	56	-	779
Multirriesgos industriales	-	-	-	-
Responsabilidad civil riesgos nucleares	23	1	24	-
Responsabilidad civil profesional	5.952	612	54	6.510
Total ramos obligatorios	7.787	1.772	1.289	8.270
Total reserva de estabilización	7.787	1.772	1.289	8.270

Ejercicio 2018

	Saldos al 31.12.17	Dotaciones	Aplicaciones	Saldos al 31.12.18
Automóviles RC obligatoria	-	1.089	-	1.089
Automóviles RC voluntaria	668	54	-	723
Multirriesgos industriales	-	-	-	-
Responsabilidad civil riesgos nucleares	22	1	-	23
Responsabilidad civil profesional	5.445	604	97	5.952
Total ramos obligatorios	6.136	1.748	97	7.787
Total reserva de estabilización	6.136	1.748	97	7.787

La provisión para estabilización se reclasificó en transición a 31 de diciembre de 2008 a los fondos propios del Grupo como "Reserva de estabilización", neta de su efecto impositivo.

En los ejercicios 2019 y 2018, al igual que desde el ejercicio 2009, la dotación contable de la reserva de estabilización se ha realizado con abono al epígrafe "Dividendo a cuenta y reserva de estabilización" por importes de respectivamente 1.772 y 1.748 miles de euros. Asimismo en el ejercicio 2019 se ha aplicado directamente al epígrafe "Reservas" un importe de 1.289 miles de euros. Todo se ha realizado sin efecto en la cuenta de pérdidas y ganancias y por el importe bruto de impuestos resultante del cálculo.

Otras reservas y remanente

De acuerdo con los Estatutos de la Mutua, la Asamblea General determinará el destino y forma de reparto de estas reservas.

Una vez que el fondo mutual alcance la cuantía mínima legal y estatutariamente exigible, los excedentes de cada ejercicio se destinarán a las reservas libres o voluntarias de la Mutua en las cantidades que discrecionalmente acuerde la Asamblea General, a propuesta del Consejo de Administración, de conformidad con las provisiones financieras y de estabilidad social que aconsejen una prudente administración. En todo caso, se destinará como mínimo un 25% de cada excedente anual.

Diferencias de cambio y conversión

En este epígrafe se recogen las diferencias en los fondos propios de la entidad AMA América de Seguros, S.A. como consecuencia de variaciones en el tipo de cambio. Los movimientos se reflejan en el estado de cambios en el patrimonio neto consolidado.

Reservas de Capitalización

El artículo 25.1 de la Ley del Impuesto sobre Sociedades incorpora a nuestro ordenamiento un nuevo 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 Asamblea General de Mutualistas (ver nota 3).

Según se recoge en la nota 16, en el propio ejercicio se han aplicado 338 miles de euros dentro de la liquidación del Impuesto sobre Sociedades.

Reservas en sociedades consolidadas

En este epígrafe se incluyen las reservas procedentes de las sociedades dependientes que consolidan por el método de integración global según el detalle siguiente:

Sociedad	2019	2018
AMA América de Seguros, S.A.	(891)	(126)
AMA Vida de Seguros y Reaseguros, S.A.	(1.890)	(319)
AMA Desarrollo internacional	-	-
Cleverwind System, S.L.	-	-
TOTAL	(2.781)	(445)

(14) Provisiones Técnicas

El movimiento producido durante los dos últimos ejercicios de cada una de las provisiones técnicas que figuran en el balance de situación consolidado, es el siguiente:

Ejercicio 2019

	Miles de euros			
	Saldos al 31.12.18	Dotaciones	Aplicaciones	Saldos al 31.12.19
Seguro directo y Reaseguro aceptado				
Provisión para primas no consumidas	78.867	80.437	(78.867)	80.437
Provisión para Riesgos en Curso	379	599	(379)	599
Provisión de seguros de vida				
Provisión para primas no consumidas	373	632	(373)	632
Provisión para Riesgos en Curso	-	72	-	72
Provisiones para prestaciones				
Provisión de prestaciones pendientes de liquidación o pago	116.435	117.921	(116.435)	117.921
Provisión de siniestros pendientes de declaración	11.046	11.800	(11.046)	11.800
Provisión de gastos internos de liquidación de siniestros	6.478	6.569	(6.478)	6.569
Provisión para participación en beneficios y para extornos	549	897	(549)	897
Otras Provisiones Técnicas	103	164	(103)	164
	214.231	219.091	(214.231)	219.091
Reaseguro cedido y retrocedido				
Provisiones para primas no consumidas	5.270	5.718	(5.270)	5.718
Provisión de seguros de vida	187	164	(187)	164
Provisiones para prestaciones	24.432	25.604	(24.432)	25.604
Provisiones para prestaciones	91	119	(91)	119
	29.980	31.605	(29.980)	31.605

Ejercicio 2018

	Miles de euros			
	Saldos al 31.12.17	Dotaciones	Aplicaciones	Saldos al 31.12.18
Seguro directo y Reaseguro aceptado				
Provisión para primas no consumidas	76.949	78.867	(76.949)	78.867
Provisión para Riesgos en Curso	-	379	-	379
Provisión de seguros de vida				
Provision para primas no consumidas	-	373	-	373
Provisión para Riesgos en Curso	-	-	-	-
Provisiones para prestaciones				
Provisión de prestaciones pendientes de liquidación o pago	126.654	116.435	(126.654)	116.435
Provisión de siniestros pendientes de declaración	11.607	11.046	(11.607)	11.046
Provisión de gastos internos de liquidación de siniestros	6.715	6.478	(6.715)	6.478
Provisión para participación en beneficios y para extornos	298	549	(298)	549
Otras Provisiones Técnicas	69	103	(69)	103
	222.291	214.231	(222.291)	214.231
Reaseguro cedido y retrocedido				
Provisiones para primas no consumidas	4.936	5.270	(4.936)	5.270
Provisión de seguros de vida	-	187	-	187
Provisiones para prestaciones	27.033	24.432	(27.033)	24.432
Otras Provisiones Técnicas	-	91	-	91
	31.969	29.980	(31.969)	29.980

Las comisiones y otros gastos de adquisición correspondientes a las primas periodificadas del seguro directo se incluyen dentro del epígrafe de Comisiones anticipadas y otros costes de adquisición por un importe a 31 de diciembre de 2019 de 11.623 miles de euros, frente a los 11.070 miles de euros de 31 de diciembre de 2018 (véase Nota 11).

Asimismo, las comisiones y otros gastos de adquisición correspondientes a las primas periodificadas del reaseguro cedido se incluyen en el epígrafe comisiones y otros costes de adquisición del reaseguro cedido por un importe a 31 de diciembre de 2019 de 2.016 miles de euros (1.888 miles de euros a 31 de diciembre de 2018).

La provisión para prestaciones del seguro directo y reaseguro aceptado al 31 de diciembre de 2018, evolucionó del siguiente modo a lo largo del ejercicio 2019:

Ramos	Provisión al 31.12.2018 (1) (*)	Pagos año 2019 (2)	Pendiente al 31.12.2019 (3)	Diferencias (1)-(2)-(3)
Seguro Directo y aceptado				
Automóviles RC	40.736	14.447	22.055	4.234
Automóviles Otras garantías	8.236	4.602	2.013	1.621
Accidentes	672	147	368	157
Cascos	36	22	20	-6
Responsabilidad Civil	69.892	13.832	57.837	-1777
Defensa Jurídica	1.753	221	1.123	409
Decesos	134	183	32	-81
Multirriesgo Hogar	3.560	2.447	680	433
Multirriesgo Comercio	1.421	506	338	577
Otros multirriesgos	35	1	32	2
	126.475	36.408	84.498	5.569

(*) El saldo de apertura de las provisiones del seguro directo no incluye un importe de 6.452 miles de euros en concepto de provisión para gastos internos de liquidación de siniestros, ni un importe de 2.511 miles de euros correspondiente a la provisión para siniestros de asistencia en viaje (reasegurado al 100%) y para siniestros producidos en el extranjero.

La provisión para prestaciones del seguro directo al 31 de diciembre de 2017, evolucionó del siguiente modo a lo largo del ejercicio 2018:

Ramos	Provisión al 31.12.2017 (1) (*)	Pagos año 2018 (2)	Pendiente al 31.12.2018 (3)	Diferencias (1)-(2)-(3)
Seguro Directo y aceptado				
Automóviles RC	50.091	19.894	22.723	7.474
Automóviles Otras garantías	8.518	4.952	2.006	1.561
Accidentes	606	248	80	277
Cascos	44	14	27	3
Responsabilidad Civil	73.997	15.457	58.172	369
Defensa Jurídica	2.613	339	1.250	1.023
Decesos	150	216	18	(84)
Multirriesgo Hogar	2.658	1.795	534	328
Multirriesgo Comercio	1.080	397	305	377
Otros multirriesgos	13	(21)	8	26
	139.768	43.292	85.123	11.353

(*) El saldo de apertura de las provisiones del seguro directo no incluye un importe de 6.715 miles de euros en concepto de provisión para gastos internos de liquidación de siniestros, ni un importe de 2.694 miles de euros correspondiente a la provisión para siniestros de asistencia en viaje (reasegurado al 100%) y para siniestros producidos en el extranjero.

(15) Pasivos Financieros por Categorías

(a) Clasificación de los pasivos financieros por categorías

La totalidad de los pasivos financieros se incluyen en la categoría de débitos y partidas a pagar al 31 de diciembre de 2019 y 2018 y su valor razonable es considerado igual al valor contable, dado el corto plazo de los mismos:

	2019	2018
Depósitos recibidos por reaseguro cedido	30	12
Deudas por operaciones de seguro		
Deudas con asegurados	142	88
Deudas con mediadores	57	45
Deudas condicionadas	4	1
Deudas por operaciones de reaseguro	413	615
Deudas por operaciones de coaseguro	1	589
Otras deudas		
Resto de otras deudas	1.666	1.068
	2.313	2.418

Según se indica en la consulta número 2 del BOICAC 87, de septiembre de 2011, los importes correspondientes a créditos y/o débitos con las Administraciones Públicas no serán considerados en los desgloses de instrumentos financieros.

b) Aplazamiento pago proveedores

La totalidad de los pasivos financieros vencen en el ejercicio 2020 (vencían en 2019 los mantenidos a 31 de diciembre de 2018).

Según el Capítulo II del Real Decreto Ley 4/2013 de 22 de febrero, que modifica la Disposición transitoria segunda de la Ley 15/2010, de 5 de Julio y la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales, el plazo de pago que debe cumplir el deudor, si no hubiera fijado fecha o plazo de pago en el contrato, será de treinta días naturales después de la fecha de recepción de las mercancías o prestación de los servicios, incluso cuando hubiera recibido la factura o solicitud de pago equivalente con anterioridad. El plazo de pago indicado podrá ser ampliado mediante pacto entre las partes sin que, en ningún caso, se pueda acordar un plazo superior a 60 días.

De acuerdo con lo establecido en la disposición adicional única de la Resolución de 29 de enero de 2016, del Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas, sobre la información incorporar en la memoria de las cuentas anuales en relación con el periodo medio de pago a proveedores en operaciones comerciales, a continuación se detalla la información relativa al periodo medio de pago a proveedores de la Sociedad durante los ejercicios 2018 y 2019:

	2019	2018
Concepto	Días	Días
Periodo medio de pago a proveedores	15	15
Ratio de operaciones pagadas (=PMP)	15	15
Ratio de operaciones pendientes de pago	-	-
Total pagos realizados	216.613	214.653
Total pagos pendientes	-	-

Durante los ejercicios 2019 y 2018 y al cierre de los mismos, los pagos a proveedores y la totalidad del saldo pendiente de pago de la matriz a dichos proveedores presentaba un aplazamiento inferior al fijado por la norma.

(c) Pérdidas y ganancias netas por categorías de pasivos financieros

En los ejercicios 2019 y 2018 no se han producido pérdidas y ganancias significativas derivadas de los pasivos financieros.

(16) Situación Fiscal

El detalle de los saldos del balance consolidado al 31 de diciembre de 2019 y 2018 con Administraciones Públicas es como sigue:

	2019	2018
Otros Créditos		
Créditos con administraciones públicas	367	6011
	367	601
Activos fiscales		
Hacienda Pública deudora por I.S.	413	1.732
Activos por impuesto diferido	1.054	3.527
	1.467	5.259
Otras deudas		
Seguridad Social	625	598
Retenciones	542	674
Otros (IPS, CCS, etc.)	1.156	1.149
	2.323	2.421
Pasivos fiscales		
Pasivos por impuesto corriente		
Ha Pa acreedor por I.S.	407	701
Pasivos por impuesto diferido		
Reserva de estabilización	2.142	2.022
Otros	1.817	1.577
	3.959	3.599

Con fecha 16 de marzo de 2016 las autoridades fiscales iniciaron actuaciones inspectoras de carácter rutinario sobre los ejercicios 2011 a 2014 que finalizaron el 19 de junio de 2017. Se pagó en el ejercicio 2019 las actas firmadas en conformidad y en disconformidad por el Impuesto sobre Sociedades correspondiente a dicha inspección por importe de 1.063 miles de euros. No ha habido sanciones por ser motivadas por discrepancias temporales en los criterios de registro, y además, por dicho motivo, la cuota se ha recuperado prácticamente en su totalidad en las siguientes declaraciones efectuadas. El IVA y el IPS han resultado favorables, y del resto de impuestos revisados no ha habido ajustes. Durante el 2018 las autoridades revisaron el impuesto sobre sociedades del ejercicio 2015 surgiendo de nuevo discrepancias temporales en los criterios de registro y sin sanciones, resultando de la misma un resultado a devolver de 239 miles de euros (a favor). Como consecuencia de lo anterior, la Mutua ha presentado en el ejercicio 2019 una declaración complementaria por el Impuesto sobre Sociedades del ejercicio 2016 por importe de 345 miles de euros y del ejercicio 2017 ha solicitado una devolución de -340 miles de euros, y mantiene abiertas a inspección, por parte de las autoridades

fiscales, la totalidad de las operaciones efectuadas a partir del 1 de enero de 2016, además del impuesto de sociedades de 2016.

El resto de entidades del Grupo mantiene abiertas a inspección por parte de las autoridades fiscales la totalidad de las operaciones efectuadas a partir del 1 de enero de 2015, además del impuesto de sociedades de 2014, o desde su constitución si la fecha es posterior.

El Grupo considera que ha practicado adecuadamente las liquidaciones de impuestos que le son aplicables. Si bien podrían surgir discrepancias en la interpretación dada por el mismo a la normativa vigente en relación al tratamiento fiscal de determinadas operaciones, aunque ni los Administradores ni sus asesores consideran que pudieran surgir ni de esta inspección, ni de otras que eventualmente pudieran producirse, pasivos adicionales de importancia a los registrados por el mismo.

(a) Base imponible del impuesto sobre beneficios

Debido al diferente tratamiento que la legislación fiscal presente para determinadas operaciones, el resultado contable difiere de la base imponible fiscal. A continuación, se incluye una conciliación entre el beneficio contable de los ejercicios 2019 y 2018 y los beneficios fiscales que el Grupo espera declarar tras la oportuna aprobación de las cuentas anuales. Las entidades del Grupo no tributan en régimen de consolidación fiscal con lo que el impuesto sobre sociedades se calcula de forma separada para las mismas.

Sociedad dominante:	2019	2018
Resultado contable del ejercicio	7.053	5.124
Impuesto sobre sociedades	2.295	3.298
Diferencias permanentes		
Positivas (I)	5.197	4.623
Negativas (II)	(1.944)	(1.848)
Diferencias temporales		
Provisión para primas pendientes de cobro	7	61
Reversión amortización no deducible	(231)	(231)
Provisión de estabilización	(482)	(1.651)
Otras provisiones y otros	303	(412)
Base imponible fiscal	12.198	8.964
Cuota íntegra al 25%	3.050	2.241
Deducciones y bonificaciones año	(488)	(314)
Cuota líquida	2.562	1.927
Retenciones y pagos a cuenta	(2.155)	(1.570)
Cuenta a pagar / (cobrar)	407	357

(I) Incluye 122 y 107 miles de euros en los años 2019 y 2018, respectivamente, en concepto de exceso de amortización de inmuebles que, dado su largo periodo de reversión, la Mutua considera a largo plazo, por lo que no activa la correspondiente diferencia temporaria. Asimismo, en los ejercicios 2019 y 2018, incluye 853 y 1.418 miles de euros respectivamente en concepto de deterioro de inmuebles.

También incluye en los ejercicios 2019 y 2018 un total de 3.621 y 3.096 miles de euros, respectivamente, de aportaciones a fundaciones, que tienen asimismo su efecto recogido en las deducciones del ejercicio.

(II) En los ejercicios 2019 y 2018 incluye principalmente 338 y 996 miles de euros en concepto de reserva de capitalización. Asimismo, en los ejercicios 2019 y 2018 incluyen reversiones de diferencias inicialmente consideradas como permanentes en ejercicios anteriores.

En los ejercicios 2019 y 2018 no quedaban pendientes de aplicar bases imponibles negativas.

En el ejercicio 2019 hay deducciones por donaciones pendientes de aplicar por importe de 1.953 miles de euros.

La relación existente entre el gasto por impuesto sobre beneficios y el beneficio del ejercicio es para los ejercicios 2019 y 2018 como sigue:

	2019	2018
Saldo de ingresos y gastos del ejercicio (antes de impuestos e incluyendo actividades interrumpidas)	9.348	8.422
Impuesto al 25%	2.337	2.105
Gastos no deducibles	1.299	1.156
Ingresos no tributables	(486)	(462)
Deducciones y bonificaciones del ejercicio corriente	(488)	(314)
Ajustes de ejercicios anteriores	(367)	813
Gasto por impuesto sobre beneficios	2.295	3.298

Asimismo, la distinción entre impuesto corriente y diferido es la siguiente:

	2019	2018
Impuesto corriente		
Del ejercicio	2.562	1.927
De ejercicios anteriores	(367)	813
	2.195	2.740
Impuestos diferidos		
Origen y reversión de diferencias temporarias		
Provisión para primas pendientes	(2)	(15)
Reserva estabilización	121	413
Amortización del inmovilizado	57	58
Otras provisiones y otros	(76)	102
	100	558
Total gasto por impuesto	2.295	3.298
De las actividades continuadas	2.295	3.298

La sociedad dependiente AMA AMÉRICA S.A. EMPRESA DE SEGUROS ha obtenido un beneficio por importe de 6 miles de euros pero tenía pérdidas para compensar de ejercicios anteriores por importe de -890 miles de euros. En el caso de A.M.A. DESARROLLO INTERNACIONAL, S.L. y CLEVERWIND SYSTEM, S.L. el resultado ha sido nulo y en el de AMA Vida negativo en -747 miles de euros y además tenía pérdidas para compensar de ejercicios anteriores por importe de -1.890 miles de euros. En ninguna de las sociedades del grupo se ha contabilizado por tanto gasto por impuesto sobre beneficios. Por último existen bases imponibles negativas de ejercicios anteriores de la sociedad CLEVERWIND SYSTEM, S.L. por importe de -3 miles de euros que se podrán compensar en los siguientes periodos impositivos en los que se obtengan rentas positivas sin limitación temporal.

(b) Activos y pasivos por impuesto diferido

El detalle de los activos y pasivos por impuesto diferido al 31 de diciembre de 2019 y 2018 es como sigue:

Año 2019

	Activos	Pasivos
Amortización del inmovilizado	289	-
Provisiones y otros	316	-
Inversiones financieras	449	(307)
Libertad de amortización	-	(1.510)
Reserva de estabilización	-	(2.142)
Activos y pasivos netos	1.054	(3.959)

Año 2018

	Activos	Pasivos
Amortización del inmovilizado	346	-
Provisiones y otros	239	-
Inversiones financieras	2.942	(67)
Libertad de amortización	-	(1.510)
Reserva de estabilización	-	(2.022)
Activos y pasivos netos	3.527	(3.599)

Los movimientos de los impuestos diferidos correspondientes a inversiones financieras son los únicos que se registran directamente en patrimonio neto.

(17) Información Medioambiental

Por su actividad el Grupo 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 correspondientes a los ejercicios 2019 y 2018.

Los Administradores de la Mutua consideran mínimos, y en todo caso adecuadamente cubiertos los riesgos medioambientales que se pudieran derivar de su actividad, y estiman que no surgirán pasivos adicionales relacionados con dichos riesgos. El Grupo no ha incurrido en gastos ni recibido subvenciones relacionadas con dichos riesgos durante los ejercicios terminados a 31 de diciembre de 2019 y 2018.

(18) Información relativa a Administradores y Personal Directivo de la Mutua

En el ejercicio 2019, los miembros del Consejo de Administración de la Mutua han percibido los siguientes importes, en miles de euros (se presentan comparativos con los de 2018):

	2019	2018
Remuneraciones	1.471	1.282

El Grupo no mantiene saldos con miembros del Consejo de Administración ni satisface aportaciones a planes de pensiones cuyos beneficiarios sean, o hayan sido, miembros del Consejo de Administración ni durante el presente ejercicio ni anteriores.

A 31 de diciembre de 2019 y 2018 no existían anticipos ni créditos concedidos al personal de alta dirección o a los miembros del Consejo de Administración, ni había obligaciones asumidas por cuenta de ellos a título de garantía.

Otros gastos generados por los miembros del Consejo de Administración en el ejercicio 2019, han sido, en miles de euros (se presentan comparativos con los de 2018):

	2019	2018
Kilometraje por desplazamiento	38	34
Gastos de manutención	194	171
Otros gastos de viaje	227	243
Seguro de Responsabilidad Civil (*)	45	37
Seguro de Vida	17	9
Seguro de Accidentes	-	3
Seguro de Contingencias especiales	7	6

(*) El importe de la Prima del Seguro de Responsabilidad Civil de los miembros del Consejo asciende a 45 miles de euros con un límite de indemnización de 10.000 miles de euros.

El Consejo de Administración de la Mutua está formado al 31 de diciembre de 2019 y 2018 por 15 miembros, 14 de ellos hombres y una mujer.

En relación al artículo 229 de la Ley de Sociedades de Capital, los Administradores han comunicado que no tienen situaciones de conflicto con el interés del Grupo.

El Personal Directivo del Grupo a 31 de diciembre de 2019, compuesto por 8 personas, 7 varones y 1 mujer (al 31 de diciembre de 2018 fueron 9 personas, 7 varones y 2 mujeres), percibió durante el ejercicio las siguientes remuneraciones, en miles de euros (se presentan comparativos con los de 2018):

	2019	2018
Nº de personas	8	9
Sueldos y salarios	745	1.195
Retribución en especie	14	11
Seguros de Vida y Fondos de Pensiones	16	22

A 31 de diciembre de 2019 y 2018 no existe ningún préstamo concedido a Personal Directivo.

(19) Información Segmentada

El Grupo posee la siguiente distribución territorial de su negocio, desglosado por volumen de primas y por provisiones técnicas para el seguro directo durante los dos últimos ejercicios:

Ramo	OPERACIONES DECLARADAS EN ESPAÑA		OPERACIONES DECLARADAS EN OTROS PAÍSES DE CEE		OPERACIONES DECLARADAS EN LOS DEMÁS PAÍSES	
	PRIMAS	PROVISIONES TÉCNICAS	PRIMAS	PROVISIONES TÉCNICAS	PRIMAS	PROVISIONES TÉCNICAS
No vida ejercicio 2019	178.461	212.240	1.081	3.366	1.903	1.531
No vida ejercicio 2018	176.399	209.931	958	3.278	1.007	1.021
Vida ejercicio 2019	2.952	1.955	-	-	-	-
Vida ejercicio 2018	1.061	803	-	-	-	-

(20) Información sobre Personal

(a) Número de personas

El número de personas empleadas por el Grupo en el curso del ejercicio 2019, distribuido por categorías profesionales y sexos, ha sido el siguiente:

	Nº medio	Nº. a fin de ejercicio	
		Varones	Mujeres
Directivos	9	7	1
Técnicos	134	98	39
Otros empleados	512	202	284
Total	655	307	324

El número de personas empleadas por el Grupo en el curso del ejercicio 2018, distribuido por categorías profesionales y sexos, ha sido el siguiente:

	Nº medio	Nº. a fin de ejercicio	
		Varones	Mujeres
Directivos	10	8	2
Técnicos	134	99	36
Otros empleados	513	236	291
Total	657	343	329

El número de personas empleadas por el Grupo con discapacidad mayor o igual al 33% al cierre del ejercicio 2019 ha sido de 13 empleados pertenecientes a la categoría "Otros empleados" (13 empleados en 2018 de la misma categoría).

(b) Gasto de personal

El desglose de gastos de personal en el ejercicio por concepto ha sido el siguiente:

	2019	2018
Sueldos y salarios	23.389	23.400
Indemnizaciones y prejubilaciones	1.329	386
Cargas sociales	7.948	7.711
Aportaciones a sistemas complementarios de pensiones	395	502
	33.061	31.999

Como se explica en la nota 4.h) de la memoria, el Grupo mantiene externalizados sus compromisos por pensiones en un Plan de Pensiones de promoción conjunta y aportación definida, al cual ha aportado 461 miles de euros y 496 miles de euros durante los ejercicios 2019 y 2018, respectivamente. Adicionalmente en A.M.A. América de Seguros, S.A. se ha abonado por aportaciones al plan de pensiones 1 y 6 miles de euros durante los ejercicios 2019 y 2018 respectivamente.

Dentro del gasto de personal se incluyen cargas sociales cuyo detalle es como sigue:

	2019	2018
Cargas Sociales		
Seguridad Social a cargo de la empresa	6.512	6.344
Otros gastos sociales	1.436	1.367
	7.948	7.711

(21) Honorarios de Auditoría

La empresa auditora de las cuentas anuales de la Mutua, Ernst&Young, S.L. en el ejercicio 2019 y 2018, ha devengado durante los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2019 y 2018 por servicios profesionales 57 miles de euros cada año, en concepto de auditoría de las cuentas anuales individuales y consolidadas. Adicionalmente, por la auditoría de AMA América de Seguros, S.A 11 miles de euros en 2019 (la auditora BDO Ecuador, S.A.) y 15 miles de euros en 2018 (la auditora Ernst&Young Ecuador, E&Y Cia Ltda). Por último, por la auditoría de Ama Vida de Seguros y Reaseguros, S.A. 22 miles de euros en 2019 y 2018 la auditora Ernst&Young, S.L.

Los importes indicados anteriormente incluyen la totalidad de los honorarios relativos a los servicios realizados durante los ejercicios 2019 y 2018, con independencia del momento de su facturación.

Ernst&Young, S.L., BDO Ecuador, S.A. y sus empresas vinculadas no han facturado en el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2019 honorarios de servicios profesionales adicionales a los de la auditoría.

(22) Transacciones con Entidades Vinculadas

Respecto a los saldos y transacciones realizadas con entidades vinculadas en los ejercicios 2019 y 2018 fueron los siguientes:

	2019	2018
Ingresos		
Ingresos procedentes de las inversiones inmobiliarias Fundación A.M.A.	97	97
Ingresos procedentes de las inversiones inmobiliarias Ama Vida	42	41
Ingresos por la cesión de recursos AMA Vida	130	49
Ingresos por comisiones AMA Vida	37	28
	306	215
Gastos		
Aportaciones - Fundación AMA	3.621	3.097

(23) Información Técnica

El Grupo ha continuado durante el ejercicio 2019 mejorando los procedimientos establecidos para el desarrollo de la labor de control interno, así como definiendo nuevos procesos que mejoren la gestión de las variables de riesgo de cada uno de los ramos comercializados, de tal forma que permitan realizar un seguimiento de la situación técnica en todo momento.

La suficiencia de provisiones se controla periódicamente mediante un software especializado en la materia, que aplica metodología actuarial, segmentando el negocio por ramo y garantía cuando corresponda. La herramienta es de uso generalizado en el mercado asegurador tanto español como internacional.

El objetivo del Grupo es tener una cartera saneada para lo que se tiene establecido en el aplicativo un sistema de alertas y/o anulaciones sobre aquellas pólizas con elevada siniestralidad. En los ramos en los que no existe normativa general de renovación en base a siniestralidad, se tiene establecido desde producción un sistema de análisis de dichas pólizas al objeto de tomar una decisión sobre la continuidad de las mismas.

El Grupo continúa renovando el sistema regulador de pólizas en el ramo de Autos que se puso inicialmente en marcha en 2015 en España utilizando la experiencia y así mejorar la política de primas con el objeto de aumentar la retención. Respecto al impago de primas, el Grupo tiene establecido un sistema de seguimiento de recibos impagados, ya sea en primer recibo (tanto de nueva producción como de cartera) como de segundo o posteriores. Adicionalmente, el Grupo ha contratado el servicio de valoración crediticio a una empresa externa tanto para la contratación como para el saneamiento de cartera.

Por otro lado, el Grupo ha desarrollado herramientas específicas de gestión de la cartera orientada a la fidelización, saneamiento y control de riesgos, para conseguir incrementar el ratio de retención y mejorar la siniestralidad. Este estudio previo de la cartera permitirá realizar también acciones de venta cruzada a otros ramos.

La suficiencia de la prima de riesgo, así como de los gastos de gestión, se controla a partir de seguimientos periódicos de la siniestralidad y de la contabilidad, desglosadas ambas variables por ramo y garantía.

El seguimiento del presupuesto de siniestros declarados y coste medio se realiza mensualmente, diferenciando, en el caso de autos, daños materiales y personales. Se ha creado un cuadro de mando de seguimiento de los principales indicadores de actividad y actuarial periódico.

El Grupo mantiene la estructura de reaseguro de los últimos ejercicios, la cual se resume en contratos no proporcionales para los ramos de autos y responsabilidad civil profesional, y en contratos proporcionales para el resto de ramos (ramos diversos), y todos ellos liderados por algunos de los más importantes y solventes reaseguradores que operan en el mercado español.

Los contratos no proporcionales tienen una prioridad en el 2019 de 150 miles de euros en los ramos de responsabilidad civil profesional de Médicos y No Médicos y de 450 miles de euros en el ramo de autos (estos importes eran iguales en el 2018, excepto en que se iguala la prioridad de Médicos y No Médicos). Los contratos proporcionales, igualmente para el trienio 2017-2019, tienen un porcentaje de cesión del 80 por ciento, a excepción de responsabilidad general con una cesión del 70 por ciento y del ramo de hogar para el que desde 2012 está suscrito un contrato de excedente con un pleno de retención de 150 miles de euros. Desde 2014 se han suscrito contratos proporcionales de reaseguro aceptado en el negocio de responsabilidad civil profesional en Portugal, que a su vez se han retrocedido en los contratos no proporcionales del seguro directo. Asimismo, se dispone de contratos de reaseguro aceptado sobre la provisión de siniestros pendientes del negocio de Portugal.

Información técnica relacionada con el seguro de vida

La composición del negocio de vida (seguro directo), por volumen de primas, de los ejercicios 2019 y 2018, es como sigue:

SEGURO DE VIDA (DIRECTO)	2019 MILES DE EUROS	2018 MILES DE EUROS
A1) PRIMAS POR CONTRATOS DE SEGURO INDIVIDUALES	306	95
A2) PRIMAS POR CONTRATOS DE SEGURO COLECTIVOS	2.646	966
B1) PRIMAS PERIÓDICAS		
B2) PRIMAS ÚNICAS		
C1) PRIMAS DE CONTRATOS SIN PARTICIPACIÓN EN BENEFICIOS		
C2) PRIMAS DE CONTRATOS CON PARTICIPACIÓN EN BENEFICIOS		
C3) PRIMAS DE CONTRATOS EN LAS QUE EL RIESGO DE INVERSIÓN LO ASUME EL TOMADOR		
TOTAL	2.952	1.061

Las condiciones técnicas de las principales modalidades del seguro de vida en vigor, al 31 de diciembre de 2019, son las siguientes:

Ejercicio 2019

Modalidad	Tipo de Cobertura	Tablas	Composición del Negocio de Vida	Interés Técnico	Participación en Beneficios		
					¿Tiene? Sí / No	Miles de Euros Distribuido	Forma de Distribución
Vida Riesgo Colectivas	Fall e Inv.	PASEM2010 Y PEAIM	A2	1%	Si	44,06	Al Tomador
Vida Riesgo Individual	Fall e Inv.	PASEM2010 Y PEAIM	A1	1%	No		

Ejercicio 2018

Modalidad	Tipo de Cobertura	Tablas	Composición del Negocio de Vida	Interés Técnico	Participación en Beneficios		
					¿Tiene? Sí / No	Miles de Euros Distribuido	Forma de Distribución
Vida Riesgo Colectivas	Fall e Inv.	PASEM2010 Y PEAIM	A2	1%	Si	44,06	Al Tomador
Vida Riesgo Individual	Fall e Inv.	PASEM2010 Y PEAIM	A1	1%	No		

Ingresos y gastos técnicos por ramos:

La información de los ingresos y gastos técnicos de los principales ramos de seguros de no vida en los que opera el Grupo se muestran a continuación:

Ejercicio 2019

Ingresos y Gastos Técnicos por Ramos	Miles de Euros				
	Multirriesgos Comercio	Accidentes	Respons. Civil	R.C. Autos	Otros Daños Autos
I. Primas imputadas (directo y aceptado)	28.243	2.472	33.736	57.187	55.484
1. Primas netas de anulaciones	29.185	2.482	34.404	57.465	55.260
2. +/- Variación provisiones para primas no consumidas	(948)	(7)	(644)	(280)	211
3. +/- variación provisiones para riesgos en curso	0	0	0	0	0
4. +/- variación provisiones para primas pendientes	6	(3)	(24)	2	13
II. Primas reaseguro (cedido y retrocedido)	9.918	1.470	6.055	2.771	11.403
1. Primas netas de anulaciones	10.248	1.492	6.061	2.771	11.403
2. +/- Variación provisiones para primas no consumidas	(330)	(22)	(6)	0	0
A. Total primas adquiridas netas de reaseguro (I-II)	18.325	1.002	27.681	54.416	44.081
III. Siniestralidad (directo y aceptado)	18.830	1.550	18.732	42.159	31.764
1. Prestaciones y gastos pagados y gastos de siniestralidad	18.491	402	18.426	41.827	31.528
2. +/- variación provisiones técnicas para prestaciones	339	1.148	306	332	236
3. +/- variación otras provisiones técnicas	0	0	0	0	0
IV. Siniestralidad del reaseguro (cedido y retrocedido)	5.649	1.043	3.055	676	157
1. Prestaciones y gastos pagados	5.533	193	3.634	119	25
2. +/- variación provisiones técnicas para prestaciones	116	850	(579)	557	132
3. +/- variación otras provisiones técnicas	0	0	0	0	0
B. Total siniestralidad, neta de Reaseguro (III-IV)	13.181	507	15.677	41.483	31.607
V. Gastos de adquisición (directo y aceptado)	4.270	369	5.586	8.910	8.863
VI. Gastos de administración (directo y aceptado)	707	59	1.262	1.697	1.763
VII. Otros gastos técnicos (directo y aceptado)	1.788	150	2.027	1.717	4.002
VIII. Gastos de adquisición, administración y otros gastos técnicos (cedido y retrocedido)	3.025	498	327	0	31
C. Total gtos explotación y otros gtos técnicos(V+VI+VII-VIII)	3.740	80	8.548	12.324	14.597

Ejercicio 2018

Ingresos y Gastos Técnicos por Ramos	Miles de Euros				
	Multirriesgos Comercio	Accidentes	Respons. Civil	R.C. Autos	Otros Daños Autos
I. Primas imputadas (directo y aceptado)	26.347	2.138	32.723	56.957	54.259
1. Primas netas de anulaciones	27.309	2.410	33.227	56.643	55.206
2. +/- Variación provisiones para primas no consumidas	(955)	(244)	(502)	338	(924)
3. +/- variación provisiones para riesgos en curso	0	0	0	0	0
4. +/- variación provisiones para primas pendientes	(7)	(28)	(2)	(24)	(23)
II. Primas reaseguro (cedido y retrocedido)	9.200	1.444	7.679	2.903	11.439
1. Primas netas de anulaciones	9.522	1.447	7.672	2.903	11.439
2. +/- Variación provisiones para primas no consumidas	(322)	(3)	7	0	0
A. Total primas adquiridas netas de reaseguro (I-II)	17.147	694	25.044	54.054	42.820
III. Siniestralidad (directo y aceptado)	19.117	15	17.301	38.447	30.354
1. Prestaciones y gastos pagados y gastos de siniestralidad	18.144	369	21.118	46.257	29.840
2. +/- variación provisiones técnicas para prestaciones	973	(354)	(3.817)	(7.810)	514
3. +/- variación otras provisiones técnicas	0	0	0	0	0
IV. Siniestralidad del reaseguro (cedido y retrocedido)	5.690	(54)	4.391	(819)	(179)
1. Prestaciones y gastos pagados	5.294	221	4.885	1.329	6
2. +/- variación provisiones técnicas para prestaciones	396	(275)	(494)	(2.148)	(185)
3. +/- variación otras provisiones técnicas	0	0	0	0	0
B. Total siniestralidad, neta de Reaseguro (III-IV)	13.427	69	12.910	39.266	30.533
V. Gastos de adquisición (directo y aceptado)	3.711	278	5.408	8.608	8.010
VI. Gastos de administración (directo y aceptado)	624	51	1.220	1.669	1.617
VII. Otros gastos técnicos (directo y aceptado)	1.525	124	1.925	1.949	3.983
VIII. Gastos de adquisición, administración y otros gastos técnicos (cedido y retrocedido)	2.648	494	325	0	28
C. Total gtos explotación y otros gtos técnicos(V+VI+VII-VIII)	3.212	(41)	8.228	12.226	13.582

Resultado técnico por año de ocurrencia:

Ejercicio 2019

RESULTADO TECNICO POR AÑO DE OCURRENCIA	R.C.AUTOS	OTROS DAÑOS AUTOS	MULTIRRIESGOS HOGAR	RESPONS. CIVIL	ACCIDENTES
I PRIMAS ADQUIRIDAS (Directo)	57.187	55.052	28.242	34.169	2.472
1. Primas netas de anulaciones.	57.465	54.711	29.184	34.954	2.482
2. +/- variación provisiones para primas no consumidas	(280)	328	(948)	(760)	(7)
3. +/- variación provisiones para primas pendientes	2	13	6	(25)	(3)
II PRIMAS REASEGURO (Cedido)	2.771	11.326	9.918	6.133	1.470
1. Primas netas de anulaciones.	2.771	11.326	10.248	6.139	1.492
2. +/- variación provisiones para primas no consumidas	-	-	(330)	(6)	(22)
A. TOTAL PRIMAS ADQUIRIDAS NETAS REASEGURO (I-II)	54.416	43.726	18.325	28.036	1.002
III SINIESTRALIDAD (Directo)	43.432	34.318	19.252	13.732	772
1. Prestaciones pagadas de siniestros ocurridos en el ejercicio	20.236	24.036	13.131	1.440	166
Gastos de siniestralidad imputables	2.498	2.498	1.925	417	68
2. Provisiones técnicas para prestaciones de siniestros ocurridos en el ejercicio	20.699	7.785	4.196	11.875	538
IV SINIESTRALIDAD DEL REASEGURO (Cedido)	58	-	6.265	203	1
1. Prestaciones y Gastos Pagados de siniestros ocurridos en el ejercicio,	-	-	5.233	36	-
2. Provisiones técnicas para prestaciones de siniestros ocurridos en el ejercicio	58	-	1.032	167	1
B. TOTAL SINIESTRALIDAD NETA REASEGURO (III-IV)	43.374	34.318	12.987	13.528	771
V GASTOS DE ADQUISICION (Directo)	8.909	8.647	4.270	5.801	369
VI GASTOS DE ADMINISTRACION (Directo)	1.697	1.731	707	1.295	59
VII OTROS GASTOS TECNICOS (Directo)	3.484	3.463	2.046	2.070	150
VIII GASTOS DE ADQUISICION,ADMINISTRACION Y OTROS GASTOS TECNICOS (Cedido)	-	19	3.026	340	498
IX INGRESOS FINANCIEROS TECNICOS NETOS DE LOS GASTOS DE LA MISMA NATURALEZA	1.625	926	391	1.983	41

Ejercicio 2018

RESULTADO TECNICO POR AÑO DE OCURRENCIA	R.C.AUTOS	OTROS DAÑOS AUTOS	MULTIRRIESGOS HOGAR	RESPONS. CIVIL	ACCIDENTES
I PRIMAS ADQUIRIDAS (Directo)	56.969	54.092	26.347	32.876	2.138
1. Primas netas de anulaciones.	56.637	55.016	27.308	33.421	2.410
2. +/- variación provisiones para primas no consumidas	355	(901)	(955)	(542)	(244)
3. +/- variación provisiones para primas pendientes	(23)	(23)	(6)	(3)	(28)
II PRIMAS REASEGURO (Cedido)	2.903	11.826	9.200	7.706	1.444
1. Primas netas de anulaciones.	2.903	11.826	9.522	7.698	1.447
2. +/- variación provisiones para primas no consumidas	-	-	(322)	7	(3)
A. TOTAL PRIMAS ADQUIRIDAS NETAS REASEGURO (I-II)	54.065	42.266	17.147	25.171	694
III SINIESTRALIDAD (Directo)	42.299	32.788	19.605	12.105	293
1. Prestaciones pagadas de siniestros ocurridos en el ejercicio	19.763	22.954	13.705	1.023	74
Gastos de siniestralidad imputables	2.444	1.938	1.813	452	11
2. Provisiones técnicas para prestaciones de siniestros ocurridos en el ejercicio	20.091	7.897	4.086	10.630	208
IV SINIESTRALIDAD DEL REASEGURO (Cedido)	-	-	6.021	408	105
1. Prestaciones y Gastos Pagados de siniestros ocurridos en el ejercicio,	-	-	4.976	52	21
2. Provisiones técnicas para prestaciones de siniestros ocurridos en el ejercicio	-	-	1.045	356	85
B. TOTAL SINIESTRALIDAD NETA REASEGURO (III-IV)	42.299	32.788	13.585	11.697	187
V GASTOS DE ADQUISICIÓN (Directo)	8.591	7.854	3.711	5.580	278
VI GASTOS DE ADMINISTRACIÓN (Directo)	1.671	1.587	624	1.248	51
VII OTROS GASTOS TÉCNICOS (Directo)	1.951	3.939	1.525	1.967	124
VIII GASTOS DE ADQUISICIÓN, ADMINISTRACIÓN Y OTROS GASTOS TÉCNICOS (Cedido)	-	24	2.648	329	493
IX INGRESOS FINANCIEROS TÉCNICOS NETOS DE LOS GASTOS DE LA MISMA NATURALEZA	546	312	129	1.000	6

(24) Actividades del Servicio de Atención al Cliente

Con fecha 24 de marzo de 2004, el Boletín Oficial del Estado publicó la Orden ECO/737/2004, de 11 de marzo, por la que se regulan los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y Defensor del Cliente de las Entidades Financieras. Esta Orden entró en vigor el 24 de julio, así como el Reglamento de Atención al Cliente de la Mutua que lo desarrolla, fecha en que dicho servicio comenzó a desarrollar sus funciones.

De conformidad con la mencionada Orden, a continuación se expone un resumen del Informe del Servicio de Atención al Cliente correspondiente a los ejercicios 2019 y 2018.

Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones presentadas:

	2019	2018
Quejas presentadas y admitidas (I)	33	26
Quejas estimadas	20	5
Quejas desestimadas	13	21
Reclamaciones presentadas y admitidas (II)	192	144
Reclamaciones estimadas	51	17
Reclamaciones desestimadas	141	127
Quejas y reclamaciones recibidas y no admitidas (III)	28	57
Total quejas y reclamaciones recibidas (I+II+III)	253	227

El desglose porcentual, por departamentos, de las reclamaciones presentadas (admitidas y no admitidas) es el siguiente:

	2019	2018
Departamento Producción Automóvil	19,55	14,12
Departamento Producción Ramos Varios	4,02	10,00
Departamento Producción RC Profesional	0,00	1,17
Departamento Sinistros Automóvil	23,11	24,12
Departamento Sinistros Ramos Varios	48,88	47,65
Departamento Sinistros RC Profesional	3,11	2,94
Departamento AMA Asistencia	1,33	0,00
	100	100

Las reclamaciones desestimadas y recurridas ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones son las siguientes:

	2019	2018
RECURRIDAS ANTE LA DGS	24	29
DICTADA RESOLUCIÓN FAVORABLE A A.M.A.	3	1
DICTADA RESOLUCIÓN FAVORABLE ASEGURADO	1	-
ALLANAMIENTO	-	-
PENDIENTE RESOLUCIÓN DGSFP	20	28

Los Administradores de la Mutua estiman que la resolución final de las reclamaciones recurridas ante la DGSFP y pendientes de concluir al cierre del ejercicio 2019 no tendrán un efecto significativo en estas cuentas anuales. De las 24 reclamaciones de años anteriores que estaban pendientes han sido favorables a la Mutua 3 de ellas y 1 a favor del Asegurado, quedando pendientes el resto.

Asimismo, en el ejercicio 2019 la entidad Ama Vida Seguros y Reaseguros, S.A. recibió una reclamación que fue resuelta de forma favorable al asegurado. En el ejercicio 2018 no recibió ninguna queja ni reclamación. Durante 2019 y 2018 dicha entidad no recibió ninguna notificación por parte de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Los criterios generales que se han aplicado en las decisiones, en cuanto a la resolución de las reclamaciones, se han basado, fundamentalmente, en la obtención de toda la información necesaria de los departamentos y oficinas provinciales, la revisión de los expedientes en cuanto a su tramitación, con especial atención a la documentación obrante y, en concreto, en el caso de siniestros de automóvil y patrimoniales, a los informes técnicos y periciales, así como la revisión del contenido de las pólizas y condiciones generales, conjuntamente con la normativa interna de la Mutua y demás normas legales.

(25) Avals y otros compromisos

No existen cantidades comprometidas a 31 de diciembre de 2019 y 2018 distintas de las mencionadas en las notas anteriores.

(26) Hechos Posteriores

El pasado 11 de marzo de 2020 la Organización Mundial de la Salud elevó la situación de emergencia de salud pública ocasionada por el brote del coronavirus (COVID-19) a pandemia. La rápida evolución de los hechos, a escala nacional e internacional, supone una crisis sanitaria sin precedentes, que impactará en el entorno macroeconómico y en la evolución de los negocios. Para hacer frente a esta situación, entre otras medidas, el Gobierno de España ha procedido a la declaración del estado de alarma, mediante la publicación del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, y a la aprobación de una serie de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19, mediante el Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo.

El Grupo considera que estos acontecimientos no implican un ajuste en las cuentas anuales correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2019, si bien podrían impactar de manera significativa en la actividad y valoración de los activos y pasivos del Grupo y, por tanto, en sus resultados y flujos de efectivo, así como a los requerimientos de capital (Solvencia II) durante el ejercicio 2020 y subsiguientes.

Dada la complejidad de la situación y su rápida evolución, no es practicable en este momento realizar de forma fiable una estimación cuantificada de los efectos que dicha pandemia pudiese provocar en la valoración de los activos y pasivos del Grupo, ni el impacto que pudiese tener en la evolución del negocio del ejercicio actual, que, en su caso, será registrado prospectivamente en las cuentas anuales del ejercicio 2020.

A este respecto, el Grupo ha implementado una serie de acciones y actividades para asegurar la continuidad de sus operaciones y proteger la salud tanto de sus clientes como empleados. En este sentido, 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.

Así, a la fecha de formulación de estas Cuentas Anuales, los Administradores de la entidad dominante del Grupo consideran que las dificultades causadas por esta situación no comprometen la aplicación del criterio de empresa en funcionamiento en la preparación de sus Estados Financieros incluido el cumplimiento con los requisitos de capital.

tres

INFORME DE AUDITORÍA

105

CUENTAS ANUALES
CONSOLIDADAS

112

**Informe de Gestión
consolidado**

180

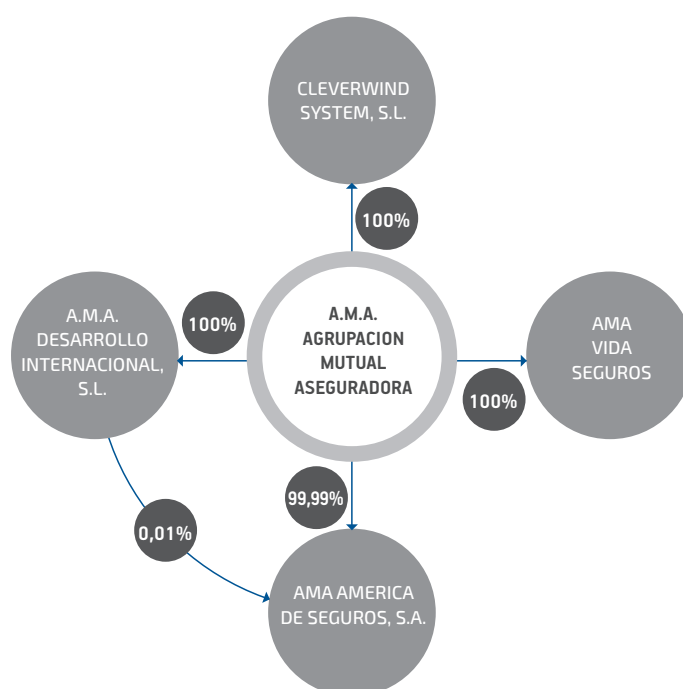




Informe de Gestión del ejercicio 2019

Este informe de gestión agrupa las siguientes sociedades: A.M.A. Agrupación Mutual Aseguradora, Mutua de Seguros a Prima fija, AMA América de Seguros S.A., A.M.A. Desarrollo Internacional S.L., AMA Vida Seguros y Reaseguros, S.A. y Cleverwind System S.L.

Teniendo las siguientes participaciones y relaciones intragrupo:



Las entidades A.M.A. Desarrollo Internacional S.L. y Cleverwind System S.L. no tienen actividad actualmente.

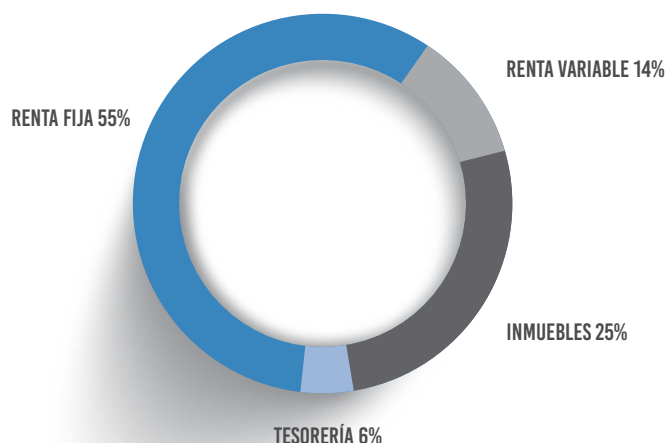
El resultado asegurador consolidado del ejercicio 2019 asciende a 3.578 miles de euros, que representa un 2% de las primas imputadas. La evolución de los mercados ha llevado a un resultado de las inversiones de 5.030 miles de euros, por lo que el resultado positivo después de impuestos es de 8.608 miles de euros, que representa un 5,8% de las primas imputadas netas de reaseguro.

El número de pólizas que componían la cartera de A.M.A. Grupo era de 565.859. Las primas devengadas de seguro directo y reaseguro aceptado del Grupo ascienden a 183.316 miles de euros, dentro de un entorno muy competitivo en el mercado asegurador.

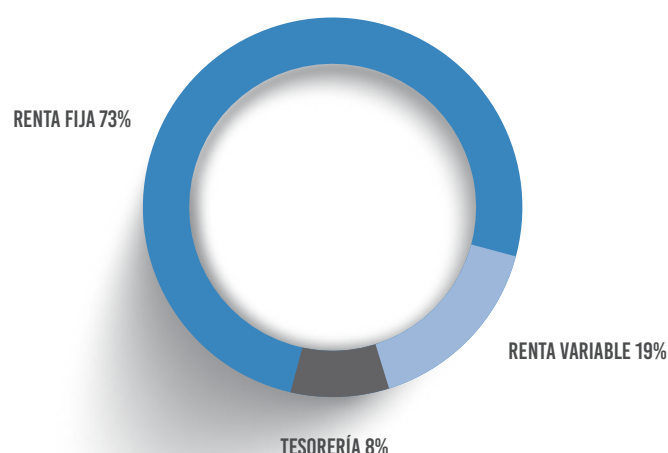
A 31 de diciembre de 2019, A.M.A. Grupo contaba con 623 empleados, repartidos entre las oficinas centrales, las sucursales que A.M.A. tiene en todo el territorio nacional y en Ecuador.

Las inversiones totales del Grupo, por un importe de 385.681 miles de euros, incluyen un total de 15.219 miles por las Sociedades Dependientes, presentando la siguiente distribución:

DISTRIBUCIÓN DE LAS FINANCIERAS E INMOBILIARIAS 2019 A VALOR DE MERCADO



DISTRIBUCIÓN DE LAS INVERSIONES FINANCIERAS 2019 A VALOR DE MERCADO



Situación económica

Las perspectivas para la actividad económica mundial (excluida la zona del euro) siguen siendo débiles, aunque se han observado indicios de estabilización. Los riesgos para las perspectivas mundiales continúan siendo elevados, pero están menos sesgados a la baja. El acuerdo comercial parcial entre Estados Unidos y China representa una oportuna relajación de las tensiones comerciales.

Las condiciones financieras continuaron relajándose, como consecuencia de la disminución de las tensiones comerciales. En 2020, las condiciones de financiación se verán favorecidas por unas expectativas de inflación que permanecen ancladas, por las expectativas de las empresas de que los beneficios aumentarán en Estados Unidos y en otras economías importantes, y por la posibilidad de que las tensiones comerciales continúen reduciéndose.

Las señales de estabilización de la actividad observadas a escala global han sido patentes también en el área del euro. De cara al futuro, la expansión de la zona del euro seguirá sustentándose en unas condiciones de financiación favorables. Aunque los riesgos para las perspectivas de crecimiento de la zona del euro —relacionados con factores geopolíticos, el aumento del proteccionismo y las vulnerabilidades en las economías emergentes— siguen apuntando a la baja, ahora son algo menos pronunciados, ya que parte de la incertidumbre acerca del comercio internacional está disminuyendo.

El ritmo de avance de la economía española, que también ha acusado el empeoramiento del contexto exterior, se habría estabilizado en el tramo final del año. La moderación de la actividad en España a lo largo de 2019 se debe también, en parte, a la pérdida de dinamismo de la demanda interna. Como consecuencia de estos desarrollos, el avance fue bajo. No obstante, como a lo largo de toda esta etapa, la economía española ha continuado creciendo a tasas mayores que el conjunto del área del euro. La información disponible para el último trimestre del año apunta a un crecimiento del PIB similar al de trimestres anteriores. En los últimos meses se ha mantenido un ritmo de creación de puestos de trabajo similar al que viene observándose desde la primavera, más moderado que con anterioridad. La tasa de inflación permanece en niveles reducidos. Todo unido hace que las proyecciones más recientes del Banco de España prevén una prolongación de la fase expansiva en el próximo trienio ya que se espera que las incertidumbres que vienen obstaculizando la evolución de la actividad y del comercio mundiales desde hace año y medio se disipen progresivamente más allá del corto plazo, dando lugar a una recuperación gradual de la demanda externa y, en consecuencia, a un mejor tono de la actividad exportadora.

Los riesgos de que el crecimiento del producto no llegue a alcanzar los ritmos proyectados se derivan principalmente del contexto exterior, en la medida en que las tensiones comerciales tengan un grado de persistencia mayor que el contemplado en el escenario central, surjan nuevas dificultades en el proceso del brexit o las políticas expansivas aplicadas en China no sean suficientemente exitosas para mitigar la desaceleración de esa economía.

Las perspectivas de futuro comentadas en este apartado, no han tenido en cuenta los posibles efectos negativos de la reciente declaración de pandemia ocasionada por el brote del Coronavirus (COVID-19).

Investigación y desarrollo

El Consejo de Administración de A.M.A. ha aprobado el desarrollo de un Plan de Sistemas cuyo objeto es construir un sistema flexible a los cambios tecnológicos y de largo recorrido, que supondrá un avance e innovación tecnológica en los procesos de producción y mejoras sustanciales de nuestros productos y servicios ofrecidos a nuestros mutualistas ampliando nuestras redes de distribución a través de los nuevos canales online y convirtiendo a nuestros mutualistas en el centro de toda nuestra estrategia.

A través de este Plan ya se han puesto en marcha nuevas aplicaciones que redundarán en una atención diferencial a nuestros mutualistas.

Los principales proyectos incluyen el desarrollo de las herramientas comerciales más novedosas para poder mejorar la retención de cartera y fidelizar a nuestros mutualistas y mejorando el servicio en la gestión de los siniestros de los ramos de hogar y multirriesgos con la puesta en marcha de una nueva aplicación. Además se han seguido evolucionando los aplicativos relacionados con los cuadros de mando empresariales.

Información no financiera

El estado de información no financiera y diversidad derivado de los requerimientos de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, se ha elaborado en un informe independiente y a nivel consolidado.

Información posterior al cierre

El pasado 11 de marzo de 2020 la Organización Mundial de la Salud elevó la situación de emergencia de salud pública ocasionada por el brote del coronavirus (COVID-19) a pandemia. La rápida evolución de los hechos, a escala nacional e internacional, supone una crisis sanitaria sin precedentes, que impactará en el entorno macroeconómico y en la evolu-

ción de los negocios. Para hacer frente a esta situación, entre otras medidas, el Gobierno de España ha procedido a la declaración del estado de alarma, mediante la publicación del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, y a la aprobación de una serie de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19, mediante el Real Decreto-Ley 8/2020, de 17 de marzo. Todos estos acontecimientos van a suponer llevar a cabo unas nuevas estimaciones de las perspectivas a nivel mundial que se deberán tener en cuenta en los planes futuros de negocio de cada sociedad.

Dada la complejidad de la situación y su rápida evolución, no es practicable en este momento realizar de forma fiable una estimación cuantificada de los efectos de dicha pandemia, pero sí hay que tener en cuenta que esta situación no implica un ajuste en las cuentas anuales correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2019 porque las consecuencias derivadas del COVID-19 se consideran un hecho posterior no ajustable dado que se deben a condiciones que no existían al cierre del ejercicio, si bien podrían impactar de manera significativa en la actividad y valoración de los activos y pasivos y, por tanto, en sus resultados y flujos de efectivo, así como a los requerimientos de capital (Solvencia II) durante los ejercicios 2020 y subsiguientes.

A este respecto, se han implementado una serie de acciones y actividades para asegurar la continuidad de las operaciones y proteger la salud tanto de sus clientes como empleados. En este sentido, 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 y en este sentido el Consejo de Administración considera que las dificultades causadas por esta situación no comprometen la aplicación del criterio de empresa en funcionamiento ni el cumplimiento con los requisitos de capital.

No querríamos finalizar este Informe de Gestión, sin antes agradecer a nuestros mutualistas su confianza en los productos y en el servicio prestado por A.M.A. Grupo, ese será siempre nuestro principal objetivo, y a todos los empleados del Grupo por su entrega y dedicación, sin cuyo esfuerzo no hubiese sido posible alcanzar las metas a las que A.M.A. Grupo ha llegado.

cuatro

**Informe de
Gobierno
corporativo**

186





sumario

188	I. PREÁMBULO
190	II. NATURALEZA Y ACTIVIDADES DE LA MUTUA
191	III. ADMINISTRACIÓN DE LA ENTIDAD
204	IV. FUNCIONAMIENTO DE LA ASAMBLEA GENERAL Y DESARROLLO DE LAS SESIONES
211	V. OPERACIONES VINCULADAS
213	VI. OPERACIONES CON SOCIEDADES DE A.M.A. GRUPO
215	VII. AUDITORÍA INTERNA Y SISTEMAS DE CONTROL DEL RIESGO
220	VIII. ACTIVIDADES DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE
222	IX. RELACIONES CON TERCERAS PARTES
223	X. OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS
224	XI. RESPONSABILIDAD DE LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN EL PRESENTE INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO

uno Preámbulo

A.M.A., Agrupación Mutual Aseguradora, Mutua de Seguros a Prima Fija ("**A.M.A.**" la "**Mutua**", o la "**Entidad**", indistintamente), es una mutua de seguros a prima fija, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid y en el Registro especial de Entidades Aseguradoras de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones ("**DGSFP**"). El domicilio social está situado en Parque Empresarial Cristalia, Vía de los Poblados 3 (Madrid), y con C.I.F. G-28177657.

A pesar de que la exigencia sobre gobierno corporativo sólo resulta de obligado cumplimiento para las sociedades que hayan emitido valores admitidos a cotización en un mercado regulado, A.M.A. ha decidido someterse voluntariamente a los principios y postulados enunciados en los Informes publicados por las Comisiones Olivencia (1998) y Aldama (2003), a los del Grupo Especial de Trabajo sobre Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas (2006), y a las normas existentes en el ordenamiento jurídico español, en la medida en que estas le puedan resultar de aplicación. En concreto, en este informe de gobierno corporativo (el "**Informe**") se han tenido en cuenta:

- > El Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital (la "**Ley de Sociedades de Capital**"), por el carácter supletorio que la legislación para las sociedades anónimas tiene respecto de la regulación de las mutuas de conformidad con el artículo 21 del Real Decreto 2486/1998, de 20 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados¹.
- > Las cuestiones relativas a la Ley 31/2014, por la que se modifica la Ley de Sociedades de Capital, para la mejora del gobierno corporativo, que pudieran haber afectado al contenido del Informe.
- > La Circular 5/2013, de 12 de junio, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores que establece los modelos de informe anual de gobierno corporativo de las sociedades anónimas cotizadas, de las cajas de ahorros y de otras entidades que emitan valores admitidos a negociación en mercados oficiales de valores, modificada por las circulares 7/2015 de 22 de diciembre y 2/2018 de 12 de junio, optando en todo caso por el primero de ellos al ser el que mayor correspondencia guarda con la razón social de A.M.A. como mutua de seguros a prima fija.
- > La Orden ECC/461/2013, de 20 de marzo, por la que se determinan el contenido y la estructura del informe anual de gobierno corporativo, del informe anual sobre remuneraciones y de otros instrumentos de información de las sociedades anónimas cotizadas, de las cajas de ahorros y de otras entidades que emitan valores admitidos a negociación en mercados oficiales de valores.

Concretamente, este Informe se entiende referido a la actividad de A.M.A. en materia de gobierno corporativo a 31 de diciembre de 2019, salvo que se indique expresamente lo contrario, y será objeto de actualización cuando se produzca cualquier hecho relevante que aconseje la introducción de nuevos contenidos.

A.M.A. concibe su gobierno corporativo como un sistema de buenas prácticas en la administración de la Mutua, de cuya evolución se irá dando cuenta a través de la página web (www.amaseguros.com).

Los rasgos más destacables del gobierno corporativo de A.M.A. son:

- > Garantizar la correcta y más óptima administración de la Mutua así como consolidar un modelo de gobierno social, ético, transparente y eficaz basado en el estricto respeto y cumplimiento a la Ley, los estatutos sociales de la Entidad (los "**Estatutos**") y las disposiciones de los reglamentos internos de administración y de la asamblea general de A.M.A. (la "**Asamblea General**").
- > La voluntad de mantener informados a los mutualistas, los empleados y cualquier tercero con interés legítimo sobre las normas internas en materia de gobierno corporativo.
- > La actuación del consejo de administración de A.M.A. (el "**Consejo de Administración**"), no sólo como órgano superior de la Mutua, sino como órgano de decisión que mantiene reuniones periódicas, adopta y asume decisiones ejecutivas, mantiene un contacto constante con el equipo directivo y participa activamente en el desarrollo corporativo de la Mutua.

¹Artículo 21 declarado expresamente vigente por el sub-apartado ii) de la letra a) de la disposición derogatoria única del R.D. 1060/2015, de 20 de noviembre, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras (vid. B.O.E. de 2 de diciembre).

- > La constitución, puesta en funcionamiento y competencias asumidas por las diferentes comisiones delegadas de la Entidad (las "**Comisiones Delegadas**").
- > La transparencia de la gestión corporativa que se traduce en la información a los mutualistas, la relación directa entre consejeros y directivos y el derecho de información de los consejeros y la auditoría preventiva de la información que se facilita al Consejo de Administración.
- > La existencia de una página web corporativa, disponible en la "web" institucional **www.amaseguros.com**, que incorpora este Informe, los Estatutos, el reglamento de la Asamblea General y toda la información que se pueda entender de interés para los mutualistas, empleados y terceros.

Considerando que los antecedentes sobre buen gobierno corporativo dictados desde organismos internacionales, comunitarios y nacionales, y dirigidos esencialmente a las sociedades anónimas cotizadas, son coincidentes en los principios esenciales con aquellos que deben servir para orientar el gobierno de las entidades aseguradoras, la "Guía de Buen Gobierno de las Entidades Aseguradoras" emitida por UNESPA, y a la que A.M.A. está adherida, recoge estos principios y establece las líneas generales que, atendiendo al objeto social (seguros de vida o seguros distintos al seguro de vida) y a las diversas formas asociativas que pueden adoptar las entidades aseguradoras, puedan servirles de base para su implantación a nivel interno.

Por último, debe mencionarse, por su importancia, que las entidades aseguradoras están sometidas a fuertes exigencias de solvencia, honorabilidad y transparencia en la gestión, supervisadas por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (la "**DGSFP**"), que exceden ampliamente lo exigido a la mayoría de las empresas, incluso cotizadas, por lo que algunos parámetros como, por ejemplo, la honorabilidad y profesionalidad de los consejeros, superan los estándares del mercado.

Ello se traduce, en particular, en las reglas de actuación de los Consejeros de la Entidad, que han de adecuarse a los siguientes principios:

- a) Independencia respecto de toda persona, entidad, grupo o poder de cualquier clase, lo que implica que:
 - i) ninguna persona, entidad, grupo o institución puede atribuirse derechos políticos o económicos respecto de A.M.A., salvo los que correspondan de acuerdo con las leyes y los Estatutos;
 - ii) todos los órganos de gobierno y dirección de A.M.A. deben adoptar sus decisiones en función exclusivamente de los intereses corporativos de la Entidad, sin interferencia de los intereses personales, familiares, profesionales o empresariales de quienes intervengan en la adopción de cada acuerdo; y que
 - iii) todos los bienes y derechos que integran el patrimonio de A.M.A. deben destinarse exclusivamente al cumplimiento de sus fines.
- b) Actuación ética y socialmente responsable, como reconocimiento de la función y responsabilidad que corresponde a las entidades privadas en el adecuado desarrollo y progreso de A.M.A., y que debe traducirse en el respeto a los legítimos derechos de todas las personas físicas o jurídicas con las que se relacionan, y con los de la Mutua en general. Ello implica:
 - i) cumplimiento estricto de las leyes, y de las obligaciones que se derivan de ellas, así como de los buenos usos y prácticas de los sectores y territorios en que se desarrollan las actividades de A.M.A.;
 - ii) equidad en las relaciones con quienes les prestan sus servicios como miembros del Consejo de Administración (los "Consejeros"), directivos, empleados, delegados, agentes, profesionales y colaboradores. Ello exige objetividad en su selección y promoción, retribución y condiciones de colaboración adecuadas y razonables; y no discriminación por razón de su raza, ideología política, creencias religiosas, sexo, orientación sexual o condición social;
 - iii) veracidad en las ofertas de productos y servicios, y en las informaciones que se facilitan a los mutualistas y público en general; y
 - iv) rapidez y rigor en el cumplimiento de las obligaciones que se derivan de los contratos suscritos con mutualistas, asegurados y proveedores de servicios, evitando cualquier situación que pueda comprometer la objetividad exigible en la adopción de decisiones respecto a los mismos.

dos Naturaleza y actividades de la Mutua

A. Denominación y sede social

A.M.A. se constituyó en Madrid el 17 de diciembre de 1965, con la denominación de Previsión Sanitaria Nacional, Agrupación Mutual del Automóvil y figura inscrita actualmente en el Registro de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital con la clave M-328.

El cambio a la denominación actual de la Mutua fue acordado por la Asamblea General celebrada el 30 de junio de 2009 y elevado a escritura pública de fecha 23 de octubre de 2009.

La Mutua cuenta con personalidad jurídica y patrimonio económico propio, su ámbito de actuación es el Espacio Económico Europeo y tiene una duración indefinida. La Mutua tiene su domicilio social en Parque Empresarial Cristalia, Vía de los Poblados 3 (Madrid), encontrándose inscrita en el Registro Mercantil de Madrid.

B. Objeto social, marco legal y ramos en que opera

Las actividades de la Mutua se rigen por sus Estatutos, y están principalmente sometidas al Real Decreto Legislativo 6/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados; a la Ley 20/2015, de 14 de julio, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (la "**LOSSEAR**"); a la Ley 50/1980, de 8 de octubre, del Contrato de Seguro; al Reglamento aprobado por el RD 1060/2015, de 20 de noviembre, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (el "**ROSSEAR**"); al Real Decreto 1361/2007, de 19 de octubre, por el que se modifica el Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, aprobado por Real Decreto 2486/1998, de 20 de noviembre (únicamente en lo que respecta a aquellas disposiciones específicas que se mantienen en vigor de conformidad con lo previsto en la Disposición Derogatoria Única del ROSSEAR) ("**ROSSP**") y a las demás disposiciones generales o sectoriales concordantes que le resultan de aplicación.

Estatutariamente, el objeto social consiste en la práctica de todos los ramos de seguro autorizados por la legislación vigente, excepto el de vida y siendo los principales ramos de actividad los de automóviles, responsabilidad civil y multirriesgos, sin que tales operaciones sean objeto de industria, comercio ni lucro alguno para los diversos colectivos asegurados. Los ramos o modalidades ya establecidos en los que actualmente trabaja la Mutua, así como los que se establezcan en el futuro, funcionarán con completa independencia, quedando afectas al cumplimiento de sus respectivos fines solamente las reservas acumuladas en cada ramo o modalidad, y respondiendo los Mutualistas tan sólo de las obligaciones a cargo de los ramos o modalidades en que se hubieran inscrito y con las limitaciones legales establecidas. La organización y funcionamiento de cada ramo o modalidad serán regulados por su condicionado general, sujeto a la legislación vigente en cada momento y autorizaciones administrativas pertinentes, todo ello referido a pólizas, bases técnicas y tarifas de primas.

C. Estructura de la propiedad de la Mutua

A.M.A., en su condición de mutua de seguros, bajo la modalidad de prima fija, no dispone de un capital social representado en títulos o acciones, sino de un fondo mutual constituido por las aportaciones mínimas exigidas por la ley realizadas por todos los socios fundacionales, además de aquellas otras constituidas con excedentes de ejercicios sociales.

A 31 de diciembre de 2019 el fondo mutual de la Mutua asciende a quince millones de euros (15.000.000€), encontrándose totalmente desembolsado.

Estatutariamente, el fondo mutual tendrá carácter permanente y estable, y deberá alcanzar como mínimo, en todo momento, la cuantía suficiente para cubrir el nivel o suma que exijan las disposiciones legales vigentes en cada momento.

De acuerdo con los Estatutos, el fondo mutual se dotará con:

- i. la cantidad que, por cada contrato de seguro o póliza acuerde la Asamblea General, a propuesta del Consejo de Administración;
- ii. la parte de los excedentes del ejercicio que de igual manera se destine a tal fin; y
- iii. las cuotas extraordinarias que pudiera aprobar la Asamblea General.

En cuanto al número de derechos de voto, al no estar su capital social o fondo mutual representado por títulos o acciones, los mismos se computan con base en el número de mutualistas al corriente de pago de sus obligaciones para con la Entidad. A ello se debe añadir, además, que en virtud del artículo 13.2 del ROSSP², cada mutualista ostentará un único derecho de voto con independencia del valor de su aportación a la Entidad, y ello por el principio de democracia que impera en esta forma de organización social.

Por tanto, no existen distintas clases de acciones con diferentes derechos asociados y tampoco existe persona física o jurídica que ejerza o pueda ejercer el control sobre la sociedad de acuerdo con el artículo 5 del Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores.

La condición de entidad de base mutual de A.M.A. impide que exista alguna persona o grupos de personas, ya sean físicas o jurídicas, que ostenten participaciones significativas, se excluya o no a los Consejeros. Esta característica esencial de cualquier mutua de seguros hace imposible que la Mutua sea objeto de una oferta pública de adquisición.

La única emisión de valores que una mutua de seguros a prima fija puede realizar es de deuda subordinada, quedando excluidas cualesquiera otras emisiones. Sin embargo, hasta la fecha, A.M.A. no ha realizado emisión alguna de esta naturaleza.

En A.M.A., al igual que en cualquier otra mutua de seguros a prima fija, anualmente se produce una variación en el número e identidad de los socios que conforman el cuerpo social de la Entidad motivado por el volumen de mutualistas que deciden incorporarse a la Entidad mediante la contratación de alguno de los productos de A.M.A., o causan baja como consecuencia de su decisión de asegurar sus riesgos en otra Entidad. Ahora bien, esta circunstancia en modo alguno produce una concentración en algún o algunos mutualistas de un porcentaje mayor sobre el fondo mutual de la Entidad, ya que esta posibilidad está específicamente excluida por la Ley.

tres Administración de la Entidad

A. Consejo de Administración

El Consejo de Administración es el órgano de representación, gobierno y gestión de la Mutua y estará integrado por un mínimo de tres (3) y un máximo de quince (15) consejeros. Los Consejeros serán personas físicas con plena capacidad de obrar y deberán ostentar la condición de mutualistas. Estará compuesto por un Presidente y un Secretario. Podrá tener hasta tres vicepresidencias y un Vicesecretario.

²Artículo 13 (entre otros) en vigor según la Disposición Derogatoria Única a) del ROSSEAR.

Los Consejeros deberán ser personas de reconocida honorabilidad, solvencia y competencia profesionales. Además, deberán reunir los requisitos de idoneidad que exija en cada momento la legislación vigente. En este sentido, en las personas que ostenten la condición de Consejeros deberán concurrir, de manera acumulativa, los requisitos exigidos por la Ley de Sociedades de Capital, la LOSSEAR y el ROSSEAR, esto es:

- a) ostentar mayoría de edad y capacidad conforme a la ley personal del Consejero, determinada de acuerdo con lo previsto en el artículo 9.1 del Código Civil;
- b) no encontrarse inhabilitado como consecuencia de procesos de quiebra, concurso, suspensión de pagos, bancarrota o cualquier otro procedimiento, judicial o administrativo, análogo al concurso regulado en la Ley 22/2003, de 9 de julio, Concursal o cualquier otra que la sustituya;
- c) gozar de reconocida honorabilidad comercial y profesional, para lo que se estará a lo dispuesto en el artículo 18 del ROSSEAR o disposición que lo sustituya;
- d) poseer conocimientos y experiencia adecuados para hacer posible la gestión sana y prudente de la Mutua; y
- e) no hallarse incurso/a en ninguna causa de incompatibilidad legal para el desempeño del cargo, en especial, de las contempladas en la Ley 3/2015, de 30 de marzo, reguladora del ejercicio del alto cargo de la Administración General del Estado.

Los Consejeros serán elegidos por la Asamblea General en votación, que podrá ser secreta o abierta, por el procedimiento que se establece en los artículos 28 y 29 de los Estatutos. La duración del mandato será por un período de cinco (5) años, pudiendo ser reelegidos indefinidamente.

B. Designación de los miembros del Consejo de Administración

Cualquier mutualista será designable o elegible para ostentar cargos del Consejo de Administración, siempre que (i) reúna las condiciones necesarias de honorabilidad, conocimiento y competencia o experiencia profesional establecidas en la legislación específica aplicable; (ii) ostente la condición de mutualista de esta Mutua durante, al menos, un (1) año de duración; (iii) se encuentre al corriente en el pago de todas las cuotas devengadas hasta el momento de su nombramiento; y (iv) sea propuesto como candidato, conforme a lo dispuesto en los artículos 28 y 29 de los Estatutos. Ahora bien, no existen límites de edad para ser nombrado Consejero o Presidente del Consejo de Administración.

A lo largo de 2019 se han producido cambios en la composición del Consejo de Administración según los acuerdos adoptados en la Asamblea General celebrada el 31 de mayo de 2019 que aprobó nombrar como Consejero a D. Diego Murillo Carrasco y la renovación como Consejero de D. Luis Cáceres Márquez. Asimismo, el 20 de noviembre de 2019, D. Francisco Javier Herrera Gil presentó su dimisión como Secretario y Consejero Delegado de la Entidad ante el Consejo de Administración, así como de cualquier comisión de la que fuera miembro en dicho momento. Como consecuencia de dicha dimisión, el 20 de diciembre de 2019, el Consejo de Administración acordó, por unanimidad, nombrar como nuevo Secretario del Consejo de Administración a D. Luis Alberto García Alía, como Vicesecretario a D. Luis Cáceres Márquez y como Consejero, a través del sistema de nombramiento mediante cooptación, a D. Bartolomé Beltrán Pons.

C. Procedimiento para la elección de los cargos

De conformidad con el artículo 29 de los Estatutos, la lista de candidatos propuestos y proclamados debe ser puesta de manifiesto tres (3) días antes de la elección en el domicilio social de la Mutua, así como el mismo día de la celebración de la Asamblea General en el local donde ésta haya de celebrarse, en cuya antesala estarán a disposición de los mutualistas las oportunas papeletas de votación, en número suficiente.

De esta forma, se formarán las correspondientes candidaturas, y se llevará a cabo la elección entre estos candidatos propuestos, en la Asamblea General, mediante votación que podrá ser secreta o abierta, a elección de la Asamblea General y a

propuesta del Sr. Presidente, y se podrá votar personalmente o por representación con los requisitos previstos en estos Estatutos. Como trámite previo a la votación, se procederá a la designación de los interventores a que se refiere el artículo 23 de estos Estatutos.

En todo caso, cada candidato individualmente deberá ser objeto de votación separadamente del resto.

La elección de Consejero se realizará en una sola votación y, como trámite previo, se procederá a la designación de los interventores a que se refiere el artículo 23 de los Estatutos que, en unión del designado por el Consejo de Administración, constituirá la mesa que supervisará las votaciones y llevará a cabo el escrutinio.

La mesa electoral controlará el desarrollo de la votación cuidando de la identificación de los votantes y, en caso de votos representados, de que las representaciones correspondientes estén ajustadas a lo previsto en el artículo 24 de los Estatutos de la Mutua, utilizando el registro elaborado previamente por la Secretaría de la Entidad.

El escrutinio lo realizarán los interventores públicamente en la propia Asamblea General, en voz alta y una vez terminado comunicarán el resultado final de la elección proclamando elegidos para los cargos vacantes del Consejo de Administración a los candidatos que hubiesen obtenido el mayor número de votos hasta cubrir tales vacantes, lo que se reflejará en el acta de la Asamblea General.

Los consejeros deberán cesar en el ejercicio de su cargo cuando:

- i. haya transcurrido el periodo para el que fueron nombrados;
- ii. así lo decida la Asamblea General en uso de las facultades que tiene conferidas legal o estatutariamente;
- iii. pierdan la condición de mutualista durante el curso de su mandato; o
- iv. se hallen incurso en alguno de los supuestos de incompatibilidad, prohibición o causa legal de cese o dimisión, siempre y cuando dichos supuestos tengan carácter definitivo, es decir, que no sean recurribles.

D. Composición del Consejo de Administración a 31 de diciembre de 2019

El Consejo de Administración está formado a 31 de diciembre de 2019 por 15 miembros, 14 de ellos hombres y una mujer.

Asimismo, ha de destacarse la siguiente información sobre los Consejeros:

Nombre	Categoría del Consejero	Cargo en el Consejo	Fecha primer nombramiento	Fecha último nombramiento	Procedimiento de elección	Fecha de nacimiento	Profesión
D. Diego Murillo Carrasco	No Ejecutivo	Presidente de Honor desde 26/05/2017	Consejero 2/07/1990	Consejero 31/05/2019	Asamblea General 31/05/2019	02/06/1939	Médico
D. Luis Campos Villarino	Ejecutivo	Presidente desde el 26/05/2017	Consejero 01/06/2012	Consejero 26/05/2017	Asamblea General 26/05/2017	20/12/1953	Médico
D. Luis Alberto García Alía	Ejecutivo	Secretario General desde el 20/12/2019	Consejero 01/06/2012	Consejero 26/05/2017	Asamblea General 26/05/2017	21/06/1955	Veterinario
D. Luis Cáceres Márquez	No Ejecutivo	Vicesecretario desde el 20/12/2019	Consejero 23/05/2014	Consejero 31/05/2019	Asamblea General 31/05/2019	09/02/1953	Odonto-estomatólogo
D. Juan José Sánchez Luque	No Ejecutivo	Vicepresidente desde el 26/05/2017	Consejero 01/06/2012	Consejero 26/05/2017	Asamblea General 26/05/2017	15/02/1965	Médico
D. Francisco Vicente Mulet Falcó	No Ejecutivo	Vicepresidente desde el 26/05/2017	Consejero 01/06/2012	Consejero 26/05/2017	Asamblea General 26/05/2017	03/08/1954	Diplomado en Enfermería
D. Pedro Hidalgo Fernández	No Ejecutivo	Consejero	01/06/2012	26/05/2017	Asamblea General 26/05/2017	14/03/1957	Médico
D. Luciano Vidán Martínez	No Ejecutivo	Consejero	01/06/2012	26/05/2017	Asamblea General 26/05/2017	01/09/1953	Médico
D. Alfonso Villa Vigil	No Ejecutivo	Consejero	01/06/2012	26/05/2017	Asamblea General 26/05/2017	20/11/1953	Odonto-estomatólogo
D. Jesús Aguilar Santamaría	No Ejecutivo	Consejero	26/05/2017	26/05/2017	Asamblea General 26/05/2017	16/09/1960	Farmacéutico
D. Raúl Óscar Castro Reino	No Ejecutivo	Consejero	26/05/2017	26/05/2017	Asamblea General 26/05/2017	30/07/1960	Odonto-estomatólogo
D. Ramón Jordán Alva	No Ejecutivo	Consejero	26/05/2017	26/05/2017	Asamblea General 26/05/2017	08/03/1966	Farmacéutico
Dña. M^a Inmaculada Martínez Torre	No Ejecutivo	Consejero	26/05/2017	26/05/2017	Asamblea General 26/05/2017	01/12/1957	Médico
D. Juan Antonio Repetto López	No Ejecutivo	Consejero	26/05/2017	26/05/2017	Asamblea General 26/05/2017	04/10/1950	Médico
D. Bartolomé Beltrán Pons	No Ejecutivo	Consejero	20/12/2019	20/12/2019	Consejo 20/12/2019	30/01/1950	Médico

Adicionalmente D. Diego Murillo Carrasco fue nombrado Presidente de Honor por el Consejo de Administración celebrado el 26/05/2017, cargo que sigue ostentando en la actualidad.

Los miembros del Consejo que asumen cargos de administradores, representantes de administradores o directivos en otras sociedades que formen parte del Grupo de la Mutua al 31 de diciembre de 2019 son los siguientes:

Nombre del Consejero	Denominación social de la Entidad del Grupo	Cargo	Funciones Ejecutivas
D. Diego Murillo Carrasco	AMA Vida de Seguros y Reaseguros, S.A.	Presidente	Si
D. Luciano Vidán Martínez	AMA Vida de Seguros y Reaseguros, S.A.	Vocal	No
D. Pedro Hidalgo Fernández	AMA Vida de Seguros y Reaseguros, S.A.	Vicepresidente	No
D. Diego Murillo Carrasco	AMA América de Seguros, S.A.	Presidente	Si
D. Luis Campos Villarino	AMA América de Seguros, S.A.	Vocal	No
D. Juan José Sánchez Luque	AMA América de Seguros, S.A.	Vocal	No
D. Francisco Mulet Falco	AMA América de Seguros, S.A.	Vocal	No

A.M.A. no ha establecido reglas sobre el número máximo de Consejos de sociedades de los que puedan formar parte sus Consejeros.

E. Comisiones Delegadas

Sin perjuicio de las delegaciones de facultades que, con arreglo a los Estatutos, se realicen a título individual a favor de los Consejeros, se constituyen, con carácter permanente, las comisiones que se indican a continuación. Las Comisiones Delegadas actuarán como delegadas del Consejo de Administración en los asuntos propios de su competencia:

Comisión Delegada Permanente que tendrá, por delegación del Consejo de Administración, todas aquellas funciones que correspondan a este último, con excepción de las que fueran legal o estatutariamente indelegables, llevando entre otras cuestiones, el control permanente de gestión de la Entidad.

Cargo	Nombre
Presidente de Honor	D. Diego Murillo Carrasco
Presidente	D. Luis Campos Villarino
Secretario	D. Luis Alberto García Alía
Vocal	D. Luis Cáceres Márquez
Vocal	D. Juan José Sánchez Luque
Vocal	D. Francisco Vicente Mulet Falcó
Vocal	D. Jesús Aguilar Santamaría

Comisión de Auditoría y Control Interno que tendrá por objeto velar por la implantación de una correcta política de gestión de riesgos y de control interno aprobado por el Consejo de Administración, y supervisar el plan del Departamento de Auditoría y Control Interno y su posterior ejecución.

Cargo	Nombre
Presidente	D. Juan José Sánchez Luque
Secretario	D. Luciano Vidán Martínez
Vocal	D. Alfonso Villa Vigil
Vocal	D. Pedro Hidalgo Fernández
Vocal	D. Juan Antonio Repetto López

Comisión de Inversiones que dirigirá y controlará las inversiones de A.M.A., y definirá la política de inversiones estratégicas de acuerdo con la Política de Inversiones y el Código de Conducta en materia de Inversiones Temporales aprobadas por el Consejo de Administración.

Cargo	Nombre
Presidente	D. Diego Murillo Carrasco
Secretario	D. Luis Alberto García Alía
Vocal	Dña. M ^a Inmaculada Martínez Torre
Vocal	D. Raúl Óscar Castro Reino
Vocal	D. Ramón Jordán Alva
Vocal	D. Bartolomé Beltrán Pons

Comisión de Especialidades R.C.P. que tendrá por objeto el estudio y decisión sobre los riesgos asociados a las pólizas de Responsabilidad Civil Profesional.

Cargo	Nombre
Presidente	D. Alfonso Villa Vigil
Secretario	D. Luciano Vidán Martínez
Vocal	D. Pedro Hidalgo Fernández
Vocal	D. Juan Antonio Repetto López

Comisión de Nombramientos y Retribuciones encargada de validar y proclamar las candidaturas para miembros del Consejo de Administración, así como de establecer el régimen de retribuciones de los Consejeros y revisar periódicamente la estructura e importe de las mismas. Igualmente, informará sobre las propuestas de nombramiento y cese de los altos directivos de A.M.A., así como de la aprobación y modificación de su régimen de retribuciones, de acuerdo con los principios del Código de Buen Gobierno aprobado por acuerdo del Consejo de Administración de A.M.A. de 26 de enero de 2018 (el "**Código de Buen Gobierno**").

Cargo	Nombre
Presidente	D. Luis Campos Villarino
Vocal	D. Francisco Vicente Mulet Falcó
Vocal	D. Pedro Hidalgo Fernández
Vocal	D. Diego Murillo Carrasco

Comisión de Estrategias y Plan de Acción encargada de establecer puntualmente el método de trabajo de la Mutua según las circunstancias del mercado, la competencia y la economía global.

Cargo	Nombre
Presidente	D. Pedro Hidalgo Fernández
Secretario	D. Juan Antonio Repetto López
Vocal	D. Luciano Vidán Martínez
Vocal	D. Alfonso Villa Vigil

Las Comisiones Delegadas se reunirán con la periodicidad que acuerde el Consejo de Administración. Asimismo, se podrán reunir siempre que el Presidente o la mayoría más uno de sus miembros lo considere necesario para tratar asuntos importantes.

Las actividades de todas las Comisiones serán conocidas y controladas por el Pleno del Consejo mediante informes periódicos oportunos, que se incluirán como punto específico del orden del día en cada una de las sesiones del Consejo de Administración.

El Presidente del Consejo de Administración podrá asistir a todas las Comisiones.

F. Reuniones del Consejo de Administración durante el ejercicio

En el transcurso del año 2019 ha tenido lugar un total de catorce reuniones del Consejo de Administración de A.M.A. De las mismas, el Presidente no acudió en una reunión:

Reuniones con asistencia presencial de al menos el 80% de los Consejeros	14
Porcentaje de asistencia presencial sobre el total de votos durante el ejercicio	97 %
Reuniones con la asistencia presencial, o representaciones realizadas con instrucciones específicas, de todos los Consejeros	14
Porcentaje de votos emitidos con asistencia presencial y representaciones realizadas con instrucciones específicas, sobre el total de votos durante el ejercicio	99%

Por su parte, las Comisiones Delegadas se han reunido en varias ocasiones:

Comisión Delegada	Nº de reuniones
Comisión Delegada Permanente	44
Comisión de Inversiones	22
Comisión de Especialidades R.C.P.	4
Comisión de Nombramientos y Retribuciones	3
Comisión de Estrategias y Plan de Acción	7
Comisión de Auditoría y Control Interno	13

G. Remuneración del Consejo de Administración

Tal y como se establece en el artículo 26 de los Estatutos, el cargo de Consejero será personal, obligatorio, salvo excusa justificada, y remunerado. La remuneración deberá ser aprobada por la Asamblea General, se compondrá de una retribución mensual fija por el ejercicio de la función de Consejero, y de una dieta fija diaria por la asistencia a las sesiones del Consejo de Administración, de sus Comisiones Delegadas y por la asistencia a cualquier otra actividad necesaria para el desempeño de su cargo como Consejero. Estas dietas también serán fijadas por la Asamblea General.

A la vista de los datos contenidos en la nota 18 de la memoria de las cuentas anuales de A.M.A. y en la nota 15.3 de la memoria de las cuentas anuales de AMAVIDA correspondientes al ejercicio 2019 que se someten a la aprobación de la Asamblea General, se observa que se da cumplimiento en dicho ejercicio al importe máximo de dos millones quinientos mil euros (2.500.000€) en concepto de retribución al conjunto de Consejeros aprobado en la Asamblea General celebrada el 1 de junio de 2018. Dicho límite también se ha cumplido a nivel de Grupo.

A.M.A. no mantiene saldos con Consejeros ni satisface aportaciones a planes de pensiones cuyos beneficiarios sean, o hayan sido, miembros del Consejo de Administración ni durante el presente ejercicio, ni anteriores.

H. Políticas de diversidad en relación con el Consejo de Administración

El Consejo de Administración continúa trabajando para garantizar que no se produzcan situaciones que puedan estar relacionadas con un trato discriminatorio por razones de raza, ideología política, creencias religiosas, sexo, orientación sexual o condición social.

En relación con los últimos cuatro ejercicios siempre ha contado con la presencia de una Consejera que actualmente, y desde el 26 de mayo de 2017, es Dña. M^a Inmaculada Martínez Torre.

En relación con la presencia femenina en las Comisiones Delegadas, cabe resaltar que Dña. M^a Inmaculada Martínez Torre es vocal en la Comisión de Inversiones.

I. Deberes de los Consejeros

La función de los Consejeros consiste en promover, orientar y supervisar la gestión de A.M.A. para la mejor consecución del interés social y la maximización de su valor.

Asimismo, los Consejeros deben cumplir con los deberes y obligaciones que les imponga la Ley de Sociedades de Capital y cualquier otra normativa aplicable.

J. Deber de diligencia

En el desempeño de sus funciones y en el cumplimiento de los deberes impuestos por la legislación vigente y los Estatutos (artículo 34), el Consejero obrará con la diligencia de un ordenado empresario, teniendo en cuenta la naturaleza del cargo y las funciones atribuidas, quedando obligado, en particular, a:

- a) tener la dedicación adecuada y adoptar las medidas precisas para la buena dirección y el control de la Mutua;
- b) exigir y recabar de la Mutua la información adecuada y necesaria que le sirva para el cumplimiento de sus obligaciones;
- c) informarse suficientemente sobre la marcha de la Mutua y de su Grupo y preparar adecuadamente las reuniones del Consejo de Administración y de las comisiones a las que pertenezcan;
- d) colaborar y participar activamente en las funciones propias del Consejo de Administración; asistir, salvo causa justificada, a sus reuniones, y emitir en ellas opinión y voto responsables. Salvo que concurriera causa o razón de impedimento para ello, el Consejero que no pudiera asistir a una reunión del consejo para la que hubiera sido convocado, deberá delegar por escrito su representación en otro Consejero, indicando en dicha delegación, de ser ello posible, el sentido de su voto;
- e) dedicar a su función el tiempo y esfuerzo necesarios para desempeñarla con eficacia. El Consejero informará a la comisión de nombramientos y retribuciones acerca de sus restantes obligaciones profesionales;
- f) oponerse a los acuerdos contrarios a la Ley, a los Estatutos o al interés social;
- g) realizar cualquier cometido específico que le encomiende el Consejo de Administración y se halle razonablemente comprendido en su compromiso de dedicación; y
- h) no podrá formar parte de más de cuatro consejos de administración de sociedades cotizadas.

K. Deber de lealtad

Los Consejeros desempeñarán su cargo con la lealtad de un fiel representante, obrando de buena fe y en el mejor interés de la Mutua, y cumplirán los deberes impuestos por la legislación vigente, los Estatutos y el Código de Buen Gobierno. En particular, como se indica en el artículo 35 de los Estatutos, el deber de lealtad obliga al Consejero a:

- a) no ejercitar sus facultades con fines distintos de aquellos para los que le han sido concedidas;
- b) guardar secreto de las deliberaciones del Consejo de Administración y de las Comisiones Delegadas de las que forme parte debiendo, en general, abstenerse, salvo acuerdo expreso del Consejo de Administración, de efectuar declaraciones a los medios de comunicación y, en general, de revelar a terceros las informaciones a las que hubiera tenido acceso en ejercicio de su cargo. La obligación de confidencialidad se mantendrá aun cuando el Consejero hubiera cesado en el cargo;
- c) abstenerse de participar en la deliberación y votación de acuerdos o decisiones en las que él o una persona vinculada tenga un conflicto de intereses, directo o indirecto. Se excluirán de la anterior obligación de abstención los acuerdos o decisiones que le afecten en su condición de administrador, tales como su designación o revocación para cargos del Consejo de Administración u otros de análogo significado; y
- d) adoptar las medidas necesarias para evitar incurrir en situaciones en las que sus intereses, sean por cuenta propia o ajena, puedan entrar en conflicto con el interés social y con sus deberes para con la Mutua.

L. Situaciones de conflicto de interés

Los Consejeros deberán adoptar las medidas necesarias para evitar incurrir en situaciones de conflicto de interés conforme a lo establecido en la ley.

Se considerará que existe conflicto de interés en aquellas situaciones previstas por la ley y, en particular, cuando los intereses del Consejero, sean por cuenta propia o ajena, entren en colisión, de forma directa o indirecta, con el interés de la Mutua o de las sociedades integradas en A.M.A. Grupo (" **A.M.A. Grupo**" o el "**Grupo**", indistintamente) y con sus deberes para con la Mutua.

En concreto, el deber de evitar situaciones de conflicto de interés obliga al Consejero, incluso en el caso de que el beneficiario de los actos o de las actividades prohibidas sea una persona vinculada al mismo, a abstenerse de:

- a) realizar transacciones con la Mutua, excepto que se trate de operaciones ordinarias, hechas en condiciones estándar para los clientes y de escasa relevancia, entendiéndose por tales aquellas cuya información no sea necesaria para expresar la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de la Entidad;
- b) utilizar el nombre de la Mutua o invocar su condición de Consejero para influir indebidamente en la realización de operaciones privadas;
- c) hacer uso de los activos sociales, incluida la información confidencial de la compañía, con fines privados;
- d) aprovecharse de las oportunidades de negocio de la Mutua;
- e) obtener ventajas o remuneraciones de terceros distintos de la Mutua y su Grupo asociadas al desempeño de su cargo, salvo que se trate de atenciones de mera cortesía; y de
- f) desarrollar actividades por cuenta propia o cuenta ajena que entrañen una competencia efectiva, sea actual o potencial, con la Mutua o que, de cualquier otro modo, le sitúen en un conflicto permanente con los intereses de la Mutua.

La Mutua podrá dispensar las prohibiciones contenidas en los apartados anteriores del presente artículo en casos singulares autorizando la realización por parte de un Consejero o una persona vinculada de una determinada transacción con la Mutua, el uso de ciertos activos sociales, el aprovechamiento de una concreta oportunidad de negocio, la obtención de una ventaja o remuneración de un tercero.

La autorización deberá ser necesariamente acordada por la Asamblea General cuando tenga por objeto la dispensa de la prohibición de obtener una ventaja o remuneración de terceros, o afecte a una transacción cuyo valor sea superior al diez por ciento (10%) de los activos sociales. En los demás casos, la autorización también podrá ser otorgada por el Consejo de Administración siempre que quede garantizada la independencia de los miembros que la conceden respecto del Consejero dispensado. Además, será preciso asegurar la inocuidad de la operación autorizada para el patrimonio social o, en su caso, su realización en condiciones de mercado y la transparencia del proceso.

Como recoge el Código de Buen Gobierno, tendrán la consideración de personas vinculadas al Consejero las siguientes:

- a) el cónyuge del Consejero o la persona con análoga relación de afectividad;
- b) los ascendientes, descendientes y hermanos del Consejero o del cónyuge (o persona con análoga relación de afectividad) del Consejero;
- c) los cónyuges de los ascendientes, de los descendientes y de los hermanos del Consejero;
- d) las sociedades en las que el Consejero o sus respectivas personas vinculadas, por sí o por persona interpuesta, se encuentre en alguna de las situaciones de control establecidas en la ley; y
- e) las sociedades o entidades en las que el Consejero o cualquiera de sus personas vinculadas, por sí o por persona interpuesta, ejerza un cargo de administración o dirección o de las que perciba emolumentos por cualquier causa, siempre que, además, el Consejero ejerza, directa o indirectamente, una influencia significativa en las decisiones financieras y operativas de dichas sociedades o entidades.

Las situaciones de conflicto de interés se regirán por las siguientes reglas:

- a) **Comunicación:** el Consejero deberá comunicar al Consejo de Administración, a través de su Presidente o de su Secretario, cualquier situación de conflicto de interés en que se encuentre.
- b) **Abstención:** el Consejero deberá ausentarse de la reunión durante la deliberación y votación de aquellos asuntos en los que se halle incurso en conflicto de interés, descontándose del número de miembros asistentes a efectos del cómputo de quórum y de las mayorías.
- c) **Transparencia:** la Mutua informará, cuando proceda conforme a la ley y a través de la memoria a la que se refiere el artículo 259 de la Ley de Sociedades de Capital, sobre cualquier situación de conflicto de interés en que se hayan encontrado los Consejeros durante el ejercicio en cuestión y que le conste en virtud de comunicación del afectado o por cualquier otro medio.
- d) En aquellos supuestos en los que la situación de conflicto de interés sea, o pueda esperarse razonablemente que sea, de tal naturaleza que constituya una situación de conflicto estructural y permanente entre el Consejero (o personas vinculadas con él) y la Mutua o las sociedades integradas en el Grupo, se entenderá que el Consejero carece, o ha dejado de tener, la idoneidad requerida para el ejercicio del cargo.

M. Derechos de los Consejeros

Los Consejeros disfrutarán de la consideración y dignidades derivadas del cargo, y se les deberá proveer de los medios apropiados para el desempeño de sus funciones. En este sentido, ostentarán, en particular, los siguientes derechos:

- a) Percibir las retribuciones y compensaciones de gastos que se determinen, de acuerdo con los Estatutos.
- b) Asistir a las sesiones del Consejo de Administración, habiendo sido previa y debidamente convocados.
- c) Emitir su opinión y voto libremente.
- d) Acceder a las actas de las reuniones, proponiendo las enmiendas que estimen oportunas, y aprobarlas.
- e) Delegar su voto y representación en otro Consejero de su elección, notificándolo al Presidente.

- f) Proponer puntos para su inclusión en el orden del día.
- g) Ser debidamente informados de la marcha de los asuntos sociales y de cuantos aspectos se precisen para formarse cabal criterio en torno a los temas sometidos a su consideración. A tal fin, todos y cada uno de los Consejeros podrán:
 - i. Requerir informes de cualquier persona o departamento en el seno de la organización.
 - ii. Acceder a la documentación societaria.
 - iii. Solicitar, con cargo a la Mutua, aquellos informes externos que precisen, jurídicos, financieros, actuariales o de cualquier otro tipo, sobre las materias de las que deban conocer.

N. Competencias del Consejo de Administración

Corresponden al Consejo de Administración cuantas facultades de representación, disposición y gestión no estén reservadas por la Ley o los Estatutos a la Asamblea General o a otros órganos sociales y, de modo concreto, los descritos en el artículo 27 de los Estatutos de A.M.A.

Además, por aplicación del artículo 249 bis de la Ley de Sociedades de Capital, el Consejo de Administración no podrá delegar en ningún caso las siguientes facultades:

- a) La supervisión del efectivo funcionamiento de las comisiones que hubiera constituido y de la actuación de los órganos delegados y de los directivos que hubiera designado.
- b) La determinación de las políticas y estrategias generales de la Mutua.
- c) La autorización o dispensa de las obligaciones derivadas del deber de lealtad.
- d) Su propia organización y funcionamiento.
- e) La formulación de las cuentas anuales y su presentación a la Asamblea General.
- f) La formulación de cualquier clase de informe exigido por la ley al Consejo de Administración siempre y cuando la operación a que se refiere el informe no pueda ser delegada.
- g) El nombramiento y destitución, en su caso, de los consejeros delegados, así como el establecimiento de las condiciones de su contrato.
- h) El nombramiento y destitución de los directivos que tuvieran dependencia directa del Consejo de Administración o de alguno de sus miembros, así como el establecimiento de las condiciones básicas de sus contratos, incluyendo su retribución.
- i) Las decisiones relativas a la remuneración de los Consejeros, dentro del marco estatutario y, en su caso, de la política de remuneraciones aprobada por la Asamblea General.
- j) La convocatoria de la Asamblea General y la elaboración del orden del día y la propuesta de acuerdos.
- k) Las facultades que la Asamblea General hubiera delegado en el Consejo de Administración, salvo que hubiera sido expresamente autorizado por ella para subdelegarlas.

Todo ello, con el fin de reservar a dicho órgano gubernativo las decisiones correspondientes al núcleo esencial de la gestión y supervisión de la Entidad.

O. El Presidente

El Presidente del Consejo de Administración asumirá la Presidencia de los órganos de gobierno y administración de A.M.A., de acuerdo con lo establecido en los Estatutos y en el Código de Buen Gobierno, correspondiéndole las siguientes funciones:

- a) Convocar y presidir las reuniones del Consejo de Administración, dirigir los debates y votaciones y ordenar el cumplimiento de los acuerdos.
- b) Ejercer la dirección estratégica de A.M.A., de acuerdo con el Consejo de Administración, velando por la imagen institucional y por la tutela de la rentabilidad, la innovación y los nuevos proyectos, en aras a asegurar el crecimiento, creatividad y calidad de A.M.A., en compromiso para ello con los mutualistas, empleados y colaboradores.
- c) Ejercer las restantes funciones y facultades que tiene atribuidas por la ley, los Estatutos y el Código de Buen Gobierno.

Cualquier mutualista que cumpla con los requisitos para su designación como miembro del Consejo de Administración podrá ser nombrado Presidente, como ya se ha indicado de forma previa en el presente informe. Por lo tanto, no existen requisitos específicos para ser electo como Presidente del Consejo de Administración.

En casos de urgencia, el Presidente podrá adoptar las medidas que juzgue convenientes para la mejor protección de los intereses de A.M.A.

El Presidente podrá delegar, en todo o en parte, sus facultades dentro de los límites legales y estatutarios.

Salvo que el acuerdo que lo designa determine expresamente otra cosa, la designación del Presidente lo será por el período que le reste de su mandato como Consejero, siendo posible su renovación posterior. El Presidente cesará en sus funciones por acuerdo revocatorio del propio Consejo de Administración o por cesar en el cargo de Consejero.

P. Los Vicepresidentes

Los Vicepresidentes del Consejo de Administración tendrán las facultades y atribuciones del Presidente cuando le sustituyan por vacante, enfermedad o ausencia y en aquellos casos en que el Presidente les haya delegado alguna de sus funciones.

En cualquiera de las situaciones anteriores, asumirá las funciones del Presidente el Vicepresidente designado por el Consejo de Administración.

Q. Secretario, Vicesecretario y Vocales del Consejo

Complementariamente, asistirán de manera especial en las funciones de gobierno de la Entidad, el Secretario, Vicesecretario y los Vocales del Consejo, cuyas atribuciones quedan recogidas en los artículos 32 y 33 de los Estatutos de A.M.A. respectivamente.

Además de las funciones que le atribuyen los Estatutos, dentro de las que destaca el levantar actas de cuantas reuniones celebre la Asamblea General y el Consejo de Administración, corresponde al Secretario del Consejo de Administración velar por la legalidad formal y material de las actuaciones y decisiones del Consejo, informando sobre cualquier modificación legal que pudiese afectar a sus competencias y funcionamiento.

El Secretario del Consejo de Administración gozará de la independencia necesaria para el ejercicio de sus funciones, evitando que pueda hallarse vinculado por razones de jerarquía a otros miembros del Consejo.

El Vicesecretario del Consejo de Administración tendrá las facultades y atribuciones del Secretario cuando le sustituya por enfermedad o ausencia y en aquellos casos en que el Secretario le haya delegado alguna de sus funciones.

cuatro Funcionamiento de la Asamblea General y desarrollo de las sesiones

La Asamblea General, debidamente constituida, es el órgano superior de representación y gobierno de la Entidad y estará integrada por todos los mutualistas al corriente del pago de sus obligaciones con la Entidad, que, por sí o debidamente representados, asistan a cada una de sus reuniones, participando con su voz y voto en las decisiones y acuerdos que se adopten. Las personas jurídicas que tengan la condición de mutualista ejercerán su voto por medio de la persona física que las represente.

La Asamblea General, debidamente convocada y constituida, representa la totalidad de los mutualistas que la integran sin distinción ni diferencia. Todos los mutualistas, incluso los disidentes y los que no hayan participado en la reunión, quedan sometidos a los acuerdos de la Asamblea General.

A. Clases de Asambleas

Las Asambleas Generales podrán ser Ordinarias o Extraordinarias.

B. Convocatoria

Tanto en sesión ordinaria como en extraordinaria, las Asambleas Generales serán convocadas por el Consejo de Administración con un mes de antelación, por lo menos, a la fecha fijada para su celebración. Se convocará mediante anuncio publicado en el domicilio social, en un periódico de los de mayor circulación del lugar donde tenga el domicilio social la Entidad; en otro periódico de difusión nacional y en el Boletín Oficial del Registro Mercantil de España (B.O.R.M.E.) y por comunicación individual a cada uno de los mutualistas, según censo al momento de la convocatoria. Esta comunicación individual podrá realizarse por correo electrónico a la dirección de correo electrónico consignada por cada mutualista siempre que la remisión esté dotada de algún sistema técnico que permita confirmar su recepción por el destinatario.

El anuncio de convocatoria expresará el nombre de la Mutua, la fecha y la hora de la reunión en primera convocatoria, el cargo de la persona o personas que realicen la convocatoria y el orden del día, en el que figurarán todos los asuntos que han de tratarse en la sesión, conteniendo las referencias que, de acuerdo con lo dispuesto en la ley y en los Estatutos Sociales, deben especificarse en la convocatoria. Asimismo, se hará constar en el anuncio la fecha y la hora de celebración de la segunda convocatoria.

Entre la primera y la segunda reunión deberá mediar, al menos, una hora de diferencia.

Asimismo, en el anuncio se hará constar el derecho que corresponde a los mutualistas de obtener, desde la fecha de su publicación y de forma inmediata y gratuita, en el domicilio social o mediante su envío, las propuestas de acuerdos, informes y demás documentación requerida por la ley y los Estatutos. Igualmente, se incluirán los detalles necesarios sobre los servicios de información al mutualista, indicando los números de teléfono y oficinas.

Para facilitar el acceso a la información por parte de los mutualistas con el objetivo de que estén debidamente informados con carácter previo a la celebración de la Asamblea General, la Entidad publicará en la Web Corporativa la convocatoria y la documentación relativa a la misma. Más concretamente, con antelación a la celebración de la Asamblea General Ordinaria, A.M.A. publica en su página web corporativa:

- a) la convocatoria y el Orden del Día de la Asamblea;
- b) las propuestas de acuerdos del Consejo de Administración;
- c) las cuentas anuales individuales, el informe de gestión y el informe del auditor, así como las cuentas anuales y el informe de gestión consolidados junto con el correspondiente informe del auditor, todos ellos relativos al mismo ejercicio;
- d) el Informe Anual de Gobierno Corporativo de la Mutua; y
- e) el resto de documentos que, en su caso, se someten a aprobación.

C. Complemento a la convocatoria

Los mutualistas que representen al menos el cinco por ciento (5%) del total de mutualistas, podrán solicitar que se publique un complemento a la convocatoria de la Asamblea General incluyendo uno o más puntos en el orden del día. El ejercicio de este derecho deberá hacerse mediante notificación fehaciente que habrá de recibirse en el domicilio social dentro de los cinco días siguientes a la publicación de la convocatoria, complemento que será publicado con quince días de antelación a la fecha establecida para la reunión de la Asamblea General.

D. Lugar de celebración

La Asamblea General, tanto en reunión ordinaria como extraordinaria, se celebrará necesariamente en la localidad donde radica el domicilio social de la Entidad, en el día y la hora señalados en la convocatoria. El Consejo de Administración en caso de fuerza mayor podrá decidir que la Asamblea General se traslade, una vez iniciada, a local distinto dentro de la misma localidad.

Se podrá celebrar la reunión en salas separadas, siempre que se disponga de medios audiovisuales que permitan la interactividad e intercomunicación entre ellas en tiempo real y, por tanto, la unidad del acto y, se garantice el derecho de todos los mutualistas asistentes a participar en ella y el ejercicio de su derecho al voto.

Estará válidamente constituida, si concurren a la misma, presentes o debidamente representados, la mayoría del total de mutualistas que integran la Mutua, si fuera en primera convocatoria o, de cualquier número en la segunda convocatoria y ésta se celebrará sin previo aviso, una hora después de la fijada para la primera.

E. Suspensión transitoria

Excepcionalmente, si se produjese algún hecho que alterase de forma sustancial el buen orden de la Asamblea General, o se dieran otras circunstancias extraordinarias que impidan su normal desarrollo, el Presidente de la Asamblea podrá acordar la suspensión de ésta durante el tiempo que sea necesario para restablecer las condiciones que permitan su continuación. Si éstas persistieran se propondrá la prórroga de la Asamblea para el día siguiente.

F. Legitimación para asistir a la Asamblea General

Todos los mutualistas según censo al momento de la convocatoria, que no hayan causado baja por alguno de los motivos del artículo 11 de los Estatutos y que se encuentren al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones sociales, estarán legitimados para asistir personalmente a las reuniones de la Asamblea General, pudiendo hacerse representar por otro mutualista si así les conviene. Para concurrir a la Asamblea General, el interesado deberá cumplimentar en tiempo y forma la tarjeta personal de asistencia o, en otro caso, conferir la representación a favor de otro mutualista.

No existen restricciones estatutarias que establezcan un número mínimo de acciones necesarias para asistir a la Asamblea General ni para votar a distancia. El artículo 9 (sobre las mutuas a prima fija) del LOSSP, por aplicación del apartado g) de la disposición derogatoria de la LOSSEAR, establece que *"En el reglamento de desarrollo de esta ley se regularán los derechos y obligaciones de los mutualistas, sin que puedan establecerse privilegios en favor de persona alguna; los órganos de gobierno, que deberán tener funcionamiento, gestión y control democráticos*. En este sentido, el artículo 16 de los Estatutos establece que la Asamblea General es el órgano superior de representación y gobierno de la Mutua y estará integrada por todos los mutualistas al corriente de pago de sus obligaciones con la Mutua. El único requisito de asistencia es tener debidamente pagado el seguro a través del cual se adquiere la condición de mutualista, así como cualquier posible derrama pasiva que la Entidad hubiere podido acordar. Este requisito es igualmente exigible en el supuesto del voto ejercido a distancia.

G. Tarjeta personal de asistencia

Esta tarjeta, que legitima a los mutualistas para concurrir a la Asamblea General, será enviada junto con la convocatoria, y deberá:

- a) cumplimentarse con el nombre y apellidos del solicitante, número de mutualista y firma manuscrita en el espacio designado al efecto, y presentarla antes del inicio de la Asamblea General en las mesas preparadas al efecto; y
- b) el mutualista también podrá remitirla a la Entidad en el sobre-respuesta facilitado al efecto, para evitar demoras en la confección de la lista de asistentes. Para este supuesto la remisión deberá efectuarse por alguno de los procedimientos siguientes:
 - i. Personalmente, en el domicilio social de la Entidad en día laborable y horario de mañana (de 9:00 a 14:30 horas); o
 - ii. Por correo, dirigiendo la tarjeta al mismo domicilio social de la Entidad, para lo cual se facilitará con el escrito de Convocatoria un sobre previamente franqueado.

No será aceptado ningún otro modelo que difiera del ejemplar formalizado.

H. Tarjeta de representación

Será facilitada junto al escrito de convocatoria para que todos aquellos mutualistas que no deseen asistir personalmente a la Asamblea General puedan conferir su representación a favor de otro mutualista que se encuentre legitimado para asistir a la misma. La tarjeta de representación, deberá:

- a) Cumplimentarse con los nombres, apellidos y números de mutualistas de representante y representado, así como la firma manuscrita de éste último en el espacio designado al efecto, y posteriormente,
- b) Remitirse a la Entidad en el sobre-respuesta facilitado al efecto, debiendo recibirse con tres (3) días de antelación a la celebración de la Asamblea General. La remisión podrá efectuarse por alguno de los procedimientos siguientes:
 - i. Personalmente en el domicilio social de la Entidad en día laborable y horario de mañana (de 9:00 a 14:30 horas).
 - ii. Por correo, dirigiendo la tarjeta al mismo domicilio social de la Entidad, para lo cual se facilitará con el escrito de Convocatoria un sobre previamente franqueado.

En el supuesto de recibirse tarjetas de representación en la sede social sin indicación concreta del nombre del representante, la representación se otorga a favor del Presidente del Consejo de Administración de la Entidad. Si éste no asistiese o renunciara a las representaciones, lo hará en su lugar el Vicepresidente; si tampoco este, será el Secretario.

Hasta tres (3) días antes de la celebración de la Asamblea General podrán los representantes consultar en el domicilio social de la Entidad el número de representaciones válidas que les han sido conferidas. Sin perjuicio de lo anterior, en el control de asistentes

de la propia Asamblea General les será facilitado a todos los mutualistas que ostenten representaciones, un certificado acreditativo sobre el número de las mismas con su relación nominal. En todo caso, la asistencia personal del representado a la Asamblea General tendrá valor de revocación de la representación. La tarjeta de representación se conservará por un plazo de año y medio.

I. Conflicto de interés

En el caso de que los Consejeros hubieran formulado solicitud pública de representación, el Consejero que la obtenga no podrá ejercitar el derecho de voto correspondiente a los mutualistas representados en aquellos puntos del orden del día en los que se encuentre en conflicto de intereses y, en todo caso, respecto de las siguientes decisiones: su nombramiento o ratificación como administrador; su destitución, separación o cese como administrador; el ejercicio de la acción social de responsabilidad dirigida contra él; la aprobación o ratificación, cuando proceda, de operaciones de la sociedad con el administrador de que se trate, sociedades controladas por él o a las que represente o personas que actúen por su cuenta.

La delegación podrá también incluir aquellos puntos que, aún no previstos en el orden del día de la convocatoria, sean tratados, por así permitirlo la ley, en la Asamblea General, aplicándose también en estos casos lo previsto en el párrafo anterior. No obstante lo anterior, el representante podrá ejercitar el voto correspondiente a los mutualistas representados en relación a los mencionados puntos del orden del día en los que se encuentre en conflicto de intereses si el mutualista así lo ha autorizado expresamente mediante su firma en la tarjeta de delegación.

J. Quórum

La Asamblea General estará válidamente constituida, si concurren a la misma, presentes o debidamente representados, la mayoría del total de mutualistas que integran la Entidad, si fuera en primera convocatoria o cualquier número en la segunda convocatoria y ésta se celebrará sin previo aviso, una hora después de la fijada para la primera.

K. Explicaciones y aclaraciones

De conformidad con lo dispuesto en los Estatutos Sociales, las explicaciones y aclaraciones que se soliciten sobre cualquier punto del Orden del Día deberán presentarse por escrito antes de la fecha de celebración de la Asamblea General, para su contestación en el acto de la Asamblea General.

Las explicaciones o aclaraciones que se formulen en el acto de la Asamblea General podrán contestarse verbalmente en el transcurso de la misma, o por escrito en el plazo de los siete (7) días siguientes.

Los Consejeros estarán obligados a proporcionárselos, salvo en los casos en que, a juicio del Presidente, la publicidad de los datos solicitados perjudique los intereses sociales. Esta excepción no procederá cuando la solicitud esté apoyada por mutualistas que representen, al menos, la cuarta parte del fondo mutual.

L. Asambleas Generales Ordinaria y Extraordinaria

La Asamblea General se reunirá, en sesión ordinaria, necesariamente una vez al año dentro de los seis meses siguientes a la fecha del cierre del ejercicio social, en el día y la hora que se fije por el Consejo de Administración, para el examen y aprobación, si procede, de la gestión, de las cuentas anuales y para resolver sobre la imputación de los excedentes o, en su caso, de las pérdidas. Si la Asamblea General ordinaria no fuere convocada dentro del plazo legal, podrá serlo, a petición de los mutualistas, y con audiencia de los administradores, por el Juez de Primera Instancia del domicilio social, quien además designará la persona que habrá de presidirla.

Las restantes Asambleas Generales que celebre la Entidad y no se ajusten a lo descrito en el párrafo anterior tendrán la consideración de Asambleas Generales extraordinarias. La Asamblea General en sesión extraordinaria, se reunirá previa convocatoria, también del Consejo de Administración, cuando así lo acuerde éste, bien por iniciativa propia o a petición de cinco mil (5.000) mutualistas o del cinco por ciento (5%) de los que hubiere al 31 de diciembre del último ejercicio, si resultase cifra menor.

Si el requerimiento de convocatoria en sesión extraordinaria no fuese atendido por el Consejo de Administración en un plazo de dos (2) meses, se podrá solicitar a petición de los mutualistas, y con audiencia de los Consejeros, por el Juez de Primera Instancia del domicilio social, quien además designará la persona que habrá de presidirla.

M. Competencias de la Asamblea General Ordinaria y Extraordinaria

Las competencias que corresponden tanto a la Asamblea General ordinaria como extraordinaria quedan recogidos en los artículos 21 y 22 de los Estatutos.

N. Funcionamiento de la Asamblea General

- a) La Asamblea General será presidida por el Presidente del Consejo de Administración y, en su defecto, por quien ejerza sus funciones, de acuerdo con los Estatutos o por quien elija la propia Asamblea General, para lo cual se podrá constituir mesa electoral de edad. Corresponde al Presidente de la Asamblea General dirigir las deliberaciones, mantener el orden en el desarrollo de la misma y velar por el cumplimiento de las formalidades exigidas por la Ley y el Reglamento de la Asamblea General. Actuará de Secretario el que lo sea del Consejo de Administración o, en su defecto, su sustituto o el elegido por la Asamblea General.
- b) La Asamblea General adoptará sus acuerdos por mayoría simple de los votos presentes y representados, salvo que la normativa vigente o los Estatutos establezcan una mayoría cualificada. Será necesaria la mayoría de los dos tercios de los votos presentes y representados para adoptar acuerdos de modificación de Estatutos, cesión de cartera, fusión, escisión, agrupación, transformación y disolución de la Entidad, así como para exigir nuevas aportaciones obligatorias al fondo mutual y para los demás supuestos en que lo establezcan los Estatutos.
- c) Por lo tanto, a la vista de lo anterior y del régimen de quórum previsto en los Estatutos Sociales (J. Quórum), no existen diferencias respecto a las mayorías y el régimen de quórum mínimo establecido en la Ley de Sociedades de Capital.
- d) Cada mutualista tendrá un voto.
- e) Constituida la Asamblea General, todos los mutualistas asistentes podrán, previa petición de la palabra al Presidente, intervenir en los debates verbalmente. El desarrollo y la duración de estos debates, serán regulados por la Presidencia.
- f) Para las votaciones, en las que solo podrán intervenir los mutualistas presentes o representados, se seguirá, a propuesta de la Presidencia, uno de los procedimientos siguientes:
 - i. Recuento numérico;
 - ii. Votación nominal; o
 - iii. Votación secreta.

O. Acta de la Asamblea General

El Consejo de Administración podrá requerir la presencia de Notario en la Asamblea General para que levante la correspondiente acta de la sesión. En este caso, no sería necesaria ni la conservación de las tarjetas de representación, ni el nombramiento de interventores entre los asistentes a la Asamblea, ni la constitución de la mesa electoral.

El acta de la sesión deberá expresar el lugar y fecha donde se hubiere celebrado la reunión, fecha y modo en que se efectuó la convocatoria, con el texto íntegro, número de asistentes, presentes y representados, con relación de los mismos en la propia acta (o en anexo que podrá ser soporte informático) un resumen de los asuntos debatidos, con las intervenciones de las que se haya solicitado quede constancia, contenido de los acuerdos adoptados y los resultados de las votaciones, haciendo constar la oposición a los acuerdos adoptados cuando lo solicite quién haya votado en contra. El acta de la Asamblea General deberá ser aprobada por la misma, bien a continuación de haberse celebrado o dentro del plazo de quince días, debiendo en todo caso, firmarse por el Presidente, el Secretario y tres mutualistas designados en aquélla, uno de los cuales deberá ser nombrado entre los mutualistas que representen a la minoría, y se transcribirá al correspondiente libro. Cualquier mutualista podrá solicitar y obtener certificación de los acuerdos adoptados.

P. De la participación de los mutualistas

- a) En las Asambleas Generales que se celebren, ya sean ordinarias o extraordinarias, cualquier mutualista podrá ser representante de uno o varios mutualistas. La delegación sólo podrá hacerse a favor de otro mutualista o del Consejo de Administración, de forma expresa para cada Asamblea General, mediante la tarjeta personal de representación.
- b) A los efectos de la representación por medio de poder notarial, éste deberá reseñar la cualidad de mutualista del poderdante y apoderado.

Q. Impugnación de acuerdos de la Asamblea General

Este apartado viene recogido en el artículo 25 de los Estatutos de la Mutua.

R. Pactos parasociales y restricciones a la libre transmisibilidad

A.M.A. no puede ser objeto de este tipo de pactos con la finalidad que declaran los artículos 530 y 531 de la Ley de Sociedades de Capital, pues los socios de una mutua de seguros no disponen de una representación mediante títulos de su aportación a los fondos mutuales. Se podrían producir pactos previos entre mutualistas a los efectos de ejercitar sus derechos de voto en las reuniones que celebre la Asamblea General. Sin embargo, esos pactos tan sólo alcanzarían a cubrir dichos derechos pero no la cuestión esencial que persiguen los artículos mencionados.

De todas formas, A.M.A. no tiene constancia de que se hayan producido pactos entre mutualistas a los efectos de ejercitar sus derechos de voto.

S. Normas aplicables a la modificación de los Estatutos de la Entidad

El artículo 22 de los Estatutos establece como competencia de la Asamblea General extraordinaria la aprobación y modificación de los Estatutos. Tanto la propia Entidad como los propios mutualistas (supuesto contemplado en el artículo 20 de los Estatutos) podrán presentar una propuesta de modificación de Estatutos.

La convocatoria de una Asamblea General extraordinaria que deba deliberar y votar en su caso una modificación de Estatutos, seguirá el mismo procedimiento que para cualquier otra Asamblea, exigiéndose el quórum de asistencia mínimo estipulado en el artículo 19 de los Estatutos.

T. Asambleas Generales celebradas en el ejercicio al que se refiere el presente Informe y los de los dos ejercicios anteriores

Fecha Asamblea General	Número de mutualistas	Número de representaciones	Voto electrónico	Otros	Total
31 – mayo – 2019	318	10.519	N/A	N/A	10.837
1 – junio – 2018	318	8.566	N/A	N/A	8.884
26 – mayo – 2017	421	9.905	N/A	N/A	10.326

En la Asamblea celebrada el 31 de mayo de 2019 se aprobaron todos los puntos del día. Por lo tanto, no existe ningún punto del orden del día que no fuese aprobado por los mutualistas.

U. Acuerdos relevantes adoptados en la Asamblea General celebrada el día 31 de mayo de 2019

Se aprobaron, por mayoría legal y estatutaria suficiente, las cuentas anuales de A.M.A. (las cuales incluían el balance de situación, cuenta de pérdidas y ganancias, estado de cambios en el patrimonio neto, estados de flujos de efectivo y memoria) y el correspondiente Informe de Gestión de A.M.A., relativos todos ellos al ejercicio económico cerrado a 31 de diciembre de 2018. A este respecto, se dejó constancia de que dichas cuentas anuales fueron debidamente verificadas por el auditor de cuentas de A.M.A.

Por otro lado, se aprobaron, por mayoría legal y estatutaria suficiente las cuentas anuales consolidadas (balance de situación consolidado, cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, estado de cambios en el patrimonio neto consolidado, estados de flujos de efectivo consolidado y memoria consolidada) y el correspondiente informe de gestión consolidado de A.M.A., relativos todos ellos al ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2018. A este respecto, se dejó constancia de que dichas cuentas anuales consolidadas fueron debidamente verificadas por el auditor de cuentas de A.M.A.

Por último, y en relación con el resultado correspondiente al ejercicio social de 2018, que asciende a un importe positivo (beneficio) de cinco millones ciento veinticuatro mil doscientos noventa y dos euros con sesenta y un céntimos (5.124.292,61 €), por mayoría legal y estatutaria suficiente se aprobó la siguiente distribución o aplicación del resultado:

- A reservas voluntarias: **2.415.664,56 €**
- A reserva de estabilización a cuenta: **1.748.297,74 €**
- A reserva de capitalización: **960.330,31 €**

Se aprobó, por la mayoría legal estatutaria suficiente, la gestión del Consejo de Administración de A.M.A. durante el ejercicio social de 2018.

Se aprobó, por mayoría legal y estatutaria suficiente el estado de información no financiera y diversidad consolidado. A este respecto se dejó constancia de que este estado ha sido objeto de verificación independiente.

Se aprobó, por mayoría legal y estatutaria suficiente, nombrar o, en su caso, renovar, como miembros del Consejo de Administración, a los siguientes candidatos:

1. **D. Diego Murillo Carrasco**, con número de mutualista, **1054901**
2. **D. Luis Cáceres Márquez**, con número de mutualista, **1118579**

cinco Operaciones vinculadas

En el presente capítulo se incluyen las operaciones de crédito, préstamo, anticipo y otras operaciones de activo de la Mutua con Consejeros, mutualistas o grupos de mutualistas, directivos y personas relacionadas y vinculadas. No se incluyen, no obstante, las demás operaciones propias del objeto social y del tráfico o giro típico y ordinario de la Mutua, tales como operaciones de seguro y reaseguro.

En todo caso, las operaciones vinculadas se realizarán en condiciones de mercado y dispondrán, según sea el caso, de las garantías reales o personales que por la Mutua se juzguen necesarias.

A. Operaciones de financiación con Consejeros

No existe constancia de la realización de operaciones de financiación con Consejeros realizadas por la Mutua.

B. Operaciones de financiación con directivos

A 31 de diciembre de 2019 no existe ningún préstamo concedido a personal directivo.

C. Operaciones de financiación con mutualistas

No existe constancia de la realización de operaciones de financiación con mutualistas realizadas por la Mutua.

D. Operaciones no financieras con Consejeros, mutualistas y directivos

No existe constancia de la realización de operaciones ajenas al objeto social y al tráfico habitual de la Mutua efectuadas a lo largo del ejercicio 2019 con Consejeros, mutualistas y directivos.

E. Operaciones de los Consejeros que sean ajenas al tráfico ordinario de la sociedad o que no se hayan realizado en condiciones normales de mercado

No existe constancia de la realización de operaciones ajenas al tráfico ordinario de la sociedad, o que no se hayan realizado en condiciones normales de mercado, con Consejeros de la Mutua.

F. Participaciones de los Consejeros en el capital de sociedades con el mismo, análogo o complementario género de actividad

Los Consejeros no poseen participaciones en el capital de sociedades con el mismo, análogo o complementario género de actividad al que constituye el objeto social.

G. Situaciones de conflictos de interés de Consejeros

No existen situaciones de conflictos de interés, directo o indirecto, entre la Mutua y los administradores que no hayan sido comunicadas, sean conocidas por A.M.A., o sobre las cuales no se haya pronunciado.

El Código de Buen Gobierno de A.M.A. en su artículo 26 recoge que los Consejeros deben comunicar al Consejo de Administración cualquier situación de conflicto de interés en que se encuentre.

H. Aportaciones a la Fundación A.M.A.

Durante el ejercicio 2019 se han aportado tres millones doscientos sesenta y un mil euros (3.621.000€) para el funcionamiento y actividades de la misma.

seis Operaciones con sociedades de A.M.A. Grupo

A. Identificación de las Entidades que, formando parte del Grupo, realizan operaciones vinculadas:

- a) **A.M.A.**, como matriz del Grupo, posee el control de las sociedades dependientes que se muestran en el cuadro que figura a continuación, referido a 31 de diciembre de 2019:

Sociedad (Denominación)	Actividad	Porcentaje de Participación	Miles de euros		
			Capital Social	Reservas	Resultado neto del ejercicio
AMA AMÉRICA S.A. EMPRESA DE SEGUROS	Aseguradora	99.99%	7.935	(892)	6 (*)
A.M.A. DESARROLLO INTERNACIONAL, S.L.	Sin actividad	100%	3	-	- (*)
CLEVERWIND SYSTEM, S.L.	Sin actividad	100%	3	-	- (*)
AMA VIDA SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.	Aseguradora	100%	9.015	(1.890)	(747) (*)

(*) Obtenido de las cuentas anuales de la Sociedad participada del ejercicio 2019 que están pendientes de ser aprobadas por su órgano de administración.

- b) **AMA AMÉRICA S.A. EMPRESA DE SEGUROS** es una compañía anónima de seguros generales sujeta a las leyes ecuatorianas.

El domicilio principal de la compañía es la ciudad de Quito, Distrito Metropolitano, Provincia de Pichincha, República del Ecuador, quedando facultada para establecer agencias o sucursales en uno o más lugares del Ecuador o del exterior, con la autorización respectiva de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

La compañía tiene por objeto principal dedicarse al negocio de seguros generales sobre toda clase de riesgos en el Ecuador y en el extranjero, de acuerdo con la Legislación ecuatoriana vigente.

La duración de la Sociedad será de cincuenta años, contados a partir de la inscripción del contrato constitutivo en el Registro Mercantil del domicilio de la compañía; sin embargo, la Junta General podrá prorrogar este plazo antes de su vencimiento.

- c) **AMA VIDA SEGUROS Y REASEGUROS, S.A. ("AMA Vida")** fue constituida el 29 de julio de 2016, según escritura del Ilustre Notario de Madrid, D. Ramón María Luis Sánchez González, con número de protocolo 2.342. Durante el ejercicio 2017 la sociedad obtuvo las autorizaciones de operación pertinentes para poder operar en el ramo de vida y en el ejercicio 2018 empezó a comercializar sus productos.

Tiene por objeto social la práctica de las operaciones de seguros y reaseguros y demás autorizadas a las entidades aseguradoras por la legislación sobre ordenación y supervisión de los seguros privados. El objeto social se extenderá a la totalidad de las operaciones del ramo de vida, a la cobertura de los riesgos complementarios del mismo, y previa obtención de la pertinente autorización administrativa, a las operaciones de los ramos de accidente y enfermedad.

- d) **A.M.A. DESARROLLO INTERNACIONAL, S.L., y CLEVERWIND SYSTEM, S.L.** son sociedades unipersonales que no han tenido apenas actividad durante el ejercicio 2019.

Estas cuatro sociedades conforman, conjuntamente A.M.A. Grupo.

B. Descripción general de la naturaleza, importes y flujos de las operaciones vinculadas entre las empresas del Grupo

- a) **Operaciones vinculadas entre A.M.A. y AMA AMÉRICA S.A. EMPRESA DE SEGUROS.**

Las operaciones entre A.M.A. y AMA América S.A. Empresa de Seguros son por pagos efectuados por A.M.A. a cuenta de AMA América S.A. Durante el ejercicio 2019, A.M.A. ha concedido un préstamo a AMA América S.A. Empresa de Seguros por importe de ochocientos noventa y un mil euros (891.000€) a devolver en cuarenta y ocho (48) meses y con un tipo de interés de mercado.

- b) **Operaciones vinculadas entre A.M.A. y CLEVERWIND SYSTEM, S.L.**

Actualmente Cleverwind System, S.L. es una sociedad prácticamente sin actividad y no ha habido operaciones vinculadas en el ejercicio 2019.

- c) **Operaciones vinculadas entre A.M.A. y A.M.A. DESARROLLO INTERNACIONAL, S.L.**

Actualmente A.M.A. Desarrollo Internacional S.L. es una sociedad prácticamente sin actividad y no ha habido operaciones vinculadas en el ejercicio 2019.

- d) **Operaciones vinculadas entre A.M.A. y AMA VIDA SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.**

Las operaciones entre A.M.A. y AMA Vida son por el alquiler del inmueble propiedad de A.M.A., la cesión de recursos externalizados y las comisiones por la venta de seguros. Todas las actividades se han formalizado mediante los correspondientes contratos entre empresas del Grupo.

C. Descripción de la política del Grupo en materia de precios de transferencia

La norma general dentro del Grupo en materia de precios de transferencia, de acuerdo con la normativa fiscal aplicable, es la de asignar a cada operación su valor normal de mercado.

siete Auditoría interna y sistemas de control del riesgo

A.M.A., durante este ejercicio 2019 ha seguido consolidando sus sistemas de control interno y de gestión de riesgos.

Asimismo la Mutua, como en años anteriores, ha tenido un especial cuidado en seguir las recomendaciones y pautas formuladas por la Asociación Empresarial del Seguro, UNESPA, establecidas a través de la "Guía de Buenas Prácticas en Materia de Control Interno" a la que está adherida.

El cumplimiento de estas normativas y modelos procede de las directrices emanadas desde el Consejo de Administración, que es el responsable último de establecer, mantener y mejorar, si cabe, los procedimientos de Control Interno, y que la dirección de la Entidad ha asumido como propios; de tal manera que ésta, siguiendo los criterios de proporcionalidad necesarios en función de las dimensiones de A.M.A., ha reafirmado su apuesta por un modelo de gestión de riesgos y sistema de gobierno que está fijado en las políticas escritas aprobadas por el Consejo de Administración.

Este modelo de gestión, en el cual participan los responsables de los procesos como encargados y gestores de todo el procedimiento, mantiene en permanente actualización los cambios que se producen de forma que, además de mantener una vigilancia sobre los riesgos, con esta participación se fomenta una amplia cultura de control, que es uno de los principios fundamentales del control interno de cualquier entidad.

Existen actividades de control en todos los niveles y funciones de la Entidad. Las principales actividades de control son las siguientes::

- a) La función de auditoría interna de A.M.A., de manera independiente, es responsable de velar por la calidad y solidez de los circuitos y procedimientos implantados, y de proponer, cuando proceda, las medidas correctoras para mitigar la exposición al riesgo observado.
- b) La función de gestión de riesgos de A.M.A., de forma independiente a la propia gestión realizada por el resto de unidades, participa en los procesos de identificación, evaluación, seguimiento, mitigación y reporting de los riesgos en línea con sus competencias habituales de gestión integral de todos los riesgos en su conjunto. Por otro lado, la función de gestión de riesgos supervisa a las unidades responsables de la gestión de los riesgos, para comprobar que el nivel de riesgo asumido (perfil de riesgos) se encuentra a nivel global dentro de los límites y objetivos establecidos (apetito al riesgo) por el Consejo de Administración y la alta dirección.
- c) La función actuarial de A.M.A. tiene las principales tareas y responsabilidades siguientes: a) coordinar el cálculo de las provisiones técnicas y cerciorarse de la adecuación de las metodologías y los modelos de base utilizados, así como de las hipótesis empleadas en su cálculo, b) evaluar la suficiencia y la calidad de los datos utilizados en el cálculo de las provisiones técnicas, c) cotejar las mejores estimaciones con la experiencia anterior, d) informar al órgano de administración, dirección o supervisión sobre la fiabilidad y la adecuación del cálculo de las provisiones técnicas, e) pronunciarse sobre la política general de suscripción, f) pronunciarse sobre la adecuación de los acuerdos de reaseguro, g) contribuir a la aplicación efectiva del sistema de gestión de riesgos, en particular en lo que respecta a la modelización del riesgo en que se basa el cálculo de los requisitos de capital, y a la evaluación interna de los riesgos y de la solvencia.
- d) La función de cumplimiento normativo participará en la descripción y actualización del catálogo de normas y riesgos de incumplimiento normativo que pudieran afectar a la Entidad, así como en la definición, implantación y mantenimiento de los controles y medios necesarios para mitigar aquéllos conforme a los cambios legislativos y de organización de A.M.A.

Desde auditoría interna se ha establecido una función de revisión que, juntamente con el modelo de gestión expuesto, ha permitido detectar y valorar debilidades de control en los mismos procesos, y en los controles que aminoran los riesgos a que estamos expuestos.

Auditoría interna emitirá anualmente un informe global aprobado por la comisión de auditoría y control interno y/o el Consejo de Administración basado en los resultados del trabajo llevado a cabo según el plan de auditoría, incluyendo los resultados y las recomendaciones, en donde conste el período de tiempo previsto para remediar los fallos y las personas responsables de hacerlo, así como su posterior seguimiento.

A. Política y Gestión de Riesgos Financieros

La política general de inversiones establece que el Consejo de Administración fijará al inicio de cada ejercicio la estrategia de gestión e inversión de las inversiones financieras, analizando los tipos de riesgos que implica en el perfil de riesgos de A.M.A. (la "**Política General de Inversiones**")

Esta Política General de Inversiones tiene como objetivo garantizar que A.M.A. mantenga un perfil de los riesgos asociados a las inversiones dentro del apetito al riesgo fijado y en línea con las expectativas del negocio tanto en condiciones normales como bajo condiciones extremas causadas por acontecimientos imprevistos.

En todo momento las inversiones de la cartera de A.M.A. cumplirán con las reglas, principios y resto de consideraciones fijadas en la Política General de Inversiones aprobada por el Consejo de Administración de la Entidad de acuerdo a la Directiva de Solvencia II y en relación a los requisitos de gobernanza.

En concreto, la Entidad se guía por los siguientes criterios de selección y distribución de las inversiones:

- a) Nunca se podrán realizar inversiones financieras que no estén sujetas a las normas de ordenación, disciplina y negociación de mercados regulados en el ámbito de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (O.C.D.E).
- b) Como condición principal en la gestión de riesgo se fija un VaR (objetivo) máximo del menos cinco por ciento (-5%) con un grado de confianza estadística sobre una distribución normal de un noventa y cinco por ciento (95%).
- c) Esta herramienta utilizada para el control del riesgo asigna activos en función de la decisión tomada al respecto del riesgo máximo permitido anualmente (pérdida máxima permitida en un período de doce (12) meses sobre la cartera total), y con un nivel de confianza definido del noventa y cinco por ciento (95%).
- d) Se pondrá especial atención en la utilización de instrumentos derivados y de activos financieros estructurados, considerando y cumpliendo en todo momento con lo dispuesto en la normativa vigente; se evitará la realización de operaciones especulativas en los mercados de derivados, salvo con la finalidad de coberturas de otros activos y pasivos financieros. La contratación de estos activos financieros estructurados deberán cumplir las condiciones establecidas en la Política General de Inversiones citado respecto a: autorización, posiciones máximas, entidades contrapartes, siempre garantizados, garantía de liquidez y gestión (autorización de la operación, ejecución y control serán funciones a desempeñar por personas distintas).
- e) Intermediarios financieros con los que operar: Los intermediarios financieros deben ser instituciones de primera categoría en términos de solvencia, propiedad y administración, y deberán otorgar el máximo de confianza para las operaciones que realice por cuenta de la Entidad, como también mejores condiciones de precios, seguridad y servicio. Por ello, cualquier hecho relevante sobre un intermediario que signifique merma en esos aspectos, producirá la suspensión de las operaciones con dicho intermediario hasta su revisión por el Consejo de Administración. Igualmente el Consejo de Administración podrá autorizar cualquier operación puntual con otro intermediario no habitual que cumpla las características indicadas.

En general, A.M.A. considera como riesgos asociados a las inversiones al riesgo de mercado derivado del nivel o la volatilidad de los precios de mercado de los instrumentos financieros que influyan en el valor de los activos y pasivos de A.M.A.

En este sentido, A.M.A. divide el riesgo de mercado en ocho clases según su naturaleza:

- a) **Riesgo de Tipo de Interés:** El riesgo derivado de la sensibilidad del valor de los activos, los pasivos y los instrumentos financieros frente a las variaciones en la estructura temporal de los tipos de interés o la volatilidad de los tipos de interés.
- b) **Riesgo de Acciones:** El riesgo derivado de la sensibilidad del valor de los activos, los pasivos y los instrumentos financieros frente a las variaciones en el nivel o la volatilidad de los precios de mercado de las acciones.
- c) **Riesgo Inmobiliario:** El riesgo derivado de la sensibilidad del valor de los activos, los pasivos y los instrumentos financieros frente a las variaciones en el nivel o la volatilidad de los precios de mercado de la propiedad inmobiliaria.
- d) **Riesgo de Spread:** El riesgo derivado de la sensibilidad del valor de los activos, los pasivos e instrumentos financieros 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 (debido a cambios de rating asignados al emisor, la fluctuación en el tiempo de los propios spreads crediticios asociados al rating, y potencialmente al default de los mismos, asignándose a la categoría de rating más baja a las inversiones de renta fija).
- e) **Riesgo de Divisa:** El riesgo derivado de la sensibilidad del valor de los activos, los pasivos y los instrumentos financieros frente a las variaciones en el nivel o la volatilidad de los tipos de cambio de divisas.
- f) **Riesgo de Concentración:** El riesgo derivado de otros riesgos adicionales a los que esté expuesta A.M.A. como consecuencia bien de una falta de diversificación de la cartera de activos o bien de una importante exposición al riesgo de incumplimiento de un mismo emisor de valores o de un grupo de emisores vinculados.

Asimismo A.M.A. considera como riesgos asociados a las inversiones el riesgo de contraparte, derivado del incumplimiento inesperado de las obligaciones de la contraparte. En este sentido A.M.A. divide el riesgo de contraparte, respecto de las inversiones financieras, en dos clases según su naturaleza:

- a) **Riesgo de contraparte por Inversiones financieras:** El riesgo derivado de la pérdida o modificación adversa de la situación financiera resultante de fluctuaciones en la solvencia de las contrapartes con las que la Entidad mantiene inversiones financieras como contratos de derivados, depósitos o cuentas corrientes.
- b) **Riesgo de contraparte por Créditos a cobrar:** El riesgo derivado de la pérdida o modificación adversa de la situación financiera resultante de fluctuaciones en la solvencia de las contrapartes minoristas con las que la Entidad mantiene con sus mutualistas.

A.M.A. ha establecido una estructura organizativa donde se integra la función de gestión de riesgos como precursor de la gestión del riesgo en la Entidad, que de forma independiente lleva a cabo las tareas relacionadas con la coordinación de la gestión del riesgo de inversiones, el seguimiento del mismo y la elaboración de la información necesaria para la toma de decisiones.

Las áreas y departamentos en la gestión del riesgo de inversión son las siguientes: Consejo de Administración, Comisión Delegada Permanente, Comisión de Inversiones, Unidad Económica Financiera, Función de Gestión del Riesgo y Función de Auditoría Interna, cada una de ellas con sus responsabilidades detalladas en la Política General de Inversiones.

A.M.A. ha tenido hasta 31 de diciembre de 2019 un acuerdo de colaboración con UBS Europe S.E., Sucursal en España (Madrid).

En términos generales, los riesgos son gestionados de acuerdo al nivel de exposición que A.M.A. quiere asumir (o apetito al riesgo), y las unidades de negocio responsables tendrán la obligación de detectar aquellos riesgos que se encuentren fuera del apetito al riesgo fijado, desarrollando los planes de acción necesarios para asegurar que los mismos se encuentren dentro del perfil de riesgos y límites de tolerancia aprobados por el Consejo de Administración y la alta dirección.

De acuerdo al artículo 260 del Reglamento Delegado (UE) 2015/35 de la Comisión, de 10 de octubre de 2014, por el que se completa la Directiva 2009/138/CE del Parlamento Europeo y del Consejo sobre el acceso a la actividad de seguro y de reaseguro y su ejercicio (Solvencia II), se considerará:

- a) A.M.A. invertirá solo en activos e instrumentos cuyos riesgos se puedan identificar, medir, vigilar, gestionar y controlar.
- b) Se comprobará la información necesaria en cada movimiento de activos para que las inversiones sean apropiadas a la naturaleza de A.M.A., así como a sus límites de tolerancia, su posición de solvencia y su exposición al riesgo a largo plazo.

- c) De manera proporcional a la compañía y a la inversión se evaluará de forma interna el riesgo de crédito de la contraparte.
- d) Cuando se utilice instrumentos derivados o cualquier otro instrumento financiero con características o efectos similares, los objetivos que persigue y la estrategia en que se basa su utilización, siempre se basarán en la reducción del riesgo, no en pura especulación.

A.M.A. considera inversiones no rutinarias aquellas que por importe superen el veinte por ciento (20%) del total de la cartera en el momento de la realización o inversiones en paraísos fiscales o titulizaciones cuyo importe exceda el diez por ciento (10%) de la cartera.

Antes de realizar una inversión no rutinaria se evaluará al menos:

- a) la capacidad para realizar y gestionar la inversión o la actividad inversora;
- b) los riesgos relacionados y el impacto de éstas en el perfil de riesgo de la empresa;
- c) la coherencia de la inversión o la actividad inversora con los intereses de los beneficiarios y tomadores, las limitaciones de responsabilidad establecidas por la empresa y la gestión eficiente de la cartera;
- d) el impacto de esta inversión en la calidad o seguridad, la rentabilidad y la liquidez de toda la cartera.

Si la inversión no rutinaria implica un cambio significativo en el perfil de riesgo, la Unidad de Gestión de Riesgos -a través del Comité de Riesgo-, lo comunicará inmediatamente a la Comisión Delegada Permanente.

Periódicamente, se harán análisis con respecto a la totalidad de las inversiones, que aseguran la identificación, el seguimiento, la medición, la información y el control de los riesgos relacionados con las actividades, procedimientos y políticas aprobadas, todo ello de acuerdo al apartado 9 de la Política de Inversión General (Comunicación).

El objetivo de dichos análisis es permitir al Consejo de Administración y resto de áreas y departamentos indicados, una adecuada gestión de los Instrumentos Financieros.

En cuanto a la gestión general del riesgo, se ha utilizado a lo largo del Ejercicio 2019 la técnica VaR a la que antes se hacía referencia. Para este año se ha fijado una exposición límite de la cartera de un VaR entre -5% y 0%, exceptuando para todo el año la posición en tesorería operativa.

En concreto y respecto al riesgo de crédito, la calificación media por tipo de activo ha sido la siguiente:

- a. Tesorería y depósitos:
 - I. Efectivo en bancos, depósitos y repos de deuda: BBB+.
- b. Renta Fija:
 - I. Para renta fija en Bonos de Gobierno y Bonos Corporativos: BBB.
 - II. Para renta fija en fondos de inversión: dos estrellas (**), según calificación de la agencia Morningstar.
- c. Renta Variable:
 - I. Renta variable en Participaciones de Capital (excluyendo las participaciones en empresas del Grupo): sin clasificación. Con una participación en Sociedad Anónima Cotizada de Inversión en el Mercado Inmobiliario (SOCIMI) Atom Hoteles S.A., y una pequeña participación no significativa en TIREA, S.A.
 - II. Para renta variable en fondos de inversión: dos estrellas (**), según calificación de la agencia Morningstar.

Todos los instrumentos financieros se someten al tratamiento según normativa de Solvencia II para el cálculo del Capital de Solvencia.

Por último, la distribución de las inversiones financieras, sin incluir saldos a cobrar, por tipo de inversión a valor de mercado es la siguiente:

Tesorería y depósitos a corto	7,1%
Renta Fija e híbridos (*)	69,1%
Renta Variable (*)	23,5%
Otras Inversiones	0,3%

(*) Incluyendo posiciones en fondos de inversión con el perfil indicado.

Se incluyen en esta distribución las participaciones en Empresas del Grupo y otras Empresas no cotizadas.

B. Riesgo operacional

Es el riesgo de que se produzcan pérdidas inesperadas como resultado de errores humanos, deficiencias del control interno o fallos en los sistemas.

Los factores de riesgo operacional se dividen en siete categorías (fraude interno; fraude externo; relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo; clientes, productos y prácticas empresariales; daños en activos materiales, incidencias en el negocio y fallos en los sistemas y ejecución; entrega y gestión de procesos). Las actividades y procesos internos para la gestión de los riesgos operacionales se integrarán dentro del Sistema de Gestión de Riesgos, siendo efectivamente implantados por la Función de Gestión de Riesgos según la metodología general descrita en la política de gestión de riesgos y la utilización de los sistemas informáticos utilizados en A.M.A. y las herramientas de control interno.

A pesar de la dificultad de calibrar modelos cuantitativos para la evaluación de este riesgo, la Mutua no ha renunciado a su gestión a través de la metodología de elaboración de mapas de riesgo.

Durante el ejercicio 2019 se ha seguido avanzando en la mejor definición del "Mapa de Riesgos" de la Mutua y se han determinado las acciones de mitigación así como las mejoras precisas, clasificando las propuestas por su impacto y probabilidad de ocurrencia así como por el valor que aportan en relación al esfuerzo e inversiones necesarias para ello.

C. Riesgo técnico

La Mutua ha continuado durante el ejercicio 2019 mejorando los procedimientos establecidos para el desarrollo de la labor de control interno, así como definiendo nuevos procesos que mejoren la gestión de las variables de riesgo de cada uno de los ramos comercializados, de tal forma que permitan realizar un seguimiento de la situación técnica en todo momento.

La suficiencia de provisiones se controla periódicamente mediante un software especializado en la materia, que aplica metodología actuarial, segmentando el negocio por ramo y garantía cuando corresponda. La herramienta es de uso generalizado en el mercado asegurador tanto español como internacional.

El objetivo de la Mutua es tener una cartera saneada para lo que se tiene establecido en el aplicativo un sistema de alertas y/o anulaciones sobre aquellas pólizas con elevada siniestralidad. En los ramos en los que no existe normativa general de renovación en base a siniestralidad, se tiene establecido desde producción un sistema de análisis de dichas pólizas al objeto de tomar una decisión sobre la continuidad de las mismas.

La Mutua continúa renovando el sistema de regulador de pólizas en el ramo de Autos que se puso en marcha en 2015, utilizando la experiencia y así mejorar la política de primas con el objeto de aumentar la retención.

Respecto al impago de primas, la Mutua tiene establecido un sistema de seguimiento de recibos impagados, ya sea en primer recibo (tanto de nueva producción como de cartera) como de segundo o posteriores. Adicionalmente, ha contratado el servicio de valoración crediticio a una empresa externa tanto para la contratación como para el saneamiento de cartera.

Por otro lado, la Mutua está desarrollando herramientas específicas de gestión de la cartera orientada a la fidelización, saneamiento y control de riesgos, para conseguir incrementar el ratio de retención y mejorar la siniestralidad. Este estudio previo de la cartera permitirá realizar también acciones de venta cruzada a otros ramos.

La suficiencia de la prima de riesgo, así como de los gastos de gestión, se controla a partir de seguimientos periódicos de la siniestralidad y de la contabilidad, desglosadas ambas variables por ramo y garantía.

El seguimiento del presupuesto de siniestros declarados y coste medio se realiza mensualmente, diferenciando, en el caso de autos, daños materiales y personales. Se ha creado un cuadro de mando de seguimiento de los principales indicadores de actividad y actuarial periódico.

La Mutua mantiene la estructura de reaseguro de los últimos ejercicios, la cual se resume en contratos no proporcionales para los ramos de autos y responsabilidad civil profesional, y en contratos proporcionales para el resto de ramos (ramos diversos), y todos ellos liderados por algunos de los más importantes y solventes reaseguradores que operan en el mercado español.

Los contratos no proporcionales tienen una prioridad en el 2019 de ciento cincuenta mil euros (150.000€) en los ramos de responsabilidad civil profesional de médicos y no médicos y de cuatrocientos cincuenta mil euros (450.000€) en el ramo de autos (estos importes eran iguales en el 2018, excepto en que se iguala la prioridad de médicos y no médicos). Los contratos proporcionales, igualmente para el trienio 2017-2019, tienen un porcentaje de cesión del ochenta por ciento (80%), a excepción de responsabilidad general con una cesión del setenta por ciento (70%) y del ramo de hogar para el que desde 2012 está suscrito un contrato de excedente con un pleno de retención de ciento cincuenta mil euros (150.000€). Desde 2014 se han suscrito contratos proporcionales de reaseguro aceptado en el negocio de responsabilidad civil profesional en Portugal, que a su vez se han retrocedido en los contratos no proporcionales del seguro directo. Asimismo, se dispone de contratos de reaseguro aceptado sobre la provisión de siniestros pendientes del negocio de Portugal.

ocho Actividades del servicio de atención al cliente

Con fecha 24 de marzo de 2004, el Boletín Oficial del Estado publicó la Orden ECO/737/2004, de 11 de marzo, por la que se regulan los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y Defensor del Cliente de las Entidades Financieras (la "Orden SAC"). La Orden SAC entró en vigor el 24 de julio de 2019, así como el Reglamento de Atención al Cliente de la Mutua que lo desarrolla, fecha en que dicho servicio comenzó a desarrollar sus funciones.

De conformidad con la mencionada Orden, a continuación se expone un resumen del informe del Servicio de Atención al Cliente correspondiente al ejercicio 2019.

A continuación se adjunta un cuadro-resumen estadístico de las quejas y reclamaciones presentadas durante el ejercicio 2019:

Quejas / Reclamaciones	2019
Quejas presentadas y admitidas (I)	33
Quejas estimadas	20
Quejas desestimadas	13
Reclamaciones presentadas y admitidas (II)	192
Reclamaciones estimadas	51
Reclamaciones desestimadas	141
Quejas y reclamaciones recibidas y no admitidas (III)	28
Total quejas y reclamaciones recibidas (I+II+III)	253

El desglose porcentual, por departamentos, de las reclamaciones presentadas es el siguiente:

Nombre del Departamento	2019
Departamento Producción Automóvil	19,55
Departamento Producción Ramos Varios	4,02
Departamento Producción RC Profesional	0,00
Departamento Siniestros Automóvil	23,11
Departamento Siniestros Ramos Varios	48,88
Departamento Siniestros RC Profesional	3,11
Departamento AMA Asistencia	1,33
	100,00

Las reclamaciones desestimadas y recurridas ante la DGSFP son las siguientes:

	2019
Recurridas ante la DGSFP	24
Dictada resolución favorable a A.M.A.	3
Dictada resolución favorable al Asegurado	1
Allanamiento	-
Pendiente de resolución DGSFP	20

Los Consejeros estiman que la resolución final de las reclamaciones recurridas ante la DGSFP y pendientes de concluir al cierre del ejercicio 2019 no tendrán un efecto significativo en estas cuentas anuales. De las veinticuatro (24) reclamaciones de años anteriores que estaban pendientes han sido favorables a la Mutua tres (3) de ellas y una (1) a favor del asegurado, quedando pendientes el resto.

Los criterios generales que se han aplicado en las decisiones, en cuanto a la resolución de las reclamaciones, se han basado, fundamentalmente, en la obtención de toda la información necesaria de los departamentos y oficinas provinciales, la revisión de los expedientes en cuanto a su tramitación, con especial atención a la documentación obrante y, en concreto, en el caso de siniestros de automóvil y patrimoniales, a los informes técnicos y periciales, así como la revisión del contenido de las pólizas y condiciones generales, conjuntamente con la normativa interna de la Mutua y demás normas legales.

nueve Relaciones con terceras partes

Como consecuencia de las elementales exigencias de buen gobierno que presiden la administración, dirección y gestión de la Mutua, la Entidad está comprometida con la aplicación de los más altos estándares de diligencia y transparencia en sus relaciones con terceras partes y, en particular, con sus auditores de cuentas, las autoridades de supervisión y el público en general.

A. Relaciones con los auditores de cuentas

La Comisión de Auditoría y Control Interno será responsable de las propuestas al Consejo de Administración de selección, nombramiento, reelección y sustitución del auditor externo, así como las condiciones de su contratación.

El Consejo de Administración elevará su propuesta para su aprobación por la Asamblea General. El Consejo de Administración y la Comisión de Auditoría y Control Interno procurarán que la firma designada, cumpliendo con las exigencias técnicas exigibles, no vea menoscabada su independencia por el volumen de honorarios facturados a A.M.A. Grupo por todos los conceptos ni por la posible incompatibilidad entre la auditoría de cuentas y otros trabajos.

El Consejo de Administración procurará que, en la formulación definitiva de las cuentas anuales, no haya lugar a salvedades pero, en todo caso, si entiende procedente el mantener una discrepancia de criterio con los auditores de cuentas, fundamentará su posición adecuadamente, amparándola, en lo posible, en dictámenes suficientes, internos o externos, o en consultas a los organismos que procedan.

La Comisión de Auditoría y Control Interno mantiene al menos dos reuniones al año con los auditores externos recabando información directamente de ellos respecto a la metodología utilizada, la cifra de importancia relativa, que no tengan duda respecto al principio de empresa en funcionamiento, que no haya puntos de control interno significativos del que tengan que informar, ni de incumplimientos o presuntos incumplimientos normativos, y por tanto, velando porque no existan salvedades o limitaciones en el alcance de su trabajo.

Asimismo, informa al Consejo de Administración sobre su opinión respecto a la independencia de los auditores externos de forma previa a la emisión de su informe.

En el ejercicio 2019 los auditores externos han sido Ernst&Young, S.L. por tercer año consecutivo ya que fueron nombrados por la Asamblea General de 26 de mayo de 2017 para los ejercicios 2017, 2018 y 2019. Durante el año 2019 no han realizado servicios adicionales por parte de Ernst&Young, S.L. o entidades relacionadas o vinculadas a la misma, distintos del servicio de auditoría de cuentas, y en ningún caso se ha puesto en entredicho, por tanto, su independencia.

B. Relaciones con las autoridades de supervisión

El Consejo de Administración procurará en todo momento que la Mutua se desenvuelva dentro del más escrupuloso respeto a la LOSSEAR, el ROSSEAR y demás normativa aplicable a las compañías de seguros en España. Sin perjuicio de la facultad y responsabilidad que le compete en la adopción de criterios que deba seguir la Mutua, el Consejo de Administración procurará, en todo momento, otorgar la mayor consideración a las observaciones de la DGSFP.

En el mismo sentido, se procurará atender con la máxima prontitud a las indicaciones y requerimientos recibidos, y prestar la colaboración debida a las actuaciones inspectoras.

C. Relaciones con el público en general

La Mutua mantiene la transparencia informativa como un principio básico en su gestión, estableciendo para ello una adecuada política de comunicaciones con apoyo fundamental en la web corporativa, donde se pone a disposición del público toda la documentación societaria que se estima de relevancia.

diez Otra información de interés

A. Información posterior al cierre

El pasado 11 de marzo de 2020 la Organización Mundial de la Salud elevó la situación de emergencia de salud pública ocasionada por el brote del coronavirus (COVID-19) a pandemia. La rápida evolución de los hechos, a escala nacional e internacional, supone una crisis sanitaria sin precedentes, que impactará en el entorno macroeconómico y en la evolución de los negocios. Para hacer frente a esta situación, entre otras medidas, el Gobierno de España ha procedido a la declaración del estado de alarma, mediante la publicación del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, y a la aprobación de una serie de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19, mediante el Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo. Todos estos acontecimientos van a suponer llevar a cabo unas nuevas estimaciones de las perspectivas a nivel mundial que se deberán tener en cuenta en los planes futuros de negocio de cada sociedad.

Dada la complejidad de la situación y su rápida evolución, no es practicable en este momento realizar de forma fiable una estimación cuantificada de los efectos de dicha pandemia, pero sí hay que tener en cuenta que las consecuencias derivadas del COVID-19 se consideran un hecho posterior no ajustable en las cuentas anuales correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2019 dado que se deben a condiciones que no existían al cierre del ejercicio, si bien podrían impactar de manera significativa en la actividad y valoración de los activos y pasivos y, por tanto, en sus resultados y flujos de efectivo, así como a los requerimientos de capital (Solvencia II) durante los ejercicios 2020 y subsiguientes.

A este respecto, se han implementado una serie de acciones y actividades para asegurar la continuidad de las operaciones y proteger la salud tanto de sus mutualistas y asegurados como de sus empleados. En este sentido, el Consejo de Administración ha 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 y, en este sentido, considera que las dificultades causadas por esta situación no comprometen la aplicación del criterio de empresa en funcionamiento ni el cumplimiento con los requisitos de capital.

B. Información sobre Personal

El número de personas empleadas por la Mutua en el curso del ejercicio 2019, distribuido por categorías profesionales y sexos, ha sido el siguiente:

	Nº a fin de ejercicio		
	Varones	Mujeres	Total
Directivos	7	1	8
Técnicos	91	36	127
Otros empleados	195	282	477
Total	293	319	612

El número medio de empleados durante el ejercicio 2019 ha sido de 640 empleados, de los que 9 son directivos, 126 son técnicos y 505 son otros empleados.

El número de personas empleadas por la Mutua con discapacidad mayor o igual al 33% al cierre del ejercicio 2019 ha sido de 13 empleados pertenecientes a la categoría "Otros empleados".

once Responsabilidad de la información contenida en el presente Informe Anual de Gobierno Corporativo

El Consejo de Administración asume la responsabilidad del contenido del presente Informe, así como la de mantener actualizada la información y la de coordinar su contenido con el de los documentos depositados e inscritos en los correspondientes registros públicos.

Este Informe Anual de gobierno corporativo ha sido aprobado por el Consejo de Administración de la Mutua, en su sesión de fecha 27 de marzo de 2020.

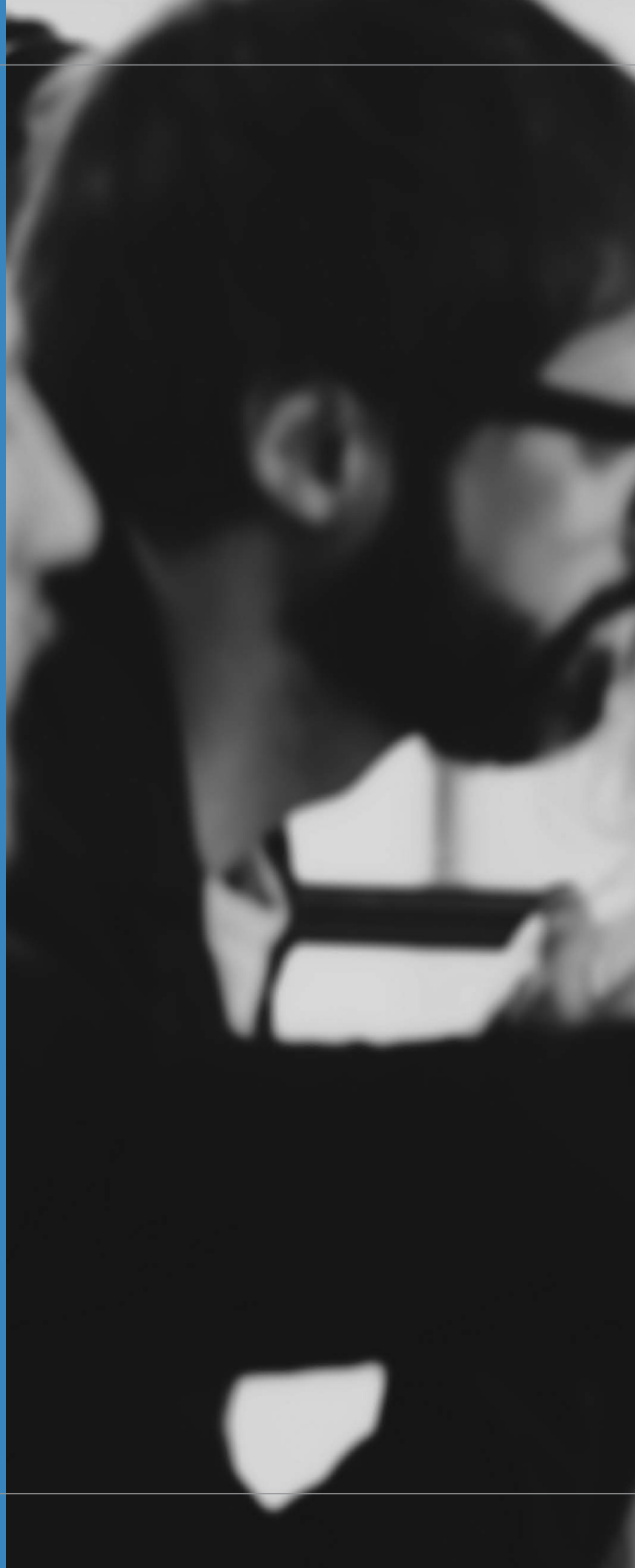
cinco

**informe de
verificación
independiente
del estado
de información
no financiera
y diversidad
consolidado**

229

**Información
no financiera
y diversidad
consolidado**

232







Tel: +34 914 36 41 90
Fax: +34 914 36 41 94
www.bdo.es

Calle Rafael Calvo,
28010 Madrid
España

**Informe de Verificación Independiente del Estado de Información No Financiera
consolidado de A.M.A., Agrupación Mutual Aseguradora, Mutua de Seguros a Prima Fija y
Sociedades Dependientes del ejercicio 2019**

A los mutualistas de A.M.A., Agrupación Mutual Aseguradora, Mutua de Seguros a Prima Fija:

De acuerdo con el artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019, de A.M.A., Agrupación Mutual Aseguradora, Mutua de Seguros a Prima Fija y Sociedades Dependientes (en adelante el Grupo).

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en el ANEXO I - INDICADORES GRI DE REFERENCIA, adjunto.

Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINF del Grupo, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Administradores de A.M.A., Agrupación Mutual Aseguradora, Mutua de Seguros a Prima Fija. 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 las tablas de los Anexos I y II del citado Estado.

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 A.M.A., Agrupación Mutual Aseguradora, Mutua de Seguros a Prima Fija 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 profesional, diligencia, confidencialidad y comportamiento profesional.



Nuestra Firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICCC 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 o 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.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en su 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 que se obtiene es sustancialmente menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de A.M.A., Agrupación Mutua Aseguradora, Mutua de Seguros a Prima Fija y Sociedades Dependientes 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 2019 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito en el apartado 1.3, considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2019.

BDO Auditores, S.L.P., sociedad limitada española, es miembro de BDO International Limited, una compañía limitada por garantía del Reino Unido y forma parte de la red internacional BDO de empresas independientes asociadas.

BDO es la marca comercial de la red BDO y para todas sus firmas miembro.



3

- 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 2019.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2019 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 A.M.A., Agrupación Mutual Aseguradora, Mutua de Seguros a Prima Fija y Sociedades Dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019 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 los Anexos I y II del citado Estado.

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.

BDO Auditores, S.L.P.
33870460Q
ENRIQUE
DOMENECH
(R: B82387572)

Firmado digitalmente por 33870460Q
 ENRIQUE DOMENECH (R:
 B82387572)
 DN: cn=33870460Q ENRIQUE
 DOMENECH (R: B82387572), c=ES,
 o=BDO AUDITORES SLP,
 email=informatica.bcn@bdo.es
 Fecha: 2020.04.21 17:07:00 +02'00'

Enrique Doménech Rey
 Socio

14 de abril de 2020

**"Este informe se corresponde con el sello
 distintivo nº 01/20/10087 emitido por el
 Instituto de Censores Jurados de Cuentas
 de España."**

BDO Auditores, S.L.P., sociedad limitada española, es miembro de BDO International Limited, una compañía limitada por garantía del Reino Unido y forma parte de la red internacional BDO de empresas independientes asociadas.

BDO es la marca comercial de la red BDO y para todas sus firmas miembro.

índice

1.	INTRODUCCIÓN	
1.1.	Acerca de este Estado	234
1.2.	Elaboración del Estado	234
1.3.	Materialidad	235
1.4.	Grupos de interés	236
1.5.	Diálogo con los grupos de interés	237
2.	PERFIL GENERAL DE LA MUTUA	
2.1.	A.M.A, Agrupación Mutua Aseguradora, Mutua de Seguros a Prima Fija	237
2.2.	Entidades dependientes	238
2.3.	Ámbito de actuación	238
2.4.	A.M.A. Grupo en cifras	239
2.5.	Cadena de suministro	239
2.6.	Cambios significativos en la organización	240
2.7.	Enfoque de precaución	240
2.8.	Iniciativas externas	241
2.9.	Afiliación a asociaciones	241
2.10.	Modelo de negocio	241
2.11.	Políticas no financieras aplicables	242
2.12.	Riesgos identificados	243
3.	CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL	
3.1.	Gobierno de la Mutua	244
3.2.	Información sobre empleados	245
3.3.	Remuneraciones	252
3.4.	Organización del trabajo	256
3.5.	Seguridad y salud laboral	257
3.6.	Formación	259
3.7.	Igualdad y Accesibilidad	263

4.	RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS	
4.1.	Ética e integridad	264
4.2.	Compromiso con los Derechos Humanos	265
5.	INFORMACIÓN MEDIOAMBIENTAL	
5.1.	Medio Ambiente	266
6.	LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO	
6.1.	Objetivos de A.M.A. Grupo	266
6.2.	Gestión ético-empresarial de A.M.A. Grupo: prevención de la corrupción y el soborno	266
6.3.	Control de las aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	269
7.	PREVENCIÓN DEL BLANQUEO DE CAPITAL Y DE LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO	
7.1.	Contexto	270
7.2.	Medidas de control interno en materia de PBC y FT	270
8.	INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD	
8.1.	Compromiso con el desarrollo sostenible	272
8.2.	Consumidores	274
8.3.	Información fiscal	274
8.4.	Estrategia	275
	ANEXO I INDICADORES GRI DE REFERENCIA	276
	ANEXO II RAZONES DE OMISIÓN	278

1. Introducción

(GRI 102.1, 102.3, 102.52, 102.53)

El presente estado de información no financiera y diversidad da respuesta a los requerimientos derivados de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el Texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

Para su elaboración se han tenido en cuenta las directrices sobre la presentación de informes no financieros de la Comisión Europea (2017/C 215/01) derivadas de la Directiva 2014/95/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de octubre de 2014, por la que se modifica la Directiva 2013/34/UE en lo que respecta a la divulgación de información no financiera e información sobre diversidad por parte de determinadas grandes empresas y determinados grupos, así como la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (Estándares GRI).

En este sentido, el objetivo del presente estado, que se elaborará con una periodicidad anual, es proporcionar la información necesaria para comprender la evolución, los resultados y la situación de A.M.A, Agrupación Mutual Aseguradora, Mutua de Seguros a Prima Fija y sus sociedades dependientes, y el impacto de su actividad respecto, al menos, a cuestiones medioambientales, sociales, de derechos humanos, de lucha contra la corrupción y el soborno, de personal, de fomento de la igualdad de trato y cumplimiento de reglas en materia de no discriminación y discapacidad.

Para cualquier duda acerca del estado de información no financiera y diversidad se puede realizar una comunicación escrita dirigida al domicilio social de A.M.A, Agrupación Mutual Aseguradora, Mutua de Seguros a Prima Fija (Parque Empresarial Cristalina, edificio 4, Vía de los Poblados, 2. 28033, Madrid) o por vía telefónica al número 913.434.700.

1.1. Acerca de este Estado

(GRI 102.50, 102.51, 102.54)

El estado de información no financiera y diversidad, que es parte del informe de gestión, incluye información relativa al ejercicio 2019, tratándose este informe del segundo elaborado por la organización de estas características para todas las actividades y servicios prestados por A.M.A, Agrupación Mutual Aseguradora, Mutua de Seguros a Prima Fija y sus sociedades filiales y participadas. Si procede, se realizará la aprobación de la formulación del estado de información no financiera y diversidad.

Este informe se ha elaborado de conformidad con las directrices establecidas en la guía GRI (GRI Sustainability Reporting Standards) cuyo índice de indicadores reportados se acompaña como anexo al presente informe (ver Anexo I).

1.2. Elaboración del Estado

(GRI 102.46, 102.48 y 102.49)

El contenido de este estado ha sido determinado de acuerdo a los principios de participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad, materialidad y exhaustividad, en términos de alcance, cobertura y espacio temporal.

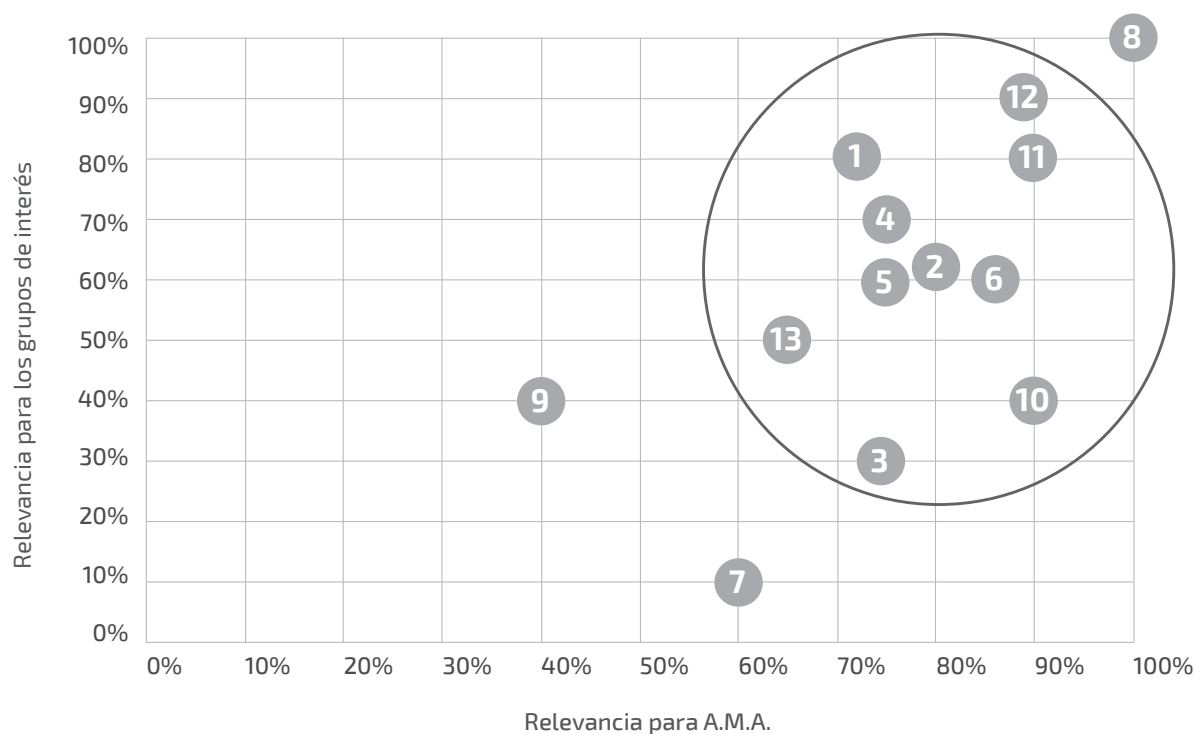
Adicionalmente, se ha buscado un equilibrio, precisión, puntualidad, comparabilidad, claridad y fiabilidad de los datos presentados. El mismo ha sido sometido a un proceso de revisión externa independiente. No se han producido reexpresiones de información, ni cambios significativos en la lista de temas materiales ni en la cobertura de los temas, con respecto a informes anteriores.

1.3. Materialidad

(GRI 102.44, 102.47)

Para la elaboración de este estado se ha tenido en consideración los aspectos que son relevantes para A.M.A. Grupo respecto a las decisiones que pudieran tomar sus grupos de interés. Este análisis se ha realizado a partir de las reuniones celebradas con los responsables y directivos del grupo y el análisis de prensa que recoge noticias sobre el sector. Derivado de dicho análisis, se ha elaborado la siguiente matriz de materialidad que muestra la relevancia de cada uno de los temas analizados para las partes interesadas externas e internas de A.M.A. Grupo.

Análisis de materialidad



Como consecuencia de este análisis, A.M.A Grupo ha determinado 13 aspectos relevantes:

Aspectos relevantes determinados por A.M.A.	Relevancia para A.M.A.	Relevancia para los grupos de interés
1. Gobierno y conducta ética	72%	80%
2. Cumplimiento normativo	80%	60%
3. Formación y desarrollo	75%	30%
4. Igualdad y diversidad	75%	70%
5. Bienestar de los empleados	75%	60%
6. Creación de valor	86%	60%
7. Relación con proveedores	60%	10%
8. Transparencia con los mutualistas	100%	100%
9. Cambio climático y contaminación	40%	40%
10. Gestión del riesgo	90%	40%
11. Calidad del servicio y satisfacción de los mutualistas	90%	80%
12. Impacto positivo en la sociedad	90%	90%
13. Lucha contra la corrupción y blanqueo de capitales	65%	50%

Existe una leve variación respecto a los porcentajes que se reportaron el año pasado debido a la aprobación del plan de igualdad. En este sentido, A.M.A Grupo entiende que se trata de un tema que resulta cada vez más importante para los grupos de interés, además cree que éstos piensan en el bienestar de los trabajadores, ya que cada vez hay más concienciación social en estos temas y creen que dicho bienestar redunda en un mejor servicio hacia ellos. Respecto al cambio climático y la contaminación, A.M.A Grupo ha instalado puntos de carga en el garaje para vehículos eléctricos, entendiendo que también aumenta la relevancia para los grupos de interés. Finalmente, el impacto positivo en la sociedad es uno de sus objetivos principales, al ser una mutua y, además, pretende fomentarlo a través de actividades de su Fundación.

1.4. Grupos de interés

(GRI 102.40, 102.42)

La comunicación con los grupos de interés externos es estratégica para A.M.A Grupo y forma parte importante de su éxito. Con los grupos externos se interactúa a través de distintos canales y organizaciones a las que está adherido el Grupo. Por su parte, la comunicación con los grupos internos se desarrolla a través de diferentes herramientas del Grupo, tales como son la intranet, buzones de sugerencias, encuestas, foros y un canal de denuncias.



1.5. Diálogo con los grupos de interés

(GRI 102.43)

A.M.A Grupo mantiene una comunicación activa con sus grupos de interés y dispone de diferentes canales para comunicarse y relacionarse con ellos. A continuación, se detallan los canales de comunicación de cada uno de ellos.

Grupo de interés	Canal
Mutualistas, asegurados y clientes	Asamblea General de Mutualistas, Atención presencial, Call centers, encuestas de satisfacción y calidad, servicio de atención al cliente, redes sociales (Facebook, Twitter, YouTube, Instagram y LinkedIn), revista A.M.A., área de mutualistas de la web corporativa, app A.M.A. Seguros., blog A.M.A. Seguros y Club A.M.A.
Empleados y sindicatos	Intranet (con buzones de sugerencias y foros diversos), comités de empresa y otros representantes legales de los trabajadores, canal de denuncias y encuestas a empleados. Respecto a la comunicación con el Comité de Empresa, existe una zona específica dentro de la intranet y un foro habilitado.
Proveedores y colaboradores	Equipo de atención a proveedores y portal de profesionales.
Reguladores y supervisores	Informes corporativos, encuentros sectoriales y participación en UNESPA e ICEA.
Medios de comunicación	Equipo de relación con medios de comunicación, comunicaciones específicas para prensa y redes sociales (Facebook, Twitter, YouTube, Instagram y LinkedIn).
Sociedad en general	Equipo de atención a entidades sociales, redes sociales (Facebook, Twitter, YouTube, Instagram y LinkedIn) e informes anuales.

2. Perfil general de la Mutua

2.1. A.M.A, Agrupación Mutual Aseguradora, Mutua de Seguros a Prima Fija

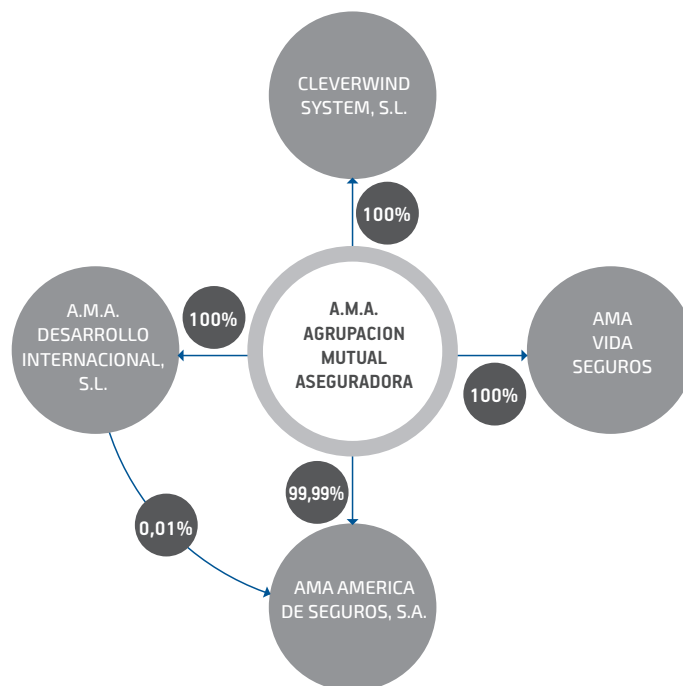
(GRI 102.5)

A.M.A., Agrupación Mutual Aseguradora, Mutua de Seguros a Prima Fija es una entidad aseguradora sin ánimo de lucro, constituida por Orden Ministerial de fecha 1 de febrero de 1966, que tiene por objeto la cobertura a sus mutualistas, personas físicas o jurídicas, de los riesgos asegurados mediante una prima fija pagadera al comienzo del período del riesgo, al amparo de la autorización de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones del Ministerio de Economía y Empresa, con el número de registro M-328. La entidad está dotada de personalidad jurídica y patrimonio económico propio, para realizar toda clase de actos y contratos relacionados con los fines de su institución; podrá adquirir, poseer, enajenar y gravar toda clase de bienes y, asimismo, podrá comparecer ante toda clase de tribunales y Organismos de la Administración Pública nacionales e internacionales y Comunidades Autónomas.

2.2. Entidades dependientes

(GRI 102.45)

A.M.A. Agrupación Mutual Aseguradora, Mutua de Seguros a Prima Fija actúa como entidad matriz del Grupo constituido por AMA Vida S.A., AMA América de Seguros S.A., A.M.A. Desarrollo Internacional S.L. y Cleverwind System S.L., teniendo las siguientes participaciones y relaciones intragrupo:



Cada una de estas entidades opera de manera independiente bajo la estructura y dirección última de A.M.A. Agrupación Mutual Aseguradora. En este sentido, en el informe anual del ejercicio 2019 del Grupo se recogen las actividades, marcas, productos y servicios de las entidades del Grupo.

2.3. Ámbito de actuación

(GRI 102.4, 102.6)

Las actividades de A.M.A. Grupo se concentran principalmente en todo el territorio español, contando en la actualidad con alrededor de 100 puntos de venta, y desde 2014 también en Ecuador, a través de la sociedad AMA América de Seguros, S.A.

El principal sector al que da servicio el Grupo es el colectivo sanitario, entendiendo por éste a todas las personas que pertenezcan a las profesiones sanitarias y las personas jurídicas cuya titularidad sea ostentada por profesionales sanitarios o sus familiares o cuyo objeto social esté relacionado con la sanidad, los empleados de las organizaciones de las profesiones y de las instituciones sanitarias, así como los empleados y asesores de la propia Mutua. Igualmente, se ofrecen servicios a los familiares de los mutualistas y de profesionales sanitarios, así como los estudiantes de profesiones sanitarias.

2.4. A.M.A. Grupo en cifras

(GRI 102.7)

A.M.A. Grupo en cifras	2018	2019
Nº total de empleados¹	666	612
Ventas netas (primas del ejercicio netas de reaseguro) (miles de euros)	142.393	149.543
Nº total de operaciones (resultado asegurador) (miles de euros)	5.612	3.578
Resultado Inversiones (miles de euros)	489	5.030
Resultado Bruto (miles de euros)	6.101	8.608
Patrimonio neto (Balance consolidado) (miles de euros)	197.645	212.431
Deuda (miles de euros)	230.698	235.034
Cantidad de servicios proporcionados (número de pólizas nuevas y en cartera)	553.917	560.062
Impuestos sobre beneficios (miles de euros)	-3.297	-2.295

En relación con las diferencias entre el resultado asegurador y financiero del 2019 y 2018, el resultado de las inversiones en 2019 ha sido excepcionalmente bueno, gracias a la positiva evolución de los mercados, tanto de la renta variable que ha experimentado repuntes de hasta un 25%, como de la renta fija, cuya rentabilidad ha superado a la inflación. Por su parte, el mercado inmobiliario también ha experimentado incrementos de precios, lo que ha supuesto una mejora en el resultado, vía reversión del deterioro de algunos activos.

En cuanto al resultado asegurador, no ha seguido la misma suerte, especialmente el ramo de autos, donde se han realizado ajustes a la baja en las primas, debido a la elevada competencia en el ramo.

2.5. Cadena de suministro

(GRI 102.9)

La gestión responsable de la cadena de suministro es un factor clave para el éxito de A.M.A. Grupo y el crecimiento a largo plazo del mismo.

¹ Datos en el ámbito de la Unión Europea, sin incluir la información de AMA Vida y Ecuador en tanto que no es representativo.

En este sentido, y respecto a los perceptores, el Grupo considera que aquellos que superan el umbral de 100 mil euros anuales son los que presentan una mayor materialidad. Los perceptores más relevantes para el Grupo se detallan a continuación:

Tipología perceptor	% de Gasto de perceptores 2018	Millones de euros 2018	% de Gasto de perceptores 2019	Millones de euros 2019
Reaseguradores	42%	24	38%	22,07
Siniestros	25%	14	31%	17,76
Sistemas	6%	3,5	12%	6,88
Total	73%	41,5	81%	46,71

El resto de perceptores relevantes está formado por recursos humanos, servicios generales, comunicación, técnicos actuarios, asesores médicos y comerciales.

Respecto a los proveedores de servicios de mantenimiento, A.M.A Grupo aplica un procedimiento de contratación no formalizado que difiere, principalmente, en función de la tipología del servicio solicitado. Así, podemos diferenciar:

- Servicios para los que se cuenta con proveedor habitual: de manera general, se revisan los contratos anualmente o cada dos años, con el objetivo de optimizar el servicio y garantizar la calidad. La existencia de proveedores habituales dota de mayor garantía al servicio, ya que se basa en el conocimiento mutuo de las partes y suele ir acompañado de mayores prestaciones post venta.
- Nuevos servicios: se inicia con el requerimiento de presupuestos a diferentes proveedores. A continuación, se consideran el precio y la confianza del proveedor y se procede a la toma de decisión. La responsabilidad de la toma de decisión depende del rango de precios, estableciéndose entre los responsables de cada una de las áreas, el Director General y la Presidencia.

2.6. Cambios significativos en la organización

(GRI 102.10)

Durante el ejercicio 2019 la organización de A.M.A. Grupo no se ha visto alterada sustancialmente, más allá de las modificaciones organizativas que se han producido con el objeto de adaptar las entidades aseguradoras a la normativa de distribución de seguros y reaseguros privados. En concreto, la creación de un comité de gobernanza de productos y la designación de un órgano encargado de la distribución de seguros. Adicionalmente, A.M.A Grupo ha creado un comité de seguridad con el objetivo de reforzar y coordinar las necesidades globales de seguridad tanto físicas como de sistemas.

En lo que a la estructura comercial se refiere, durante el ejercicio 2019 A.M.A Grupo ha reducido su red de oficinas tras el cierre de la oficina sita en Villagarcía de Arosa.

2.7. Enfoque de precaución

(GRI 102.11)

Tal y como se refleja en el Informe anual, A.M.A. Grupo promueve la conservación del medio ambiente, la utilización de los recursos humanos y la protección de la salud y el uso de nuevas tecnologías. Asimismo, cuenta con una Política de Medio Ambiente, tal como se detalla en el apartado 5.1 más adelante del presente documento.

2.8. Iniciativas externas

(GRI 102.12)

No ha habido iniciativas externas relevantes durante el año 2019.

2.9. Afiliación a asociaciones

(GRI 102.13)

A.M.A. Agrupación Mutual Aseguradora como matriz del Grupo se encuentra afiliada a las principales asociaciones sectoriales. En particular, a UNESPA², la asociación empresarial del seguro; ICEA, Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones; FIDES, Federación Interamericana de Empresas de Seguros; Tirea, Tecnologías de la Información y Redes para las Entidades Aseguradoras S.A.; CICOS, Centro Informático de Compensación de Siniestros; Sistema SDM, sistema de siniestros de daños materiales; y SGR, sistema de gestión de recobro. Estas afiliaciones permiten al Grupo, además de mantener un contacto directo con el sector, conocer las principales preocupaciones de los grupos de interés externos.

2.10. Modelo de negocio

(GRI 102.2)

La evolución del A.M.A. Grupo a lo largo de los últimos años ha dado lugar a un modelo de negocio diversificado gracias a la comercialización de productos de seguro a través de diferentes entidades aseguradoras autorizadas para operar en el ramo de vida y no vida.

A.M.A. Agrupación Mutual Aseguradora, Mutua de Seguros a Prima Fija, es una mutua de seguros autorizada para operar en el ramo de no vida, que distribuye sus productos entre los mutualistas de ésta de forma directa; es decir, sin el apoyo de mediadores de seguros en todo el territorio español, a través de 100 oficinas o puntos de venta. En particular, distribuye productos de no vida para particulares (automóvil, moto y ciclomotor, hogar, decesos asistencia familiar, responsabilidad civil general, viajes, accidentes y embarcaciones) y profesionales (responsabilidad civil profesional, accidentes por contagio protección plus, establecimientos sanitarios (farmacias), decesos, responsabilidad civil de instalaciones radiactivas, responsabilidad civil de sociedades sanitarias, establecimientos sanitarios, defensa y protección por agresión, responsabilidad civil de estudiantes en prácticas, seguros para PYME y seguro de indemnización por baja laboral).

Por su parte, AMA Vida comercializa los productos del ramo de vida tanto entre los mutualistas de A.M.A. Agrupación Mutual Aseguradora, como de todos aquellos clientes que estén interesados.

Estas dos entidades permiten a A.M.A. Grupo ofrecer al conjunto de mutualistas y clientes una amplia gama de seguros tanto del ramo de vida como de no vida, adaptada a las exigencias y necesidades de cada cliente.

Adicionalmente, y con el objeto de aprovechar la experiencia de A.M.A. Agrupación Mutual Aseguradora en el ramo de responsabilidad civil, el grupo constituyó en Ecuador la entidad AMA América de Seguros S.A. para la distribución de seguros generales en dicho país.

Desde un punto de vista operativo y organizativo, A.M.A. Grupo centraliza en A.M.A. Agrupación Mutual Aseguradora la prestación de servicios de back office, tales como producción, recursos humanos, informática y formación. Respecto a los factores y tendencias que pueden afectar a la evolución de A.M.A. Grupo, cabe resaltar aquellos que tienen que ver con la situación socio económica, como puede ser la bajada de los tipos de interés en los

² AMA Vida también está afiliada a UNESPA a título individual.

mercados internacionales, los que están relacionados las crisis sanitarias como la que está tendiendo lugar actualmente con ocasión del COVID 19, o los avances digitales.

El pasado 11 de marzo de 2020 la Organización Mundial de la Salud elevó la situación de emergencia de salud pública ocasionada por el brote del coronavirus (COVID-19) a pandemia. La rápida evolución de los hechos, a escala nacional e internacional, supone una crisis sanitaria sin precedentes, que impactará en el entorno macroeconómico y en la evolución de los negocios. Para hacer frente a esta situación, entre otras medidas, el Gobierno de España ha procedido a la declaración del estado de alarma, mediante la publicación del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, y a la aprobación de una serie de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19, mediante el Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo.

Dada la complejidad de la situación y su rápida evolución, no es practicable en este momento realizar de forma fiable una estimación cuantificada de los efectos de dicha pandemia.

En A.M.A. GRUPO se han implementado una serie de acciones y actividades para asegurar la continuidad de las operaciones y proteger la salud tanto de sus mutualistas y asegurados como de sus empleados. En este sentido, el Consejo de Administración ha 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. Con las medidas adoptadas, y a la fecha de elaboración del presente informe, se estima que se podrán mantener los principios expuestos respecto a los ámbitos de información no financiera contenidos en el mismo.

2.11. Políticas no financieras aplicables

(GRI 103.1, 103.2)

A.M.A. Grupo cuenta con diferentes políticas internas respecto a las cuestiones medioambientales, sociales, de derechos humanos, de lucha contra la corrupción y el soborno, de personal, de fomento de la igualdad de trato y cumplimiento de reglas en materia de no discriminación y discapacidad, que abarcan las materias tratadas en el Estado de información no financiera y diversidad.

En particular, el Grupo cuenta con las siguientes políticas y otra documentación interna que sustentan las mismas:



En este sentido, durante el ejercicio 2019 no se ha detectado ningún hecho que vulnere los principios establecidos en estas políticas de información no financiera y diversidad. No obstante, y con el objeto de garantizar cualquier incumplimiento de las mismas por parte de un empleado de A.M.A. Grupo, éste cuenta con un canal de denuncias gestionado por un tercero que permitirá conocer cualquier tipo de vulneración y garantizar que se tomen las medidas oportunas.

Actualmente, A.M.A. Grupo no cuenta con indicadores de efectividad de las políticas. En este sentido, y durante el ejercicio 2020, A.M.A. Grupo llevará a cabo un proyecto interno para establecer una metodología de seguimiento y KPIs para evaluar la efectividad de las políticas.

El objetivo no es otro que incluir, en el Estado de información no financiera y diversidad del ejercicio 2020, una mención a esta metodología y el resultado de las evaluaciones efectuadas durante el ejercicio. Este trabajo se prevé que esté finalizado durante el 4º trimestre del 2020.

Adicionalmente, y a fin de velar por el cumplimiento de los anteriores valores, A.M.A. Grupo se ha concienciado de la necesidad de que los principios y valores que se recogen en estas políticas se transmitan a todos los empleados, proveedores y la sociedad en general.

2.12. Riesgos identificados

(GRI 102.15, 103.3, 406.1)

A continuación, se desarrollan los riesgos derivados respecto a las cuestiones antes tratadas, así como otros riesgos que A.M.A. Grupo considera relevantes para los grupos de interés.

2.12.1. Diversidad e igualdad de género

Los principales riesgos que pueden surgir en este ámbito pueden estar relacionados con un trato discriminatorio por razones de sexo, raza, color, lengua, religión, opiniones o cualquier otra circunstancia personal o social. En este contexto, en noviembre de 2019, A.M.A. Grupo ha aprobado y firmado un Plan de Igualdad que contiene un conjunto de medidas que garanticen alcanzar la igualdad de trato y de oportunidades.

2.12.2. Medio ambiental

Debido a la naturaleza de su modelo de negocio, A.M.A. Grupo no ha identificado la posibilidad de ocurrencia de un riesgo en esta materia.

2.12.3. Derechos humanos

A.M.A. Grupo no ha identificado que puedan existir riesgos en esta materia por la actividad regulada que efectúa, ni ha detectado casos de discriminación durante el periodo objeto del informe.

2.12.4. Corrupción y soborno

Entre los principales riesgos está el que se puede derivar de la corrupción en los negocios, en particular, en lo que a la contratación de proveedores se refiere. En este sentido, y con el objeto de prevenir este riesgo, A.M.A. Grupo recoge en el informe de cumplimiento y prevención de riesgos penales la intención de elaborar durante el ejercicio 2020 una política de compras y de procedimiento de homologación de proveedores que permita garantizar la diligencia debida y eludir cualquier riesgo, así como continuar con la formación en la materia a todos sus empleados. Estas medidas se acompañan de los controles internos que se han establecido para la mitigación de este riesgo, entre otros. En este sentido, el Comité de Prevención de Riesgos Penales es el encargado de promover una cultura preventiva basada en el principio de "rechazo absoluto" hacia la comisión y actos ilícitos y de recibir, analizar e intervenir en los casos de denuncias de empleados recibidas a través del canal de denuncias.

2.12.5. Otros riesgos no financieros

Además de los anteriores riesgos, A.M.A. Grupo ha identificado los riesgos no financieros que pueden derivar en un efecto contrario para los grupos de interés internos y externos. En particular, el Grupo considera que son

fuentes de riesgo y, por tanto, de control, las siguientes materias:

- **Riesgo operacional:** derivado de fallos o desajustes en los procesos internos, en el personal y los sistemas, o a causa de sucesos externos.
- **Riesgo legal:** derivado del incumplimiento de las exigencias normativas.
- **Riesgo estratégico:** derivado de cambios en el entorno, decisiones de negocio erróneas o por no adaptarse al futuro mercado asegurador.
- **Riesgo reputacional:** derivado de la percepción que tienen los clientes o grupos de interés de A.M.A. Grupo, por información en medios o redes sociales.

Por su parte, A.M.A. Grupo y, en particular, A.M.A. Mutua y AMA Vida, cuentan con un sistema de gestión de riesgos en los términos establecidos por la normativa emanada de la Directiva 2009/138/ CE del Parlamento Europeo y Del Consejo, de 25 de noviembre de 2009, sobre el seguro de vida, el acceso a la actividad de seguro y de reaseguro y su ejercicio.

2.12.6. Control de los riesgos y medidas de mitigación

Con el objeto de analizar la efectividad del cumplimiento de las políticas de información no financiera y los posibles riesgos que se deriven de las mismas para A.M.A. Grupo, el área de cumplimiento normativo establecerá las medidas adecuadas para garantizar la aplicación de los principios que se establecen en los diferentes documentos y mecanismos internos elaborados entre los que podemos destacar el Plan de igualdad, Comité de Prevención de Riesgos Penales o Canal de Denuncia. Para ello llevará a cabo los trabajos que resulten del proyecto interno que A.M.A. Grupo espera finalizar durante el 4º trimestre de 2020. En concreto, el diseño de una metodología de seguimiento y de los KPIs necesarios para evaluar la efectividad de las políticas y resto de documentación interna.

3. Cuestiones sociales y relativas al personal (GRI 103.1, 103.2, 103.3)

3.1. Gobierno de la Mutua

3.1.1. Estructura de gobernanza (GRI 102.18)

La estructura de gobernanza de la Mutua está compuesta principalmente por el Consejo de Administración y la Asamblea General. El Consejo de Administración, a su vez, cuenta con Comisiones Delegadas para la gestión de las competencias asignadas a cada una. Para una mayor información de los órganos de gobierno se pueden consultar los Estatutos sociales³ y el Código de Buen Gobierno⁴, ambos documentos disponibles en la página web corporativa.

La información relativa a la composición del Consejo de Administración, así como las Comisiones Delegadas, está desarrollada en profundidad en el Código de Buen Gobierno y en el Informe Anual el Ejercicio, disponible igualmente en la web. En particular, el Consejo cuenta con las siguientes Comisiones: Delegada Permanente, Auditoría y Control Interno, Inversiones, Especialidades R.C.P., Nombramientos y Retribuciones y la Comisión de Estrategias y Plan de Acción.

³ <http://www.amaseguros.com/estatutos-sociales>

⁴ <http://www.amaseguros.com/codigo-de-buen-gobierno>

El Consejo de Administración es el responsable de nombrar a la Dirección General, a la Dirección General Adjunta, Directores y Apoderados, a propuesta de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones. La composición de la Dirección General está detallada en el Informe Anual del ejercicio.

3.1.2.v Aptitud y honorabilidad

La aptitud y honorabilidad de los integrantes del gobierno de A.M.A. Grupo se configura como uno de los pilares básicos y de éxito del Grupo. En este contexto, el Grupo cuenta con una política que regula las principales exigencias de aptitud y honorabilidad establecidas con el objetivo de garantizar que todas las personas que dirijan de manera efectiva el Grupo sean «aptas» en sus cualificaciones, conocimientos y experiencia para hacer posible una gestión sana y prudente; y «honorables», atendiendo a su reputación e integridad personal y profesional.

El ámbito subjetivo de esta política es el conjunto de personas que dirigen A.M.A. Grupo y las entidades que lo conforman, cuya labor de dirección es de trascendencia suficiente para que sea necesaria una evaluación explícita de estos requerimientos de aptitud y honorabilidad.

En particular, esta política es aplicable a aquellos que llevan la dirección efectiva de A.M.A. Grupo y sus entidades dependientes, entendiéndose por éstos, al Consejo de Administración, los directores generales y aquellos que ejercen en el Grupo la alta dirección bajo la dependencia directa de su órgano de administración, comisiones ejecutivas y los responsables de las funciones fundamentales de riesgos, auditoría interna, cumplimiento normativo y actuarial de las entidades aseguradoras del Grupo.

Con el objeto de garantizar la aptitud, el área responsable de la formación en el Grupo imparte formaciones recurrentes en todas las materias normativas existentes que puedan afectar a la dirección y gestión y, por ende, los intereses de los mutualistas y demás grupos de interés.

En este contexto, durante el año 2019, la dirección del Grupo ha recibido formaciones en las materias con mayor impacto para el negocio, lo que permite adoptar las decisiones y estrategias del mismo correctamente. En concreto, se han impartido formaciones en los siguientes ámbitos:

- La prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo;
- El futuro del seguro del automóvil;
- La rentabilidad y solvencia del negocio asegurador en España;
- La revisión de solvencia II. La nueva normativa del capital de solvencia obligatorio;
- La IFRS 17 y situación actual de la norma ante las modificaciones solicitadas al IASB;
- La propuesta de modificación de la IFRS 17: principales puntos conflictivos y la opinión europea;
- La prevención del fraude en ramos diversos;
- La gestión de inversiones de entidades sin ánimo de lucro/fundaciones. El nuevo código de conducta de la CNMV;
- El seminario de seguridad del paciente y excelencia clínica;
- Los abandonos en el sector asegurador. Best practices para conocer y actuar con el cliente cumpliendo sus expectativas;
- El congreso insurtech para el sector asegurador;
- El curso sobre dudas frecuentes de distintos seguros de A.M.A.;
- La jornada sobre ciberseguridad

3.2. Información sobre empleados (GRI 102.8)

Los empleados de A.M.A. Grupo son un pilar fundamental para el correcto funcionamiento del Grupo y el servicio a los mutualistas. A continuación, se desarrollan los principales aspectos relacionados con el personal del Grupo dentro del ámbito de la Unión Europea.

3.2.1. Características contractuales

El número total de empleados del Grupo dentro del ámbito de la Unión Europea en el ejercicio 2019 ha sido de 612, de los cuales, el 52% fueron mujeres y el 48% hombres, frente a los 666 empleados con los que contó A.M.A. Grupo en 2018, de los cuales el 48% fueron mujeres y el 52% hombres. En consecuencia, Grupo A.M.A. cuenta con 49 empleados menos respecto al ejercicio anterior, aumentado el porcentaje de mujeres en un 8%.

En la siguiente tabla se muestra la distribución de empleados de cada categoría profesional, desagregado por edad y género, para lo que se ha considerado el total de empleados del Grupo⁵, independientemente de la geografía o el lugar de trabajo (oficinas o central):

2018							
Categoría	H			M			Total
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	
G.0-N.0	-	-	3	-	2	-	5
G.I-N.1	-	7	12	-	2	1	22
G.I-N.2	-	13	10	-	11	2	36
G.I-N.3	1	35	27	-	6	11	80
G.II-N.4	-	27	6	1	17	11	62
G.II-N.5	-	20	25	-	40	28	113
G.II-N.6	-	26	15	1	46	9	97
G.III-N.7	-	1	1	-	1	-	3
G.III-N.8	4	90	21	8	113	12	248
Total	5	219	120	10	238	74	
		344			322		666

2019							
Categoría	H			M			Total
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	
G.0-N.0	-	1	-	-	1	-	2
G.I-N.1	-	7	10	-	2	2	21
G.I-N.2	-	15	10	-	11	2	38
G.I-N.3	-	28	27	-	8	11	74
G.II-N.4	-	22	6	-	14	11	53
G.II-N.5	-	18	23	-	32	36	109
G.II-N.6	1	19	16	3	45	8	92
G.III-N.7	-	1	1	-	1	-	3
G.III-N.8	4	64	20	10	109	13	220
Total	5	175	113	13	223	83	
		293			319		612

⁵ Dentro del ámbito europeo.

Respecto a las características contractuales de los empleados en 2019, el 96% del total de la plantilla de hombres, en concreto, 281 hombres, y el 94% del total de mujeres, es decir, 299 mujeres, contaban con un contrato indefinido, mientras que en el ejercicio 2018, tenía contrato indefinido un 88% del total de la plantilla de hombres, concretamente 301 hombres y un 91% del total de la plantilla de mujeres, en concreto, 292 mujeres. En este ejercicio, se ha aumentado en un 22% el porcentaje de hombres con contrato indefinido y se ha disminuido en un 3% el porcentaje de mujeres con contratación indefinida.

2018							
Empleados por modalidad contractual, edad y género	H			M			Total
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	
Indefinido	3	186	112	4	214	74	593
Temporal	2	33	8	6	24	-	73
Total		344			322		666

2019							
Empleados por modalidad contractual, edad y género	H			M			Total
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	
Indefinido	4	165	112	9	207	83	580
Temporal	1	10	1	4	16	-	32
Total		293			319		612

En relación al tipo de jornada, el 68% de la plantilla tiene jornada partida y la restante cuenta con jornada continua, representando las mujeres el 19% de la plantilla con jornada continua frente al 13% de los hombres. En comparación con el ejercicio 2018, donde un 69% de la plantilla contaba con jornada partida y el resto jornada continua, representando los hombres el 13% del total de la plantilla, frente al 18% de las mujeres.

A continuación, se presenta el detalle de los trabajadores según la modalidad contractual y el tipo de jornada.

Tipo de jornada	2018			2019		
	H	M	Total	H	M	Total
Continua	84	120	204	79	117	196
Partida	258	202	460	213	202	415
Otras modalidades	2	0	2	1	-	1
Total	344	322	666	293	319	612

3.2.2. Distribución geográfica

Respecto a la distribución por región, todos los empleados se encuentran en España, con la excepción de uno, que se encuentra en Ecuador, al igual que en el ejercicio anterior. Cabe destacar que el 38% de la plantilla total se encuentra en la sede y el 62% en las oficinas del Grupo por todo el territorio nacional.

En relación a la distribución de empleados en el territorio nacional durante el año 2018, el 34% de la plantilla total se encontraba en la sede y el 66% se encontraba distribuido por las demás oficinas del Grupo. Por lo que, durante el ejercicio 2019, se ha visto incrementado en un 4% el número de empleados en el resto de oficinas de España.

El siguiente gráfico muestra la distribución geográfica de los empleados que están en oficinas:

2018

Geografía	Indefinido	Temporal	Total
Albacete	3	1	4
Alicante	10	2	12
Almería	7	2	9
Badajoz	6	-	6
Badajoz/Mérida	2	-	2
Baleares	5	-	5
Barcelona	10	6	16
Barcelona/Sabadell	5	-	5
Bilbao	8	-	8
Bilbao/ Getxo	4	-	4
Burgos	3	-	3
Cáceres	3	-	3
Cáceres /Plasencia	3	-	3
Cádiz	10	-	10
Cádiz /Jerez	4	-	4
Cádiz /Algeciras	1	2	3
Castellón	4	1	5
Ciudad Real	1	2	3
Ciudad Real /Alcázar	2	1	3
Córdoba	7	-	7
Cuenca	2	-	2
Ecuador	1	-	1
El Ferrol	4	-	4
Gerona	5	-	5
Granada	15	-	15
Huelva	5	2	7
Huesca	2	-	2
Jaén	4	1	5
La Coruña	10	2	12
Las Palmas	8	2	10
León	5	1	6
Lleida	4	-	4
Logroño	4	-	4
Lugo	5	1	6

Madrid Central	10	4	14
Madrid-Hilarión	10	5	15
Madrid-Villanueva	5	10	15
Málaga	13	2	15
Málaga/Melilla	3	-	3
Murcia	10	1	11
Cartagena	6	-	6
Orense	5	-	5
Oviedo	7	1	8
Oviedo/Gijón	3	-	3
Palencia	3	-	3
Pamplona	3	1	4
Pontevedra	7	-	7
Salamanca	7	1	8
San Sebastián	3	2	5
Santander	6	-	6
Santiago de Compostela	5	2	7
Segovia	3	-	3
Segovia /Ávila	1	-	1
Sevilla	21	2	23
Soria	2	-	2
Tarragona	4	1	5
Tenerife	6	-	6
Toledo	5	-	5
Toledo/Talavera	1	1	2
Valencia	18	2	20
Valladolid	6	1	7
Vigo	9	1	10
Villagarcía de Arosa	3	-	3
Vitoria	3	-	3
Zamora	3	-	3
Zaragoza	8	-	8
Zaragoza/Teruel		1	1
Madrid Sede Central	222	9	226
Total	593	73	666

2019

Geografía	Indefinido	Temporal	Total
Albacete	4	-	4
Alicante	9	-	9
Almería	7	-	7
Badajoz	4	1	5
Badajoz/Mérida	2	-	2
Baleares	5	-	5
Barcelona	10	1	11
Barcelona/Sabadell	5	-	5
Bilbao	8	-	8
Bilbao/ Getxo	4	-	4
Burgos	3	-	3
Cáceres	3	-	3
Cáceres /Plasencia	1	-	1
Cádiz	9	-	9
Cádiz /Jerez	4	-	4
Cádiz /Algeciras	2	-	2
Castellón	4	-	4
Ciudad Real	2	1	3
Ciudad Real /Alcázar	3	-	3
Córdoba	7	-	7
Cuenca	2	-	2
Ecuador	1	-	1
El Ferrol	4	-	4
Gerona	5	-	5
Granada	15	-	15
Huelva	6	1	7
Huesca	2	-	2
Jaén	3	1	4
La Coruña	12	-	12
Las Palmas	8	1	9
León	6	-	6
Lleida	3	1	4
Logroño	4	1	5
Lugo	6	-	6
Madrid Central	9	2	11
Madrid-Hilarión	6	2	8
Madrid-Villanueva	8	2	10
Málaga	14	1	15
Málaga/Melilla	2	0	2
Murcia	10	1	11
Cartagena	5	-	5
Orense	5	-	5
Oviedo	7	-	7
Oviedo/Gijón	3	-	3
Palencia	3	-	3
Pamplona	4	-	4
Pontevedra	7	-	7

Salamanca	6	-	6
San Sebastián	4	-	4
Santander	6	-	6
Santiago de Compostela	6	-	6
Segovia	2	-	2
Segovia /Ávila	1	-	1
Sevilla	15	-	15
Soria	2	-	2
Tarragona	2	2	4
Tenerife	6	-	6
Toledo	3	-	3
Toledo/Talavera	1	-	1
Valencia	17	2	19
Valladolid	7	-	7
Vigo	11	-	11
Vitoria	3	-	3
Zamora	3	-	3
Zaragoza	7	-	7
Zaragoza/Teruel	1	-	1
Madrid Sede Central	221	12	233
Total	580	32	612

3.2.3. Discapacidad

La no discriminación y la igualdad de oportunidades son valores muy importantes en A.M.A. Grupo. En este sentido, al igual que en el ejercicio anterior, en el año 2019 el Grupo cuenta con un 1,8% de empleados con discapacidad superior al 33%. Prácticamente la totalidad de ellos cuentan con un contrato indefinido, y en cuanto a género, el 54% son hombres y el 46% mujeres.

Tipología ⁶	2018			2019		
	H	M	Total	H	M	Total
Indefinido	5	6	11	5	6	11
Temporal	2	0	2	2	0	2
Total	7	6	13	7	6	13

⁶ A.M.A. Grupo está trabajando para aportar la información de empleados por categoría profesional y franjas de edad con el objetivo de incluir esta información en los futuros estados de información no financiera.

3.2.4. Despidos

Durante el ejercicio 2019 se han producido 49 despidos (31 en 2018) tal y como se detalla a continuación:

2018							
Categoría	H			M			Total
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	
G.0-N.0	-	-	-	-	-	-	-
G.I-N.1	-	-	-	-	-	-	-
G.I-N.2	-	-	-	-	-	-	-
G.I-N.3	-	2	-	-	1	2	5
G.II-N.4	-	-	-	-	-	1	1
G.II-N.5	-	-	-	-	1	1	2
G.II-N.6	-	-	-	-	1	-	1
G.III-N.7	-	-	-	-	-	-	-
G.III-N.8	-	9	1	-	12	-	22
Total	-	11	1	-	15	4	31

2019							
Categoría	H			M			Total
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	
G.0-N.0	-	-	-	-	1	-	1
G.I-N.1	-	-	1	-	-	-	1
G.I-N.2	-	1	1	-	-	-	2
G.I-N.3	-	1	2	-	2	1	6
G.II-N.4	-	1	1	-	1	2	5
G.II-N.5	-	-	2	-	1	-	3
G.II-N.6	-	2	-	-	-	-	2
G.III-N.7	-	-	-	-	-	-	-
G.III-N.8	-	14	5	-	9	1	29
Total	-	19	12	-	14	4	49

3.3. Remuneraciones (GRI 102.35)

A.M.A. Grupo cuenta con una política de remuneraciones basada en la igualdad y meritocracia de sus empleados que se sustenta en el Convenio Colectivo del Sector de Seguros.

Adicionalmente, y para la alta dirección, el Grupo dispone de una política de remuneraciones específica que tiene como finalidad garantizar el cumplimiento de los requisitos en materia de conflictos de interés y normas de conducta en el ámbito de la remuneración de aquellas personas que dirijan de manera efectiva el Grupo o desempeñen otras funciones fundamentales en el mismo, y cuya remuneración puede generar incentivos inadecuados para actuar en contra de los intereses legítimos de los mutualistas. La política garantiza una gestión sana y prudente de la actividad para prevenir la asunción de riesgos excesivos, ya que se fijan las guías para que no se incite, mediante la remuneración, a sobrepasar los límites de tolerancia al riesgo del Grupo.

Durante el año 2019, el Consejo de Administración de A.M.A Grupo, que se encuentra formado por 14 hombres y 1 mujer, ha percibido por todos los conceptos, un importe medio de 133 miles de euros, a diferencia del ejercicio anterior que percibió un importe medio de 119 miles de euros.

Por su parte, el personal directivo, formado por 7 hombres y 1 mujer (7 hombres y 2 mujeres en el 2018), ha percibido en 2019 un importe medio de 97 miles de euros, respecto a los 136 miles de euros que percibió durante el ejercicio 2018.

3.3.1. Pacto de empresa

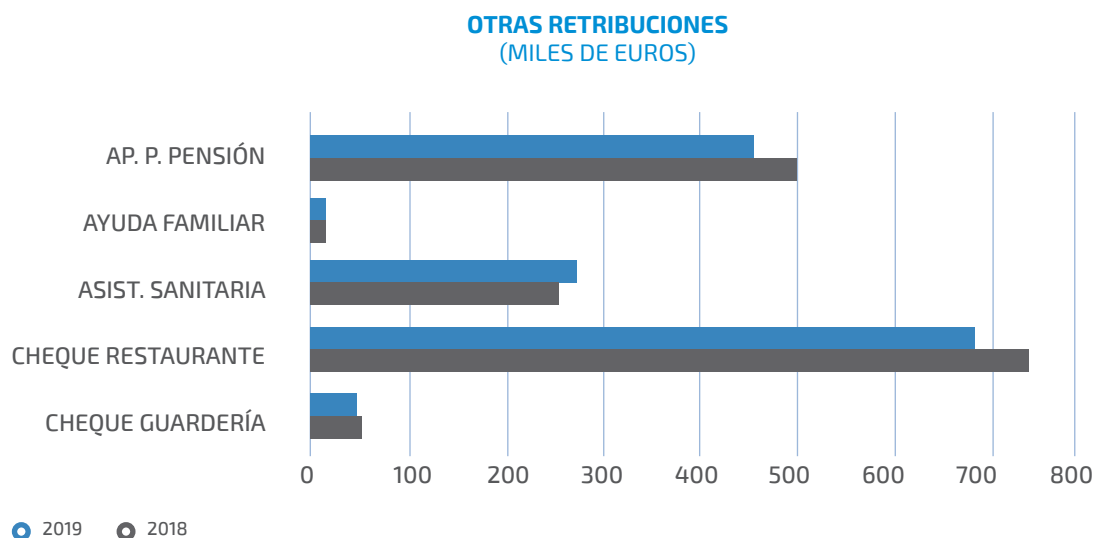
En lo referente a las remuneraciones, el pacto de empresa firmado a finales de 2016 y de tres años de vigencia, establecía esperar a la aprobación del Convenio Colectivo Estatal de ámbito general para el Sector de Seguros, Reaseguros y Mutuas de Accidente de Trabajo. Dicho Convenio se firmó en 2017 para el periodo 2016-2019 y el Grupo se adaptó a las condiciones de las remuneraciones fijadas por el mismo.

3.3.2. Otras remuneraciones (GRI 201.3)

La remuneración percibida por los empleados de A.M.A. Grupo es tanto dineraria como en especie. En este sentido, entre la remuneración abonada en especie, cabe destacar las aportaciones que se realizan a un plan de pensiones, que suman un total de 458.931,21 euros en el año 2019 (que incluye la prima anual del seguro de vida con las coberturas que establece el Convenio de Seguros por importe de 56.645,62 euros) y corresponde un 52% a mujeres y un 48% hombres; y las ayudas sociales.

Respecto a las ayudas sociales, el Grupo abona las cuotas del seguro de asistencia sanitaria privada de los empleados y destina una cuantía máxima acordada de la masa salarial a ayuda de guardería para hijos de los empleados menores de 3 años con un máximo de 1.100 euros anuales por niño, y a los empleados con hijos discapacitados de hasta 300 euros mensuales en función del grado de discapacidad.

A continuación, se puede ver en el gráfico las cantidades asignadas, en miles de euros, en cada ejercicio por los diferentes conceptos:



Como puede apreciarse, las cuotas de asistencia sanitaria se han visto incrementadas en un 3% a lo largo del ejercicio 2019 con respecto al ejercicio anterior. Los cheques restaurante y guardería y las aportaciones a planes de pensiones que se han visto disminuidos en un 6%, 5% y 7% respectivamente.

3.3.3. Brecha salarial⁷ (GRI 405.2)

En las siguientes tablas se presentan los datos correspondientes a los ejercicios 2018 y 2019, respecto a la remuneración media de cada Grupo laboral por sexo, y el dato de la diferencia entre ambos géneros. Se han excluido los trabajadores con reducción de jornada y los trabajadores a tiempo parcial.

Categoría	2018 Remuneración media (€)					
	H			M		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
G.0-N.0	Confidencial*	Confidencial*	Confidencial*	Confidencial*	Confidencial*	Confidencial*
G.I-N.1	-	75.390,10	88.219,50	-	96.391,83	88.701,84
G.I-N.2	-	47.854,58	64.921,87	-	45.542,98	63.777,67
G.I-N.3	25.506,39	45.380,98	53.110,33	-	45.358,66	53.386,96
G.II-N.4	-	38.067,01	40.794,71	21.393,30	40.041,22	49.210,27
G.II-N.5	-	32.507,28	39.710,62	-	32.383,74	39.597,54
G.II-N.6	-	29.493,11	33.977,87	21.289,36	28.008,75	30.155,69
G.III-N.7	-	27.041,64	48.674,70	-	23.207,28	-
G.III-N.8	18.132,41	22.575,60	23.938,80	19.139,68	22.085,63	25.555,59

*Esta información no se reporta por ser posible la identificación del dato individualizado.

⁷ (Remuneración media hombres – Remuneración media mujeres) / (Remuneración media hombres) x100

Categoría	2019 Remuneración media (€)					
	H			M		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
G.0-N.0	Confidencial*	Confidencial*	Confidencial*	Confidencial*	Confidencial*	Confidencial*
G.I-N.1	-	74.368,58	84.311,81	-	69.989,45	85.076,67
G.I-N.2	-	48.627,69	66.808,67	-	46.194,47	65.118,33
G.I-N.3	-	44.561,60	53.411,79	-	43.108,34	51.633,54
G.II-N.4	-	39.618,47	43.395,18	-	39.903,02	49.899,20
G.II-N.5	-	34.415,92	40.773,99	-	32.360,10	38.499,52
G.II-N.6	22.551,48	30.182,56	33.431,51	24.002,61	28.036,88	31.416,69
G.III-N.7	-	27.524,61	49.438,94	-	23.957,25	-
G.III-N.8	19.362,53	24.817,71	25.390,74	19.372,74	22.377,42	25.480,88

*Esta información no se reporta por ser posible la identificación del dato individualizado.

Por su parte, y en lo que la Brecha salarial se refiere, a continuación, se indica la diferencia entre los ejercicios 2019 y 2018. En este sentido, durante el ejercicio 2019 la brecha salarial media fue de un 21%, frente al 16% del ejercicio 2018.

Categoría	Remuneración media (€) y Brecha salarial					
	2018			2019		
	H	M	Brecha	H	M	Brecha
G.0-N.0	Confidencial*	Confidencial*	Confidencial*	Confidencial*	Confidencial*	Confidencial*
G.I-N.1	82.936,81	94.469,33	-14%	80.217,54	77.533,06	3%
G.I-N.2	55.275,14	49.661,27	10%	55.900,08	49.105,83	12%
G.I-N.3	48.437,01	50.553,44	-4%	48.906,24	48.043,98	2%
G.II-N.4	38.890,23	42.876,10	-10%	40.427,77	44.301,34	-10%
G.II-N.5	36.632,08	36.054,92	2%	37.982,64	35.610,38	6%
G.II-N.6	30.584,13	29.000,93	5%	31.414,56	28.303,59	10%
G.III-N.7	37.858,17	23.207,28	39%	38.481,78	23.957,25	38%
G.III-N.8	22.669,99	22.560,22	0%	24.699,98	22.455,44	9%

*Esta información no se reporta por ser posible la identificación del dato individualizado.

Salario medio	Brecha salarial media					
	2018			2019		
	H	M	Brecha	H	M	Brecha
	37.155,13	31.380,26	16%	39.458,20	31.331,63	21%

3.3.4. Ratio de compensación total anual (GRI 102.38)

La ratio de compensación total anual de A.M.A. Grupo en el ejercicio 2019 es de 5,08 frente al 5,73 que se representaba en el ejercicio 2018. Esta ratio relaciona la compensación total anual de la persona mejor retribuida, con la mediana de la compensación total anual de todos los empleados excluyendo a la persona mejor retribuida. Para la elaboración de la ratio se han excluido aquellos empleados que tienen reducción de jornada de cualquier tipo o trabajan a tiempo parcial. Asimismo, se ha considerado el total del salario percibido, es decir, el salario bruto fijo anual, el salario bruto variable y las ayudas percibidas de cualquier tipo.

3.4. Organización del trabajo (GRI 102.41)

A.M.A. Grupo cuenta con un Pacto de Empresa suscrito en 2016 que regula los aspectos relacionados con la jornada laboral, periodo vacacional, las retribuciones y subidas salariales, la formación, la comisión permanente de igualdad, las ayudas sociales, la jubilación y otras materias menores. Dicho Pacto de Empresa finalizó su vigencia el día 15 de diciembre de 2019, hallándose en la actualidad en fase de negociación. Asimismo, el 100% de los empleados de Grupo está sujeto al Convenio Colectivo Estatal de ámbito general para el Sector de Seguros, Reaseguros y Mutuas de Accidente de Trabajo, cuya vigencia finalizó el día 31 de diciembre de 2019, hallándose en la actualidad en fase de negociación.

3.4.1. Horario de trabajo

El horario de los empleados de A.M.A. Grupo varía en función de la fecha de incorporación al Grupo, lo que no obsta para que el mismo pueda verse modificado en las épocas de más trabajo, épocas vacacionales o navideñas y días puntuales.

El horario del centro de trabajo es el siguiente:

- Para los trabajadores ingresados antes del 1 de enero de 2011: de lunes a viernes de 08:00 a 14:30 horas, todo el año.
- Para incorporaciones posteriores al 1 de enero de 2011, se dan dos casos:
 - o Horario de invierno: de lunes a jueves, de 08:00 a 17:30; viernes de 08:00 a 15:00.
 - o Horario de verano: vigente desde el 15 de junio hasta el 15 de septiembre, de lunes a viernes de 8:00 a 15:00.

Cabe destacar que los comerciales no disponen de horario fijo. Asimismo, hay un sistema de flexibilidad horaria de 30 minutos en la incorporación y salida al puesto de trabajo para todos los trabajadores independientemente de la fecha de incorporación.

El índice de absentismo en 2018 fue de un 3,33% y en 2019 de un 4,38%.

3.4.2. Permiso parental (GRI 401.3)

En el año 2019, hubo 7 empleados que han tenido derecho al permiso parental, frente a los 19 que lo tuvieron en 2018. Si bien, en el ejercicio 2018, todos los empleados con derecho finalmente disfrutaron del permiso parental, en 2019 solamente el 95% de los empleados con derecho lo disfrutó (6 empleados). En particular, los días que estuvieron de baja los empleados en 2019 suman un total de 298 días, frente a 1.111 días del año 2018.

En las tablas a continuación se presentan los datos de los ejercicios 2018 y 2019, se ha asumido para su elaboración que el total de empleados que se han acogido al permiso parental se corresponde con el total de empleados que tenía derecho a acogerse al permiso.

Permiso parental	2018		2019	
	H	M	H	M
El número total de empleados que han tenido derecho a permiso parental, por sexo.	8	11	5	2
El número total de empleados que se han acogido al permiso parental, por sexo.	8	11	4	2
El número total de empleados que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental, por sexo.	7	10	4	1
El número total de empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo, por sexo.	7	10	4	1
La tasa de regreso al trabajo de empleados que se acogieron al permiso parental, por sexo.	0,88%	0,91%	1%	0,50%
La tasa de retención de empleados que se acogieron al permiso parental, por sexo.	1,17%	0,71%	0,57%	0,10%

3.5. Seguridad y salud laboral (GRI 103.2)

A.M.A. Grupo considera la seguridad y salud laboral un objetivo prioritario y un valor fundamental a preservar entre sus trabajadores. La gestión óptima de esta materia repercute directamente en la organización y, en concreto, en la productividad, la reducción del absentismo y las indemnizaciones asociadas, además de contribuir al sentimiento de lealtad y bienestar.

3.5.1. Prevención de riesgos laborales

El Grupo cuenta con un proveedor externo, Quirón Prevención S.L., que se encarga de la evaluación y prevención de los riesgos laborales y, en particular, en materia de higiene industrial, ergonomía y psicología, seguridad en el trabajo y medicina del trabajo.

A nivel general, el informe es el mismo que el del año 2018. Se evaluaron las condiciones ambientales de la 4ª planta de la sede central, por concentrar gran número de trabajadores.

Se efectuaron las evaluaciones iniciales de riesgos de las nuevas oficinas de Ávila y de Málaga, así como la correspondiente al cierre de la oficina de Villagarcía de Arosa (Pontevedra).

Asimismo, se procedió a la evaluación e información de los puestos de trabajo del personal del Contact Center de A.M.A.

3.5.2. Reconocimientos médicos

El proveedor de servicios es el encargado de realizar los reconocimientos médicos a los empleados de A.M.A Grupo, que es voluntario para el trabajador.

Fecha inicio	Reconocimientos médicos	
	Fecha fin	Nº de reconocimientos
04/06/2018	08/06/2018	186
03/06/2019	07/06/2019	313
Total		499

3.5.3. Accidentes de trabajo (GRI 403.2)

Durante el ejercicio 2019 se han producido 14 accidentes laborales, cifra que ha aumentado respecto al ejercicio anterior, donde se produjeron 10 accidentes laborales.

Las causas de los accidentes producidos en 2019 obedecen a las mismas causas que en 2018: caídas, golpes, sobreesfuerzos y tráfico. De los 14 accidentes, todos, salvo 3, precisaron baja médica. Uno de ellos, producido por caída concentra el 37,3% del total de días de baja el ejercicio. El resto de accidentes que han requerido baja médica, presentan una duración media de 22 días.

2018	H	M	Total
Empleados que han sufrido accidente laboral	2	8	10
Tasa de frecuencia de accidentes ⁸	0,50%	1,90%	2,40%
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales	-	-	-
Tasa de absentismo laboral	1,58%	0,21%	1,79%
Número de horas totales de absentismo por todas las causas	-	-	100.135,87
Muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	-	-	-
2019	H	M	Total
Empleados que han sufrido accidente laboral	4	10	14
Tasa de frecuencia de accidentes ⁹	0,50%	1,70%	2,20%
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales	-	-	-
Tasa de absentismo laboral	-	-	4,38%
Número de horas totales de absentismo por todas las causas	-	-	115.579,93
Muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	-	-	-

A.M.A. Grupo no proporciona información relativa a enfermedades profesionales dado que el ejercicio de la actividad laboral propia de la organización no propicia ningún tipo de enfermedad específica.

⁸ Se ha elaborado en base a las cifras relativas a accidente laboral que incluya baja, excluyendo accidente in itinere.

⁹ Se ha elaborado en base a las cifras relativas a accidente laboral que incluya baja, excluyendo accidente in itinere.

3.5.4. Relaciones sociales

A.M.A. Grupo no cuenta con procedimientos escritos que regulen la organización del diálogo social, incluidos los procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos. Todos los empleados de A.M.A. Grupo están sujetos, tal y como se menciona anteriormente, al Convenio Colectivo del Sector Asegurador y al Pacto de Empresa.

3.6. Formación (GRI 404.1)

La formación constituye un pilar fundamental dentro de la estrategia de A.M.A. Grupo ya que garantiza la mejora continua de los empleados, el cumplimiento del estándar de calidad fijado por el Grupo y el servicio prestado a los mutualistas, a la vez que permite garantizar que se cumple interna y externamente con todas las exigencias normativas.

A continuación, se detallan las horas impartidas distinguiendo por sexo, categoría y tipología:

Año	Total	Sexo		Categoría			Tipo de formación		
		H	M	Comité de dirección	Resto de empleados	Consejo de Adm ¹⁰	Presencial	Online	Mixta
2018	19.982	9.237,5	10.744,5	115	19.867	560	8.620	2.354	9.008
2019	7.508	4.202	3.306	90	7.418	-	2.395,5	2.535,5	2.577

En relación con el motivo de la reducción del número de horas de formación entre los años 2018 y 2019, respecto a los miembros del Consejo de Administración, la diferencia se debe a que en el año 2018 los Consejeros realizaron la "actualización formativa dirigida a los miembros del Consejo de Administración de Entidades Aseguradoras", de 40 horas de duración (560 horas totales).

Respecto al Comité de Dirección, la diferencia que motiva más horas de impartición en el año 2018 es fundamentalmente la realización por parte del Director de Organización y Sistemas de un curso sobre "MySQL para administradores", de 20 horas de duración.

Por último, en lo relativo al resto de empleados, existen dos razones principales que justifican el mayor número de horas impartidas en 2018 con respecto a 2019. La primera de ellas es la realización de una acción formativa de un gran número de horas, aunque sea impartida a un pequeño grupo de empleados y, la otra razón es la realización de una acción formativa que, aunque su duración no sea de muchas horas, se imparte a un gran número de empleados. Por ello, las principales razones de la diferencia de horas totales de formación entre los años 2018 y 2019 son, por una parte, los cursos que se impartieron en 2018 (con un alto número total de horas) y que no tuvieron lugar en 2019, entre ellos, formación sobre productos que suman un total de 5.936 horas y comercial que suman un total de 5.410 horas y, por otra parte, los cursos que se han impartido en ambos años pero a un mayor número de personas en 2018 (lo que supone un mayor número de horas totales en 2018). Este mayor número de alumnos en 2018 es debido a que en 2019 ha habido menos contrataciones (nuevos empleados a los que se imparten estos cursos), o bien a que el número total de empleados ha sido menor (para aquellos cursos que se imparten a todos los empleados). Dichos cursos son los siguientes: El seguro de RCP de A.M.A., Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, Negociación comercial efectiva, Curso de bienvenida a A.M.A., Modelo de cumplimiento normativo y prevención de riesgos penales de A.M.A. y Nuevo sistema web de producción autos.

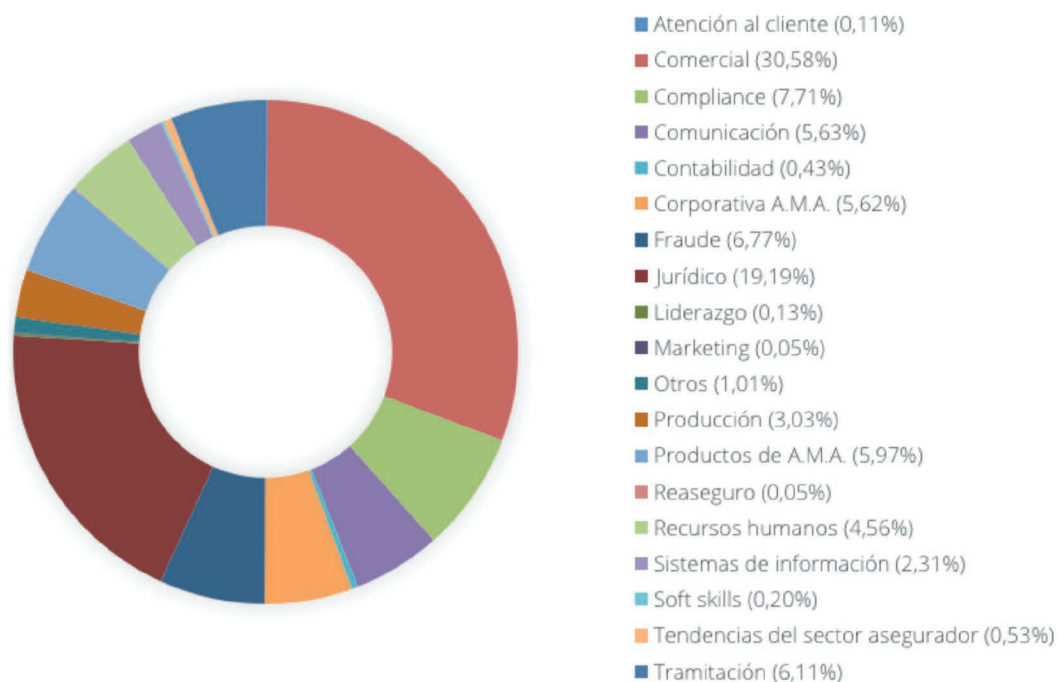
¹⁰ Las horas del Consejo no se incluyen en las horas totales de formación en tanto que los mismos reciben la misma durante la celebración de los Consejos.

Canales de formación 2018			Canales de formación 2019		
Presencial	Online	Mixto	Presencial	Online	Mixto
43%	12%	45%	32%	34%	34%

Horas de formación media 2018		Horas de formación media 2019	
H	26,9 horas	H	14,4 horas
M	33,4 horas	M	10,4 horas

Las materias impartidas, en orden de mayor a menor número de horas dedicación son: comercial, jurídico, compliance, fraude, tramitación de siniestros, productos, corporativo, recursos humanos, producción, sistemas de información, otros, tendencias del sector asegurador, contabilidad, soft skills, liderazgo, atención al cliente, marketing y reaseguro.

El siguiente gráfico muestra la distribución de horas por materia en 2019:



La categoría de cumplimiento normativo engloba la formación en materia jurídica, ética y compliance.

(GRI 404.2)

La tabla que se muestra a continuación contiene datos sobre el tipo y el alcance de los programas implementados y la asistencia proporcionada para mejorar las aptitudes de los empleados durante el año 2019.

Acciones Formativas 2019

	Alcance: Duración (Horas)	Alcance: Nº de Empleados Formados	Modalidad
Curso de bienvenida a A.M.A. (online)	1,5	21	Online
Curso de bienvenida a A.M.A. (presencial)	1,5	31	Presencial
Modelo de cumplimiento normativo y prevención de riesgos penales de A.M.A.	1	54	Online
Nuevo sistema web de producción autos	1	36	Online
Prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo (formación anterior de 2018)	1	33	Online
Congreso nacional antifraude	8	2	Presencial
Gestión de nóminas y seguridad social	42,5	1	Online
Perito en incendios y riesgos diversos	400	1	Online
Modelo de seguimiento y dinamización de la consecución de referencias comerciales	3	4	Presencial
Máster universitario en derecho sanitario	1304	1	Presencial
Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo. Actualización formativa 2019 (presencial)	1	17	Presencial
Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo. Actualización formativa 2019 (personal con función comercial)	1	473	Online
Gestión del tiempo	1	5	Online
Identificar y administrar las expectativas de los clientes	1	5	Online
Toma de decisiones: herramientas y técnicas	1	5	Online
Delegación de funciones	1	5	Online
Liderazgo de equipos: construir confianza y compromiso	1	5	Online
Uso de la inteligencia emocional en el trabajo	1	5	Online
Data protection officer	30	1	Online
Negociación comercial efectiva	32	39	Mixto
El seguro del automóvil: ¿sabemos lo que opina nuestro asegurado? Cómo afecta la tecnología	2	1	Presencial
Análisis e inspección de riesgos y tramitación de siniestros de RC	19	2	Presencial
Formación corporativa de A.M.A.: Normativa de suscripción y conocimiento general de productos de autos, vida, baja laboral, mutirriesgos	15	18	Presencial
Congreso de derecho de la circulación	11	3	Presencial
Sistema informático del Contact Center	15,5	7	Presencial
Seguros multirriesgo de A.M.A.: Hogar, farmacias y establecimientos sanitarios	7	7	Presencial
El futuro del seguro del automóvil	2	2	Presencial
Seguros de Autos y RCP de A.M.A.	7	10	Presencial
El seguro de RCP de A.M.A. (ramo 52)	3,5	15	Presencial
Análisis de los Nuevos Convenios de Asistencia Sanitaria del Sector Privado 2019-2022	7	2	Presencial
Gestión de accidentes de circulación con componente extranjero	4	1	Presencial
Introducción a A.M.A.: departamentos centrales	24	1	Presencial
Rentabilidad y solvencia del negocio asegurador en España	4	1	Presencial
Curso universitario de especialización en la empresa en las redes sociales	250	1	Online
IELCS en siniestros diversos	1	486	Online

Acciones Formativas 2019

	Alcance: Duración (Horas)	Alcance: Nº de Empleados Formados	Modalidad
Gestionando hijos para saber educar mejor	6	4	Online
Gestión de inversiones de entidades sin ánimo de lucro/Fundaciones. El nuevo Código de Conducta de la CNMV	1,5	1	Presencial
Investigación Actuarial y Financiera: Geolocalización e inteligencia artificial aplicadas al mundo de los seguros	3,5	1	Presencial
El seguro de RCP de A.M.A. (ramos 53, 55, 56 y 54)	2,5	14	Presencial
Suministro Inmediato de Información (SII) - Novedades y actualizaciones	1	9	Online
Jornada de tecnología y seguridad vial: la movilidad del futuro es ahora	5	1	Presencial
Seminario de seguridad del paciente y excelencia clínica	4	2	Presencial
Contabilidad de coaseguro y reaseguro	16	2	Presencial
La revisión de Solvencia II. La nueva normativa del capital de solvencia obligatorio	4	2	Presencial
Tramitación de siniestros autos	8	2	Presencial
Avance de la estadística 2018 de fraude al seguro	1,5	1	Presencial
Mesa de debate sobre los seguros multirriesgo de hogar y comunidades	4	2	Presencial
Nueva normativa de suscripción autos desde el 1 de mayo de 2019	0,5	455	Online
Dinamización comercial y seguimiento de equipos	19	55	Mixta
IFRS 17 y situación actual de la norma ante las modificaciones solicitadas al IASB	4	1	Presencial
RUNEDS	4	5	Presencial
IFRS 17. Inicio y actualización	8	1	Presencial
Congreso de comunicación y marketing	8	1	Presencial
Desconexión digital vs registro horario	2,5	2	Presencial
Abandonos en el sector asegurador. Best practices para conocer y actuar con el cliente cumpliendo sus expectativas	4	1	Presencial
Reparación de parabrisas, sustitución y calibrado de parabrisas ADAS.	4	1	Presencial
Programa para la preparación para la certificación PHRI	300	1	Mixta
Iniciativa Ruschlikon	4	1	Presencial
Congreso insurtech para el sector asegurador	4	3	Presencial
Jurisprudencia en seguros: civil / penal	8	2	Presencial
Nuevas tecnologías aplicadas a la gestión de siniestros en seguros multirriesgo	2,5	2	Presencial
El seguro de automóviles	4	1	Presencial
Introducción a A.M.A.: departamentos centrales (II)	12	2	Presencial
Introducción a A.M.A.: departamentos centrales (III)	16	1	Presencial
No te quedes con la duda	1	242	Online
Cumplimiento normativo y riesgos	3	1	Presencial
Lucha contra el Fraude en Seguros: "Tecnología + Personas = Éxito en la lucha contra el fraude"	5	1	Presencial
"La tramitación extrajudicial y judicial de los accidentes de circulación. La modificación del Código Penal por la Ley Orgánica 2/2019	1	1	Online
Calidad y personalización inteligente para una buena experiencia de cliente en el contact center	3	1	Presencial
Encuentro de responsables del servicio de atención al cliente	4	1	Presencial

Acciones Formativas 2019

	Alcance: Duración (Horas)	Alcance: Nº de Empleados Formados	Modalidad
¿Cómo piensan los jueces? Técnica probática aseguradora en responsabilidad civil	8	1	Presencial
Jornada de inteligencia y seguridad	4,5	1	Presencial
Jornada sobre ciberseguridad	3	7	Presencial
Propuesta de Modificación de la IFRS 17: Principales Puntos Conflictivos y la Opinión Europea	4	2	Presencial
Implicaciones del sector asegurador español en la inversión sostenible	2	1	Presencial
Claves para motivar al equipo de ventas	1	1	Online
Curso universitario de especialización en periodismo digital	165	1	Online

3.7. Igualdad y Accesibilidad

(GRI 103.2)

A.M.A. Grupo cuenta con una política de diversidad e igualdad de género que tiene como finalidad transparentar la organización ante la sociedad y reforzar los principios en materia de igualdad de género, dignidad, respeto y conciliación del trabajo y vida personal.

En la misma se especifican los procedimientos acordados para garantizar su respeto y promoción, permitiendo el reconocimiento de una igualdad de trato y oportunidades entre hombre y mujeres, el desarrollo de la conciliación laboral y personal, el reconocimiento de la heterogeneidad social y el favorecimiento de la no discriminación y el respeto a las personas y a la diversidad.

Adicionalmente, A.M.A. Grupo considera la accesibilidad universal de las personas con discapacidad un objetivo prioritario. Por ello, las instalaciones donde se ubican sus servicios centrales, donde se encuentran ubicados aproximadamente el 35 % de los empleados, están preparadas para el acceso de empleados, clientes, proveedores que requieran necesidades especiales o de movilidad reducida. En este sentido, la mayoría de los puntos de venta también están adaptados y, en todo caso, todos los abiertos en los últimos años y los que en un futuro se abran, siempre con el objetivo de mejorar el nivel de accesibilidad a los mismos.

3.7.1. Comisión de Igualdad

A.M.A. Grupo ha asumido el compromiso de formalizar una Comisión Permanente de Igualdad, que esté formada por miembros de la representación legal de los trabajadores y de la empresa. Así, esta Comisión se constituyó el 1 de marzo de 2019.

La Comisión de Igualdad está formada por seis miembros, tres representantes de la Empresa y otros tres del Comité de Empresa.

Las medidas adoptadas son las incorporadas en el propio Plan de Igualdad. Por un lado, medidas para la prevención del acoso por razón del sexo y sexual:

- Elaboración, difusión y seguimiento de un Protocolo de actuación para prevenir y subsanar casos de acoso y discriminación.
- Asesoramiento y apoyo profesional de carácter psicológico y médico en las situaciones anómalas detectadas.

- Se facilitará a las personas en situación legal de víctima de violencia de género, atendiendo a las situaciones específicas de cada caso, la compatibilización del trabajo con la realización de las gestiones oportunas, de carácter jurídico, médico u otra índole.
- En la medida de lo posible, tanto la empresa como los sindicatos prestarán apoyo la orientación legal que requieran las personas en situación legal de víctima de violencia de género.
- Publicación a la plantilla de los derechos laborales de las personas víctimas de violencia de género.
- Los trabajadores en situación legal de víctima de violencia de género podrán solicitar una excedencia de 1 a 12 meses, con derecho a reserva de puesto de trabajo, la cual se mantendrá mientras subsista dicha situación.
- Aplicación de la Disposición Adicional Sexta del Convenio Colectivo estatal para el sector de entidades de seguros, reaseguros y mutuas colaboradoras con la Seguridad Social, en la cual se establece el Protocolo de actuación ante situaciones de acoso sexual, o acoso por razón de sexo, o de acoso moral.
- La empresa se compromete a implantar un protocolo de acoso para todos los trabajadores de la empresa.

Y, por otro lado, medidas para la prevención de riesgos laborales:

- Difusión de las campañas del Servicio de Prevención sobre temas de salud laboral.
- Promover la adecuada reubicación de la mujer embarazada, o en los casos de riesgo por lactancia, si su trabajo supusiera una situación contraproducente para ella o el feto y, en caso de imposibilidad de cambio de puesto, gestionar la suspensión del contrato por riesgo de embarazo.

4. Respeto a los Derechos Humanos

(GRI 103.1, 103.2, 103.3)

4.1. Ética e integridad

(GRI 102.16)

La ética y la integridad son valores de suma importancia para A.M.A. Grupo y, es por ello, que cuenta con diferentes políticas cuyo objetivo es garantizar que se cumplen, a todos los niveles, los estándares fijados.

4.1.1. Código de ética y de conducta

El Código de ética y de conducta de A.M.A. Grupo, vigente desde el 28 de octubre de 2016, expone los valores corporativos y los principios básicos de actuación que deben guiar el funcionamiento de todo el personal del Grupo, esto es, empleados, directivos y miembros de los órganos de administración. A tal fin, todos los empleados deben firmar su adhesión al mismo. De igual modo, este código es aplicable a cualquier tercera parte que trabaje o colabore con el Grupo. El Código está disponible para su consulta en la web corporativa.

A.M.A. Grupo se rige por los siguientes valores: saber, conocimiento, experiencia, solidez, integridad, honradez, aptitud, proximidad, compromiso, confianza, liderazgo y protección.

Asimismo, los principios éticos que deben primar en cualquier persona amparada por el Código son la legalidad, la lealtad, el respeto y la responsabilidad.

4.1.2. Informe Anual del canal de denuncias

El informe anual del canal de denuncias tiene el objetivo de poner en conocimiento del Comité de Prevención de Riesgos Penales la evolución de las estadísticas del canal para que el Comité pueda proceder como corresponde

conforme a los datos. Se ha elaborado a partir de la información contenida en la base de datos del Grupo, que está custodiada por i2 Ethics (empresa contratada al efecto).

El canal de denuncias es de uso interno de los empleados y permite comunicar situaciones irregulares o impropias que vulneren el Código de Ética y de conducta. En el apartado 6.2.7 Datos relativos a la gestión del canal de denuncias se detalla el funcionamiento del canal.

4.1.3. Código de Buen Gobierno

El Código de Buen Gobierno, cuya última actualización se produjo el 26 de enero de 2018, tiene por objeto determinar el conjunto de principios y modelos de conducta que complementan y desarrollan los Estatutos Sociales y cuyo cumplimiento es asumido voluntariamente por el Consejo de Administración. Estas normas son de la misma manera aplicables a los directivos con dependencia directa del Consejo.

Los principios que rigen el Código son el de transparencia, autorregulación y calidad de la información. Con independencia de estos principios, existen también:

- Principios institucionales: independencia y actuación ética y socialmente responsable; y
- Principios empresariales: base de la creación de valor, globalidad e innovación permanente en la oferta, coordinación en la fijación de objetivos y desarrollo de políticas, y alta calidad del servicio a los mutualistas.

Además, el documento recoge cualquier disposición relacionada con el gobierno de la Mutua, incluyendo por tanto las disposiciones relativas al funcionamiento de los órganos de gobierno, esto es, la Asamblea General, el Consejo de Administración, el Presidente, cargos directivos y relaciones con terceras partes.

Para garantizar que las normas de buen gobierno son efectivamente puestas en práctica, la Mutua realiza un control periódico del grado de cumplimiento, informando de los resultados en el informe anual de gobierno corporativo.

4.2. Compromiso con los Derechos Humanos

(GRI 102.16)

El compromiso de A.M.A. Grupo con los Derechos Humanos viene reflejado en el Código de Ética y Conducta y desarrollado en mayor medida en el Compromiso de A.M.A. Grupo con los Derechos Humanos, que instrumentaliza la Política del Grupo al respecto.

El objetivo de la política es transparentar el respeto del Grupo con los Derechos Humanos, detallando los principios rectores, acciones que pueden llevarse a cabo y descripción del canal existente para denunciar la vulneración de estos principios. Entre los principios a los que se ha comprometido A.M.A. Grupo, se encuentran el derecho a un centro laboral saludable, a la no vulneración de derechos fundamentales, al reconocimiento de la libertad de asociación y negociación colectiva, la erradicación del trabajo infantil y forzoso y al rechazo de prácticas discriminatorias que menoscaben la dignidad de las personas promoviendo unas condiciones laborales dignas.

5. Información medioambiental

(GRI 103.2, 103.3)

5.1. Medio Ambiente

(GRI 301.1, 302.1)

A.M.A. Grupo cuenta con una Política Medioambiental que tiene como objetivo promover la conservación del medio ambiente, la utilización de los recursos naturales y la protección de la salud a través de la implantación de nuevos procedimientos y el uso de nuevas tecnologías. Si bien este aspecto no se considera material para el desarrollo de su actividad, existe una concienciación a este respecto que se refleja en dicha política.

5.1.1. Datos consumos

A continuación, se proporcionan los datos de los consumos de diferentes recursos:

Recurso	Medida	2018	2019
Luz oficinas	kWh	1.047.242	983.036
Luz central	kWh	1.433.603	1.389.560
Agua Central	(m3)	1.878	1.983
Consumo de gas	(m3)	47.321	47.069
Folios de papel (central)	Nº folios	1.200.000	1.080.000
Carta folio con membrete (toda España)	Nº folios	1.730.000	800.000

6. Lucha contra la corrupción y el soborno

6.1. Objetivos de A.M.A. Grupo

(GRI 103.2)

Consciente de la cada vez mayor presión normativa a la que se enfrentan las empresas en materia de gestión ética, para A.M.A. Grupo la prevención de los riesgos de corrupción y soborno se constituye como un pilar fundamental dentro de su estrategia social y corporativa.

Por ello, el Grupo ha consolidado un marco general de cumplimiento basado, entre otros, en los principios de integridad, transparencia, objetividad e imparcialidad en sus relaciones comerciales con terceros, generando así la confianza necesaria entre sus principales grupos de interés.

Bajo este contexto, entre los objetivos ético-empresariales más relevantes de A.M.A. Grupo se encuadran la mejora continua de su sistema de cumplimiento normativo -incluida la prevención de riesgos penales.

6.2. Gestión ético-empresarial de A.M.A. Grupo: prevención de la corrupción y el soborno

(GRI 205.1, 205.2, 205.3)

6.2.1. Evaluación del riesgo de corrupción y el soborno

A.M.A. Grupo tiene desarrollado un modelo de cumplimiento y prevención de riesgos penales adaptado a las exigencias legales y regulatorias previstas por la normativa de aplicación. Dicho modelo contempla como riesgos

específicos del propio Grupo aquellos derivados de potenciales actos de corrupción, tanto en su vertiente pública (delitos de cohecho, tráfico de influencias y corrupción en transacciones comerciales internacionales) como privada (delito de corrupción en los negocios). Asimismo, ha definido un sistema de evaluación del riesgo basado en criterios cualitativos, tomando como parámetros el impacto y su probabilidad de ocurrencia.

En el año 2019, A.M.A Grupo ha mejorado la valoración de los controles asociados de Medio a Bueno, tras desarrollar un Régimen Disciplinario aplicable a las Infracciones del Modelo de Cumplimiento y Prevención de Riesgos Penales.

Por otro lado, A.M.A Grupo no ha tenido ninguna operación sospechosa de riesgo de corrupción, que haya hecho necesario realizar una evaluación de la misma.

6.2.2. Política Anticorrupción

Durante el año 2019, el Consejo de Administración ha aprobado la "Política anticorrupción de A.M.A Grupo", cuyo objetivo es mostrar la firme condena del Grupo ante aquellas conductas que sean susceptibles de ser consideradas como actos de corrupción o soborno.

Esta política es aplicable a todos los consejeros, directivos y empleados del Grupo, independientemente de su localización geográfica. La Política Anticorrupción tiene vocación de configurarse como la piedra angular del plan de prevención de la corrupción y el soborno, incluyendo, entre otros, los siguientes elementos:



Política de regalos, invitaciones y hospitalidad.



Política de gastos de dietas y viajes.



Contribuciones benéficas, patrocinios, mecenazgos y otras figuras afines.



Contribuciones políticas.



Régimen de los pagos de "facilitación".



Regulación de las situaciones de conflicto de interés.



Pautas de comportamiento que deben regir las relaciones del personal de A.M.A. Grupo con funcionarios y autoridades públicas, y otras terceras partes.



Sistema de registros contables que eviten la materialización de potenciales riesgos de corrupción y soborno.

Las políticas y el procedimiento anticorrupción de la organización se encuentran publicados en la Intranet corporativa. No se ha realizado ninguna comunicación específica, sin embargo, se encuentran publicadas en la página web el Código de Ética y Conducta y el Código de Buen Gobierno, por lo que se puede afirmar que el 100% del total de empleados se encuentran informados.

Además, en 2020 se ha publicado un resumen de las políticas en materia de anticorrupción, en relación a los derechos humanos, en materia medioambiental y en materia de igualdad y diversidad de género.

6.2.3. Política de compras

Actualmente, la política de compras de A.M.A. Grupo se encuentra en fase de elaboración en tanto que el Grupo ha modificado sus procesos internos durante estos últimos años a colación de las implantaciones regulatorias efectuadas (e.g. GDPR; IDD). En este sentido, A.M.A. Grupo prevé contar con la misma a lo largo de los próximos años, una vez finalice sus adaptaciones internas. Esta política, que se sustentará en un manual interno, incluirá la metodología de selección de los proveedores, las exigencias establecidas a los mismos y el proceso de seguimiento y evaluación.

6.2.4. Otra normativa complementaria

Adicionalmente, A.M.A. Grupo complementa su marco de cumplimiento con otras disposiciones y normativa interna especialmente enfocada al control del gasto y de la tesorería (i.e. Normas Internas A.M.A. – Percepción de gastos), esenciales para mantener una posición preventiva frente a la liquidación, autorización y aprobación de los gastos relativos a la manutención, locomoción y gastos de representación.

6.2.5. Actividades de comunicación y sensibilización

Con el objetivo de mantener informados a todos los grupos de interés de su actividad en materia de gestión de ética y buen gobierno, y sobre la base del principio de transparencia adoptado en A.M.A. Grupo en la propia página web corporativa se incluye un apartado denominado Gobierno corporativo (<http://www.amaseguros.com/gobierno-corporativo>) que incluye, entre otra información, la documentación relativa al Código de Ética y Conducta y el Código de Buen Gobierno.

Adicionalmente, con carácter interno se realizan campañas de comunicación y sensibilización dirigidas al personal del Grupo, entre las que destacan comunicados corporativos que incluyen píldoras informativas relativas al Código de Ética y de Conducta.

6.2.6. Actividades formativas

A.M.A. Grupo es consciente de que la formación del personal interno es un valor fundamental dentro de la estrategia del Grupo, fomentando la mejora continua de su sistema de control y cumplimiento, y reforzando su compromiso con el cumplimiento de los más altos estándares en materia de ética y prevención de riesgos penales.

En concreto, y en lo que respecta a las cuestiones reflejadas en el presente apartado, A.M.A. Grupo impartió un total de 578,5 horas en concepto de sesiones formativas en ética y cumplimiento, respecto a las 952,5 horas que se impartieron en el ejercicio 2018, de las cuales 524,5 horas estuvieron enfocadas a compliance general, y 54 horas al conocimiento del Código Ético y de Conducta del Grupo. La diferencia de horas entre ambos ejercicios se debe, principalmente, a que en 2019 no hubo que formar a los empleados en relación con el código de conducta, ya que esta formación no se efectúa de manera anual.

A continuación, se presenta el cuadro comparativo:

Materia	2018	2019
Código Ético y de Conducta	429,5 horas	54 horas
Compliance	523 horas	524,5 horas
Total de horas de formación	952,5 horas	578,5 horas

6.2.7. Datos relativos a la gestión del canal de denuncias

Con el objetivo de detectar la existencia de conductas que podrían potencialmente ser contrarias a los principios éticos de A.M.A. Grupo, este pone a disposición de todos sus empleados un canal online de denuncias a través del cual se puede poner en conocimiento del Grupo cualquier situación o sospecha de una conducta irregular, incluyendo violaciones de la ética empresarial. Dicho canal está gestionado por el propio Comité de Prevención de Riesgos Penales, encontrándose operativo 24x7 (horas/días).

La regulación del citado canal se encuentra definido en el Reglamento de funcionamiento del canal de denuncias, incluyendo el catálogo de potenciales conductas susceptibles de ser comunicadas. Sin perjuicio del resto de situaciones tipificadas, entre ellas destacan:

- Corrupción y soborno.
- Relaciones con terceros, ya se traten de funcionarios y autoridades públicas u otros terceros particulares.
- Conflictos de intereses.
- Regalos, obsequios y compensaciones.

Adicionalmente, A.M.A. Grupo cuenta con un Protocolo de investigaciones internas donde se establece el procedimiento para investigar cualesquiera irregularidades que se detecten en el Grupo incluyendo tanto aquellas que se conozcan a través del canal de denuncias, como las que se pudieran detectar en el transcurso ordinario de la actividad del Grupo.

Durante el año 2019, no se ha recibido ninguna denuncia a través del canal, ni ningún caso de corrupción confirmado.

6.3. Control de las aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro (GRI 103.2)

Dentro de su estrategia social y corporativa, A.M.A. Grupo destina parte de su presupuesto general a realización de toda una serie de actividades benéficas destinadas a promover e impulsar el desarrollo de actividades filantrópicas (vid. Apartado 7.3 Compromiso con el desarrollo sostenible). Destacan las siguientes:

- Fundación: A.M.A. Grupo cuenta con la Fundación A.M.A., entidad sin ánimo de lucro que tiene como objetivo principal promover e impulsar el desarrollo y la promoción de las actividades científicas, culturales, formativas, sociales, educativas y docentes en las áreas de la educación, salud, economía y asistencia.
- Becas de Formación Sanitaria especializada.
- Premios Científicos.
- Formación y Convenios de Colaboración.
- Ayudas sociales: A.M.A. Grupo destina ayudas sociales a diferentes asociaciones como son AIBM, Ángeles Urbanos, Asociación Diver Gente o la Asociación Sonrisa Médica.

A estos efectos, la Fundación define con carácter anual un Plan de actuación donde se recoge el conjunto de actividades sociales y benéficas a realizar durante el año, cuyos resultados finales son publicados en la Memoria anual de actividades de la Fundación A.M.A.

A nivel de control interno, la Fundación A.M.A. realiza actividades periódicas para el seguimiento presupuestario, analizando las potenciales contingencias y desvíos presupuestarios que pudieran generarse por cada actividad benéfica realizada.

7. Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo

7.1. Contexto

(GRI 103.2)

La entidad AMA Vida, Seguros y Reaseguros, S.A. (en adelante, "AMA Vida"), con C.I.F. A 87623708, es una entidad integrante de A.M.A. Grupo, cuya actividad es la comercialización de seguros de vida riesgo.

AMA Vida se constituyó por tiempo indefinido, mediante escritura otorgada ante notario de Madrid, D. Ramón María Luis Sánchez González, en fecha 29 de julio de 2016, con el número 2.342 de orden de su protocolo, debidamente inscrita en el Registro Mercantil de Madrid.

Dicha entidad aseguradora surgió con el objeto de completar la oferta de seguros de no vida ofrecidos por su sociedad matriz, A.M.A. Agrupación Mutua Aseguradora, Mutua de Seguros a Prima Fija.

De conformidad con el artículo 2.1 b) de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo (en adelante, "Ley 10/2010"), AMA Vida es sujeto obligado en materia de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo (en adelante, "PBC y FT").

AMA Vida se constituyó en fecha 29 de julio de 2016, si bien, el inicio de su actividad como entidad aseguradora, no se inició hasta el 1 de enero de 2018, fecha a partir de la cual, comercializó su gama de productos de seguros de vida riesgo, tanto individuales como colectivos, siendo comercializados los individuales en coaseguro con la sociedad A.M.A., Agrupación Mutua Aseguradora.

7.2. Medidas de control interno en materia de PBC y FT

(GRI 103.2, 205.3)

7.2.1. Análisis previo del riesgo en materia de PBC y FT

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 32 del Real Decreto 304/2014, de 5 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 10/2010 (en adelante, "Real Decreto 304/2014"), AMA Vida ha elaborado un análisis previo del riesgo en materia de PBC y FT.

El análisis identifica y evalúa los riesgos de AMA Vida en materia de PBC y FT teniendo en cuenta los siguientes factores:

- Actividades, productos y servicios.
- Canales de comercialización.
- Medios de pago.
- Perfiles de los clientes.

- Ámbito geográfico de actuación.
- Características de la transacción o relación de negocio.

Este análisis permite disponer de una idea global respecto de los riesgos o potenciales vulnerabilidades que AMA Vida puede presentar ante el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, de manera que sirva para categorizar el nivel de riesgo de cada producto y cliente y establecer las medidas de diligencia debida adecuadas para mitigarlos.

7.2.2. Manual de PBC y FT

De conformidad con lo previsto en el artículo 26 de la Ley 10/2010, la normativa interna en materia de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo de AMA Vida es el Manual de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo (en adelante, el "Manual").

A partir de los riesgos identificados en el análisis previo del riesgo en materia de PBC y FT, y de la clasificación de las actividades y de los clientes en función de sus características, se han diseñado en el Manual las medidas y procedimientos apropiados para mitigar los riesgos en materia de PBC y FT de forma efectiva en AMA Vida.

La finalidad esencial del Manual y de los procedimientos en él establecidos es evitar, por todos los medios al alcance de AMA Vida, cualquier posible intento de utilización por terceros de su negocio para dar cobertura a operaciones de blanqueo de capitales o de financiación del terrorismo.

El Manual define, entre otros, los órganos de control interno en materia de PBC y FT de AMA Vida, los procedimientos establecidos en el seno de AMA Vida, así como los procedimientos para comunicar a los órganos y autoridades competentes cualquier operación de riesgo.

7.2.3. Órganos de control interno en materia de PBC y FT

En cumplimiento de las directrices contenidas en la normativa aplicable, la estructura organizativa en materia de PBC y FT de AMA Vida está compuesta por los siguientes órganos:

- Órgano de Administración. Es el responsable último de la aplicación de las medidas de PBC y FT de AMA Vida.
- Representante ante el Servicio Ejecutivo y persona autorizada del Representante. El Representante ante el Servicio Ejecutivo, es el responsable del cumplimiento de las obligaciones de información establecidas en la Ley 10/2010.
- Órgano de Control Interno y Comunicación. Es el órgano responsable de la aplicación de las políticas y procedimientos adecuados en materia de diligencia debida, información, conservación de documentos, control interno, evaluación y gestión de riesgos, garantía del cumplimiento de las disposiciones pertinentes y comunicación, así como de la aplicación de una política expresa de admisión de clientes.

Asimismo, conviene destacar que la labor de prevención también es responsabilidad de todos los directivos y empleados de AMA Vida y de A.M.A. Grupo a los que les aplican estas políticas y procedimientos de PBC y FT, los cuales están obligados al cumplimiento de las políticas y procedimientos de control interno en materia de PBC y FT.

7.2.4. Actividades formativas

A.M.A. Grupo es consciente de que la formación del personal interno es una pieza esencial en la operatividad del Manual y en la puesta en práctica de las medidas preventivas y de control instauradas por AMA Vida.

En este sentido, AMA Vida ha impartido las siguientes sesiones de formación en materia de PBC y FT, en función de los riesgos identificados y del grado de responsabilidad de los receptores:

- Curso de formación para el Consejo de Administración de AMA Vida.
- Curso de formación para el Comité de Dirección de A.M.A. Grupo.
- Curso de formación para el departamento Comercial y los empleados A.M.A. Grupo encargados de la comercialización de los seguros de vida.

7.2.5. Comunicaciones al SEPBLAC

Con el objetivo de detectar la existencia de potenciales operaciones vinculadas con el blanqueo de capitales y/o la financiación del terrorismo, AMA Vida cuenta con un procedimiento interno para la detección y análisis de operativa sospechosa.

En este sentido, todos los empleados A.M.A. Grupo tienen la obligación de comunicar de forma inmediata cualquier hecho u operación que presente indicios o certeza de estar vinculada con actividades de blanqueo de capitales o de financiación del terrorismo.

Todas las operaciones que presenten indicios de estar relacionadas con el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo serán sometidas a un examen especial, de conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 10/2010 y el artículo 25 del Real Decreto 304/2014.

Durante el ejercicio 2019 se informó al SEPBLAC sobre una operación en la que, analizado por el OCI, no presentaba indicios de estar relacionada con el blanqueo de capitales o financiación del terrorismo, pero que se decidió comunicar al SEPBLAC por coincidir el beneficiario con una persona incluida en lista negativa por su presunta vinculación con actividades delictivas, por las posibles responsabilidades civiles que pudieran derivarse de la sentencia por la que el beneficiario está cumpliendo condena actualmente. El SEPBLAC contestó a A.M.A. Vida, indicando que esta circunstancia, por sí sola, no constituye indicio suficiente para vincular la operativa al blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo.

8. Información sobre la sociedad

8.1. Compromiso con el desarrollo sostenible

(GRI 103.1, 103.2, 103.3)

8.1.1. Fundación

La Fundación A.M.A. se constituyó mediante escritura autorizada el día 22 de julio de 2010 como una entidad sin ánimo de lucro que tiene como objetivo principal promover e impulsar el desarrollo y la promoción de las actividades científicas, culturales, formativas, sociales, educativas y docentes en las áreas de la educación, salud, economía y asistencia.

En este sentido, los tres pilares fundamentales de la Fundación son:



El apoyo a la formación de los futuros profesionales sanitarios a través de becas.



La divulgación científica, mediante la convocatoria de premios y ayudas a la formación.



El apoyo a organizaciones sin ánimo de lucro en proyectos sociales.

Las actividades fundacionales se estructuran en la organización, participación, financiación y otras formas de colaboración en actividades científicas, culturales, formativas, sociales, asistenciales, educativas y docentes, incluyendo actividades de promoción, fomento, investigación y desarrollo, y cualesquiera otras que el Patronato decida, dentro del marco de los fines de la Fundación.

En concreto, el plan de actuación de la Fundación se estructura en torno a las siguientes cuatro actividades:

8.1.2. Becas de Formación Sanitaria especializada

La Fundación A.M.A. ayuda a los profesionales sanitarios a sufragar los gastos para la preparación de sus respectivas especialidades. El objetivo de estas becas es mejorar la formación de los profesionales.

Profesional	2018	2019 ¹¹
Médico Interno Residente (M.I.R)	50	50
Farmacéutico Interno Residente (F.I.R)	15	15
Enfermero Interno Residente (E.I.R)	20	20
Psicólogo Interno Residente (P.I.R)	10	10
Biólogo Interno Residente (B.I.R)	5	6
Químico Interno Residente (Q.I.R)	5	6
Físico Interno Residente	5	6
Curso de Posgrado para Veterinarios	11	11

8.1.3. Premios Científicos

El Premio Científico tiene carácter bienal al que se pueden presentar todos los profesionales sanitarios que sean mutualistas de A.M.A. Los trabajos presentados, ajustados al tema propuesto para cada convocatoria, deben ser trabajos originales e inéditos y escritos en lengua castellana.

8.1.4. Formación y Convenios de colaboración

La Fundación A.M.A. tiene como uno de sus objetivos mejorar el nivel científico y formativo de los profesionales sanitarios a través de convenios firmados con instituciones vinculadas con profesionales sanitarios (corporaciones de derecho público, asociaciones, fundaciones y confederaciones) creando un fortalecimiento institucional. Las instituciones beneficiarias destinan esos fondos a actividades formativas, mejora de los servicios a sus asociados, actividades científicas y actividades sociales.

En el año 2019 se firmaron un total de 124 convenios, lo que supone un considerable aumento teniendo en cuenta los 91 convenios que se firmaron en el año 2018:

Profesión	Número de convenios 2018	Número de convenios 2019
Enfermería	17	18
Farmacéuticos	13	21
Médicos	20	33
Odontólogos	17	19
Veterinarios	16	16
Otras profesiones sanitarias	8	17

¹¹ Los datos las becas del año 2019 corresponden a las becas previstas, los datos exactos no se pueden obtener hasta el mes de abril.

8.1.5. Ayudas Sociales

Las ayudas sociales que destina la Fundación A.M.A. a organizaciones como AJBM, Ángeles Urbanos, Asociación Diver Gente o la Asociación Sonrisa Médica, entre otros, tiene como objetivos:

- Mejorar la calidad de vida de personas en situación de vulnerabilidad;
- Favorecer la integración social de las personas con discapacidad;
- Propiciar un ambiente de bienestar y de normalidad entre los niños hospitalizados;
- Favorecer la comunicación de personas con deficiencia auditivas;
- Contribuir a la integración socio laboral de inmigrantes y otros colectivos en riesgo de exclusión social;
- Integración socio laboral de jóvenes en riesgo de exclusión social;
- Y mejorar la salud buco-dental de personas con escasos recursos económicos.

8.1.6. Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales

Debido a la actividad que realiza A.M.A Grupo, éste no mantiene relaciones instituciones, ni relaciones con los actores de las comunidades locales.

8.2. Consumidores

(GRI 103.3)

A.M.A. Grupo cuenta con un Servicio de Atención al Cliente para atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus mutualistas les presenten relacionadas con sus intereses legalmente reconocidos en tanto que estos son la razón de ser del negocio del Grupo.

Los servicios prestados por el Servicio de Atención al Cliente, conjuntamente con los departamentos del Grupo, suponen un valor añadido a los que ya presta directamente éste y el grado de satisfacción mostrado por los consumidores es óptimo, según las encuestas efectuadas.

En el año 2019 se presentaron las siguientes quejas y reclamaciones en A.M.A. Mutua:

	Quejas 2018	Reclamaciones 2018	Quejas 2019	Reclamaciones 2019
Presentadas y admitidas	26	144	33	192
Estimadas	5	17	20	51
Desestimadas	21	127	13	141
Total	26	144	33	192

Cabe destacar que A.M.A. Asistencia, departamento que supone un valor añadido directo a los mutualistas, no ha recibido ninguna queja o reclamación. Por su parte, AMA Vida ha recibido 1 reclamación que fue estimada.

8.3. Información fiscal

(GRI 103.3)

Las entidades que conforman A.M.A. Grupo determinan su resultado contable conforme al plan de contabilidad vigente en cada jurisdicción y el impuesto sobre beneficios de acuerdo con la normativa fiscal aplicable al tipo de sociedad del país de residencia.

En el ejercicio 2019, el importe de los beneficios obtenidos, impuestos sobre beneficios abonados y subvenciones públicas percibidas en las diferentes jurisdicciones donde opera el Grupo son los siguientes:

Entidades	Beneficios obtenidos en 2018	Impuestos sobre beneficios pagados en 2018	Subvenciones públicas 2018	Beneficios obtenidos en 2019	Impuestos sobre beneficios pagados en 2019	Subvenciones públicas 2019
A.M.A.	8.422.200,29	3.243.173,57	0	9.348.729,29	1.051.192,05	0
Ecuador	-749.153,56	0	0	6.275,13	0	0
AMA Vida	-1.571.131,65	0	0	-747.116,18	0	0

8.4. Estrategia

(GRI 102.14, 102.15)

Para poder tener una comprensión global de la visión y estrategia de A.M.A. Mutua, resulta imprescindible hacer una referencia a la carta del Presidente que encabeza el Informe Anual de cada ejercicio.

8.4.1. Principales impactos, riesgos y oportunidades

La estrategia de A.M.A. Grupo se desarrolla en torno a cinco principios estratégicos fundamentales:

- Crecimiento y rentabilidad, que permitan a A.M.A. Grupo disponer de una estructura financiera saneada.
- Diversificación, para lograr ofrecer más productos en un ámbito geográfico más amplio.
- Productividad, innovación y digitalización, que respondan a la apuesta del Grupo por la excelencia en procesos y en la gestión.
- Calidad y compromiso, para lograr un posicionamiento de excelencia en la percepción de los mutualistas respecto a los servicios prestados por A.M.A. Grupo.
- Servicio y especialización en ventas a sanitarios, principio que responde a la apuesta por el asesoramiento personalizado y el alineamiento con los mutualistas y asegurados de A.M.A. Grupo.

ANEXO I Indicadores GRI de referencia

(GRI 102.55)

Secc. 0.	Contenido Revisión del auditor	Estándar GRI 102.56. Verificación externa	Página
1.	Introducción	102.1. Nombre de la organización 102.3. Ubicación de la sede 102.52. Ciclo de elaboración de informes 102.53. Punto de contacto para preguntas sobre el informe	234
1.1.	Acerca de este Estado	102.50. Periodo objeto del informe 102.51. Fecha del último informe 102.54. Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	234
1.2.	Elaboración del Estado	102.46. Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema 102.48. Reexpresión de la información 102.49. Cambios en la elaboración de informes	234
1.3.	Materialidad	102.47. Lista de temas materiales 102.44. Temas y preocupaciones clave mencionados	235
1.4.	Grupos de interés	102.40. Lista de grupos de interés 102.42. Identificación y selección de grupos de interés 102.43. Enfoque para la participación de los grupos de interés	236
1.5.	Dialogo con los grupos de interés	103.2. El enfoque de gestión y sus componentes	237
2.	Perfil general del Grupo		237
2.1.	A.M.A, Agrupación Mutua Aseguradora, Mutua de Seguros a Prima Fija	102.5. Propiedad y forma jurídica	237
2.2.	Entidades dependientes	102.45. Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	238
2.3.	Ámbito de actuación	102.4. Ubicación de las operaciones 102.6. Mercados servidos	238
2.4.	A.M.A. Grupo en cifras	102.7. Tamaño de la organización	239
2.5.	Cadena de suministro	102.9. Cadena de suministro	239
2.6.	Cambios significativos en la organización	102.10. Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	240
2.7.	Enfoque de precaución	102.11. Principio o enfoque de precaución	240
2.8.	Iniciativas externas	102.12. Iniciativas externas	241
2.9.	Afiliación a asociaciones	102.13. Afiliación a asociaciones	241
2.10.	Modelo de negocio	102.2. Actividades, marcas, productos y servicios	241
2.11.	Políticas no financieras aplicables	103.1. Explicación del tema material y su cobertura 103.2. El enfoque de gestión y sus componentes	242
2.12.	Riesgos identificados	102.15. Principales impactos, riesgos y oportunidades. 103.3. Evaluación del enfoque de gestión	243
3.	Cuestiones sociales y relativas al personal	103.1. Explicación del tema material y su cobertura 103.2. El enfoque de gestión y sus componentes 103.3. Evaluación del enfoque de gestión	244
3.1.	Gobierno de la Mutua	102.18 Estructura de gobernanza	244
3.2.	Información sobre empleados	102.8. Información sobre empleados y otros trabajadores	245
3.3.	Remuneraciones	102.35. Políticas de remuneración 201.3. Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación 405.2. Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres 102.38. Ratio de compensación total anual	252
3.4.	Organización del trabajo	102.41. Acuerdos de negociación colectiva 401.3. Permiso parental	256

3.5.	Seguridad y salud laboral	403.2. Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional.	257
3.6.	Formación	404.1. Media de horas de formación al año por empleado	259
3.7.	Igualdad y accesibilidad	103.2. El enfoque de gestión y sus componentes	263
4.	Respeto a los Derechos Humanos		264
		103.1. Explicación del tema material y su cobertura	
		103.2. El enfoque de gestión y sus componentes	
		103.3. Evaluación del enfoque de gestión	
4.1.	Ética e integridad	102.16. Valores, principios, estándares y normas de conducta	264
4.2.	Compromiso con los Derechos Humanos	102.16. Valores, principios, estándares y normas de conducta	265
		103.2. El enfoque de gestión y sus componentes	
5.	Información medioambiental		266
5.1.	Medio Ambiente	103.3. Evaluación del enfoque de gestión	266
		302.1. Consumo energético dentro de la organización	266
		301.1. Materiales utilizados por peso o volumen	
6.	Lucha contra la corrupción y el soborno		266
6.1.	Objetivos de A.M.A Grupo	103.2. El enfoque de gestión y sus componentes	266
		ISO 37001, de Sistemas de gestión antisoborno	
6.2.	Gestión ético-empresarial de A.M.A Grupo.: prevención de la corrupción y el soborno	205.1. Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	266
		205.2. Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	
		205.3. Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	
6.3.	Control de las aportaciones	103.2. El enfoque de gestión y sus componentes	269
7.	Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo		270
7.1.	Contexto	103.2. El enfoque de gestión y sus componentes	
		Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo	
		Real Decreto 304/2014, de 5 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 10/2010	270
7.2.	Medidas de control interno en materia de PBC y FT	205.1. Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	
		205.2. Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	
		205.3. Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	
		Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo	
		Real Decreto 304/2014, de 5 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 10/2010	270
8.	Información sobre la sociedad		272
8.1.	Compromiso con el desarrollo sostenible	103.1. Explicación del tema material y su cobertura	272
		103.2. El enfoque de gestión y sus componentes	
		103.3. Evaluación del enfoque de gestión	
8.2.	Consumidores	103.2. El enfoque de gestión y sus componentes	274
		103.3. Evaluación del enfoque de gestión	
8.3.	Información fiscal	103.3. Evaluación del enfoque de gestión	274
8.4.	Estrategia	102.14. Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	275
		102.15. Principales impactos, riesgos y oportunidades.	
ANEXO I Índice de contenidos GRI		102.55. Índice de contenidos GRI	276
ANEXO II Razones de omisión			278

ANEXO II Razones de omisión

De acuerdo con el GRI 101 (Fundamentos), aquellos aspectos que no han sido incluidos son objeto de aclaración a continuación. En este sentido, se realiza una descripción de la información específica que se ha omitido a fin de especificar alguno de los siguientes motivos de omisión:

- (i) **No procede** (Especificación de los motivos por los que se considera que el contenido no procede),
- (ii) **Confidencialidad** (Indicación de los problemas específicos de confidencialidad que prohíban su publicación),
- (iii) **Prohibiciones jurídicas específicas** (Descripción de las prohibiciones jurídicas específica)
- (iv) **Información no disponible** (Descripción de los pasos específicos que se están dando para obtener la información y el plazo previsto para disponer de ella)

Materias omitidas	Motivo	Explicación
Cuestiones Medioambientales		
Contaminación		
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	No procede	Las actividades realizadas por A.M.A Grupo no tienen un impacto medioambiental significativo en los grupos de interés.
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	No procede	Las actividades realizadas por A.M.A Grupo no tienen un impacto medioambiental significativo en los grupos de interés.
Aplicación del principio de precaución, la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	No procede	Las actividades realizadas por A.M.A Grupo no tienen un impacto medioambiental significativo en los grupos de interés.
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que afectan gravemente el medio ambiente	No procede	Las actividades realizadas por A.M.A Grupo no tienen un impacto medioambiental significativo en los grupos de interés.
Economía circular y prevención y gestión de residuos		
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	No procede	Las actividades realizadas por A.M.A Grupo no tienen un impacto medioambiental significativo en los grupos de interés.
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos.		
Uso sostenible de los recursos		
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	No procede	Las actividades realizadas por A.M.A Grupo no tienen un impacto medioambiental significativo en los grupos de interés.

Materias omitidas	Motivo	Explicación
Cambio climático		
Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	No procede	Las actividades realizadas por A.M.A Grupo no tienen un impacto medioambiental significativo en los grupos de interés.
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático.		
Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios ejecutados para tal fin		
Protección de la biodiversidad		
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	No procede	Las actividades realizadas por A.M.A Grupo no tienen un impacto medioambiental significativo en los grupos de interés.
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas		
Empleo		
Desarrollo de políticas de desconexión laboral	No procede	A.M.A Grupo no cuenta con políticas de desconexión laboral en tanto que no son exigibles legalmente por la normativa laboral aplicable. Al no estar sujeto a normativa interna permite que los trabajadores con móviles o con portátiles de empresa puedan desconectarlos fuera del horario laboral.

Materias omitidas	Motivo	Explicación
Derechos humanos		
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos; prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	No procede	Puesto que las actividades de A.M.A Grupo se circunscriben principalmente a España, y estos valores se encuentran consagrados en los Tratados de la UE, las cuestiones relativas al respeto de los derechos humanos no son un tema material para el Grupo.
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	No procede	
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil.	No procede	
Subcontratación y proveedores		
La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	No procede	A.M.A. Grupo no cuenta con una política de compras al no ser de obligado cumplimiento. En la actualidad se está trabajando sobre la misma.
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	No procede	A.M.A. Grupo no cuenta con una política de compras al no ser de obligado cumplimiento. En la actualidad se está trabajando sobre la misma.
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	No procede	A.M.A. Grupo no cuenta con una política de compras al no ser de obligado cumplimiento. En la actualidad se está trabajando sobre la misma.
Remuneraciones		
Remuneraciones del Grupo G.O-N.O	Confidencialidad	Esta información es de carácter confidencial en tanto que se puede identificar al empleado.

