



**Informe Anual**

---

**Correspondiente al ejercicio 2020 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 2020 y someter a la aprobación de la Asamblea las cuentas anuales formuladas en reunión del Consejo de Administración de 26 de marzo de 2021.**

**Madrid 2021**

---



Vº. Bº.

EL PRESIDENTE

**Luis María Campos Villarino**



Secretario General

**D. Luis Alberto García Alía**



# 01

CARTA DEL PRESIDENTE	08
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	12
EQUIPO DIRECTIVO	15



# 02

INFORME DE AUDITORÍA	19
CUENTAS ANUALES	26
INFORME DE GESTIÓN	88



# 03

INFORME DE AUDITORÍA	105
CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS	112
INFORME DE GESTIÓN CONSOLIDADO	180



# 04

INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO	186
---------------------------------------	-----



# 05

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA Y DIVERSIDAD CONSOLIDADO	229
INFORMACIÓN NO FINANCIERA Y DIVERSIDAD CONSOLIDADO	232

# sumario

# 01

CARTA DEL PRESIDENTE  
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN  
EQUIPO DIRECTIVO

08  
12  
15





**carta del  
presidente**  
Luis Campos Villarino  
Presidente

## *Estimados/as mutualistas,*

Una vez más, al igual que en años anteriores, el Informe Anual me permite mostrarle la cuenta de resultados de la Mutua durante el año 2020, un año marcado por la pandemia que, en el conjunto global del país, ha provocado una desaceleración sin precedentes. Pero, pese a las circunstancias adversas, es para mí una satisfacción comunicarles que en A.M.A. Grupo hemos sabido mantener una posición sólida, lo que nos va a permitir aguantar bien la crisis, reforzar y consolidar nuestro proyecto y cumplir con las expectativas previstas.

No podemos pasar por alto que hemos sufrido un pequeño descenso del 2,6% en el número de pólizas que componen nuestra cartera respecto al año anterior, mientras que las primas devengadas del seguro directo alcanzaron los 177.353.000 euros, un 0,6% menos que el año anterior, un porcentaje sustancialmente más reducido que el registrado por el conjunto del sector, que ha sufrido una caída del 8,2%.

En relación al seguro de Autos, hemos sido capaces de distribuir más de 280.000 productos, representando un 62,5% de la cartera total y unas primas de 110.818.000 euros.

Hemos conseguido aumentar un 1,7% el número de pólizas contratadas en el Ramo de Multirriesgo-Hogar y también hemos aumentado las pólizas de Responsabilidad Civil Profesional un 1,2%.

Como consecuencia del confinamiento de la población durante semanas se ha producido una disminución del número de siniestros declarados del 11,5%, siendo especialmente reseñable el descenso del 22,7% en el seguro del Automóvil, mientras que en el Ramo de Responsabilidad Civil los siniestros se redujeron hasta un 4,8%.

Por otra parte, reseñar el buen comportamiento de AMA América, que sigue creciendo y ha cerrado con resultado positivo, su ejercicio anual en Ecuador, a pesar de las dificultades generadas por el azote de la pandemia en ese País.

También AMA Vida sigue su crecimiento en asegurados y en primas, con la dificultad que los meses de confinamiento supusieron para la labor de nuestros comerciales en su actividad presencial, aun así se supera la cifra de negocio prevista en su plan inicial de factibilidad.

Con la vista puesta en 2021 y años subsiguientes, afrontamos el futuro cargados de fortaleza, optimismo e ilusión, tratando de extraer lecciones de esta crisis. Así, vamos a acelerar algunos procesos de transformación estructural que ya se habían iniciado con anterioridad como la mayor digitalización de la compañía; invertiremos en tecnología y sistemas, ampliaremos nuestras redes de distribución a través de nuevos canales online y potenciaremos nuestro “contact center”, convirtiendo a nuestros mutualistas en el centro de toda nuestra estrategia.

Creo que aquí también debo destacar la ingente labor que desarrolla la Fundación A.M.A., que preside nuestro presidente de Honor, el Dr. Diego Murillo. Ahora más que nunca, la ayuda a las personas que más sufren y menos tienen resulta sumamente necesaria; desde la Mutua lo tenemos muy claro, vamos a permanecer del lado de quien lo precisa mediante el apoyo solidario a programas y proyectos de asociaciones y organizaciones que han solicitado nuestra colaboración.

Los sanitarios lo han dado todo por salvar a otros y eso es algo que no debemos olvidar nunca. Por eso, si hubo un acontecimiento importante durante el pasado ejercicio, fue el acto celebrado el 18 de diciembre en la Plaza de los Sagrados Corazones en Madrid, donde sus Majestades los Reyes inauguraron la gran escultura “El árbol de la vida” de Jaume Plensa donada por la Fundación A.M.A. al Ayuntamiento de Madrid en reconocimiento permanente a todos los sanitarios que han luchado y siguen luchando contra el coronavirus. Un día que recordaremos siempre como un gran hito de nuestra historia.

La Mutua continuará observando escrupulosamente las directrices emanadas de las autoridades sanitarias para la prevención del virus, dentro de la responsabilidad social corporativa, garantizando que nuestros empleados trabajen en condiciones seguras colaborando, en la medida de lo posible, en la protección de todos los mutualistas y el resto de ciudadanos españoles.

**La Mutua ha cosechado un beneficio bruto ligeramente superior a 12 millones de euros, casi un 30% por encima del resultado del año anterior. A pesar de los muchos meses de incertidumbre, no nos hemos desviado de nuestro objetivo y hemos trabajado duro para poder obtener al final este resultado estupendo.**

A modo de ejemplo, desde que se declaró el primer estado de alarma, en marzo del 2020, tomamos la decisión de ofrecer coberturas gratuitas de responsabilidad civil profesional a todos los profesionales sanitarios que hubieran sido mutualistas o asegurados de A.M.A a los que oficialmente se les pidió incorporarse a un centro sanitario para luchar contra la Covid-19 y no hubieran estado cubiertos por un seguro de RCP. La medida que se extendió durante un año completo sigue activa.

Reitero que es una satisfacción para nuestro Consejo de Administración poder velar por sus intereses. Le garantizo que seguiremos trabajando día a día para reforzarnos como la compañía aseguradora líder del sector sanitario. Y tenga claro que, por experiencia y capacidad, la Mutua está muy preparada para afrontar la actual situación, manteniendo su buen nivel de solvencia.

Luis Campos Villarino  
Presidente



# consejo de administración



D. Diego Murillo Carrasco  
PRESIDENTE DE HONOR



D. Luis María Campos Villarino  
PRESIDENTE



D. Luis Alberto García Alía  
SECRETARIO GENERAL

**D. Luis  
Cáceres  
Márquez**  
VICESECRETARIO



**D. Juan José  
Sánchez  
Luque**  
VICEPRESIDENTE



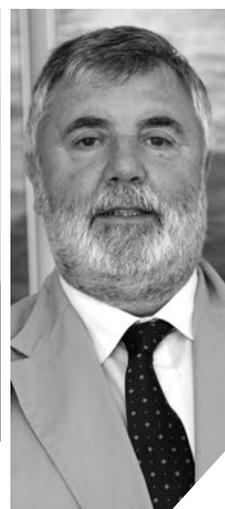
**D. Francisco  
Vicente  
Mulet Falcó**  
VICEPRESIDENTE



**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. 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. Luis Campos Villarino  
SECRETARIO D. Luis Alberto García Alía  
VOCALES D. Diego Murillo Carrasco  
Dña. M<sup>a</sup> 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  
Jorge Sande Fidalgo

DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA  
José Antonio Fuentes Pedraza

DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y SISTEMAS  
Pablo Fernández-Pacheco López-Amor

DIRECCION FINANCIERA  
Antonio Cejas Rey

DIRECCION TÉCNICA DE AUTOS  
Álvaro Martín Martín

# 02

## > 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 2020, 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 2020, 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 2020 un importe de 141.008 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**

Nuestros principales procedimientos de auditoría, que han contado con la colaboración de nuestros especialistas actuariales, han consistido, entre otros, 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 nuestro conocimiento y experiencia; 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 2020, 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 el informe de gestión, de conformidad con lo exigido por la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas, consiste en:

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

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



5

- ▶ 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 9 de abril de 2021.

#### Periodo de contratación

La Asamblea General Ordinaria de Mutualistas celebrada el 28 de agosto de 2020 nos nombró como auditores de la Mutua para el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2020.

Con anterioridad, fuimos designados por acuerdo de la Asamblea General de Mutualistas para el periodo de 3 años y hemos venido realizando el trabajo de auditoría de cuentas de forma ininterrumpida desde el ejercicio que se inició el 1 de enero de 2017.



ERNST &amp; YOUNG, S.L.

2021 - Núm. 01/21/04788

SELLO CORPORATIVO: 96,00 EUR

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

9 de abril de 2021

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)

# 02

INFORME DE AUDITORÍA 19

**> CUENTAS ANUALES 26**

INFORME DE GESTIÓN 88



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

Balance a 31 de diciembre de 2020 (Expresado en miles de euros)

<b>ACTIVO</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
<b>A-1) Efectivo y otros activos líquidos equivalentes (Notas 9 y 12)</b>	<b>12.167</b>	<b>19.837</b>
<b>A-4) Activos financieros disponibles para la venta (Nota 9)</b>	<b>259.232</b>	<b>219.797</b>
I. Instrumentos de patrimonio	187.082	136.183
II. Valores representativos de deuda	72.150	83.614
<b>A-5) Préstamos y partidas a cobrar (Nota 9)</b>	<b>18.981</b>	<b>20.448</b>
II. Préstamos		
2. Préstamos a entidades del grupo y asociadas	1.568	1.850
III. Depósitos en entidades de crédito	-	411
V. Créditos por operaciones de seguro directo		
1. Tomadores de seguro	13.849	14.947
VI. Créditos por operaciones de reaseguro	2.240	1.659
VII. Créditos por operaciones de coaseguro	9	9
IX. Otros créditos		
1. Créditos con las Administraciones Públicas	-	5
2. Resto de créditos	1.315	1.567
<b>A-6) Inversiones mantenidas hasta el vencimiento (Nota 9)</b>	<b>25.672</b>	<b>30.886</b>
<b>A-8) Participación del reaseguro en las provisiones técnicas (Nota 14)</b>	<b>35.948</b>	<b>31.118</b>
I. Provisión para primas no consumidas	5.682	5.718
III. Provisión para prestaciones	30.266	25.400
<b>A-9) Inmovilizado material e inversiones inmobiliarias</b>	<b>74.606</b>	<b>80.319</b>
I. Inmovilizado material (Nota 7)	69.850	75.636
II. Inversiones inmobiliarias (Nota 6)	4.756	4.683
<b>A-10) Inmovilizado intangible (Nota 5)</b>	<b>11.179</b>	<b>12.786</b>
III. Otro activo intangible	11.179	12.786
<b>A-11) Participaciones en entidades del grupo y asociadas (Notas 9 y 22)</b>	<b>16.956</b>	<b>16.956</b>
III. Participaciones en empresas del grupo	16.956	16.956
<b>A-12) Activos fiscales (Nota 16)</b>	<b>1.041</b>	<b>1.467</b>
I. Activos por impuesto corriente	340	413
II. Activos por impuesto diferido	701	1.054
<b>A-13) Otros activos</b>	<b>12.730</b>	<b>13.382</b>
III. Periodificaciones (Nota 11 y 14)	12.730	13.382
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>468.512</b>	<b>446.996</b>

La memoria adjunta forma parte integrante de las cuentas anuales de 2020.

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

Balance a 31 de diciembre de 2020 (Expresado en miles de euros)

<b>PASIVO</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
<b>A-3) Débitos y partidas a pagar (Nota 15)</b>	<b>4.432</b>	<b>4.577</b>
II. Depósitos recibidos por reaseguro cedido	36	30
III. Deudas por operaciones de seguro		
<b>1. Deudas con asegurados</b>	<b>277</b>	<b>99</b>
IV. Deudas por operaciones de reaseguro	385	324
V. Deudas por operaciones de coaseguro	240	408
IX. Otras deudas:		
1. Deudas con las Administraciones públicas (Nota 16)	2.281	2.239
3. Resto de otras deudas	1.213	1.477
<b>A-5) Provisiones técnicas (Nota 14)</b>	<b>220.069</b>	<b>215.606</b>
I. Provisión para primas no consumidas	78.606	79.754
IV. Provisión para prestaciones	141.008	135.390
V. Provisión para participación en beneficios y para extornos	197	298
VI. Otras provisiones técnicas	258	164
<b>A-6) Provisiones no técnicas</b>	<b>3.585</b>	<b>4.391</b>
III. Provisión para pagos por convenios de liquidación	3.585	4.391
<b>A-7) Pasivos fiscales (Nota 16)</b>	<b>6.887</b>	<b>4.327</b>
I. Pasivos por impuesto corriente	316	407
II. Pasivos por impuesto diferido	6.571	3.920
<b>A-8) Resto de pasivos</b>	<b>2.504</b>	<b>2.349</b>
I. Periodificaciones (Nota 14)	2.000	2.016
IV. Otros pasivos	504	333
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>237.478</b>	<b>231.250</b>
<b>PATRIMONIO NETO</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
<b>B-1) Fondos propios (Nota 13)</b>	<b>223.972</b>	<b>216.289</b>
I. Capital o fondo mutual		
1. Capital escriturado o fondo mutual	15.000	15.000
III. Reservas		
2. Reserva de estabilización	9.493	8.270
3. Otras reservas	187.951	182.475
4. Reserva de capitalización	5.601	5.263
VII. Resultado del ejercicio	7.683	7.053
VIII. (Dividendo a cuenta y reserva de estabilización a cuenta)	(1.756)	(1.772)
<b>B-2) Ajustes por cambios de valor:</b>	<b>7.062</b>	<b>(544)</b>
I. Activos financieros disponibles para la venta	7.062	(544)
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO</b>	<b>231.034</b>	<b>215.745</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO</b>	<b>468.512</b>	<b>446.996</b>

La memoria adjunta forma parte integrante de las cuentas anuales de 2020.

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

Cuenta de pérdidas y ganancias correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2020  
(Expresado en miles de euros)

I. CUENTA TÉCNICA SEGURO DE NO VIDA	2020	2019
<b>I. Primas Imputadas al Ejercicio, Netas de Reaseguro</b>	<b>146.914</b>	<b>146.383</b>
1. Primas devengadas		
1.1. Seguro directo	177.353	178.461
1.2. Reaseguro aceptado	1.189	1.081
1.3. Variación de la corrección por deterioro de las primas pendientes de cobro (+ ó -)	(718)	8
2. Primas del reaseguro cedido (-)	(32.021)	(32.270)
3. Variación de la provisión para primas no consumidas y para riesgos en curso(+ ó -)		
3.1. Seguro directo	1.195	(1.286)
3.2. Reaseguro aceptado	(47)	(60)
4. Variación de la provisión para primas no consumidas, reaseguro cedido (+ ó -)	(37)	449
<b>II. Ingresos del inmovilizado material y de las inversiones</b>	<b>3.193</b>	<b>7.585</b>
1. Ingresos procedentes de las inversiones inmobiliarias	103	129
2. Ingresos procedentes de inversiones financieras	2.159	2.101
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	853	744
4. Beneficios en realización del inmovilizado material y de las inversiones		
4.1. Del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	64	356
4.2. De inversiones financieras	14	4.255
<b>IV. Siniestralidad del Ejercicio, Neta de Reaseguro</b>	<b>(89.342)</b>	<b>(102.653)</b>
1. Prestaciones y gastos pagados		
1.1. Seguro directo	(84.758)	(96.875)
1.2. Reaseguro aceptado	(204)	(419)
1.3. Reaseguro cedido (-)	9.444	9.545
2. Variación de la provisión para prestaciones (+ ó -)		
2.1. Seguro directo	(5.960)	(1.831)
2.2. Reaseguro aceptado	342	(28)
2.3. Reaseguro cedido (-)	4.866	1.079
3. Gastos imputables a prestaciones	(13.072)	(14.124)
<b>V. Variación de otras Provisiones Técnicas, Netas de Reaseguro (+ ó -)</b>	<b>(94)</b>	<b>(62)</b>
<b>VI . Participación en Beneficios y Extornos</b>	<b>(197)</b>	<b>(292)</b>
1. Prestaciones y gastos por participación en beneficios y extornos.	(298)	(360)
2. Variación de la provisión para participación en beneficios y extornos (+ ó -)	101	68
<b>VII. Gastos de Explotación Netos</b>	<b>(29.496)</b>	<b>(29.149)</b>
1. Gastos de adquisición	(28.516)	(27.652)
2. Gastos de administración	(5.089)	(5.446)
3. Comisiones y participaciones en el reaseguro cedido y retrocedido (-)	4.109	3.949
<b>VIII. Otros Gastos Técnicos (+ ó -)</b>	<b>(10.307)</b>	<b>(9.704)</b>
3. Variación de prestaciones por convenios de liquidación de siniestros (+ ó -)	377	1.272
4. Otros	(10.684)	(10.976)
<b>IX . Gastos del inmovilizado material y de las inversiones</b>	<b>(4.213)</b>	<b>(2.913)</b>
1. Gastos de gestión de las inversiones		
1.2. Gastos de inversiones y cuentas financieras	(963)	(608)
2. Correcciones de valor del inmovilizado material y de las inversiones		
2.1. Amortización del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	(1.686)	(1.631)
2.2. Deterioro del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	(1.196)	(526)
3. Pérdidas procedentes del inmovilizado material y de las inversiones		
3.2. De las inversiones financieras	(368)	(148)
<b>RESULTADO DE LA CUENTA TÉCNICA DEL SEGURO NO VIDA (I+II+III-IV-V-VI-VII-VIII-IX)</b>	<b>16.459</b>	<b>9.195</b>

La memoria adjunta forma parte integrante de las cuentas anuales de 2020.

# 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 2020  
(Expresado en miles de euros)

<b>III. CUENTA NO TÉCNICA</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
<b>A. Resultado de la cuenta técnica del seguro no vida</b>	<b>16.459</b>	<b>9.195</b>
<b>B. Resultado de la cuenta técnica del seguro de vida</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>I. Ingresos del inmovilizado material y de las inversiones</b>	<b>710</b>	<b>1.910</b>
1. Ingresos procedentes de las inversiones inmobiliarias	218	210
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	492	1.526
4. Beneficios en realización del inmovilizado material y de las inversiones		
4.1. Del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	-	174
<b>II . Gastos del inmovilizado material y de las inversiones</b>	<b>(5.790)</b>	<b>(1.878)</b>
1. Gastos de gestión de las inversiones		
1.2. Gastos de inversiones materiales	(541)	(600)
2. Correcciones de valor del inmovilizado material y de las inversiones		
2.1. Amortización del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	(1.457)	(951)
2.2. Deterioro del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	(3.792)	(327)
<b>III. Otros ingresos</b>	<b>665</b>	<b>335</b>
2. Resto de ingresos	665	335
<b>IV. Otros gastos</b>	<b>(29)</b>	<b>(214)</b>
2. Resto de gastos	(29)	(214)
<b>V. Subtotal (resultado de la cuenta no técnica) (I - II + III - IV)</b>	<b>(4.444)</b>	<b>153</b>
<b>VI. Resultado antes de impuestos (A + B + V)</b>	<b>12.015</b>	<b>9.348</b>
<b>VII. Impuesto sobre beneficios</b>	<b>(4.332)</b>	<b>(2.295)</b>
<b>VIII. Resultado procedente de operaciones continuadas (VI + VII)</b>	<b>7.683</b>	<b>7.053</b>
<b>IX. Resultado procedente de operaciones interrumpidas neto de impuestos (+ /-)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>X. RESULTADO DEL EJERCICIO (VIII + IX)</b>	<b>7.683</b>	<b>7.053</b>

La memoria adjunta forma parte integrante de las cuentas anuales de 2020.

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

Estado de cambios en el patrimonio neto

Correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2020

## A) Estado de Ingresos y Gastos Reconocidos correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2020

(Expresados en miles de euros)

A) Estado de Ingresos y Gastos Reconocidos	2020	2019
I) RESULTADO DEL EJERCICIO	7.683	7.053
II) OTROS INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS	7.606	7.959
II.1.- Activos financieros disponibles para la venta (800-900) Ganancias y pérdidas por valoración	10.142	10.612
II.9.- Impuesto sobre beneficios	(2.536)	(2.653)
III) TOTAL DE INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS	15.289	15.013

## B) Estado Total de Cambios en el Patrimonio Neto

Correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2020 (Expresados en miles de euros)

	CAPITAL SOCIAL ESCRITURADO	RESERVA DE ESTABILIZACIÓN	RVA ESTAB. A CTA	RESERVAS VOLUNTARIAS	RESERVA DE CAPITALIZ.	RESULTADO DEL EJERCICIO	AJUSTES POR CAMBIOS DE VALOR	TOTAL
<b>A. SALDO, FINAL DEL EJERCICIO 2017</b>	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								
<b>B. SALDO AJUSTADO, INICIO DEL 2018</b>	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								
<b>C. SALDO, FINAL DEL EJERCICIO 2018</b>	15.000	8.270	(1.772)	182.475	5.263	7.053	(544)	215.745
I. Ajustes por cambios de criterio 2008 y anteriores								
II. Ajustes por errores 2007 y anteriores								
<b>D. SALDO AJUSTADO, INICIO DEL 2019</b>	15.000	8.270	(1.772)	182.475	5.263	7.053	(544)	215.745
I. Total ingresos y gastos reconocidos						7.683	7.606	15.289
II. Operaciones con socios								
7. Otras operaciones con socios o mutualistas			1.772	4.943	338	(7.053)		-
III. Otras variaciones del patrimonio neto								
2. Traspasos entre partidas de patrimonio neto		1.223	(1.756)	533	-			-
3. Otras variaciones								
<b>E. SALDO, FINAL DEL EJERCICIO 2019</b>	15.000	9.493	(1.756)	187.951	5.601	7.683	7.062	231.034

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

Estados de flujos de efectivo correspondientes al ejercicio anual cerrado el 31 de diciembre de 2020  
(Expresado en miles de euros)

<b>ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
<b>A) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN</b>		
A.1) Actividad aseguradora		
1.- Cobros por primas seguro directo y coaseguro	179.101	176.169
2.- Pagos de prestaciones seguro directo y coaseguro	100.461	117.110
3.- Cobros reaseguro cedido	12.951	12.514
4.- Pagos reaseguro cedido	32.106	32.644
5.- Recobro de prestaciones	15.057	20.122
6.- Pagos de retribuciones a mediadores	336	296
8.- Otros pagos de explotación	53.262	54.957
9.- Total cobros de efectivo de la actividad aseguradora (1+3+5) = I	207.109	211.806
10.- Total pagos de efectivo de la actividad aseguradora (2+4+6+8) = II	186.164	205.007
A.2) Otras actividades de explotación		
3.- Cobros de otras actividades	627	303
4.- Pagos de otras actividades	29	213
5.- Total cobros de efectivo de otras actividades de explotación (1+3) = III	627	302
6.- Total pagos de efectivo de otras actividades de explotación (2+4) = IV	29	213
7.- Cobros y pagos por impuesto sobre beneficio (V)	(4.349)	(1.051)
A.3) Total flujos de efectivo netos de actividades de explotación (I-II+III-IV+V)	17.194	5.838
<b>B) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN</b>		
B.1) Cobros de actividades de inversión		
1.- Inmovilizado material	147	1.000
2.- Inversiones inmobiliarias	318	371
4.- Instrumentos financieros	289.678	317.276
6.- Intereses cobrados	1.509	1.615
7.- Dividendos cobrados	84	50
10.- Total cobros de efectivo de las actividades de inversión (1+2+3+4+5+6+7+8+9) = VI	291.736	320.312
B.2) Pagos de actividades de inversión		
1.- Inmovilizado material 2	1.608	1.653
3.- Activos intangibles	1.986	4.127
4.- Instrumentos financieros	312.997	314.076
8.- Total pagos de efectivo de las actividades de inversión (1+2+3+4+5+6+7) = VII	316.591	319.856
B.3) Total flujos de efectivo de actividades de inversión (VI - VII)	(24.855)	456
<b>C) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN</b>		
C.3) Total flujos de efectivo netos de actividades de financiación (VIII - IX)		
Efecto de las variaciones de los tipos de cambio (X)	(8)	-
<b>Total aumento / disminuciones de efectivo y equivalentes (A.3 + B.3 + C.3 + X)</b>	<b>(7.669)</b>	<b>6.294</b>
Efectivo y equivalentes al inicio del ejercicio	19.837	13.543
Efectivo y equivalentes al final del ejercicio	12.167	19.837
<b>Componentes del efectivo y equivalentes al final del ejercicio</b>		
1.- Caja y bancos	12.167	19.837
2.- Otros activos financieros	-	-
<b>Total efectivo y equivalentes al final del ejercicio</b>	<b>12.167</b>	<b>19.837</b>

La memoria adjunta forma parte integrante de las cuentas anuales de 2020.

# Memoria de las Cuentas Anuales

31 de diciembre de 2020

(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. Actualmente los ramos principales en los que dicha entidad opera son en Responsabilidad Civil y Automóvil.

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 2021 las cuentas anuales consolidadas de la Mutua y sus Sociedades dependientes del Ejercicio 2020, que muestran unos beneficios consolidados de 6.556 miles de euros en 2020, 6.313 miles de euros en 2019 y un patrimonio neto consolidado en 2020 de 226.051 miles de euros y de 212.431 miles de euros en 2019.

## (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 2020 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 2020 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 2020 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 2020, las correspondientes al ejercicio anterior, que formaban parte de las cuentas anuales del ejercicio 2019, aprobadas en la Asamblea General de Mutualistas de 16 de Octubre de 2020.

No existen causas que impidan la comparabilidad.

## c) Efectos de la pandemia COVID-19 en la actividad de la Mutua

El 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 internacional. La evolución de los hechos, a escala nacional e internacional, ha supuesto una crisis sanitaria sin precedentes que ha impactado en el entorno macroeconómico y en la evolución de los negocios. Para hacer frente a esta situación, durante el ejercicio 2020 se han adoptado una serie de medidas para hacer frente al impacto económico y social, que entre otros aspectos han supuesto restricciones a la movilidad de las personas. En particular, el Gobierno de España procedió, entre otras medidas, a la declaración del estado de alarma mediante la publicación del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, que fue levantado el 21 de junio de 2020, y a la aprobación de una serie de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19, mediante, entre otros, el Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo. A la fecha de formulación de las presentes cuentas anuales está en vigor el estado de alarma declarado por el Gobierno de España mediante el Real Decreto 926/2020, de 25 de octubre, aprobado inicialmente hasta el 9 de noviembre de 2020, y que mediante el Real Decreto 956/2020, de 3 de noviembre, ha sido prorrogado hasta 9 de mayo de 2021.

La evolución de la pandemia está teniendo consecuencias para la economía en general y para las operaciones de la Mutua, cuyos efectos en los próximos meses son inciertos y van a depender en gran medida de la evolución y extensión de la pandemia. A pesar de la gravedad de la crisis, la Mutua se encuentra en una sólida posición para afrontar la situación. Todo ello hace que, aunque los posibles efectos de la crisis no se puedan valorar de una forma cierta, debido al entorno de incertidumbre actual, la Mutua no se ha visto comprometida en la aplicación del principio de empresa en funcionamiento.

En este sentido la Mutua ha contemplado los posibles impactos de la pandemia COVID 19 en sus estimaciones y juicios en relación con el futuro, basándose en la mejor información disponible a la fecha de formulación de estas cuentas anuales.

## d) 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 e hipótesis utilizadas son revisadas de forma periódica y están basadas en la experiencia histórica y en otros factores que hayan podido considerarse más razonables en cada momento. Si como consecuencia de estas revisiones

se produjese un cambio de estimación en un período determinado, su efecto se aplicaría en ese período y en su caso en los sucesivos.

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

## e) 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.

## f) Cambios en criterios contables

Durante el Ejercicio 2020 no se han producido cambios de criterios contables significativos respecto a los criterios aplicados en el ejercicio 2019.

## g) 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 2020.

## (3) Distribución de Resultados

La propuesta de distribución del beneficio neto en euros, del Ejercicio 2020 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 2020	7.683.079,31
-----------------------------------	--------------

### Distribución:

A reservas voluntarias	5.398.981,89
A reserva estabilización a cuenta	1.755.921,19
A reserva de capitalización	528.176,23

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 2019, efectuada durante 2020, 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 RDOSEAR), 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 así como los de rehabilitación del lugar donde se asiente el activo y que suponen un aumento de la capacidad y rentabilidad de las inversiones inmobiliarias se incorporan como mayor valor del activo. Los gastos de mantenimiento, reparaciones, desmantelamiento o retiro 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, entendiéndose 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, entendiendo 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 Grupo AMA", 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. La contingencia de jubilación es de aportación definida porque la Mutua se compromete a realizar contribuciones de carácter predeterminado. Por este concepto, la Mutua ha desembolsado un total de 439 miles de euros en el Ejercicio 2020 (459 miles de euros en 2019).

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 desde 1 de enero de 2018 está contratado con Ama Vida Seguros y Reaseguros, S.A. Se han aportado 50 miles de euros durante el ejercicio 2020 (57 miles de euros en 2019).

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 2020

	Saldos al 31.12.19	Altas	Bajas	Trasposos	Saldos al 31.12.20
<b>Coste</b>					
Aplicaciones informáticas	15.249	-	-	4.559	19.808
Aplicaciones en curso	5.631	2.820	(834)	(4.559)	3.058
	<b>20.088</b>	<b>2.820</b>	<b>(834)</b>	<b>-</b>	<b>22.866</b>
<b>Amortización acumulada</b>					
Aplicaciones informáticas	(8.094)	(3.593)	-	-	(11.687)
<b>Valor neto</b>	<b>12.786</b>	<b>(773)</b>	<b>(834)</b>	<b>-</b>	<b>11.179</b>

### Ejercicio 2019

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

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

	2020	2019
<b>Inmovilizados Intangibles</b>	<b>5.417</b>	<b>1.060</b>
	<b>5.417</b>	<b>1.060</b>

El año 2020 en A.M.A. Mutua ha estado marcado por cuatro grandes proyectos del área de organización y sistemas que merecen mención especial, ya que afectan a todas las áreas de la compañía.

En primer lugar, en A.M.A. tenemos un proyecto de Digitalización de la compañía que venimos llevando a cabo desde hace unos años y que en este año 2020 ha tenido activaciones por importe de 2.398 miles de euros. Este proyecto de Digitalización, a grandes rasgos, supone la renovación completa de nuestros procesos para facilitar tanto la gestión del negocio como el acceso de todos los mutualistas a nuestras plataformas. Estos cambios en los procesos, las nuevas aplicaciones digitales y la documentación actualizada y más accesible hacen de la Mutua una compañía al día de las innovaciones tecnológicas.

Al ser un proyecto tan grande e importante, queremos hacer mención especial a los siguientes hitos que describimos a continuación:

- > La transformación del trabajo presencial en oficina al trabajo en remoto en nuestros hogares, situación sobrevenida por la situación de pandemia a la que A.M.A. ha sabido adaptarse de forma que se haya podido continuar prestando el servicio a nuestros mutualistas desde nuestros hogares de una forma eficaz y segura. Esta adaptación ha supuesto un constante soporte informático, así como la adaptación de los procesos necesarios para el funcionamiento del negocio y la ampliación de la red de comunicaciones, de forma que pudiéramos cumplir en todo momento con la situación sanitaria requerida.
- > Debemos mencionar también la creación de un Comité de Riesgos y Ciberseguridad que ha acometido durante todo el año un Plan de Concienciación para toda la empresa, para detectar el Phishing y el fraude financiero, así como otorgar más protección en el puesto de trabajo, entre otras iniciativas.
- > Continuando con la estrategia de digitalización de la compañía, en este año se han terminado de digitalizar los ramos de Hogar, Establecimientos Sanitarios, Farmacias y Accidentes.
- > En línea con esta transformación digital, durante este año se han realizado de forma presencial formaciones a los administrativos y comerciales en el CRM Digital y Espacio Digital.

En segundo lugar, es necesario hablar del proyecto de Digitalización de Negocio, el cual se centra en la evolución y transformación de todos los procesos de negocio actuales a sistemas digitales que cumplen con las necesidades del negocio de A.M.A. y, por consiguiente, de nuestros mutualistas, y que ha tenido activaciones por importe de 1.247 miles de euros.

Respecto a este proyecto, es importante destacar la puesta en marcha del Login único, compuesto por la App de A.M.A., la Web del Mutualista y el Club A.M.A. Esta herramienta permite al mutualista logarse en una plataforma y con ello, tener acceso a las demás, lo cual simplifica y facilita el acceso de los mutualistas a nuestras plataformas digitales. Esta mejora está a su vez desarrollada bajo el amparo de la normativa de GDPR, parte muy importante en la captación de consentimientos de manera adecuada para futuras campañas de Marketing.

En tercer lugar, no podemos olvidar mencionar el proyecto de Contact Center, el cual ha continuado evolucionando desde su puesta en marcha, incorporando nuevos portales como el Portal CRM Oficinas, el Portal CRM Comerciales, o integrando funcionalidades como el Call To Me, sistema que se ofrece a los mutualistas para que puedan ponerse en contacto con nosotros de una forma más sencilla y que está asociado a nuestra App, a nuestra Web y al Club A.M.A. Este proyecto ha tenido activaciones en 2020 por importe de 339 miles de euros.

Por último, no podemos dejar de mencionar el proyecto de Normativa Legal. Los cambios normativos están a la orden del día, y en A.M.A. se trabaja continuamente para adaptarnos a ellos y cumplir así con la legislación vigente en cada momento. Este proyecto de Normativa Legal ha supuesto activaciones en 2020 por importe de 575 miles de euros. En el siguiente detalle se exponen los cambios normativos más importantes de este año:

- > La aprobación en la Ley de Presupuestos Generales para el año 2021 del aumento del Impuesto sobre Precios del Seguro (IPS) del 6% al 8%, que tenía una afectación inmediata sobre los recibos que liquidasen a partir del 1 de enero de 2021, por lo que fue necesario adaptar tanto los procesos para que los recibos se generasen correctamente como la respectiva documentación.
- > Adaptación a IDD (nueva Directiva de Distribución de Seguros) la cual busca un marco de libre competencia en nuestro sector y garantiza la protección de los consumidores. Esta directiva nos obliga, por un lado, a entregar un documento de información previa a la contratación (el IPID) y, por otro lado, a implementar un Test de Exigencias y Necesidades obligatorio en el momento de elaboración del presupuesto que recogiese de forma clara aquello que el cliente desea contratar.
- > Se ha continuado con la implantación de GDPR, adaptando las nuevas herramientas a esta normativa y mejorando nuestros procesos en base a la misma continuamente.

## (6) Inversiones Inmobiliarias

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

### Ejercicio 2020

	Saldos al 31.12.19	Altas	Bajas	Trasposos	Saldos al 31.12.20
<b>Coste</b>					
Terrenos	2.147	63	-	-	2.210
Construcciones	7.351	268	-	-	7.619
	<b>9.498</b>	<b>331</b>	-	-	<b>9.829</b>
<b>Amortización acumulada</b>					
Construcciones	(4.281)	(179)	-	-	(4.460)
<b>Provisiones deterioro</b>	(533)	(93)	13	-	(613)
<b>Valor neto</b>	<b>4.683</b>	<b>59</b>	<b>13</b>	-	<b>4.756</b>

### Ejercicio 2019

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

Las altas en terrenos y construcciones por importe de 331 miles responden a la compra del local de la Avenida Doctor Martín Vegué en Leganés, Madrid.

Las bajas en terrenos y construcciones en 2019 por importe de 365 miles de euros responden a la venta del local de calle Pegaso, nº20 en Madrid. Los trasposos por importe de 173 miles de euros, 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 2020

Cobros del ejercicio	Cobros mínimos futuros	Menos de 1 año	De 1 a 5 años	Más de 5 años
242	671	205	420	46

## 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

Los contratos más importantes en este apartado son los celebrados con Estel Ibérica S.A., Magma, Aijum Zheng, y A.M.A. Vida Seguros y Reaseguros S.A., con cobros en 2020 por 160 miles y unos cobros mínimos futuros a 31 de diciembre de 2020 de 479 miles de euros. A 31 de diciembre de 2019 los contratos más importantes fueron 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.

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

## Ejercicio 2020

Pagos del ejercicio	Pagos mínimos futuros	Menos de 1 año	De 1 a 5 años	Más de 5 años
241	329	184	145	0

## 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

Los contratos más importantes en este apartado a 31 de diciembre de 2020 son los celebrados con los Colegios de Médicos de Cáceres, A Coruña, La Rioja, Málaga y Navarra, con pagos en el año 2020 y pagos mínimos futuros a 31 de diciembre de 2020 por importes de 141 y 242 miles respectivamente.

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 y Navarra, con pagos en 2019 y pagos mínimos futuros a 31 de diciembre de 2019 por importes de 190 y 255 miles respectivamente.

Todos los contratos vivos a 31 de diciembre de 2020 o sus prórrogas, vencerán entre 2021 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 2020

	Saldos al 31.12.19	Altas	Bajas	Trasposos	Saldos al 31.12.20
<b>Coste</b>					
Mobiliario	5.863	80	-	-	5.943
Instalaciones	10.838	58	-	-	10.896
Equipos informáticos	2.439	55	-	-	2.494
Elem. De transporte	109	140	-	-	249
Obras de Arte	759	-	-	-	759
Existencias en almacén	236	350	(335)	-	251
Terrenos	40.924	-	(35)	-	40.889
Construcciones	80.733	928	(105)	-	81.556
	<b>141.901</b>	<b>1.611</b>	<b>(475)</b>	<b>-</b>	<b>143.037</b>
Anticipo de inmovilizado	195	-	-	-	195
	<b>195</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>195</b>
<b>Amortización acumulada</b>					
Mobiliario	(4.916)	(419)	-	-	(5.335)
Instalaciones	(7.524)	(731)	-	-	(8.255)
Equipos informáticos	(2.083)	(176)	-	-	(2.259)
Elem. De transporte	(109)	(16)	-	-	(125)
Construcciones	(26.277)	(2.071)	57	-	(28.291)
	<b>(40.909)</b>	<b>(3.413)</b>	<b>57</b>	<b>-</b>	<b>(44.265)</b>
<b>Provisiones deterioro</b>					
Provisiones terrenos	(14.955)	(2.500)	-	-	(17.455)
Provisiones construcción	(10.545)	(2.394)	1.331	-	(11.608)
Provisión obras arte	(51)	(3)	-	-	(54)
	<b>(25.551)</b>	<b>(4.897)</b>	<b>1.331</b>	<b>-</b>	<b>(29.117)</b>
<b>Valor Neto</b>	<b>75.636</b>	<b>(6.699)</b>	<b>913</b>	<b>-</b>	<b>69.850</b>

## Ejercicio 2019

	Saldos al 31.12.18	Altas	Bajas	Trasposos	Saldos al 31.12.19
<b>Coste</b>					
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
	<b>141.340</b>	<b>2.051</b>	<b>(1.317)</b>	<b>(173)</b>	<b>141.901</b>
Anticipo de inmovilizado	-	195	-	-	195
	<b>-</b>	<b>195</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>195</b>
<b>Amortización acumulada</b>					
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)
	<b>(38.151)</b>	<b>(3.394)</b>	<b>168</b>	<b>468</b>	<b>(40.909)</b>
<b>Provisiones deterioro</b>					
Provisiones terrenos	(14.955)	(166)	166	-	(14.955)
Provisiones construcción	(11.935)	(686)	2.076	-	(10.545)
Provisión obras arte	(51)	-	-	-	(51)
	<b>(26.941)</b>	<b>(852)</b>	<b>2.242</b>	<b>-</b>	<b>(25.551)</b>
<b>Valor Neto</b>	<b>76.248</b>	<b>(2.195)</b>	<b>1.093</b>	<b>295</b>	<b>75.636</b>

Las altas más importantes son las indicadas en los apartados de existencias en almacén y construcciones por importe de 350 y 928 miles de euros respectivamente, siendo las altas en el segundo apartado correspondientes a las reformas efectuadas en los locales de A Coruña y Málaga. Las bajas en existencias ascienden a 335 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 91.735 miles de euros a 31 de diciembre de 2020 (96.469 miles de euros a 31 de diciembre de 2019), con lo que se acumulaban plusvalías latentes a dicha fecha por 21.888 miles de euros (21.906 miles de euros a 31 de diciembre de 2019). 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 Cristalía (Madrid). El valor neto contable del mismo, incluyendo pérdidas por deterioro acumuladas, asciende a 33.137 miles de euros a 31 de diciembre de 2020, ascendiendo asimismo el valor neto contable de sus instalaciones a 2.214 miles de euros (36.955 y 3.843 miles, respectivamente, en 2019).

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

	2020	2019
Mobiliario	4.505	1.591
Instalaciones	1.418	1.396
Equipos para proceso de información	1.842	1.618
Elementos de Transporte	109	109
	<b>7.874</b>	<b>4.714</b>

A 31 de diciembre de 2020, la Mutua mantiene reconocidas pérdidas por deterioro de valor en los inmuebles de uso propio por importe de 29.063 miles de euros (25.500 miles de euros a 31 de diciembre de 2019), incluyendo en este importe el deterioro del Edificio Diego Murillo, que asciende a 24.608 miles de euros frente a los 21.327 miles de euros de 2019.

Los movimientos en la provisión por deterioro de terrenos por importe de 2.500 miles responde a la dotación por mayor minusvalía del Edificio Diego Murillo.

El aumento del deterioro en construcciones por importe de 2.394 miles corresponde a la dotación del local de Cristalía, 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 A Coruña, Málaga, Sevilla y Valencia.

Por último, la reversión de los deterioros en construcciones por importe de 1.331 miles responden a una mayor tasación obtenida en los locales de Marbella y A Coruña, así como a las reversiones mensuales de los locales en minusvalía, que revierten a igual ritmo de lo que amortizan.

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 2020 pagos por 154 miles de euros; pagos por 154 miles de euros en el ejercicio 2019:

## Ejercicio 2020

Pagos del ejercicio	Pagos mínimos futuros	Menos de 1 año	De 1 a 5 años	Más de 5 años
154	151	137	14	-

## 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	-

Los contratos más importantes en este apartado fueron los firmados con Saytel Informática S.L., Kiocera y BNP Paribas hasta 2019 por adquisición de programas y equipos informáticos con pagos en 2020 de 153 miles de euros y pagos mínimos futuros a 31 de diciembre de este año de 151 miles de euros.

En 2019, 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 153 miles de euros y pagos mínimos futuros a 31 de diciembre de 2019 de 303 miles de euros.

Las operaciones de arrendamiento operativo distintas de inmovilizado en las que la Mutua es arrendadora, arrojaban en el Ejercicio 2020 cobros por 0 miles de euros, reconociéndose en cuenta de compensación entre Empresas del Grupo por importe de 36 miles de dólares (USD). Sin cobro ni reconocimiento alguno en el ejercicio 2019, por no existir operaciones de este tipo.

## Ejercicio 2020

Cobros del ejercicio	Pagos mínimos futuros	Menos de 1 año	De 1 a 5 años	Más de 5 años
0	72 USD	72 USD	0	0

El único contrato de este tipo es el celebrado con la Empresa del Grupo Ama América S.A. Empresa de Seguros, con reconocimiento de deuda por 36 miles de USD anuales. Los cobros menores a un año indicados corresponden a los años 2020 y 2021.

## (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

- 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).
- Como condición principal en la gestión de riesgo se fija un VaR (objetivo) máximo del -12% 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%.

- 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 insperado 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. mantiene desde 1 de enero de 2020 un acuerdo de colaboración con Banca March, quien presta 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 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 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 2020 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 -12% 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: A-

**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, para los que han sido calificados.

**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., una participación en un fondo de capital riesgo en energías renovables llamado "CR T2 ELTIF ENERGY TRANSICION" y una pequeña participación no significativa en TIREA, S.A.
- ii. Para renta variable en fondos de inversión la mayor parte de ellos no tiene calificación, y solo el 12% obtiene 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:

	2020	2019
<b>Tesorería y depósitos a corto</b>	<b>3,9%</b>	<b>7,1%</b>
<b>Renta Fija e híbridos (*)</b>	<b>69,4%</b>	<b>69,1%</b>
<b>Renta Variable (*)</b>	<b>26,5%</b>	<b>23,5%</b>
<b>Otras Inversiones</b>	<b>0,2%</b>	<b>0,3%</b>

(\*) 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 2020

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				
<b>Instrumentos de patrimonio:</b>								
(Inversiones financieras en capital)			2.718	12		16.956		19.686
( Participaciones en fondos de inversión)			184.352					184.352
(Otros instrumentos de patrimonio)								
<b>Valores representativos de deuda:</b>								
(Valores de renta fija)			72.150				25.672	97.822
(Otros Valores representativos de deuda)								
<b>Derivados</b>								
<b>Instrumentos híbridos</b>								
<b>Préstamos:</b>								
(Préstamos a entidades vinculadas)					1.568			1.568
(Otros préstamos)								
<b>Depósitos en entidades de crédito</b>								
<b>Créditos por operaciones de seguro directo:</b>								
Tomadores de seguro:								
(Recibos pendientes)					14.940			14.940
(Provisión para primas pendientes de cobro)					(1.091)			(1.091)
Mediadores:								
(Saldos pendientes con Mediadores)								
Créditos por operaciones de reaseguro:								
(Saldos pendientes con reaseguradores)					2.240			2.240
Créditos por operaciones de coaseguro:								
(Saldos pendientes con coaseguradores)					9			9
<b>Otros Créditos</b>								
(Resto de Créditos)					1.315			1.315
Tesorería	12.167							12.167
<b>TOTAL</b>	<b>12.167</b>	<b>-</b>	<b>259.220</b>	<b>12</b>	<b>18.981</b>	<b>16.956</b>	<b>25.672</b>	<b>333.008</b>

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 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				
<b>Instrumentos de patrimonio:</b>								
(Inversiones financieras en capital)		-	2.898	12		16.956		19.866
( Participaciones en fondos de inversión)		-	133.273					133.273
(Otros instrumentos de patrimonio)								
<b>Valores representativos de deuda:</b>								
(Valores de renta fija)			83.613				30.886	114.499
(Otros Valores representativos de deuda)								
<b>Derivados</b>								
<b>Instrumentos híbridos</b>								
<b>Préstamos:</b>								
(Préstamos a entidades vinculadas)						1.850		1.850
(Otros préstamos)								
<b>Depósitos en entidades de crédito</b>								
						411		411
<b>Créditos por operaciones de seguro directo:</b>								
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
<b>Otros Créditos</b>								
(Resto de Créditos)						1.567		1.567
Tesorería	19.837							19.837
<b>TOTAL</b>	<b>19.837</b>	<b>-</b>	<b>219.784</b>	<b>12</b>	<b>20.443</b>	<b>16.956</b>	<b>30.886</b>	<b>307.918</b>

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 2020	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	411	7.606*
Cartera de Inversión a vencimiento	1.121	-
Préstamos y Partidas a Cobrar, Empresas del Grupo y Efectivo	(608)	-
<b>Total</b>	<b>924</b>	<b>7.606*</b>

(\*) Ingresos y gastos imputados directamente a P.N. y transferencias a la cuenta de P.G. a 31 de diciembre de 2020.

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)	-
<b>Total</b>	<b>5.680</b>	<b>7.959*</b>

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

## 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 2020 no existe ningún activo asignado en la misma. Tampoco existía ningún activo en esta categoría a 31 de diciembre de 2019.

## 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 2020 no existe ningún activo en esta categoría, ni tampoco a 31 de diciembre de 2019.

## 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:

	2020	2019
Inversiones financieras en capital	2.730	2.910
Instrumentos de patrimonio (FIM)	184.352	133.273
Valores de renta fija	72.150	83.613
	<b>259.232</b>	<b>219.796</b>

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

- Inversiones financieras en capital corresponden a:
  - Participación en ATOM HOTELES S.A., con un valor de mercado de 2.634 miles de euros; a 31 de diciembre de 2019 en esta misma categoría se tenían participaciones de este mismo emisor, con un valor razonable a esa fecha de 2.898 miles de euros.
  - Participación en inversión de capital riesgo CR T2 ELTIF ENERGY TRANSICION, proyecto de energías renovables, con un valor de mercado de 84 miles de euros a 31 de diciembre de 2020; no se tenía este proyecto a 31 de diciembre de 2019.
  - Adicionalmente se posee otra participación en TIREA S.A. con un valor de compra de 12 miles de euros a 31 de diciembre de 2020, con igual valor a 31 de diciembre de 2019.
- Instrumentos de patrimonio: corresponde a participaciones en los fondos de inversión mobiliaria por un valor razonable de 184.352 y 133.273 miles de euros a 31 de diciembre de 2020 y 31 de diciembre de 2019, respectivamente. De este importe 2.086 y 2.103 miles de euros, respectivamente, corresponden a inversiones en dólares; a 31 de diciembre de 2020 y 31 de diciembre de 2019 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 y pagarés con o sin aval del Estado del mismo por un valor razonable de 72.150 miles de euros a 31 de diciembre de 2020 y 83.613 miles de euros a 31 de diciembre de 2019.

## (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:

	2020	2019
Préstamos a entidades del grupo y asociadas	1.568	1.850
Depósitos en entidades de crédito	-	411
Créditos por operaciones de seguro directo		
Tomadores de seguro	13.849	14.947
Mediadores	-	-
Créditos por operaciones de reaseguro	2.240	1.659
Créditos por operaciones de coaseguro	9	9
Otros créditos		
Resto de créditos	1.315	1.567
	<b>18.981</b>	<b>20.443</b>

## (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 25.672 miles de euros a 31 de diciembre de 2020, cuyo valor razonable a 31 de diciembre de 2020 ascendía a 26.507 miles de euros. A 31 de diciembre de 2019 el coste amortizado era de 30.886 miles de euros y el valor razonable de 32.721 miles de euros.

## (h) Activos financieros pignorados

A 31 de diciembre de 2020 la Mutua no tenía constituidos derechos reales de prenda a favor de entidades financieras u otros. A 31 de diciembre de 2019 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 2020

	2021	2022	2023	2024	2025	Años posteriores	Total
<b>Activos financieros</b>							
Valores representativos de deuda	54.163	19.787	18.774	-	5.098	-	97.822
Préstamos a entidades vinculadas	1.178	223	167	-	-	-	1.568
Instrumentos híbridos	-	-	-	-	-	-	-
Depósitos en entidades de crédito (IPFs)	-	-	-	-	-	-	-
Otros créditos	17.413	-	-	-	-	-	17.413
<b>Total</b>	<b>72.754</b>	<b>20.010</b>	<b>18.941</b>	<b>-</b>	<b>5.098</b>	<b>-</b>	<b>116.803</b>

### Ejercicio 2019

	2020	2021	2022	2023	2024	Años posteriores	Total
<b>Activos financieros</b>							
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
<b>Total</b>	<b>72.889</b>	<b>28.207</b>	<b>9.880</b>	<b>18.990</b>	<b>0</b>	<b>4.982</b>	<b>134.948</b>

La exposición máxima al riesgo de crédito a 31 de diciembre de 2020 fue:

ACTIVOS FINANCIEROS	A	BBB	High Yield	Sin rating	Total
Depósitos en entidades de crédito					0,00%
Valores representativos de deuda, Cart. Disp. Venta	21,84%	34,54%	7,01%	36,61%	100,00%
Valores representativos de deuda, Cart. Vencimiento	70,28%	29,72%			100,00%
<b>Total</b>	<b>34,56%</b>	<b>33,27%</b>	<b>5,17%</b>	<b>27,00%</b>	<b>100,00%</b>

La exposición máxima al riesgo de crédito a 31 de diciembre de 2019 fue:

ACTIVOS FINANCIEROS	A	BBB	High Yield	Sin rating	Total
Depósitos en entidades de crédito	100,00%				100,00%
Valores representativos de deuda, Cart. Disp. Venta	23,20%	41,68%	1,09%	34,03%	100,00%
Valores representativos de deuda, Cart. Vencimiento	75,38%	24,62%			100,00%
<b>Total</b>	<b>37,50%</b>	<b>36,94%</b>	<b>0,79%</b>	<b>24,76%</b>	<b>100,00%</b>

## (11) Periodificaciones

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

	2020	2019
Intereses devengados y no cobrados	1.020	1.326
Comisiones y otros costes de adquisición (Nota 14)	11.414	11.598
Otras periodificaciones	296	458
<b>Total</b>	<b>12.730</b>	<b>13.382</b>

## (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:

	2020	2019
Efectivo en caja euros	28	66
Efectivo en caja divisas	12	6
Cuentas corrientes en euros	12.003	19.765
Cuentas corrientes en divisas	124	-
<b>Total</b>	<b>12.167</b>	<b>19.837</b>

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 2020, al igual que al cierre del 2019.

A 31 de diciembre de 2020 y 2019 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 2020 y 2019, 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 2020, al igual que al cierre de 2019, 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 2020

	Saldos al 31.12.19	Dotaciones	Aplicaciones	Saldos al 31.12.20
Automóviles RC obligatoria	981	1.088	-	2.069
Automóviles RC voluntaria	779	56	-	835
Multirriesgos industriales	-	-	-	-
Responsabilidad civil riesgos nucleares	-	1	1	-
Responsabilidad civil profesional	6.510	610	531	6.589
<b>Total ramos obligatorios</b>	<b>8.270</b>	<b>1.756</b>	<b>532</b>	<b>9.493</b>
<b>Total reserva de estabilización</b>	<b>8.270</b>	<b>1.756</b>	<b>532</b>	<b>9.493</b>

## 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
<b>Total ramos obligatorios</b>	<b>7.787</b>	<b>1.772</b>	<b>1.289</b>	<b>8.270</b>
<b>Total reserva de estabilización</b>	<b>7.787</b>	<b>1.772</b>	<b>1.289</b>	<b>8.270</b>

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 2020 y 2019, 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 1.756 y 1.772 miles de euros. Asimismo en el Ejercicio 2020 se ha aplicado directamente al epígrafe "Reservas" un importe de 532 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 678 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 528 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 2020

	Saldos al 31.12.19	Dotaciones	Aplicaciones	Saldos al 31.12.20
Seguro directo y Reaseguro aceptado				
Provisión para primas no consumidas	79.754	78.606	(79.754)	78.606
Provisiones para prestaciones				
Provisión de prestaciones pendientes de liquidación o pago	117.122	123.661	(117.122)	123.661
Provisión de siniestros pendientes de declaración	11.735	10.675	(11.735)	10.675
Provisión de gastos internos de liquidación de siniestros	6.533	6.672	(6.533)	6.672
Provisión para participación en beneficios y para extornos	298	197	(298)	197
Otras Provisiones Técnicas	164	258	(164)	258
	<b>215.606</b>	<b>220.069</b>	<b>(215.606)</b>	<b>220.069</b>
Reaseguro cedido y retrocedido				
Provisiones para primas no consumidas	5.718	5.682	(5.718)	5.682
Provisiones para prestaciones	25.400	30.266	(25.400)	30.266
	<b>31.118</b>	<b>35.948</b>	<b>(31.118)</b>	<b>35.948</b>

### 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
	<b>212.406</b>	<b>215.606</b>	<b>(212.406)</b>	<b>215.606</b>
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
	<b>29.590</b>	<b>31.118</b>	<b>(29.590)</b>	<b>31.118</b>

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 2020 de 11.414 miles de euros, frente a los 11.598 miles de euros de 31 de diciembre de 2019 (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 2020 de 2.000 miles de euros (2.016 miles de euros a 31 de diciembre de 2019).

La provisión para prestaciones del seguro directo y aceptado al 31 de diciembre de 2019, evolucionó del siguiente modo a lo largo del Ejercicio 2020:

Ramos	Provisión al 31.12.2019 (1) (*)	Pagos año 2020 (2)	Pendiente al 31.12.2020 (3)	Diferencias (1)-(2)-(3)
<b>Seguro Directo y aceptado</b>				
Automoviles RC	39.948	13.403	26.166	378
Automoviles Otras garantías	7.583	4.390	2.380	813
Accidentes	1.422	253	424	745
Cascos	46	20	34	-8
Responsabilidad Civil	77.837	12.392	65.014	431
Defensa Jurídica	1.340	246	954	139
Decesos	3.881	2.864	786	231
Multirriesgo Hogar	1.567	541	403	624
Multirriesgo Comercio	22	19	18	-15
Otros multirriesgos	100	172	38	-111
	<b>133.746</b>	<b>34.300</b>	<b>96.218</b>	<b>3.228</b>

(\*) El saldo de apertura de las provisiones del seguro directo no incluye un importe de 6.533 miles de euros en concepto de provisión para gastos internos de liquidación de siniestros, ni un importe de 2.639 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 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)
<b>Seguro Directo y aceptado</b>				
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	-1.320
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
	<b>126.293</b>	<b>36.017</b>	<b>84.250</b>	<b>6.026</b>

(\*) 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.

## (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 2020 y 2019 y su valor razonable es considerado igual al valor contable, dado el corto plazo de los mismos:

	2020	2019
Depósitos recibidos por reaseguro cedido	36	30
Deudas por operaciones de seguro		
Deudas con asegurados	277	99
Deudas con mediadores		
Deudas condicionadas		
Deudas por operaciones de reaseguro	385	324
Deudas por operaciones de coaseguro	240	408
Otras deudas		
<b>Resto de otras deudas</b>	<b>1.213</b>	<b>1.478</b>
	<b>2.151</b>	<b>2.339</b>

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 2021 (vencían en 2020 los mantenidos a 31 de diciembre de 2019).

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 2019 y 2020:

	2020	2019
<b>Concepto</b>	<b>Días</b>	<b>Días</b>
Periodo medio de pago a proveedores	15	15
Ratio de operaciones pagadas (=PMP)	15	15
Ratio de operaciones pendientes de pago	-	-
	<b>Importe</b>	<b>Importe</b>
<b>Total pagos realizados</b>	<b>197.543</b>	<b>212.709</b>
<b>Total pagos pendientes</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

Durante los Ejercicios 2020 y 2019 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 2020 y 2019 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 2020 y 2019 con las Administraciones Públicas es como sigue:

	2020	2019
<b>Otros Créditos</b>		
Créditos con Administraciones Públicas	-	5
	-	5
<b>Activos fiscales</b>		
Activos por impuesto diferido	340	413
Hacienda Pública deudor por I.S	701	1.054
	<b>1.041</b>	<b>1.467</b>
<b>Otras deudas</b>		
Seguridad Social	657	624
Retenciones	506	501
Otros (IPS, CCS, etc.)	1.118	1.114
	<b>2.281</b>	<b>2.239</b>
<b>Pasivos fiscales</b>		
Pasivos por impuesto corriente		
H <sup>a</sup> P <sup>a</sup> acreedor por I.S.	316	407
<b>Pasivos por impuesto diferido</b>		
Reserva de estabilización	2.412	2.142
Otros (*)	4.159	1.778
	<b>6.571</b>	<b>3.920</b>

\*El importe de 4.159 miles de euros al 31 de diciembre de 2020 se corresponde con pasivos por impuestos diferido en la valoración de inversiones financieras por importe de 2.649 miles de euros y por la amortización anticipada del inmueble de Cristalia realizada en el ejercicio 2011 por importe de 1.510 miles de euros.

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.

Con fecha 10 de agosto de 2020, la Mutua ha recibido notificación de la Resolución de 21 de julio de 2020 por el Tribunal Económico-Administrativo Central mediante la cual se estiman parcialmente las reclamaciones interpuestas frente a los Acuerdos de liquidación dictados con fecha 28 de mayo de 2018 y 28 de mayo de 2019 por la Dependencia de Control Tributario y Aduanero de la Delegación Central de Grandes Contribuyentes de la AEAT, respecto del Impuesto sobre Sociedades de los ejercicios 2011 a 2014 (ambos inclusive) y del Impuesto sobre Sociedades correspondiente al ejercicio 2015. Dicha Resolución ha sido recurrida ante la Audiencia Nacional con fecha 9 de octubre de 2020.

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 2020 y 2019 y los beneficios fiscales que la Mutua espera declarar tras la oportuna aprobación de las cuentas anuales.

	2020	2019
Resultado contable del ejercicio	7.683	7.053
Impuesto sobre sociedades	4.332	2.295
Diferencias permanentes		
Positivas (I)	10.830	5.197
Negativas (II)	(1.898)	(1.944)
<b>Diferencias temporales</b>		
Provisión para primas pendientes de cobro	39	7
Reversión amortización no deducible	(231)	(231)
Provisión de estabilización	(1.224)	(482)
Otras provisiones y otros	(685)	303
<b>Base imponible fiscal</b>	<b>18.846</b>	<b>12.198</b>
<b>Cuota íntegra al 25%</b>	<b>4.712</b>	<b>3.050</b>
Deducciones y bonificaciones año	(660)	(488)
Cuota líquida	4.052	2.562
Retenciones y pagos a cuenta	(3.736)	(2.155)
<b>Cuenta a pagar / (cobrar)</b>	<b>316</b>	<b>407</b>

(I) Incluye 142 y 122 miles de euros en los años 2020 y 2019, 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 temporal. Asimismo, en los ejercicios 2020 y 2019, incluye 4.988 y 853 miles de euros respectivamente en concepto de deterioro de inmuebles.

También incluye en los ejercicios 2020 y 2019 un total de 5.700 y 3.621 miles de euros, respectivamente, de aportaciones a fundaciones, que tienen asimismo su efecto recogido en las deducciones del ejercicio.

(II) En los ejercicios 2020 y 2019 incluye principalmente 528 y 338 miles de euros en concepto de reserva de capitalización. Asimismo, en los ejercicios 2020 y 2019 incluyen reversiones de diferencias inicialmente consideradas como permanentes en ejercicios anteriores.

En los ejercicios 2020 y 2019 no quedaban pendientes de aplicar bases imponibles negativas.

En el ejercicio 2020 hay deducciones por donaciones pendientes de aplicar por importe de 3.626 miles de euros no registradas contablemente como crédito fiscal dado que entrarán directamente como menor gasto sobre el impuesto sobre sociedades cuando se apliquen.

La relación existente entre el gasto por impuesto sobre beneficios y el beneficio del ejercicio es para los ejercicios 2020 y 2019 como sigue:

	2020	2019
Saldo de ingresos y gastos del ejercicio (antes de impuestos e incluyendo actividades interrumpidas)	12.015	9.348
Impuesto al 25%	3.004	2.337
Gastos no deducibles	2.707	1.299
Ingresos no tributables	(474)	(486)
Deducciones y bonificaciones del ejercicio corriente	(660)	(488)
Ajustes de ejercicios anteriores	(245)	(367)
<b>Gasto por impuesto sobre beneficios</b>	<b>4.332</b>	<b>2.295</b>

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

	2020	2019
<b>Impuesto corriente</b>		
Del ejercicio	4.052	2.562
De ejercicios anteriores	(245)	(367)
	<b>3.807</b>	<b>2.195</b>
<b>Impuestos diferidos</b>		
Origen y reversión de diferencias temporarias		
Provisión para primas pendientes	(10)	(2)
Reserva estabilización	306	121
Amortización del inmovilizado	58	57
Otras provisiones y otros	171	(76)
	<b>525</b>	<b>100</b>
<b>Total gasto por impuesto de las actividades continuadas</b>	<b>4.332</b>	<b>2.295</b>

## (b) Activos y pasivos por impuesto diferido

El detalle de los activos y pasivos por impuesto diferido al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es como sigue:

### Año 2020

	Activos	Pasivos
Amortización del inmovilizado	231	-
Provisiones y otros	175	-
Inversiones financieras	295	(2.649)
Libertad de amortización	-	(1.510)
Reserva de estabilización	-	(2.412)
<b>Activos y pasivos netos</b>	<b>701</b>	<b>(6.571)</b>

### 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)
<b>Activos y pasivos netos</b>	<b>1.054</b>	<b>(3.920)</b>

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 2020 y 2019.

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 2020 y 2019.

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

En el Ejercicio 2020, los miembros del Consejo de Administración han percibido los siguientes importes, en miles de euros (se presentan comparativos con los de 2019):

	2020	2019
Remuneraciones	1.467	1.471

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 2020 y 2019 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 2020, han sido, en miles de euros (se presentan comparativos con los de 2019):

	2020	2019
Kilometraje por desplazamiento	7	38
Gastos de manutención	98	194
Otros gastos de viaje	88	227
Seguro de Responsabilidad Civil(*)	44	45
Seguro de Vida	14	17
Seguro de Contingencias especiales	8	7

(\*) El importe de la Prima del Seguro de Responsabilidad Civil de los miembros del Consejo asciende a 44 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 2020 y 2019 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 2020, compuesto por 8 personas, 7 varones y 1 mujer (al 31 de diciembre de 2019 fueron 8 personas, 7 varones y 1 mujer), percibió durante el ejercicio las siguientes remuneraciones, en miles de euros (se presentan comparativos con los de 2019):

	2020	2019
Nº de personas	8	8
Sueldos y salarios	700	745
Retribución en especie	12	14
Seguros de Vida y Fondos de Pensiones	17	16

A 31 de diciembre de 2020 y 2019 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 2020	177.353	216.998	1.189	3.071	-	-
No vida ejercicio 2019	178.461	212.240	1.081	3.366	-	-

## (20) Información sobre Personal

### (a) Número de personas

El número de personas empleadas por la Mutua en el curso del Ejercicio 2020, distribuido por categorías profesionales y sexos, ha sido el siguiente:

	Nº medio	Nº. a fin de ejercicio	
		Varones	Mujeres
Directivos	8	7	1
Técnicos	119	91	33
Otros empleados	478	195	284
<b>Total</b>	<b>605</b>	<b>293</b>	<b>318</b>

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

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

El número de personas empleadas por la Mutua con discapacidad mayor o igual al 33% al cierre del ejercicio 2020 ha sido de 13 empleados pertenecientes a la categoría "Otros empleados" (13 empleados en 2019 de la misma categoría).

## (b) Gasto de personal

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

	2020	2019
Sueldos y salarios	21.380	22.992
Indemnizaciones y prejubilaciones	164	1.311
Cargas sociales	7.504	7.873
Aportaciones a sistemas complementarios de pensiones	389	393
	<b>29.437</b>	<b>32.568</b>

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 439 y 459 miles de euros durante los ejercicios 2020 y 2019, respectivamente.

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

	2020	2019
<b>Cargas Sociales</b>		
Seguridad Social a cargo de la empresa	6.228	6.471
Otros gastos sociales	979	1.334
	<b>7.207</b>	<b>7.806</b>

## (21) Honorarios de Auditoría

La empresa auditora de las cuentas anuales de la Mutua, Ernst&Young, S.L. en los Ejercicios 2020 y 2019, ha devengado durante los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019 por servicios profesionales 61 miles de euros y 57 miles de euros, respectivamente, 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 2020 y 2019, 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 2020 y 2019 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	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	(811)	51 (*)
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	(2.638)	(1.177) (*)

(\*)Obtenido de las cuentas anuales de la Sociedad participada del Ejercicio 2020 que están pendientes de ser aprobadas por su órgano de administración.

Los movimientos producidos en el Ejercicio 2020 se muestran a continuación:

Sociedad	2019	Aumentos	Disminuciones	2020
<b>Coste adquisición</b>				
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
<b>Total adquisición</b>	<b>16.956</b>	-	-	<b>16.956</b>
<b>Deterioro</b>	-	-	-	-
<b>Valor neto en libros</b>	<b>16.956</b>	-	-	<b>16.956</b>

Durante los ejercicios 2020 y 2019 no se ha producido ningún cambio en el capital, ni se ha dotado ni revertido ningún deterioro.

Durante los ejercicios 2020 y 2019 no se han recibido dividendos de ninguna de las empresas participadas.

Respecto a los saldos y transacciones realizadas con entidades vinculadas en los ejercicios 2020 y 2019 fueron los siguientes:

	2020	2019
<b>Otros créditos</b>		
Fundación A.M.A.	-	-
A.M.A. Desarrollo Internacional	-	-
Cleverwind	-	-
AMA América de Seguros	1.093	1.261
AMA Vida Seguros y Reaseguros, S.A.	474	589
<b>Total activo</b>	<b>1.568</b>	<b>1.850</b>
AMA Vida Seguros y Reaseguros, S.A.	240	407
<b>Total pasivo</b>	<b>240</b>	<b>407</b>
<b>Ingresos</b>		
Ingresos procedentes de las inversiones inmobiliarias Fundación A.M.A.	97	97
Ingresos procedentes de las inversiones inmobiliarias AMA Vida	42	42
Ingresos por la cesión de recursos AMA Vida	287	130
Ingresos por comisiones AMA Vida	66	37
Ingresos préstamo AMA América	5	14
	<b>497</b>	<b>320</b>
<b>Gastos</b>		
<b>Aportaciones- Fundación AMA</b>	<b>5.700</b>	<b>3.621</b>

## (23) Información Técnica

La Mutua ha continuado durante el Ejercicio 2020 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 2020 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 2019). Los contratos proporcionales, tienen un porcentaje de cesión del 80 por ciento, a excepción de accidentes y 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 2020

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)	29.673	2.436	32.698	57.401	54.241
1. Primas netas de anulaciones	29.951	2.318	32.860	56.735	54.083
2. +/- Variación provisiones para primas no consumidas	(278)	117	(73)	1.163	213
3. +/- variación provisiones para riesgos en curso					
4. +/- variación provisiones para primas pendientes	-	1	(89)	(497)	(55)
II. Primas reaseguro (cedido y retrocedido)	10.394	1.375	6.966	2.715	10.197
1. Primas netas de anulaciones	10.494	1.271	6.927	2.715	10.197
2. +/- Variación provisiones para primas no consumidas	(100)	104	39	-	-
<b>A. Total primas adquiridas netas de reaseguro (I-II)</b>	<b>19.279</b>	<b>1.061</b>	<b>25.732</b>	<b>54.686</b>	<b>44.044</b>
III. Siniestralidad (directo y aceptado)	20.535	(371)	24.607	31.841	25.926
1. Prestaciones y gastos pagados y gastos de siniestralidad	20.063	330	17.213	32.490	26.610
2. +/- variación provisiones técnicas para prestaciones	472	(701)	7.394	(649)	(684)
3. +/- variación otras provisiones técnicas					
IV. Siniestralidad del reaseguro (cedido y retrocedido)	6.007	(389)	7.717	856	(2)
1. Prestaciones y gastos pagados	5.892	174	3.639	(371)	-
2. +/- variación provisiones técnicas para prestaciones	115	(563)	4.078	1.227	(2)
3. +/- variación otras provisiones técnicas					
<b>B. Total siniestralidad, neta de Reaseguro (III-IV)</b>	<b>14.528</b>	<b>18</b>	<b>16.890</b>	<b>30.985</b>	<b>25.928</b>
V. Gastos de adquisición (directo y aceptado)	4.666	385	5.129	9.197	8.736
VI. Gastos de administración (directo y aceptado)	681	52	1.093	1.585	1.620
VII. Otros gastos técnicos (directo y aceptado)	1.833	143	1.857	2.435	3.882
VIII. Gastos de adquisición, administración y otros gastos técnicos (cedido y retrocedido)	3.247	469	308	-	-
<b>C. Total gtos explotación y otros gtos técnicos(V+VI+VII-VIII)</b>	<b>3.933</b>	<b>111</b>	<b>7.771</b>	<b>13.217</b>	<b>14.238</b>
<b>Total Ingresos y Gastos Técnicos</b>	<b>818</b>	<b>932</b>	<b>1.071</b>	<b>10.483</b>	<b>3.879</b>

## 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)	-	-
<b>A. Total primas adquiridas netas de reaseguro (I-II)</b>	<b>18.325</b>	<b>1.002</b>	<b>26.743</b>	<b>54.416</b>	<b>43.726</b>
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	-
2. +/- variación provisiones técnicas para prestaciones	116	850	(579)	557	132
3. +/- variación otras provisiones técnicas					
<b>B. Total siniestralidad, neta de Reaseguro (III-IV)</b>	<b>13.181</b>	<b>507</b>	<b>15.454</b>	<b>41.483</b>	<b>31.403</b>
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	-	19
<b>C. Total gtos explotación y otros gtos técnicos(V+VI+VII-VIII)</b>	<b>3.740</b>	<b>80</b>	<b>7.859</b>	<b>12.324</b>	<b>14.317</b>
<b>Total Ingresos y Gastos Técnicos</b>	<b>1.404</b>	<b>415</b>	<b>3.430</b>	<b>609</b>	<b>(1.994)</b>

## Resultado técnico por año de ocurrencia:

### Ejercicio 2020

RESULTADO TECNICO POR AÑO DE OCURRENCIA	R.C.AUTOS	OTROS DAÑOS AUTOS	MULTIRRIESGOS HOGAR	RESPONS. CIVIL	ACCIDENTES
I PRIMAS ADQUIRIDAS (Directo)	57.401	54.240	29.673	32.698	2.436
1. Primas netas de anulaciones	56.735	54.083	29.951	32.860	2.318
2. +/- variación provisiones para primas no consumidas	1.163	212	(278)	(72)	117
3. +/- variación provisiones para primas pendientes	(497)	(55)	-	(89)	1
II PRIMAS REASEGURO (Cedido)	2.715	10.197	10.394	6.966	1.375
1. Primas netas de anulaciones	2.715	10.197	10.494	6.927	1.271
2. +/- variación provisiones para primas no consumidas	-	-	(100)	39	104
<b>A. TOTAL PRIMAS ADQUIRIDAS NETAS REASEGURO (I-II)</b>	<b>54.686</b>	<b>44.044</b>	<b>19.279</b>	<b>25.732</b>	<b>1.061</b>
III SINIESTRALIDAD (Directo)	30.114	28.086	20.730	11.916	463
1. Prestaciones pagadas de siniestros ocurridos en el ejercicio	13.271	19.918	14.469	701	128
Gastos de siniestralidad imputables	1.870	1.771	1.737	173	25
2. Provisiones técnicas para prestaciones de siniestros ocurridos en el ejercicio	14.974	6.397	4.524	11.043	309
IV SINIESTRALIDAD DEL REASEGURO (Cedido)	391	-	10.234	20	120
1. Prestaciones y Gastos Pagados de siniestros ocurridos en el ejercicio,	-	-	9.246	7	-
2. Provisiones técnicas para prestaciones de siniestros ocurridos en el ejercicio	391	-	988	13	120
<b>B. TOTAL SINIESTRALIDAD NETA REASEGURO (III-IV)</b>	<b>29.723</b>	<b>28.086</b>	<b>10.496</b>	<b>11.896</b>	<b>343</b>
V GASTOS DE ADQUISICION (Directo)	9.197	8.647	4.666	5.129	385
VI GASTOS DE ADMINISTRACION (Directo)	1.585	1.619	681	1.093	52
VII OTROS GASTOS TECNICOS (Directo)	3.378	3.317	2.217	1.857	143
VIII GASTOS DE ADQUISICION,ADMINISTRACION Y OTROS GASTOS TECNICOS (Cedido)	-	-	3.247	308	469
IX INGRESOS FINANCIEROS TECNICOS NETOS DE LOS GASTOS DE LA MISMA NATURALEZA	(327)	26	(101)	(360)	(6)
<b>TOTAL RESULTADO TÉCNICO</b>	<b>10.476</b>	<b>2.401</b>	<b>4.366</b>	<b>5.704</b>	<b>601</b>

## 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)
<b>A. TOTAL PRIMAS ADQUIRIDAS NETAS REASEGURO (I-II)</b>	<b>54.416</b>	<b>43.726</b>	<b>18.325</b>	<b>26.743</b>	<b>1.002</b>
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>B. TOTAL SINIESTRALIDAD NETA REASEGURO (III-IV)</b>	<b>43.374</b>	<b>34.318</b>	<b>12.987</b>	<b>12.901</b>	<b>771</b>
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
<b>TOTAL RESULTADO TÉCNICO</b>	<b>(1.424)</b>	<b>(3.489)</b>	<b>1.731</b>	<b>7.607</b>	<b>193</b>

## (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 2020 y 2019.

Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones presentadas:

	2020	2019
<b>Quejas presentadas y admitidas (I)</b>	<b>22</b>	<b>33</b>
Quejas estimadas	14	20
Quejas desestimadas	8	13
<b>Reclamaciones presentadas y admitidas (II)</b>	<b>231</b>	<b>192</b>
Reclamaciones estimadas	57	51
Reclamaciones desestimadas	174	141
Quejas y reclamaciones recibidas y no admitidas (III)	17	28
<b>Total quejas y reclamaciones recibidas (I+II+III)</b>	<b>270</b>	<b>253</b>

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

	2020	2019
Departamento Producción Automóvil	22,10	19,55
Departamento Producción Ramos Varios	2,96	4,02
Departamento Producción RC Profesional	0,37	-
Departamento Siniestros Automóvil	19,13	23,11
Departamento Siniestros Ramos Varios	48,39	48,88
Departamento Siniestros RC Profesional	1,49	3,11
Departamento AMA Asistencia	5,56	1,33
	<b>100</b>	<b>100</b>

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

	2020	2019
RECURRIDAS ANTE LA DGS	9	24
DICTADA RESOLUCIÓN FAVORABLE A A.M.A.	1	3
DICTADA RESOLUCIÓN FAVORABLE ASEGURADO	-	1
ALLANAMIENTO	-	-
PENDIENTE RESOLUCIÓN DGSFP	8	20

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 2020 no tendrán un efecto significativo en estas cuentas anuales. De las 9 reclamaciones desestimadas y recurridas en el año 2020 ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones 1 se ha dictado resolución favorable a la Mutua 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) Aavales y otros compromisos

No existen cantidades comprometidas a 31 de diciembre de 2020 y 2019, distintas de las mencionadas en las notas anteriores.

## (26) Hechos Posteriores

No se han producido hechos relevantes con posterioridad al cierre del Ejercicio 2020 que pudieran afectar a la imagen fiel de las cuentas anuales.

# 02

INFORME DE AUDITORÍA 19  
CUENTAS ANUALES 26

> **INFORME DE GESTIÓN 88**



# Informe de Gestión del ejercicio 2020

## Situación económica

Los desarrollos en torno a la pandemia han condicionado significativamente la evolución de la economía mundial a lo largo de 2020. Además, las perspectivas acerca de la economía mundial en el futuro próximo continúan dependiendo de la evolución epidemiológica y de las novedades acerca del desarrollo de diversas vacunas contra el Covid-19.

Hasta la fecha, el impacto de la crisis sanitaria sobre la actividad ha sido muy heterogéneo por áreas geográficas. España se encuentra entre las economías más afectadas desde el comienzo de la pandemia. Así, mientras que el nivel del PIB de nuestro país en el tercer trimestre de 2020 era un 9,1 % inferior al previo a la crisis, esa brecha era de 4,5 puntos porcentuales en el conjunto del área del euro.

La duración del proceso de inmunización de la población será un determinante crucial de la magnitud de los posibles efectos de la pandemia más allá del corto plazo. Por otra parte, la pandemia estaría acelerando algunos procesos de transformación estructural que ya se estaban gestando con anterioridad, como la digitalización, y que harán necesaria una reasignación de recursos en las economías, cuya magnitud todavía es incierta.

El producto interior bruto de España en 2020 ha caído un 11% respecto al año anterior. Por ramas de actividad, la brecha frente al nivel previo a la crisis se habría enjugado en gran medida en las ramas de industria y energía, mientras que, por el contrario, continúa siendo todavía muy elevada en los servicios y, dentro de ellos, en particular, en las ramas de comercio, transporte y hostelería.

Las proyecciones más recientes del Eurosistema siguen apuntando a un impacto prolongado de la pandemia sobre la evolución de la actividad y los precios del área. De acuerdo con el escenario central de estas proyecciones, el PIB del área del euro no retornaría a su nivel previo a la crisis hasta mediados de 2022.

En un contexto en el que la pandemia y las medidas de contención supondrían un obstáculo cada vez menor para la actividad, el crecimiento del PIB repuntaría en el transcurso de 2021, apoyado en los fondos europeos del programa Next Generation EU (NGEU).

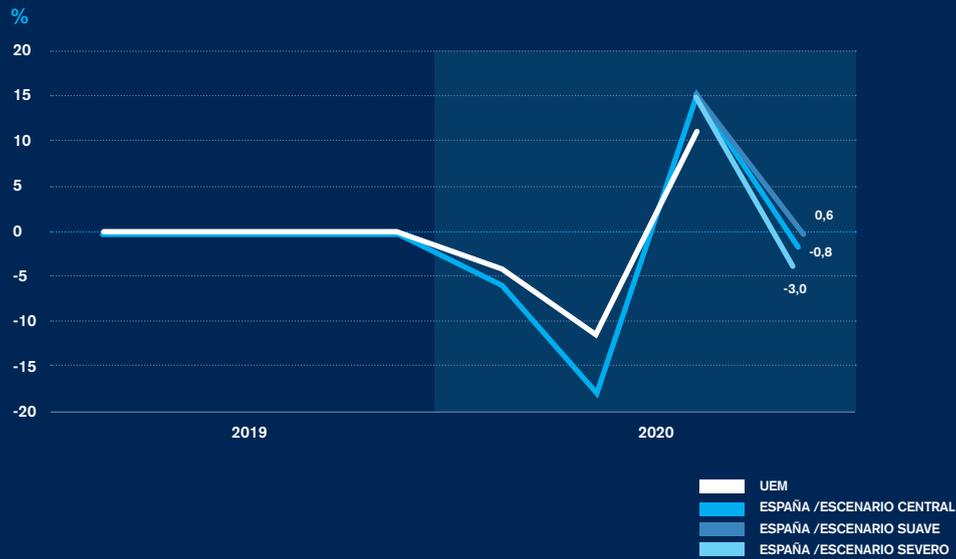
Un factor crucial en el que se fundamentan esas perspectivas de recuperación de la actividad son las expectativas de mejora de la situación sanitaria. Esto implicaría un levantamiento gradual de las medidas de contención y, por tanto, un comportamiento más expansivo del gasto privado. Adicionalmente, la recuperación se basará también en el apoyo de la política monetaria y fiscal.

## Evolución de Principales Variables Económicas

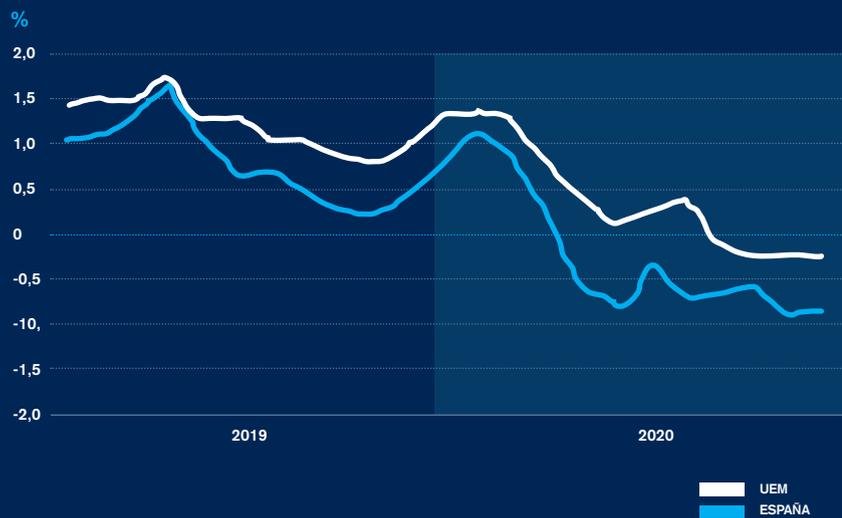
### Índice de precios al consumo

La evolución de los precios de consumo ha reflejado los efectos de la pandemia. Por un lado, el fuerte retroceso de la demanda mundial llevó en marzo a un descenso muy significativo de los precios del petróleo y, por tanto, del componente energético del IAPC. La inflación repuntará tras el primer trimestre de 2021, una vez que se disipen los efectos de base sobre la tasa interanual de la caída de precios del petróleo al inicio de la pandemia. En cambio, el repunte de la inflación subyacente desde sus reducidos niveles actuales será mucho más gradual.

## 1. PRODUCTO INTERIOR BRUTO



## 2. ÍNDICES ARMONIZADOS DE PRECIOS DE CONSUMO



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

## Mercado de Trabajo

La Encuesta de Población Activa (EPA) mostró una continuación del proceso de progresiva recuperación del empleo en el cuarto trimestre del año. En el conjunto del año, el empleo retrocedió un 2,9%, tras el aumento del 2,3% de 2019, mientras que las horas trabajadas descendieron un 11,1%.

Por ramas de actividad, la mejoría del empleo en este trimestre se dejó notar en la construcción, que se acercó al nivel de empleo de hace un año (-0,3%), y en los servicios de no mercado, que pasaron a mostrar un avance interanual del 2,2%. Por el contrario, en los servicios de mercado el empleo mostró un descenso interanual algo superior al del tercer trimestre (-6 %), reflejando el deterioro en las actividades de servicios más afectadas por las restricciones a la movilidad de la población. Por tipo de contrato, los trabajadores temporales redujeron su descenso interanual hasta el -9% (-13% en el tercer trimestre), mientras que los indefinidos, sin embargo, intensificaron su descenso interanual hasta el -1,7%.

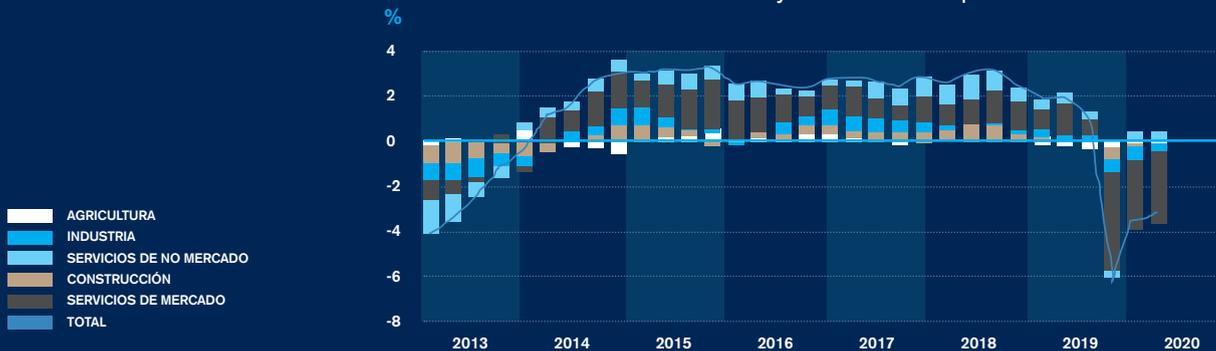
La población activa prosiguió el proceso de progresiva normalización, después de la abrupta caída observada en el segundo trimestre, dadas las dificultades para buscar un nuevo empleo derivadas de las restricciones a la movilidad tras la declaración del estado de alarma. En el cuarto trimestre, el descenso interanual se situó en el -0,4%, 0,4 pp mejor que en el trimestre anterior. Esta mejora provocó que el desempleo, a pesar del avance de la ocupación, se mantuviera prácticamente estable en el trimestre (descenso de unas 3.100 personas) y mostrara un aumento interanual del 16,5%. La tasa de paro se situó en el 16,1 % (16,3 % en el tercer trimestre), 2,3 pp por encima del nivel de un año antes. En el conjunto del año, la tasa de paro se posicionó en el 15,5%, 1,4 pp por encima de la de 2019.

## 1. OCUPADOS EPA Y AFILIACIONES A LA SEGURIDAD SOCIAL



## 2. OCUPADOS EPA, POR RAMAS

Tasa interanual del total y contribuciones por ramas



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 2020 alcanzó los 58.889 millones, lo que supone un decrecimiento del 8,24%, bastante superior a la reducción del 0,42% registrada en 2019, con un comportamiento muy diferenciado entre 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 37.052 millones de euros, con un crecimiento del 1,1%, inferior al crecimiento del 3,4% reflejado en 2019.

En el caso de vida, el ahorro gestionado, representado por las provisiones técnicas, alcanzó a cierre del ejercicio 2020 los 194.110 millones de euros, lo que supone un decrecimiento del 0,35%, frente al crecimiento del 3,3% de 2019.

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 2019	Enero a Diciembre 2020	
Vida	27.523	21.837	-20,66%
No Vida	36.652	37.052	1,09%
<b>Total Seguro Directo</b>	<b>64.176</b>	<b>58.889</b>	<b>-8,24%</b>

Fuente ICEA

## Crecimiento de los Ramos No Vida

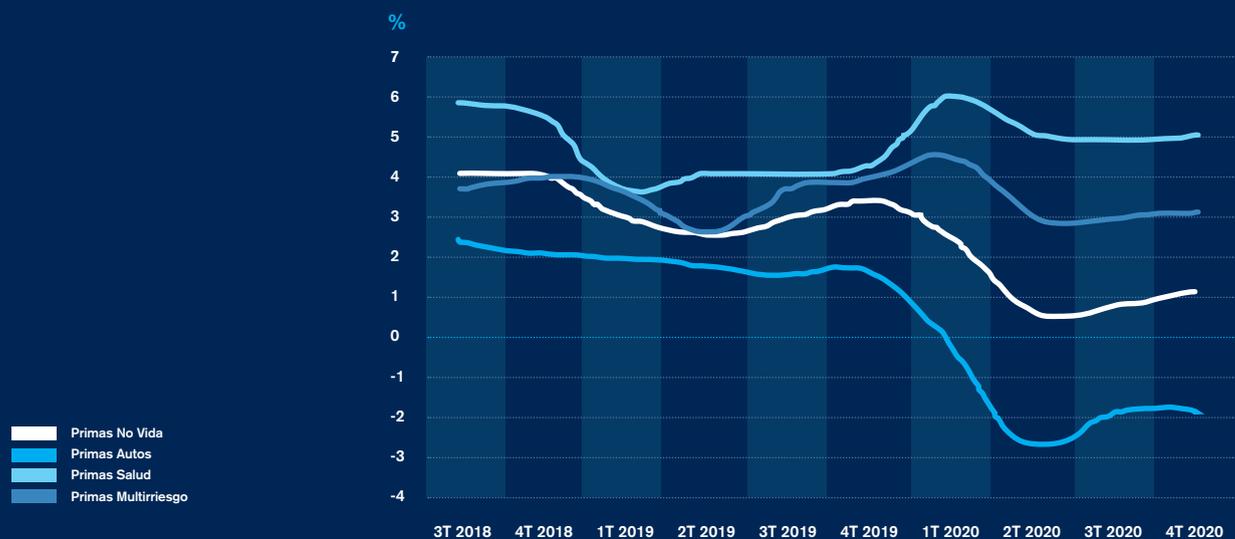
Los volúmenes de primas a diciembre de 2020 en los principales ramos de No Vida, así como su evolución respecto al mismo período de 2019, ha sido la siguiente:

Ramos No Vida	Volumen estimado de primas		Crecimiento (%)
	Enero a Diciembre 2019	Enero a Diciembre 2020	
Automóviles	11.312	11.086	-1,99%
Salud	8.935	9.388	5,07%
Multirriesgos	7.521	7.753	3,09%
Resto No Vida	8.884	8.824	-0,67%
<b>Total Ramos No Vida</b>	<b>36.652</b>	<b>37.052</b>	<b>1,09%</b>

Fuente ICEA

El volumen estimado de primas en los ramos de No Vida para diciembre de 2020 se sitúa en torno a los 37.052 millones de euros, de los cuales: un 29,9% corresponde a la modalidad de Automóviles, un 25,3% a los seguros de Salud, un 23,8% a las modalidades de Resto de ramos No Vida y un 20,9% a las modalidades de Multirriesgos.

El crecimiento de las primas de los ramos No Vida del 1,1% se sitúa por debajo del año anterior en el que se registró un 3,4%, con un mayor impacto en Automóviles (pasa de un crecimiento del 1,5% a un decrecimiento del 1,99%) y en el resto de ramos de No Vida (de un crecimiento del 3,9% han pasado a una reducción del 0,67%).



	3T 2018	4T 2018	1T 2019	2T 2019	3T 2019	4T 2019	1T 2020	2T 2020	3T 2020	4T 2020
PR. NO VIDA	4,0%	4,0%	2,9%	2,5%	2,9%	3,4%	2,4%	0,4%	0,6%	1,1%
PR. AUTOS	2,3%	1,9%	1,9%	1,6%	1,4%	1,5%	-0,4%	-2,9%	-2,0%	-2,0%
PR. SALUD	5,8%	5,6%	3,7%	4,1%	4,1%	4,3%	6,1%	5,1%	5,0%	5,1% (*)
PR. MULTIRRIESGO	3,6%	4,0%	3,5%	2,5%	3,6%	4,0%	4,6%	2,9%	2,9%	3,1%

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

- > Automóviles, decrece un 2%, frente al crecimiento del 1,5% registrado en 2019.
- > Multirriesgos, crece un 3,1% frente al 4% registrado en 2019.
- > Salud, crece un 5,1% frente al 4,8% registrado en 2019.
- > Resto No Vida, crece un 0,7%, frente al 3,9% registrado en 2019.

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

	Crecimiento (%)
<b>Total Seguro Directo No Vida</b>	<b>-8,24%</b>
<b>Automóviles</b>	<b>-1,99%</b>
Automóviles RC	-3,69%
Automóviles Otras Garantías	-0,16%
<b>Multirriesgos</b>	<b>3,09%</b>
Hogar	2,74%
Comercio	0,27%
Comunidades	2,84%
Industrias	5,63%
Otros	2,99%
<b>Salud</b>	<b>5,07%</b>
Asistencia Sanitaria	5,35%
Reembolso	5,36%
Subsidio	-3,79%
<b>Total Resto No Vida</b>	<b>-0,67%</b>
Accidentes	-2,49%
Asistencia	-26,44%
Caución	11,04%
Crédito	-0,81%
Decesos	1,29%
Defensa Jurídica	2,74%
Incendios	26,04%
- Riesgos Industriales	29,79%
- Resto Incendios	7,91%
<b>Otros Daños a los Bienes</b>	<b>-0,62%</b>
- Avería Maquinaria	2,37%
- Equipos Electrónicos	5,78%
- Montaje	-7,35%
- Robo	2,17%
- Seguro Decenal	-15,46%
- Todo Riesgo Construcción	6,37%
- Resto Otros Daños a los Bienes (*)	-1,36%
<b>Pérdidas Pecuniarias</b>	<b>-15,34%</b>
<b>Responsabilidad Civil</b>	<b>2,56%</b>
<b>Transportes</b>	<b>5,05%</b>
- Aviación	29,43%
- Marítimo	3,51%
- Mercancías	0,73%

Fuente: ICEA (Estimación al 100% del Sector para una muestra de 153 Entidades con una cuota de mercado del 97,28%)

## Seguro de Automóvil

	Crecimiento (%)	Cuota de Mercado del Estudio
<b>Total Seguro Directo</b>	<b>-8,24%</b>	<b>94,71%</b>
<b>Total No Vida</b>	<b>1,09%</b>	<b>93,32%</b>
<b>Automóviles</b>	<b>-1,99%</b>	<b>96,25%</b>
Automóviles RC	-3,69%	95,74%
Automóviles Otras Garantías	-0,16%	96,79%

El número de vehículos asegurados en España se situó en 32.020.351 unidades a cierre de 2020. Esta cifra supone un incremento interanual del 0,76%, según los datos del Fichero Informativo de Vehículos Asegurados (FIVA). En cifras acumuladas, en el pasado ejercicio se produjeron 11.205.395 altas de vehículos y 10.957.956 bajas. Esto se traduce en un saldo positivo de 247.439 unidades en el conjunto del año.

### HISTÓRICO PARQUE DE VEHÍCULOS ASEGURADOS



## Evolución de la Entidad en el ejercicio 2020

El resultado bruto es de 12.015 miles de euros, que representa un 8,2% de las primas imputadas netas de reaseguro. El resultado asegurador del ejercicio 2020 asciende a 18.114 miles de euros, que representan un 12,3% de las primas imputadas. La siniestralidad técnica neta en el año 2020 ha sido 51,86%, lo que indica que ha experimentado una reducción con respecto al año anterior de 14,84 pp. El resultado de las inversiones es de -6.099 miles de euros.

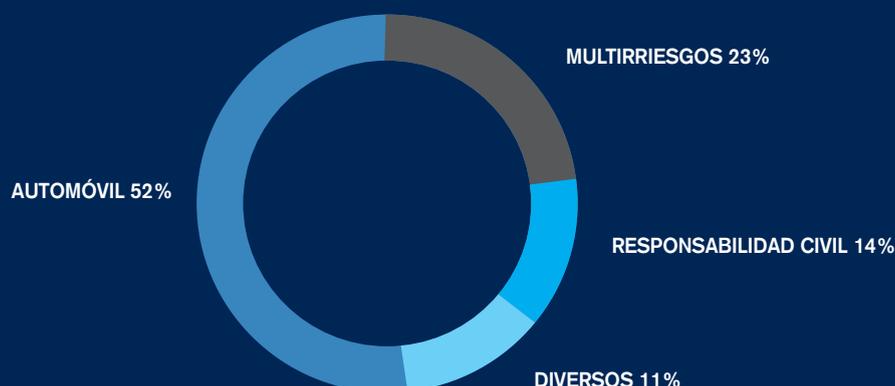
## Volumen de negocio

A 31 de diciembre de 2020, el número de pólizas que componían la cartera de A.M.A. era de 545.572, lo que supone un decrecimiento con respecto al ejercicio anterior de un -2,6%, con una distribución en la que destacan 283.124 pólizas de seguros de Automóvil (51,9%); 185.433 de ramos Diversos, que representan un 34,0%; 75.522 de Responsabilidad Civil con un 13,8%, y Decesos con 1.493 pólizas que representan el 0,3% del total de la cartera.

Ramos	2020		2019		% incr.
<b>Automóvil</b>	<b>283.124</b>	<b>51,9%</b>	<b>292.881</b>	<b>52,3%</b>	<b>-3,3%</b>
<b>Diversos</b>	<b>185.433</b>	<b>34,0%</b>	<b>190.558</b>	<b>34,0%</b>	<b>-2,7%</b>
- MR Hogar	102.798	18,8%	101.048	18,0%	1,7%
- MR Farmacias	6.156	1,1%	6.192	1,1%	-0,6%
- Otros MR	15.689	2,9%	14.512	2,6%	0,9%
- Accidentes	44.747	8,2%	51.235	9,1%	-12,7%
- Resto Diversos	16.043	2,9%	17.571	3,1%	-2,9%
<b>RC</b>	<b>75.522</b>	<b>13,8%</b>	<b>75.185</b>	<b>13,4%</b>	<b>0,4%</b>
- RC General	9.211	1,7%	9.701	1,7%	-5,1%
- RC Profesional	66.311	12,2%	65.484	11,7%	1,2%
<b>Decesos</b>	<b>1.493</b>	<b>0,3%</b>	<b>1.438</b>	<b>0,3%</b>	<b>3,8%</b>
<b>Total Pólizas Cartera</b>	<b>545.572</b>	<b>100%</b>	<b>560.062</b>	<b>100%</b>	<b>-2,6%</b>

## Distribución por los principales ramos

TOTAL PÓLIZAS CARTERA 2020



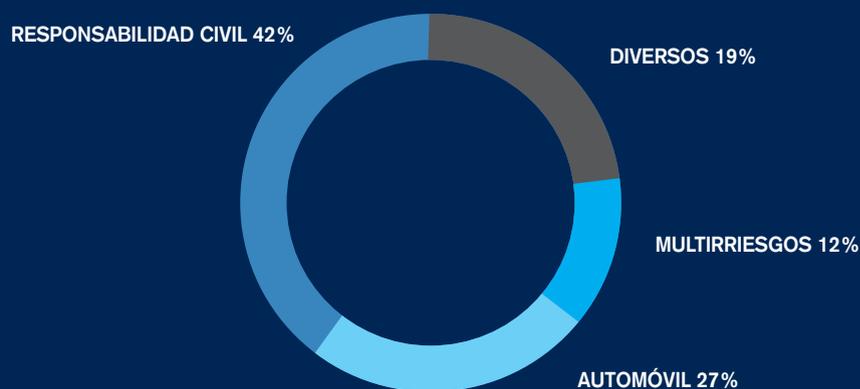
Si consideramos esta información por producto contratado, a 31 de diciembre de 2020, el número de productos que componían la cartera de A.M.A. era de 1.052.343, lo que supone un decrecimiento con respecto al ejercicio anterior del -0,6%, con una distribución en la que destacan 283.124 productos del seguro de Automóvil (26,9%); 306.469 de Ramos Diversos, que representan un 29,1%; 440.892 de Responsabilidad Civil (41,9%) y Decesos 21.858 que representa el 2,1% del total de la cartera.

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

Ramos	2020		2019		% incr.
<b>Automóvil</b>	<b>283.124</b>	<b>26,9%</b>	<b>292.881</b>	<b>27,7%</b>	<b>-3,3%</b>
<b>Diversos</b>	<b>306.469</b>	<b>29,1%</b>	<b>309.200</b>	<b>29,2%</b>	<b>-0,9%</b>
- MR Hogar	102.798	9,8%	101.048	9,5%	1,7%
- MR Farmacias	6.156	0,6%	6.192	0,6%	-0,6%
- Otros MR	15.681	1,5%	14.512	1,4%	0,9%
- Accidentes	137.378	13,1%	140.771	13,3%	-2,4%
- Resto Diversos	44.456	4,2%	46.677	4,4%	-2,6%
<b>RC</b>	<b>440.892</b>	<b>41,9%</b>	<b>421.909</b>	<b>39,9%</b>	<b>4,5%</b>
- RC General	14.082	1,3%	17.067	1,6%	-17,5%
- RC Profesional	426.810	40,6%	404.842	38,3%	5,4%
<b>Decesos</b>	<b>21.858</b>	<b>2,1%</b>	<b>34.380</b>	<b>3,2%</b>	<b>-36,4%</b>
<b>Total Pólizas Cartera</b>	<b>1.052.343</b>	<b>100%</b>	<b>1.058.370</b>	<b>100%</b>	<b>-0,6%</b>

## Distribución por los principales ramos

TOTAL PRODUCTOS CONTRATADOS 2020



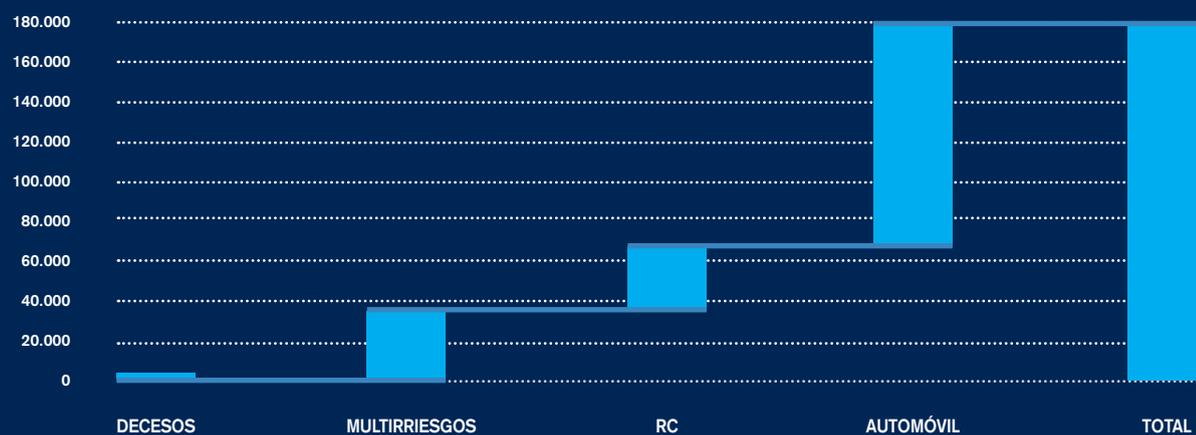
Las primas devengadas del seguro directo del ejercicio 2020 ascienden a 177.353 miles de euros, un 0,6% menos que en 2019, dentro de un entorno marcado por la pandemia de Covid-19.

En cuanto a su distribución, destacan las primas de seguros de Automóvil, que ascienden a 110.818 miles de euros, que representan un 62,5% del total de la cartera, seguidas de las de Ramos Diversos, con 33.611 miles de euros, un 19,0%, y las de Responsabilidad Civil, por importe de 31.671 miles de euros, que representan un 17,9%.

## Primas emitidas

Ramos	2020		2019		% incr.
<b>Auto</b>	<b>110.818</b>	<b>62,5%</b>	<b>112.168</b>	<b>62,9%</b>	<b>-1,2%</b>
<b>Diversos</b>	<b>33.611</b>	<b>19,0%</b>	<b>33.041</b>	<b>18,5%</b>	<b>1,7%</b>
- MR Hogar	21.723	12,2%	21.130	11,8%	2,8%
- MR Farmacias	3.387	1,9%	3.367	1,9%	0,6%
- Otros MR	5.067	2,9%	4.917	2,8%	3,1%
- Accidentes	2.606	1,5%	2.716	1,5%	-4,0%
- Resto Diversos	828	0,5%	911	0,5%	-9,2%
<b>RC</b>	<b>31.671</b>	<b>17,9%</b>	<b>31.970</b>	<b>17,9%</b>	<b>-0,9%</b>
- RC General	772	0,4%	848	0,5%	-9,5%
- RC Profesional	30.899	17,4%	31.122	17,5%	-0,7%
<b>Decesos</b>	<b>1.253</b>	<b>0,7%</b>	<b>1.274</b>	<b>0,7%</b>	<b>-1,7%</b>
<b>Total Primas</b>	<b>177.353</b>	<b>100%</b>	<b>178.461</b>	<b>100%</b>	<b>-0,6%</b>

## Distribución de primas por los principales ramos



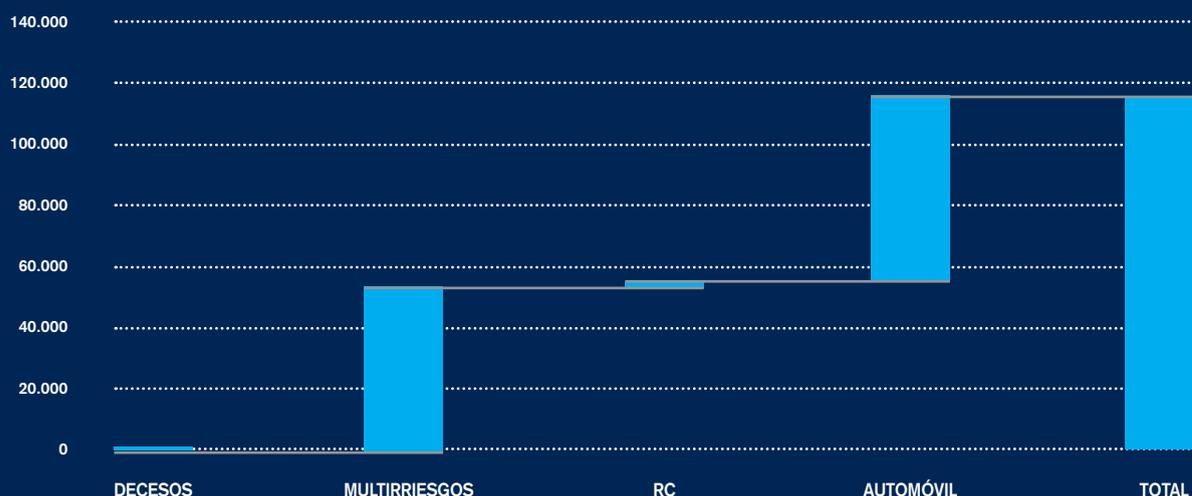
## Siniestros

La evolución del número de siniestros declarados del ejercicio 2020 ha tenido una disminución del 11,4% respecto al ejercicio 2019, que ha venido marcado por la pandemia de Covid-19. Se produce un decremento del 22,7% en el seguro de Automóvil y un aumento del 6,2% en ramos Diversos. En RC disminuyen los siniestros un 4,8% con respecto a 2019.

### Siniestros declarados

Ramos	2020		2019		% incr.
<b>Automóvil</b>	<b>61.477</b>	<b>52,5%</b>	<b>79.553</b>	<b>60,2%</b>	<b>-22,7%</b>
<b>Diversos</b>	<b>53.663</b>	<b>45,8%</b>	<b>50.529</b>	<b>38,2%</b>	<b>5,9%</b>
- MR Hogar	44.593	38,1%	41.346	31,3%	7,9%
- MR Farmacias	3.612	3,1%	3.750	2,8%	-3,7%
- Otros MR	5.083	4,3%	5.240	4,0%	-3,0%
- Accidentes	125	0,1%	88	0,1%	42,0%
- Resto Diversos	112	0,1%	105	0,1%	6,7%
<b>RC</b>	<b>1.816</b>	<b>1,6%</b>	<b>1.908</b>	<b>1,4%</b>	<b>-4,8%</b>
- RC General	107	0,1%	93	0,1%	15,1%
- RC Profesional	1.709	1,5%	1.815	1,4%	-5,8%
<b>Decesos</b>	<b>132</b>	<b>0,1%</b>	<b>123</b>	<b>0,1%</b>	<b>7,3%</b>
<b>Total Siniestros</b>	<b>116.950</b>	<b>100,00%</b>	<b>132.113</b>	<b>100,00%</b>	<b>11,5%</b>

### Distribución de los siniestros por los principales Ramos



## Resultado de las inversiones

El año 2020 ha estado marcado sin lugar a dudas por la pandemia del coronavirus que se inicia a finales de febrero en los países de nuestro entorno, y que ha hecho que el mundo sufriera la peor crisis humanitaria y económica de las últimas décadas. Sin embargo una decidida intervención de los bancos centrales a nivel mundial a lo largo del año con estímulos fiscales continuados, una confirmación de la continuidad en la expansión monetaria para el año 2021 y la aparición de las primeras vacunas, han hecho que a partir del tercer trimestre del año, la actividad económica y los beneficios empresariales crecieran de forma muy positiva.

Parece con todo ello, que temáticas candentes que se estaban barajando desde hace tiempo, hayan irrumpido de forma sólida en las estructuras económicas. Temas como el desarrollo digital y la sostenibilidad medioambiental, han hecho que sectores como el tecnológico y de transición ecológica hayan tomado especial relevancia, observándose un gran potencial de crecimiento en ellos.

La Renta Variable, diciembre cierra el año con una revalorización mundial de un 14%, estando a la cabeza los mercados de EEUU y de los países emergentes y con signo contrario y retrocesos moderados en su conjunto para los mercados en Europa.

En cuanto a la R. Fija, la decidida y continuada intervención de los bancos centrales ha hecho imperar tranquilidad en estos mercados. La deuda pública tuvo un ajuste muy considerable en sus bonos. El Grado de Inversión subió más de un 2% en el año; mientras que los de alta rentabilidad y emergentes crecieron prácticamente un 5%.

A.M.A. estableció su exposición objetivo a Renta Variable en un 26% desde un 25% en 2019, en detrimento de los depósitos bancarios, penalizados con rentabilidades negativas por los bancos centrales.

El objetivo de Renta Fija también aumentó un punto porcentual, del 68% en 2019 hasta al 69%, procedente de los depósitos penalizados con rentabilidad negativa.

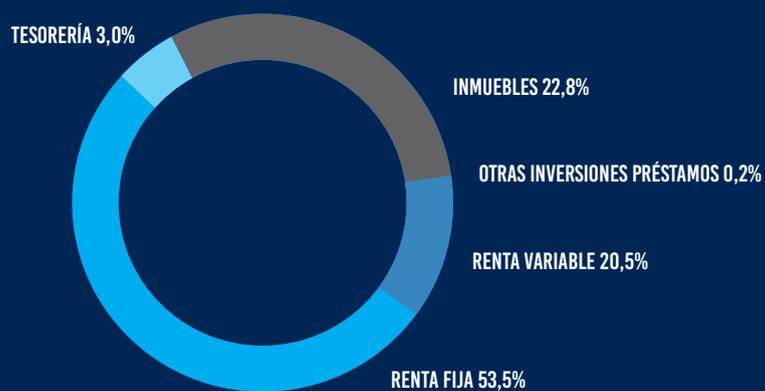
Por último la Tesorería objetivo logró rebajarse del 7% al 5%, compensando así los 2 puntos porcentuales de aumento en Renta Fija y Variable y con la mirada puesta en la penalización de los saldos en aquella categoría de activo.

En este entorno complejo y acorde con la Política, A.M.A. fue adaptando la gestión de sus inversiones con movimientos estratégicos medidos y tendentes en todo momento a la preservación de su capital, terminando finalmente el año con una exposición del 26,5% en Renta Variable, 69,4% en Renta Fija, un 3,9% en Tesorería y un 0,2% en Otras Inversiones, incluyendo en estos porcentajes la exposición en Empresas del Grupo. La duración media de la Renta Fija terminó en un 1,25 frente a 1,54 del año anterior.

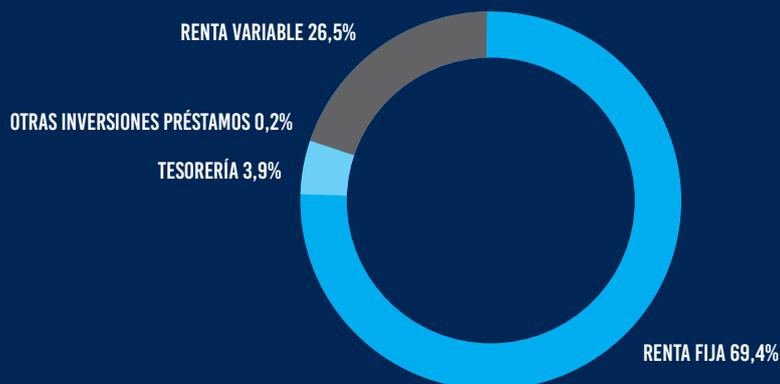
Con estas decisiones y movimientos en el año, el resultado de las inversiones financieras finalmente obtenido fue de 924 miles de euros, lo que representó un 0,63% de las primas imputadas, frente a 5.680 miles de euros de resultado en 2019 (3,88 % de las primas).

En cuanto a las Inversiones Materiales, tras registrar las amortizaciones y los ajustes correspondientes en sus activos inmobiliarios, han tenido un resultado negativo de -6.936 miles de euros, frente a un resultado también negativo de -894 miles de euros en el año 2019.

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



### CARTERA FINANCIERA VALOR MERCADO



## Organización y recursos humanos

A 31 de diciembre de 2020, A.M.A. contaba con 611 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**

La evolución de la pandemia internacional de Covid-19, declarada como tal el 11 de marzo de 2020 por la Organización Mundial de la Salud, está teniendo consecuencias para la economía en general y para las operaciones de la Mutua, cuyos efectos en los próximos meses son inciertos y van a depender en gran medida de la evolución y extensión de la pandemia.

## 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 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 y se continua con la estrategia de digitalización de la Mutua.

## 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.

# 03

## > 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 2020, 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 2020, 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 2020 un importe de 142.319 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 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 consolidada adjunta.

### **Nuestra respuesta**

Nuestros principales procedimientos de auditoría, que han contado con la colaboración de nuestros especialistas actuariales, han consistido, entre otros, 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; y
- ▶ Evaluación de los desgloses de información en las cuentas anuales consolidadas requeridos por el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación.

#### Otra información: Informe de gestión consolidado

La otra información comprende exclusivamente el informe de gestión consolidado del ejercicio 2020, cuya formulación es responsabilidad de los administradores de la 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 el informe de gestión consolidado, de conformidad con lo exigido por la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas, consiste en:

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

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

#### Responsabilidad de los administradores de la 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.
- ▶ 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.



5

- ▶ 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 9 de abril de 2021.

#### Periodo de contratación

La Asamblea General Ordinaria de Mutualistas celebrada el 28 de agosto de 2020 nos nombró como auditores de la Mutua por un periodo de un año, para el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2020.

Con anterioridad, fuimos designados por acuerdo de la Asamblea General de Mutualistas para el periodo de 3 años y hemos venido realizando el trabajo de auditoría de cuentas de forma ininterrumpida desde el ejercicio que se inició el 1 de enero de 2017.



ERNST &amp; YOUNG, S.L.

2021 Núm. 01/21/04789  
96,00 EUR

SELLO CORPORATIVO:  
Informe de auditoría de cuentas sujeto  
a la normativa de auditoría de cuentas  
española o internacional

9 de abril de 2021

ERNST & YOUNG, S.L.  
(Inscrita en el Registro Oficial de Auditores  
de Cuentas con el Nº 50530)

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

# 03

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 y Sociedades Dependientes

Balances consolidados a 31 de diciembre de 2020 (Expresado en miles de euros)

ACTIVO	2020	2019
<b>A-1) Efectivo y otros activos líquidos equivalentes (Notas 9 y 12)</b>	<b>13.616</b>	<b>20.776</b>
<b>A-2) Activos financieros mantenidos para negociar (Nota 9)</b>	<b>3.089</b>	<b>3.376</b>
I. Instrumentos de patrimonio	3.089	3.3764
<b>A-4) Activos financieros disponibles para la venta (Nota 9)</b>	<b>265.471</b>	<b>226.644</b>
I. Instrumentos de patrimonio	188.586	137.539
II. Valores representativos de deuda	76.885	89.105
<b>A-5) Préstamos y partidas a cobrar (Nota 9)</b>	<b>19.454</b>	<b>20.439</b>
III. Depósitos en entidades de crédito	815	1.034
V. Créditos por operaciones de seguro directo		
1. Tomadores de seguro	14.653	15.705
2. Mediadores	-	2
VI. Créditos por operaciones de reaseguro	2.273	1.659
VII. Créditos por operaciones de coaseguro	9	9
IX. Otros créditos		
1. Créditos con las Administraciones Públicas	368	367
2. Resto de créditos	1.336	1.663
<b>A-6) Inversiones mantenidas hasta el vencimiento (Nota 9)</b>	<b>28.848</b>	<b>34.389</b>
<b>A-8) Participación del reaseguro en las provisiones técnicas (Nota 14)</b>	<b>36.438</b>	<b>31.605</b>
I. Provisión para primas no consumidas	5.682	5.718
II. Provisión de seguros de vida	188	164
III. Provisión para prestaciones	30.416	25.604
IV. Otras provisiones técnicas	152	119
<b>A-9) Inmovilizado material e inversiones inmobiliarias</b>	<b>74.653</b>	<b>80.365</b>
I. Inmovilizado material (Nota 7)	69.897	75.682
II. Inversiones inmobiliarias (Nota 6)	4.756	4.683
<b>A-10) Inmovilizado intangible (Nota 5)</b>	<b>12.807</b>	<b>14.866</b>
III. Otro activo intangible	12.807	14.866
<b>A-12) Activos fiscales (Nota 16)</b>	<b>1.045</b>	<b>1.467</b>
I. Activos por impuesto corriente	340	413
II. Activos por impuesto diferido	705	1.054
<b>A-13) Otros activos</b>	<b>13.333</b>	<b>13.538</b>
<b>III. Periodificaciones (Nota 11)</b>	<b>13.333</b>	<b>13.538</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>468.754</b>	<b>447.465</b>

La memoria consolidada adjunta forma parte integrante de las cuentas anuales de 2020.

# A.M.A., Agrupación Mutual Aseguradora, Mutua de Seguros a Prima Fija y Sociedades Dependientes

Balances consolidados a 31 de diciembre de 2020 (Expresado en miles de euros)

PASIVO	2020	2019
<b>A-3) Débitos y partidas a pagar (Nota 15)</b>	<b>4.951</b>	<b>4.636</b>
II. Depósitos recibidos por reaseguro cedido	36	30
III. Deudas por operaciones de seguro		
1. Deudas con asegurados	376	142
2. Deudas con mediadores	55	57
3. Deudas condicionadas	-	4
IV. Deudas por operaciones de reaseguro	516	413
V. Deudas por operaciones de coaseguro	2	1
IX. Otras deudas:		
1.-Deudas con las Administraciones públicas (Nota 16)	2.416	2.323
3. Resto de otras deudas	1.550	1.666
<b>A-5) Provisiones técnicas (Nota 14)</b>	<b>224.701</b>	<b>219.091</b>
I. Provisión para primas no consumidas	79.273	80.437
II. Provisión para riesgos en curso	178	599
III. Provisión de seguros de vida		
1. Provisión para primas no consumidas	1.273	632
2. Provisión para riesgos en curso	176	72
IV. Provisión para prestaciones	142.319	136.290
V. Provisión para participación en beneficios y para extornos	1.224	897
VI. Otras provisiones técnicas	258	164
<b>A-6) Provisiones no técnicas</b>	<b>3.585</b>	<b>4.391</b>
III. Provisión para pagos por convenios de liquidación	3.585	4.391
<b>A-7) Pasivos fiscales (Nota 16)</b>	<b>6.959</b>	<b>4.366</b>
I. Pasivos por impuesto corriente	316	407
II. Pasivos por impuesto diferido	6.643	3.959
<b>A-8) Resto de pasivos</b>	<b>2.507</b>	<b>2.550</b>
I. Periodificaciones (Nota 14)	2.000	2.016
IV. Otros pasivos	507	534
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>242.703</b>	<b>235.034</b>
<b>PATRIMONIO NETO</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
<b>B-1) Fondos propios (Nota 13)</b>	<b>219.307</b>	<b>212.768</b>
I. Capital o fondo mutual		
1. Capital escriturado o fondo mutual	15.000	15.000
III. Reservas		
2. Reserva de estabilización	9.493	8.270
3. Otras Reservas	187.951	182.475
4. Reservas en sociedades consolidadas	(3.538)	(2.781)
5. Reserva de capitalización	5.601	5.263
VII. Resultado del ejercicio atribuido a la sociedad dominante		
1. Pérdidas y ganancias consolidadas	6.556	6.313
VIII. (Dividendo a cuenta y reserva de estabilización a cuenta)	(1.756)	(1.772)
<b>B-2) Ajustes por cambios de valor:</b>	<b>6.744</b>	<b>(337)</b>
I. Activos financieros disponibles para la venta	7.265	(428)
III. Diferencias de cambio y conversión	(521)	91
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO</b>	<b>226.051</b>	<b>212.431</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO</b>	<b>468.754</b>	<b>447.465</b>

# A.M.A., Agrupación Mutual Aseguradora, Mutua de Seguros a Prima Fija y Sociedades Dependientes

Cuenta de pérdidas y ganancias consolidadas correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2020  
(Expresado en miles de euros)

I. CUENTA TÉCNICA SEGURO DE NO VIDA	2020	2019
<b>I. Primas Imputadas al ejercicio, Netas de Reaseguro</b>	<b>148.865</b>	<b>147.677</b>
1. Primas devengadas		
1.1. Seguro directo	179.137	180.364
1.2. Reaseguro aceptado	1.189	1.081
1.3. Variación de la corrección por deterioro de las primas pendientes de cobro (+ ó -)	(718)	(2)
2. Primas del reaseguro cedido (-)	(32.183)	(32.441)
3. Variación de la provisión para primas no consumidas y para riesgos en curso(+ ó -)		
3.1. Seguro directo	1.524	(1.714)
3.2. Reaseguro aceptado	(47)	(60)
4. Variación de la provisión para primas no consumidas, reaseguro cedido (+ ó -)	(37)	449
<b>II. Ingresos del inmovilizado material y de las inversiones</b>	<b>3.699</b>	<b>8.069</b>
1. Ingresos procedentes de las inversiones inmobiliarias	61	87
2. Ingresos procedentes de inversiones financieras	2.517	2.475
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	853	744
4. Beneficios en realización del inmovilizado material y de las inversiones		
4.1. Del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	64	356
4.2. De inversiones financieras	204	4.407
<b>IV. Siniestralidad del ejercicio, Neta de Reaseguro</b>	<b>(90.183)</b>	<b>(103.282)</b>
1. Prestaciones y gastos pagados		
1.1. Seguro directo	(85.164)	(97.266)
1.2. Reaseguro aceptado	(204)	(419)
1.3. Reaseguro cedido (-)	9.470	9.569
2. Variación de la provisión para prestaciones (+ ó -)		
2.1. Seguro directo	(6.274)	(1.892)
2.2. Reaseguro aceptado	342	(28)
2.3. Reaseguro cedido (-)	4.866	1.079
3. Gastos imputables a prestaciones	(13.219)	(14.325)
<b>V. Variación de otras Provisiones Técnicas, Netas de Reaseguro (+ ó -)</b>	<b>(94)</b>	<b>(62)</b>
<b>VI . Participación en Beneficios y Externos</b>	<b>(197)</b>	<b>(292)</b>
1. Prestaciones y gastos por participación en beneficios y externos.	(298)	(360)
2. Variación de la provisión para participación en beneficios y externos (+ ó -)	101	68
<b>VII. Gastos de Explotación Netos</b>	<b>(30.578)</b>	<b>(29.975)</b>
1. Gastos de adquisición	(29.422)	(28.384)
2. Gastos de administración	(5.274)	(5.553)
3. Comisiones y participaciones en el reaseguro cedido y retrocedido (-)	4.118	3.962
<b>VIII. Otros Gastos Técnicos (+ ó -)</b>	<b>(10.395)</b>	<b>(9.845)</b>
3. Variación de prestaciones por convenios de liquidación de siniestros (+ ó -)	377	1.272
4. Otros	(10.772)	(11.117)
<b>IX . Gastos del inmovilizado material y de las inversiones</b>	<b>(4.520)</b>	<b>(3.094)</b>
1. Gastos de gestión de las inversiones		
1.1 Gastos del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	(64)	(30)
1.2. Gastos de inversiones y cuentas financieras	(987)	(705)
2. Correcciones de valor del inmovilizado material y de las inversiones		
2.1. Amortización del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	(1.862)	(1.685)
2.2. Deterioro del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	(1.196)	(526)
3. Pérdidas procedentes del inmovilizado material y de las inversiones		
3.2. De las inversiones financieras	(411)	(148)
<b>RESULTADO DE LA CUENTA TÉCNICA DEL SEGURO NO VIDA (I+II+III-IV-V-VI-VII-VIII-IX)</b>	<b>16.597</b>	<b>9.196</b>

La memoria consolidada adjunta forma parte integrante de las cuentas anuales de 2020.

## A.M.A., Agrupación Mutual Aseguradora, Mutua de Seguros a Prima Fija y Sociedades Dependientes

Cuenta de pérdidas y ganancias consolidadas correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2020  
(Expresado en miles de euros)

I. CUENTA TÉCNICA SEGURO DE VIDA	2020	2019
<b>I. Primas Imputadas al ejercicio, Netas de Reaseguro</b>	<b>2.377</b>	<b>1.866</b>
1. Primas devengadas		
1.1. Seguro directo	4.035	2.952
1.3. Variación de la corrección por deterioro de las primas pendientes de cobro (+ ó -)	(23)	(22)
2. Primas del reaseguro cedido (-)	(914)	(709)
3. Variación de la provisión para primas no consumidas y para riesgos en curso(+ ó -)		
3.1. Seguro directo	(745)	(332)
4. Variación de la provisión para primas no consumidas, reaseguro cedido (+ ó -)	24	(23)
<b>II. Ingresos del inmovilizado material y de las inversiones</b>	<b>60</b>	<b>66</b>
2. Ingresos procedentes de inversiones financieras	60	55
4. Beneficios en realización del inmovilizado material y de las inversiones		
4.2. De inversiones financieras	-	11
<b>V. Siniestralidad del ejercicio, Neta de Reaseguro</b>	<b>(1.427)</b>	<b>(1.107)</b>
1. Prestaciones y gastos pagados		
1.1. Seguro directo	(1.568)	(981)
1.3. Reaseguro cedido (-)	396	281
2. Variación de la provisión para prestaciones (+ ó -)		
2.1. Seguro directo	(112)	(405)
2.3. Reaseguro cedido (-)	(53)	93
3. Gastos imputables a prestaciones	(90)	(95)
<b>VII . Participación en Beneficios y Externos</b>	<b>(828)</b>	<b>(622)</b>
1. Prestaciones y gastos por participación en beneficios y externos.	(433)	(234)
2. Variación de la provisión para participación en beneficios y externos (+ ó -)	(395)	(388)
<b>VIII. Gastos de Explotación Netos</b>	<b>(156)</b>	<b>(107)</b>
1. Gastos de adquisición	(190)	(236)
2. Gastos de administración	(38)	(34)
3. Comisiones y participaciones en el reaseguro cedido y retrocedido (-)	72	163
<b>IX. Otros Gastos Técnicos (+ ó -)</b>	<b>(833)</b>	<b>(592)</b>
3. Otros	(833)	(592)
<b>X . Gastos del inmovilizado material y de las inversiones</b>	<b>(52)</b>	<b>(43)</b>
1. Gastos de gestión de las inversiones		
1.1 Gastos del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	(5)	(7)
1.2. Gastos de inversiones y cuentas financieras	(45)	(33)
2. Correcciones de valor del inmovilizado material y de las inversiones		
2.1. Amortización del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	(2)	(3)
3. Pérdidas procedentes del inmovilizado material y de las inversiones		
3.2. De las inversiones financieras	-	-
<b>RESULTADO DE LA CUENTA TÉCNICA DEL SEGURO DE VIDA (I+II+III-IV-V-VI-VII-VIII-IX)</b>	<b>(859)</b>	<b>(539)</b>

La memoria consolidada adjunta forma parte integrante de las cuentas anuales de 2020.

# A.M.A., Agrupación Mutual Aseguradora, Mutua de Seguros a Prima Fija y Sociedades Dependientes

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

III. Cuenta No Técnica	2020	2019
<b>A. Resultado de la cuenta técnica del seguro no vida</b>	<b>16.597</b>	<b>9.196</b>
<b>B. Resultado de la cuenta técnica del seguro de vida</b>	<b>(859)</b>	<b>(538)</b>
<b>I. Ingresos del inmovilizado material y de las inversiones</b>	<b>710</b>	<b>1.910</b>
1. Ingresos procedentes de las inversiones inmobiliarias	218	210
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	492	1.526
4. Beneficios en realización del inmovilizado material y de las inversiones		
4.1. Del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias		174
<b>II . Gastos del inmovilizado material y de las inversiones</b>	<b>(5.790)</b>	<b>(1.878)</b>
1. Gastos de gestión de las inversiones		
1.2. Gastos de inversiones materiales	(541)	(599)
2. Correcciones de valor del inmovilizado material y de las inversiones		
2.1. Amortización del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	(1.457)	(952)
2.2. Deterioro del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	(3.792)	(327)
<b>III. Otros ingresos</b>	<b>323</b>	<b>184</b>
2. Resto de ingresos	323	184
<b>IV. Otros gastos</b>	<b>(66)</b>	<b>(266)</b>
2. Resto de gastos	(66)	(266)
<b>V. Subtotal (resultado de la cuenta no técnica) (I - II + III - IV)</b>	<b>(4.823)</b>	<b>(50)</b>
<b>VI. Resultado antes de impuestos (A + B + V)</b>	<b>10.915</b>	<b>8.608</b>
<b>VII. Impuesto sobre beneficios</b>	<b>(4.359)</b>	<b>(2.295)</b>
<b>VIII. Resultado procedente de operaciones continuadas (VI + VII)</b>	<b>6.556</b>	<b>6.313</b>
<b>X. RESULTADO DEL EJERCICIO (VIII + IX)</b>	<b>6.556</b>	<b>6.313</b>

La memoria consolidada adjunta forma parte integrante de las cuentas anuales de 2020.

## A.M.A., Agrupación Mutual Aseguradora, Mutua de Seguros a Prima Fija y Sociedades Dependientes

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 2020

### A) Estado de Ingresos y Gastos Consolidados Reconocidos correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2020 (Expresados en miles de euros)

A) Estado de ingresos y gastos consolidados reconocidos	2020	2019
I) RESULTADO DEL EJERCICIO	6.556	6.313
II) OTROS INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS	7.168	8.344
II.1.- Activos financieros disponibles para la venta		
Ganancias y pérdidas por valoración	10.257	10.930
II.4.- Diferencias de cambio y conversión		
Ganancias y pérdidas por valoración	(701)	195
II.9.- Impuesto sobre beneficios	(2.389)	(2.781)
III) TOTAL DE INGRESOS Y GASTOS CONSOLIDADOS RECONOCIDOS	13.724	14.656

### B) Estado Total de Cambios en el Patrimonio Neto Consolidado correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2020

	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>B. SALDO AJUSTADO, INICIO DEL 2019</b>	15.000	7.787	(1.748)	(445)	178.639	4.303	2.804	(8.626)	(69)	197.645
I. Total ingresos y gastos reconocidos	-	-	-	-	-	-	6.313	8.198	175	14.686
II. Operaciones con socios										-
7. Otras operaciones con socios o mutualistas	-	-	1.748	(2.336)	2.547	960	(2.804)	-	(15)	100
III. Otras variaciones del patrimonio neto										-
2. Traspasos entre partidas de patrimonio neto	-	483	(1.772)	-	1.289	-	-	-	-	-
3. Otras variaciones										-
<b>C. SALDO, FINAL DEL EJERCICIO 2019</b>	15.000	8.270	(1.772)	(2.781)	180.448	5.263	6.313	(428)	91	212.431
I. Ajustes por cambios de criterio 2015 y anteriores										-
II. Ajustes por errores 2015 y anteriores										-
<b>D. SALDO AJUSTADO, INICIO DEL 2020</b>	15.000	8.270	(1.772)	(2.781)	182.475	5.263	6.313	(428)	91	212.431
I. Total ingresos y gastos reconocidos	-	-	-	-	-	-	6.556	7.693	(525)	13.724
II. Operaciones con socios										-
7. Otras operaciones con socios o mutualistas	-	-	1.772	(757)	4.944	338	(6.313)	-	(87)	(104)
III. Otras variaciones del patrimonio neto										-
2. Traspasos entre partidas de patrimonio neto	-	1.224	(1.756)	-	532	-	-	-	-	-
3. Otras variaciones										-
<b>E. SALDO, FINAL DEL EJERCICIO 2020</b>	15.000	9.493	(1.756)	(3.538)	187.951	5.601	6.556	7.265	(521)	226.051

# A.M.A., Agrupación Mutual Aseguradora, Mutua de Seguros a Prima Fija y Sociedades Dependientes

Estados de flujos de efectivo consolidados correspondientes al ejercicio anual cerrado el  
31 de diciembre de 2020

Estado de flujos de efectivo	2020	2019
<b>A) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN</b>		
A.1) Actividad aseguradora		
1.- Cobros por primas seguro directo y coaseguro	185.034	183.392
2.- Pagos de prestaciones seguro directo y coaseguro	102.880	118.735
3.- Cobros reaseguro cedido	13.401	13.046
4.- Pagos reaseguro cedido	33.108	33.375
5.- Recobro de prestaciones	15.071	20.142
6.- Pagos de retribuciones a mediadores	813	722
8.- Otros pagos de explotación	54.715	55.372
9.- Total cobros de efectivo de la actividad aseguradora (1+3+5) = I	213.506	216.580
10.- Total pagos de efectivo de la actividad aseguradora (2+4+6+8) = II	191.516	208.204
A.2) Otras actividades de explotación		
3.- Cobros de otras actividades	628	302
4.- Pagos de otras actividades	1.013	1.653
5.- Total cobros de efectivo de otras actividades de explotación (1+3) = III	628	302
6.- Total pagos de efectivo de otras actividades de explotación (2+4) = IV	1.013	1.653
7.- Cobros y pagos por impuesto sobre beneficio (V)	(4.349)	(1.051)
A.3) Total flujos de efectivo netos de actividades de explotación (I-II+III-IV+V)	17.256	5.974
<b>B) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN</b>		
B.1) Cobros de actividades de inversión		
1.- Inmovilizado material	147	1.000
2.- Inversiones inmobiliarias	318	371
4.- Instrumentos financieros	293.304	319.778
6.- Intereses cobrados	2.117	2.222
7.- Dividendos cobrados	84	50
10.- Total cobros de efectivo de las actividades de inversión (1+2+3+4+5+6+7+8+9) = VI	295.970	323.421
B.2) Pagos de actividades de inversión		
1.- Inmovilizado material	1.623	1.671
3.- Activos intangibles	1.986	4.127
4.- Instrumentos financieros	316.589	318.342
8.- Total pagos de efectivo de las actividades de inversión (1+2+3+4+5+6+7) = VII	320.198	324.140
B.3) Total flujos de efectivo de actividades de inversión (VI - VII)	(24.228)	(719)
<b>C) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN</b>		
C.1) Cobros de actividades de financiación (VIII)		
5.- Otros cobros relacionados con actividades de financiación	(177)	1.038
C.3) Total flujos de efectivo netos de actividades de financiación (VIII - IX)	(177)	1.038
Efecto de las variaciones de los tipos de cambio (X)	(11)	(30)
<b>Total aumento / disminuciones de efectivo y equivalentes (A.3 + B.3 + C.3 + X)</b>	<b>(7.160)</b>	<b>6.263</b>
Efectivo y equivalentes al inicio del ejercicio	20.776	14.512
Efectivo y equivalentes al final del ejercicio	13.616	20.776
<b>Componentes del efectivo y equivalentes al final del ejercicio</b>		
1.- Caja y bancos	13.616	20.776
<b>Total efectivo y equivalentes al final del ejercicio</b>	<b>16.616</b>	<b>20.776</b>



# Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas

31 de diciembre de 2020

(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 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 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 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 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 2020	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/Vía de Poblados, 3, Parque Empresarial Cristalía, Edificio 4 (Madrid)	Servicios	100	3	-	- (*)
AMA América de Seguros, S.A. Av. Orellana E11-75 y Av. Coruña, Edf. Albra. Bajo, Local 102 (Quito)	Seguros	99,99	7.935	(811)	51 (*)
Cleverwind System, S.L. C/Vía de Poblados, 3, Parque Empresarial Cristalía, Edificio 4 (Madrid)	Servicios	100	3	-	- (*)
AMA Vida de Seguros y Reaseguros, S.A. C/Vía de Poblados, 3, Parque Empresarial Cristalía, Edificio 4 (Madrid)	Seguros	100	9.015	(2.638)	(1.177) (*)

(\*) Obtenido de las cuentas anuales de la Sociedad participada del ejercicio 2020 que están pendientes de ser aprobadas por su órgano de administración.

Ejercicio 2019 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/Vía de Poblados, 3, Parque Empresarial Cristalía, Edificio 4 (Madrid)	Servicios	100	3	-	-
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/Vía de Poblados, 3, Parque Empresarial Cristalía, Edificio 4 (Madrid)	Servicios	100	3	-	-
AMA Vida de Seguros y Reaseguros, S.A. C/Vía de Poblados, 3, Parque Empresarial Cristalía, Edificio 4 (Madrid)	Seguros	100	9.015	(1.890)	(747)

Estas sociedades conforman, conjuntamente con la Mutua, el Grupo A.M.A., Agrupación Mutua Aseguradora (en adelante, el Grupo), siendo 2020 el sexto 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 2020 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 2020, 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 2020.

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 2020, las correspondientes al ejercicio anterior que formaban parte de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2019 aprobadas en la Asamblea General de Mutualistas de 16 de Octubre de 2020.

No existen causas que impidan la comparabilidad.

## d) Efectos de la pandemia COVID-19 en la actividad de la Sociedad

El 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 internacional. La evolución de los hechos, a escala nacional e internacional, ha supuesto una crisis sanitaria sin precedentes que ha impactado en el entorno macroeconómico y en la evolución de los negocios. Para hacer frente a esta situación, durante el ejercicio 2020 se han adoptado una serie de medidas para hacer frente al impacto económico y social, que entre otros aspectos han supuesto restricciones a la movilidad de las personas. En particular, el Gobierno de España procedió, entre otras medidas, a la declaración del estado de alarma mediante la publicación del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, que fue levantado el 21 de junio de 2020, y a la aprobación de una serie de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19, mediante, entre otros, el Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo. A la fecha de formulación de las presentes cuentas anuales está en vigor el estado de alarma declarado por el Gobierno de España mediante el Real Decreto 926/2020, de 25 de octubre, aprobado inicialmente hasta el 9 de noviembre de 2020, y que mediante el Real Decreto 956/2020, de 3 de noviembre, ha sido prorrogado hasta 9 de mayo de 2021.

La evolución de la pandemia está teniendo consecuencias para la economía en general y para las operaciones del Grupo, cuyos efectos en los próximos meses son inciertos y van a depender en gran medida de la evolución y extensión de la pandemia. A pesar de la gravedad de la crisis, el Grupo se encuentra en una sólida posición para afrontar la situación. Todo ello hace que, aunque los posibles efectos de la crisis no se puedan valorar de una forma cierta, debido al entorno de incertidumbre actual, el Grupo no se ha visto comprometido en la aplicación del principio de empresa en funcionamiento.

En este sentido, el Grupo ha contemplado los posibles impactos de la pandemia COVID 19 en sus estimaciones y juicios en relación con el futuro, basándose en la mejor información disponible a la fecha de formulación de estas cuentas anuales.

## e) 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 e hipótesis utilizadas son revisadas de forma periódica y están basadas en la experiencia histórica y en otros factores que hayan podido considerarse más razonables en cada momento. Si como consecuencia de estas revisiones se produjese un cambio de estimación en un período determinado, su efecto se aplicaría en ese período y en su caso en los sucesivos.

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

## f) Criterios de imputación de gastos e ingresos

Durante los ejercicios 2020 y 2019 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.

## g) Cambios en criterios contables

Durante el ejercicio 2020 no se han producido cambios de criterios contables significativos respecto a los criterios aplicados en el ejercicio 2019.

## h) 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 2020.

### (3) Distribución de Resultados de la Mutua

La propuesta de distribución del beneficio de la Mutua del ejercicio 2020 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 2020	7.683.079,31
-----------------------------------	--------------

**Distribución:**

A reservas voluntarias	5.398.981,89
A reserva estabilización a cuenta	1.755.921,19
A reserva de capitalización	528.176,23

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 incurrían.

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 así como los de rehabilitación del lugar donde se asiente el activo y que suponen un aumento de la capacidad y rentabilidad de las inversiones inmobiliarias se incorporan como mayor valor del activo. Los gastos de mantenimiento, reparaciones, desmantelamiento o retiro 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:

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 por 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 Grupo AMA", 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. La contingencia de jubilación es de aportación definida porque el Grupo se compromete a realizar contribuciones de carácter predeterminado. Por este concepto, el Grupo ha desembolsado un total de 441 miles de euros en el ejercicio 2020 (461 miles de euros en 2019).

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 desde el 1 de enero de 2018 está contratado con AMA VIDA Seguros y Reaseguros S.A. salvo para el personal de dicha entidad que está 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.

En Ama América de Seguros, S.A., se han abonado por aportación al plan de pensiones 1 y 1 miles de euros durante los ejercicios 2020 y 2019 respectivamente.

## (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 2020

	Saldos al 31.12.19	Altas	Bajas	Trasposos	Saldos al 31.12.20
<b>Coste</b>					
Aplicaciones informáticas	16.030	385	-	4.559	20.974
Aplicaciones en curso	7.120	3.140	(1.697)	(4.559)	4.004
	<b>23.150</b>	<b>3.525</b>	<b>(1.697)</b>	<b>-</b>	<b>24.978</b>
<b>Amortización acumulada</b>					
Aplicaciones informáticas	(8.284)	(3.887)	-	-	(12.171)
	<b>(8.284)</b>	<b>(3.887)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>(12.171)</b>
<b>Valor neto</b>	<b>14.866</b>	<b>(362)</b>	<b>(1.697)</b>	<b>-</b>	<b>12.807</b>

### Ejercicio 2019

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

El año 2020 ha marcado a A.M.A. Grupo, entre otros muchos motivos, por la situación mundial de pandemia que se encuentra presente. La constante evolución y mejora de nuestros sistemas informáticos, acompañado del proceso digital que se está llevando a cabo, hizo posible que se adaptara sin problemas a la situación de teletrabajo para que todos los empleados de A.M.A. Grupo pudieran seguir prestando sus servicios a sus clientes desde casa de forma impecable.

A.M.A. Mutua continúa con su Plan de Transformación Digital, digitalizando más ramos, creando nuevas herramientas digitales y dando soporte y preparación a todos los empleados de la Mutua, de forma que hagan un uso responsable del uso de estas nuevas herramientas.

Además, A.M.A. Mutua se acerca más al cliente con el lanzamiento de Login Único, formado por la App de A.M.A., la Web del Mutualista y el Club A.M.A., siendo así más accesibles para el cliente a la vez que mejoramos nuestras aplicaciones informáticas.

A nivel normativo A.M.A. Mutua está a la orden del día, adaptándose a lo que la ley indica, como el aumento del Impuesto sobre las Primas de Seguros (IPS), adaptación a la nueva Ley de Distribución de Seguros (IDD) y la evolución de GDPR (Reglamento General de Protección de Datos).

La creación de un Comité de Riesgos y Ciberseguridad se une igualmente a nuestra compañía en su búsqueda por protegerla frente a los ciberataques y tener un entorno de trabajo seguro, de forma que protejamos también la información de nuestros mutualistas.

AMA Vida también ha tenido hitos destacables que mejoran el funcionamiento de la compañía desde su incorporación al Grupo. Respecto a los ramos individuales, se ha automatizado el proceso de cartera, lo cual supone agilidad en nuestros procesos informáticos. En cuanto a los ramos colectivos, se han alcanzado las 100 pólizas colectivas, emitiéndose 30 de ellas sólo en 2020. Además se han adaptado algunas aplicaciones informáticas de producción para mejorar la operativa y gestión del negocio.

AMA AMÉRICA cuenta desde este 2020 con un nuevo sistema de Integración Bancaria con soporte del Banco Internacional de Ecuador, que permite gestionar domiciliaciones bancarias, tarjetas o gestionar transferencias. Además, también se ha desarrollado un nuevo sistema de Liquidación de Comisiones de Agentes y se han creado nuevos reportes e informes que facilitan el trabajo diario de los empleados de la compañía y permiten una mejor atención al cliente.

## (6) Inversiones Inmobiliarias

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

### Ejercicio 2020

	Saldos al 31.12.19	Altas	Bajas	Traspos	Saldos al 31.12.20
<b>Coste</b>					
Terrenos	2.147	63	-	-	2.210
Construcciones	7.351	268	-	-	7.619
	<b>9.498</b>	<b>331</b>	-	-	<b>9.829</b>
<b>Amortización acumulada</b>					
Construcciones	(4.281)	(179)	-	-	(4.460)
<b>Provisiones deterioro</b>	<b>(533)</b>	<b>(93)</b>	<b>13</b>	-	<b>(613)</b>
<b>Valor neto</b>	<b>4.683</b>	<b>59</b>	<b>13</b>	-	<b>4.756</b>

**Ejercicio 2019**

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

Las altas en terrenos y construcciones por importe de 331 miles de euros responden a la compra del local de la Avenida Doctor Martín Vegué en Leganés, Madrid.

Las bajas en terrenos y construcciones en 2019 por importe de 365 miles de euros responden a la venta del local de calle Pegaso nº 20, en Madrid. Los trasposos por importe de 173 miles de euros, 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 2020**

Cobros del ejercicio	Cobros mínimos futuros	Menos de 1 año	De 1 a 5 años	Más de 5 años
<b>200</b>	<b>628</b>	<b>162</b>	<b>420</b>	<b>46</b>

**Ejercicio 2019**

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

Los contratos más importantes en este apartado son los celebrados con Estel Ibérica S.A., Magma y Aijum Zheng, con cobros en 2020 por 117 miles y unos cobros mínimos futuros a 31 de diciembre de 2020 de 436 miles de euros. A 31 de diciembre de 2019 los contratos más importantes en este apartado fueron los celebrados con Dentieder y Aijum Zheng, con cobros por 73 miles y unos cobros mínimos futuros a 31 de diciembre de 2019 de 147 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 2020

Pagos del ejercicio	Pagos mínimos futuros	Menos de 1 año	De 1 a 5 años	Más de 5 años
<b>285</b>	<b>391</b>	<b>222</b>	<b>169</b>	<b>-</b>

### Ejercicio 2019

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

Los contratos más importantes en este apartado a 31 de diciembre de 2020 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 2020 y pagos mínimos futuros a 31 de diciembre de 2020 por importes de 159 y 265 miles respectivamente.

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.

Todos los contratos vivos a 31 de diciembre de 2020 o sus prórrogas, vencerán entre 2021 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 2020

	Saldos al 31.12.19	Altas	Bajas	Trasposos	Saldos al 31.12.20
<b>Coste</b>					
Mobiliario	5.909	79	(1)	-	5.987
Instalaciones	10.838	58	-	-	10.896
Equipos informáticos	2.477	67	(8)	-	2.536
Elem. de transporte	109	140	-	-	249
Obras de arte	759	-	-	-	759
Existencias en almacén	236	350	(335)	-	251
Terrenos	40.924	-	(35)	-	40.889
Construcciones	80.733	928	(105)	-	81.556
	<b>141.984</b>	<b>1.622</b>	<b>(484)</b>	-	<b>143.123</b>
<b>Anticipo de inmovilizado</b>	<b>195</b>	-	-	-	<b>195</b>
<b>Amortización acumulada</b>					
Mobiliario	(4.934)	(422)	3	-	(5.354)
Instalaciones	(7.524)	(731)	-	-	(8.255)
Equipos informáticos	(2.102)	(182)	3	-	(2.279)
Elem. de transporte	(109)	(16)	-	-	(125)
Construcciones	(26.277)	(2.071)	57	-	(28.291)
	<b>(40.946)</b>	<b>(3.423)</b>	<b>63</b>	-	<b>(44.304)</b>
<b>Provisiones deterioro</b>					
Provisiones terrenos	(14.955)	(2.500)	-	-	(17.455)
Provisiones construcción	(10.545)	(2.394)	1.331	-	(11.608)
Provisión obras arte	(52)	-	-	-	(54)
<b>Provisión Total</b>	<b>(25.551)</b>	<b>(4.897)</b>	<b>1.331</b>	-	<b>(29.117)</b>
<b>Valor Neto</b>	<b>75.682</b>	<b>(6.698)</b>	<b>910</b>	-	<b>69.897</b>

## Ejercicio 2019

	Saldos al 31.12.18	Altas	Bajas	Trasposos	Saldos al 31.12.19
<b>Coste</b>					
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
	<b>141.408</b>	<b>2.070</b>	<b>(1.319)</b>	<b>(173)</b>	<b>141.984</b>
<b>Anticipo de inmovilizado</b>	-	<b>195</b>	-	-	<b>195</b>
<b>Amortización acumulada</b>					
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)
	<b>(38.182)</b>	<b>(3.403)</b>	<b>170</b>	<b>468</b>	<b>(40.946)</b>
<b>Provisiones deterioro</b>					
Provisiones terrenos	(14.955)	(166)	166	-	(14.955)
Provisiones construcción	(11.935)	(686)	2.076	-	(10.545)
Provisión obras arte	(52)	-	-	-	(52)
<b>Provisión Total</b>	<b>(26.942)</b>	<b>(852)</b>	<b>2.242</b>	-	<b>(25.551)</b>
<b>Valor Neto</b>	<b>76.284</b>	<b>(2.185)</b>	<b>1.093</b>	<b>295</b>	<b>75.682</b>

Las altas más importantes son las indicadas en los apartados de existencias en almacén y construcciones por importe de 350 y 928 miles de euros respectivamente, siendo las altas en el segundo apartado correspondientes a las reformas en los locales de A Coruña y Málaga. Las bajas en existencias ascienden a 335 miles de euros. El movimiento de las existencias en almacén responde fundamentalmente a los condicionados generales y folletos de los distintos ramos comercializados por el Grupo 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 91.735 miles de euros a 31 de diciembre de 2020 (96.469 miles de euros a 31 de diciembre de 2019), con lo que se acumulaban plusvalías latentes a dicha fecha por 21.888 miles de euros (21.906 miles de euros a 31 de diciembre de 2019). 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 Crystalia (Madrid). El valor neto contable del mismo, incluyendo pérdidas por deterioro acumuladas, asciende a 33.137 miles de euros a 31 de diciembre de 2020, ascendiendo asimismo el valor neto contable de sus instalaciones a 2.214 miles de euros (36.955 y 3.843 miles, respectivamente, en 2019).

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

	2020	2019
<b>Mobiliario</b>	<b>4.505</b>	<b>1.591</b>
<b>Instalaciones</b>	<b>1.418</b>	<b>1.396</b>
<b>Equipos para proceso de información</b>	<b>1.855</b>	<b>1.639</b>
<b>Elementos de Transporte</b>	<b>109</b>	<b>109</b>
	<b>7.887</b>	<b>4.735</b>

A 31 de diciembre de 2020, el Grupo mantiene reconocidas pérdidas por deterioro de valor en los inmuebles de uso propio por importe de 29.063 miles de euros (25.500 miles de euros a 31 de diciembre de 2019), incluyendo en este importe el deterioro del Edificio Diego Murillo, que asciende a 24.608 miles de euros frente a los 21.327 miles de euros de 2019.

Los movimientos en la provisión por deterioro de terrenos por importe de 2.500 miles responde a la dotación por mayor minusvalía del Edificio Diego Murillo.

El aumento del deterioro en construcciones por importe de 2.394 miles corresponde a la dotación del local de Cristalia, 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 A Coruña, Málaga, Sevilla y Valencia.

Por último, la reversión de los deterioros en construcciones por importe de 1.331 miles responden a una mayor tasación obtenida en los locales de Marbella y A Coruña, así como a las reversiones mensuales de los 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 2020 pagos por 154 miles de euros; pagos también por 154 miles de euros en el ejercicio 2019:

## Ejercicio 2020

Pagos del ejercicio	Pagos mínimos futuros	Menos de 1 año	De 1 a 5 años	Más de 5 años
154	151	137	14	-

## 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	-

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 2020 de 153 miles de euros y pagos mínimos futuros a 31 de diciembre de este año de 151 miles de euros.

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.

## (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 AMA 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 -12% 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 mantiene desde 1 de enero de 2020 un acuerdo de colaboración con Banca March, quien presta 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 2020 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 -12% 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, para los que han sido calificados.
- 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., una participación en un fondo de capital riesgo en energías renovables llamado "CR T2 ELTIF ENERGY TRANSICION" y una pequeña participación no significativa en TIREA, S.A.
  - ii. Para renta variable en fondos de inversión la mayor parte de ellos no tiene calificación, y solo el 11% obtiene 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:

	2020	2019
Tesorería y depósitos a corto	4,6%	7,5%
Renta Fija e híbridos (*)	72,1%	73,2%
Renta Variable (*)	23,3%	19,3%
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 2020	EFECTIVO Y OTROS MEDIOS LÍQUIDOS EQUIVALENTES	ACTIVOS FINANCIEROS MANTENIDOS PARA NEGO- CIAR	ACTIVOS FINANCIEROS DISPONIBLES PARA LA VENTA		PRÉSTAMOS Y PARTIDAS A COBRAR	CARTERA DE INVERSIÓN A VENCIMIENTO	TOTAL
			VALOR RAZONABLE	COSTE			
<b>ACTIVOS FINANCIEROS</b>							
<b>Instrumentos de patrimonio:</b>							
(Inversiones financieras en capital)			2.905	12			2.917
( Participaciones en fondos de inversión)		3.089	185.669				188.758
(Otros instrumentos de patrimonio)							
<b>Valores representativos de deuda:</b>							
(Valores de renta fija)			76.885			28.848	105.733
(Otros Valores representativos de deuda)							
<b>Derivados</b>							
<b>Instrumentos híbridos</b>							
<b>Préstamos:</b>							
(Préstamos a entidades vinculadas)							
<b>Depósitos en entidades de crédito</b>							
					815		815
<b>Créditos por operaciones de seguro directo:</b>							
- Tomadores de seguro:							
(Recibos pendientes)					15.790		15.790
(Provisión para primas pendientes de cobro)					(1.137)		(1.137)
- Mediadores:							
(Saldos pendientes con Mediadores)							
Créditos por operaciones de reaseguro:							
(Saldos pendientes con reaseguradores)					2.273		2.273
Créditos por operaciones de coaseguro:							
(Saldos pendientes con coaseguradores)					9		9
<b>Otros créditos:</b>							
(Resto de Créditos)					1.336		1.336
<b>Tesorería</b>	<b>13.616</b>						<b>13.616</b>
<b>TOTAL</b>	<b>13.616</b>	<b>3.089</b>	<b>265.459</b>	<b>12</b>	<b>19.086</b>	<b>28.848</b>	<b>330.110</b>

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 2019

	EFECTIVO Y OTROS MEDIOS LÍQUIDOS EQUIVALENTES	ACTIVOS FINANCIEROS MANTENIDOS PARA NEGOCIA- CIAR	ACTIVOS FINANCIEROS DISPONIBLES PARA LA VENTA		PRÉSTAMOS Y PARTIDAS A COBRAR	CARTERA DE INVERSIÓN A VENCIMIENTO	TOTAL
			VALOR RAZONABLE	COSTE			
<b>ACTIVOS FINANCIEROS</b>							
<b>Instrumentos de patrimonio:</b>							
(Inversiones financieras en capital)			3.103	12			3.115
( Participaciones en fondos de inversión)		3.376	134.424				137.800
(Otros instrumentos de patrimonio)							
<b>Valores representativos de deuda:</b>							
(Valores de renta fija)			89.105			34.389	123.494
(Otros Valores representativos de deuda)							
<b>Derivados</b>							
<b>Instrumentos híbridos</b>							
<b>Préstamos:</b>							
(Préstamos a entidades vinculadas)							
<b>Depósitos en entidades de crédito</b>					<b>1.034</b>		<b>1.034</b>
<b>Créditos por operaciones de seguro directo:</b>							
- 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
<b>Otros créditos:</b>							
<b>(Resto de Créditos)</b>					<b>1.663</b>		<b>1.663</b>
<b>Tesorería</b>	<b>20.776</b>						<b>20.776</b>
<b>TOTAL</b>	<b>20.776</b>	<b>3.376</b>	<b>226.632</b>	<b>12</b>	<b>20.072</b>	<b>34.389</b>	<b>305.257</b>

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 2020	Imputable a Pérdidas y Ganancias Neto	Imputable a Patrimonio Neto
Cartera de negociación	190	-
Cartera de otros activos en negociación (fondo)	-	-
Cartera de activos disponibles para la venta	439	7.693*
Cartera de Inversión a vencimiento	1.386	-
Préstamos y Partidas a Cobrar y Efectivo	(612)	-
<b>Total</b>	<b>1.403</b>	<b>7.693*</b>

(\*) Ingresos y gastos imputados directamente a P.N. y transferencias a la cuenta de P.G. a 31 de diciembre de 2020.

Ejercicio 2019	Imputable a Pérdidas y Ganancias Neto	Imputable a Patrimonio Neto
Cartera de negociación	153	-
Cartera de otros activos en negociación (fondo)	-	-
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)	-
<b>Total</b>	<b>6.237</b>	<b>8.197*</b>

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

## 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 2020 de 3.089 miles de euros.

A 31 de diciembre de 2019 el valor razonable era de 3.376 miles de euros.

El importe de la diferencia entre valor razonable y valor de coste asciende a 31 de diciembre de 2020 a 56 miles de euros (plusvalía). A 31 de diciembre de 2019 ascendía a 262 miles de euros (plusvalía)

Por divisas y años, los activos financieros en esta categoría son:

	2020	2019
EUR	-	-
USD	3.089	3.376
	<b>3.089</b>	<b>3.376</b>

## 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 2020 no existe ningún activo en esta categoría, ni tampoco a 31 de diciembre de 2019.

## 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:

	2020	2019
Inversiones financieras en capital	2.917	3.115
Instrumentos de patrimonio (FIM)	185.669	134.424
Valores de renta fija	76.885	89.105
	<b>265.471</b>	<b>226.644</b>

En esta categoría, el Grupo ha clasificado los siguientes activos financieros:

- > Inversiones financieras en capital: corresponde a
  - a) Participación en ATOM HOTELES S.A., con un valor de mercado de 2.821 miles de euros; a 31 de diciembre de 2019 en esta misma categoría se tenían participaciones de este mismo emisor, con un valor razonable a esa fecha de 3.103 miles de euros.
  - b) Participación en inversión de capital riesgo CR T2 ELTIF ENERGY TRANSICION, proyecto de energías renovables, con un valor de mercado de 84 miles de euros a 31 de diciembre de 2020; no se tenía este proyecto a 31 de diciembre de 2019.
  - c) Adicionalmente se posee otra participación en TIREA S.A. con un valor de compra de 12 miles de euros a 31 de diciembre de 2020, con igual valor a 31 de diciembre de 2019.
- > Instrumentos de patrimonio: corresponde a participaciones en los fondos de inversión mobiliaria por un valor razonable de 185.669 y 134.424 miles de euros a 31 de diciembre de 2020 y 31 de diciembre de 2019, respectivamente. De este importe 2.086 y 2.103 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 2020 y a 31 de diciembre de 2019 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 con o sin aval del Estado por un valor razonable de 76.885 miles de euros a 31 de diciembre de 2020 y 89.105 miles de euros a 31 de diciembre de 2019.

## (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:

	2020	2019
Depósitos en entidades de crédito	815	1.034
Créditos por operaciones de seguro directo		
Tomadores de seguro	14.653	15.705
Mediadores	-	2
Créditos por operaciones de reaseguro	2.273	1.659
Créditos por operaciones de coaseguro	9	9
Otros créditos		
Resto de créditos	1.336	1.663
	<b>19.086</b>	<b>20.072</b>

Los 815 miles de euros del año 2020 corresponden a inversiones en dólares por depósitos en Ecuador. En 2019, de los 1.034 miles de euros, 623 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 28.848 miles de euros a 31 de diciembre de 2020, cuyo valor razonable ascendía a 31 de diciembre de 2020 a 29.721 miles de euros.

A 31 de diciembre de 2019, el coste amortizado era de 34.389 miles de euros y el valor de mercado 36.224 miles de euros.

En esta categoría están incluidas emisiones de deuda pública y privada en Ecuador por un coste amortizado de 3.176 miles de euros a 31 de diciembre de 2020, con un valor razonable de 3.214 miles de euros; con unos valores a 31 de diciembre de 2019 de 3.503 miles de euros para el coste amortizado y un valor razonable de igual cuantía.

El importe de 3.176 miles de euros en Ecuador está denominado en dólares.

## (h) Activos financieros pignorados

A 31 de diciembre de 2020 el Grupo no tenía constituidos derechos reales de prenda a favor de entidades financieras u otros.

A 31 de diciembre de 2019, 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 2020

	2021	2022	2023	2024	2025	Años posteriores	Total
<b>Activos financieros</b>							
Valores representativos de deuda	58.569	21.212	19.278	756	5.600	318	105.733
Instrumentos híbridos	-	-	-	-	-	-	-
Depósitos en entidades de crédito (IPFs)	815	-	-	-	-	-	815
Otros créditos	18.271	-	-	-	-	-	18.271
<b>Total</b>	<b>77.655</b>	<b>21.212</b>	<b>19.278</b>	<b>756</b>	<b>5.600</b>	<b>318</b>	<b>124.819</b>

### Ejercicio 2019

	2020	2021	2022	2023	2024	Años posteriores	Total
<b>Activos financieros</b>							
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
<b>Total</b>	<b>73.800</b>	<b>33.482</b>	<b>11.476</b>	<b>19.090</b>	<b>976</b>	<b>5.109</b>	<b>143.933</b>

La exposición máxima al riesgo de crédito a 31 de diciembre de 2020 fue:

ACTIVOS FINANCIEROS	A	BBB	High Yield	Sin rating	Total
Depósitos en entidades de crédito			100%		100,00%
Valores representativos de deuda, Cart. Disp. Venta	23,12%	35,95%	6,58%	34,35%	100,00%
Valores representativos de deuda, Cart. Vencimiento	62,55%	26,44%	11,01%		100,00%
<b>Total</b>	<b>33,62%</b>	<b>33,09%</b>	<b>8,50%</b>	<b>24,79%</b>	<b>100,00%</b>

La exposición máxima al riesgo de crédito a 31 de diciembre de 2019 fue:

ACTIVOS FINANCIEROS	A	BBB	High Yield	Sin rating	Total
Depósitos en entidades de crédito	39,72%		60,28%		100,00%
Valores representativos de deuda, Cart. Disp. Venta	24,06%	42,99%	1,02%	31,93%	100,00%
Valores representativos de deuda, Cart. Vencimiento	67,70%	22,11%	10,19%		100,00%
<b>Total</b>	<b>36,24%</b>	<b>36,87%</b>	<b>4,04%</b>	<b>22,85%</b>	<b>100,00%</b>

## (11) Periodificaciones

El detalle del epígrafe de periodificaciones a 31 de diciembre de 2020 y 2019 es como sigue:

	2020	2019
Intereses devengados y no cobrados	1.105	1.445
Comisiones y otros costes de adquisición (Nota 14)	11.535	11.623
Otras periodificaciones	693	470
<b>Total</b>	<b>13.333</b>	<b>13.538</b>

## (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:

	2020	2019
Efectivo en caja euros	28	66
Efectivo en caja divisas	12	6
Cuentas corrientes en euros	13.368	20.632
Cuentas corrientes en divisas	208	72
<b>Total</b>	<b>13.616</b>	<b>20.776</b>

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 2020 al igual que al cierre de 2019.

A 31 de diciembre de 2020 el Grupo no tenía ninguna cuenta bancaria sobre la que hubiera constituido un derecho real de prenda.

A 31 de diciembre de 2019 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 2020 y 2019, 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):

	2020	2019
* A.M.A., Agrupación Mutual Aseguradora	7.683	7.053
* AMA América de Seguros, S.A.	51	6
* AMA, Desarrollo Internacional, S.L.	-	-
* Cleverwind System, S.L.	-	-
* AMA Vida de Seguros y Reaseguros, S.A.	(1.177)	(747)
<b>Total</b>	<b>6.557</b>	<b>6.312</b>

## Fondo mutual

Al 31 de diciembre de 2020, al igual que al cierre de 2019, 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 2020

	Saldos al 31.12.19	Dotaciones	Aplicaciones	Saldos al 31.12.20
Automóviles RC obligatoria	981	1.088	-	2.069
Automóviles RC voluntaria	779	56	-	835
Multirriesgos industriales	-	-	-	-
Responsabilidad civil riesgos nucleares	-	1	1	-
Responsabilidad civil profesional	6.510	611	531	6.589
<b>Total ramos obligatorios</b>	<b>8.270</b>	<b>1.756</b>	<b>532</b>	<b>9.493</b>
<b>Total reserva de estabilización</b>	<b>8.270</b>	<b>1.756</b>	<b>532</b>	<b>9.493</b>

### 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
<b>Total ramos obligatorios</b>	<b>7.787</b>	<b>1.772</b>	<b>1.289</b>	<b>8.270</b>
<b>Total reserva de estabilización</b>	<b>7.787</b>	<b>1.772</b>	<b>1.289</b>	<b>8.270</b>

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 2020 y 2019, 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 1.756 y 1.772 miles de euros. Asimismo en el ejercicio 2020 se ha aplicado directamente al epígrafe "Reservas" un importe de 532 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 678 miles de euros de 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.

## 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:

- a) Que el incremento de fondos propios se mantenga durante 5 años desde el cierre impositivo al que corresponda esta reducción.
- b) 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 528 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	2020	2019
AMA América de Seguros, S.A.	(901)	(891)
AMA Vida de Seguros y Reaseguros, S.A.	(2.637)	(1.890)
AMA Desarrollo internacional	-	-
Cleverwind System, S.L.	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>(3.538)</b>	<b>(2.781)</b>

## (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:

	Miles de euros			
	Saldos al 31.12.19	Dotaciones	Aplicaciones	Saldos al 31.12.20
<b>Ejercicio 2020</b>				
<b>Seguro directo y Reaseguro aceptado</b>				
Provisión para primas no consumidas	80.437	79.273	(80.437)	79.273
Provisión para Riesgos en Curso	599	178	(599)	178
<b>Provisión de seguros de vida</b>				
Provisión para primas no consumidas	632	1.273	(632)	1.273
Provisión para Riesgos en Curso	72	176	(72)	176
<b>Provisiones para prestaciones</b>				
Provisión de prestaciones pendientes de liquidación o pago	117.921	124.809	(117.921)	124.809
Provisión de siniestros pendientes de declaración	11.800	10.804	(11.800)	10.804
Provisión de gastos internos de liquidación de siniestros	6.569	6.706	(6.569)	6.706
Provisión para participación en beneficios y para extornos	897	1.224	(897)	1.224
Otras Provisiones Técnicas	164	258	(164)	258
	<b>219.091</b>	<b>224.701</b>	<b>(219.091)</b>	<b>224.701</b>
<b>Reaseguro cedido y retrocedido</b>				
Provisiones para primas no consumidas	5.718	5.682	(5.718)	5.682
Provisión de seguros de vida	164	188	(164)	188
Provisiones para prestaciones	25.604	30.416	(25.604)	30.416
Provisiones para prestaciones	119	152	(119)	152
	<b>31.605</b>	<b>36.438</b>	<b>(31.605)</b>	<b>36.438</b>
<b>Ejercicio 2019</b>				
	Miles de euros			
	Saldos al 31.12.18	Dotaciones	Aplicaciones	Saldos al 31.12.19
<b>Seguro directo y Reaseguro aceptado</b>				
Provisión para primas no consumidas	78.867	80.437	(78.867)	80.437
Provisión para Riesgos en Curso	379	599	(379)	599
<b>Provisión de seguros de vida</b>				
Provisión para primas no consumidas	373	632	(373)	632
Provisión para Riesgos en Curso	-	72	-	72
<b>Provisiones para prestaciones</b>				
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
	<b>214.231</b>	<b>219.091</b>	<b>(214.231)</b>	<b>219.091</b>
<b>Reaseguro cedido y retrocedido</b>				
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
	<b>29.980</b>	<b>31.605</b>	<b>(29.980)</b>	<b>31.605</b>

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 2020 de 11.535 miles de euros, frente a los 11.623 miles de euros de 31 de diciembre de 2019 (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 2020 de 2.000 miles de euros (2.016 miles de euros a 31 de diciembre de 2019).

La provisión para prestaciones del seguro directo y reaseguro aceptado al 31 de diciembre de 2019, evolucionó del siguiente modo a lo largo del ejercicio 2020:

Ramos	Provisión al 31.12.2019 (1) (*)	Pagos año 2020 (2)	Pendiente al 31.12.2020 (3)	Diferencias (1)-(2)-(3)
<b>Seguro Directo y aceptado</b>				
Automoviles RC	39.948	13.403	26.166	378
Automoviles Otras garantías	7.583	4.390	2.380	813
Accidentes	1.422	253	424	745
Cascos	46	20	34	-8
Responsabilidad Civil	78.085	12.783	65.262	41
Defensa Jurídica	1.340	246	954	139
Decesos	3.881	2.864	786	231
Multirriesgo Hogar	1.567	541	403	624
Multirriesgo Comercio	22	19	18	-15
Otros multirriesgos	100	172	38	-111
	<b>133.994</b>	<b>34.691</b>	<b>96.466</b>	<b>2.837</b>

(\*) El saldo de apertura de las provisiones del seguro directo no incluye un importe de 6.569 miles de euros en concepto de provisión para gastos internos de liquidación de siniestros, ni un importe de 2.639 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 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)
<b>Seguro Directo y aceptado</b>				
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	-1.777
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
	<b>126.475</b>	<b>36.408</b>	<b>84.498</b>	<b>5.569</b>

(\*) El saldo de apertura de las provisiones del seguro directo no incluye un importe de 6.478 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.

## (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 2020 y 2019 y su valor razonable es considerado igual al valor contable, dado el corto plazo de los mismos:

	2020	2019
Depósitos recibidos por reaseguro cedido	36	30
Deudas por operaciones de seguro		
Deudas con asegurados	376	142
Deudas con mediadores	55	57
Deudas condicionadas	-	4
Deudas por operaciones de reaseguro	516	413
Deudas por operaciones de coaseguro	2	1
Otras deudas		
Resto de otras deudas	1.550	1.666
	<b>2.535</b>	<b>2.313</b>

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 2021 (vencían en 2020 los mantenidos a 31 de diciembre de 2019).

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 2019 y 2020:

	2020	2019
<b>Concepto</b>	<b>Días</b>	<b>Días</b>
Periodo medio de pago a proveedores	15	15
Ratio de operaciones pagadas (=PMP)	15	15
Ratio de operaciones pendientes de pago	-	-
	<b>Importe</b>	<b>Importe</b>
<b>Total pagos realizados</b>	<b>203.523</b>	<b>216.613</b>
<b>Total pagos pendientes</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

Durante los ejercicios 2020 y 2019 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 2020 y 2019 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 2020 y 2019 con las Administraciones Públicas es como sigue:

	2020	2019
<b>Otros Créditos</b>		
Créditos con Administraciones Públicas	368	367
	<b>368</b>	<b>367</b>
<b>Activos fiscales</b>		
Activos por impuesto diferido	705	1.054
Hacienda Pública deudor por I.S	340	413
	<b>1.045</b>	<b>1.467</b>
<b>Otras deudas</b>		
Seguridad Social	658	625
Retenciones	595	542
Otros (IPS, CCS, etc.)	1.163	1.156
	<b>2.416</b>	<b>2.323</b>
<b>Pasivos fiscales</b>		
<b>Pasivos por impuesto corriente</b>		
Hª Pª acreedor por I.S.	316	407
<b>Pasivos por impuesto diferido</b>		
Reserva de estabilización	2.412	2.142
Otros	4.231	1.817
	<b>6.643</b>	<b>3.959</b>

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.

Con fecha 10 de agosto de 2020, la Mutua ha recibido notificación de la Resolución de 21 de julio de 2020 por el Tribunal Económico-Administrativo Central mediante la cual se estiman parcialmente las reclamaciones interpuestas frente a los Acuerdos de liquidación dictados con fecha 28 de mayo de 2018 y 28 de mayo de 2019 por la Dependencia de Control Tributario y Aduanero de la Delegación Central de Grandes Contribuyentes de la AEAT, respecto del Impuesto sobre Sociedades de los ejercicios 2011 a 2014 (ambos inclusive) y del Impuesto sobre Sociedades correspondiente al ejercicio 2015. Dicha Resolución ha sido recurrida ante la Audiencia Nacional con fecha 9 de octubre de 2020.

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 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.

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 2016, además del impuesto de sociedades del 2015, o desde su constitución si la fecha es posterior.

## (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 2020 y 2019 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.

<b>Sociedad dominante:</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Resultado contable del ejercicio	7.683	7.053
Impuesto sobre sociedades	4.332	2.295
Diferencias permanentes		
Positivas (I)	10.830	5.197
Negativas (II)	(1.898)	(1.944)
Diferencias temporales		
Provisión para primas pendientes de cobro	39	7
Reversión amortización no deducible	(231)	(231)
Provisión de estabilización	(1.224)	(482)
Otras provisiones y otros	(685)	303
<b>Base imponible fiscal</b>	<b>18.846</b>	<b>12.198</b>
<b>Cuota íntegra al 25%</b>	<b>4.712</b>	<b>3.050</b>
Deducciones y bonificaciones año	(660)	(488)
<b>Cuota líquida</b>	<b>4.052</b>	<b>2.562</b>
Retenciones y pagos a cuenta	(3.736)	(2.155)
<b>Cuenta a pagar / (cobrar)</b>	<b>316</b>	<b>407</b>

(I) Incluye 142 y 122 miles de euros en los años 2020 y 2019, 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 2020 y 2019, incluye 4.988 y 853 miles de euros respectivamente en concepto de deterioro de inmuebles.

También incluye en los ejercicios 2020 y 2019 un total de 5.700 y 3.621 miles de euros, respectivamente, de aportaciones a fundaciones, que tienen asimismo su efecto recogido en las deducciones del ejercicio.

(II) En los ejercicios 2020 y 2019 incluye principalmente 528 y 338 miles de euros en concepto de reserva de capitalización. Asimismo, en los ejercicios 2020 y 2019 incluyen reversiones de diferencias inicialmente consideradas como permanentes en ejercicios anteriores.

En los ejercicios 2020 y 2019 no quedaban pendientes de aplicar bases imponibles negativas.

En el ejercicio 2020 hay deducciones por donaciones pendientes de aplicar por importe de 3.626 miles de euros no registrados contablemente como crédito fiscal dado que entrarán directamente como menor gasto sobre el impuesto de sociedades cuando se apliquen.

La relación existente entre el gasto por impuesto sobre beneficios y el beneficio del ejercicio es para los ejercicios 2020 y 2019 como sigue:

	2020	2019
Saldo de ingresos y gastos del ejercicio (antes de impuestos e incluyendo actividades interrumpidas)	12.015	9.348
Impuesto al 25%	<b>3.004</b>	<b>2.337</b>
Gastos no deducibles	2.707	1.299
Ingresos no tributables	(474)	(486)
Deducciones y bonificaciones del ejercicio corriente	(660)	(488)
Ajustes de ejercicios anteriores	(245)	(367)
<b>Gasto por impuesto sobre beneficios</b>	<b>4.332</b>	<b>2.295</b>

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

	2020	2019
Impuesto corriente		
Del ejercicio	4.052	2.562
De ejercicios anteriores	(245)	(367)
	<b>3.807</b>	<b>2.195</b>
Impuestos diferidos		
Origen y reversión de diferencias temporarias		
Provisión para primas pendientes	(10)	(2)
Reserva estabilización	306	121
Amortización del inmovilizado	58	57
Otras provisiones y otros	171	(76)
	<b>525</b>	<b>100</b>
<b>Total gasto por impuesto de las actividades continuadas</b>	<b>4.332</b>	<b>2.295</b>

La sociedad dependiente AMA AMÉRICA S.A. EMPRESA DE SEGUROS ha obtenido un beneficio por importe de 78 miles de euros, lo que ha generado un gasto por impuesto de las actividades continuadas de 27 miles de euros, aunque tenía pérdidas para compensar de ejercicios anteriores por importe de -884 miles de euros. En el caso de AMA DESARROLLO INTERNACIONAL, S.L. y CLEVERWIND SYSTEM, S.L. el resultado ha sido nulo y en el de AMA Vida negativo en -1.177 miles de euros y además tenía pérdidas para compensar de ejercicios anteriores por importe de -2.637 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 2020 y 2019 es como sigue:

### Año 2020

	Activos	Pasivos
Amortización del inmovilizado	231	-
Provisiones y otros	175	-
Inversiones financieras	299	(2.721)
Libertad de amortización	-	(1.510)
Reserva de estabilización	-	(2.412)
<b>Activos y pasivos netos</b>	<b>705</b>	<b>(6.643)</b>

### 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)
<b>Activos y pasivos netos</b>	<b>1.054</b>	<b>(3.959)</b>

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 2020 y 2019.

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 2020 y 2019.

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

En el ejercicio 2020, los miembros del Consejo de Administración de la Mutua han percibido los siguientes importes, en miles de euros (se presentan comparativos con los de 2019):

	2020	2019
Remuneraciones	1.467	1.471

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 2020 y 2019 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 2020, han sido, en miles de euros (se presentan comparativos con los de 2019):

	2020	2019
Kilometraje por desplazamiento	7	38
Gastos de manutención	98	194
Otros gastos de viaje	88	227
Seguro de Responsabilidad Civil (*)	44	45
Seguro de Vida	14	17
Seguro de Contingencias especiales	8	7

(\*) El importe de la Prima del Seguro de Responsabilidad Civil de los miembros del Consejo asciende a 44 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 2020 y 2019 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 2020, compuesto por 8 personas, 7 varones y 1 mujer (al 31 de diciembre de 2020 fueron 8 personas, 7 varones y 1 mujer), percibió durante el ejercicio las siguientes remuneraciones, en miles de euros (se presentan comparativos con los de 2019):

	2020	2019
Nº de personas	8	8
Sueldos y salarios	700	745
Retribución en especie	12	14
Seguros de Vida y Fondos de Pensiones	17	16

A 31 de diciembre de 2020 y 2019 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 2020	177.353	216.998	1.189	3.071	1.783	1.392
No vida ejercicio 2019	178.461	212.240	1.081	3.366	1.903	1.531
Vida ejercicio 2020	4.035	3.239	-	-	-	-
Vida ejercicio 2019	2.952	1.955	-	-	-	-

## (20) Información sobre Personal

### (a) Número de personas

El número de personas empleadas por el Grupo en el curso del ejercicio 2020, distribuido por categorías profesionales y sexos, ha sido el siguiente:

	Nº medio	Nº. a fin de ejercicio	
		Varones	Mujeres
Directivos	10	9	1
Técnicos	121	92	34
Otros empleados	495	200	296
<b>Total</b>	<b>626</b>	<b>301</b>	<b>331</b>

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
<b>Total</b>	<b>655</b>	<b>307</b>	<b>324</b>

El número de personas empleadas por el Grupo con discapacidad mayor o igual al 33% al cierre del ejercicio 2020 ha sido de 13 empleados pertenecientes a la categoría "Otros empleados" (13 empleados en 2019 de la misma categoría).

## (b) Gasto de personal

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

	2020	2019
Sueldos y salarios	21.769	23.389
Indemnizaciones y prejubilaciones	172	1.329
Cargas sociales	7.587	7.948
Aportaciones a sistemas complementarios de pensiones	390	395
	<b>29.918</b>	<b>33.061</b>

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 441 miles de euros y 461 miles de euros durante los ejercicios 2020 y 2019, respectivamente. Adicionalmente en AMA América de Seguros, S.A. se ha abonado por aportaciones al plan de pensiones 1 y 1 miles de euros durante los ejercicios 2020 y 2019 respectivamente.

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

	2020	2019
<b>Cargas Sociales</b>		
Seguridad Social a cargo de la empresa	6.266	6.512
Otros gastos sociales	1.321	1.436
	<b>7.587</b>	<b>7.948</b>

## (21) Honorarios de Auditoría

La empresa auditora de las cuentas anuales de la Mutua, Ernst&Young, S.L. en los Ejercicios 2020 y 2019, ha devengado durante los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019 por servicios profesionales 61 miles de euros y 57 miles de euros, respectivamente, en concepto de auditoría de las cuentas anuales individuales y consolidadas. Adicionalmente, por la auditoría de Ama América de Seguros, S.A., la auditora BDO Ecuador S.A. ha devengado 10 y 11 miles de euros en 2020 y 2019 respectivamente. Por último, por la auditoría de Ama Vida Seguros y Reaseguros, S.A., la auditora Ernst&Young, S.L. 25 y 22 miles de euros en 2020 y 2019 respectivamente.

Los importes indicados anteriormente incluyen la totalidad de los honorarios relativos a los servicios realizados durante los ejercicios 2020 y 2019, 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 2020 y 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 2020 y 2019 fueron los siguientes:

	2020	2019
<b>Ingresos</b>		
Ingresos procedentes de las inversiones inmobiliarias Fundación A.M.A.	97	97
Ingresos procedentes de las inversiones inmobiliarias Ama Vida	42	42
Ingresos por la cesión de recursos Ama Vida	287	130
Ingresos por comisiones Ama Vida	66	37
Ingresos préstamo grupo Ama América	5	14
	<b>497</b>	<b>320</b>
<b>Gastos</b>		
<b>Aportaciones - Fundación A.M.A.</b>	<b>5.700</b>	<b>3.621</b>

## (23) Información Técnica

El Grupo ha continuado durante el ejercicio 2020 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 2020 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 2019). Los contratos proporcionales, tienen un porcentaje de cesión del 80 por ciento, a excepción de accidentes y 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 2020 y 2019, es como sigue:

SEGURO DE VIDA (DIRECTO)	2020 MILES DE EUROS	2019 MILES DE EUROS
A1) PRIMAS POR CONTRATOS DE SEGURO INDIVIDUALES	484	306
A2) PRIMAS POR CONTRATOS DE SEGURO COLECTIVOS	3.632	2.646
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		
<b>TOTAL</b>	<b>4.116</b>	<b>2.952</b>

Las condiciones técnicas de las principales modalidades del seguro de vida en vigor, al 31 de diciembre de 2020, son las siguientes:

## Ejercicio 2020

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%	Sí	437	Al Tomador
Vida Riesgo Individual	Fall e Inv.	PASEM2010 Y PEAIM	A1	1%	No		

## 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	234	Al Tomador
Vida Riesgo Individual	Fall e Inv.	PASEM2010 Y PEAIM	A1	1%	No		

Las Tablas Biométricas de primer orden utilizadas para la "Tarificación" en el año 2021 serán las nuevas tablas publicadas en la Resolución de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, de 17 de diciembre de 2020, relativa a las tablas de mortalidad y supervivencia a utilizar por las entidades aseguradoras y reaseguradoras. En cumplimiento de lo anterior, AMA VIDA modificará sus bases técnicas en 2021, con el fin de aplicar la tabla "PASEM2020\_NoRel\_1er.orden" al cálculo de la tarifa de las pólizas de Vida Riesgo (tanto individuales como colectivas).

### 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 2020

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)	29.673	2.436	34.571	57.401	54.479
1. Primas netas de anulaciones	29.951	2.318	34.274	56.735	54.452
2. +/- Variación provisiones para primas no consumidas	(278)	117	386	1.163	82
3. +/- variación provisiones para riesgos en curso					
4. +/- variación provisiones para primas pendientes	-	1	(89)	(497)	(55)
II. Primas reaseguro (cedido y retrocedido)	10.394	1.375	7.079	2.715	10.246
1. Primas netas de anulaciones	10.494	1.271	7.040	2.715	10.246
2. +/- Variación provisiones para primas no consumidas	(100)	104	39	-	-
<b>A. Total primas adquiridas netas de reaseguro (I-II)</b>	<b>19.279</b>	<b>1.061</b>	<b>27.492</b>	<b>54.686</b>	<b>44.233</b>
III. Siniestralidad (directo y aceptado)	20.535	(371)	24.987	31.841	26.264
1. Prestaciones y gastos pagados y gastos de siniestralidad	20.063	330	17.383	32.490	26.846
2. +/- variación provisiones técnicas para prestaciones	472	(701)	7.604	(649)	(582)
3. +/- variación otras provisiones técnicas					
IV. Siniestralidad del reaseguro (cedido y retrocedido)	6.007	(389)	7.717	856	23
1. Prestaciones y gastos pagados	5.892	174	3.639	(371)	25
2. +/- variación provisiones técnicas para prestaciones	115	(563)	4.078	1.227	(2)
3. +/- variación otras provisiones técnicas					
<b>B. Total siniestralidad, neta de Reaseguro (III-IV)</b>	<b>14.528</b>	<b>18</b>	<b>17.270</b>	<b>30.985</b>	<b>26.241</b>
V. Gastos de adquisición (directo y aceptado)	4.666	385	5.884	9.197	8.917
VI. Gastos de administración (directo y aceptado)	681	52	1.251	1.585	1.652
VII. Otros gastos técnicos (directo y aceptado)	1.833	143	1.947	2.435	3.905
VIII. Gastos de adquisición, administración y otros gastos técnicos (cedido y retrocedido)	3.247	469	308	-	8
<b>C. Total gtos explotación y otros gtos técnicos(V+VI+VII-VIII)</b>	<b>3.933</b>	<b>111</b>	<b>8.774</b>	<b>13.217</b>	<b>14.466</b>

## 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					
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)	-	-
<b>A. Total primas adquiridas netas de reaseguro (I-II)</b>	<b>18.325</b>	<b>1.002</b>	<b>27.681</b>	<b>54.416</b>	<b>44.081</b>
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					
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					
<b>B. Total siniestralidad, neta de Reaseguro (III-IV)</b>	<b>13.181</b>	<b>507</b>	<b>15.677</b>	<b>41.483</b>	<b>31.607</b>
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	-	31
<b>C. Total gtos explotación y otros gtos técnicos(V+VI+VII-VIII)</b>	<b>3.740</b>	<b>80</b>	<b>8.548</b>	<b>12.324</b>	<b>14.597</b>

## Ejercicio 2020

RESULTADO TECNICO POR AÑO DE OCURRENCIA	R.C.AUTOS	OTROS DAÑOS AUTOS	MULTIRRIESGOS HOGAR	RESPONS. CIVIL	ACCIDENTES
I PRIMAS ADQUIRIDAS (Directo)	57.401	54.240	29.673	32.698	2.436
1. Primas netas de anulaciones.	56.735	54.083	29.951	32.860	2.318
2. +/- variación provisiones para primas no consumidas	1.163	212	(278)	(72)	117
3. +/- variación provisiones para primas pendientes	(497)	(55)	-	(89)	1
II PRIMAS REASEGURO (Cedido)	2.715	10.197	10.394	6.966	1.375
1. Primas netas de anulaciones.	2.715	10.197	10.494	6.927	1.271
2. +/- variación provisiones para primas no consumidas	-	-	(100)	39	104
<b>A. TOTAL PRIMAS ADQUIRIDAS NETAS REASEGURO (I-II)</b>	<b>54.686</b>	<b>44.044</b>	<b>19.279</b>	<b>25.732</b>	<b>1.061</b>
III SINIESTRALIDAD (Directo)	30.114	28.086	20.730	11.916	463
1. Prestaciones pagadas de siniestros ocurridos en el ejercicio	13.271	19.918	14.469	701	128
Gastos de siniestralidad imputables	1.870	1.771	1.737	173	25
2. Provisiones técnicas para prestaciones de siniestros ocurridos en el ejercicio	14.974	6.397	4.524	11.043	309
IV SINIESTRALIDAD DEL REASEGURO (Cedido)	391	-	10.234	20	120
1. Prestaciones y Gastos Pagados de siniestros ocurridos en el ejercicio,	-	-	9.246	7	-
2. Provisiones técnicas para prestaciones de siniestros ocurridos en el ejercicio	391	-	988	13	120
<b>B. TOTAL SINIESTRALIDAD NETA REASEGURO (III-IV)</b>	<b>29.723</b>	<b>28.086</b>	<b>10.496</b>	<b>11.896</b>	<b>343</b>
V GASTOS DE ADQUISICION (Directo)	9.197	8.647	4.666	5.129	385
VI GASTOS DE ADMINISTRACION (Directo)	1.585	1.619	681	1.093	52
VII OTROS GASTOS TECNICOS (Directo)	3.378	3.317	2.217	1.857	143
VIII GASTOS DE ADQUISICION,ADMINISTRACION Y OTROS GASTOS TECNICOS (Cedido)	-	-	3.247	308	469
IX INGRESOS FINANCIEROS TECNICOS NETOS DE LOS GASTOS DE LA MISMA NATURALEZA	(327)	26	(101)	(360)	(6)
<b>TOTAL RESULTADO TÉCNICO</b>	<b>10.476</b>	<b>2.401</b>	<b>4.365</b>	<b>5.705</b>	<b>601</b>

## 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)
<b>A. TOTAL PRIMAS ADQUIRIDAS NETAS REASEGURO (I-II)</b>	<b>54.416</b>	<b>43.726</b>	<b>18.325</b>	<b>28.036</b>	<b>1.002</b>
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>B. TOTAL SINIESTRALIDAD NETA REASEGURO (III-IV)</b>	<b>43.374</b>	<b>34.318</b>	<b>12.987</b>	<b>13.528</b>	<b>771</b>
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
<b>TOTAL RESULTADO TÉCNICO</b>	<b>(1.423)</b>	<b>(3.488)</b>	<b>1.732</b>	<b>7.665</b>	<b>192</b>

## (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 2020 y 2019.

Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones presentadas:

	2020	2019
<b>Quejas presentadas y admitidas (I)</b>	<b>22</b>	<b>33</b>
Quejas estimadas	14	20
Quejas desestimadas	8	13
<b>Reclamaciones presentadas y admitidas (II)</b>	<b>231</b>	<b>192</b>
Reclamaciones estimadas	57	51
Reclamaciones desestimadas	174	141
Quejas y reclamaciones recibidas y no admitidas (III)	17	28
<b>Total quejas y reclamaciones recibidas (I+II+III)</b>	<b>270</b>	<b>253</b>

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

	2020	2019
Departamento Producción Automóvil	22,10	19,55
Departamento Producción Ramos Varios	2,96	4,02
Departamento Producción RC Profesional	0,37	-
Departamento Siniestros Automóvil	19,13	23,11
Departamento Siniestros Ramos Varios	48,39	48,88
Departamento Siniestros RC Profesional	1,49	3,11
Departamento AMA Asistencia	5,56	1,33
	<b>100</b>	<b>100</b>

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

	2020	2019
RECURRIDAS ANTE LA DGS	9	24
DICTADA RESOLUCIÓN FAVORABLE A A.M.A.	1	3
DICTADA RESOLUCIÓN FAVORABLE ASEGURADO	-	1
ALLANAMIENTO	-	-
PENDIENTE RESOLUCIÓN DGSFP	8	20

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 2020, la entidad Ama Vida Seguros y Reaseguros, S.A., recibió una reclamación resuelta de forma favorable para el reclamante (al igual que en 2019) y una queja (en 2019 no recibió ninguna queja). Durante 2020 y 2019 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) Aavales y otros compromisos

No existen cantidades comprometidas a 31 de diciembre de 2020 y 2019 distintas de las mencionadas en las notas anteriores.

## (26) Hechos Posteriores

No se han producido hechos relevantes con posterioridad al cierre del ejercicio 2020 que pudieran afectar a la imagen fiel de las cuentas anuales.



# 03

INFORME DE AUDITORÍA	105
CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS	112

---

<b>&gt; INFORME DE GESTIÓN CONSOLIDADO</b>	<b>180</b>
--	------------

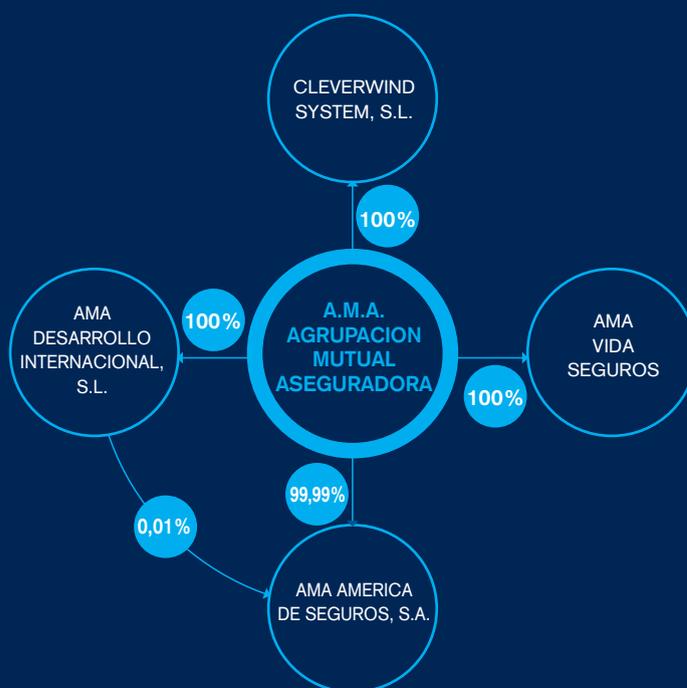




# Informe de Gestión del ejercicio 2020

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., AMA 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 AMA Desarrollo Internacional S.L. y Cleverwind System S.L. no tienen actividad actualmente.

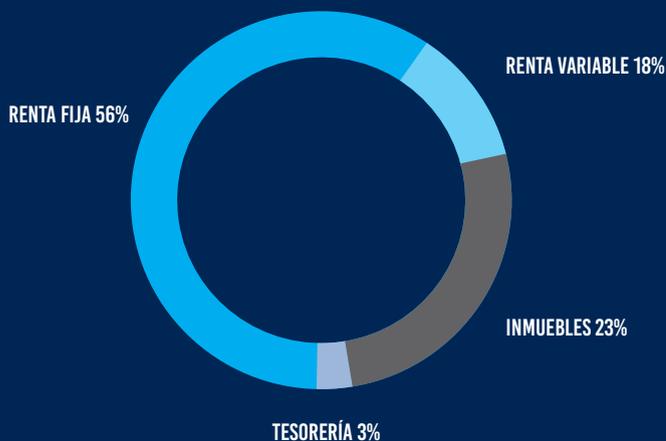
El resultado asegurador consolidado del ejercicio 2020 asciende a 16.808 miles de euros, que representa un 11% de las primas imputadas. La evolución de los mercados ha llevado a un resultado de las inversiones de -5.893 miles de euros, por lo que el resultado positivo antes de impuestos es de 10.915 miles de euros, que representa un 7,2% de las primas imputadas netas de reaseguro.

El número de pólizas que componían la cartera de A.M.A. Grupo era de 552.687. Las primas devengadas de seguro directo y reaseguro aceptado del Grupo ascienden a 184.360 miles de euros, dentro de un entorno muy competitivo en el mercado asegurador.

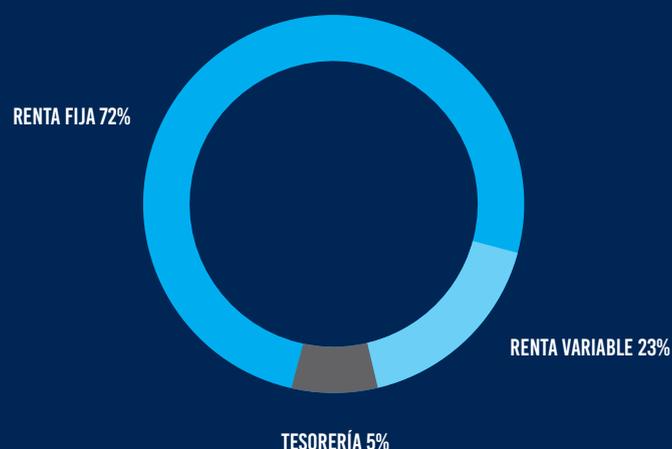
A 31 de diciembre de 2020, A.M.A. Grupo contaba con 633 empleados, repartidos entre las oficinas centrales, las sucursales que A.M.A. tiene en todo el territorio nacional y en Ecuador.

Las inversiones totales del Grupo, por un importe de 405.597 miles de euros, incluyen un total de 14.937 miles por las Sociedades Dependientes, presentando la siguiente distribución:

**DISTRIBUCIÓN  
DE LAS INVERSIONES FINANCIERAS E  
INMOBILIARIAS 2020  
A VALOR DE MERCADO**



**DISTRIBUCIÓN  
DE LAS INVERSIONES FINANCIERAS 2020  
A VALOR DE MERCADO**



## Situación económica

La economía mundial ha experimentado, en el año 2020, una recesión histórica, debido al shock marcado por la pandemia de Covid-19. Esta recesión se ha caracterizado por su severidad, como consecuencia de las medidas de confinamiento adoptadas por los distintos países, su extensión, afectando a la economía mundial en su totalidad y por su brevedad.

La recesión citada anteriormente ha venido acompañada, a su vez, de una recuperación histórica, que ha sido generalizada pero se ha producido de forma desigual entre las distintas naciones.

Las perspectivas actuales apuntan a una recuperación paulatina de la normalidad en 2021, marcada por los siguientes factores:

- > Menor incertidumbre política: elecciones en EEUU y desenlace del Brexit.
- > Estímulos para paliar la pérdida de actividad generalizada causada por la pandemia de Covid-19: tales como el plan de recuperación de la UE, el nuevo paquete fiscal en EEUU o el refuerzo de los programas expansivos de los principales bancos centrales.
- > Posible fin gradual de la pandemia de Covid-19: mejoras en los tratamientos y vacunas eficaces.

Las proyecciones más recientes del Eurosistema siguen apuntando a un impacto prolongado de la pandemia sobre la evolución de la actividad y los precios del área. De acuerdo con el escenario central de estas proyecciones, el PIB del área del euro no retornaría a su nivel previo a la crisis hasta mediados de 2022.

En España, el producto interior bruto ha caído en 2020 un 11% respecto al año anterior. Por ramas de actividad, la brecha frente al nivel previo a la crisis se habría enjugado en gran medida en las ramas de industria y energía, mientras que, por el contrario, continúa siendo todavía muy elevada en los servicios y, dentro de ellos, en particular, en las ramas de comercio, transporte y hostelería.

Un factor crucial en el que se fundamentan esas perspectivas de recuperación de la actividad son las expectativas de mejora de la situación sanitaria. Esto implicaría un levantamiento gradual de las medidas de contención y, por tanto, un comportamiento más expansivo del gasto privado.

## 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.

Uno de los proyectos a destacar este año es la puesta en marcha del Login único, compuesto por la App de A.M.A., la Web del Mutualista y el Club A.M.A. Esta herramienta permite al mutualista logarse en una plataforma y con ello, tener acceso a las demás, lo cual simplifica y facilita el acceso de los mutualistas a nuestras plataformas digitales. Esta mejora está a su vez desarrollada bajo el amparo de la normativa de GDPR, parte muy importante en la captación de consentimientos de manera adecuada para futuras campañas de Marketing.

## 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.

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.





04

> **INFORME DE GOBIERNO  
CORPORATIVO** 186



<b>188</b>	I. PREÁMBULO
<b>190</b>	II. NATURALEZA Y ACTIVIDADES DE LA MUTUA
<b>191</b>	III. ADMINISTRACIÓN DE LA ENTIDAD
<b>204</b>	IV. FUNCIONAMIENTO DE LA ASAMBLEA GENERAL Y DESARROLLO DE LAS SESIONES
<b>211</b>	V. OPERACIONES VINCULADAS
<b>213</b>	VI. OPERACIONES CON SOCIEDADES DE A.M.A. GRUPO
<b>215</b>	VII. AUDITORÍA INTERNA Y SISTEMAS DE CONTROL DEL RIESGO
<b>220</b>	VIII. ACTIVIDADES DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE
<b>222</b>	IX. RELACIONES CON TERCERAS PARTES
<b>223</b>	X. OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS
<b>224</b>	XI. RESPONSABILIDAD DE LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN EL PRESENTE INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO

# sumario

# 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 Crystalia, Vía de los Poblados 3 (Madrid), y con N.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 anual 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 Privados<sup>1</sup>.
- > 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 2020, 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](http://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 de 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.

<sup>1</sup>Artículo 21 declarado expresamente vigente por el sub-apartado ii) de la letra a) de la Disposición Derogatoria Única del ROSSEAR.

- > 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 los miembros del Consejo de Administración (los "**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](http://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 la Unión Española de Entidades Aseguradoras ("**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 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
  - 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) el 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) la equidad en las relaciones con quienes les prestan sus servicios como 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) la veracidad en las ofertas de productos y servicios, y en las informaciones que se facilitan a los mutualistas y público en general; y
  - iv) la 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 con 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 Real Decreto 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 2020 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 ROSSP<sup>2</sup>, 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 Entidad 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. El Consejo de Administración estará compuesto por un Presidente y un Secretario. Podrá tener hasta tres vicepresidencias y un Vicesecretario.

<sup>2</sup>Artículo 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 y en Real Decreto Legislativo 1/2020, de 5 de mayo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Concursal, o cualquier otra que las 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 2020 no se han producido cambios en la composición del Consejo de Administración.

## 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, constituirán 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, 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 2020**

El Consejo de Administración está formado a 31 de diciembre de 2020 por quince (15) miembros, catorce (14) de ellos hombres y una (1) 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
<b>D. Diego Murillo Carrasco</b>	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
<b>D. Luis Campos Villarino</b>	Ejecutivo	Presidente desde el 26/05/2017	Consejero 01/06/2012	Consejero 26/05/2017	Asamblea General 26/05/2017	20/12/1953	Médico
<b>D. Luis Alberto García Alía</b>	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
<b>D. Luis Cáceres Márquez</b>	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
<b>D. Juan José Sánchez Luque</b>	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
<b>D. Francisco Vicente Mulet Falcó</b>	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
<b>D. Pedro Hidalgo Fernández</b>	No Ejecutivo	Consejero	01/06/2012	26/05/2017	Asamblea General 26/05/2017	14/03/1957	Médico
<b>D. Luciano Vidán Martínez</b>	No Ejecutivo	Consejero	01/06/2012	26/05/2017	Asamblea General 26/05/2017	01/09/1953	Médico
<b>D. Alfonso Villa Vigil</b>	No Ejecutivo	Consejero	01/06/2012	26/05/2017	Asamblea General 26/05/2017	20/11/1953	Odonto-estomatólogo
<b>D. Jesús Aguilar Santamaría</b>	No Ejecutivo	Consejero	26/05/2017	26/05/2017	Asamblea General 26/05/2017	16/09/1960	Farmacéutico
<b>D. Raúl Óscar Castro Reino</b>	No Ejecutivo	Consejero	26/05/2017	26/05/2017	Asamblea General 26/05/2017	30/07/1960	Odonto-estomatólogo
<b>D. Ramón Jordán Alva</b>	No Ejecutivo	Consejero	26/05/2017	26/05/2017	Asamblea General 26/05/2017	08/03/1966	Farmacéutico
<b>Dña. M<sup>a</sup> Inmaculada Martínez Torre</b>	No Ejecutivo	Consejero	26/05/2017	26/05/2017	Asamblea General 26/05/2017	01/12/1957	Médico
<b>D. Juan Antonio Repetto López</b>	No Ejecutivo	Consejero	26/05/2017	26/05/2017	Asamblea General 26/05/2017	04/10/1950	Médico
<b>D. Bartolomé Beltrán Pons</b>	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 de mayo de 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 2020 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 (con la salvedad de las sociedades cotizadas, para las cuales se establece un máximo de cuatro consejos).

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

**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 Antonio Repetto López
Secretario	D. Luciano Vidan Martínez
Vocal	D. Alfonso Villa Vigil
Vocal	D. Pedro Hidalgo Fernández
Vocal	D. Juan José Sánchez Luque

**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 <sup>a</sup> 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 Vidan 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 Vidan 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 Delegadas serán conocidas y controladas por el Pleno del Consejo de Administración 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 Delegadas.

## F. Reuniones del Consejo de Administración durante el ejercicio

En el transcurso del año 2020 han tenido lugar un total de trece (13) reuniones del Consejo de Administración de A.M.A.:

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	99 %
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	100%

Por su parte, las Comisiones Delegadas se han reunido en varias ocasiones:

Comisión Delegada	Nº de reuniones
Comisión Delegada Permanente	51
Comisión de Inversiones	24
Comisión de Especialidades R.C.P.	6
Comisión de Nombramientos y Retribuciones	7
Comisión de Estrategias y Plan de Acción	5
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 AMA VIDA correspondientes al ejercicio 2020 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<sup>a</sup> Inmaculada Martínez Torre.

En relación con la presencia femenina en las Comisiones Delegadas, cabe resaltar que Dña. M<sup>a</sup> 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 Delegadas 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 de Administración 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 Consejero, 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 A.M.A. 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 Mutua.
  - 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.

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 pudiere 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, 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 General (el "**Orden del Día**");
- 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 (5) 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 pondrá 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 ejercer 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 Consejero; su destitución, separación o cese como Consejero; el ejercicio de la acción social de responsabilidad dirigida contra él; la aprobación o ratificación, cuando proceda, de operaciones de la sociedad con el Consejero 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 ejercer 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, 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 Consejeros, 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 (vid. apartado 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
16 - octubre - 2020	103	7.609	N/A	N/A	7.712
31 - mayo - 2019	318	10.519	N/A	N/A	10.837
1 - junio - 2018	318	8.566	N/A	N/A	8.884

En la Asamblea General celebrada el 16 de octubre de 2020 se aprobaron todos los puntos del Orden 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 16 de octubre de 2020

Se aprobaron por mayoría legal y estatutaria suficiente, las cuentas anuales de A.M.A. (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 cerrado a 31 de diciembre de 2019. A este respecto, se dejó constancia de que estos estados financieros fueron debidamente verificados 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 2019. A este respecto, se dejó constancia de que estos estados financieros fueron debidamente verificados por el auditor de cuentas de A.M.A.

Por último, y en relación con el resultado correspondiente al ejercicio social de 2019, que asciende a un importe positivo (beneficio) de SIETE MILLONES CINCUENTA Y TRES MIL QUINIENTOS CUARENTA Y NUEVE EUROS CON VEINTIOCHO CENTIMOS (7.053.549,28 €), por mayoría legal y estatutaria suficiente se aprobó la siguiente distribución o aplicación del resultado:

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

Se aprobó, por la mayoría legal estatutaria suficiente, la gestión del Consejo de Administración de A.M.A. durante el ejercicio social de 2019.

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 la renovación como auditores de cuentas (individuales y consolidadas) externos de A.M.A. de la firma de auditoría Ernst & Young, S.L., con domicilio en calle Raimundo Fernández Villaverde, 65, 28003, Madrid, titular del Número de Identificación Fiscal (N.I.F.) número B-789.705.06, inscrita en el Registro Oficial de Auditores de Cuentas (ROAC) con el número S0530, y en el Registro Mercantil de Madrid al tomo 12.749, folio 215, hoja número M-23.123 por un período de un (1) año correspondiente al ejercicio comprendido entre el 1 de enero de 2020 y el 31 de diciembre de 2020.

Se aprobó, por mayoría legal y estatutaria suficiente la ratificación del nombramiento por cooptación de D. Bartolomé Beltrán Pons como miembro (vocal) del consejo de administración de A.M.A. acordado por el consejo de administración en la reunión celebrada el 20 de diciembre de 2019, como consecuencia de la dimisión presentada, el 29 de noviembre de 2019, por D. Francisco Javier Herrera Gil, con efectos a partir de ese mismo instante, de todos los cargos ostentados en A.M.A. (dentro de los cuales se incluyen los de consejero, secretario del consejo de administración y Consejero Delegado de la Mutua), y de conformidad con lo previsto en los artículos 244 del Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital y 26 de los Estatutos.

Se aprobó, por mayoría legal y estatutaria suficiente, facultar al consejo de administración, e individual y solidariamente al Sr. Presidente, D. Luis Campos Villarino y al Sr. Secretario, D. Luis Alberto García Alía para (i) comparecer ante notario y otorgar en nombre de la Mutua cuantas escrituras públicas resulten necesarias o convenientes en relación con los acuerdos adoptados en la Asamblea General; (ii) comparecer ante el Registro Mercantil, la DGSFP, así como cualesquiera otras autoridades, funcionarios e instituciones competentes para hacer el preceptivo depósito de cuentas anuales, presentar la documentación oportuna e instar la inscripción total o parcial de los acuerdos adoptados en la Asamblea General; (iii) interpretar, rectificar, ajustar, subsanar, completar, ejecutar y desarrollar los anteriores acuerdos, incluida, en su caso su adaptación a la calificación verbal o escrita del Registro Mercantil o de la DGSFP, así como para el cumplimiento de cuantos requisitos fuera menester para su inscripción total o parcial en cumplimiento de lo previsto en el apartado (ii) anterior.

## 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 2020 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 2020 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 Entidad, 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 Consejeros 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 2020 se han aportado cinco millones setecientos mil euros (5.700.000€) 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 2020:

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	(811)	51 (*)
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	(2.638)	(1.177) (*)

(\*) Obtenido de las cuentas anuales de la Sociedad participada del ejercicio 2020 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 2020.

Estas cinco sociedades conforman A.M.A. Grupo

## **B. Descripción general de la naturaleza, importes y flujos de las operaciones vinculadas entre las empresas de A.M.A. 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. y por los intereses de un préstamo concedido en 2019 por A.M.A. a AMA América S.A. por importe de 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 2020.

- 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 2020.

- 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 2020 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 doce por ciento (-12%) 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 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:

- 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. mantiene desde 1 de enero de 2020 un acuerdo de colaboración con Banca March, quien presta 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.

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 20% (veinte por ciento) del total de la cartera en el momento de la realización o inversiones en paraísos fiscales o titulaciones 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 2020 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 -12% 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: A-
- 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., una participación en un fondo de capital riesgo en energías renovables llamado "CR T2 ELTIF ENERGY TRANSICION" y una pequeña participación no significativa en TIREA, S.A.
  - II. Para renta variable en fondos de inversión la mayor parte de ellos no tiene calificación, y solo el 12% obtiene 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:

	2020
Tesorería y depósitos a corto	3,9%
Renta Fija e híbridos (*)	69,4%
Renta Variable (*)	26,5%
Otras Inversiones	0,2%

(\*) 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 2020 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 2020 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 2020 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. Los contratos proporcionales tienen un porcentaje de cesión del ochenta por ciento (80%), a excepción de accidentes y 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 2020.

A continuación se adjunta un cuadro-resumen estadístico de las quejas y reclamaciones presentadas durante el ejercicio 2020:

Quejas / Reclamaciones	2020
<b>Quejas presentadas y admitidas (I)</b>	<b>22</b>
Quejas estimadas	14
Quejas desestimadas	8
<b>Reclamaciones presentadas y admitidas (II)</b>	<b>231</b>
Reclamaciones estimadas	57
Reclamaciones desestimadas	174
<b>Quejas y reclamaciones recibidas y no admitidas (III)</b>	<b>17</b>
<b>Total quejas y reclamaciones recibidas (I+II+III)</b>	<b>270</b>

El desglose porcentual, por departamentos, de las reclamaciones presentadas es el siguiente:

Nombre del Departamento	2020
Departamento Producción Automóvil	22,10
Departamento Producción Ramos Varios	2,96
Departamento Producción RC Profesional	0,39
Departamento Siniestros Automóvil	19,13
Departamento Siniestros Ramos Varios	48,39
Departamento Siniestros RC Profesional	1,49
Departamento AMA Asistencia Viaje	5,56
	<b>100,00</b>

Las reclamaciones desestimadas y recurridas ante la DGSFP son las siguientes:

	2020
Recurridas ante la DGSFP	9
Dictada resolución favorable a A.M.A.	1
Dictada resolución favorable al Asegurado	0
Allanamiento	0
Pendiente de resolución DGSFP	8

Los Consejeros estiman que la resolución final de las reclamaciones recurridas ante la DGSFP y pendientes de concluir al cierre del ejercicio 2020 no tendrán un efecto significativo en estas cuentas anuales. De las nueve (9) reclamaciones desestimadas y recurridas en el año 2020 ante la DGSFP, en una (1) de ellas se ha dictado resolución favorable a la Mutua, quedando el resto pendientes de resolución.

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 Control 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 2020 los auditores externos han sido Ernst&Young, S.L. por cuarto año consecutivo y durante el año 2020 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

No se han producido hechos relevantes con posterioridad al cierre del ejercicio 2020 que pudieran afectar a la imagen fiel de las cuentas anuales.

## B. Información sobre Personal

El número de personas empleadas por la Mutua en el curso del ejercicio 2020, distribuido por categorías profesionales y sexos, ha sido el siguiente:

	Nº a fin de ejercicio		
	Varones	Mujeres	Total
Directivos	7	1	8
Técnicos	91	33	124
Otros empleados	195	284	479
<b>Total</b>	<b>293</b>	<b>318</b>	<b>611</b>

El número medio de empleados durante el ejercicio 2020 ha sido de 605 empleados, de los que 8 son directivos, 119 son técnicos y 478 son otros empleados.

El número de personas empleadas por la Mutua con discapacidad mayor o igual al 33% al cierre del ejercicio 2020 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 ha sido aprobado por el Consejo de Administración de la Mutua, en su sesión de fecha 26 de marzo de 2021.



# 05

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 2020

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 2020, 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, 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 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

### ***Nuestra responsabilidad***

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, “Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría 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 Mutual 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 2020 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 2020.



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 2020.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

### **Conclusión**

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de 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 2020 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en 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.**

  
Gonzalo García-Liñán Fragero  
Socio

12 de abril de 2021



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

<b>1.</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b>	
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
<b>2.</b>	<b>PERFIL GENERAL DE LA MUTUA</b>	
2.1.	A.M.A, Agrupación Mutua Aseguradora, Mutua de Seguros a Prima Fija	237
2.2.	Entidades dependientes	237
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
<b>3.</b>	<b>CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL</b>	
3.1.	Gobierno de la Mutua	244
3.2.	Información sobre empleados	246
3.3.	Remuneraciones	252
3.4.	Organización del trabajo	256
3.5.	Seguridad y salud laboral	258
3.6.	Formación	259
3.7.	Igualdad y Accesibilidad	264

<b>4.</b>	<b>RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS</b>	
4.1.	Ética e integridad	268
4.2.	Compromiso con los Derechos Humanos	269
<b>5.</b>	<b>INFORMACIÓN MEDIOAMBIENTAL</b>	
5.1.	Medio Ambiente	269
<b>6.</b>	<b>LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO</b>	
6.1.	Objetivos de A.M.A. Grupo	270
6.2.	Gestión ético-empresarial de A.M.A. Grupo: prevención de la corrupción y el soborno	270
6.3.	Control de las aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	272
<b>7.</b>	<b>PREVENCIÓN DEL BLANQUEO DE CAPITALES Y DE LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO</b>	
7.1.	Contexto	273
7.2.	Medidas de control interno en materia de PBC y FT	273
<b>8.</b>	<b>INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD</b>	
8.1.	Compromiso con el desarrollo sostenible	275
8.2.	Consumidores	277
8.3.	Información fiscal	278
8.4.	Estrategia	278
	<b>ANEXO I INDICADORES GRI DE REFERENCIA</b>	280
	<b>ANEXO II RAZONES DE OMISIÓN</b>	282

# 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 (en adelante, "**A.M.A. Grupo**"), 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 Cristalia, edificio 4, Vía de los Poblados, 3. 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 2020, tratándose este informe del tercero 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.

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.

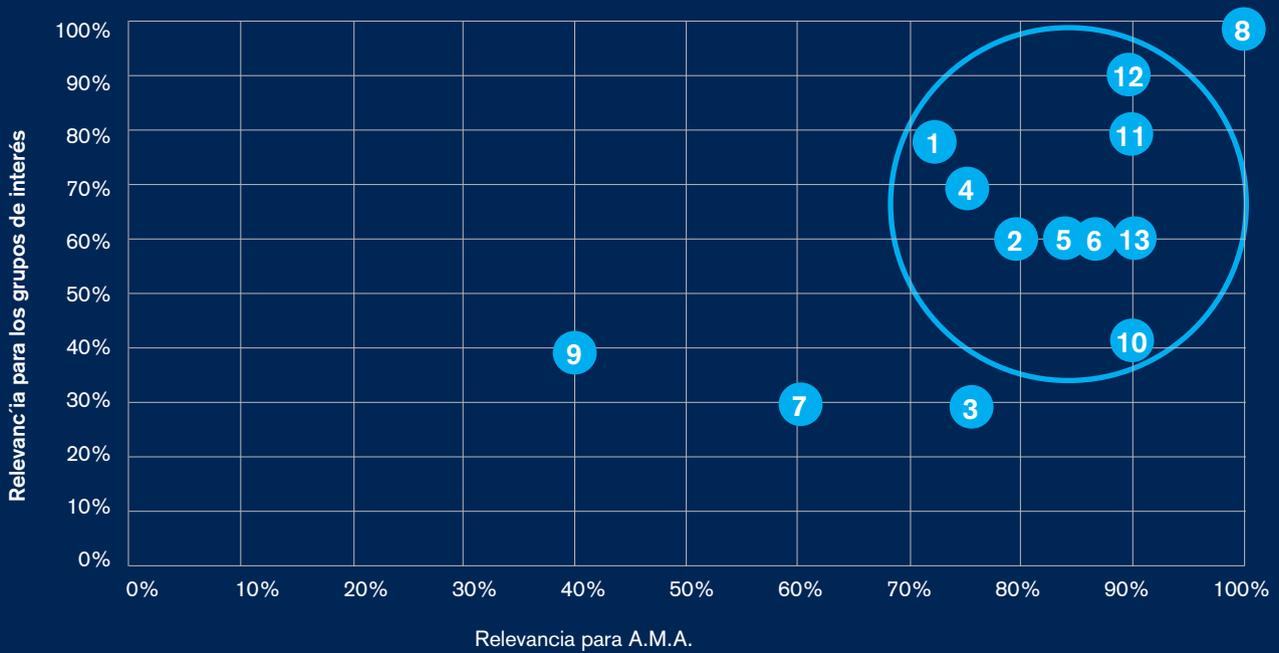
### 1.3. Materialidad

(GRI 102.44, 102.47)

Para la elaboración de este estado se han 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.

Como consecuencia de este análisis, A.M.A. Grupo ha determinado 13 aspectos relevantes:

#### Análisis de materialidad



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	85%	60%
6. Creación de valor	86%	60%
7. Relación con proveedores	60%	30%
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	90%	60%

Existe una leve variación respecto a los porcentajes que se reportaron el año pasado debido a lo siguiente:

- > Al aumento de la importancia del bienestar de los empleados a causa a las actuaciones llevadas a cabo, como consecuencia de la pandemia y que han tenido como principal objetivo proteger la salud de los empleados, a través de medidas como el teletrabajo, el uso obligatorio de mascarillas en los centros de trabajo, facilitación de geles, mamparas protectoras, etc.
- > Al aumento para terceros, como pueden ser talleres o reparadores, de la importancia de la relación con los proveedores de A.M.A. Grupo.
- > Al aumento de la importancia de la lucha contra la corrupción y del blanqueo de capitales, tanto para A.M.A. Grupo como para terceros, como consecuencia de todas las acciones que se han llevado a cabo y de que, a las medidas ya existentes, se han añadido las llevadas a cabo por la compañía de vida.

## 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.
Proveedores y colaboradores	Respecto a la comunicación con el Comité de Empresa, existe una zona específica dentro de la intranet y un foro habilitado.
Reguladores y supervisores	Equipo de atención a proveedores y portal de profesionales.
Medios de comunicación	Informes corporativos, encuentros sectoriales y participación en UNESPA e ICEA.
Sociedad en general	Equipo de relación con medios de comunicación, comunicaciones específicas para prensa y redes sociales (Facebook, Twitter, YouTube, Instagram y LinkedIn).

## 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 2020 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, entendiéndose 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	2019	2020
Nº total de empleados <sup>1</sup>	612	611
Ventas netas (primas del ejercicio netas de reaseguro) (miles de euros)	149.543	151.242
Nº total de operaciones (resultado asegurador) (miles de euros)	3.578	16.808
Resultado Inversiones (miles de euros)	5.030	-5.893
Resultado Bruto (miles de euros)	8.608	10.915
Patrimonio neto (Balance consolidado) (miles de euros)	212.431	226.051
Deuda (miles de euros)	235.034	242.703
Cantidad de servicios proporcionados (número de pólizas nuevas y en cartera)	560.062	545.572
Impuestos sobre beneficios (miles de euros)	-2.295	-4.359

En relación con las diferencias entre el resultado asegurador y financiero del 2020 y 2019, el resultado de las inversiones en 2020 ha sido negativo como consecuencia de las caídas de valor provocada por la COVID-19, tanto en los mercados financieros como inmobiliarios.

En cuanto al resultado asegurador, ha sido mucho más positivo, especialmente en el ramo de autos, por el mismo motivo mencionado en el párrafo anterior, ya que ha bajado la frecuencia en la circulación de vehículos.

## 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.

<sup>1</sup> 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 2019	Millones de euros 2019	% de Gasto de perceptores 2020	Millones de euros 2020
Reaseguradores	38%	22,07	24%	32,02
Siniestros	31%	17,76	36%	47,30
Sistemas	12%	6,88	3%	4,32
<b>Total</b>	<b>81%</b>	<b>46,71</b>	<b>64%</b>	<b>83,64</b>

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 2020 la organización de A.M.A. Grupo no se ha visto alterada sustancialmente, más allá de cambios en la área técnica-actuarial, que ha pasado de ser una única área a dividirse en dos: una que abarca la parte de autos y otra que comprende el resto de ramos, incluyendo el ramo de vida, así como la parte relacionada con la función actuarial, cuyo responsable se ha incorporado a principios de 2021.

Adicionalmente, se produjo la creación de la Dirección del Área de Análisis y Control de Gestión que engloba el Área de Cartera.

## 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 2020.

No obstante, es preciso destacar que la Fundación A.M.A. ha donado *El árbol de la vida* al Ayuntamiento de Madrid. Se trata una escultura que rinde homenaje a los sanitarios que lucharon y luchan contra la pandemia producida por la COVID-19.

## 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 **UNESPA**<sup>2</sup>, 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 de 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.

<sup>2</sup> AMA Vida también está afiliada a UNESPA a título individual.

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 socioeconómica, como puede ser la bajada de los tipos de interés en los mercados internacionales, los que están relacionados con las crisis sanitarias como la que está teniendo lugar actualmente con ocasión de la 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, está suponiendo una crisis sanitaria sin precedentes, que impactará en el entorno macroeconómico y en la evolución de los negocios de los próximos años. Para hacer frente a esta situación, entre otras medidas, el Gobierno de España procedió 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 de la COVID-19, mediante el Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo. Posteriormente, el 25 de octubre se publicó en el BOE el Real Decreto 926/2020 por el que se declara un nuevo estado de alarma para contener la propagación de infecciones causadas por el SARS-CoV-2.

En A.M.A. Grupo se han desarrollado 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 2020 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 los próximos ejercicios, 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 una mención a esta metodología y el resultado de las evaluaciones efectuadas durante el ejercicio. Este trabajo se preveía haber realizado en el ejercicio 2020, pero la situación provocada por la pandemia provocó una variación respecto a la priorización de las actividades previstas y de cómo abordarlas. En tanto en cuanto esta situación se mantenga, resulta complicado fijar una nueva fecha prevista de implantación.

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.

### 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 A.M.A. Grupo cuenta con un Plan de Igualdad que contiene un conjunto de medidas que garantizan alcanzar la igualdad de trato y de oportunidades.

### 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.

### 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.

### 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 ha elaborado una política de compras durante el año 2020, que no resultó de aplicación durante el ejercicio objeto del presente informe, ya que fue aprobada con posterioridad al mismo (fecha de aprobación: febrero 2021) y que permite garantizar la diligencia debida y mitigar el riesgo en este ámbito.

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.

### 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 fuente 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.

### 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 documento 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 en los próximos años 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

#### 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 sociales<sup>3</sup> y el Código de Buen Gobierno<sup>4</sup>, ambos documentos disponibles en la página web corporativa.

<sup>3</sup> <http://www.amaseguros.com/estatutos-sociales>

<sup>4</sup> <http://www.amaseguros.com/codigo-de-buen-gobierno>

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 del 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.

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.

### 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, a los intereses de los mutualistas y demás grupos de interés.

En este contexto, durante el año 2020, 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:

- > Jurídico
- > Comercial
- > Económico Financiero
- > Tendencias del sector asegurador
- > Aspectos corporativos de A.M.A.
- > Compliance
- > Producción
- > Productos de seguros
- > Sistemas de información
- > Solvencia II
- > Otros (ejemplo: Prevención del Coronavirus SARS-CoV-2)

## 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.

### Características contractuales

El número total de empleados del Grupo dentro del ámbito de la Unión Europea en el ejercicio 2020 ha sido de 611, de los cuales, el 52% fueron mujeres y el 48% hombres, frente a los 612 empleados con los que contó A.M.A. Grupo en 2019, en similares porcentajes. En consecuencia, A.M.A. Grupo cuenta con 1 empleado menos respecto al ejercicio anterior, manteniendo el porcentaje de mujeres.

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 Grupo<sup>5</sup>, independientemente de la geografía o el lugar de trabajo (oficinas o central):

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
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>175</b>	<b>113</b>	<b>13</b>	<b>223</b>	<b>83</b>	
		<b>293</b>			<b>319</b>		<b>612</b>

<sup>5</sup> Dentro del ámbito europeo.

2020

Categoría	H			M			Total
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	
G.0-N.0	-	1	-	-	1	-	2
G.I-N.1	-	8	11	-	1	2	22
G.I-N.2	-	12	13	1	6	5	37
G.I-N.3	-	27	26	-	6	12	71
G.II-N.4	1	23	7	-	12	13	56
G.II-N.5	-	14	27	-	28	40	109
G.II-N.6	1	20	15	2	44	8	90
G.III-N.7	-	1	1	-	1	-	3
G.III-N.8	3	64	18	9	108	19	221
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>170</b>	<b>118</b>	<b>12</b>	<b>207</b>	<b>99</b>	
		<b>293</b>			<b>318</b>		<b>611</b>

Respecto a las características contractuales de los empleados en 2020, el 95% del total de la plantilla de hombres, en concreto, 279 hombres, y el 94% del total de mujeres, es decir, 298 mujeres, contaban con un contrato indefinido, mientras que en el ejercicio 2019, tenía contrato indefinido un 96% del total de la plantilla de hombres, concretamente 281 hombres y un 94% del total de la plantilla de mujeres, en concreto, 299 mujeres. En este ejercicio, se ha disminuido en un 1% el porcentaje de hombres con contrato indefinido y se ha mantenido el porcentaje de mujeres con contratación indefinida.

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
<b>Total</b>		<b>293</b>			<b>319</b>		<b>612</b>

2020

Empleados por modalidad contractual, edad y género	H			M			Total
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	
Indefinido	3	158	118	11	191	96	577
Temporal	2	12	-	1	16	3	34
<b>Total</b>		<b>293</b>			<b>318</b>		<b>611</b>

En relación al tipo de jornada, el 69% de la plantilla tiene jornada partida y la restante cuenta con jornada continua, representando las mujeres el 18% de la plantilla con jornada continua frente al 12% de los hombres. En comparación con el ejercicio 2019, donde un 68% de la plantilla contaba con jornada partida y el resto jornada continua, representando los hombres el 13% del total de la plantilla, frente al 19% de las mujeres.

A continuación, se presenta el detalle de los trabajadores según la modalidad contractual y el tipo de jornada.

Tipo de jornada	2019			2020		
	H	M	Total	H	M	Total
Continua	79	117	196	76	114	190
Partida	213	202	415	217	204	421
Otras modalidades	1	-	1	-	-	-
<b>Total</b>	<b>293</b>	<b>319</b>	<b>612</b>	<b>293</b>	<b>318</b>	<b>611</b>

### Distribución geográfica

Respecto a la distribución por región, todos los empleados se encuentran en España, a diferencia del ejercicio anterior, donde uno de ellos se encontraba en Ecuador. Cabe destacar que el 38,6% de la plantilla total se localiza en la sede y el 61,4% en las oficinas del Grupo por todo el territorio nacional.

En relación a la distribución de empleados en el territorio nacional durante el año 2019, el 38% de la plantilla total se encontraba en la sede y el 62% estaba distribuido por las demás oficinas del Grupo.

El siguiente gráfico muestra la distribución geográfica de los empleados que están en oficinas:

### 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	-	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
<b>Total</b>	<b>580</b>	<b>32</b>	<b>612</b>

## 2020

Geografía	Indefinido	Temporal	Total
Albacete	4	-	4
Alicante	8	1	9
Almería	7	-	7
Badajoz	5	-	5
Badajoz/Mérida	1	1	2
Baleares	5	-	5
Barcelona	11	-	11
Barcelona/Sabadell	5	-	5
Bilbao	9	-	9
Bilbao/ Getxo	3	-	3
Burgos	3	-	3
Cáceres	4	-	4
Cáceres /Plasencia	1	-	1
Cádiz	9	-	9
Cádiz /Jerez	4	-	4
Cádiz /Algeciras	2	-	2
Castellón	4	-	4
Ciudad Real	3	2	5
Ciudad Real /Alcázar	2	-	2
Córdoba	6	-	6
Cuenca	2	-	2
Ecuador	-	-	-
El Ferrol	4	-	4
Gerona	5	-	5
Granada	15	-	15
Huelva	7	-	7
Huesca	2	-	2
Jaén	3	-	3
La Coruña	12	1	13
Las Palmas	9	-	9
León	5	-	5
Lleida	4	-	4
Logroño	5	-	5
Lugo	5	1	6
Madrid Central	7	-	7
Madrid-Hilarión	7	3	10
Madrid-Villanueva	6	2	8
Málaga	13	1	14
Málaga/Melilla	2	-	2
Murcia	11	-	11
Cartagena	5	-	5
Orense	5	-	5
Oviedo	6	1	7
Oviedo/Gijón	4	-	4
Palencia	3	-	3
Pamplona	3	1	4
Pontevedra	7	-	7

Salamanca	5	2	7
San Sebastián	4	-	4
Santander	6	-	6
Santiago de Compostela	6	-	6
Segovia	3	-	3
Segovia /Ávila	1	-	1
Sevilla	15	-	15
Soria	2	-	2
Tarragona	2	2	4
Tenerife	6	-	6
Toledo	4	-	4
Toledo/Talavera	1	-	1
Valencia	17	1	18
Valladolid	6	1	7
Vigo	9	2	11
Vitoria	2	1	3
Zamora	2	-	2
Zaragoza	7	-	7
Zaragoza/Teruel	1	-	1
Madrid Sede Central	225	11	236
<b>Total</b>	<b>577</b>	<b>34</b>	<b>611</b>

## 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 2020 el Grupo cuenta con 13 empleados con discapacidad superior al 33%.

Este año, la totalidad de ellos cuentan con un contrato indefinido, a diferencia del año pasado donde 2 de ellos contaban con contrato temporal, y en cuanto al género, el 54% son hombres y el 46% mujeres.

Tipología <sup>6</sup>	2019			2020		
	H	M	Total	H	M	Total
Indefinido	5	6	11	7	6	13
Temporal	2	0	2	0	0	0
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>13</b>

<sup>6</sup> 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.

## Despidos

Durante el ejercicio 2020 se han producido 21 despidos (49 en 2019), tal y como se detalla a continuación:

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
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>19</b>	<b>12</b>	<b>-</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>49</b>

2020							
Categoría	H			M			Total
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	
G.0-N.0	-	-	-	-	-	-	-
G.I-N.1	-	1	-	-	-	-	1
G.I-N.2	-	-	-	-	-	-	-
G.I-N.3	-	2	1	-	-	-	3
G.II-N.4	-	-	-	-	-	-	-
G.II-N.5	-	-	-	-	-	-	-
G.II-N.6	-	1	-	1	-	1	3
G.III-N.7	-	-	-	-	-	-	-
G.III-N.8	-	4	4	-	6	-	14
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>21</b>

## 3.3. Remuneraciones

(GRI 102.35)

A.M.A. Grupo cuenta con una política de remuneraciones cuyo propósito es definir un marco de remuneración que proporcione un enfoque de gestión sólido, coherente y proporcional al perfil de riesgos de A.M.A. Grupo, considerando un tratamiento justo y equitativo para no generar incentivos capaces de incitar a todos los empleados, especialmente a

quienes realizan la dirección efectiva o desempeñan otras funciones fundamentales que integran el sistema de gobierno, a favorecer sus propios intereses o asumir riesgos excesivos.

Durante el año 2020, 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 115 miles de euros<sup>7</sup>, a diferencia del ejercicio anterior que percibió un importe medio de 133 miles de euros.

Por su parte, el personal directivo, formado por 7 hombres y 1 mujer, ha percibido en 2020 un importe medio de 91 miles de euros<sup>8</sup>, respecto a los 97 miles de euros que percibió durante el ejercicio 2019.

En su conjunto, la remuneración media de los consejeros y directivos durante el ejercicio 2020, incluyendo la retribución variable, dietas e indemnizaciones es de 97.933,84€, donde las indemnizaciones por despido suponen un total de 28.000€.

### Pacto de empresa

En lo referente a las remuneraciones, A.M.A. Grupo suscribió a finales de 2016 un pacto de empresa que regulaba 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 tenía una duración de tres años, finalizando su vigencia el día 15 de diciembre de 2019. En la actualidad se halla en fase de negociación<sup>9</sup>.

Asimismo, este pacto de empresa establecía esperar a la aprobación del Convenio Colectivo General de Ámbito Estatal para las Entidades de Seguros, Reaseguros y Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social. 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. No obstante, la Dirección General de Trabajo ha publicado una Resolución de 4 de enero de 2021 por la que se registra y publica la prórroga de ultraactividad del Convenio Colectivo General de Ámbito Estatal para las Entidades de Seguros, Reaseguros y Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social, hasta el 31 de diciembre de 2021.

### 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 448.609,13 euros en el año 2020 (que incluye la prima anual del seguro de vida con las coberturas que establece el Convenio de Seguros por importe de 59.609,72 euros) y corresponde un 52% a mujeres y un 48% hombres; y las ayudas sociales.

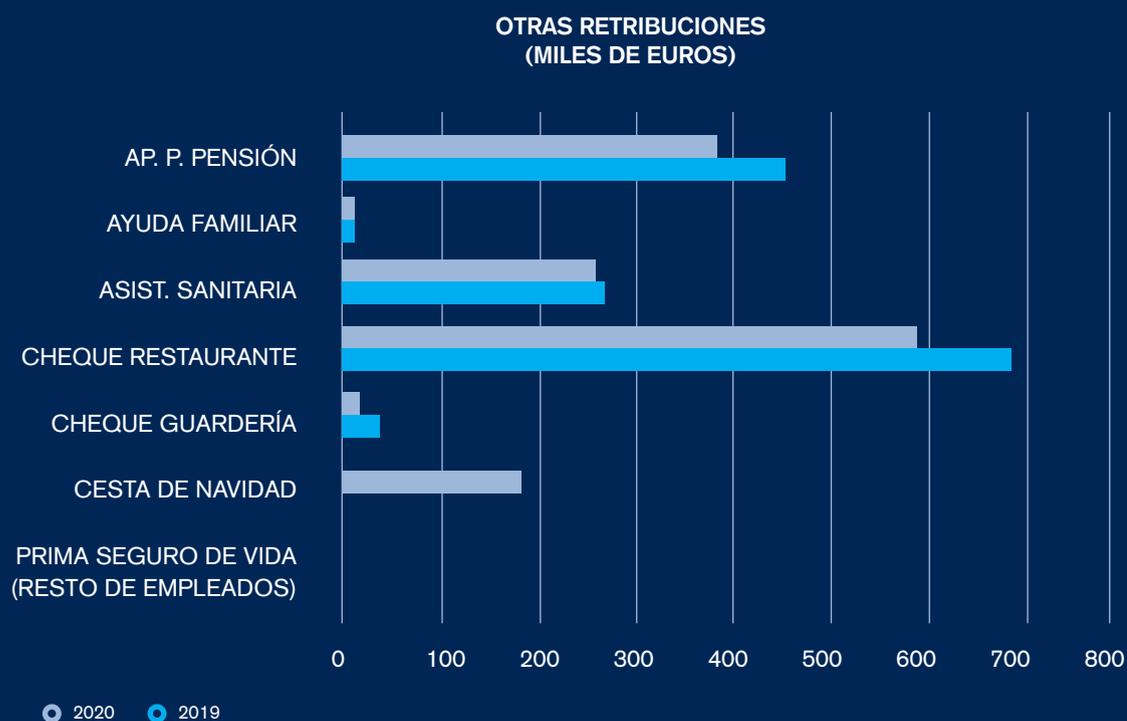
Respecto a las ayudas sociales, el Grupo abona las cuotas del seguro de asistencia sanitaria privada de los empleados y destina una cuantía máxima acordada de la masa salarial a ayuda de guardería para hijos de los empleados menores de 3 años con un máximo de 1.100 euros anuales por niño, y a los empleados con hijos discapacitados de hasta 300 euros mensuales en función del grado de discapacidad.

<sup>7</sup>Esta información no se distingue por sexos por ser posible la identificación del dato individualizado.

<sup>8</sup>Esta información no se distingue por sexos por ser posible la identificación del dato individualizado.

<sup>9</sup>Actualmente y con motivo de la pandemia producida por la COVID-19, el proceso de negociación se está demorando, por lo que todavía no es posible concretar una fecha estimada para su fin.

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 reducidas en un 4,76% a lo largo del ejercicio 2020 con respecto al ejercicio anterior. Los cheques restaurante y guardería y las aportaciones a planes de pensiones se han visto disminuidos en un 13,6%, 55% y 15%, respectivamente. La considerable disminución de los cheques guardería es debida a la situación generada por la pandemia producida por la COVID-19, puesto que cerraron todas las guarderías durante el confinamiento estricto.

Asimismo, este año se añaden dos conceptos adicionales, por un lado, la prima anual del seguro de vida que se abona a los empleados que no cuentan con plan de pensiones (hasta ahora no se había reportado este dato) y, por otro lado, la cesta de Navidad (se incluye por primera vez este concepto en especie).

### Brecha salarial<sup>10</sup> (GRI 405.2)

En las siguientes tablas se presentan los datos correspondientes a los ejercicios 2019 y 2020, respecto a la remuneración media<sup>11</sup> de cada Grupo laboral por sexo, y el dato de la diferencia entre ambos géneros.

<sup>10</sup>(Remuneración media hombres – Remuneración media mujeres) / (Remuneración media hombres) x100

<sup>11</sup>Las remuneraciones medias reportadas hacen referencia al salario bruto anual, es decir, comprende conceptos fijos y variables.

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.

Categoría	2020					
	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	-	78.317,88	83.885,76	-	90.853,11	67.144,71
G.I-N.2	-	50.730,52	63.345,04	43.000	51.090,28	51.061,60
G.I-N.3	-	42.449,56	52.477,07	-	39.985,90	51.387,98
G.II-N.4	21.907,8	38.615,09	42.550,64	-	40.470,77	47.274,38
G.II-N.5	-	33.290,85	39.993,24	-	32.318,50	38.437,67
G.II-N.6	22.869,63	31.958,53	33.713,92	26.283,89	28.602,26	32.191,38
G.III-N.7	-	27.623,19	49.563,27	-	24.338,19	-
G.III-N.8	18.550,02	24.029,20	24.752,47	19.112,94	22.065,32	24.216,92

\*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 2020. En este sentido, durante el ejercicio 2020 la brecha salarial media fue de un 21%, al igual que en el ejercicio 2019.

Categoría	Remuneración media (€) y Brecha salarial					
		2019			2020	
	H	M	Brecha	H	M	Brecha
G.0-N.0	Confidencial*	Confidencial*	Confidencial*	Confidencial*	Confidencial*	Confidencial*
G.I-N.1	80.217,54	77.533,06	3%	81.541,39	75.047,51	8%
G.I-N.2	55.900,08	49.105,83	12%	57.290,07	50.404,14	12%
G.I-N.3	48.906,24	48.043,98	2%	47.368,72	47.587,29	0%
G.II-N.4	40.427,77	44.301,34	-10%	38.964,81	44.008,65	-13%
G.II-N.5	37.982,64	35.610,38	6%	37.704,62	35.918,01	5%
G.II-N.6	31.414,56	28.303,59	10%	32.437,47	29.048,11	10%
G.III-N.7	38.481,78	23.957,25	38%	38.593,23	24.338,19	37%
G.III-N.8	24.699,98	22.455,44	9%	23.988,98	22.170,53	8%

\*Esta información no se reporta por ser posible la identificación del dato individualizado.

Salario medio	Brecha salarial media					
		2019			2020	
	H	M	Brecha	H	M	Brecha
	39.458,20	31.331,63	21%	39.485,88	31.032,60	21%

#### Ratio de compensación total anual (GRI 102.38)

La ratio de compensación total anual de A.M.A. Grupo en el ejercicio 2020 es de 5,37 frente al 5,08 que se representaba en el ejercicio 2019. 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, 403.2)

Tal y como se ha comentado en el apartado 3.3 - Pacto de empresa, A.M.A. Grupo suscribió en 2016 un pacto de empresa relativo a 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, que tras su finalización en 2019 se halla en fase de negociación<sup>12</sup>.

Asimismo, este pacto hacía referencia al Convenio Colectivo General de Ámbito Estatal para las Entidades de Seguros, Reaseguros y Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social para el periodo 2016-2019, que se ha prorrogado hasta el 31 de diciembre de 2021 y al que están sujetos el 100% de los empleados del Grupo.

<sup>12</sup>Actualmente y con motivo de la pandemia producida por la COVID-19, el proceso de negociación se está demorando, por lo que todavía no es posible concretar una fecha estimada para su fin.

## 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:
  - > Horario de invierno: de lunes a jueves, de 08:00 a 17:30; viernes de 08:00 a 15:00.
  - > 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 2020 fue de un 2,41%, frente al 4,38% del año 2019.

## Permiso parental (GRI 401.3)

En el año 2020, hubo 9 empleados que tuvieron derecho al permiso parental, frente a los 7 que lo tuvieron en 2019. Si bien, en el ejercicio 2019, uno de los empleados con derecho al permiso parental no lo disfrutó, en 2020 el 100% de los empleados con derecho lo disfrutaron. En particular, los días que estuvieron de baja los empleados en 2020 suman un total de 622 días naturales, frente a 298 días del año 2019.

En la siguiente tabla, se presentan los datos de los ejercicios 2019 y 2020:

Permiso parental	2019		2020	
	H	M	H	M
El número total de empleados que han tenido derecho a permiso parental, por sexo.	5	2	3	6
El número total de empleados que se han acogido al permiso parental, por sexo.	4	2	3	6
El número total de empleados que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental, por sexo.	4	1	3	6
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.	4	1	3	6
La tasa de regreso al trabajo de empleados que se acogieron al permiso parental, por sexo.	1	0,50	1	1
La tasa de retención de empleados que se acogieron al permiso parental, por sexo.	0,57	0,10	3	1,5

### 3.5. Seguridad y salud laboral

(GRI 103.2, 403.1)

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.

Para lograr este objetivo, A.M.A. Grupo cuenta con un Comité de Salud y Seguridad, formado por 5 miembros del Comité de Empresa. El nivel al que este Comité funciona dentro de A.M.A. Grupo es de información básica, realizando reuniones periódicas. Todos los trabajadores, excepto los empleados con contrato de Alta Dirección, son objeto de control de este Comité de Salud y Seguridad.

#### 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 2019. Se efectuaron las evaluaciones iniciales de riesgos de las nuevas Oficinas de La Coruña y Málaga.

Asimismo, se efectuaron Evaluaciones a nivel de Planificación de la Acción Preventiva en las siguientes oficinas: Albacete, Alcázar de San Juan, Almería, Ávila, Bilbao, Cáceres, Cádiz, Cartagena, Castellón, Cuenca, Getxo, Gijón, Huesca, Las Palmas, Madrid (Villanueva), Madrid (Hilarión), Madrid (Vía de los Poblados), Oviedo, San Sebastián, Santander, Segovia, Sevilla, Talavera, Tarragona, Toledo, Zamora.

Finalmente se efectuó el cierre de las antiguas Oficinas de La Coruña y Málaga.

#### 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.

En el ejercicio 2020 y, excepcionalmente por el tema de la COVID-19, solo se realizaron los reconocimientos médicos de los empleados de nuevo ingreso que así lo desearon:

Reconocimientos médicos		
Fecha inicio	Fecha fin	Nº de reconocimientos
03/06/2019	07/06/2019	313
01/01/2020	31/12/2020	14

#### Accidentes de trabajo

(GRI 403.2)

Durante el ejercicio 2020 se han producido 6 accidentes laborales, cifra que ha disminuido respecto al ejercicio anterior, donde se produjeron 14 accidentes laborales.

Las causas de los accidentes producidos en 2020 obedecen a las mismas razones que en 2019: caídas, golpes, sobreesfuerzos y tráfico. De los 6 accidentes, todos, salvo 1, precisaron baja médica, las cuales tuvieron una duración media de 14,6 días.

La tasa de gravedad<sup>13</sup> de los accidentes de trabajo es de un 0,24%, tanto en hombres como en mujeres.

2019	H	M	Total
Empleados que han sufrido accidente laboral	4	10	14
Tasa de frecuencia de accidentes <sup>14</sup>	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	-	-	-

2020	H	M	Total
Empleados que han sufrido accidente laboral	1	5	6
Tasa de frecuencia de accidentes <sup>15</sup>	0,86%	0,73%	1,59%
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales	-	-	-
Tasa de absentismo laboral	-	-	2,41%
Número de horas totales de absentismo por todas las causas	-	-	34.210,35
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.

### 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.

<sup>13</sup>Esta tasa se ha elaborado utilizando la siguiente fórmula: T.G. = (Nº jornadas perdidas o no trabajadas / Nº horas trabajadas) x 1.000.000.

<sup>14</sup>Se ha elaborado en base a las cifras relativas a accidente laboral que incluya baja, excluyendo accidente in itinere.

<sup>15</sup>Se ha elaborado en base a las cifras relativas a accidente laboral que incluya baja, excluyendo accidente in itinere.

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	Presencial	Online	Mixta
2019	7.508	4.202	3.306	90	7.418	-	2.395,5	2.535,5	2.577
2020	15.394,5	7.036,75	8.357,75	198,5	15.192,5	3,5	662,5	14.532	200

El motivo del considerable aumento de horas de formación impartidas en la modalidad online es debido a la situación de crisis sanitaria motivada por la COVID-19. Por otra parte, el aumento, también importante, de horas totales de formación en 2020 con respecto al año anterior, se debe a que, durante el confinamiento estricto que hubo en España durante los meses de marzo, abril y mayo, se aprovechó la menor actividad del personal comercial para realizar formaciones, en concreto, se realizaron tres cursos online. También han contribuido a este aumento de horas de formación las siguientes actividades:

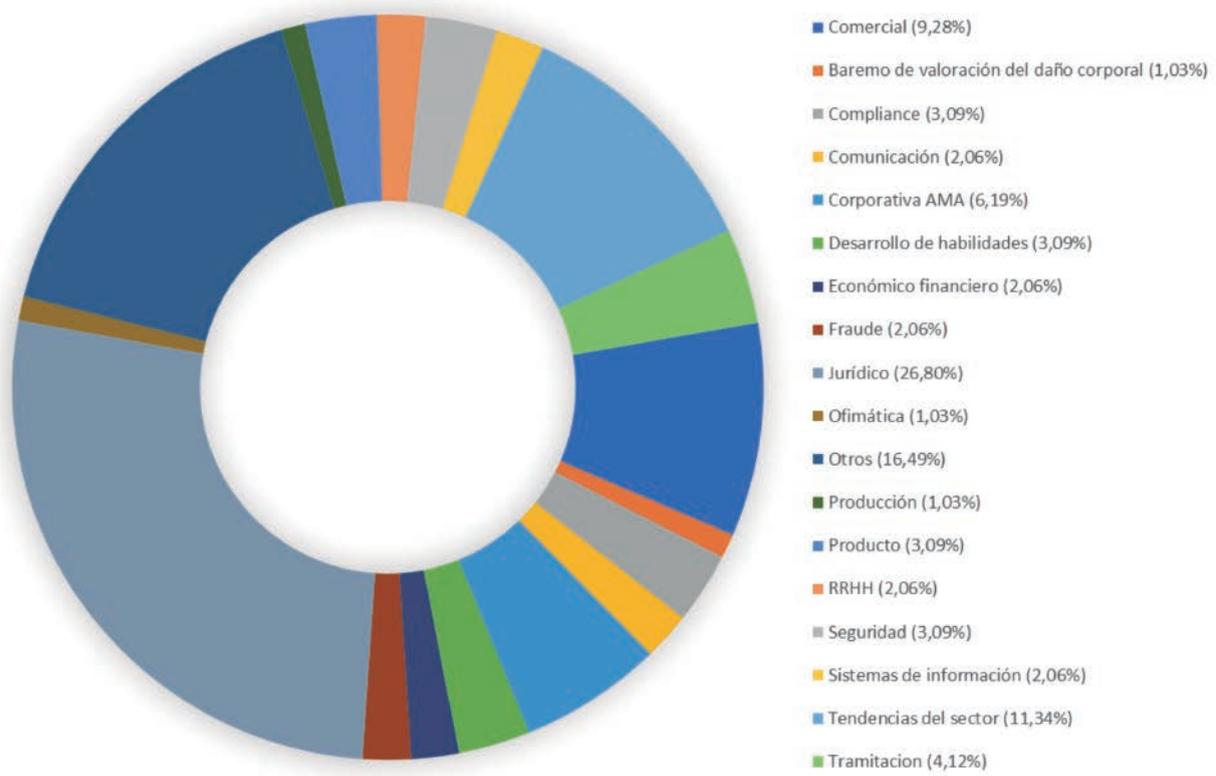
- > Curso sobre la COVID-19 para todos los empleados.
- > Curso sobre el teletrabajo para todos los empleados.
- > Curso sobre la nueva normativa de distribución de seguros para todo el personal que realiza actividad de distribución.
- > 3 píldoras sobre negociación para todo el personal de oficinas y algunos departamentos centrales.

Canales de formación 2019			Canales de formación 2020		
Presencial	Online	Mixto	Presencial	Online	Mixto
32%	34%	34%	4,30%	94,40%	1,30%

Horas de formación media 2019		Horas de formación media 2020	
H	14,4 horas	H	23,37 horas
M	10,4 horas	M	26,03 horas

Las materias impartidas, en orden de mayor a menor número de horas de dedicación son: jurídico, tendencias del sector, comercial, corporativa A.M.A., tramitación, compliance, desarrollo de habilidades, producto, seguridad, comunicación, económico-financiero, fraude, RRHH, sistemas de información, baremo corporal, ofimática y producción.

El siguiente gráfico muestra la distribución de horas por materia en 2020



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 2020.

<b>Acciones Formativas 2020</b>	<b>Alcance: Duración (Horas)</b>	<b>Alcance: Nº de Empleados Formados</b>	<b>Modalidad</b>
Curso de bienvenida a A.M.A. (presencial)	2	10	Presencial
Perito de seguros en incendios y riesgos diversos. Curso universitario de especialización	368	1	Online
Curso de especialización en periodismo digital	335	1	Online
Modelo de cumplimiento normativo y prevención de riesgos penales de A.M.A.	1	37	Online
Nueva normativa de suscripción autos desde 1 de mayo de 2019	0,5	34	Online
IELCS en ramos diversos	1	29	Online
Nuevo sistema web de producción autos	1	31	Online
No te quedes con la duda	1	33	Online
Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo	1	33	Online
Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo. Actualización formativa 2019	1	33	Online
Curso de bienvenida a A.M.A. (online)	2	23	Online
Diploma en odontología legal y forense	200	1	Mixta
Vehículos híbridos y eléctricos	8	12	Presencial
Formación corporativa A.M.A.: Departamentos Centrales	16	1	Presencial
Introducción a la informática	8	1	Presencial
Asistencia sanitaria a las víctimas de accidentes de tráfico	4	2	Presencial
Convención anual de talleres de automóvil	4	1	Presencial
El artículo 38 y la peritación de parte	2	2	Online
Retos para las aseguradoras en un escenario de tipos cero	1,5	1	Presencial
Gestión de siniestros en seguros materiales	5	1	Online
Valor real o técnico de los bienes en los contratos de seguros para peritos de automóviles	20	1	Online
Programa Avanzado en Delegado de Protección de Datos	180	1	Online
Contenido en materia de distribución de seguros del Real Decreto Ley 3/2020 de 4 de febrero	1,5	4	Presencial
Las 15 disrupciones en Seguros y el impacto de las Neo-InsurTech	1	1	Presencial
Cierre de la venta consultiva	1	365	Online
Argumentos comerciales	6	364	Online
Retos jurídicos del sector asegurador ante el covid19	1	2	Online
La gestión de conflictos	0,25	222	Online
Convencer y persuadir	0,25	212	Online
Los intereses en la negociación	0,25	202	Online
COVID-19 y carteras de inversión de las aseguradoras: foco especial en el riesgo de crédito	1	2	Online
Covid19: Innovación en el teletrabajo y comunicación interna en nuestras empresas	1	2	Online
Concertación telefónica de visitas comerciales	6	365	Online
Tramitación de siniestros autos en A.M.A.	10,5	1	Online

## Acciones Formativas 2020 (CONT)

	Alcance: Duración (Horas)	Alcance: Nº de Empleados Formados	Modalidad
Nueva ley de distribución de seguros y reaseguros	4,5	1	Online
Dirección comercial, ¿y mañana qué?	1	1	Online
La gestión del riesgo ante un escenario inédito	1	1	Online
Desafío COVID-19, ¿hacia dónde nos dirigimos?	1	1	Online
Preparar a las personas para la recuperación del negocio	1	2	Online
La perspectiva de la industria de los seguros de vida y no vida en España. Tendencias generales del mercado e impacto de COVID-19	1	3	Online
Mesa redonda virtual con CEOs: ¿Y mañana qué?	1	1	Online
Fidelizar a tu cliente	1	1	Online
Las 15 disrupciones en Seguros y el impacto de las Neo-InsurTech	2	2	Online
Una guía empresarial: el cuándo, el cómo y el qué de la recuperación del Covid-19	1	2	Online
Novedades en compliance y defensa penal corporativa	1	2	Online
Tramitación de siniestros autos y hogar en A.M.A.	17	1	Online
Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo (Comité de Dirección, Jefes y Responsables de Departamentos Centrales)	1	18	Online
Ciberseguridad: cómo hacer más con menos	1	2	Online
Prevención y soluciones de ciberseguridad	3	3	Online
Aspectos técnicos y jurídicos del siniestro en el seguro	9	2	Online
Aspectos generales del SARS-CoV-2	1	534	Online
Últimos desarrollos de la reforma 2020 de Solvencia II	1,5	2	Online
Marketing y Ventas. Una respuesta digital para la nueva normalidad	1	1	Online
El nuevo paradigma Post-Covid19 en seguros: Distribución digital, ehealth e InsurTech	1	1	Online
Cómo generar más clientes y ventas	1	2	Online
Congreso de seguridad digital y ciberinteligencia	15	3	Online
Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo. Actualización formativa 2020 (red comercial)	1	421	Online
Últimas modificaciones adoptadas en la IFRS17	1,5	2	Online
La incertidumbre como nuevo paradigma de normalidad	1	1	Online
Contabilidad de las entidades aseguradoras	20	1	Online
Rentabilidad y solvencia del negocio asegurador en España tras la pandemia	2	2	Online
El milagro alemán: de las cenizas y los escombros a la unificación y el triunfo. Un modelo de resiliencia para los tiempos que corren	1	3	Online
Auditoría interna de la directiva de distribución de seguros	6	1	Online
Situación actual e interacción de las normas internacionales IFRS 17 (contratos de seguros), IFRS 9 (instrumentos financieros) e IFRS 16 (arrendamientos)	1,5	2	Online
Reconstrucción de accidentes de circulación. Nivel iniciación	40	1	Online
Digitalización y eficiencia comercial. Proyecto piloto (fases 1 y 2)	20	6	Online
El seguro de RCP de A.M.A.	1	241	Online
Asistencia en hogar: adaptación 360 en un entorno covid	2	1	Online
Innovación abierta y nuevos modelos de negocio Fintech	1	2	Online
Normativa de distribución de productos de seguros	15	388	Online
Funciones y responsabilidades de un Delegado de A.M.A.	22	1	Presencial

## Acciones Formativas 2020 (CONT)

	Alcance: Duración (Horas)	Alcance: Nº de Empleados Formados	Modalidad
Encuentro anual del Foro de Recursos Humanos	3	1	Online
La distribución de seguros por las entidades aseguradoras	1,5	4	Online
La nueva ley del teletrabajo: análisis de contenidos y casuística de implantación	1	1	Online
Jornada Lucha contra el Fraude en Seguros: "El Covid no debe parar la lucha contra el fraude: Colaboración sectorial sin distanciamiento"	4	2	Online
Programa especializado en gestión de la Formación Programada	120	1	Online
Microsoft Excel nivel medio	12	1	Presencial
Los agentes de seguros y la normativa de distribución de seguros	1,5	3	Online
Reclamaciones en materia de responsabilidad profesional sanitaria	8	1	Online
El Seguro de Autos: la tecnología, factor clave para la recuperación y el crecimiento	2	3	Online
Las obligaciones de información previa en materia de seguros de vida con componente de inversión	1,5	3	Online
El seguro de Ama Vida	12	68	Online
Nuevas tablas biométricas: proyectos normativos	1,5	1	Online
Máster Executive en Recursos Humanos	73	1	Presencial
El Delegado de A.M.A.: Principales funciones	18	1	Presencial
La gobernanza de productos en el ámbito asegurador	1,5	3	Online
Implicaciones de la normativa IFRS 17	16	23	Presencial
Informe razonado de la comisión de seguimiento del Baremo	1	2	Online
La normativa de distribución de seguros y la gestión de conflictos de interés	1,5	3	Online
Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo. Actualización formativa 2020 (Consejo de Administración Ama Vida)	0,5	7	Online
Departamentos Centrales de A.M.A.: Actividad y relación con Delegaciones	17	1	Presencial
Programa superior de dirección comercial	83	1	Online
La revisión de Solvencia: LTG y SCR – Últimas novedades	1,5	1	Online
La formación en el ámbito de la distribución de seguros	1,5	4	Online
El seguro de decesos: situación y tendencias de futuro	1	1	Online
¿Sabes qué hacer tras un ciberataque?	1	2	Online
Encuentro económico – financiero: Prioridades de supervisión 2021 – 2022 de la DGSFP	1,5	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 y, en todo caso, todos los abiertos en los últimos años y los que en un futuro se abran, también están adaptados, siempre con el objetivo de mejorar el nivel de accesibilidad a los mismos.

### 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 A.M.A. Grupo. Así, esta Comisión se constituyó el 1 de marzo de 2019. La Comisión de Igualdad está formada por seis miembros, tres representantes de A.M.A. Grupo y otros tres del Comité de Empresa.

Asimismo, según se incluye en el propio documento del Plan de Igualdad, en Noviembre de 2019, la Dirección de A.M.A. Grupo suscribió una declaración de compromiso para el establecimiento y desarrollo de políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, sin discriminar directa o indirectamente por razón de sexo, así como en el impulso y fomento de medidas para conseguir la igualdad real en el seno de A.M.A. Grupo, estableciendo la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres como un principio estratégico de su Política Corporativa y de Recursos Humanos, de acuerdo con la definición de dicho principio que establece la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad entre mujeres y hombres.

Los miembros de la Comisión de Igualdad, en fecha 28 de febrero de 2020, ratificaron y aprobaron el texto definitivo del Plan de Igualdad y procedieron a su inscripción, quedando registrado e inscrito en el Ministerio de Trabajo y Economía Social, según Resolución de la Dirección General de Trabajo de fecha 22 de junio de 2020.

Las medidas adoptadas son las incorporadas en el propio Plan de Igualdad:

- > Cultura de empresa y comunicación: promover la conciliación de la vida familiar y laboral combatiendo aquellos estereotipos que puedan incidir negativamente en la mujer y/o en otros colectivos:
  - > Elaborar un plan de comunicación para informar a la plantilla acerca del Plan de Igualdad.
  - > Promover el Plan de Igualdad a través de los diferentes canales internos de comunicación.
  - > Adaptación del lenguaje e imágenes y seguimiento del mismo.
  - > Difusión del compromiso y de la implicación de la Dirección del Grupo con el objetivo de garantizar la igualdad real de oportunidades.
  - > Análisis y estudio de toda la documentación relativa a los procesos de selección, contratación, formación, promoción, descripción de puestos de trabajo y prevención de riesgos desde una perspectiva no sexista.
  - > Participación de A.M.A. Grupo en campañas y eventos relacionados con la igualdad.
  - > Involucración del personal en el Plan de Igualdad.
  
- > Medidas en materia de acceso al empleo y selección: garantizar que los procesos de selección del personal no discriminen competencias o habilidades profesionales que supongan la sobrevaloración de un sexo sobre otro, asegurando unos principios básicos de Igualdad de Oportunidades:
  - > Cuidando el lenguaje en las ofertas, el diseño de formularios y entrevistas, no incluyendo aspectos personales irrelevantes, tales como las relativas a su condición, edad, número de hijos, edades de los hijos, si no por el contrario, limitándolo a las cuestiones de experiencia y cualificación demandadas para el puesto en cuestión, ajustando las exigencias formativas al requerimiento del desempeño del puesto.
  - > Anunciando vacantes con términos que animen a las candidaturas de ambos sexos, cuidando la denominación de los puestos.
  - > Sensibilizando y formando en la Igualdad de Oportunidades a los/as responsables de la selección de personal.

- > Garantizando el principio de no discriminación por razón de sexo en referencia al tipo de contrato o de jornada.
  - > Informando a las personas candidatas durante la selección de la política de igualdad y conciliación de A.M.A. Grupo.
  - > En los procesos de selección, se evitará la discriminación de género atendiendo a los méritos y cualificación como criterios de referencia prioritarios.
- > Formación y desarrollo:
    - > Facilitando el acceso en condiciones de igualdad a la formación de personas, tanto en reducción de jornada como de trabajadores/as en jornada completa.
    - > Facilitando la formación a distancia o vía on-line a las trabajadoras y trabajadores con contrato suspendido por excedencia basada en causas familiares o maternidad/paternidad.
    - > Adaptando las condiciones para el acceso a los cursos, así como el desarrollo de los mismos para fomentar la participación del alumnado.
    - > Estableciendo el objetivo de facilitar una formación adecuada en las cuestiones de igualdad, lenguaje no sexista y acoso moral y sexual a la totalidad de la plantilla. Se priorizará la formación de los equipos directivos y de las demás personas con empleados/as a su cargo. Se podrán utilizar medios virtuales.
    - > Se establecerá formación en Igualdad de Oportunidades que facilite un cambio cultural en A.M.A. Grupo; y especialmente para mandos con responsabilidades de gestión y dirección en A.M.A. Grupo asegurando la participación de mujeres en todos los ámbitos formativos.
    - > Desarrollar programas identificativos de talento interno que permitan la disponibilidad de una información periódicamente actualizada con el detalle de hombres y mujeres con potencial y voluntad para un desarrollo profesional.
    - > Las actividades formativas que se impartan en las instalaciones de A.M.A. Grupo se desarrollaran en horario de trabajo, en la medida que sea posible, y las circunstancias lo permitan.
    - > Todos los trabajadores serán evaluados por su rendimiento, formación y trabajo, sin que exista ninguna penalización por estar acogidos a medidas de conciliación, como puede ser la reducción de jornada, garantizando la igualdad de oportunidades de todos los trabajadores/as.
- > Salud Laboral. Vigilancia en el conocimiento, aplicación y cumplimiento de la legislación vigente: A.M.A. Grupo velará por el cumplimiento de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, en concreto en lo referente a la protección de la maternidad y lactancia natural, así como de la Directiva 92/85/EC y RD 298/2009 sobre la protección y mejora de la seguridad y de la salud en el trabajo de la mujer embarazada, que ha dado a luz o en período de lactancia.
- > Retribución: promoción de medidas tendentes a reducir situaciones de desigualdad en materia salarial entre mujeres y hombres. A.M.A. Grupo se compromete a la revisión y valoración de los distintos puestos de trabajo que configuran cada grupo profesional y nivel retributivo (pluses, primas complementos, funciones de mando, responsabilidad, disponibilidad) para identificar de forma individualizada las situaciones de desequilibrio retributivo y aplicar en su caso las medidas correctoras necesarias.
- > Medidas que favorecen la conciliación de la vida laboral, personal y familiar: el plan de igualdad de A.M.A. Grupo va a plantear medidas de actuación y mejora para potenciar la mencionada igualdad en diferentes ámbitos relevantes de A.M.A. Grupo:
    - > Ayudas sociales: se acuerda destinar una cantidad, cuya cuantía máxima ascenderá al 0,4% de la masa salarial del ejercicio anterior, para los siguientes fines:
      - Ayuda familiar a empleados con hijos discapacitados, según la siguiente escala:
        - > 100 € mensuales si el grado de discapacidad es del 33%.
        - > 200 € mensuales si el grado de discapacidad está comprendido entre el 34 y el 49%.
        - > 300 € mensuales si el grado de discapacidad es igual o superior al 50%.

- > Horario de trabajo: A.M.A. Grupo, a fin de facilitar la conciliación de la plantilla entre sus obligaciones laborales y su vida familiar, se compromete a estudiar todos aquellos casos excepcionales con cada uno de los solicitantes. Además, A.M.A. Grupo fomentará la realización de videoconferencias, así como reuniones web, a fin de evitar desplazamientos de los trabajadores, y con ello mejorar la conciliación de la vida laboral y familiar.
- > Vacaciones: cuando el período de vacaciones fijado en el calendario de A.M.A. Grupo coincida en el tiempo con una incapacidad temporal derivada del embarazo, el parto o la lactancia natural o con el período de suspensión del contrato de trabajo previsto en el artículo 48.4 del Estatuto de los Trabajadores, se tendrá derecho a disfrutar de dicho período en fecha distinta a la de la incapacidad temporal o a la del disfrute del permiso que por aplicación de aquel precepto le correspondiera, al finalizar el período de suspensión, aunque haya terminado el año natural a que correspondan. Los trabajadores con hijos en edad escolar podrán disfrutar de permiso, con cargo a sus vacaciones anuales, en los días considerados como no lectivos en los respectivos calendarios escolares de cada Comunidad Autónoma, sin que ello sea considerado como fracción de período vacacional.
- > Formación: de acuerdo con lo dispuesto en el Convenio Colectivo, se llevará a cabo un plan específico de formación, mediante un desarrollo en el que se garantice la realización de las 20 horas anuales en términos de media por empleado, establecidas en el Convenio con objeto de proporcionar a los trabajadores los conocimientos necesarios para el desempeño de un trabajo cualificado y eficiente y en pro de su desarrollo profesional. Asimismo, A.M.A. Grupo se compromete a potenciar los cursos a distancia para todos los trabajadores/as.
- > Medidas para la prevención del acoso por razón del sexo, sexual o moral:
  - > 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 A.M.A. Grupo como los sindicatos prestarán apoyo o 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 General de Ámbito Estatal para las 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.
  - > A.M.A. Grupo se compromete a implantar un protocolo de acoso para todos los trabajadores.
- > 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.

#### 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.

#### 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 0 - Datos relativos a la gestión del canal de denuncias se detalla el funcionamiento del canal.

#### 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.

### Datos consumos

A continuación, se proporcionan los datos de los consumos de diferentes recursos:

Recurso	Medida	2019	2020
Luz oficinas	kWh	983.036	1.361.009
Luz central	kWh	1.389.560	1.002.699
Agua Central	(m3)	1.983	1.063
Consumo de gas	(m3)	47.069	45.455
Folios de papel (central)	Nº folios	1.080.000	630.000
Carta folio con membrete (toda España)	Nº folios	800.000	240.000

## 6. Lucha contra la corrupción y el soborno

### 6.1. Objetivos de A.M.A. Grupo

(GRI 103.1, 103.2, 103.3)

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)

#### 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 2020, A.M.A. Grupo no ha tenido ninguna operación sospechosa de riesgo de corrupción, que haya hecho necesario realizar una evaluación de la misma.

#### Política Anticorrupción

A.M.A. Grupo cuenta con 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.



Contribuciones políticas.



Pautas de comportamiento que deben regir las relaciones del personal de A.M.A. Grupo con funcionarios y autoridades públicas, y otras terceras partes.



Política de gastos de dietas y viajes.



Régimen de los pagos de "facilitación".



Contribuciones benéficas, patrocinios, mecenazgos y otras figuras afines.



Regulación de las situaciones de conflicto de interés.



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. Además, en la página web se encuentra 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, junto con el Código de Ética y Conducta y el Código de Buen Gobierno, lo que garantiza el acceso y disposición de los empleados a las mismas.

### Política de compras

A.M.A. Grupo ha elaborado la "Política de compras de A.M.A. Grupo" cuyo objetivo es definir, limitar y establecer los principios básicos de actuación y colaboración entre A.M.A. Grupo y sus proveedores, a través de una gestión transparente, diligente y responsable. Esta política se ha elaborado durante el año 2020, no obstante, no se aplicó durante el ejercicio objeto del presente informe, ya que fue aprobada con posterioridad al mismo (fecha de aprobación: febrero 2021).

### 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.

### 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.

En la intranet corporativa se encuentra a disposición de todos los empleados documentación sobre el Modelo de Cumplimiento y Prevención de Riesgos Penales, el Código de Ética y de Conducta y el Canal de Denuncias. El curso inicial sobre el Modelo de Cumplimiento y Prevención de Riesgos Penales y el Código de Ética y de Conducta, se sigue ofreciendo (de manera obligatoria) a los nuevos empleados a los pocos días de comenzar su relación laboral con A.M.A.

### 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 545,5 horas en concepto de sesiones formativas en ética y cumplimiento, respecto a las 578,5 horas que se impartieron en el ejercicio 2019, de las cuales 508,5 horas estuvieron enfocadas a compliance general, y 37 horas al conocimiento del Código Ético y de Conducta del Grupo.

A continuación, se presenta el cuadro comparativo:

Materia	2019	2020
Código Ético y de Conducta	54 horas	37 horas
Compliance	524,5 horas	508,5 horas
<b>Total de horas de formación</b>	<b>578,5 horas</b>	<b>545,5 horas</b>

### 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 2020, 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 la realización de toda una serie de actividades benéficas destinadas a promover e impulsar el desarrollo de actividades filantrópicas (vid. Apartado 8.1 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 AJBM, 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"), 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 Mutual 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 Mutual Aseguradora.

### 7.2. Medidas de control interno en materia de PBC y FT

(GRI 103.2, 205.3)

#### 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.

## 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.

### 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.

### 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.

A continuación, se presenta una tabla con la comparativa de las horas de formación impartidas en materia de PBC y FT en los años 2019 y 2020:

Materia	2019	2020
Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo	523	508,5

### 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 2020, no han existido operaciones que presenten indicios de estar relacionadas con el blanqueo de capitales o financiación del terrorismo, ni comunicaciones, por tal motivo, al SEPBLAC.

## 8. Información sobre la sociedad

### 8.1. Compromiso con el desarrollo sostenible

(GRI 103.1, 103.2, 103.3)

#### 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:

#### 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	2019	2020 <sup>16</sup>
Médico Interno Residente (M.I.R)	Convocadas: 50 Entregadas: 50	Convocadas: 50
Farmacéutico Interno Residente (F.I.R)	Convocadas: 15 Entregadas: 15	Convocadas: 15
Enfermero Interno Residente (E.I.R)	Convocadas: 20 Entregadas: 14	Convocadas: 20
Psicólogo Interno Residente (P.I.R)	Convocadas: 10 Entregadas: 10	Convocadas: 10
Biólogo Interno Residente (B.I.R)	Convocadas: 6 Entregadas: 6	Convocadas: 6
Químico Interno Residente (Q.I.R)	Convocadas: 6 Entregadas: 6	Convocadas: 6
Físico Interno Residente	Convocadas: 6 Entregadas: 4	Convocadas: 6
Curso de Posgrado para Veterinarios	Convocadas: 11 Entregadas: 11	Convocadas: 11

#### 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.

<sup>16</sup>Los datos de las becas del año 2020 corresponden a las becas previstas en convocatoria, los datos exactos no se pueden obtener hasta el mes de abril de 2021, ya que la convocatoria es 2020/21.

## 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.

Desde la Fundación A.M.A. se ha ido aumentando el número de convenios, así en el año 2018 había 91 convenios firmados, en el año 2019 se firmaron un total de 33 nuevos convenios, por lo que el número de convenios vigentes pasó a ser de 124 convenios y en el año 2020, se firmaron un total de 14 convenios más, lo que supone que, al cierre de 2020, había un total de 138 convenios firmados desde la Fundación A.M.A.:

Profesión	Número de convenios 2019	Número de convenios 2020
Enfermería	18	19
Farmacéuticos	21	22
Médicos	33	33
Odontólogos	19	20
Veterinarios	16	17
Otras profesiones sanitarias	17	27
<b>Total de convenios</b>	<b>124</b>	<b>138</b>

## 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.

## 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 2020 se presentaron las siguientes quejas y reclamaciones en A.M.A. Mutua:

	Quejas 2019	Reclamaciones 2019	Quejas 2020	Reclamaciones 2020
Presentadas y admitidas	33	192	22	231
Estimadas	20	51	14	57
Desestimadas	13	141	8	174
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>192</b>	<b>22</b>	<b>231</b>

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 entidad del país de residencia.

En el ejercicio 2020, 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 2019	Impuestos sobre beneficios pagados en 2019	Subvenciones públicas 2019	Beneficios obtenidos en 2020	Impuestos sobre beneficios pagados en 2020	Subvenciones públicas 2020
A.M.A.	9.348.729,29	1.051.192,05	0	12.015.111,24	4.349.434,29	0
Ecuador	6.275,13	0	0	77.781,03	0	0
AMA Vida	-747.116,18	0	0	-1.177.273,29	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.

## 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 responden 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.	Contenido	Estándar GRI	Página
0.	Revisión del auditor	102.56. Verificación externa	
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	
1.3.	Materialidad	102.49. Cambios en la elaboración de informes 102.47. Lista de temas materiales	234 235
1.4.	Grupos de interés	102.44. Temas y preocupaciones clave mencionados 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 Mutual 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	237
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		244
		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	
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	246
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	252
3.4.	Organización del trabajo	102.38. Ratio de compensación total anual 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.	258
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	264
<b>4.</b>	<b>Respeto a los Derechos Humanos</b>		<b>268</b>
		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	268
4.2.	Compromiso con los Derechos Humanos	102.16. Valores, principios, estándares y normas de conducta	269
<b>5.</b>	<b>Información medioambiental</b>		<b>269</b>
		103.2. El enfoque de gestión y sus componentes	
		103.3. Evaluación del enfoque de gestión	
5.1.	Medio Ambiente	302.1. Consumo energético dentro de la organización	269
		301.1. Materiales utilizados por peso o volumen	
<b>6.</b>	<b>Lucha contra la corrupción y el soborno</b>		<b>270</b>
6.1.	Objetivos de A.M.A Grupo	103.2. El enfoque de gestión y sus componentes ISO 37001, de Sistemas de gestión antisoborno	270
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 205.2. Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción 205.3. Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	270
6.3.	Control de las aportaciones	103.2. El enfoque de gestión y sus componentes	272
<b>7.</b>	<b>Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo</b>		<b>273</b>
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	273
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	273
<b>8.</b>	<b>Información sobre la sociedad</b>		<b>275</b>
8.1.	Compromiso con el desarrollo sostenible	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	275
8.2.	Consumidores	103.2. El enfoque de gestión y sus componentes 103.3. Evaluación del enfoque de gestión	277
8.3.	Información fiscal	103.3. Evaluación del enfoque de gestión	278
8.4.	Estrategia	102.14. Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones 102.15. Principales impactos, riesgos y oportunidades.	278
ANEXO I	Índice de contenidos GRI	102.55. Índice de contenidos GRI	280
ANEXO II	Razones de omisión		282

## 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 específicas)
- (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
<b>Cuestiones Medioambientales</b>		
<b>Contaminación</b>		
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.
<b>Economía circular y prevención y gestión de residuos</b>		
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.		
<b>Uso sostenible de los recursos</b>		
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
<b>Cambio climático</b>		
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		
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático.	No procede	Las actividades realizadas por A.M.A Grupo no tienen un impacto medioambiental significativo en los grupos de interés.
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		
<b>Protección de la biodiversidad</b>		
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		
<b>Empleo</b>		
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.
<b>Derechos humanos</b>		
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	
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	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.
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	

Materias omitidas	Motivo	Explicación
<b>Subcontratación y proveedores</b>		
La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	No disponible	A.M.A. Grupo elaboró durante el año 2020 la política de compras. No obstante, no se aplicó durante el ejercicio objeto del presente informe, ya que se aprobó con posterioridad al mismo (fecha de aprobación: febrero 2021).
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	No disponible	A.M.A. Grupo elaboró durante el año 2020 la política de compras. No obstante, no se aplicó durante el ejercicio objeto del presente informe, ya que se aprobó con posterioridad al mismo (fecha de aprobación: febrero 2021).
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	No disponible	A.M.A. Grupo elaboró durante el año 2020 la política de compras. No obstante, no se aplicó durante el ejercicio objeto del presente informe, ya que se aprobó con posterioridad al mismo (fecha de aprobación: febrero 2021).
<b>Remuneraciones</b>		
Remuneraciones del Grupo G.0-N.0	Confidencialidad	Esta información es de carácter confidencial en tanto que se puede identificar al empleado.

