



# Relatório de Sustentabilidade 2023



# SUMÁRIO

## CÓDIGO DE NAVEGAÇÃO



	Carta do presidente	3
<b>1</b>	<b>SOMOS MAPFRE</b> 5	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>1.1.</b> MAPFRE no mundo 6</li> <li><b>1.2.</b> Propósito, Visão e Valores 7</li> <li><b>1.3.</b> MAPFRE no Brasil 8</li> <li><b>1.4.</b> Posicionamento Estratégico 9</li> </ul>
<b>2</b>	<b>RESULTADOS</b> 10	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>2.1.</b> Desempenho de mercado 11</li> <li><b>2.2.</b> Resultados financeiros 12</li> <li><b>2.3.</b> Reconhecimentos 13</li> </ul>
<b>3</b>	<b>ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE</b> 14	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>3.1.</b> Materialidade 16</li> <li><b>3.2.</b> Aspectos regulatórios 17</li> <li><b>3.3.</b> Plano de sustentabilidade 2022-2024 18</li> <li><b>3.4.</b> Resultados 2023 20</li> <li><b>3.5.</b> Agenda 2030/ODS 22</li> <li><b>3.6.</b> Pactos e princípios 23</li> <li><b>3.7.</b> Participação institucional 24</li> <li><b>3.8.</b> Comunicação e engajamento para sustentabilidade 25</li> </ul>
<b>4</b>	<b>ÉTICA, CIBERSEGURANÇA E GOVERNANÇA</b> 25	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>4.1.</b> Comportamento ético 27</li> <li><b>4.2.</b> Código ético e de conduta e canais de denúncia 28</li> <li><b>4.3.</b> Cibersegurança e proteção de dados 29</li> <li><b>4.4.</b> Governança corporativa 30</li> </ul>
<b>5</b>	<b>GESTÃO DE RISCOS E INTEGRAÇÃO ASG</b> 32	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>5.1.</b> Sistemas de controle 33</li> <li><b>5.2.</b> Integração ASG - riscos e oportunidades 35</li> <li><b>5.3.</b> Matriz de riscos ASG 36</li> </ul>
<b>6</b>	<b>COMPROMETIDOS COM OS GRUPOS DE INTERESSE</b> 37	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>6.1.</b> Desenvolvemos nossas pessoas 38</li> <li><b>6.2.</b> Geramos negócios aos nossos fornecedores e prestadores de serviço 40</li> <li><b>6.3.</b> Protegemos nossos clientes 42</li> <li><b>6.4.</b> Criamos valor para a sociedade 43</li> </ul>
<b>7</b>	<b>COMPROMETIDOS COM O MEIO AMBIENTE</b> 46	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>7.1.</b> Mudanças climáticas e o mercado segurador 47</li> <li><b>7.2.</b> Modelo estratégico ambiental 48</li> <li><b>7.3.</b> Pegada ambiental 49</li> </ul>
	Sobre o relatório	53



# Carta do presidente



Transformação é mais do que uma palavra, é a essência do que a MAPFRE é hoje. O ano de 2023 demonstrou isso. Celebramos conquistas e enfrentamos desafios. Durante o ano, seguimos focados na geração de valor para todos os nossos stakeholders. Somos parte de uma seguradora que cresceu e se consolidou, sempre com um olhar para o futuro e com a preocupação constante em cuidar dos nossos clientes e daquilo que eles consideram importante.

Esse posicionamento é sustentado graças à nossa equipe, que foi fundamental para construirmos um excelente 2023. Juntos, crescemos, transformamos, inovamos e seguimos assegurando a nossa missão de melhorar a relação com clientes, distribuidores, fornecedores, acionistas e com a sociedade, por meio do cuidado com as pessoas e da prestação de serviços com excelência.

Em janeiro de 2024, assumi mais um grande desafio profissional: liderar a MAPFRE Brasil. Com quase 20 anos de jornada na MAPFRE e tendo como principal ativo os muitos colegas de trabalho e amigos que fiz e com quem tanto aprendo, estou muito honrado por esta oportunidade. Nossos objetivos são continuar crescendo de forma sustentável, buscar oportunidades de expansão, investir na gestão técnica, na eficiência e, sobretudo, fidelizar nossos clientes e distribuidores.

Graças ao trabalho consistente realizado durante o ano, apresentamos lucro líquido de R\$ 4.084 milhões e receitas de seguros de R\$ 26.045 milhões. Esses resultados reforçam a importância e o potencial do nosso mercado para os negócios globais da MAPFRE: a operação brasileira respondeu por quase 19% dos prêmios emitidos no ano passado em todo o mundo. Já o lucro líquido brasileiro contribuiu para uma relevante fração do resultado da MAPFRE em todo mundo.

Este desempenho foi impulsionado por resultados significativos em todos os segmentos de atuação, com destaque para o crescimento de 7,4% no Seguro Rural e de 5,6% no Seguro de Vida. São números expressivos para um ano tão complexo em que, como em outros setores, tivemos que administrar os efeitos da inflação, especialmente nos seguros de automóveis e residências.

Em síntese, a melhoria da gestão técnica, a consolidação de portfólios, os ajustes de estruturas e a criação de novas capacidades, aliados a um bom resultado financeiro, impulsionaram o resultado de 2023. Uma demonstração do avanço consistente da nossa operação no Brasil.

A MAPFRE está bem posicionada para explorar novas oportunidades de crescimento no mercado brasileiro, especialmente nos segmentos de seguros Automotivo, Vida e Agrícola, considerados chave para a expansão em 2024. Aliado a isso, a oferta multicanal e a bem-sucedida parceria com o Banco do Brasil nos permitem alcançar os clientes onde eles estão, proporcionando flexibilidade e conveniência.

Cientes de que a busca por uma gestão sustentável é uma trajetória longa e perene, continuaremos investindo no diálogo com – e na geração de valor para – os nossos stakeholders, estreitando relacionamento com os diferentes públicos e mantendo um alinhamento permanente com princípios internacionais dos quais somos signatários, como o Pacto Global, da ONU.

Vivemos um momento em que a sustentabilidade é considerada como estratégia de negócios e um importante diferencial competitivo. Em 2023, seguimos cumprindo com os objetivos do nosso Plano de Sustentabilidade 2022-2024, que define o posicionamento estratégico da MAPFRE em relação às questões ambientais, sociais, de governança e de negócios.

O encerramento desse exercício marca o início de um novo ciclo e, como resultado de uma reflexão interna, revisamos e atualizamos o nosso Plano Estratégico, que passa a vigorar para o triênio 2024-2026 e conta agora com a Sustentabilidade como um dos quatro pilares estratégicos que definem e orientam nossa atuação.

Destaco também a importância da Fundación MAPFRE, uma instituição sem fins lucrativos e acionista majoritária do Grupo MAPFRE. Foi por meio dela que mais de 2 milhões de pessoas foram beneficiadas, direta e indiretamente, pelos programas desenvolvidos durante 2023, reforçando o nosso trabalho em prol da sociedade.

Por fim, quero agradecer a cada um de nossos parceiros, corretores, prestadores de serviços e colaboradores por participarem ativamente da construção desses resultados. Vamos continuar trabalhando juntos para alcançarmos novos patamares em 2024, sempre focados na satisfação e no cuidado dos nossos clientes.

Acreditamos no poder transformador das nossas ações. Por isso, vamos avançar na próxima etapa da nossa transformação: o crescimento. Precisamos seguir crescendo como empresa, como equipe, como pares, como líderes e, especialmente, como pessoas. Que em 2024 a gente continue a trilhar, juntos, esse caminho de crescimento e transformação para a MAPFRE.

Convido todos a aprofundarem o seu conhecimento sobre nossa empresa com a leitura deste relatório, para que possam constatar que, além de sermos uma empresa sólida e lucrativa, somos também uma empresa com alma, que acredita nas pessoas e trabalha com o objetivo de criar riqueza social, contribuir para o desenvolvimento de uma sociedade mais inclusiva, justa, solidária e sustentável.

Felipe Nascimento  
CEO MAPFRE Brasil



# 1

## SOMOS MAPFRE



# 1.1. MAPFRE no mundo

ODS 8 e PSI 1, 2, 3 e 4

A MAPFRE é um grupo multinacional com sede na Espanha, atuação em mais de 100 países e presença em 38 deles por meio de uma rede composta por 12.282 escritórios e 81.000 mediadores (agente comerciais ou corretores responsáveis pela comercialização dos seguros). Com posições relevantes e/ou de liderança na maioria dos países onde opera, a MAPFRE completou 90 anos em 2023 com receita global de 32,2 bilhões de euros (9,2% superior em relação a 2022) e um aumento de 9,7% nos prêmios emitidos, que alcançaram 26,9 bilhões de euros em 2023.

## Desenvolvemos

atividades de seguros, resseguros e financeiras. Para isso, contamos com um catálogo global de produtos e serviços capazes de proteger pessoas, profissionais e empresas de riscos, permitindo que eles gerenciem suas necessidades presentes e futuras.

## Oferecemos

uma ampla gama de produtos de resseguro que complementam o negócio de seguros.

## Nos adaptamos

às novas tendências digitais, oferecendo aos clientes uma experiência digital simples e completa em todos os momentos de seu relacionamento com a MAPFRE.

## Protegemos

os nossos clientes com uma gama de produtos e serviços adaptados aos seus diferentes perfis e à realidade de cada país.

## Contribuímos

para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030 da ONU por meio de um ambicioso Plano de Sustentabilidade, que abrange não apenas os negócios, mas também as ações realizadas com a sociedade.



38

PAÍSES



30.873

COLABORADORES



81.000

MEDIADORES



12.282

ESCRITÓRIOS

# 1.2. Propósito, Visão e Valores

ODS 8 e PS11, 2, 3 e 4

Nossa **Visão** é ser A SEGURADORA DE CONFIANÇA dos nossos clientes em todo o mundo, a partir de uma presença global e da oferta de uma ampla gama de produtos de seguros, resseguros e serviços.

**Aspiramos** a liderar os mercados em que atuamos por meio de um modelo de gestão próprio e diferenciado, sustentável e baseado na transformação e inovação para alcançar o crescimento rentável, com foco claro e determinado no cliente, tanto individual quanto empresarial, criando relações de justiça e transparência, e com uma abordagem multicanal e uma profunda vocação de serviço.

Nosso **Propósito**, razão de ser da empresa em seu dia a dia, é definido quando mostramos ao cliente que *"estamos ao seu lado, acompanhando-o para que possa seguir em frente com tranquilidade, contribuindo para o desenvolvimento de uma sociedade mais sustentável e solidária"*. Ou seja, é mostrar que estamos ao seu lado, auxiliando no presente e também cuidando do futuro, e que estamos prontos para apoiá-lo e oferecer o que ele precisa hoje e o que pode precisar amanhã.

Desenvolvemos este compromisso com base nos nossos **Valores**, que nos ajudam a cumprir o nosso **Propósito** e alcançar a **Visão** da empresa. São eles:

## Solvência

Solidez financeira, técnica e profissional para atender aos compromissos, com resultados sustentáveis.

## Integridade

Ética, respeito aos direitos humanos e à honestidade dos profissionais da MAPFRE no relacionamento com todos os públicos de relacionamento.

## Serviço

Melhoria contínua no desenvolvimento de todas as atividades para satisfazer às necessidades dos clientes.

## Equipe multicultural e diversa

As pessoas da MAPFRE agregam talentos diversos e inclusivos, contribuindo para o Propósito da empresa.

## Inovação

Peça-chave para a transformação e diferenciação, oferecendo soluções aos clientes e antecipando suas necessidades.

## 1.3. MAPFRE no Brasil

ODS 8 e PSI 1, 2, 3 e 4

No Brasil, onde está presente desde 1992, a MAPFRE atua nos mercados de seguros, investimentos, consórcios, capitalização, previdência e assistência a residência e veículos. Com sede na capital paulista e operações em todo o país, a subsidiária brasileira é a principal operação da MAPFRE fora da Espanha e um importante mercado estratégico, responsável por 19% dos prêmios totais do Grupo. Em 2023, as receitas de seguros totalizaram R\$ 26.045 milhões, com lucro líquido de R\$ 4.084 milhões.

No mercado de Seguros, oferece proteções para todas as necessidades dos clientes nos segmentos de Automóvel, Grandes Riscos, Residencial, Massificados e Rural. Por meio da MAPFRE Investimentos, administra mais de R\$ 15 bilhões de recursos em fundos que atendem aos segmentos de pessoa física, jurídica e institucional. A unidade de Consórcios, em parceria com a BR Consórcios, registrou crescimento de 27% em relação a 2022. No mercado de Assistência atua por meio da MAWDY, empresa especializada no atendimento a empresas referências em diversos segmentos de mercado como: montadoras, seguradoras e instituições financeiras.

Por meio da Fundación MAPFRE, instituição sem fins lucrativos criada para promover e financiar atividades que contribuem para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e o desenvolvimento da sociedade, a MAPFRE materializa a sua contribuição social com a realização de estudos e pesquisas, divulgação de bolsas e prêmios, disseminação de conhecimento sociocultural e uma sólida atuação em saúde, segurança viária, ação social e educação em seguros. Em 2023, mais de 2 milhões de pessoas foram beneficiadas com os programas desenvolvidos durante o ano e os convênios firmados com os ministérios da Educação e Segurança Pública, prefeituras e secretarias de trânsito dos estados brasileiros.



2.684

COLABORADORES



19.360

CORRETORES



36

SUCURSAIS



6.224.977

CLIENTES



256.951

ATENDIMENTOS  
DE ASSISTÊNCIA



# 1.4. Posicionamento Estratégico

ODS 8 e PSI 1, 2, 3 e 4

O Planejamento Estratégico é um instrumento que nos ajuda a enfrentar os desafios atuais e futuros para competir em um ambiente de negócios cada vez mais dinâmico.

Em 2023, a Sustentabilidade passou a integrar um novo pilar estratégico, mostrando a importância desse tema, que passa a integrar a estratégia da empresa de forma global como elemento fundamental para a geração de valor.

Contamos, ainda, com pilares estratégicos de Crescimento e Rentabilidade, Transformação e Cultura, Eficiência e Produtividade, que serão reforçados com o nosso Plano de Sustentabilidade.



Queremos trabalhar mais profundamente o potencial de crescimento disciplinado com foco em:

- Gestão Técnica
- Transformação dos modelos operacionais
- Otimização das plataformas tecnológicas
- Experiência do cliente
- Gestão da mudança organizacional

Nosso objetivo é chegar aos clientes e tornar a nossa presença nos mercados mais eficaz, enfrentando circunstâncias externas e respondendo aos desafios internos. A flexibilidade permitirá evoluir nosso plano e focá-lo no alcance de nossos objetivos, bem como na geração de valor social.



# 2

## RESULTADOS

## 2.1. Desempenho de mercado

ODS 8 e PSI1

Com uma arrecadação de R\$ 388,03 bilhões, o mercado brasileiro de seguros cresceu 9% em 2023, de acordo com dados da Susep (Superintendência de Seguros Privados).

O segmento de Danos, que abrange os seguros automotivos, apresentou o maior índice de crescimento no ano (10,4%), totalizando R\$ 125,88 bilhões. A arrecadação de prêmios no seguro Auto foi de R\$ 55,85 bilhões, valor 9,4% superior ao registrado em 2022.

No segmento de Pessoas, que inclui Vida e VGBL, o crescimento em relação ao ano anterior foi de 8,9%, totalizando R\$ 215,02 bilhões. No seguro de Vida, a arrecadação totalizou R\$ 30,37 bilhões em 2023, o que representa um incremento de 12,4%.

Em Previdência, que contabiliza os planos PGBL e tradicionais, o crescimento foi de 7,1%, totalizando R\$ 17,16 bilhões. O setor de capitalização, por sua vez, avançou 5,5%, com uma arrecadação total de R\$ 29,97 bilhões.

Em linha com a performance positiva do mercado, a MAPFRE registrou lucro líquido de R\$ 1,26 bilhão em 2023, com alta de 62,5% em relação a 2022. A emissão de prêmios alcançou R\$ 27,7 bilhões, um avanço anual de 6,1%. Como resultado, o Brasil respondeu por mais de 1/3 do lucro líquido da MAPFRE Global e por quase 19% dos prêmios emitidos.

Esse desempenho foi impulsionado por resultados positivos em todos os segmentos de atuação, com destaque para o crescimento de 7,4% no Seguro Rural e de 5,2% no Seguro de Vida. A carteira de Auto, que passou por um período de adaptação de tarifas em 2023, registrou aumento de 1,1% em relação ao ano anterior.

Ao final de 2023, a MAPFRE ocupava a 4ª colocação no ranking nacional de seguros, com 7,2% de participação de mercado e as seguintes posições nos mercados em que atua:

- 1ª posição no Mercado de Riscos, com 14,6% de participação
- 1ª posição em Seguros de Pessoas, com 17,5% de mercado
- 1ª posição em Agronegócios, com 68% de mercado
- 1ª posição em Grandes Riscos, com 10,5% de mercado
- 7ª posição em Automóvel, com 6,1% de mercado
- 4ª posição em Massificados, com 9,6% de mercado
- 16ª posição em Previdência, com 0,1% de mercado
- 14ª posição em Capitalização, com 0,6% de mercado

Esses resultados consolidam o posicionamento do Brasil como o segundo maior mercado da MAPFRE no mundo, com quase 30% de participação. Nosso desafio em 2024 é crescer em linha com o mercado, com retornos sustentáveis; aprimorar a experiência do cliente e corretor; alcançar uma operação eficiente e de qualidade; promover transformação cultural e organizacional, tudo isso tendo os critérios ASG cada vez mais presentes em nosso negócio, com investimentos em tecnologia, processos e pessoas que certamente permitirão um equilíbrio em nossa trajetória de evolução.

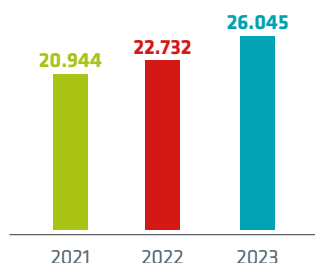


## 2.2. Resultados financeiros

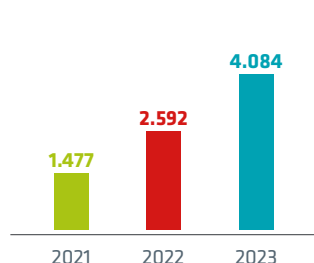
ODS 8 e PSI 1

As medidas de desempenho foram atualizadas e consideram as métricas de apuração de acordo com a nova prática contábil do IFRS 17 (CPC 50) adotada no exercício findo em 31 de dezembro de 2023, considerando inclusive o efeito de reapresentação dos exercícios findo em 31 de dezembro de 2021 e 2022.

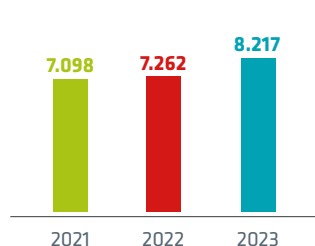
### Receita de seguros (R\$ milhões)



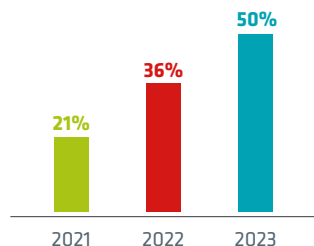
### Lucro líquido (R\$ milhões)



### Patrimônio líquido (R\$ milhões)



### Taxa de retorno sobre patrimônio líquido (em %)



Índice Combinado	2021	2022	2023
Índice Combinado IRFS 4 local	97%	89%	83%
Prêmio ganho	18.763	22.716	25.939
Sinistro + Custo Aquisição + DA + Resseguro	(18.124)	(20.265)	(21.539)
Índice combinado IRFS 17 (CPC 50) (**)	(*)	85%	78%
Receita líquida cessão		18.202	20.801
Despesa líquida de recuperação		(15.563)	(16.204)

\* De acordo com o estabelecimento pelo requerimento contábil, os saldos de 2021 não foram reapresentados, sendo os montantes comparativos a partir de 2022.

\*\* A principal mudança, além da mensuração dos novos modelos, está na alocação do resultado de resseguro.

## 2.3. Reconhecimentos

ODS 17 e PSI 4

Em 2023, a MAPFRE recebeu, em diferentes áreas, o reconhecimento do mercado por sua atuação.

Premiação	Organização	Categoria	Resultado
Época Negócios 360	Época	Seguradoras - As maiores por prêmios ganhos	MAPFRE (1º lugar)
Época Negócios 360	Época	Seguradoras - As que mais faturam	MAPFRE (1º lugar)
Prêmio Ouvidorias Brasil	ABRAREC (Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente)	Melhores Cases	MAPFRE (1º lugar)
Valor 1000	Valor Econômico	As 50 maiores seguradoras	MAPFRE (1º lugar)
Troféu JRS	JRS Digital	Destaque em Grandes Riscos	MAPFRE (1º lugar)
Prêmio Segurador Brasil	Segurador Brasil	Mérito na Prestação de Serviços	MAWDY (1º lugar)
Prêmio Sou Segura	Sou Segura	CONTEÚDO BASE DE TUDO (Empresa que mais investe na sensibilização e conscientização do tema da diversidade)	MAPFRE (1º lugar)
Prêmio Antônio Carlos de Almeida Braga de Inovação em Seguros	CNseg	Produtos e Serviços	Projeto MAPFRE Sênior (2º lugar)
Época Negócios 360	Época	Seguradoras - As maiores por indenizações pagas	MAPFRE (2º lugar)
Época Negócios 360	Época	Seguradoras - Os maiores resultados operacionais	MAPFRE (3º lugar)
Estadão Empresas Mais	Estadão	Finanças Mais - Seguros Auto	MAPFRE Seguros Gerais (5º lugar)
Época Negócios 360	Época	Seguradoras - As maiores por ativo	MAPFRE (5º lugar)
Época Negócios 360	Época	Seguradoras - As mais rentáveis	MAPFRE (6º lugar)
Seguradoras Mais Baratas de 2024: Conheça as 10 melhores	HPG	Seguradoras Mais Baratas	MAPFRE (7º lugar)
Exame Melhores e Maiores	Exame	Melhores Seguradoras	MAPFRE Seguros (8º lugar)
World's Best Auto Insurance Companies	Forbes/USA	Best Auto Insurance Companies/Brazil	MAPFRE Brasil (9º lugar)
Top 10 Melhores Seguros de Vida em 2023	MyBest	Melhor Seguro de Vida	Seguro de Vida MAPFRE (10º lugar)
Estadão Empresas Mais	Estadão	Finanças Mais - Seguro de Vida e Previdência	MAPFRE Previdência (21º lugar)
Estadão Empresas Mais	Estadão	Finanças Mais - Seguro de Vida e Previdência	MAPFRE Vida (22º lugar)



# 3

## ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE



**Consideramos** a sustentabilidade em nossa forma de pensar, de fazer negócios, de gerir nossos riscos e de promover a comunicação com nossa cadeia de valor e com a sociedade.

Todos devemos participar desse processo e é por isso que na MAPFRE promovemos ações de sustentabilidade com o lema #AParteQueNosToca. Nosso negócio é feito de pessoas para pessoas. Somos uma empresa transparente, ética, comprometida e sustentável, que desenvolve estratégias inclusivas para a sociedade, que procura se relacionar de forma igualitária com todos os stakeholders e que promove o desenvolvimento social, econômico e humano, buscando o equilíbrio entre o binômio crescimento do negócio/demandas da sociedade.



## 3.1. Materialidade

ODS 16 e PSI 1, 2, 3 e 4

A análise de materialidade realizada a cada ano é fundamental para garantir o avanço do Plano Estratégico e reforçar o nosso compromisso com a sustentabilidade. Com os resultados, é possível identificar os principais impactos, riscos e oportunidades inerentes ao negócio.

Integrados aos processos decisórios e de gestão da empresa, essas informações se adaptam e orientam nossa estratégia para seguirmos com responsabilidade na direção certa. A MAPFRE faz isso de forma participativa, ouvindo ativamente todos os seus stakeholders e unidades de negócio.

Em 2023, o processo de construção da Matriz de Materialidade seguiu as diretrizes corporativas, a partir da definição da dupla materialidade, com a incorporação do conceito de materialidade financeira que, aliada à materialidade de impacto já utilizada em anos anteriores, permite analisar todos os temas com mais precisão e determinar os mais relevantes. Assim, o processo de identificação e priorização dos temas materiais para a empresa contemplaram dois aspectos principais:

- **Materialidade de impacto:** identifica o impacto das atividades da companhia em seu entorno e como esses impactos afetam os seus grupos de interesse.
- **Materialidade financeira:** identifica o impacto dos riscos e oportunidades associados às atividades da empresa sobre o seu próprio negócio.

O estudo de dupla materialidade foi realizado levando em consideração a natureza global da empresa e os impactos reais e potenciais na economia, no meio ambiente e nas pessoas, incluindo a influência nos direitos humanos.

Com a matriz identificamos os pontos de maior preocupação da empresa, definidos a partir dos interesses dos stakeholders (alta direção, colaboradores, clientes, provedores de suporte e de negócio, corretores e agentes comerciais), além dos pontos estratégicos e relevantes para o negócio no cenário atual.

Entre os resultados levantados, os 10 temas com maior materialidade de impacto no Brasil foram:

1. Adaptação das empresas às alterações climáticas
2. Cibersegurança e privacidade
3. Inovação e digitalização
4. Investimentos sustentáveis
5. Produtos e serviços sustentáveis
6. Saúde e bem-estar dos trabalhadores
7. Diversidade e inclusão
8. Cadeia de suprimentos responsável
9. Proteção dos clientes
10. Contribuição social

Os temas ASG materiais identificados serão considerados na tomada de decisões estratégicas, na priorização das iniciativas do Plano de Sustentabilidade, na determinação dos temas materiais a serem reportados, na identificação e novas necessidades ou áreas de melhoria e na avaliação da contribuição da MAPFRE para os ODS.

## 3.2. Aspectos regulatórios

ODS 16 e PSI 3

O processo regulatório do setor brasileiro de seguros trouxe um novo entendimento para uma série de riscos de sustentabilidade por parte das seguradoras. Com a publicação da Circular 666 em junho de 2022, a Susep (Superintendência de Seguros Privados) apresentou as definições para cada um desses riscos, determinando regras para que as seguradoras contem com um gerenciamento desses riscos em seus processos decisórios.

Entre as exigências estão a adoção de uma matriz de riscos ASG, a integração dos riscos ASG aos riscos tradicionais, a existência de uma base de perdas de riscos ASG, a adoção de uma política de sustentabilidade e a divulgação de relatório anual de sustentabilidade.

Desde a publicação da Circular, a MAPFRE vem trabalhando para atender aos requerimentos regulatórios, com o objetivo de garantir a integração dos aspectos de sustentabilidade na gestão de riscos e, como consequência, o alinhamento às diretrizes da norma.

Em nosso modelo de governança, já contávamos com uma Política Corporativa de Sustentabilidade, que reforça o nosso compromisso com a integração estratégica das questões ASG de maneira transversal ao negócio, assumindo um posicionamento proativo para garantir a perenidade do negócio. Essa política considera a integração dos aspectos ASG na estratégia e nos negócios, a partir de um processo de planejamento estratégico e melhoria contínua. A cada três anos, são revisados os objetivos e metas para o avanço da agenda de sustentabilidade em nossa organização. Para atender às diretrizes da Circular, a política foi revisada, atualizada e publicada no site.





Além disso, a MAPFRE possui um conjunto de normas, procedimentos e políticas corporativas que abrangem as questões ASG, como a Política Corporativa de Meio Ambiente, que estabelece diretrizes para a implementação de ações capazes de otimizar o uso de recursos naturais e mitigar os impactos de suas operações, garantindo assim o cumprimento de requisitos legais ambientais, bem como o alinhamento aos compromissos assumidos voluntariamente pela empresa.

Há mais de 15 anos, publicamos o nosso Relatório de Sustentabilidade, em linha com diretrizes internacionais e com a preocupação de apresentar, de forma clara e transparente, o desempenho da empresa de forma integrada às iniciativas ambientais, sociais e de governança. Atualmente, contamos com um relatório de sustentabilidade corporativo global que abrange toda a operação do Grupo e, a partir deste documento, elaboramos um relatório local, dando ênfase às operações do Brasil.

Também estamos trabalhando na consolidação de um modelo de Gestão de Risco de Sustentabilidade, que permitirá mapear todas as variáveis de riscos ASG que impactam a gestão, bem como os respectivos procedimentos de gerenciamento e mitigação destes riscos. Para isso, foi realizado durante o ano um processo de aderência regulatória da MAPFRE, com a identificação e classificação dos riscos e oportunidades das áreas focais e análise dos critérios e procedimentos de sustentabilidade.

Finalizamos o processo de construção da matriz de riscos ASG, bem como o diagnóstico de processos para integração dos riscos de sustentabilidade. Como resultado, foi verificado que as questões climáticas possuem alto risco nos ramos analisados e que a aderência da MAPFRE em relação à Circular é de 58%. Para garantir um percentual maior de cumprimento da norma, será desenvolvido um plano de ação para Estrutura de Gestão de Riscos e Controles Internos, que prevê a integração dos riscos de sustentabilidade e a implementação de controles e critérios nos processos das áreas.

## 3.3. Plano de sustentabilidade 2022-2024

ODS 8, 11 e 16 e PSI 1 e 4

Um processo de sustentabilidade bem-sucedido começa com o comprometimento da alta administração, integra-se à visão estratégica e é decisivo no propósito da empresa. Na MAPFRE, a integração da sustentabilidade na estratégia, nos negócios e nos processos é um sistema contínuo e dinâmico que responde às diferentes tendências e riscos apresentados pelo ambiente atual.

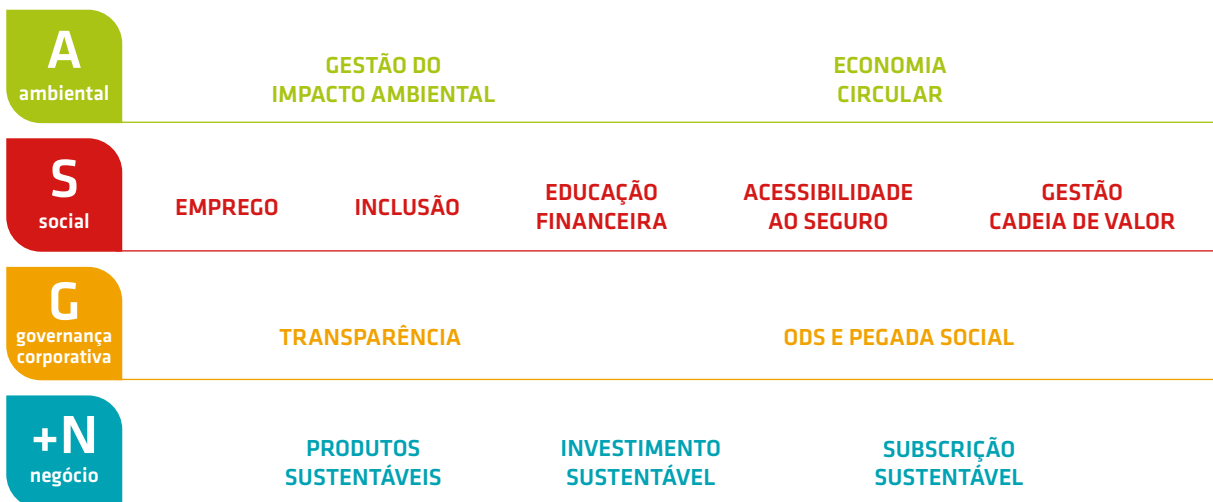
Acreditamos que a mudança é possível. Queremos fazer parte dessa transformação e construir uma sociedade mais justa, diversa e inclusiva, que garanta a igualdade de oportunidades. Por isso, adotamos compromissos exigentes com os quais queremos gerar impactos social e ambiental positivos por meio de nossa atuação como seguradores, investidores e gestores de recursos. A partir do nosso conhecimento, experiência e presença global, temos a ambição de ser um motor de crescimento sustentável para a sociedade.

Diante dos desafios globais, acreditamos que a resposta só pode ser coletiva. É por isso que trabalhamos de forma colaborativa com entidades governamentais, agências multilaterais e organizações não governamentais para desenvolver produtos e serviços que cubram os riscos que enfrentamos e nos permitam capturar as oportunidades oferecidas por esse mundo em desenvolvimento.

O Plano de Sustentabilidade para o triênio 2022-2024, aprovado pelo Conselho de Administração, foi definido levando em consideração a estratégia do Grupo, as tendências de sustentabilidade, o estudo de aspectos materiais para a MAPFRE e seus stakeholders, a Agenda 2030 e as novas regulamentações ambientais, sociais e de governança.

Essa estratégia está organizada em quatro eixos e doze linhas de atuação com objetivos que buscam gerar oportunidades para o negócio, prevenir impactos negativos e potencializar impactos positivos na economia, no meio ambiente e na sociedade.

Ao final de 2023, o Plano Estratégico da MAPFRE foi revisado e atualizado, incluindo a Sustentabilidade como um dos quatro pilares estratégicos que definem e orientam a atuação da companhia. Conseqüentemente, o Plano de Sustentabilidade também foi atualizado para o triênio 2024-2026.





## 3.4. Resultados 2023

ODS 8 e PSI 4

Ao longo de 2023, todos os países, unidades de negócio e áreas corporativas da MAPFRE avançaram no cumprimento dos objetivos definidos, dando novo impulso aos projetos e ações definidos nas 12 linhas de atuação do plano.

OBJETIVOS	RESULTADOS GLOBAIS 2023
Principais países em que a MAPFRE opera (que respondem por 74,25% dos prêmios emitidos) serão neutros em carbono até 2024 e nos demais países até 2030.	A pegada de carbono desses países foi reduzida em 30%, na comparação com a linha base de 2019. Espanha e Portugal já alcançaram a neutralidade.
Até 2024, pelo menos 3,5% da força de trabalho da MAPFRE em todo o mundo será formada por pessoas com deficiência.	Em 2023, o percentual de pessoas com deficiência chegou a 3,9%.
Até 2024, a meta de disparidade salarial será de +/- 1% globalmente.	A diferença salarial mediana ajustada foi de 0,9%.
100% dos fornecedores das redes Residencial, Auto, Saúde e Compras serão certificados de acordo com os critérios ASG nos principais países.	Em 2023, foram homologados 9.728 fornecedores na Alemanha, Brasil, Espanha, México, Peru e Porto Rico, representando 72% dos fornecedores-alvo.
90% da carteira global de investimentos terá classificação ASG até 2024.	96,6% da carteira de investimentos da MAPFRE Asset Management, nos Estados Unidos e no Brasil, foi classificada com critérios ASG.



## RESULTADOS MAPFRE BRASIL

### AMBIENTAL

#### GESTÃO DO IMPACTO AMBIENTAL

- Conquista da certificação ISO 50001 (Gestão Energética) e manutenção das certificações ISO 14001 (Gestão Ambiental) e ISO 14064 (Gestão de Carbono).
- Implantação do modelo de jornada híbrida, com redução das emissões indiretas.
- Redução de viagens de negócios, com redução de 50% nos deslocamentos de colaboradores por ônibus ou avião.
- Renovação de 11,6% da frota total para veículos híbridos (Frota Eco).

#### ECONOMIA CIRCULAR

- Adoção do projeto Eu Reparo, que prioriza a reparação de peças ao invés da troca, utilizando materiais sustentáveis quando possível.
- Implantação do processo de gestão de resíduo zero com foco na certificação.

### SOCIAL

#### INCLUSÃO

Projeto MAPFRE Sênior, com o desenvolvimento do primeiro seguro empresarial do Brasil desenhado especialmente para atender às necessidades e preocupações das Instituições de Longa Permanência de Idosos (ILPIs).

#### ACESSIBILIDADE AO SEGURO

Projeto MAPFRE na Favela, que traz para o mercado os primeiros produtos de microsseguros de impacto social, que reconhecem a importância dos empreendedores da favela na economia local e na geração de renda.

### GOVERNANÇA

#### TRANSPARÊNCIA

- Construção da matriz de materialidade com identificação dos temas de maior impacto.
- Participação em nove eventos/fóruns, reforçando a percepção da MAPFRE em relação à sustentabilidade.
- Mapeamento e aderência regulatória, matriz de riscos ASG e publicação do Relatório de Sustentabilidade 2022 em linha com a Circular Susep 666/22.
- Ações de comunicação na mídia com 22 releases divulgados e 258 matérias divulgadas externamente, com audiência de 14 milhões de acessos.
- Realização da 3ª edição da Semana MAPFRE de Sustentabilidade, com mais de 4 mil participações, fortalecendo a cultura de sustentabilidade entre os colaboradores.

### NEGÓCIOS

#### PRODUTOS SUSTENTÁVEIS

- Diagnóstico para identificar produtos e serviços com critérios ASG no portfólio da MAPFRE.
- Subscrição: 79% das cotações do ramo de Grandes Riscos com análise ASG.

## 3.5. Agenda 2030/ODS

Na MAPFRE, assumimos compromissos públicos e desenvolvemos produtos e serviços alinhados aos aspectos ASG e estamos comprometidos com o investimento socialmente responsável e a subscrição sustentável.

O modelo de negócios e a estratégia da MAPFRE são dois exemplos práticos de como a empresa enfrenta os desafios globais de sustentabilidade, gerencia riscos e oportunidades ASG e inova no campo da sustentabilidade.

Do ponto de vista da gestão global e do impacto, a atuação do Grupo é orientada tanto externamente, desenvolvendo produtos e serviços para todos os seus stakeholders, quanto internamente, melhorando seus procedimentos ASG e desempenho em relação às pessoas que trabalham direta e indiretamente para a empresa e a gestão de seus ativos.

A contribuição para a Agenda 2030 se dá, principalmente, por meio da cobertura de riscos, remuneração e prestação de serviços. Já em relação aos ODS (Objetivos de Desenvolvimento Sustentável), a contribuição da MAPFRE se reflete por meio de sua atividade, da execução do plano de sustentabilidade e do exercício da cidadania corporativa. Para isso, concentramos nossas ações em sete ODS de ação prioritária, ciente de que, ao agir sobre eles, geramos impacto nos demais.

### ODS DE AÇÃO PRIORITÁRIA PARA A MAPFRE



\* Os projetos promovidos pela MAPFRE que tenham relação com os ODS e PSI estão devidamente indicados nesse relatório.

## 3.6. Pactos e princípios

ODS 16 e 17 e PSI 3

Para reforçar o nosso compromisso institucional com o desenvolvimento sustentável, seguimos as orientações e diretrizes dos seguintes princípios, pactos, diretrizes e acordos internacionais assumidos globalmente pela MAPFRE S.A.:

- **Iniciativa Financeira do programa ambiental das nações Unidas (UNEPFI):** desenvolve e promove vínculos entre o meio ambiente, a sustentabilidade e o desempenho financeiro, identificando e incentivando a adoção das melhores práticas ambientais e de sustentabilidade em todos os níveis das operações da instituição financeira.
- **Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI):** princípios que incorporam ao setor de seguros os aspectos ambientais, sociais e de governança (ASG), sob o ponto de vista do risco e da oportunidade. Signatária desde 2012, a empresa tem assento no board do PSI até 2024.
- **Princípios para Investimento Responsável (PRI):** desde 2017 a MAPFRE é signatária do PRI, iniciativa em colaboração com a ONU cujo objetivo é conhecer os impactos das questões ASG nos investimentos, a fim de integrá-las à tomada de decisão.
- **Pacto Global das Nações Unidas (ONU):** desde 2004, a MAPFRE integrou em sua gestão os dez princípios do Pacto Global, relacionados a Direitos Humanos, Direitos Trabalhistas, Meio Ambiente e Combate à Corrupção.
- **Climate Disclosure Project (CDP):** a empresa é signatária, desde 2010, dos programas Carbon Disclosure, Water Disclosure e Carbon Action, pertencentes à iniciativa Climate Disclosure Project (CDP).
- **Paris Pledge for Action:** envolve o compromisso para se obter um clima seguro e estável, no qual o aumento de temperatura não supere 2oC, e adotar medidas imediatas para reduzir as emissões de gases de efeito estufa até que atinjam um nível seguro.
- **Agenda 2030 ODS:** desde 2015, a atuação da MAPFRE está alinhada aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), que integram a Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável.
- **Princípios ONU de Mulheres e Normas de Comportamento LGBTI:** Participação desde 2020, quando a MAPFRE assinou um termo com a ONU Mulheres Brasil, para fortalecer e ampliar os esforços em defesa dos direitos humanos das mulheres.

### ÍNDICES DE SUSTENTABILIDADE

A MAPFRE S.A. foi incluída, pelo quarto ano consecutivo, no **Sustainability Yearbook, edição 2023**, uma publicação anual que reconhece as empresas mais responsáveis com a sociedade e o planeta.

Em 2023, aumentou sua pontuação em 8,3%, em relação a 2022, no **FTSE4Good**, mantendo sua participação nesse importante índice internacional que mede as empresas mais responsáveis em relação aos aspectos ASG.

E, pelo terceiro ano consecutivo, integra o **Índice Bloomberg de Igualdade de Gênero 2022** (Gender Equality Index), que avalia empresas de todo o mundo engajadas em promover a igualdade e a transparência sobre temas ligados à diversidade de gênero.

## 3.7. Participação institucional

ODS 16

A MAPFRE mantém participação ativa nas seguintes associações, federações e órgãos de classe nacionais e internacionais para o desenvolvimento conjunto de iniciativas que promovam a sustentabilidade do setor.

- CNseg (Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização)
- FenaPrevi (Federação Nacional de Previdência Privada e Vida)
- FenSeg (Federação Nacional de Seguros Gerais)
- FenaCap (Federação Nacional de Capitalização)
- SUSEP (Superintendência de Seguros Privados)
- SINDISEG (Sindicatos das Seguradoras)
- PSI (Principles for Sustainable Insurance)

Atualmente, compõe a presidência da Comissão de Sustentabilidade da CNseg, representada pela diretora de Sustentabilidade.





## 3.8. Comunicação e engajamento para sustentabilidade

ODS 16 e PSI 4

Tão importante quanto adotar um posicionamento proativo em relação à sustentabilidade é comunicar a todos os grupos de interesse as iniciativas promovidas nesse sentido. Para isso, a MAPFRE conta com um plano global de comunicação para sustentabilidade.

A partir do conceito #AParteQueNosToca, destacamos os desafios globais relacionados à busca por um mundo mais equilibrado para as próximas gerações, apresentando as ações realizadas para contribuir com esse objetivo.

Para envolver os colaboradores nesse posicionamento, foi realizada no mês de junho a Semana MAPFRE, que pelo terceiro ano consecutivo teve como tema a sustentabilidade. Com mais de 4 mil participações de colaboradores nas atividades realizadas, essa jornada imersiva ASG foi uma oportunidade para fortalecer a cultura de sustentabilidade entre os colaboradores, mostrando a importância da participação de todos nesse processo.

Durante os cinco dias de evento, foram promovidas diversas atividades ligadas aos pilares ambiental, social e de governança para que todos pudessem entender, de forma mais material, o que é sustentabilidade para a MAPFRE. Como resultado, registramos muita troca, aprendizados, diálogos construtivos e ações interativas que trouxeram importantes lições e reflexões sobre as temáticas ASG.

Outra forma de comunicarmos nossa atuação em sustentabilidade é materializada com a presença em eventos, fóruns e debates relativos à sustentabilidade. Em 2023, a MAPFRE marcou presença em nove eventos setoriais e de sustentabilidade promovidos durante o ano, reforçando o conhecimento e a percepção da MAPFRE como empresa atuante em relação à sustentabilidade.

Também foram realizadas comunicações na mídia com ações que englobam todos os eixos de sustentabilidade (ASG + N), com os seguintes resultados:

- 29 matérias divulgadas internamente com um total de 1.15 cliques
- 22 releases divulgados
- 258 matérias divulgadas externamente, com audiência total de 14.152.569 acessos
- 20.409.514 impressões em redes sociais

As informações sobre o nosso posicionamento em relação à Sustentabilidade estão disponíveis no site da MAPFRE (<https://www.mapfre.com.br/quem-somos/sustentabilidade/>) que apresenta o nosso posicionamento e as ações promovidas nesse âmbito.



# 4

## ÉTICA, CIBERSEGURANÇA E GOVERNANÇA

# 4.1. Comportamento ético

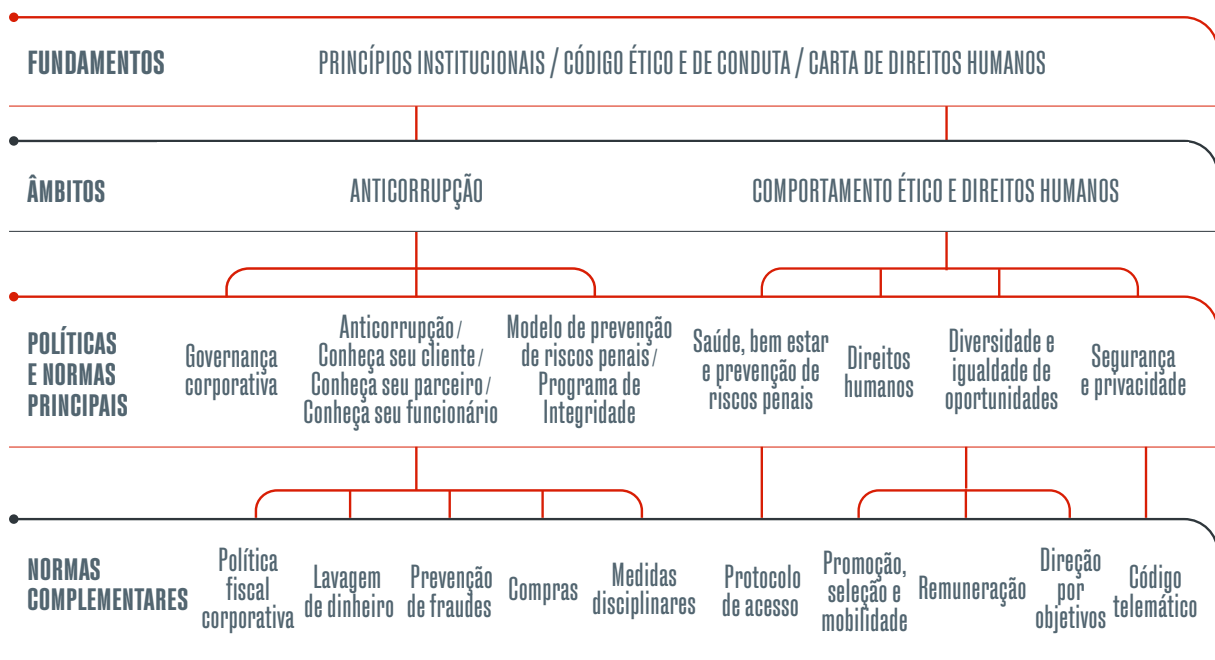
ODS 16

Os Princípios Institucionais, Empresariais e Organizacionais são os pilares da conduta empresarial da MAPFRE. Esses princípios estão integrados à empresa por meio dos seus valores (solvência, integridade, serviço, inovação e equipe multicultural e diversificada) e desenvolvidos a partir do cumprimento de compromissos internacionais e locais.

A MAPFRE também conta com um conjunto de políticas, regulamentos, procedimentos, protocolos e outros documentos de referência, tanto corporativos quanto locais, que servem de guia para determinar o comportamento esperado de todos aqueles que trabalham ou colaboram com a empresa.

Além disso, coloca à disposição de todas as partes interessadas as políticas aprovadas pelo Conselho de Administração em seu site global ([www.mapfre.com/gobierno-corporativo/](http://www.mapfre.com/gobierno-corporativo/)), definindo, quando apropriado, os instrumentos intergovernamentais aos quais se referem os compromissos neles contidos.

## Modelo de comportamento ético



## 4.2. Código ético e de conduta e canais de denúncia

ODS 16 e PS 1

Na MAPFRE, sabemos que tão importante quanto a nossa atividade é a forma como a realizamos. O Código Ético e de Conduta, a Política de Direitos Humanos e a estrutura anticorrupção são a base sobre a qual desenvolvemos as medidas que orientam a nossa conduta e a de nossos colaboradores.

Inspirado nos Princípios Institucionais, Empresariais e Organizacionais do Grupo, o Código Ético e de Conduta reflete os valores corporativos e os princípios básicos que devem nortear as ações dos nossos colaboradores, tanto no dia a dia de trabalho quanto no relacionamento com os demais stakeholders. Este código é público e está disponível para todas as partes interessadas no site da MAPFRE e para todos os colaboradores, na intranet corporativa.

Para garantir sua implementação, bem como a supervisão e o controle de seu cumprimento, a MAPFRE dispõe dos seguintes mecanismos:

- Comitê de Ética cuja composição, competências e regime de funcionamento estão previstos no próprio Código. Anualmente, este comitê reporta ao Comitê de Auditoria e área de Conformidade da MAPFRE as atividades realizadas durante o ano, incluindo as ações realizadas para promover o código, bem como as intervenções consultivas e decisórias do comitê.
- Assessoria e pontos de contato, por meio de canais específicos para consultas sobre o modelo de comportamento ético, bem como denúncias sobre possíveis violações do mesmo.
- Avaliação do desempenho dos colaboradores em relação aos seus comportamentos e habilidades, tanto no âmbito pessoal quanto profissional, incluído na avaliação 360º alinhada ao Código Ético e de Conduta.
- Regime disciplinar que, em caso de não cumprimento, define as sanções correspondentes, incluindo o encerramento da relação contratual existente.
- Sistema de monitoramento, que avalia o grau de implementação dos controles associados a uma série de princípios e regras de conduta contidos no Código Ético e de Conduta no combate à corrupção.

Ao longo de 2023, 2.641 colaboradores participaram de 1.980 horas de treinamento sobre o tema. Nos últimos três anos, 82% da força de trabalho recebeu treinamento sobre o Código Ético e de Conduta.



## 4.3. Cibersegurança e proteção de dados

ODS 16

Garantir a segurança, privacidade, confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados aos quais tem acesso no exercício de sua atividade é prioridade absoluta para a MAPFRE. Isso inclui tanto os dados da própria empresa como os de seus clientes, colaboradores e demais partes interessadas. Cumprimos este objetivo de forma proativa, não apenas para atender aos regulamentos aplicáveis, mas, acima de tudo, para corresponder à confiança que estes grupos depositam em nossa empresa.

Esse objetivo está integrado a todos os procedimentos de negócio e aos processos de transformação da empresa. Um exemplo desse compromisso é o aumento de mais de 10% no orçamento específico de cibersegurança, privacidade e continuidade de negócios do Grupo MAPFRE em 2023 em comparação com 2022.

A Política Corporativa de Segurança e Privacidade é desenvolvida a partir de um conjunto de regras, normas e procedimentos que compõem as normas de segurança, acessíveis a todos os colaboradores na intranet. A MAPFRE também conta com dois comitês destinados à proteção dos ativos tangíveis e intangíveis e estruturados em diferentes níveis de responsabilidade:



- Comitê Executivo: órgão que, em nome do Conselho de Administração, supervisiona diretamente a gestão das unidades de negócios e áreas corporativas e assegura sua ação coordenada, materializando o compromisso da alta administração e apoiando a função de segurança corporativa.
- Comitê de Segurança Corporativa, Crise e Resiliência: é o mais alto órgão executivo da organização de segurança da MAPFRE criado para garantir que os objetivos e necessidades de negócios sejam realizados sempre em linha com a segurança e privacidade corporativa. Esse órgão também assume a direção e o controle da continuidade de negócios e da gestão de crises.

### **Segurança Cibernética**

Para atingir os objetivos estabelecidos, a MAPFRE, por meio do Departamento de Segurança Corporativa, dispõe dos seguintes recursos destinados a aumentar a resiliência operacional digital da empresa:

- Equipe especializada e credenciada (a MAPFRE possui mais de 300 certificações pessoais em segurança cibernética e privacidade, com um total de 125 colaboradores certificados).
- Tecnologias específicas para monitoramento, detecção e proteção contra incidentes de segurança, integradas à plataforma tecnológica corporativa.
- Ferramentas, metodologias e especialistas dedicados a revisar e avaliar continuamente o nível de cibersegurança da empresa, abrangendo todos os ativos e atores envolvidos (sistemas de informação, pessoas etc.) e identificando deficiências e falta de controle precocemente.
- Um sistema que recebe alertas de ameaças de diferentes organizações, centros similares e provedores especializados e executa atividades de monitoramento, detecção e resposta contra ataques cibernéticos em um modelo de operação 24x7.
- Planos de gestão de crises e de continuidade de negócios atualizados e sistematicamente treinados.

## **4.4. Governança corporativa**

ODS 16

O modelo de governança corporativa adotado pela MAPFRE é pautado pela adoção de princípios como ética e transparência nas informações e orientado por políticas, códigos, princípios empresariais e institucionais válidos para todas as empresas do Grupo. Para garantir mais assertividade e transparência aos resultados, as decisões administrativas são sempre colegiadas.

No Brasil, a MAPFRE atua nas áreas de seguro, previdência, capitalização, investimentos e operações de assistência, além de manter uma parceria com o Banco do Brasil. Suas operações são executadas por diversas empresas do Grupo que possuem como controladora direta ou indireta a MAPFRE Brasil Participações S.A.

## ESTRUTURA DO MODELO DE GOVERNANÇA CORPORATIVA

### CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Órgão superior de administração e supervisão das atividades no país, responsável por aprovar a orientação geral de negócios, as políticas e diretrizes gerais e as metas da MAPFRE Brasil, sempre visando aos melhores interesses do Grupo MAPFRE e zelando pelo cumprimento das obrigações previstas nos normativos internos e na legislação vigente. É composto por nove membros titulares e um membro suplente, eleitos e destituídos pela Assembleia Geral, para um mandato de três anos, permitida a reeleição. Mais da metade são conselheiros externos. **Reúne-se, ordinariamente, de cinco a oito vezes por ano.**

### COMITÊ DE INVESTIMENTOS

Orienta as companhias da MAPFRE Brasil sobre investimentos de ativos financeiros, avaliando os benefícios e as estimativas de retornos econômico-financeiros e observando as premissas de segurança, rentabilidade, solvência, legislação e alçadas vigentes do Grupo MAPFRE. É composto por seis membros (CEO Regional Brasil; CEO de Seguros; CEO MAPFRE RE Brasil; Diretor Geral Administração, Finanças e Meios; Gerente Geral da MAPFRE Assistência e Diretor de Gestão de Recursos), além de cinco convidados (Gerente de Gestão de Recursos, Gerente de Análise de Investimentos, Superintendente Executivo de Finanças e Tributos, Vice-Presidente e Diretor Técnico da Brasilseg e Diretora de Sustentabilidade). **Reúne-se, preferencialmente, a cada trimestre.**

### COMITÊ DE AUDITORIA

Órgão estatutário responsável por assessorar o Conselho de Administração no exercício de suas funções de auditoria e fiscalização e, principalmente, no monitoramento da qualidade das demonstrações financeiras, controles internos, conformidade, gerenciamento de riscos das empresas, visando à confiabilidade das informações. É composto por três membros, eleitos ou destituídos pela Assembleia Geral, para um mandato máximo de cinco anos. **Reúne-se mensalmente e extraordinariamente, se necessário.**

### COMITÊ DE TECNOLOGIA

Responsável por supervisionar as políticas e projetos de tecnologia, buscando sua otimização e homologação; analisar os indicadores do mapa estratégico e os indicadores gerais de tecnologia; e apresentar novos projetos corporativos, avaliar os investimentos necessários e discutir ações para implantação integral. É composto por seis membros, possui caráter consultivo, vinculado ao Comitê de Direção Regional. As reuniões são, preferencialmente, mensais.

### COMISSÃO DE RISCOS

De caráter consultivo e de assessoramento vinculada ao Comitê de Direção, tem por objetivo analisar, acompanhar e auxiliar esse Comitê em temas relacionados a controles internos, conformidade, gerenciamento de riscos corporativos e atuarial, no âmbito de suas competências e de acordo com as diretrizes estabelecidas pelo Grupo MAPFRE. É composto por nove membros com representantes das áreas de Finanças, Administração e Meio; Atuarial e Riscos; Jurídico e Secretaria Geral; Compliance e Controles Internos; Operações; Técnica; Recursos Humanos e Sustentabilidade, além de mais cinco convidados das áreas Atuarial, Auditoria Interna, Conformidade, Segurança e Meio Ambiente e Controle Contábil. **As reuniões são mensais e, extraordinariamente, se necessário.**

### COMISSÃO DE CUSTOS

Tem caráter deliberativo, vinculado à Comissão de Seguros e no âmbito da estrutura corporativa do Grupo MAPFRE, sendo responsável pela administração e avaliação dos temas referentes às despesas, custos, investimentos, verbas e gastos, ordinários e extraordinários. É composta por no mínimo três e no máximo 10 membros. **As reuniões, ordinária e preferencialmente, são realizadas de duas a cinco vezes ao mês.**

### COMITÊ DE DIREÇÃO

Responsável pela gestão das Unidades de Negócio na região (com exceção da Unidade de Resseguro), assim como a condução de todos os projetos corporativos globais ou regionais que sejam necessários para o cumprimento dos objetivos. Também desenvolve e executa, conforme o caso, as decisões dos órgãos de administração e diretoria da MAPFRE S.A. É composto por 11 membros: CEO Regional Brasil; CEO Seguros; Gerente Geral da MAPFRE Assistência; Vice-Presidente e Diretor Técnico da Brasilseg; Diretor Geral Administração, Financeiro e de Meios; Diretor Geral de TI e Processos; Diretor Geral de Operações; Diretor Geral Comercial; Diretor Geral Técnico; Diretor de Recursos Humanos; Diretora Jurídica e Secretaria Geral e, como convidado permanente, o Diretor de Auditoria Interna. **Reúne-se semanalmente e extraordinariamente, a qualquer tempo.**

### COMISSÃO DO PLANO COMERCIAL

De caráter consultivo e de assessoramento, é responsável por acompanhar e analisar periodicamente os resultados (real versus orçado) e definir ações de recuperação sempre que necessário. Também acompanha o planejamento comercial e planos de ações decorrentes (para cumprir o orçamento e alavancar resultados), diagnosticando problemas e, principalmente, propondo soluções e, se possível, novos fluxos para melhoria da gestão comercial. A cada bimestre, é feito um reporte ao CEO da Regional Brasil. **Composta por 11 membros e cinco convidados, a comissão se reúne mensalmente e, extraordinariamente, se necessário.**

### COMITÊ DE SUSTENTABILIDADE

Responsável por tratar dos temas relacionados à sustentabilidade da Regional Brasil, de acordo com as diretrizes estabelecidas pelo Grupo MAPFRE. Com nove membros em sua composição, possui caráter consultivo e de assessoramento, vinculado ao Comitê de Direção Regional. **As reuniões são realizadas, preferencialmente, a cada quatro meses.**

### COMITÊ DE ÉTICA E CONDUTA

Responsável por assegurar o cumprimento do Código Ético e de Conduta e demais Políticas e Normas Internas, bem como apurar eventuais violações e irregularidades. **É composto por cinco membros, que se reúnem sempre que houver casos a serem deliberados.**



# 5 GESTÃO DE RISCOS



## 5.1. Sistemas de controle

ODS 16 e PS1

Manter um processo adequado de gestão de riscos é fundamental em uma companhia global como a MAPFRE. Por isso, contamos com Sistemas de Controle Interno e de Gestão de Riscos, além de políticas sobre o tema que atribuem responsabilidades e estabelecem diretrizes gerais, princípios básicos e uma estrutura de ação para cada tipo de risco, garantindo uma aplicação consistente e alinhada em todas as empresas do Grupo.

O Sistema de Controle Interno envolve o conjunto de processos necessários para atingir os objetivos estabelecidos quanto à eficácia e eficiência das operações, à confiabilidade das informações e ao cumprimento das leis e regulamentos aplicáveis. Ele está totalmente integrado na estrutura organizacional do Grupo, com mecanismos e controles presentes em todas as atividades, e é organizado em torno de cinco componentes: ambiente de controle, avaliação de riscos, atividades de controle, informação e comunicação e atividades de monitoramento.

O Sistema de Gestão de Riscos busca promover uma cultura sólida e eficaz de gestão de riscos, garantindo que a análise de possíveis riscos faça parte do processo decisório, preservando a solvência e solidez financeira do Grupo. Para isso, as ações são focadas na adequada governança dos riscos enfrentados pela MAPFRE, considerando, por sua vez, aqueles de natureza potencial ou emergente e os riscos de sustentabilidade.

Esse sistema é baseado em uma gestão contínua e integrada de cada processo de negócio, garantindo que o nível de risco assumido esteja alinhado aos objetivos estratégicos, estabelecendo os processos e procedimentos para identificar, medir, monitorar, gerenciar e relatar riscos; além de promover o treinamento e a disseminação da cultura de risco na empresa.



## Identificação de riscos

No início de cada ano, a Diretoria de Riscos Corporativos promove a identificação de riscos relevantes que podem afetar o desempenho do Grupo ao longo do plano de negócios, bem como outros riscos emergentes de longo prazo (5-10 anos). Esta informação é atualizada anualmente, incluindo, se necessário, outros riscos indicados em análise e relatórios externos.

Mais de 300 colaboradores de empresas presentes em 25 países onde a MAPFRE atua participaram da identificação de riscos materiais promovida em janeiro de 2023. O processo levou em conta os resultados obtidos com o estudo de dupla materialidade, promovido com o objetivo de identificar as questões ambientais, sociais e de governança relevantes tanto para a MAPFRE como para os seus stakeholders.

### RISCOS MATERIAIS

Principais temas identificados como riscos materiais para a MAPFRE, por ordem de relevância:

- Inflação
- Riscos e falhas de cibersegurança
- Ambiente macroeconômico
- Risco sociopolítico
- Gestão e organização de pessoas
- Desastres naturais ou provocados pelo homem

### RISCOS EMERGENTES

Principais riscos emergentes com impacto potencial significativo no longo prazo:

- Alterações climáticas
- Produtos e serviços
- Instabilidade e crises financeiras devido a conflitos e escassez de recursos

No Brasil, 41 colaboradores participaram da Avaliação de Riscos Materiais, obtendo como resultado os seguintes quadros:

### RISCOS EMERGENTES

Principais riscos emergentes com impacto potencial significativo no longo prazo:

- Uso de inteligência artificial no mercado de seguros
- Alterações climáticas
- Instabilidade e crises financeiras devido a conflitos e escassez de recursos

### RISCOS MATERIAIS

Principais temas identificados como riscos materiais para a MAPFRE, por ordem de relevância:

- Riscos e falhas de cibersegurança
- Gestão e organização de pessoas
- Gestão da inadimplência
- Falhas em processos e sistema de TI
- Novos concorrentes
- Inflação

## 5.2. Integração ASG - riscos e oportunidades

ODS 8, 11, 16 E 17 e PS11

A MAPFRE está constantemente analisando os fatores que podem impactar o negócio. Essa análise considera aspectos ambientais, sociais e de governança (ASG), que permitem a identificação de informações adicionais sobre movimentos e transformações sociais, expectativas de stakeholders e sobre os mercados com os quais se relaciona.

Como uma seguradora global, temos o papel de auxiliar a sociedade, identificando oportunidades de desenvolvimento sustentável para o negócio de seguros e oferecendo aos nossos clientes produtos e serviços que contribuam com a transição para uma economia de baixo carbono.

### Riscos e Oportunidades das Mudanças Climáticas

O conceito de resiliência climática implica que as organizações desenvolvam uma capacidade de adaptação para responder ao desafio das alterações climáticas, gerindo melhor os riscos associados e aproveitando as oportunidades.

O mercado segurador tem um papel importante a desempenhar na adaptação às mudanças climáticas como ferramenta de gestão de riscos que permite à sociedade mitigar as perdas causadas pela ocorrência de eventos climáticos extremos.

A MAPFRE definiu a sustentabilidade como uma de suas prioridades estratégicas, com foco especial contra as mudanças climáticas e pela transição para uma economia de baixo carbono. Nesse sentido, trabalhamos para medir o impacto de diferentes cenários em nossa estratégia e negócios, excluindo certos riscos de nossas carteiras de investimentos e subscrição e promovendo a criação de produtos e serviços ambientais.

Devido à natureza do nosso negócio, é essencial contar com soluções e procedimentos para salvaguardar a saúde e a vida das pessoas, mas também retomar processos e serviços para reduzir o impacto sobre os clientes e o negócio em caso de desastre natural. Por isso, a MAPFRE desenvolve, implementa, testa, atualiza e certifica Planos de Continuidade de Negócios, que buscam garantir, além da segurança pessoal dos colaboradores, a resiliência operacional das empresas do Grupo, cumprindo suas obrigações para com os clientes e demais partes interessadas.

Em todos os países onde atua, a MAPFRE possui planos de continuidade para antecipar os efeitos adversos das mudanças climáticas (riscos avaliados no Plano de Continuidade) e, assim, tomar as medidas adequadas para prevenir ou minimizar os danos que possam causar, garantindo a manutenção dos serviços prestados aos clientes.

## 5.3. Matriz de riscos ASG

ODS 16 e PSI 1

A publicação da Circular 666/22 pela Susep catalisou o processo de aprimoramento da gestão dos riscos de sustentabilidade tanto na MAPFRE como no setor como um todo, com a inclusão da sustentabilidade na estratégia de negócio e a adoção de iniciativas em parceria com as demais áreas.

Uma das exigências é a construção de uma matriz de riscos ASG integrada ao sistema de gestão de riscos da empresa. O processo de identificação dos riscos ASG para a composição dessa matriz pode, inclusive, ser uma boa oportunidade para envolver toda a companhia nas questões ligadas à sustentabilidade.

Em linha com a Circular 666 da Susep, a MAPFRE está trabalhando na construção de uma matriz de riscos de sustentabilidade no Brasil e na definição de uma nova técnica para classificação dos riscos ASG, o que possibilitará mapear todas as variáveis de riscos ambientais, sociais e de governança que impactam a gestão da organização, bem como os respectivos procedimentos de gerenciamento e mitigação destes riscos.

A empresa está iniciando um processo de identificação de riscos que vai integrar todas as considerações sobre os riscos das mudanças climáticas em sua estratégia e no desenvolvimento do Plano de Sustentabilidade. O processo de construção do planejamento financeiro levará em consideração as mudanças climáticas, tanto do ponto de vista de risco quanto de oportunidade, assim como as ações necessárias para transformar a MAPFRE em uma empresa de baixo carbono, fortalecendo a resiliência e sua capacidade adaptativa perante os riscos das mudanças climáticas e dos desastres naturais relacionados ao clima.

Nosso objetivo também é identificar, analisar e avaliar riscos e oportunidades decorrentes das mudanças climáticas que podem impactar o negócio, com abordagens quantitativas e qualitativas que consideram os horizontes de médio e longo prazos em que as mudanças climáticas podem se desenvolver. O horizonte de curto prazo é utilizado para a identificação de riscos materiais, em um processo alinhado ao planejamento estratégico. Já o horizonte de médio prazo é utilizado para a identificação de riscos emergentes, cujo período ultrapassa o cronograma do planejamento estratégico.

O desenvolvimento e a análise de diferentes cenários de mudanças climáticas nos permitirão avaliar as perdas potenciais decorrentes dos riscos relacionados às mudanças climáticas, preparando a companhia para as consequências das alterações climáticas, com a identificação dos riscos associados e a adoção de medidas para mitigar os impactos.

### **Integração ASG nos processos de investimento**

A MAPFRE INVESTIMENTOS compromete-se, desde 2017, com a integração e o aprimoramento de aspectos ambientais, sociais e de governança (ASG) em suas estratégias de investimentos.

Neste contexto, a MAPFRE INVESTIMENTOS incorpora os aspectos ASG aos critérios de análise de investimentos convencionais, visando atribuir nota ou “score ASG” aos ativos analisados. Esta metodologia tem como objetivo ajudar na busca de emissores de alta qualidade, reduzir o risco de eventos de grande oscilação nos ativos investidos (causados pela ocorrência da não observação dos aspectos ASG) e procurar valorizar as empresas que respeitem e pratiquem os aspectos ASG de forma mais efetiva.





# 6

## COMPROMETIDOS COM OS GRUPOS DE INTERESSE

**O crescimento rentável** não pode ser entendido apenas do ponto de vista financeiro. Somos uma empresa que também trabalha pela criação e distribuição de valor para todos os stakeholders.

A estratégia da MAPFRE com os diferentes grupos de interesse consiste em construir relações de confiança e longo prazo, baseadas no compromisso e no diálogo e desenvolvidas a partir de valores como integridade, responsabilidade e transparência. Dessa forma, contribuimos para o fortalecimento do modelo de criação de valor sustentável perseguido pelo Grupo e agimos de acordo com as diretrizes do nosso Código Ético e de Conduta e da Política de Sustentabilidade.

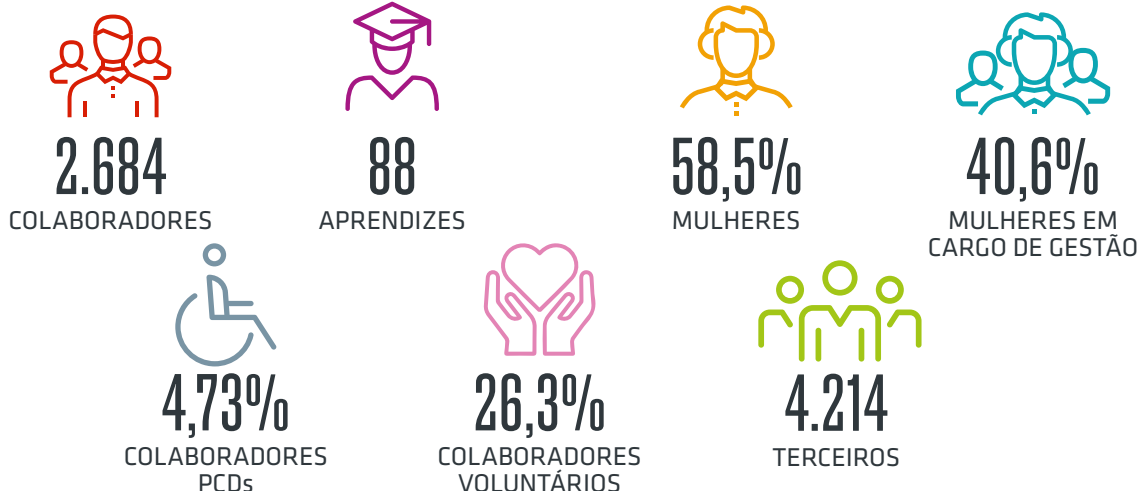


## 6.1. Desenvolvemos nossas pessoas

ODS 1, 4, 5, 10 e 11 e PSI 2 e 3

O modelo de gestão de pessoas adotado pela MAPFRE é focado no crescimento contínuo, com a valorização dos colaboradores e a manutenção de um ambiente de trabalho motivador, saudável, com igualdade de oportunidades e sem discriminação.

Ciente da importância de nossos colaboradores para o desempenho dos negócios, investimos no desenvolvimento profissional das equipes e em uma gestão participativa, que estimula e reconhece as habilidades e potencialidades dos colaboradores, garantindo tanto o crescimento profissional como pessoal.





## Capacitação e Treinamento

A MAPFRE investe continuamente na capacitação de seus colaboradores, promovendo ações de treinamento, formação e qualificação, capacitando-os para o desempenho de suas atividades, além de prepará-los para assumirem novas posições. Em 2023, foram promovidos 34.421 treinamentos, que totalizaram 117.421 horas/treinamento e contaram com a participação de 2.901 pessoas treinadas.

## Diversidade e Inclusão

Contamos com uma Política Corporativa de Respeito e Valorização da Diversidade, criada para formalizar as diretrizes e princípios básicos para promoção de um ambiente que valorize a diversidade e garanta oportunidades iguais para todos. Em 2023, dois compromissos estratégicos do Plano de Sustentabilidade relacionados à diversidade foram superados: o percentual de mulheres em cargos de gestão encerrou o ano em 40,6% (a meta 2022-2024 é de 35%) e o percentual de colaboradores com deficiência ficou em 4,73% (acima da meta global de 3,5% para o mesmo período).

## Saúde e Bem-Estar

A MAPFRE oferece diversas atividades voltadas para a saúde e o bem-estar de seus colaboradores: ginástica laboral, vacinação, palestras e campanhas educativas e apoio a atividades esportivas. Durante o ano, foram promovidas diversas iniciativas relacionadas à saúde e bem-estar dos colaboradores, com ênfase para a busca do equilíbrio emocional. Com o registro de 3.224 participações, as 11 palestras realizadas durante o ano atingiram um grau de satisfação de 97,6% entre os colaboradores participantes. Entre as novidades do período estão a adoção do retorno gradativo da licença maternidade/paternidade e a implantação do modelo de jornada híbrida (2 dias home office x 3 dias escritório).

## Voluntariado

Considerado um tema estratégico para a MAPFRE, as ações de voluntariado corporativo são realizadas em diversos países onde o Grupo está presente, contribuindo para a humanização das relações pessoais e propiciando aos colaboradores a possibilidade de viver a experiência única de ser voluntário. Em 2023, 712 colaboradores voluntários, que representam 26,6% da base, participaram em uma ou mais ações de voluntariado, totalizando 1.723 participações. Ao todo, 214 atividades foram realizadas durante o ano, sendo 28,5% com foco em competências profissionais, que beneficiaram 106.788 pessoas (direta e indiretamente).



## 6.2. Geramos negócios aos nossos fornecedores e prestadores de serviço

ODS 8, 9, 11, 12, 16 e PSI 2

Os prestadores de serviço são a imagem da MAPFRE perante os clientes. Por isso, o modelo operacional de gestão de prestadores é fundamentado na vocação de serviço e na orientação ao cliente.

O objetivo é garantir uma atuação ética e socialmente responsável, além de níveis de qualidade adequados por parte de todos os parceiros que prestam algum serviço à MAPFRE ou aos clientes. Para isso, contamos com um padrão de compras que estabelece critérios econômicos, ambientais, sociais e de governança, além de princípios obrigatórios que devem ser respeitados em qualquer contratação realizada em nome da empresa.

Em nosso Código Ético e de Conduta contamos com uma seção específica para fornecedores e empresas colaboradoras, que determina a estrutura em que o relacionamento com essas partes deve ser desenvolvido.

### Programa de Relacionamento Comercial

A MAPFRE procura construir relações sustentáveis com seus parceiros comerciais, que são importantes aliados na distribuição de seus produtos, fomentando a sustentabilidade em toda a cadeia de valor. Para retribuir a dedicação desse público, foi lançado em 2023 o Programa de Relacionamento MAPFRE, para fortalecer a atuação dos corretores e oferecer vantagens e benefícios de acordo com a performance e crescimento na companhia.

### Gerenciamento de Prestadores de Serviço

Para fortalecer o relacionamento com os fornecedores e oferecer um melhor atendimento aos clientes, a MAPFRE fornece a eles diversos materiais, dossiês de treinamento, procedimentos de ação, ferramentas e cursos on-line ou presenciais, que facilitam seu trabalho e fornecem conhecimento sobre vários temas, como alterações legislativas, desenvolvimentos tecnológicos, bem como outros temas relevantes no campo da sustentabilidade.

Em 2023, foram oferecidos 23 cursos para esse público, que registaram carga horária total de 12.596 horas e 8.834 participantes. Entre os temas abordados estão: código ético e de conduta, gestão ambiental, gestão de riscos e controles internos, prevenção à corrupção, fraude, lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo, formação em segurança viária, entre outros.

### Gestão Sustentável de Fornecedores

A gestão sustentável de fornecedores é uma questão crítica para a MAPFRE e sua realização envolve uma série de políticas, processos e procedimentos estabelecidos pela empresa. Essa abordagem abrangente é amparada por medidas de controle e supervisão, bem como treinamentos e ações de conscientização que reforçam a importância da conduta dos fornecedores estar alinhada aos princípios e padrões de gestão sustentável da MAPFRE.

Desde 2019, a MAPFRE investe na homologação de prestadores de serviço a partir de critérios ASG, garantindo aspectos fundamentais como: segurança e saúde ocupacional dos trabalhadores; práticas anticorrupção; direitos humanos; práticas ambientais; inclusão, diversidade e não discriminação; e segurança da informação e privacidade de dados.



## 6.2. Geramos negócios aos nossos fornecedores e prestadores de serviço

Atenta à sua responsabilidade pela cadeia de suprimentos e a um ambiente dinâmico e em constante mudança, a MAPFRE evoluiu seu processo de homologação de fornecedores, criando uma plataforma para estimular mudanças em direção a uma cadeia de valor com um modelo de negócios mais sustentável.

Esse novo processo prioriza as áreas de intervenção de maior impacto, estabelecendo uma segmentação de fornecedores a partir do entendimento dos riscos ASG e dos impactos adversos detectados durante o processamento das informações coletadas, além de acompanhar os fornecedores em seu processo de melhoria e desenvolvimento de medidas próprias para promover a sustentabilidade por meio da definição de planos de prevenção e mitigação.

A seguir, os fatores de risco ASG analisados durante o processo de aprovação.

### ÂMBITO

### TEMAS ASG

#### PEGADA AMBIENTAL



- Mudanças climáticas, emissões de gases de efeito estufa e contaminação mundial
- Impactos sobre os países, os ecossistemas e a biodiversidade
- Meio ambiente e resíduos (geral)
- Contaminação do solo e das águas (subterrâneas)
- Uso e disponibilidade da água
- Outras questões ambientais

#### PEGADA SOCIAL E DE TRABALHO



- Impacto na comunidade
- Violações dos direitos humanos e cumplicidade empresarial
- Interesses dos consumidores e segurança de produtos
- Influência do governo
- Trabalho infantil
- Discriminação no emprego
- Trabalho forçado
- Liberdade de associação e negociação coletiva
- Questões de saúde e segurança no trabalho
- Más condições de emprego

#### PEGADA DE GOVERNANÇA CORPORATIVA



- Corrupção e fraude
- Fiscalização
- Distorção de mercado e concorrência
- Questões relativas à remuneração dos executivos

## 6.3. Protegemos nossos clientes

ODS 8 e PSI 2

A MAPFRE procura construir relações de qualidade com os seus clientes para, dessa forma, oferecer produtos e serviços com eficiência e custos competitivos. A experiência e a satisfação desse público é o pilar fundamental que direciona os processos operacionais e de negócios.

A mensuração do NPS® e da satisfação do cliente continua sendo a base para que possamos desenhar e implementar ações que nos permitam melhorar essa experiência e superar suas expectativas em diferentes momentos do relacionamento com a nossa empresa.

Em 2023, foi desenvolvida a campanha de incentivo Vamos Fazer Acontecer. Com a participação da Ouvidoria e unidades técnicas, a iniciativa estimulou a melhoria nos procedimentos internos com o objetivo de reduzir os prazos de respostas, garantindo uma melhor experiência ao cliente; reconhecer e destacar colaboradores mais eficazes e ágeis nas tratativas de reclamações; e disseminar práticas internas que estimulam a prestação de serviços com qualidade e agilidade, em conformidade legal.

Implantar uma estratégia em que o cliente está no centro nos permite ainda aumentar sua satisfação e fidelidade à marca, gerando valor para o negócio a partir do aumento das vendas e da fidelização. Nesse sentido, foram implantados em 2023 o canal de comunicação direta com o cliente via WhatsApp, para envio de informações sobre produtos, campanhas e parcerias do Club MAPFRE. Também foi iniciada a campanha Viva Club MAPFRE, que premia os clientes com diversas experiências como voo de balão, day spa, restaurantes e uma viagem para Cancún.

### Assistência ao cliente

No início de 2023, a divisão de assistência da MAPFRE começou uma nova etapa (mais digital) com o lançamento de uma nova marca: MAWDY (MAPFRE Worldwide Digital Assistance). Com uma proposta de valor atualizada, a expectativa é que a marca se consolide como uma aliada estratégica das unidades de seguro da MAPFRE, oferecendo soluções e serviços que complementam sua oferta e contribuem para a inovação de seu relacionamento com o cliente.

A atuação da MAWDY estará concentrada em uma nova proposta de valor baseada em seu eixo de transformação: a digitalização, com o uso de ferramentas e aplicativos que permitem uma integração digital completa e simples.

Em seu primeiro ano, os atendimentos apresentaram crescimento expressivo, com mais de 650 mil serviços fornecidos em 2023 e 22 milhões de clientes atendidos.

### Inovação

Na MAPFRE, a tecnologia é utilizada a serviço do cliente, transformando a operação e garantindo mais eficiência. Com o desenvolvimento de dois pilotos globais em 2023, a MAPFRE mantém um olhar atento para a inovação, que faz parte dos seus objetivos estratégicos, se antecipando às constantes mudanças na sociedade e às necessidades dos clientes.

Em 2023 também seguimos com a segunda edição do projeto Tubarões, uma iniciativa de intraempreendedorismo que estimula o envio de ideias e soluções pelos colaboradores, sempre ligados aos projetos prioritários da MAPFRE, de acordo com o planejamento estratégico.

O programa reforça o senso de pertencimento dos colaboradores, capacitando-os em temas ligados à gestão de projetos. Ao todo, foram enviadas 257 ideias, com a participação de 358 colaboradores nos anos de 2022 e 2023.

Dentre seis finalistas foram escolhidos dois vencedores, que puderam escolher como premiação um curso de MBA pago pela empresa ou uma viagem, além da possibilidade de implantação de seu projeto: URA humanizada e Inteligente, reformulação da URA já existe buscando a otimização do tempo de atendimento, melhoria de processos e aumento da satisfação do cliente.

## 6.4. Criamos valor para a sociedade

ODS 1, 5, 8, 10, 11, 16 E 17

Na MAPFRE, acreditamos que a atividade seguradora é o motor de transformação que impulsiona a mudança em direção a uma sociedade mais justa e igualitária. Por isso, em sintonia com os compromissos públicos internacionais assumidos, orientamos nossa estratégia corporativa para a criação e distribuição de valor a todos os grupos de interesse.

A criação de valor social está baseada no compromisso com a diversidade e o conhecimento, promovendo a inovação e oportunidades de trabalho para todas as gerações; a gestão sustentável de nossas operações, especialmente por meio da gestão sustentável de fornecedores e do fortalecimento da rede comercial; e, por fim, a promoção de negócios sustentáveis, por meio da análise do impacto nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da carteira de investimentos e sua contribuição direta para a Agenda 2030.

Além dos impactos positivos na sociedade, a MAPFRE compartilha o valor social criado a partir do exercício de sua cidadania corporativa por meio, entre outros, de atividades de voluntariado corporativo e doações ou colaborações diretas com atividades de especial interesse público e social. Confira, a seguir, alguns exemplos de como criamos valor para a sociedade e como esse valor é distribuído entre os stakeholders.

### MAPFRE Sênior

Para contribuir com a melhoria da qualidade de vida do público sênior a partir do desenvolvimento de produtos, serviços e soluções, foi desenvolvido durante o ano de 2023 o projeto MAPFRE Sênior. A grande inovação dessa iniciativa é que ela foi construída a partir do entendimento das reais demandas sociais do público sênior brasileiro. Como resultado, foi criado um produto que posiciona a MAPFRE como a seguradora referência para o público 60+ ao trazer soluções inovadoras que podem melhorar a qualidade de vida dessa parcela da população e reflete o compromisso de proteção e cuidado para todas as etapas da vida.

Além de cumprir com a estratégia de sustentabilidade da MAPFRE, esse projeto também vem atender à demanda de um segmento de mercado com grande potencial de crescimento no Brasil. Por isso, compreender o significado das escolhas desse consumidor e desenvolver um produto como esse será fundamental para entender como melhorar as entregas, amplificar percepções positivas e encontrar caminhos para a evolução e inovação de produtos.

Esta é uma iniciativa que mostra, na prática, como acontece a integração da sustentabilidade na estratégia de negócio da empresa. O MAPFRE Sênior surge com o propósito de atender às demandas desse público que quer ser percebido como cidadão, consumidor e participante ativo na sociedade, sem distinções.

Esses diferenciais garantiram ao projeto a conquista do segundo lugar na categoria Produtos e Serviços do Prêmio Antonio Carlos de Almeida Braga de Inovação em Seguros, Previdência Aberta, Saúde Suplementar e Capitalização, promovido em novembro pela CNseg.

## MAPFRE na Favela

Para promover a acessibilidade ao seguro, sem deixar nenhum segmento de fora da estratégia de negócio da MAPFRE, foi criado o MAPFRE na Favela – uma iniciativa que reforça a função social do seguro e demonstra, na prática, a integração da sustentabilidade na estratégia e no modelo de negócios da empresa. O objetivo do projeto é garantir a inclusão da população com menor poder aquisitivo, que tem uma demanda reprimida por seguros, mas ainda não é atendida por produtos que atendam às suas necessidades específicas.

O grande diferencial do MAPFRE na Favela, que busca construir uma jornada de negócio com impacto social, foi a imersão com o ecossistema da favela para entender as necessidades locais, aprender e integrar essas demandas ao modelo de negócio.

A partir do conhecimento de suas necessidades básicas foram desenvolvidos produtos de seguros de acordo com suas demandas e necessidades específicas e que tivessem valor percebido por essa parcela significativa da população. Para os colaboradores envolvidos, esse foi um grande desafio e uma oportunidade única de construir e trazer valor para um público com pouco ou nenhum conhecimento sobre seguros.

Foram desenvolvidos três produtos para promover a acessibilidade ao seguro e auxiliar o empreendedor da favela em seu negócio:

- **MAPFRE Meu Bem Protegido** - produto de garantia que oferece proteção aos equipamentos utilizados na atividade comercial do segurado ou como fonte de renda, garantindo a continuidade e o bom funcionamento do negócio.
- **MAPFRE Meu Trampo** – produto empresarial que protege o local de trabalho e ainda oferece coberturas e assistências gratuitas para garantir a continuidade da atividade profissional. Um dos grandes diferenciais é a possibilidade de fazer o seguro utilizando o CPF do cliente no cadastro.
- **MAPFRE Minha Vida** – seguro de decessos que oferece proteção para a família, com assistência funeral e, em contrapartida, benefícios de saúde para o segurado.

## Investimento Social

Mais do que realizar o repasse de recursos, a MAPFRE busca apoiar projetos de grande impacto social para fortalecer o relacionamento com a sociedade. Esse posicionamento é materializado pelo apoio a projetos socioculturais que contribuem para a criação de um futuro mais perene, sustentável e inclusivo. Promovidos nas áreas de educação, cultura, saúde e esporte, os projetos funcionam como instrumento de comunicação e relacionamento.

Essa estratégia de patrocínio sociocultural é viabilizada por meio das seguintes leis de incentivo fiscal:

- Lei de Incentivo à Cultura (Rouanet)
- Lei de Incentivo ao Esporte
- Fundo para a Infância e Adolescência
- Fundo Nacional do Idoso
- Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica (PRONON)
- Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência (PRONAS)



**LEI DE INCENTIVO À CULTURA (ROUANET)**

Projeto	Local	Beneficiários diretos
Fundação Orquestra Sinfônica do Estado de São Paulo	São Paulo/SP	100.000
Um Tom Musical	Rio de Janeiro/RJ São Paulo/SP	88.896 (RJ) 71.400 (SP)
Exposição Pegadas do Pequeno Príncipe	São Paulo/SP	Acima de 2.000
Instituto Inhotim	Brumadinho/MG	250.000

**LEI DE INCENTIVO AO ESPORTE**

Projeto	Local	Beneficiários diretos
Girl Power Run	São Paulo/SP	8.000
Educação através do esporte/Associação Oásis de Pompeia	Pompéia/SP	400

**FUNDO PARA A INFÂNCIA E ADOLESCÊNCIA (FIA)**

Projeto	Local	Beneficiários diretos
Transformação Social através da música/Instituto Baccarelli	São Paulo/SP	500
Tecnologias para o futuro/Instituto Reciclar	São Paulo/SP	200

**FUNDO NACIONAL DO IDOSO**

Projeto	Local	Beneficiários diretos
Sabor da memória – Receitas Afetivas de Belo Horizonte/Grupo Cultural Meninas de Sinhá	Belo Horizonte/MG	Acima de 200
Educação financeira e empreendedorismo feminino na terceira idade/Instituto Defesa Coletiva	Belo Horizonte/MG	Acima de 400

**PROGRAMA NACIONAL DE APOIO À ATENÇÃO ONCOLÓGICA (PRONON)**

Projeto	Local	Beneficiários diretos
Implantar acesso ao diagnóstico oncológico na macrorregião de saúde do leste sul de MG/Irmandade do Hospital de Nossa Senhora das Dores	Ponte Nove/MG	Acima de 2.000

**PROGRAMA NACIONAL DE APOIO À ATENÇÃO DA SAÚDE DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA (PRONAS)**

Projeto	Local	Beneficiários diretos
Educação permanente nos transtornos globais do desenvolvimento com ênfase no transtorno do espectro do autismo/Instituto do Carinho	Brasília/DF	Acima de 200



# 7

## COMPROMETIDOS COM O MEIO AMBIENTE

# 7.1. Mudanças climáticas e o mercado segurador

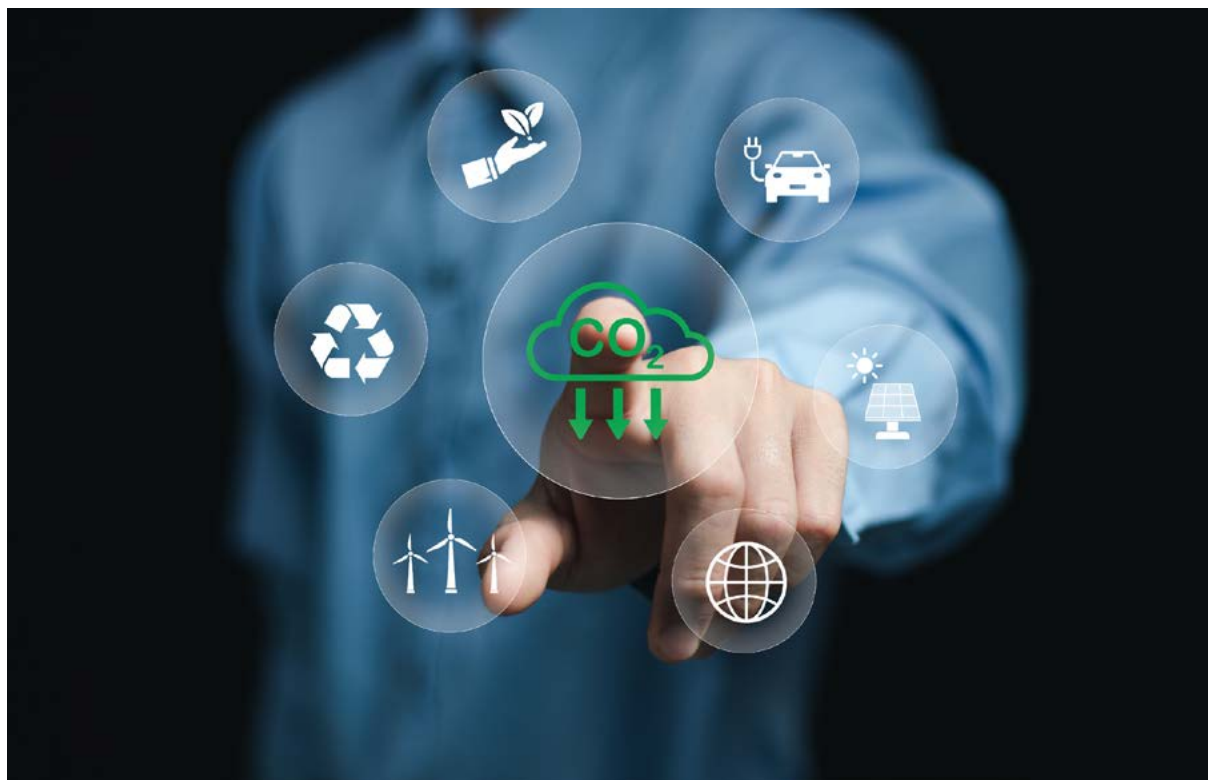
ODS 13 e PSI 1

As mudanças climáticas são uma ameaça real. Tendo o aquecimento global como pano de fundo, as catástrofes naturais ocupam o centro das preocupações de seguradoras em todo o mundo.

A questão ambiental (e sua variável climática) sempre foi considerada um risco financeiro em sua essência e extremamente relevante, por isso, graças à sua expertise em antecipar e prevenir riscos, as seguradoras são fundamentais para o entendimento e a gestão sustentável dos negócios e das cidades.

Diante das mudanças climáticas cada vez mais frequentes (como ondas de calor com temperaturas muito altas, estiagens mais intensas e chuvas), as seguradoras fazem sua parte para frear o avanço desses fenômenos, avaliando o comportamento das questões relacionadas ao clima para evitar prejuízos e minimizar os cenários de risco.

Toda a sociedade civil, incluindo o setor de seguros, têm a responsabilidade de fazer sua parte para frear o avanço das mudanças climáticas, promovendo a inovação e o investimento em tecnologias verdes e não investindo e nem contribuindo para o avanço das emissões de gases de efeito estufa geradas pelas energias fósseis e o desmatamento.



## 7.2. Modelo estratégico ambiental

ODS 11 e 13 e PSI 1

A sustentabilidade no setor de seguros é baseada no gerenciamento adequado dos riscos enfrentados pela organização. Por isso, a MAPFRE mantém um sistema de gestão de riscos, que permeia sua estratégia global e considera em sua sistemática os aspectos ASG (ambientais, sociais e de governança).

Reduzir a pegada ambiental é um elemento-chave em nosso desempenho ambiental. Em nosso Plano Estratégico, contamos com objetivos e metas corporativas que impulsionaram o processo de integração da gestão de riscos tradicionais com os riscos de sustentabilidade. Um dos focos de atuação tem sido o aprimoramento dos processos de subscrição com adicionalidades ligadas aos temas ASG.

A solidez desse sistema de gestão, baseado na melhoria contínua e no princípio da prevenção e precaução de riscos, tem permitido à MAPFRE ampliar de forma homogênea os compromissos ambientais assumidos. A Política Ambiental, que está em constante evolução para assumir novos compromissos, é incorporada às estratégias organizacionais por meio de procedimentos operacionais e de gestão definidos em nosso modelo estratégico, o SIGMAYEc3.

Iniciado em seu aspecto ambiental (ISO 14001), o SIGMAYEc3 integra a Gestão de Energia (ISO 50001), o inventário de pegada de carbono (ISO 14064) e a economia circular por meio do resíduo zero (Regulamento AENOR). O seu desenho transversal é também uma garantia de sucesso na concretização dos objetivos definidos, uma vez que incorpora todas as equipes com responsabilidade nas diferentes áreas que o compõem.

Além disso, esse sistema é baseado no compromisso com a melhoria contínua que avalia permanentemente a eficácia das medidas adotadas para alcançar o cumprimento dos objetivos definidos. Todas as ações nessa área são verificadas anualmente por terceiros credenciados, seguindo os principais padrões de referência. No contexto do Plano Corporativo de Pegada Ambiental e graças à expansão do modelo SIGMAYEc3, a MAPFRE conta com os seguintes objetivos:

### Objetivos 2024

- Reduzir a pegada de carbono operacional do Grupo em 19%, em comparação com os resultados de 2019.
- Neutralizar a pegada de carbono da MAPFRE na Espanha, Portugal, Brasil, Estados Unidos, México, Peru, Porto Rico, Alemanha, Itália e Turquia.

### Objetivos 2030

- Reduzir a pegada de carbono operacional do Grupo em 50%, em comparação com os resultados de 2019.
- Neutralizar a pegada de carbono restante para o Grupo como um todo.



## 7.3. Pegada ambiental

ODS 11 e 13 e PSI 1

Para cumprir os compromissos ambientais estabelecidos em nossa Política Ambiental e alcançar a meta de neutralidade de carbono até 2030, contamos com o Plano Corporativo de Pegada Ambiental 2021-2030, que tem como foco reduzir e compensar nossa pegada ambiental nos países em que operamos. Esse plano inclui todas as iniciativas que definem o posicionamento da MAPFRE na luta contra as mudanças climáticas. Durante o ano de 2023, a MAPFRE avançou no desenvolvimento de diversos projetos estratégicos incluídos neste plano.

### Pegada de Carbono

Pelo segundo ano consecutivo, a MAPFRE apresentou resultados positivos (tanto globalmente como no Brasil) relacionados à redução da sua pegada de carbono. Em 2023, o Grupo conseguiu reduzir em 25% a sua pegada global de carbono e a intensidade de carbono calculada (que equivale às toneladas de emissão de CO<sub>2</sub> por colaborador) foi de 2,03.

No Brasil, graças ao trabalho desenvolvido durante todo o ano, a redução foi ainda mais expressiva, de 39,8% ou 4392 toneladas de CO<sub>2</sub>e, superando em mais de 32% a meta para o período. Além disso, a intensidade de carbono calculada ficou em 1,35 tonCO<sub>2</sub>e/colaborador, número bem inferior ao esperado para o período, o que indica que as medidas adotadas vem sendo efetivas na redução da pegada ambiental da MAPFRE Brasil.

### Eficiência Energética

O compromisso com a eficiência energética é outro elemento-chave em nossa estratégia de descarbonização. A implantação de modelos híbridos de trabalho, redução de uso de espaços e a adoção de um sistema de gestão de energia eficientes são ações que contribuíram para que reduzíssemos o nosso consumo de energia em quase 900 kWh, o que representa uma redução de 23% em relação ao consumo de 2022.

#### CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA NOS EDIFÍCIOS MAPFRE (KWH)

2020	5.156.251
2021	4.392.886
2022	4.099.540
2023	3.118.781

## Certificações ambientais

As certificações são grandes aliadas para que a MAPFRE possa alcançar o seu objetivo de redução da pegada de carbono, por orientarem a execução de boas práticas ambientais e de oportunidades de melhoria no processo da empresa. Por isso, um dos destaques do ano de 2023 foi a certificação do Ed. MAPFRE pelos requisitos da norma ABNT ISO 50001, que trata sobre a gestão de sistemas de energia para atividades administrativas e serviços operacionais, garantindo a melhoria contínua do desempenho energético. Com essa iniciativa, a MAPFRE destacou-se como pioneira no ramo das seguradoras no Brasil para este tema, reforçando a cultura de eficiência energética em seu dia a dia.

As sedes da MAPFRE Brasil também possuem a certificação ISO 14001, que trata sobre o sistema de gestão ambiental para a adoção de boas práticas nos processos internos para diminuir possíveis impactos ambientais. Em 2023, foram promovidas as auditorias anuais de verificações interna e externa, com a manutenção da certificação nos edifícios sem nenhuma não-conformidade apontada.

A MAPFRE conta ainda com a certificação ISO 14064, relacionada ao Inventário de Gases de Efeito Estufa (GEE), utilizada para quantificar e monitorar as emissões dos GEE das organizações, de qualquer porte, que desejam ser reconhecidas pelo seu compromisso ambiental. As informações são analisadas de acordo com a abordagem estabelecida pelo normativo, reconhecendo a idoneidade das informações reportadas pela MAPFRE sobre suas emissões e/ou remoções de GEE atribuíveis às operações sobre as quais exerce controle econômico.

## Mobilidade

Em 2022, foi iniciado no Brasil o processo de renovação da frota executiva da MAPFRE para versões mais eficientes como os veículos híbridos, que apresentam menor consumo de combustível fóssil, contribuindo com a diminuição da emissão de carbono por deslocamentos a trabalho. O objetivo ao final do triênio 22-24 é que todos os 39 veículos de executivos sejam substituídos. Ao final de 2023, esta mudança já alcançava 71% da frota executiva (28 carros), alcançando a meta estipulada para o período.

### CONSUMO DE COMBUSTÍVEL PELOS VEÍCULOS UTILIZADOS NAS OPERAÇÕES DA MAPFRE

	<b>GASOLINA (LITROS)</b>	<b>DIESEL (LITROS)</b>
2020	200.233	1.474
2021	185.867	45
2022	239.691	2.372
2023	47.116	1.154

Outra iniciativa para contribuir com a redução da pegada de carbono foi a implantação do modelo de jornada híbrida para os colaboradores das sedes que trabalham à distância (home office) por 2 dias da semana e comparecem à sua base de trabalho na empresa nos outros 3 dias. Essa ação tem sido considerada nos cálculos de pegada de carbono para o escopo de commuting (deslocamento), com resultados significativos na redução das emissões indiretas.

Em linha com o objetivo de redução da pegada de carbono foi implantada em 2023 uma nova política para aprovação das viagens de negócio, com mudanças no fluxo de solicitações. A ideia é incentivar a austeridade dos colaboradores pelo melhor aproveitamento das ferramentas tecnológicas para a realização de reuniões e outros encontros. Como resultado, os deslocamentos das equipes em viagens de ônibus ou avião foram reduzidos em cerca de 50% em relação a anos anteriores, mesmo considerando o retorno das atividades presenciais pós-pandemia. Em conjunto com outras medidas, a adoção dessa nova política resultou na redução de 60% de quilômetros percorridos em avião no último ano.

## Economia Circular

A transição para uma economia circular é um dos principais desafios globais. Desde 2019, a MAPFRE vem trabalhando no desenvolvimento de planos que contemplem esse modelo a partir de uma perspectiva de gestão interna, enfatizando:

- a promoção do consumo responsável de recursos;
- a geração cada vez menor de resíduos, promovendo a reutilização e a reciclagem, reduzindo a deposição em aterros e adotando medidas para combater o desperdício de alimentos;
- a adaptação gradativa ao modelo de gestão de resíduo zero;
- a participação em projetos relacionados à economia circular;
- o desenvolvimento de modelos de negócios sustentáveis.

Para fortalecer o compromisso da MAPFRE em prol da transição para uma economia circular, foi implantado o projeto Eu Reparo, que incentiva a reparação ao invés da substituição de peças, promovendo a utilização de materiais sustentáveis quando possível e o consumo responsável de recursos. A iniciativa envolveu a realização de um intenso trabalho de engajamento com as oficinas embaixadoras (rede preferencial) para a disseminação desse treinamento, que resultou em 952 oficinas treinadas (de um total de 1.001 oficinas), com a participação de todos os 102 peritos no curso de formação.

Para adequar a sede em São Paulo ao cumprimento do normativo Resíduo Zero, o edifício MAPFRE passou por reformulação de mobiliário e coletores para acomodar a segregação de resíduos orgânicos, fração de maior geração, para envio à compostagem. Além disso, foram realizados treinamentos para conscientização da população, envio de comunicações por e-mail e disponibilização de comunicados in loco. Essas ações contribuíram para o avanço da meta relativa à economia circular do Plano de Sustentabilidade.

## Gestão de Resíduos

### CONSUMO DE ÁGUA NOS EDIFÍCIOS MAPFRE (M3)

2020	18.222
2021	14.020
2022	24.998
2023	20.725

### CONSUMO DE PAPEL DA OPERAÇÃO (KG)

	Consumo
2020	42.479
2021	7.790
2022	14.910
2023	15.706

**GESTÃO DE RESÍDUOS \***

(em kg)	2020	2021	2022	2023
Toners e cartuchos	41	28	65	204
Lâmpadas fluorescentes e/ou recicláveis	462	42	0	140
Resíduos de serviços de saúde	55	60	52	42
Resíduos comuns	264.574,5	66.569	143.574	131.727
Plástico	21.695	24.197	15.961	4.745
Metal	982,5	5.868,67	5.084	1.790
Vidro	660	5.775,67	5.017	1.427
Papel	38.882	24.446	26.021	16.689
Pilhas e baterias	0	0	311	36
Orgânico**	-	-	-	30.930

\* Apenas as sedes WT Morumbi e Ed. MAPFRE possuem coleta seletiva, portanto, esses dados se referem apenas a essas localidades.

\*\*Segregação realizada a partir de 2023.

## Sobre o relatório

Atualmente, a MAPFRE conta com um relatório de sustentabilidade corporativo global que abrange suas operações em todos os países onde está presente. A partir deste documento, elaboramos este relatório local, com ênfase para as operações no Brasil.

O relatório fornece uma visão completa da MAPFRE, seu modelo de negócios, os desafios e riscos enfrentados, bem como o seu desempenho nos âmbitos social, ambiental, econômico e de governança.

As últimas versões deste documento estão disponíveis em nosso site de sustentabilidade, que pode ser acessado pelo site institucional ([www.mapfre.com.br/quem-somos/sustentabilidade/](http://www.mapfre.com.br/quem-somos/sustentabilidade/)). Além disso, contamos com um plano de comunicação para a divulgação do relatório, com divulgações na imprensa, nas redes sociais da empresa e nos canais de comunicação internos.

As informações apresentadas são referentes ao período que vai de 1º de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2023.

As informações apresentadas neste relatório incluem todos os temas relevantes para a MAPFRE e suas partes interessadas.



