

Índice



1. FATOS PARA LIDERAR	3
2. FATOS PARA O COMPROMISSO	5
3. FATOS PARA ANTECIPAR-NOS	11
4. FATOS PARA O PLANETA	19
5. FATOS PARA AS PESSOAS E A SOCIEDADE	23
6. FATOS PARA A TRANSPARÊNCIA E A BOA GOVERNANÇA	35



1

FATOS PARA LIDERAR

Mensagem do presidente



Prezado leitor, ser uma grande empresa global implica também assumir uma enorme responsabilidade para com todos nossos grupos de interesse: a de nos comprometermos com o desenvolvimento da sociedade de forma também global e sustentável, e fazê-lo como fazemos na MAPFRE, com uma abordagem inclusiva em relação às pessoas. É uma responsabilidade que assumimos plenamente. Onde quer que estejamos, a MAPFRE busca crescer e ajudar a crescer as pessoas e sociedades com as quais nos relacionamos. Como resumimos em nosso propósito corporativo, nossa razão de ser é cuidar das pessoas e do que é importante para elas.

Este desafio é igualmente aplicável à nossa estratégia de sustentabilidade, um compromisso que desenvolvemos de forma transversal e cada vez mais integrado ao âmbito do negócio. Esta publicação é um compêndio de tudo o que estamos implementando através de nosso Plano de Sustentabilidade 2024-2026 e que, como tudo o que fazemos, está alicerçado em fatos, em compromissos concretos com o planeta, com as pessoas e com os princípios de transparência e boa governança que executamos exercendo nossa atividade.

Fazemos o que dizemos que vamos fazer, e comprovamos isso com fatos. Nosso modelo de negócio altamente diversificado, que nos permitiu alcançar o que foi, até o momento, o melhor exercício da história da MAPFRE, impulsiona igualmente nossos compromissos ambientais, sociais e de boa governança (ESG). A sustentabilidade é um dos pilares do Plano Estratégico vigente porque, como mencionado, é cada vez mais uma das alavancas do negócio e a vinculamos a ele. De fato, 15% dos incentivos de longo prazo que os diretores da MAPFRE têm estão atrelados à consecução dos objetivos ESG do Grupo.

Nesta publicação, detalhamos tudo o que foi alcançado, o cumprimento de 100% dos Objetivos de Plano de Sustentabilidade, com progressos reais e medidos em redução da pegada ambiental, em políticas inclusivas e sociais, em nossa estratégia para ampliar o conhecimento financeiro e a cultura seguradora de todas as pessoas, a implementação de nosso modelo de relação justa e equilibrada com todos nossos grupos de interesse, com os quais nos conectamos pensando no médio e longo prazo e com uma estratégia transparente baseada na confiança. Uma transparência que buscamos, e concretizamos também, no modelo de governança da empresa.

O que não se mede, realmente não existe. E nós medimos tudo precisamente para dar cumprimento a “fatos” em relação à nossa contribuição sustentável às pessoas e ao planeta. O leitor encontrará informações abrangentes nesta publicação de tudo o que foi alcançado em 2024, e do roteiro que temos pela frente para cumprir nosso compromisso de continuar sendo uma empresa mais comprometida com a sociedade e, ao mesmo tempo, mais rentável, inovadora e competitiva.

Antonio Huertas, Presidente da MAPFRE



2

FATOS PARA O COMPROMISSO

Na MAPFRE, somos feitos de paixão, responsabilidade e esforço, a matéria prima com a qual se edifica o compromisso verdadeiro, aquele que se mantém ao longo do tempo. Nossos noventa anos de história são a melhor prova disso. Trabalhamos no âmbito de uma sólida cultura do cumprimento e inspirados por um propósito que nos permite manter a mesma motivação do primeiro dia: cuidar do que realmente é importante. Somos especialistas em converter a preocupação em confiança, as dúvidas em clareza, em definir limites ao imprevisível e em planejar a tranquilidade, para que cada cliente possa desenvolver seus projetos, sejam pessoais ou profissionais. Somos uma rede de segurança que trabalha para assegurar o progresso.

Mas também sabemos que o progresso deve respeitar às pessoas e ao planeta. Estamos mergulhados em um contexto de urgência para enfrentar os desafios sociais e ambientais de tipo global. Na MAPFRE, estamos preparados para responder a este desafio e faremos como sempre fizemos: com o compromisso de tentar transformar os riscos em oportunidades para todos.

Abordamos esta etapa apresentando um novo ciclo estratégico no qual a sustentabilidade estará perfeitamente integrada no desenvolvimento de nosso negócio. Não podemos, não sabemos e não desejamos trabalhar de outra maneira. O compromisso que nos trouxe até aqui é nosso impulso para trabalhar por uma sociedade mais sustentável e solidária e, portanto, mais segura. Nosso roteiro para o triênio 2024-2026 estará marcado pelo nosso novo Plano Estratégico “Atitude”, baseado em quatro pilares:

Pilares Estratégicos

Atitude

SOMOS E FAZEMOS
PLANO ESTRATÉGICO MAPFRE 2024 - 2026



Avançamos com um modelo de negócio altamente diversificado que nos possibilita crescer com rentabilidade, mantendo uma gestão prudente e rigorosa, que protege os interesses de nossos acionistas e assegura a continuidade da empresa a longo prazo. Neste novo ciclo, incorporamos a cultura ao pilar de transformação e integramos com maior relevância o pilar de sustentabilidade. Neste sentido, focamos em:

- Gerenciar a pegada ambiental e apoiar o desenvolvimento da economia circular.
- Desenvolver políticas inclusivas, apoiar a educação financeira e promover maior acessibilidade ao seguro.
- Favorecer uma melhor governança empresarial, com maior transparência e cuidar da pegada social.
- Desenvolver uma gestão comprometida com todos os grupos de interesse, com produtos, investimentos e assinaturas alinhados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

FATOS PARA O COMPROMISSO.
SOBRE A MAPFRE

Na MAPFRE, nos dedicamos a observar a incerteza, a tentar transformar os riscos ambientais, sociais e de boa governança em oportunidades e a proporcionar segurança aos nossos clientes.

Somos um grupo multinacional que emprega 31.000 pessoas, com presença em 38 países e atividade em mais de 100. Operamos através de uma rede de mais de 4.600 escritórios diretos e delegados, mais de 8.000 escritórios de seguros bancários e aproximadamente 87.000 intermediários. Principalmente, estamos envolvidos em atividades de seguros, resseguros e financeiras através de um catálogo de produtos e serviços ajustados aos nossos clientes. Oferecemos soluções para particulares, freelancers, empreendedores, PMEs e grandes corporações, incluindo seguros de vida, saúde, patrimônio, automóveis, responsabilidade civil, riscos cibernéticos, transporte e muito mais.



Os seguros podem aprimorar o mundo?

Nosso catálogo, nossa contribuição

Seguros de automóveis: a MAPFRE marcou época neste ramo ao introduzir serviços que há décadas não existiam e que hoje são indispensáveis: tramitação e pagamento rápido, assistência na estrada, centrais telefônicas, serviços médicos e de peritagem próprios. Atualmente, prosseguimos inovando ao promover a mobilidade sustentável com opções para veículos elétricos e através de sistemas que permitem personalizar as tarifas de acordo com o estilo de direção e a distância percorrida. Nossos seguros contribuem para a diminuição do impacto ambiental.

■ **Mais de 12,7 milhões de veículos segurados.**

Seguros residenciais: nossa visão conseguiu modificar um seguro que na Espanha se limitava a indenizar, por um serviço onde o prêmio é pago para que o cliente restabeleça o bom estado de seu lar o quanto antes. Dispomos de uma ampla rede de prestadores de serviços de assistência que avaliamos com critérios ambientais, sociais e de boa governança, com o que conseguimos um significativo impacto positivo em nosso negócio e na satisfação de nossos clientes.

■ **Mais de 4,8 milhões de lares segurados.**

Seguros de saúde: investimos na medicina preventiva para a detecção de fatores de risco, apoiamos-nos na digitalização dos serviços assistenciais e incorporamos as videoconsultas para evitar deslocamentos desnecessários de nossos segurados aos centros médicos. Desenvolvemos novas capacidades focadas na gestão das doenças crônicas e no envelhecimento da população.

■ **Mais de 3 milhões de pessoas confiam sua saúde à MAPFRE.**

Seguros de vida: contribuimos para a estabilidade das famílias no caso de um evento inesperado, em seu modo de risco, assim como uma importante ferramenta de planejamento financeiro, em seu modo de economia. A MAPFRE popularizou instrumentos de economia de longo prazo entre os espanhóis quando os sistemas públicos de proteção ainda não existiam tal como hoje os conhecemos. Por meio de uma ampla rede de especialistas, assessoramos milhões de clientes que descobriram que investir em produtos simples e muito rentáveis era uma forma viável e segura de se proteger para o futuro.

■ **Mais de 5.400 milhões de euros em seguros de vida.**

Fundos de investimento e pensões: gerenciamos e comercializamos fundos de investimento como instrumento financeiro complementar à gestão da poupança e dos investimentos de nossos clientes. Dispomos de planos de aposentadoria, projetados para apoiar o planejamento da aposentadoria de maneira eficiente e garantir uma economia a longo prazo. A MAPFRE oferece fundos sustentáveis e promove produtos de investimento e economia com critérios ambientais, sociais e de boa governança que contribuem com maior transparência e impulsionam o investimento responsável.

■ **Mais de 6.600 milhões em fundos de investimento e cerca de 7.000 milhões em fundos de aposentadoria.**

FATOS PARA O COMPROMISSO. SOBRE A MAPFRE

Seguros para empresas: ajudamos profissionais, empreendedores, freelancers e pequenas empresas a desenvolverem seus projetos. Nosso portfólio de produtos e serviços, que inclui soluções voltadas a veículos, responsabilidade civil e patrimônio, agricultura e pecuária, etc., permite que eles se concentrem em suas atividades profissionais, além de segurar seus riscos pessoais, como acidentes, saúde, vida, aposentadoria, economia e investimento. Para as grandes corporações contamos com uma unidade especializada que fornece soluções para grandes riscos complexos (aviação, energia, indústria, construção, etc.).

■ **Mais de 1,3 milhões de empresas e freelancers gerenciam e seguram seus riscos com a MAPFRE.**

Presença com consciência

A MAPFRE implementa um modelo de negócio voltado para o crescimento rentável e para o desenvolvimento social em todos os mercados onde atua. Nossa estratégia é alicerçada em buscar a diversificação geográfica e de produtos, a eficiência na gestão e a diminuição contínua dos custos para melhorar a competitividade. Além disso, procuramos equilibrar a gestão corporativa com uma execução local personalizada para cada mercado, através de esforços como a promoção de sinergias ao compartilhar talentos, processos e ferramentas. Estes elementos tentam garantir resultados sustentáveis e um serviço de alta qualidade, estabelecendo as bases para atender de maneira ideal aos clientes, eixo central da atividade.

Nossos mercados

As atividades empresariais do Grupo são conduzidas através das Unidades de Negócio de Seguros, Resseguro, Global Risks e Assistência-MAWDY.

Nossa rede comercial permite contar com a flexibilidade e a proximidade das pequenas empresas, e com a solvência e fortaleza da grande multinacional que constituímos com presença na Espanha, América Latina, América do Norte, Europa e Ásia.

O nosso impulso

Nossa visão: “Sua seguradora de confiança”. Aspiramos liderar os mercados em que operamos, por meio de um modelo de gestão próprio e diferenciado, sustentável e fundamentado na transformação e na inovação para alcançar um crescimento rentável, com uma orientação clara e decidida para o cliente, tanto particular como empresarial, criando relações de equidade e transparência, com um foco multicanal e uma profunda vocação de serviço.

Nosso propósito corporativo: “Estamos ao seu lado, acompanhando para que você possa seguir com tranquilidade e contribuindo para uma sociedade mais sustentável e solidária. Cuidamos do que é importante para você”. Em um mundo marcado pela incerteza, somos definidos pela capacidade de mais de 230.000 profissionais, trabalhadores, colaboradores e prestadores que oferecem o melhor serviço, sempre perto dos clientes, inovando, ajustando-nos às suas necessidades e respondendo quando precisam de nós.

Nossos valores

Solvência

Força financeira, técnica e profissional para responder aos compromissos adquiridos com resultados sustentáveis.

Inovação

Motor de transformação e diferenciação, oferecendo soluções aos clientes antecipando suas necessidades.

Serviço

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

Integridade

Ética, respeito pelos direitos humanos e honestidade dos profissionais da MAPFRE nas relações com todos nossos grupos de interesse.

Equipe multicultural e diversificada

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



3

FATOS PARA ANTECIPAR-NOS

A sustentabilidade está intrinsecamente integrada à essência da MAPFRE e está presente em todas as nossas decisões. Negócio e sustentabilidade avançam em conjunto, orientando nossa atividade e fortalecendo nossa capacidade para nos antecipar aos desafios do cenário. Nossa liderança no setor segurador nos posiciona de forma singular para identificar mudanças, gerenciar riscos e transformar a realidade, gerando valor sustentável para todos.

Na MAPFRE, a sustentabilidade é representada no Conselho de Administração e conta com sua própria estrutura de governança. Adicionalmente, a gestão de riscos ambientais e sociais promove o desenvolvimento de produtos e serviços que respondam aos desafios atuais e satisfaçam as necessidades de clientes e da sociedade em geral. Sabemos que não há outro caminho para fazer isso: uma empresa jamais poderá ser sustentável se não for capaz de gerar valor econômico, social e ambiental.

Sustentáveis e alinhados

A política de sustentabilidade da MAPFRE serve como um guia para que todas as entidades do Grupo adotem um comportamento responsável para com as pessoas e o planeta, independentemente de seu negócio ou localização. Este compromisso está em consonância com desafios globais como a **Agenda de Desenvolvimento 2030 das Nações Unidas, os Princípios para a Sustentabilidade do Seguro (PSI), os Princípios de Investimento Responsável (PRI)**, gerenciando os desafios ambientais, sociais e de governança.



FATOS PARA ANTECIPAR-NOS.
GESTÃO COM VISÃO DE FUTURO

Dupla Materialidade: o urgente e o importante

A MAPFRE aborda os temas ambientais, sociais e de boa governança sob a perspectiva da prevenção e mitigação de riscos, bem como da amplificação dos impactos positivos que nossa atividade pode gerar no ambiente. Uma das ferramentas que utilizamos para isso é o estudo de **Dupla Materialidade**, que nos permite analisar os riscos e as oportunidades a partir de duas perspectivas complementares: por um lado, analisamos nossa cadeia de valor para compreender como nossas atividades podem afetar ou, ao contrário, melhorar a vida das pessoas e o estado do meio ambiente (materialidade de impacto); e, por outro, identificamos os fatores externos que podem gerar tanto riscos financeiros para a empresa quanto aqueles que podem se tornar oportunidades para reforçar a conta de resultados (materialidade financeira).

Em 2024, adaptamos a metodologia do estudo de materialidade em função da norma CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive) e do guia de EFRAG (European Financial Reporting Advisory Group), o que nos permitiu alcançar uma maior precisão. Além do requisito de relatório, esta análise constitui uma ferramenta muito eficaz para alinhar os assuntos materiais com a nossa estratégia de sustentabilidade. Também nos possibilita aprofundar as relações com nossos grupos de interesse, fomentar a consciência, promover as alianças para abordar problemas compartilhados e avaliar a maturidade desses vínculos.

Os temas materiais identificados através da análise de dupla materialidade em 2024 são os seguintes:

- Mudança climática**
- Pessoal próprio**
- Trabalhadores da cadeia de valor**
- Consumidores e usuários finais**
- Comportamento empresarial**

Conectamos cada um dos temas materiais com alavancas de ação específicas que abrangem nosso Plano de Sustentabilidade 2024-2025 abrangendo:

TEMA	CONEXÃO COM OS EIXOS DA ESTRATÉGIA DO GRUPO	CONEXÃO COM O PLANO DE SUSTENTABILIDADE 2024 - 2026
Mudança climática	<ul style="list-style-type: none"> ■ Sustentabilidade 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Gestão da pegada ambiental. ■ Assinatura sustentável. ■ Investimento sustentável.
Pessoal próprio	<ul style="list-style-type: none"> ■ Transformação e Cultura. ■ Sustentabilidade. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Emprego. ■ Inclusão.
Trabalhadores da cadeia de valor	<ul style="list-style-type: none"> ■ Crescimento e Rentabilidade. ■ Eficiência e Produtividade. ■ Sustentabilidade. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Gestão da cadeia de abastecimento.
Consumidores e usuários finais	<ul style="list-style-type: none"> ■ Crescimento e Rentabilidade. ■ Eficiência e Produtividade. ■ Transformação e Cultura. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Inclusão. ■ Educação Financeira. ■ Acessibilidade ao seguro. ■ Produtos e serviços sustentáveis. ■ Assinatura sustentável. ■ Investimento sustentável.
Comportamento empresarial	<ul style="list-style-type: none"> ■ Transformação e Cultura. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Transparência. ■ ODS e Marca Social.

Estes temas são considerados materiais tanto pelo seu impacto na capacidade da MAPFRE de gerar valor a longo prazo quanto pela sua influência nas avaliações e decisões de nossos grupos de interesse.

Nossos grupos de interesse

Estamos orientados à criação e distribuição de valor para todos eles, através do desenvolvimento do próprio negócio e de nossa ação social.

1 Comunidade financeira

- Investidores e acionistas.

1

4 Órgãos e instituições

- Reguladores.
- Pares da indústria.
- Associações setoriais.

4

2 Distribuidores e colaboradores

- Agentes, corretores, colaboradores e delegados.

2

5 Clientes

- Particulares.
- Grupos/empresas.

5

3 Sociedade

- Sociedade civil organizada.
- Setor acadêmico e especialistas.
- Comunidades e cidadania.
- Meios de comunicação e influenciadores.

3

6 Prestadores

- Prestadores de negócio.
- Prestadores de suporte.

6

7 Funcionários

- Direção.
- Resto dos funcionários.

7



FATOS PARA ANTECIPAR-NOS.
GESTÃO COM VISÃO DE FUTURO

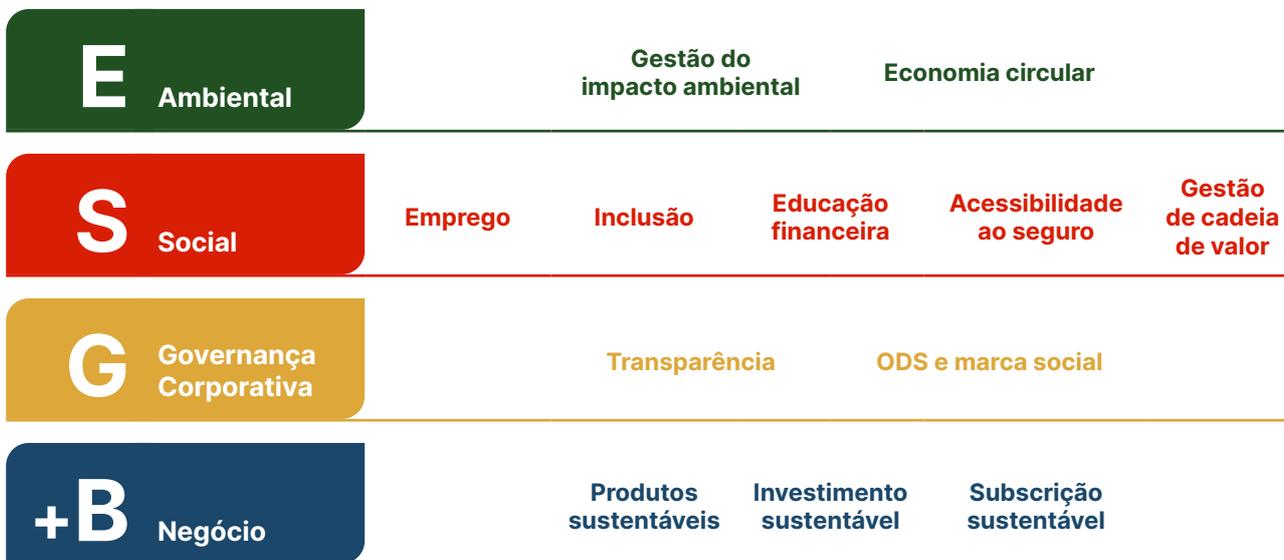
Temos um plano

Nosso Plano Estratégico 2024-2026 identificou questões relacionadas à sustentabilidade particularmente relevantes para a MAPFRE, nas quais necessitávamos concentrar esforços. Por isso, elaboramos o Plano de Sustentabilidade, um roteiro nascido no cerne de nossa estratégia geral, mas que nos confere ferramentas específicas para abordar a mitigação da mudança climática, o compromisso social e a melhoria do comportamento empresarial. Cada uma destas áreas evidencia desafios e oportunidades que a MAPFRE procura enfrentar através de diferentes alavancas de ação. Através deste Plano, assumimos compromissos exigentes e rotundos com os quais queremos gerar um impacto social e ambiental positivo através de nosso papel natural como seguradores, investidores e gestores de ativos.

Eixos do plano



Linhas de ação



Objetivos e cumprimento

Compromisso ambiental

Reduziremos nosso impacto ambiental ao minimizar o consumo de energia, adotar energias renováveis e renovar nossa frota com modelos mais ecológicos. Ampliaremos nossa medição da pegada de carbono para toda a cadeia de valor e aumentaremos a compra de energia com certificação de origem, a instalação de placas fotovoltaicas, a redução das viagens de negócio e a promoção do trabalho remoto. Além disso, diminuiremos o consumo de papel e água, e desenvolveremos um portfólio de investimento sustentável. A MAPFRE tem como objetivo alcançar a neutralidade em carbono em 15 países até 2026 e em todo o Grupo até 2030, reduzindo nossa pegada de carbono em 30% até 2030 (base 2022).

Objetivo 2026

Alcançar a neutralidade em carbono em 15 países.

Cumprimento em 2024

✔ 10 países neutros em carbono



FATOS PARA ANTECIPAR-NOS.
GESTÃO COM VISÃO DE FUTURO

Compromisso social

Impulsionaremos políticas inclusivas que garantam a não discriminação por motivos de sexo, raça, ideologia, religião, orientação sexual, idade, nacionalidade, deficiência ou outras condições pessoais ou sociais, e criaremos programas para melhorar a qualidade de vida de nossos grupos de interesse. Para nosso pessoal, implementaremos planos voltados à integração de pessoas com deficiência, à promoção do talento sênior e à igualdade de gênero, com o objetivo de incrementar a representação feminina em postos executivos para 36% até 2026. Avaliaremos nossos prestadores segundo critérios de sustentabilidade, com o compromisso de que 95% deles cumpra estes padrões até 2026. Além disso, incentivaremos a educação financeira-seguradora, assim como o acesso aos seguros para os consumidores, especialmente em situações de vulnerabilidade, garantindo decisões informadas sobre seu bem-estar financeiro.

Objetivo 2026

36% de representação feminina em postos de direção.

Cumprimento em 2024

✓ 34,5% de mulheres em postos de diretoria.

Compromisso com a Governança Corporativa

Na MAPFRE, buscamos melhorar nossa governança e transparência. Nesse sentido, integramos os objetivos de sustentabilidade na remuneração de diretores, alinhando os incentivos de liderança com os objetivos de sustentabilidade. Também continuaremos promovendo o voluntariado corporativo e incentivando a participação dos funcionários em iniciativas comunitárias. Ainda, será estabelecido um sistema de medição do impacto social de nossas atividades, permitindo avaliar e comunicar de maneira efetiva a sua contribuição à sociedade.

15% dos incentivos estão atrelados ao cumprimento dos objetivos ambientais, sociais e de boa governança.

14.457 pessoas capacitadas em Política de Direitos Humanos e Princípios do Pacto Mundial.

Negócio sustentável

Integramos em nosso catálogo os objetivos estabelecidos na Agenda 2030. Criamos produtos seguradores específicos que contribuem para a transição justa para uma economia baixa em carbono e para uma sociedade mais inclusiva e igualitária. Desenvolvemos produtos da economia responsáveis, possibilitando aos clientes gerenciar suas finanças de maneira sustentável e apoiando investimentos em projetos comprometidos com critérios ambientais, sociais e de boa governança.

Adicionalmente, com o objetivo de fomentar as finanças sustentáveis, assumimos o compromisso de qualificar 95% com critérios de sustentabilidade nossa carteira de investimentos até 2026. A consideração do impacto ambiental de nossos investimentos também integra a estratégia que a MAPFRE vem implementando para reduzir a pegada de carbono. Em 2024, qualificamos com critérios sustentáveis 90,2% das carteiras diante de um objetivo de 90%.

Objetivo 2026

Qualificar 95% de nossa carteira de investimentos com critérios de sustentabilidade.

Cumprimento em 2024

✓ 90,2% das carteiras de investimentos qualificadas em um objetivo de 90%.





4

FATOS PARA O
PLANETA

COMPROMISSOS PLANO DE SUSTENTABILIDADE

Objetivo de redução da pegada de 30% até 2030.

Mais de 95% de nossa carteira de investimentos com critérios ESG (2026).

2024 foi o ano mais quente registrado, com um aumento de aproximadamente 1,5 °C em relação aos níveis pré-industriais. Todos presenciamos às terríveis consequências de fenômenos climáticos cada vez mais agressivos e recorrentes que exigem dar um passo à frente. O setor segurador está entre os mais expostos às perdas ocasionadas por este tipo de eventos, mas, ao mesmo tempo, dispõe do conhecimento, os recursos e a experiência na gestão do risco, capazes de proteger a sociedade e torná-la mais resiliente diante dessas situações. Nosso papel na urgência climática é, portanto, fundamental.

Elaboramos um plano de ação para que nosso próprio compromisso ambiental esteja à altura do relevante papel que nos cabe. Na MAPFRE, contamos com um ambicioso plano para reduzir nossa pegada ambiental e que nos tornará uma empresa neutra em emissões até 2030. Fazemos isso com a profunda convicção de que cada ação conta e, portanto, envolvemos nossos grupos de interesse e nossa cadeia de valor nesta tarefa.

Toda a estrutura da MAPFRE foi concebida para a proteção. Hoje, mais do que nunca, ela está ao serviço de nosso planeta.

Sincronização de planos

Estamos trabalhando na elaboração de um roteiro único: nosso Plano Corporativo de Transição Climática 2025-2050 que nos possibilitará alcançar o objetivo de ser uma empresa *Net Zero* até 2050.

Este plano reunirá os objetivos aprovados pela MAPFRE nos diferentes planos em vigor: Plano de Sustentabilidade 2024-2026, Plano de Pegada Ambiental 2021-2030, os objetivos intermediários 2021-2030 publicados no âmbito da *Net Zero Asset Owner Alliance*, bem como todas as informações ambientais reportadas até o momento. Existe apenas um caminho: o das emissões zero.



Ambiental

Como foi o desempenho em 2024?

Plano de pegada ambiental 2021-2030

Objetivo 2030

Redução de, pelo menos, 30% da pegada de carbono operacional.

Cumprimento em 2024

Reduzimos a pegada do Grupo de 25% em relação à linha de base de 2022.

Nossos fatos para o planeta 2024

Combustíveis e frotas: eliminamos o uso de 4.572 litros de diesel e de 27.685 m³ de gás natural com a substituição de caldeiras de combustíveis fósseis em vários de nossos prédios. 27% de nossa frota de veículos é ECO: em 2024, evitamos a combustão de 124.122 litros de combustível fóssil. Alcançamos uma redução de 15,65% em nossa pegada de carbono de alcance 1 em relação a 2022, superando amplamente o objetivo de 1%.

Continuamos substituindo e renovando os geradores de calor movidos a combustíveis fósseis por equipamentos livres de emissões GEE e melhorando a eficiência energética em nossas instalações. Em Portugal, 100% de nossa frota de veículos é ECO.

Eletricidade: o autoconsumo energético mediante painéis fotovoltaicos nas sedes da Espanha, México, Itália, República Dominicana, Peru e Malta possibilitou reduzir a fatura de energia em 3,10 GWh e evitou a emissão de 651 tCO₂eq. Além disso, melhoramos os sistemas de climatização de diferentes sedes em quatro países e construímos um novo prédio que possui a certificação LEED Ouro (Peru). Também substituímos a iluminação de duas sedes na Espanha. Com todas estas iniciativas, conseguimos uma redução de 1.065.243 kWh em consumo de energia e de 221 tCO₂eq em emissões.

Continuamos melhorando as instalações com alto consumo energético: clima, iluminação, burótica e elevadores. Revisamos nossos controles operacionais (ajustes de temperaturas, orientações padronizadas, etc.). Otimizamos superfícies para reduzir a demanda de energia por metro quadrado. Adotamos melhorias passivas (isolamentos, ineficiências, etc.) e, naturalmente, continuamos promovendo a conscientizando sobre a importância do uso racional da energia.

Compra de energia verde: em 2024, este projeto nos permitiu reduzir em 71% e 9.316 tCO₂eq a pegada de carbono de alcance 2 em relação a 2022. Destacam-se os contratos 100% renováveis no Brasil, Porto Rico, México, Peru e Turquia que evitaram a emissão de 4.359 tCO₂eq e fizeram com que 80,5% do consumo elétrico do Grupo tivesse sua origem em fontes renováveis.

Continuamos expandindo o modelo de compra de energia proveniente de fontes renováveis em todos os países do Grupo, tanto de forma direta com o prestador quanto através de compras anuais de certificados que cancelam a pegada de carbono.

Mobilidade: em 2024, a pegada de carbono de alcance 3 foi reduzida em 14,14% em relação a 2022, resultado da consolidação de modelos de trabalho híbrido nos países do Grupo MAPFRE. Esta medida diminuiu os deslocamentos diários ao trabalho, reduzindo a pegada de carbono em 8.786 tCO₂eq e permitindo que as emissões de *commuting* (deslocamentos dos funcionários entre o centro de trabalho e suas residências) sejam 22% inferiores aos níveis de 2022.

Continuamos disponibilizando aos nossos funcionários serviços para fomentar a mobilidade sustentável, buscando alternativas ao veículo privado. Estas medidas incluem transportes que conectam algumas sedes com os principais pontos da cidade e com o transporte público, estacionamentos para bicicletas, aluguel de veículos elétricos, pontos de recarga para veículos ECO e um sistema de videoconferência para limitar as viagens de negócio.

Compensação de emissões: cumprimos em 2024 o objetivo de compensação de emissões em 10 países: Alemanha, Brasil, Espanha, Estados Unidos, Itália, México, Peru, Portugal, Porto Rico e Turquia, representando uma compensação de 41.996,00 tCO₂eq. Essas compensações abrangem projetos de reflorestamento, desflorestamento evitado, agricultura regenerativa, restauração ecológica e energias renováveis, que também contribuem para a recuperação da biodiversidade e dos ecossistemas ameaçados pela mudança climática.

Continuamos promovendo a recuperação da biodiversidade em benefício do bem-estar humano, da prosperidade econômica e da proteção contra desastres naturais. Desde 2021, compensamos as emissões não reduzidas na Espanha e em Portugal, em projetos realizados fora da cadeia de valor, e a partir de 2024, a iniciativa foi ampliada para Alemanha, Brasil, Estados Unidos, Itália, México, Peru, Porto Rico e Turquia.

Economia Circular: Desde 2019, trabalhamos no desenvolvimento de planos voltados para o modelo de resíduo zero a partir de uma perspectiva interna de gestão, insistindo em reduzir a geração de resíduos e aumentar a reutilização e a reciclagem e realizando ações para combater o desperdício de alimentos. Certificamos, de acordo com o regulamento Resíduo Zero, as sedes internacionais do México e Brasil e o centro da rua General Perón, 40 (Madri), mantendo também a certificação anteriormente obtida para a sede social do Grupo localizada em Majadahonda (Madri) e o Campus de Formação do Monte del Pilar (Madri).

Continuamos otimizando a gestão dos resíduos que produzimos, fomentamos a transparência dos processos, a conscientização e sensibilização da cidadania, e realizamos projetos destinados a avançar para um sistema econômico circular. Em 2024, em âmbito global, a MAPFRE geriu resíduos por meio de processos de recuperação, reciclagem ou produção de energia.





5

**FATOS PARA
AS PESSOAS
E A SOCIEDADE**

COMPROMISSOS PLANO DE SUSTENTABILIDADE

36% de representação feminina no nível de direção em 2026.

3,5% das pessoas com deficiência no quadro de funcionários até 2026.

Somos uma empresa que cuida das pessoas. Nosso compromisso vai além da atividade seguradora para colocá-las no centro de tudo o que fazemos. Ao longo da nossa história, temos feito a diferença no campo social da sustentabilidade. Por isso, continuamos focando em melhorar a inclusão, o emprego justo, o conhecimento financeiro-segurador, bem como o acesso à proteção proporcionada pelo seguro. Com esta perspectiva, atuamos para continuar avançando em direção a um modelo de sociedade que assegure a todos a igualdade de oportunidades.

Nossa própria organização reflete esse compromisso social. As pessoas que fazem parte da MAPFRE se desenvolvem em ambientes de trabalho saudáveis, que promovem a colaboração e onde podem dar sua melhor versão. Para isso, a capacitação é um aspecto fundamental e, em um contexto de revolução digital, apostamos na formação contínua de nossos trabalhadores em habilidades como automação, aplicações, data, arquitetura, cloud, infraestrutura, inovação, governança de tecnologia ou IA. Também promovemos a aquisição de competências profissionais transferíveis ao âmbito da vida pessoal: resolução de problemas, iniciativa, comunicação, negociação, trabalho em equipe, liderança, relações interpessoais, flexibilidade, capacidade de sentir empatia, de transmitir otimismo e de aprendizagem.

Entendemos que a diversidade de nossa organização é um reflexo da sociedade. Na MAPFRE, a convergência de diferentes perspectivas e a inclusão vão muito além da defesa da igualdade de oportunidades e da não discriminação: representa para nós uma importante vantagem competitiva do ponto de vista do talento e do negócio. Nosso compromisso com as pessoas é, e continuará sendo, o motor que impulsiona nossas ações, decisões e valores. Porque na MAPFRE, somos feitos por e para as pessoas.



Liderança transformadora

Nossos líderes são exemplo e referências de uma cultura que reúne o propósito, os comportamentos e a visão estratégica.

Em relação à formação do Top Management da empresa, foi criado um programa específico chamado "Liderança Transformadora", voltado a todos os CEOs e membros dos comitês de diretoria globais. Em 2023, 54 líderes realizaram este programa, número que aumentou para 148 em 2024.

FATOS PARA AS PESSOAS
E A SOCIEDADE

Pessoas

Como foi o desempenho em 2024?

Plano de sustentabilidade 2024-2026

Objetivo 2026

Alcançar uma representação feminina no nível de diretoria de 36%.

Cumprimento em 2024

✓ 34,5% de mulheres em postos de diretoria.



Objetivo 2026

Atingir 3,5% de pessoas com deficiência no quadro de funcionários.

Cumprimento em 2024

✓ Objetivo alcançado.
Novo objetivo: 3,9% até 2030.



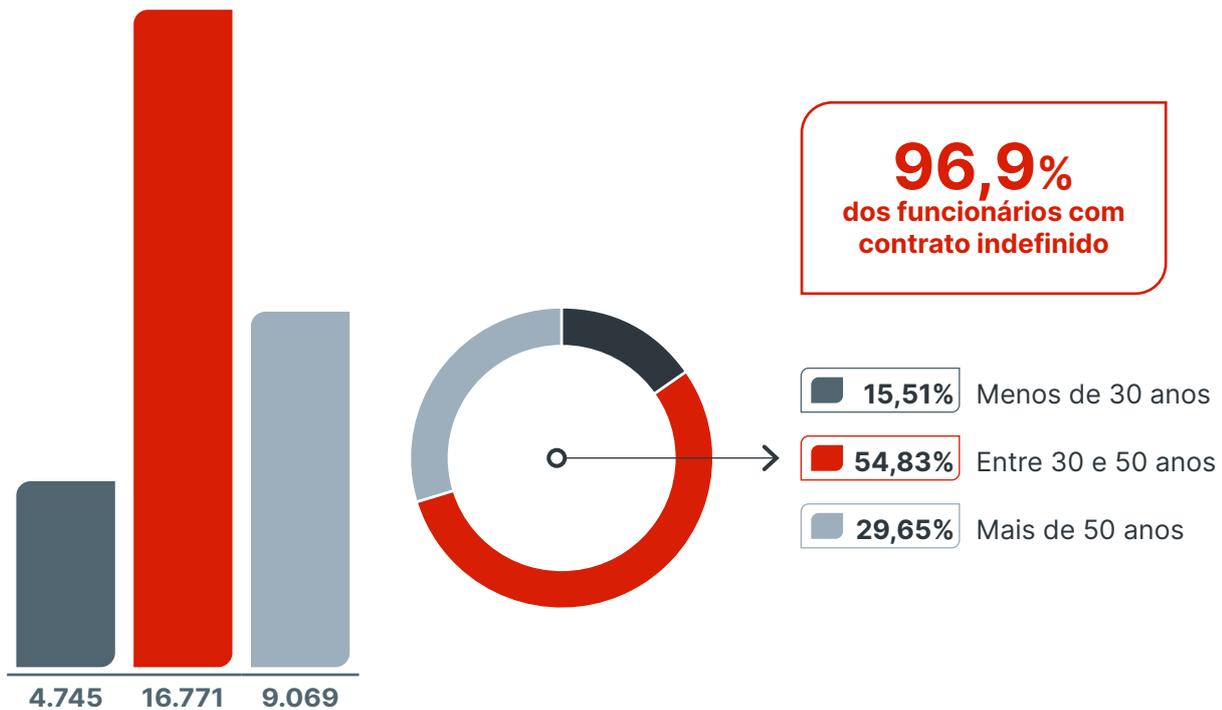
As pessoas em dados

Distribuição do quadro de funcionários por nível de posto e gênero

■ Homens ■ Mulheres



Distribuição do quadro de funcionários por faixa etária



FATOS PARA AS PESSOAS
E A SOCIEDADEMAPFRE *Onde seu tempo faz sentido*


NA MAPFRE CADA MINUTO QUE VOCÊ INVESTE FAZ SENTIDO

PORQUE SOMOS TALENTO

CONOSCO, VOCÊ PODE SER **VOCÊ MESMO**, LEVANDO SEU TALENTO
AONDE VOCÊ QUISER CHEGAR.

PORQUE SOMOS COMPROMISSO

ESTAMOS COMPROMETIDOS COM A SOCIEDADE E EM CRIAR JUNTO
UM **MUNDO MELHOR** PARA SE VIVER TODOS OS DIAS.

PORQUE INOVAMOS COM PROPÓSITO

NOSSO AMBIENTE COLABORATIVO E ABERTO NOS PERMITE TRAZER
SOLUÇÕES INOVADORAS QUE MELHORAM A VIDA DAS PESSOAS.

Desenvolvimento

Na MAPFRE, direcionamos os maiores esforços em capacitação, mentoria e mobilidade. Trabalhamos para ser uma referência no mercado, capaz de atrair os melhores talentos através dos projetos mais atraentes e com a melhor liderança. A MAPFRE conta com um modelo de transformação de alcance global. Identificamos 60 grupos de postos com base em seus conhecimentos, que são divididos pelos diferentes níveis da carreira técnica e de gestão. Além disso, cada país define anualmente matrizes de cobertura de posto e matrizes de polivalência das quais derivam os planos de desenvolvimento globais e locais.

- **Plano de Transformação de Capacidades:** entre muitos outros objetivos, este projeto visa identificar e desenvolver os conhecimentos necessários do negócio no curto e médio prazo, além de melhorar a empregabilidade dos trabalhadores com planos de desenvolvimento, carreira, itinerários de treinamento, *upskilling* e *reskilling* e retenção.
- **Work Force Planning:** permite identificar as futuras necessidades em termos de recursos humanos. Isto garante que a MAPFRE disponha do talento adequado para alcançar seus objetivos de negócio em áreas-chave como operações, tecnologia, segurança e dados.
- **Autodesenvolvimento:** oferecemos a todos nossos trabalhadores um amplo catálogo de formação para seu desenvolvimento ativo. Em 2024, mais de 11.526 funcionários acessaram este catálogo, somando 88.112 autoinscrições concluídas em programas de capacitação. Este valor representa um aumento de 3% em relação ao ano anterior.

- **Mobilidade funcional e geográfica:** fundamental para o desenvolvimento de nossos trabalhadores e sua empregabilidade, permite a participação em projetos chave e garante ainda a transmissão de conhecimento especializado entre unidades e países. Através da mobilidade geográfica internacional, 58 funcionários foram transferidos e 19 países puderam contar com profissionais de outras 18 nações, o que enriqueceu o desenvolvimento estratégico, a execução de projetos e a inovação. Atualmente há 229 diretores e funcionários trabalhando fora de seu país de origem. Em 2024, 15,98% de nosso quadro de funcionários teve mobilidade, o que representa um total de 4.468 funcionários.
- **Avaliação de desempenho:** contamos com um processo global, padronizado e acessível para 98% do quadro de funcionários, caracterizado por sua agilidade e feedback contínuo, tanto qualitativo quanto quantitativo, abrangendo todos os perfis e níveis. Em 2024, participaram no processo de avaliação um total de 25.223 trabalhadores, o que representa 92% do quadro de funcionários.
- **Reconhecimento:** contamos com programas globais e locais que celebram a contribuição de nossas equipes: seja pelo seu impacto na estratégia, pela consecução de resultados extraordinários, pela resolução de eventos significativos ou pela capacidade de inovação, trajetória e seu alinhamento com nossos valores.

Objetivos e Retribuição

- **Modelo de objetivos:** orientamos 100% de nosso quadro de funcionários à gestão de sua atividade por objetivos.
- **Retribuição:** definimos remunerações adequadas e competitivas alinhadas aos índices de referência aplicáveis, de acordo com a função/posto, mérito e desempenho. São retribuições concebidas tendo em conta a regulação aplicável e garantindo a igualdade e não discriminação.
- **Plano de retribuição flexível em ações na Espanha:** na Espanha, 21% do quadro de funcionários aderiu, refletindo um alto nível de confiança dos funcionários no futuro da MAPFRE.

Destaques de desenvolvimento em 2024

92%

do quadro de funcionários participou no processo de avaliação anual.

15,98%

do quadro de funcionários teve uma mobilidade.

60

categorias de postos baseadas em seus conhecimentos.

88.112

autoinscrições concluídas em programas de capacitação.



FATOS PARA AS PESSOAS
E A SOCIEDADE

Treinamento e gestão do conhecimento

Fomentamos a aprendizagem dos funcionários através de nossa Universidade Corporativa. Além do conteúdo e dos conhecimentos obrigatórios para todos os trabalhadores, tais como exigências legais, prevenção de riscos ocupacionais, políticas corporativas e cultura, o conteúdo técnico é desenvolvido para melhorar suas habilidades em suas respectivas posições. Também impulsionamos a capacitação em habilidades, com especial foco na liderança, idiomas, capacidades digitais e inteligência artificial. Além das ações corporativas realizadas com alcance global, cada país ou entidade também desenvolve ações e programas de treinamento para atender às necessidades locais. Em 2024, foram realizadas 7.613 ações de treinamento (presencial e online), 1.059.283 horas de capacitação e atingindo 100% do quadro de funcionários.

- **Mentores:** tanto o *mentoring* tradicional quanto o digital representam uma grande alavanca de desenvolvimento, colaboração e transmissão de conhecimento entre as equipes. Em 2024, contamos com 212 mentores e 223 *mentees*; 52 e 125 respectivamente em mentoria digital.
- **Plano de Universidades:** contamos com 447 parcerias com universidades, escolas de negócio e instituições acadêmicas em 24 países. O objetivo é fortalecer o papel do seguro na sociedade, desenvolver e atrair o talento jovem e compartilhar o conhecimento. Em 2024, organizamos 84 sessões sobre o impacto social do seguro e participamos em 114 Fóruns de Emprego. Além disso, nosso programa de estágios “Cresça conosco”, permitiu que 1.095 estudantes realizassem sua formação na empresa. Compartilhamos e somamos conhecimento através de uma dupla relação de colaboração, inovação e transmissão de conhecimento através de *webinars*, *master class* ou ferramentas de gamificação, como o *Business Game MAPFRE*.
- **“Liderança 2024:** em 2024, e no contexto do Plano de Liderança, lançamos o desenho e a implementação de um novo modelo focado na visão estratégica, na orientação aos resultados e na liderança para as pessoas. Este modelo tem como base:
 - Um novo autodiagnóstico individualizado para líderes, com uma autorreflexão com um novo modelo de liderança.
 - Novos “roteiros de desenvolvimento”, com conteúdos associados aos comportamentos do líder.
 - Alinhamento da liderança com o plano de reativação cultural, iniciado em 2024 e que continuará em 2025.
- **Eureka:** contamos com uma plataforma tecnológica de gestão do conhecimento denominada Eureka, implantada a nível global, em que todos os funcionários podem se conectar para compartilhar conhecimento e melhores práticas. Ela é uma plataforma ativa, que permitiu reunir em um único espaço o conhecimento de toda a organização. Desde que seu lançamento, já reuniu mais de 4.700 peças de conhecimento. Mais de 1.800 funcionários foram reconhecidos como referências de conhecimento a nível global e são os principais divulgadores.

Destaques de treinamento e gestão do conhecimento em 2024

447

acordos com universidades e escolas de negócios.

7.613

ações de formação.

1.059.283

horas de treinamento.

264

mentores

348

mentees

Uma grande marca empregadora

A MAPFRE foi reconhecida como uma das empresas *Top Employer 2024* na Espanha. Esta certificação é obtida após uma auditoria exaustiva de nossas políticas e práticas em gestão de pessoas. O *Top Employers Institute* certifica a excelência nas condições que as empresas oferecem a seus profissionais. Além disso, o instituto é uma referência mundial nessa área. Este reconhecimento atesta o compromisso da MAPFRE em oferecer às pessoas da empresa a melhor experiência, com uma abordagem que coloca o funcionário no centro dos processos e o acompanha ao longo de todo seu ciclo de vida na empresa.

Diversidade

Na MAPFRE, valorizamos a diversidade e promovemos a inclusão, a equidade e o respeito de todas as pessoas que fazem parte da empresa. Contamos com ambientes de trabalho inclusivos, onde cada pessoa possa se sentir valorizada.

- **Igualdade:** incentivamos a igualdade de oportunidades e o desenvolvimento do talento com base no mérito, pois a diversidade é fundamental para conectar com a sociedade, oferecer o melhor serviço aos clientes e é chave para a transformação, a inovação e o crescimento sustentável da organização, no mundo global e diverso em que vivemos. Oferecemos programas de desenvolvimento para apoiar o talento feminino em sua trajetória profissional. O número de mulheres no Conselho de Administração da Sociedade representa 46,67% do total dos membros.
- **Desigualdade salarial de gênero ajustada:** a diferença salarial ajustada entre homens e mulheres em salários fixos é de 0,75%, em conformidade com nosso compromisso para 2024.
- **Diversidade geracional:** na MAPFRE, convivemos funcionários de cinco gerações, o que enriquece nosso ambiente, promove a inovação e fortalece a transmissão de valores e conhecimentos.
- **Deficiência:** a MAPFRE está comprometida com contar com 3,5% de pessoas com deficiência em seu quadro de funcionários até 2026. Para isso, contamos com um ambicioso programa global de deficiência, implementado em todos os países em que estamos presentes, que contém medidas para potencializar e garantir a verdadeira inclusão e integração deste grupo na empresa. A partir de 2021, a MAPFRE se encontra aderida à Rede Internacional de Empresas e Deficiência da Organização Internacional do Trabalho.
- **LGBTI:** aderimos às Normas de Conduta para Empresas das Nações Unidas em matéria LGBTI. Além disso, na Espanha, a MAPFRE faz parte da Rede Empresarial da Diversidade e Inclusão (REDI), cujo principal objetivo é contribuir para a normalização social e a eliminação de injustiças e preconceitos socioculturais com pessoas lésbicas, gays, bissexuais, transexuais e intersexuais (LGBTI) através da conscientização, do treinamento e do apoio às empresas.
- **Cultural:** somos uma empresa diversa que promove um ambiente de trabalho inclusivo que respeita todas as pessoas, independentemente de sua cultura, origem, ideologia e religião. Nosso quadro de funcionários abrange 83 nacionalidades diferentes. Promovemos a mobilidade internacional: em 2024, 58 trabalhadores mudaram o posto de trabalho para outro país.
- **Direitos Humanos:** em 2024, 14.457 funcionários do Grupo participaram em cursos de treinamento sobre procedimentos relacionados com a Política de Direitos Humanos da MAPFRE e os dez Princípios do Pacto Mundial. Estas ações de formação representam 59.991 horas. Ao finalizar o exercício, 47,25% do quadro de funcionários concluiu alguma das ações de formação.

FATOS PARA AS PESSOAS E A SOCIEDADE

- **Cibersegurança:** na MAPFRE, reforçamos nosso compromisso com a formação e a proteção digital, garantindo que estamos sempre um passo à frente em questões de cibersegurança. Ao longo de 2024, nosso inovador programa de formação *"The Firewall Mindset"*, lançado em 2021, alcançou 21.535 funcionários globalmente, proporcionando os conhecimentos chave para lidar com os desafios do mundo digital. Além disso, concluímos o Programa Global de Cibersegurança, especificamente elaborado para nossas equipes de Tecnologia e Segurança, com módulos personalizados adaptados às funções de cada profissional.

Destaques de diversidade em 2024

34,5%

de mulheres em postos de diretoria.

4,2 %

de funcionários com deficiência.

5

gerações no quadro de funcionários.

83

nacionalidades.

Empresa saudável

Na MAPFRE, cuidar da saúde, da segurança e do bem-estar das pessoas é uma prioridade. Por isso, assumimos o compromisso de fornecer ambientes de trabalho seguros e saudáveis. Integramos a prevenção de riscos ocupacionais, a promoção da saúde e o bem-estar das pessoas em todas as atividades e decisões da empresa, em todos os níveis da organização.

Dispomos de políticas que reforçam nosso compromisso com a saúde, o bem-estar e a prevenção de riscos ocupacionais. Para o intuito de cumprir esses compromissos e de contribuir para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030 das Nações Unidas, implementamos um "Modelo global de gestão de empresa saudável" que abrange todos os trabalhadores e as pessoas relacionadas com a MAPFRE.

Nossa estratégia de Empresa Saudável estabelece ações e objetivos globais e locais para abordar os riscos da saúde e segurança no trabalho, garantindo uma melhoria contínua. Priorizamos a saúde mental e cardiovascular, com a definição de objetivos quantificados em matéria de absentismo e promovendo um ambiente de trabalho seguro e saudável para todos.

As ações realizadas neste âmbito são classificadas em:

- **Ambiente de trabalho:** contamos com um modelo de prevenção integral que abrange todas as especialidades de medicina do trabalho, segurança no trabalho e planos de emergência, higiene industrial e ergonomia e psicossociologia aplicada.
- **Promoção da saúde:** nosso objetivo é conscientizar, informar e capacitar as pessoas para que adotem estilos de vida saudáveis, promovendo o cuidado da saúde, impulsionando comportamentos mais saudáveis, prevenindo doenças e otimizando o atendimento da saúde. Para isso, oferecemos assessoria e apoio médico, além de desenvolver campanhas de saúde globais e locais.
- **Exercício físico e alimentação:** promovemos a realização de atividade física periódica e uma alimentação saudável, principais fatores para a manutenção de uma boa saúde ao longo de toda a vida.
- **Ambiente pessoal:** acompanhamos e apoiamos nossos funcionários no cuidado com seu ambiente pessoal. Implementamos diferentes iniciativas, como a proteção da maternidade, a educação financeira e o impulsionamento de atividades culturais, esportivas e de lazer.
- **Bem-estar mental:** trabalhamos para promover ambientes saudáveis, minimizando os riscos psicossociais e encorajando hábitos que melhorem o equilíbrio pessoal e profissional. Nosso foco está na gestão do estresse, no desenvolvimento de comportamentos positivos e no acesso ao apoio psicológico para trabalhadores e suas famílias.

A MAPFRE promove atividades de voluntariado entre sua equipe. Em 2024, mais de 7.800 trabalhadores aderiram a este compromisso beneficiando mais de 153.000 pessoas.

Desde 2015, a MAPFRE emprega a metodologia *Net Promoter Score (NPS®)*. Em relação ao eNPS® Relacional, que mede a probabilidade de que os trabalhadores recomendem a MAPFRE como empresa para trabalhar, 91,4% dos funcionários trabalham em países com um índice de recomendação muito bom, acima de 20 pontos, ou excelente, acima de 40 pontos.

Reativação cultural

A MAPFRE impulsiona um plano de reativação cultural para reforçar o compromisso com nossa cultura e propósito em todos os funcionários e líderes: "CUIDAMOS DO QUE É IMPORTANTE PARA VOCÊ". O plano coloca o foco em concretizar em comportamentos nossa razão de ser, nossos valores e propósito, para cuidar do cliente, do funcionário - colaborador e cuidar da sociedade, que é o que nos faz SER e FAZER MAPFRE.

A voz das pessoas

Ouvimos ativamente as pessoas através de um modelo de escuta e medição da experiência, que nos permite conhecer suas vivências para tomar decisões que impactem de forma positiva em seu dia a dia com base em dados qualitativos e quantitativos. Esse modelo monitora as experiências por meio de suas interações ao longo do ciclo de vida do funcionário: desde o processo de seleção e *onboarding* até sua saída. Esta medição contínua é complementada com uma pesquisa realizada anualmente que mede a satisfação dos funcionários.

Destaques de empresa saudável em 2024

98,6%
dos funcionários
conta com
licenças
retribuídas
para cuidados
familiares.

483.000€
destinados a
auxílios para
funcionários por
razões pessoais.

19.763
funcionários
com horário de
trabalho flexível.

Taxa de
absentismo no
trabalho por
motivos de saúde
inferior a
3,2 %



FATOS PARA AS PESSOAS
E A SOCIEDADE

Prestadores

Trabalhamos com cerca de 135.000 prestadores classificados em duas categorias: prestadores de negócio (relacionados aos produtos e serviços oferecidos pela MAPFRE) e prestadores de suporte (prestam serviços de suporte ao negócio). Todos eles desempenham um papel decisivo na qualidade dos serviços que oferecemos e, conseqüentemente, na satisfação dos clientes. Asseguramos condições de trabalho adequadas e promovemos práticas responsáveis na cadeia de valor, o que não apenas reduz os riscos associados à sustentabilidade e à reputação, mas também reforça nossa capacidade para manter práticas responsáveis que correspondam às expectativas da sociedade. As práticas responsáveis dentro da cadeia de valor também se estendem ao fortalecimento da cibersegurança, da privacidade e da resiliência operacional através de nosso Plano de Ciberresiliência (PCR). Concluído em 2024, este plano consolidou uma estratégia integral que protege tanto a empresa quanto todos os integrantes de nossa cadeia de valor, garantindo a sustentabilidade de suas operações no longo prazo.

Clientes

Na MAPFRE, o cliente é o centro de todas as nossas atividades. Esta abordagem orientou o desenvolvimento de uma ampla gama de inovações que transformaram não apenas a orientação ao cliente, mas nossos produtos, serviços, atendimento e processos de digitalização.

Nossa estratégia tem início com a implementação de um modelo de escuta multicanal, em massa e online. Utilizamos pesquisas em tempo real, análise de conversas em centros de atendimento e redes sociais, e ferramentas tecnológicas avançadas. Esta abordagem não apenas otimiza a interação diária, mas também oferece uma base sólida para elaborar os projetos estratégicos da empresa.

Entendemos, ainda, a importância de nos adaptar às mudanças no estilo de vida dos clientes e que as novas tecnologias oferecem inúmeras possibilidades com o uso da inteligência artificial. Para isso, e através do Manifesto da IA lançado em 2024, procuramos gerar propostas para envolver a IA em diferentes produtos e processos. Assim, buscamos ganhar em proximidade nas relações com os clientes, realizar ofertas de seguros ajustadas às necessidades individuais e criar experiências com a personalidade de nossa marca.

Novo estilo de vida

O cliente tem expectativas diferentes de sua relação com os seguros e exige que eles se adaptem às suas necessidades.

Novas tecnologias e data

A proliferação de dados e o acesso à tecnologia aceleram a digitalização do setor.

Novo ambiente competitivo

Redução de barreiras setoriais. Os seguros já não são uma atividade exclusivamente de seguradoras.

Regulamentação

As mudanças normativas matizam o acesso às tendências e o uso das informações e da tecnologia.

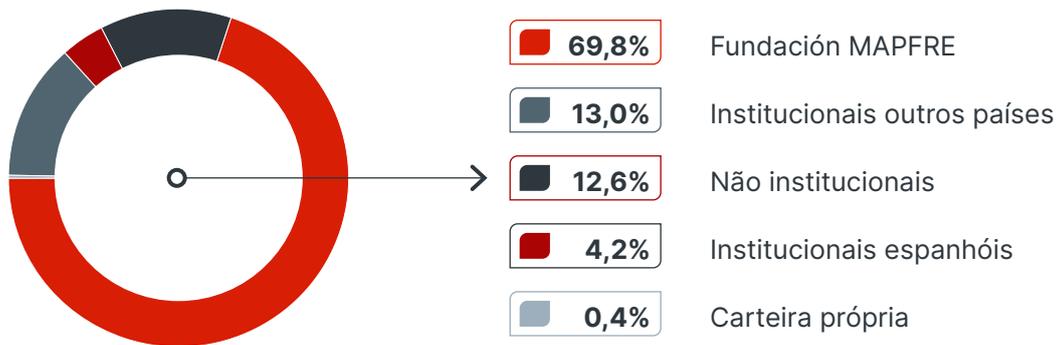
Acionistas

A MAPFRE trabalha para garantir a estabilidade financeira e salvaguardar os interesses dos acionistas, maximizando o impacto positivo sobre o conjunto da sociedade. Para isso, ela constrói uma relação sólida com os investidores, baseada na confiança e na colaboração de longo prazo. Em 2024, avançamos com um modelo de negócio altamente diversificado que nos possibilita crescer com rentabilidade, mantendo uma gestão prudente e rigorosa do negócio, que protege os interesses de nossos acionistas e assegura a sustentabilidade da empresa a longo prazo. Assim, incorporamos suas perspectivas e interesses em nossa gestão e fomentamos espaços de diálogo sobre resultados financeiros e não financeiros:

- Publicação no site web da Comissão Nacional do Mercado de Valores (Espanha) (CNMV) e no site corporativo do grupo das informações privilegiadas e de outras informações relevantes nos termos estabelecidos na normativa em vigor.
- Retransmissões das apresentações de resultados trimestrais e de outras comunicações relevantes para o mercado.
- Agendamento de reuniões periódicas com acionistas e investidores institucionais, com o objetivo de apresentar os principais aspectos das informações econômico-financeiras, não financeiras e corporativas da sociedade e da evolução de seu negócio, bem como de atender às solicitações de informações.
- Área de Relações com Investidores: canal de comunicação permanente entre a MAPFRE e seus acionistas e investidores institucionais, para o atendimento de consultas e solicitações de informação.
- Presença ativa nas redes sociais e em outros meios de comunicação, como imprensa ou televisão, para divulgar informações de interesse sobre o andamento e as atividades da MAPFRE.

Composição dos acionistas

No encerramento do exercício de 2024, a MAPFRE contava com 198.995 acionistas (209.140 no ano de 2023). O seguinte gráfico apresenta o detalhamento da composição do grupo de acionistas:





6

FATOS PARA A TRANSPARÊNCIA E A BOA GOVERNANÇA

Uma boa governança empresarial é crucial para a consecução dos objetivos ambientais e sociais. Mas a sua relevância vai bem mais além. Diferentemente da conformidade corporativa tradicional, que exigia das empresas apenas respeitar as leis e regulamentações vigentes, esta forma de gestão não só questiona o que é legal, mas também o que é correto. Por isso, os valores e a cultura de cada empresa, bem como seu nível de compromisso e capacidade de cumprimento, podem mudar tudo.

Em um mundo que enfrenta crises convergentes como a mudança climática, a incerteza financeira, a desigualdade social e os conflitos mundiais, as empresas assumem um papel fundamental na promoção da liderança ética e na criação de confiança. Uma governança empresarial que assegure a prestação de contas e a transparência em todos os níveis, e que equilibre os interesses de todos os grupos de interesse, é um poderoso mecanismo de ressonância capaz de edificar a confiança que a sociedade precisa para progredir. Cumprimento diante de promessas. Fatos diante de palavras.

Compromisso com a integridade

Conselho de Administração

O Conselho de Administração da MAPFRE define as diretrizes para a existência de uma cultura ética e responsável, buscando o cumprimento normativo e os critérios de sustentabilidade na tomada de decisões. Sua atuação abrange a supervisão dos riscos associados a comportamentos inadequados, como fraude, corrupção, *greenwashing*, descumprimento de normativas ou de qualquer comportamento que atente contra a integridade e a reputação da empresa. Além disso, garante a transparência na comunicação com as partes interessadas, buscando preservar a confiança na entidade e proteger sua imagem e valor no longo prazo.

Código de Ética e Conduta

Expressa nossos valores corporativos e os princípios básicos que devem orientar a atuação de todas as pessoas que fazem parte da MAPFRE, tanto em seu trabalho diário quanto em sua relação com os grupos de interesse. Este código é público e está disponível em nosso site.

Em 2024, este código foi atualizado pelo Conselho de Administração para incluir os princípios de nosso novo Sistema Interno de Informações.

Sistema Interno de Informações

No final de 2024, decidimos consolidar todos os canais existentes na MAPFRE destinados à recepção e resolução de denúncias sobre comportamentos irregulares dentro da empresa (Sistema Interno de Denúncias e canais de denúncias sobre o Código de Ética e Conduta; financeiras e contábeis; e de assédio profissional ou sexual). Este novo canal, que possibilita uma maior agilidade e homogeneização no tratamento de denúncias, está aberto a trabalhadores, profissionais, acionistas, participantes, membros dos órgãos de administração, direção ou supervisão das entidades do Grupo, incluindo voluntários, estagiários e trabalhadores em formação e prestadores de serviços e clientes.

O Sistema Interno de Informações é regido por alguns princípios de independência, objetividade, diligência e legalidade, e garante confidencialidade, apoio e proteção diante de qualquer tentativa de retaliação às pessoas que recorrem a ele.

Para divulgar as políticas e procedimentos relacionados com o comportamento empresarial, oferecemos capacitação específica aos nossos trabalhadores.

FATOS PARA A TRANSPARÊNCIA
E A BOA GOVERNANÇA

Direitos Humanos

O compromisso da MAPFRE com o respeito dos Direitos Humanos é inspirado nos mais altos padrões internacionais e está presente em cada Objetivo de Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030 das Nações Unidas, com a qual mantemos um público alinhamento. Nossos princípios orientadores nesta matéria são:

Repudiamos práticas discriminatórias ou que desmereçam a dignidade das pessoas em razão de idade, gênero, estado civil, nacionalidade, religião, deficiência, raça ou etnia, ou qualquer outra circunstância pessoal.

Implementamos procedimentos de supervisão e controle para identificar, com a devida diligência, possíveis situações de risco de violação dos Direitos Humanos e definir mecanismos para prevenir e reduzir esses riscos.

Repudiamos o trabalho infantil e o trabalho forçado ou obrigatório.

Respeitamos a liberdade sindical, de associação e de negociação coletiva.

Cadeia de fornecimento sustentável

A gestão sustentável de prestadores é um tema prioritário para a MAPFRE. Nosso Código de Ética e Conduta estabelece um parágrafo específico que determina a estrutura na qual o relacionamento deve ser desenvolvido. O objetivo é que o comportamento dos prestadores esteja alinhado aos princípios de atuação da MAPFRE e que sejam alcançados os padrões definidos pela empresa em relação à gestão sustentável.

No que diz respeito ao pagamento de prestadores, o período médio de pagamento durante 2024 foi inferior ao máximo estabelecido nas normas de inadimplência, com uma média de 10,23 dias.

Em conformidade com seu compromisso ético, a MAPFRE incorpora uma cláusula nos contratos com prestadores, por meio da qual eles devem declarar que leram e entenderam o Código de Ética e Conduta da empresa, que reflete as diretrizes de comportamento ético, integral e transparente que devem orientar sua atuação.

Desde 2019, dispomos de uma metodologia de avaliação de prestadores, que envolve a avaliação das práticas de sustentabilidade do prestador, bem como formação e sensibilização em Direitos Humanos e Agenda 2030. Esta metodologia nos permite identificar riscos em áreas chave, como conformidade ambiental, direitos humanos, segurança no trabalho, corrupção e proteção de dados. Os prestadores, que incluem tanto empresas quanto trabalhadores autônomos, são avaliados e recebem uma pontuação que orienta a elaboração de planos de ação individualizados para garantir seu alinhamento com nossos valores.

Nº DE PRESTADORES AVALIADOS	2019-2022	2023	2024
Suporte	2.680	776	1.262
Negócio	4.502	10.037	12.186

Luta contra a corrupção

Somos signatários do Pacto Global das Nações Unidas e assumimos o firme compromisso de evitar suborno, extorsão e outras formas de corrupção e também de desenvolver políticas e programas específicos que abordem especificamente esta questão. A Política Anticorrupção estabelece as normas de atuação e o quadro para a prevenção e detecção de práticas de corrupção nas atividades do Grupo nos países em que a MAPFRE está presente. Também, o Grupo conta com uma plataforma de tecnologia contra fraudes corporativa destinada a detectar, prevenir e analisar fraudes em diferentes processos de negócios e suporte.

Ainda, dispomos de uma série de normas para a prevenção da lavagem de dinheiro e para evitar o financiamento de qualquer forma de terrorismo.

Estado de Informações Não
Financeiras (EINF) Consolidado e
Informações sobre Sustentabilidade
da MAPFRE, S.A. e sociedades
dependentes