

# MANIFESTO

**POR UMA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL  
HUMANÍSTICA, ÉTICA E RESPONSÁVEL**

 **MAPFRE**



# NOSSOS PRINCÍPIOS



**MODELO DE IA HÍBRIDO**



**USO RESPONSÁVEL**



**IA ÉTICA E SEGURA**



**PROGRESSO CONSTANTE**



**IA SUSTENTÁVEL**



A inteligência artificial (IA) tem o potencial de transformar o mundo e, com ele, o setor de seguros. Mas ela não funciona sozinha: **seu sucesso depende das pessoas.**

Na MAPFRE, queremos liberar todo o seu potencial e melhorar a forma como cuidamos de nossos clientes, funcionários, rede de corretores e outros agentes, mantendo nossos principais valores: **colocar as pessoas em primeiro lugar.**

Assumimos nosso papel no uso de IA **humanística, ética e responsável** e reafirmamos nosso compromisso com uma IA **bem governada que respeite as pessoas, as empresas e o planeta.**

Neste Manifesto, delineamos os **cinco princípios** que orientam nosso trabalho nessa área e incentivamos todos os tipos de empresas e organizações a usá-los como inspiração em sua jornada em direção a uma melhor inteligência artificial para todos.

## PRINCÍPIO 1

# MODELO DE IA HÍBRIDO

Operar sob um modelo de IA híbrido, onde as capacidades das pessoas são expandidas e a IA é usada como um facilitador, ao mesmo tempo que se extrai valor para o negócio



Na MAPFRE, estamos convencidos do valor de um modelo híbrido (pessoas + IA), apelando à **responsabilidade bidirecional entre a MAPFRE e seus funcionários** para a adoção proativa da IA, investindo no talento certo.



Entendemos a IA como um facilitador, um **complemento aos serviços dos nossos funcionários e clientes**, permitindo que eles cresçam juntos e aprimorem suas capacidades.



Os resultados das soluções de inteligência artificial **dependem inteiramente do julgamento humano**. São nossas equipes, os verdadeiros especialistas em cada uma de nossas áreas de tecnologia, operações, negócios, atendimento ao cliente, etc., que têm a palavra final. A **IA deve fornecer informações valiosas para uma melhor decisão, nunca substituir o julgamento humano**.



É necessário **priorizar tecnologias que respeitem a dignidade e os direitos dos indivíduos**: devemos garantir que a implementação da IA alcance o máximo impacto positivo possível na vida das pessoas, ao mesmo tempo em que garantimos que ela tenha **impacto nos negócios** e que sempre sigamos nossos pilares estratégicos.

## PRINCÍPIO 2

# USO RESPONSÁVEL

Desenvolver projetos e soluções de IA de acordo com o uso responsável e sob os princípios de boa governança



Na MAPFRE, defendemos uma **estratégia de adoção de IA responsável, alinhada aos nossos objetivos estratégicos e comerciais**, apoiada por um modelo de relacionamento consistente, mas flexível.



**Não haverá sucesso na aplicação da IA sem priorizar os dados.** Ter estruturas adequadas permitirá a disponibilidade de **dados governados e de alta qualidade**, que serão usados para abordar com eficiência as iniciativas de IA.



Para garantir a governança adequada da IA, a MAPFRE conta com seu **Centro de IA**, que coordena todas as iniciativas de IA em todo o Grupo de forma multifuncional, segura e responsável. Este centro é uma **peça fundamental do modelo de governança global**.

## PRINCÍPIO 3

# IA ÉTICA E SEGURA

Proteger a informação e salvaguardar a confiança, promovendo uma IA ética, transparente, confiável, segura e respeitosa



A **complexidade e a incerteza em torno da gestão de riscos de IA**, longe de ser uma barreira à sua adoção na MAPFRE, levaram à definição e implementação de procedimentos de gestão, estruturas, ferramentas e regulamentações que permitem que o apetite ao risco seja gerenciado a partir de uma perspectiva de responsabilidade.



**Regulamentações e estruturas de controle**, sejam internas ou externas, **devem ser gerenciadas sem comprometer a execução de provas de conceito**. A MAPFRE utiliza mecanismos flexíveis, estabelecendo limites de responsabilidade e adaptando-se aos diferentes mercados em que atua.



**Segurança e privacidade são uma prioridade**. A MAPFRE já implementa políticas responsáveis para o uso de IA para avaliar riscos e proteger informações.



A MAPFRE estabeleceu **marcos regulatórios para garantir que a IA cumpra os princípios éticos**, aplicando políticas responsáveis em avaliação de riscos, prevenção de preconceitos, não discriminação e proteção de informações, ampliando os valores da empresa.



É essencial **fomentar uma cultura ética de IA**, algo que a MAPFRE faz por meio de programas de conscientização e treinamento, destacando a importância de uma abordagem ética na adoção de IA para todos os perfis, pois ela impacta a todos.

## PRINCÍPIO 4

# PROGRESSO CONSTANTE

Promover um futuro de criatividade e progresso constante, no qual as pessoas possam desenvolver e explorar todo o seu potencial



As **pessoas desempenham um papel fundamental como catalisadores da mudança**, capacitando-as a impulsionar, abraçar e adotar a IA. A velocidade da transformação de uma empresa depende do treinamento e da ambição de suas equipes em utilizar novas soluções que lhes permitam fazer as coisas melhor.



Para uma adoção eficaz da IA, é necessário **criar uma cultura de melhoria contínua e crítica construtiva**. O que funciona deve ser renovado, com a identificação proativa de novas iniciativas e casos de uso. A **IA deve ser vista como um facilitador estratégico e operacional**, impulsionando eficiência, novos negócios e novas formas de relacionamento.



A MAPFRE garante que as pessoas tenham a **formação e o conhecimento necessários para tomar decisões informadas e promover o uso da IA**, fatores relevantes para o re-conhecimento. O objetivo é que os **funcionários podem prodegrir e se desenvolvam, explorando todo o seu potencial** e ajudando-os a alcançá-lo.



A transformação exige desenvolvimento e treinamento contínuos da equipe, com planos adaptados a cada perfil. Na MAPFRE, a **estratégia de IA foca no talento interno e no enriquecimento com talento externo**, trabalhando em equipes multidisciplinares que combinam conhecimento de negócio e habilidades técnicas.

## PRINCÍPIO 5

# IA SUSTENTÁVEL

Alinhar o desenvolvimento da IA com os nossos próprios compromissos de sustentabilidade e os compromissos públicos, tendo em conta critérios ambientais e sociais



**Se a IA não é sustentável, não a estamos usando de forma responsável.** Isso significa usá-lo somente quando fizer sentido, e não para responder a uma tendência. Temos que nos perguntar se a IA é o meio para alcançar os resultados que buscamos ou se existem outras maneiras melhores de alcançá-los.

Com as pessoas no centro da aplicação de IA da MAPFRE, a **gestão ética da IA se posiciona como um componente essencial, alinhada ao compromisso da empresa com a Responsabilidade Social**, nosso meio ambiente e nossas pessoas, com uma visão de longo prazo, trabalhando em direção à melhoria da sociedade como um todo. **Não podemos entender nossa atividade empresarial sem trabalhar paralelamente por um mundo mais sustentável e solidário.**