



**2020**

Relatório de  
Sustentabilidade

# Índice



1

Mensagem do CEO | 4

2

Grupo MAPFRE | 8

- 2.1 MAPFRE no mundo | 10
- 2.2 Visão, missão e valores | 10
- 2.3 Posicionamento estratégico | 12
- 2.4 Governança Corporativa | 14
- 2.5 Principais magnitudes econômicas | 15
- 2.6 MAPFRE no Brasil | 16

3

Sustentabilidade | 18

- 3.1 Sustentabilidade no negócio | 20
- 3.2 Principais ações e resultados em 2020 | 23
- 3.3 Pactos e princípios | 26
- 3.4 Agenda 2030/ODS | 27
- 3.5 Tendências e visão de futuro | 28

4

Resultados | 30

- 4.1 Destaques do ano | 32
- 4.2 Resultados financeiros | 32
- 4.3 Rede comercial e relacionamento com o cliente | 34
- 4.4 Capital humano | 36
- 4.5 Reconhecimentos | 42

5

Comportamento ético, riscos e oportunidades | 44

- 5.1 Código de ética e conduta e canais de denúncia | 46
- 5.2 Riscos e oportunidades ASG | 48
- 5.3 Investimento social | 50
- 5.4 Participação institucional | 51
- 5.5 Pandemia Covid-19 | 52

6

Gestão e estratégia ambiental | 54

- 6.1 Modelo estratégico ambiental | 56
- 6.2 Recursos naturais e ecoeficiência | 58
- 6.3 Gestão de resíduos e logística reversa | 60
- 6.4 Pegada ambiental: emissões e compensações | 61

CÓDIGO DE NAVEGAÇÃO:



Página anterior



Última página visitada



Página seguinte



Índice



Imprimir

FERNANDO SERRABONA | CEO MAPFRE BRASIL

## MENSAGEM DO CEO

**“Na MAPFRE, trabalhamos continuamente para difundir a cultura do seguro, mesmo em momentos de crise como esse que estamos vivendo. Isso demonstra toda a capacidade de transformação e confiança que uma empresa do nosso setor deve transmitir à sociedade.”**

Vivemos em 2020 um ano como jamais imaginávamos. Após a confirmação dos primeiros casos de Covid-19 no primeiro trimestre, o panorama mundial mudou drasticamente.

Presenciamos uma retração da atividade econômica em níveis globais e o aumento da incerteza sobre as perspectivas mundiais. No Brasil, a pandemia de Covid-19 acelerou um processo já em andamento, com impactos significativos na economia nacional.

Considerando os resultados de outros setores econômicos, que apresentaram forte retração em decorrência da pandemia, o mercado brasileiro de seguros demonstrou resiliência. Dados consolidados da CNseg (Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização) mostram que o setor saiu de um crescimento de 12,3% em 2019 para 1,3% em 2020, movimentando R\$ 274 bilhões em prêmios de seguro, contribuições de previdência e faturamento de capitalização (sem considerar Saúde e DPVAT).

Na mesma linha, mesmo com os impactos derivados da Covid-19 e a paralização de alguns projetos estratégicos, 2020 foi um ano positivo em prêmios e resultados para a MAPFRE. Graças ao investimento contínuo em tecnologia, que nos garantiram a continuidade das operações mesmo em um cenário de distanciamento social, ao empenho de nossos parceiros e colaboradores e à nossa rápida capacidade de adaptação, conseguimos minimizar os impactos da pandemia e encerramos o ano com lucro superior ao de 2019.

Com todo esse esforço de adaptação e com o empenho de nossos colaboradores, conseguimos manter um alto nível de atendimento aos clientes e os resultados financeiros refletem esse trabalho. Em 2020, o volume de prêmios da companhia no país totalizou R\$ 18,4 bilhões, também superior aos R\$ 17,2 bilhões registrados em 2019.



**Fernando Serrabona**  
CEO MAPFRE Brasil.

Como resultado, o Brasil permanece como a segunda operação mais relevante da MAPFRE fora da Espanha em volume de negócios, sendo um dos países mais estratégicos para a operação global e com um dos maiores potenciais de crescimento do setor de seguros. Desde que o isolamento social foi estabelecido, mobilizamos recursos e adotamos uma série de condutas para assegurar a continuidade do nosso negócio e minimizar os impactos econômicos e sociais da pandemia para nossos públicos (colaboradores, corretores, clientes e prestadores). Esse esforço envolveu também ações comerciais, como a oferta de condições especiais de renovação e pagamento em apólices de automóvel, residencial, rural, comércio, serviços e condomínios.

Por meio da Fundación MAPFRE, destinamos mais de R\$ 17 milhões ao enfrentamento da pandemia no Brasil, apoiando desde hospitais de campanha e compra de insumos hospitalares ao auxílio a populações em situação de vulnerabilidade.

No que diz respeito aos colaboradores, mesmo o setor de seguros sendo considerado um ramo essencial, estabelecemos rapidamente o trabalho remoto para todas as posições em que é possível fazê-lo, além de uma rotina de cuidados com pesquisas para avaliação do clima organizacional, aplicativo para detecção de sintomas de Covid-19, apoio psicológico, entre outras ações.

Em um mundo cada vez mais globalizado, a pandemia da Covid-19 não é a primeira e pode não ser a última que vivenciaremos. Nesse cenário, sobreviverão as empresas resilientes, com capacidade de manter seus negócios, sua relação com o cliente e sua reputação, independentemente das circunstâncias adversas a serem enfrentadas.



***“Para nós, superação é um compromisso diário, uma busca contínua por melhores resultados que nos levarão para um futuro em constante evolução.”***

Somente aquelas que integram a sustentabilidade em sua estratégia de negócios terão a capacidade de enfrentar esses desafios e sobreviver. Na prática, sustentabilidade significa a perenidade dos negócios e, na MAPFRE, isso se traduz pela integração dos aspectos socioambientais e corporativos em nossa estratégia e em nosso dia a dia.

Acreditamos que uma empresa sustentável é aquela que possui a capacidade de ouvir os interesses de diferentes públicos e consegue incorporá-los ao planejamento de suas atividades. Cientes de que a busca por uma gestão sustentável é uma trajetória longa e perene, continuaremos investindo no diálogo e na geração de valor com os nossos stakeholders, estreitando relacionamento com os diferentes públicos e mantendo um alinhamento permanente com princípios internacionais dos quais somos signatários, como os Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI) e o Pacto Global, da ONU.

E queremos ir além. Para isso, lançamos uma campanha com o mote #Apartequenostoca, em que convidamos a todos para fazerem parte desse esforço por um mundo melhor. Queremos promover o diálogo, reunir forças para colocar as questões ASG no centro do debate e temos nos dedicado a isso nos últimos meses.

Precisamos nos unir em torno de iniciativas que garantam a saúde e o bem-estar da sociedade. A MAPFRE está atuando de forma obstinada e unida para vencer esse grande desafio, protegendo as pessoas e mantendo todo auxílio aos nossos clientes.

Na MAPFRE, trabalhamos continuamente para difundir a cultura do seguro, mesmo em momentos de crise como esse que estamos vivendo. Isso demonstra toda a capacidade de transformação e confiança que uma empresa do nosso setor deve transmitir à sociedade. Sabemos que os desafios são muitos, mas queremos fazer parte e liderar esse percurso em busca de um setor de seguros mais responsável, transparente, consciente e preparado para o gerenciamento de riscos e o desenvolvimento de soluções sustentáveis.

Para nós, superação é um compromisso diário, uma busca contínua por melhores resultados que nos levarão para um futuro em constante evolução. Para aproveitar o potencial de crescimento do mercado brasileiro e enfrentar os desafios de 2021, manteremos o foco na oferta de um portfólio completo de produtos, adequado à nova realidade do consumidor brasileiro, mostrando como o seguro é um elemento importante de segurança social, na medida em que garante a manutenção da renda, dos estudos e a continuidade de negócios.



Fernando Serrabona | CEO MAPFRE Brasil



# 2

## GRUPO MAPFRE



**Somos um grupo multinacional** com presença em mais de 40 países, que oferece soluções globais de proteção para pessoas, profissionais e empresas.

2.1

# MAPFRE no mundo

A MAPFRE É UM GRUPO MULTINACIONAL QUE, DESDE 1933, DESENVOLVE ATIVIDADES SEGURADORAS E RESSEGURADORAS, OFERECENDO SOLUÇÕES GLOBAIS DE PROTEÇÃO PARA PESSOAS, PROFISSIONAIS E EMPRESAS. COM SEDE NA ESPANHA E PRESENÇA GLOBAL EM MAIS DE 40 PAÍSES, CONTA COM UMA ESTRUTURA CORPORATIVA ADAPTADA À EVOLUÇÃO DOS NEGÓCIOS E NECESSIDADES DE MILHARES DE CLIENTES ESPALHADOS PELOS CINCO CONTINENTES.

Maior seguradora espanhola no mundo e terceiro grupo segurador na América Latina, em 2020 a MAPFRE subiu dez posições no ranking das marcas mais fortes do mundo (promovido pela Brand Finance), conquistando a 7ª posição como a marca de seguros mais forte do mundo (atributo que considera solidez, solvência e liquidez).

2.2

# Visão, missão e valores

## VISÃO

Ser a seguradora global de confiança.

## MISSÃO

A MAPFRE é uma empresa multinacional que trabalha para avançar constantemente no serviço e desenvolver a melhor relação com clientes, distribuidores, fornecedores, acionistas e a sociedade.

## VALORES

- Vocação de serviço
- Solvência
- Inovação para a liderança
- Integridade
- Equipe comprometida



# Posicionamento estratégico

A MAPFRE ACREDITA QUE A TRANSFORMAÇÃO É A CHAVE PARA CRESCER COM RENTABILIDADE. PARA SEGUIR COMO UMA EMPRESA COMPETITIVA E SUSTENTÁVEL, A EVOLUÇÃO ESTÁ PRESENTE EM SEU DIA A DIA, COMO UM AUTÊNTICO ACELERADOR EM TODOS OS ÂMBITOS DO NEGÓCIO.

TENDO COMO BASE A MISSÃO, VISÃO E VALORES, A ESTRATÉGIA DA MAPFRE É ORIENTADA PARA O CRESCIMENTO RENTÁVEL, QUE SE ARTICULAM EM TRÊS PILARES (FOCO NO CLIENTE; EXCELÊNCIA NA GESTÃO TÉCNICA E OPERACIONAL; CULTURA E TALENTO) E RESPONDEM À AGENDA DE TRANSFORMAÇÃO DEFINIDA PARA OS PRÓXIMOS ANOS NO PLANO ESTRATÉGICO 2019-2021

## PILARES DO PLANO ESTRATÉGICO



## RESULTADOS BRASIL 2020

### TRANSFORMAÇÃO

	<b>Crescimento rentável</b>	<b>G1 CRIAR VALOR SUSTENTÁVEL PARA O AÇIONISTA</b>	<b>G2 CRESCER DE MANEIRA SUSTENTÁVEL ACIMA DO MERCADO</b>	<b>G3 POTENCIALIZAR DE FORMA RENTÁVEL O NEGÓCIO DE VIDA</b>	<b>18,4</b> BILHÕES DE REAIS DE RECEITA	
	<b>Foco no cliente</b>	<b>C1 CAPTAR E RENOVAR</b> a confiança dos clientes	<b>C2 AUMENTAR</b> a produtividade dos canais de distribuição	<b>C3 INOVAR</b> em produtos, serviços e recursos	<b>64,9%</b> PERCENTUAL DE NEGÓCIOS EM QUE O NPS (NET PROMOTER SCORE) SUPERA A MÉDIA DE MERCADO	
	<b>Excelência na gestão técnica e operacional</b>	<b>E1 FAZER UMA GESTÃO</b> rigorosa dos riscos em todos os níveis da organização	<b>E2 ALCANÇAR</b> uma operação eficiente e de alta qualidade na prestação de serviços	<b>E3 REDUZIR</b> gastos para ser mais competitivos	<b>E4 DISPOR</b> de uma tecnologia global aberta, flexível e com análise integrada	<b>101,3%</b> ÍNDICE COMBINADO NÃO VIDA
	<b>Cultura e talento</b>	<b>H1 AUMENTAR</b> o compromisso das pessoas com os valores MAPFRE	<b>H2 DESENVOLVER</b> pessoas com capacidades técnicas, globais e transformadoras	<b>H3 POSICIONAR</b> a MAPFRE como referência em sustentabilidade, inovação e confiança	<b>66,4%</b> ÍNDICE DE CULTURA E TALENTO	

<b>H1 AUMENTAR</b> o compromisso das pessoas com os valores MAPFRE	<b>H2 DESENVOLVER</b> pessoas com capacidades técnicas, globais e transformadoras	<b>H3 POSICIONAR</b> a MAPFRE como referência em sustentabilidade, inovação e confiança	<b>41%</b> PERCENTUAL DE NOVOS CARGOS DE GESTÃO OCUPADOS POR MULHERES
			<b>5%</b> PERCENTUAL DE COLABORADORES COM NECESSIDADES ESPECIAIS

## 2.4 Governança Corporativa



ÉTICA E TRANSPARÊNCIA SÃO AS DIRETRIZES QUE NORTEIAM OS PRINCÍPIOS DE GOVERNANÇA CORPORATIVA DA MAPFRE, CUJA ATUAÇÃO É PAUTADA PELA SEGURANÇA NA DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES, PELO COMPROMISSO COM O MERCADO E PELO RESPEITO DEDICADO AOS ACIONISTAS E STAKEHOLDERS. ESSE MODELO É ORIENTADO POR POLÍTICAS, CÓDIGOS E PRINCÍPIOS EMPRESARIAIS E INSTITUCIONAIS VÁLIDOS PARA TODAS AS EMPRESAS NO MUNDO.

Outra característica importante que norteia a administração da MAPFRE é que as decisões são sempre colegiadas, o que garante mais assertividade e transparência em relação aos resultados. Além disso, todos os colaboradores contam com um exemplar do Código de Conduta, que serve como um guia de orientação para construir e disseminar uma cultura interna que privilegia a Ética em todos os processos.

No Brasil, o modelo de governança da MAPFRE é suportado pela seguinte estrutura: Conselho de Administração, Comitê de Auditoria, Comitê de Direção, Comitê de Investimentos, Comitê de Sustentabilidade, Comitê de Tecnologia, Comitê de Segurança e Meio Ambiente, Comitê de Crises e Continuidade de Negócios, Comitê de Privacidade e Proteção de Dados, e Comissão de Riscos.

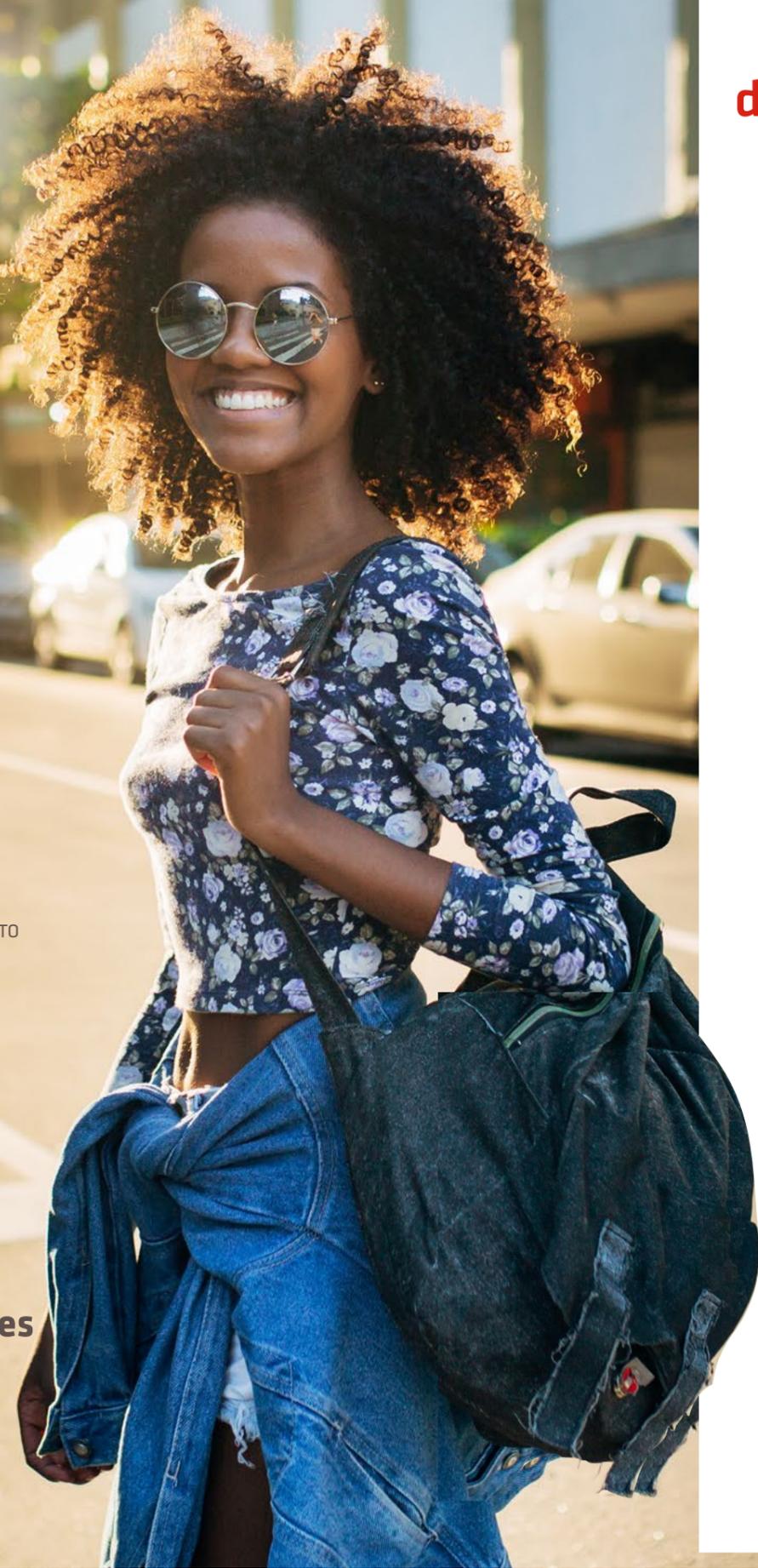
## 2.5

## Principais magnitudes econômicas

A ESPANHA CONTINUA SENDO O PAÍS QUE MAIS CONTRIBUI COM OS RESULTADOS DA COMPANHIA NO MUNDO, SEGUIDA DAS PERFORMANCES POSITIVAS OBTIDAS POR BRASIL, ESTADOS UNIDOS E AMÉRICA LATINA. EM 2020, A RECEITA GLOBAL DO GRUPO MAPFRE TOTALIZOU 25,4 BILHÕES DE EUROS, O QUE REPRESENTA UMA QUEDA DE 10,7% EM RELAÇÃO AO ANO ANTERIOR.



# MAPFRE no Brasil



Com operações em todo o país, a subsidiária brasileira é uma das principais operações fora da Espanha, atuando nos mercados de seguros, investimentos, consórcios, capitalização, previdência e assistência a residência e veículos.

Sua trajetória no mercado brasileiro teve início em 1992 e, nesse período, a MAPFRE se consolidou como uma das maiores companhias de prestação de serviços nos mercados segurador e financeiro.

Por meio da Fundación MAPFRE, instituição sem fins lucrativos com atuação em 31 países, são promovidas ações que buscam melhorar as condições de vida de grupos mais desfavorecidos, reduzir os acidentes de trânsito, promover o acesso à informação, à prevenção, à inovação e à pesquisa, ampliando a diversidade cultural da sociedade.



**3,3 mil**  
COLABORADORES



**65.287**  
PONTOS DE ATENDIMENTO



**17.725**  
CORRETORES E  
PARCEIROS DE NEGÓCIO

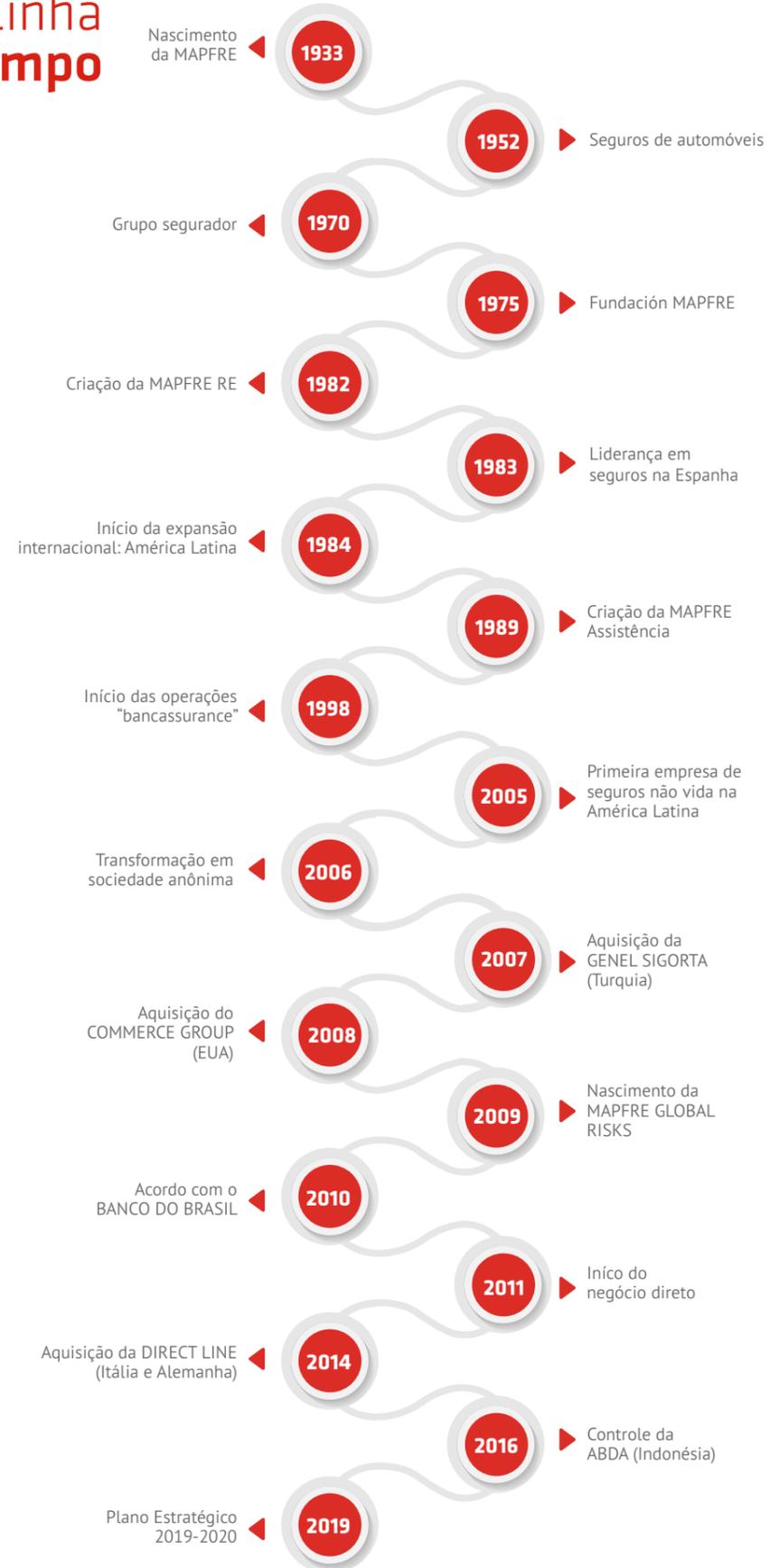


**65** SUCURSAIS  
**11** VIRTUAIS  
EM TODO O PAÍS



**+12 milhões**  
DE SEGURADOS

## Linha do tempo





3

## Sustentabilidade



A MAPFRE conta com um plano de sustentabilidade para garantir um de seus objetivos estratégicos: ser referência em sustentabilidade, inovação e confiança.

# Sustentabilidade no **negócio**

Posicionar a MAPFRE como referência em sustentabilidade, inovação e confiança. Para garantir a execução desse objetivo estratégico, a empresa conta com o Plano de Sustentabilidade 2019-2021, aprovado pelo Conselho de Administração, que norteia o seu compromisso em nível global a partir de três dimensões: ambiental, social e de governança.

O plano é desdobrado para o Brasil e demais países onde a MAPFRE está presente e, ao lado de políticas corporativas como a de Meio Ambiente e de Responsabilidade Social, pauta a estratégia de sustentabilidade da companhia para os próximos anos

O Plano de Sustentabilidade 2019-2021 inclui linhas de trabalho, com ações específicas para o seu desenvolvimento, responsáveis pela execução, alcance da ação e indicadores de acompanhamento. Além das áreas corporativas, unidades de negócios e países, os membros do Comitê Corporativo de Sustentabilidade também atuam como patrocinadores em diferentes linhas de trabalho.

Aliado ao Plano de Sustentabilidade, a MAPFRE mantém cinco compromissos globais com a sustentabilidade até 2021.

## Resultados 2020

- 74% de execução
- Alcance de 93% dos objetivos estabelecidos para o ano

## Ambiental

### MUDANÇA CLIMÁTICA

- Redução da pegada de carbono
- Gestão ambiental dos edifícios

### ECONOMIA CIRCULAR

- Redução da geração de resíduos
- Oportunidades na economia circular

## Transição energética

### RISCOS E OPORTUNIDADES

de aspectos ambientais, sociais e de governança (ASG), no seguro e no investimento, enfocando principalmente a transição energética (*low carbon economy*)

## Social

### INCLUSÃO E TALENTO

- Mulheres e talento
- Pessoas com deficiência
- Novos modelos de trabalho e transformação digital

### INVESTIMENTO RESPONSÁVEL E TRANSPARÊNCIA

- Educação financeira/seguradora, investimento responsável e microsseguros
- Cadeia de abastecimento (aprovação de fornecedores com critérios ASG como continuação do plano anterior)

### ECONOMIA DO ENVELHECIMENTO

## Governança

### AGENDA 2030 DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL DAS NAÇÕES UNIDAS

- Difusão e contribuição
- Revisão dos objetivos de impacto prioritário
- Relatório de contribuição

### CANAL DE ÉTICA

- Atualização do canal

### PEGADA SOCIAL

- Voluntariado
- Deficiência



**45% DAS VAGAS** em cargos de gestão ocupadas por mulheres.



**3% DO QUADRO DE COLABORADORES** composto por pessoas com deficiência.



**NÃO ASSEGURAR A CONSTRUÇÃO** de novas usinas de geração de energia movidas a carvão ou a exploração de novas minas.



**NÃO INVESTIR EM EMPRESAS COM 30% OU MAIS** de sua receita proveniente de energia produzida a partir de carvão.



Instalações da MAPFRE na Espanha e em Portugal **NEUTRAS EM CARBONO ATÉ 2021** e, no restante do grupo, **ATÉ 2030**.

### #APARTEQUENOSTOCA

Para apresentar sua estratégia em sustentabilidade e convidar todos a assumir seu papel na busca por um mundo economicamente viável, socialmente justo e ambientalmente equilibrado, foi lançado em 2020 um plano global de comunicação para sustentabilidade.

Por meio do conceito #AParteQueNosToca, a campanha destaca os desafios globais relacionados à mitigação de riscos associados e à busca por um mundo mais equilibrado para as próximas gerações, além de apresentar as ações da MAPFRE para contribuir com esse objetivo.

Na esfera Ambiental, o Plano de Sustentabilidade tem como foco a economia circular e as mudanças climáticas, em especial a pegada de carbono e a gestão ambiental dos edifícios administrativos da companhia. Além disso, a empresa reforça o seu posicionamento proativo em busca de soluções para as questões climáticas, com o apoio e participação ativa na COP-25, Cúpula do Clima da Organização das Nações Unidas (ONU).

No aspecto Social, destacam-se três temas: inclusão e talentos (envolvendo mulheres, pessoas com deficiências e novos modelos de trabalho), responsabilidade sobre produto e transparência (incluindo educação financeira).

No pilar de Governança, a companhia fortalece o seu marco ético e busca conhecer a sua pegada social, com foco em voluntariado e pessoas com deficiência, além de alinhar-se à Agenda 2030 de desenvolvimento sustentável das Nações Unidas e trabalhar para contribuir com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) – ao mesmo tempo em que encontra novas oportunidades de negócios, melhorando as relações com os grupos de interesse e promovendo a inovação.

O Plano de Sustentabilidade prevê também uma matriz transversal de risco e oportunidades de critérios ASG com foco na transição energética, ou seja, na redução de emissão de carbono.

## Principais ações e resultados no Brasil em 2020 (PSI 4)

### Destaques MAPFRE S.A. (Global)

- Incorporação de oito países para o cálculo da pegada de carbono em linha com a certificação ISO 14.064.
- Cinco edifícios certificados com a ISO 14.001 (gestão ambiental).
- Expansão da ISO 50.001 (eficiência energética) para cinco novos edifícios.
- Assinatura, na Espanha, do Pacto pela Economia Circular
- Acordo com a Câmara de Comércio Espanhola para lançamento do projeto Competitividade e Sustentabilidade em PMEs.

#### AMBIENTAL

- Integração das operações brasileiras no inventário de emissões de gases de efeito estufa da MAPFRE S.A., com certificação pela ISO 14064.
- Mapeamento de oportunidades para minimização e redução das emissões de gases de efeito estufa nas atividades brasileiras. Informações levantadas auxiliarão na tomada de decisão sobre projetos que contribuam para o objetivo corporativo da MAPFRE de ser carbono neutra até 2030.

#### TRANSVERSAL

- Projeto de integração ASG na política de investimentos, com a realização de diagnóstico em conjunto com a MAPFRE Investimentos, a revisão das perguntas vigentes no check list ASG para a análise de ativos e a inclusão de uma ferramenta de avaliação do risco reputacional de empresas a serem investidas. Semestralmente, há uma análise da carteira de crédito privado por meio de metodologia ASG própria para a composição de um score da carteira.
- Elaboração de proposta de fluxo de integração ASG (ferramentas e governança) em seguros rurais, com análise de clientes da carteira de seguro agrícola sob o ponto de vista do risco socioambiental.

#### GOVERNANÇA

- Realização de uma campanha de conscientização sobre os ODS (Objetivos de Desenvolvimento Sustentável) para engajar os colaboradores e explicar como a MAPFRE coloca o conceito em prática. Entre as ações promovidas, destacam-se vídeo bate-papo com a Diretora de Sustentabilidade e o Diretor de RH e distribuição de boletim exclusivo sobre os ODS a todos colaboradores.
- Reuniões trimestrais do Comitê de Sustentabilidade com a Alta Governança para acompanhamento da performance da companhia nos temas ASG e disseminação da importância de incluir esses temas na rotina estratégica do negócio.

#### SOCIAL

- Identificação de melhorias nos processos e na documentação da cadeia de valor de resíduos de sinistros de automóvel, para minimização de riscos socioambientais, com a realização de cursos para os inspetores, consultoria em sustentabilidade ambiental personalizada para as oficinas e webinars com provedores para disseminação de conhecimento.

### Destaques MAPFRE S.A. (Global)

- Conclusão da revisão dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) prioritários, bem como das metas e indicadores de medição, que culminaram na definição de um novo mapa de ODS prioritários para o Grupo. (saiba mais em Agenda 2030/ODS)
- Contribuição para a difusão da Agenda 2030, com mais de 341 ações de comunicação internas e externas, participação em fóruns específicos.

### Destaques MAPFRE S.A. (Global)

- 46,3% das vagas em cargos de gestão ocupadas por mulheres, 30,9% de mulheres em cargos de direção e 3,3% do quadro de colaboradores composto por pessoas com deficiência.
- Criação do Observatório MAPFRE de Finanças Sustentáveis com a implementação de um ciclo de encontros com instituições acadêmicas e lançamento do I Fórum Anual de Finanças Sustentáveis.
- Implantação do modelo de homologação ASG de fornecedores na Espanha, Estados Unidos e México, com a homologação de 2.937 fornecedores nos ramos de Auto e Residencial.
- Execução do Projeto de Ageing na Espanha, para definir planos de ação a colaboradores mais veteranos.

## Pactos e princípios

PARA REFORÇAR O SEU COMPROMISSO INSTITUCIONAL COM O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL, A EMPRESA SEGUE 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)

A MAPFRE procura atuar de maneira alinhada a esses princípios, que incorporam ao setor de seguros os aspectos ambientais, sociais e de governança (ASG), sob o ponto de vista do risco e também da oportunidade. A empresa tem assento no board do PSI até 2024.

### CARBON DISCLOSURE PROJECT (CDP)

A empresa é signatária 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 2°C, e adotar medidas imediatas para reduzir as emissões de gases de efeito estufa até que atinjam um nível seguro.

### 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. Em 2020, o Relatório de Progresso da MAPFRE foi reconhecido com a máxima classificação, Advanced, pelas Nações Unidas.

## Índices de sustentabilidade

Em 2020, pelo terceiro ano consecutivo, a MAPFRE S.A integrou o Dow Jones Sustainability World Index, um dos mais importantes indicadores do desempenho das empresas em relação à sustentabilidade, que monitora o desempenho financeiro de empresas voltadas para a sustentabilidade, baseado em uma análise de fatores ASG.

A empresa também integra há 14 anos o FTSE4Good, que mede a performance de empresas que têm boas práticas ambientais, sociais e de governança corporativa, e o The Sustainability Yearbook 2020, baseado na avaliação das maiores empresas do mundo em termos econômicos, ambientais e sociais.



# Agenda 2030/ODS

A ATUAÇÃO DA MAPFRE S.A. TAMBÉM ESTÁ ALINHADA AOS OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (ODS), QUE INTEGRAM A AGENDA 2030 PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL. EM 2020, FOI CONCLUÍDO O PROCESSO DE REVISÃO DO MAPA DE ODS PRIORITÁRIOS, BEM COMO DAS METAS E INDICADORES DE MEDIÇÃO. COMO RESULTADO, FORAM DEFINIDOS SETE OBJETIVOS DE AÇÃO PRIORITÁRIA PARA A MAPFRE, QUE NORTEARÃO AS AÇÕES PROMOVIDAS PELA EMPRESA\*.



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

**A ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE DA MAPFRE ESTÁ CADA VEZ MAIS ALINHADA À AGENDA 2030**



## Tendências e visão de futuro

A SUSTENTABILIDADE É UM ASPECTO FUNDAMENTAL CADA VEZ MAIS RELEVANTE NO CENÁRIO ATUAL, EM QUE AS EMPRESAS SÃO AVALIADAS POR SUA CAPACIDADE DE ADAPTAÇÃO E ANTECIPAÇÃO AOS RISCOS ASG, FUNDAMENTAIS PARA A PERENIDADE DOS NEGÓCIOS. A INCORPORAÇÃO DE CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE À ESTRATÉGIA DAS EMPRESAS É UM DOS GRANDES MARCOS DO PROCESSO DE DESENVOLVIMENTO MUNDIAL, GARANTINDO A EXPANSÃO DO MODELO TRADICIONAL DE NEGÓCIOS.

Atenta a essa mudança de paradigma, a edição 2020 do Fórum Econômico Mundial propôs uma nova conceituação para o modelo de desenvolvimento econômico. Denominado de capitalismo de stakeholders, esse novo modelo destaca a geração de valor compartilhada entre todos os públicos de interesse das corporações.

Nesse sentido, as companhias que se reorientarem para a entrega de valor para toda a sua cadeia de relacionamento, como modelos de negócio que coloquem a experiência do cliente no centro da estratégia ou uma gestão que potencialize o impacto socioambiental positivo de suas operações e minimize o impacto negativo, estarão mais adaptadas a um ambiente do capitalismo de stakeholder.

### TCFD – MUDANÇAS CLIMÁTICAS E SEGUROS

Em 2020, um grupo de 22 seguradoras (entre elas, a MAPFRE) reunidas sob o selo dos Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI) constituíram uma frente de trabalho para pilotar para o setor de seguros as recomendações da Força Tarefa para Divulgações Financeiras de Informações Relacionadas com o Clima (TCFD, na sigla em inglês).

Principal referência internacional para a padronização de informações corporativas sobre o impacto das mudanças climáticas nos negócios, o TCFD Relato é um framework que será mandatório em alguns anos. O escopo fundamental do estudo foi a mensuração do impacto das mudanças climáticas na subscrição do setor de seguros em três cenários distintos:

- Transição rápida de modelos energéticos, limitando o aquecimento global bem abaixo dos 2°C de aumento da temperatura média terrestre estipulados pelo Acordo de Paris.
- Aumento de 2°C, meta exata do Acordo de Paris.
- Inação, causando um aumento de 4°C da temperatura média terrestre em relação aos níveis pré-industriais.

A partir dos cenários, o documento analisa o comportamento de três categorias de riscos climáticos, nomeadamente: riscos físicos, associado ao aumento da frequência e severidade de fenômenos naturais; riscos de transição, relacionados ao esforço político-econômico para a limitação das emissões que provocam o aquecimento da terra; e o riscos de litigância climática, relacionados à exposição das empresas a não conformidade diante de novas legislações e regras para a adaptação climática.

### TENDÊNCIAS GLOBAIS EM SUSTENTABILIDADE



#### Ambiental

- Eventos climáticos extremos
- Biodiversidade
- Economia baixa em carbono/Energias renováveis
- Economia circular



#### Social

- Altos níveis de desemprego
- Aumento da desigualdade
- Aumento das enfermidades infecciosas/Preocupação com a saúde e segurança
- Cidadãos sustentáveis



#### Governança

- Aumento da regulação em ASG
- Compromissos Conselhos de Administração
- Reportes padronizados
- Integração e gestão de riscos ASG



#### Econômico

- Interesse em financiar investimentos sustentáveis
- Novos modelos de negócio para criação de valor
- Capitalismo de Stakeholder



Incidência de tipos de riscos climáticos por cenário: *Insuring the climate transition*

O documento é um primeiro esforço colaborativo do setor de seguros global para a construção de modelos quantitativos (e qualitativos) que enderecem os desafios climáticos vindouros, podendo servir de referência para a construção de modelos próprios de análise climática pelas seguradoras. O documento completo está disponível para a leitura em: <https://www.unepfi.org/psi/wp-content/uploads/2021/01/PSI-TCFD-final-report.pdf>



**4**  
**RESULTADOS**

Com 6,2% de participação, a MAPFRE é o 6º maior grupo do país no mercado de riscos.

4.1

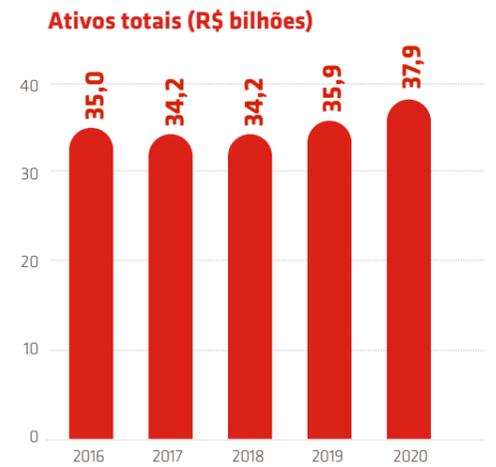
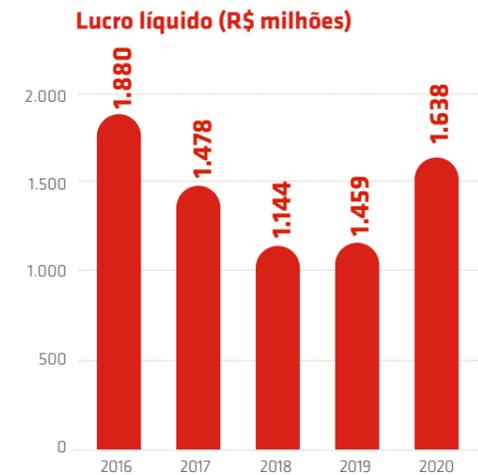
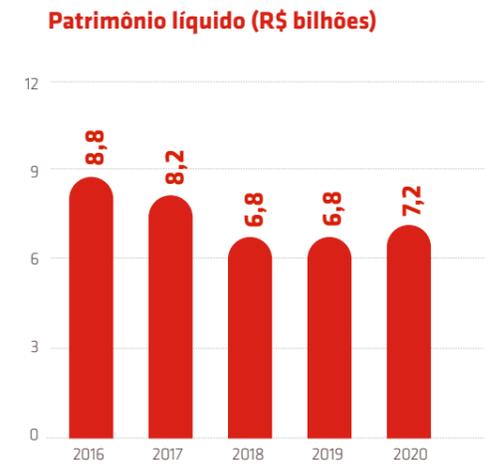
# Destaques do ano

EM 2020, O MERCADO BRASILEIRO DE SEGUROS APRESENTOU O MELHOR DESEMPENHO ENTRE OS DEMAIS SETORES DE SERVIÇOS, COM INGRESSOS SUPERIORES AO PERÍODO ANTERIOR À COVID-19.



4.2

# Resultados financeiros\*



**88%**  
ÍNDICE COMBINADO

**51,4%**  
ÍNDICE DE SINISTRALIDADE

**23,4%**  
TAXA DE RETORNO PATRIMÔNIO LÍQUIDO

\* Números referentes a todas as participações acionárias da MAPFRE Regional Brasil.

## Rede comercial e relacionamento com o cliente (PSI 1 e 2)

Presente em todo o território brasileiro com uma atuação multicanal, a MAPFRE conta com uma ampla rede comercial, formada por importantes aliados na distribuição de seus produtos e serviços e na disseminação da sustentabilidade em toda a cadeia de valor.

Para atender cada vez melhor às expectativas de seus públicos e trazê-los ainda mais para o centro de sua estratégia, foi lançado em 2020 o programa Mentores MAPFRE. Por meio de um aplicativo colaborativo, a empresa receberá de clientes, corretores, fornecedores e colaboradores de todo o Brasil, percepções e recomendações sobre a qualidade de seus serviços e a identificação de tendências e necessidades de novos produtos

### Formação e Capacitação

Durante o ano, foram oferecidos cursos online gratuitos para prestadores de serviços de assistência, nas seguintes áreas: Oficinas e Funilarias Sustentáveis, Planejamento Estratégico para Empreendedores; Atendimento ao Cliente; Customer Success - Como Conquistar e Manter Clientes; Gestão de Pessoas; Criatividade e Inovação.

12.125  
CORRETORES

5.248  
AGÊNCIAS DO  
BANCO DO  
BRASIL

609  
COLABORADORES  
DEDICADOS AO  
RELACIONAMENTO  
COM CLIENTES,  
CORRETORES E  
TERCEIROS

2,9  
MILHÕES  
DE ATENDIMENTOS  
EM 2020 NO  
CALL CENTER

### INOVAÇÃO

A inovação faz parte dos objetivos estratégicos e da proposta de valor da MAPFRE, que conta com o MAPFRE Open Innovation, plataforma global que integra um conjunto de ações para alavancar a inovação e a transformação dentro da companhia, com foco no cliente e na rentabilidade do negócio:

#### • Desafio de Inovação

Em 2020, a MAPFRE Brasil promoveu a Inovação Aberta por meio do MAPFRE Open Innovation, que recebeu propostas de startups com soluções que apoiem prestadores de serviços e pequenos e médios empresários a enfrentarem a complexa situação econômica imposta pelo isolamento social. Ao todo, 60 empreendedores se inscreveram no programa. Durante o ano, também foram iniciados seis projetos por meio de Provas de Conceitos (PoCs) e/ou pilotos. O primeiro projeto finalizado tinha como foco melhorar a presença digital dos parceiros MAPFRE, gerando novas oportunidades de negócios para parceiros como corretores e oficinas que atuam com a MAPFRE. Com o sistema, em apenas um mês, houve aumento de 173% no número de interações com os parceiros, crescimento de 20% no volume de ligações e avanço de 102% no acesso ao website.

#### • VC Challenge

Participação no VC Challenge, uma competição entre estudantes das melhores universidades do país, que ao longo de três semanas avaliaram startups sob as óticas de empreendedores e investidores. Mais de mil universitários participaram de uma competição focada em disseminar o mercado de Venture Capital nas universidades brasileiras. O evento simulou o dia-a-dia de um investidor, assim como os desafios do empreendedor de uma startup de tecnologia e ao longo do processo os estudantes receberam a mentoria dos executivos da MAPFRE.

#### • Reaprendizagem Criativa

Para promover ideias inovadoras em tempos de pandemia, a MAPFRE forneceu aos seus corretores e prestadores um curso de Criatividade e Inovação online, com o objetivo de ensinar maneiras mais criativas nas resoluções de problemas, como ser mais produtivo, além de métodos para planejar e executar ideias. O curso impactou aproximadamente 200 stakeholders, que tiveram acesso ao conteúdo por meio de uma plataforma online, além de obter o certificado de conclusão.

#### • FIAP

Pelo segundo ano consecutivo a MAPFRE manteve a parceria com o Centro Universitário FIAP, em que estudantes dos cursos de MBA desenvolvem projetos focados em desafios do negócio. Em 2020, foram desenvolvidos projetos específicos para a unidade de Automóvel, com os alunos de Gestão de Tecnologia e em Gestão de Negócios e para a área de Market Pricing, com os alunos dos cursos de Big Data e BI.

## Capital humano (ODS 1, 3, 4, 5, 8 e 9 e PSI 2)

A MAPFRE RECONHECE A IMPORTÂNCIA DE SEUS COLABORADORES PARA A CONQUISTA DE RESULTADOS POSITIVOS EM UM ANO ATÍPICO COMO 2020. GRAÇAS AO EMPENHO E À CAPACIDADE DE ADAPTAÇÃO DE SUA EQUIPE, A COMPANHIA CONSEGUIU MANTER O NÍVEL DE ATENDIMENTO AOS CLIENTES E OS RESULTADOS FINANCEIROS SATISFATÓRIOS EM UM CENÁRIO MARCADO PELA PANDEMIA DO NOVO CORONAVÍRUS.

### HOME OFFICE

Em março de 2020, com o anúncio oficial da pandemia no Brasil, a MAPFRE atuou de forma rápida para se adaptar a esse novo modelo de trabalho, garantindo a continuidade do atendimento a todos os seus públicos.

Com a participação ativa da área de tecnologia, o trabalho remoto foi estabelecido para todas as posições em que era possível fazê-lo. Também foi instituída uma rotina de cuidados com pesquisas para avaliação do clima organizacional, aplicativo para detecção de sintomas de Covid-19, apoio psicológico, entre outras ações.

Esse trabalho foi gerenciado por uma equipe dedicada, criada especialmente para acompanhar o avanço da Covid-19 e analisar as próximas ações da MAPFRE para garantir a segurança e saúde de seus colaboradores, prestadores, distribuidores e clientes.

Como resultado, foi desenvolvida uma campanha de comunicação que resultou na criação de visual específico para comunicações relacionadas ao coronavírus (boletins diários, fundos de tela, vídeos e podcasts) e campanhas de comunicação pontuais durante o home office.

**Objetivo estratégico**  
*Potencializar talentos e promover o orgulho de pertencer por meio do fortalecimento da cultura MAPFRE*

3.339

COLABORADORES

11

APRENDIZES

59,5%

DE MULHERES

41%

DAS MULHERES  
EM CARGO DE  
GESTÃO

305

TERCEIROS

31

ATIVIDADES  
DE AÇÃO  
VOLUNTÁRIA

5%

DE COLABORADORES  
PORTADORES DE  
NECESSIDADES  
ESPECIAIS

202

VOLUNTÁRIOS

## Digital Workplace

Para disseminar o conceito, mostrando como as ferramentas digitais podem ajudar na construção de um ambiente mais colaborativo, ágil e produtivo, foi realizado um piloto com 260 colaboradores, de 91 departamentos. As sessões de treinamento abordaram as novas formas de trabalho e foram divididas em quatro fases:

- Vídeos para disseminar conhecimentos das funcionalidades das ferramentas.
- Palestra de abertura para integração e comunicação do propósito do piloto.
- Aulas virtuais ao vivo sobre os cenários de produtividade e como usar as ferramentas.
- Período de dinâmica com o grupo para estimular a prática dos conhecimentos.

### SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES

Em 2019, a MAPFRE passou a adotar a ferramenta eNPS (*Employee Net Promoter Score*) para medir a satisfação de sua equipe. Um ano após a implantação, os resultados alcançados foram positivos, com evolução significativa na questão “recomendo a MAPFRE como um local para se trabalhar”, que passou de 59% em 2019 para 72% em 2020. Esse resultado é consequência do trabalho realizado no último ano, com foco no desenvolvimento de pessoas, manutenção de benefícios mesmo durante o cenário de pandemia, cuidado, respeito e acolhimento a todos os colaboradores.

### PROGRAMA RECONHECER

Instituído em 2019 como resultado da pesquisa eNPS, o Programa Reconhecer é uma iniciativa de valorização que marca a jornada e a carreira dos colaboradores, destacando aqueles que fazem a diferença e contribuem para impulsionar a cultura de resultados na MAPFRE.

Em 2020, mais de 190 colaboradores em todo o Brasil foram reconhecidos com o Prêmio Destaques, um reconhecimento individual trimestral aos colaboradores que são referência nos comportamentos da MAPFRE (colabora, inova, agiliza) atrelados a um resultado relevante para sua Diretoria.

Em 2020, também foram reconhecidos os 20 melhores Gestores ganhadores do Prêmio Reconhecer Líder MAPFRE 2019. Este é um reconhecimento anual e individual dos líderes que são referência no processo de avaliação de desempenho.

Esses líderes dividiram suas boas práticas com todos os Gestores MAPFRE, promovendo uma roda de conversa para compartilhar as práticas, soluções, desafios e construir colaborativamente novas formas de trabalho.

### PROGRAMA RENOVAR

A cada ano, a MAPFRE reconhece a dedicação e o comprometimento dos colaboradores que completam 10, 20, 30 e 40 anos de trabalho na empresa. Em 2020, foi celebrado o comprometimento e trabalho de 146 colaboradores que completaram 10, 20 e 30 anos de companhia. O tradicional evento aconteceu de forma digital, o que permitiu reunir, pela primeira vez, todos os homenageados do Brasil em um único encontro. Os colaboradores celebraram suas carreiras com o Presidente da MAPFRE Brasil, Fernando Pérez-Serrabona e os diretores-gerais durante a cerimônia online do Prêmio Renovar.

### INCLUSÃO E DIVERSIDADE

Na MAPFRE, a diversidade é considerada um tema estratégico. A empresa conta 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.

Além disso, um dos cinco compromissos globais da companhia até 2021 é ter 45% dos postos de liderança ocupados por mulheres e 3% do quadro de colaboradores composto por pessoas com deficiência.

Para reforçar esse posicionamento, em 2020 a MAPFRE assinou um termo com a ONU Mulheres Brasil, para fortalecer e ampliar os esforços em defesa dos direitos humanos das mulheres.

Outra iniciativa focada na equidade é a Comissão de Gênero, que conta com a presença do CEO Regional, do Diretor de RH e de executivas das mais diversas áreas da companhia e é responsável por analisar, criticar e aprovar as propostas sugeridas bem como ser a guardiã da cultura de equidade de gênero na empresa.

No pilar gerações, a MAPFRE incentiva o programa de Aprendiz, que atualmente conta com mais de 100 jovens. A preocupação da MAPFRE vai além do aprendizado e desenvolvimento desses jovens e, sempre que possível, eles são contratados. O programa programa é considerado como uma das “portas de entrada” da empresa.

## Campanhas

- Dia da Mulher – campanha com frases de impacto dos colaboradores e matéria especial na newsletter da MAPFRE, com histórias de conquistas na vida pessoal e profissional.
- Dia das Mães – matéria especial na newsletter abordando os desafios das mães durante o período de quarentena.
- Lei Maria da Penha – campanha #NósPorTodas Não fique em silêncio, reforçando o apoio que a MAPFRE oferece para os casos de violência.
- Consciência NEGRA – matéria especial sobre o tema, com entrevista de colaboradores envolvidos na busca pelo respeito e consciência da sociedade.

### SAÚDE E BEM-ESTAR

Em 2020, as ações promovidas pela MAPFRE relacionadas à saúde e ao bem-estar dos colaboradores tiveram como ênfase o enfrentamento da pandemia de Covid-19. Dentre as iniciativas realizadas, destacam-se:

- **Encontros Roda de Conversa “Vencendo o isolamento juntos”** – realizados de abril a junho, com um total de 50 participantes. Temas abordados: autocuidado, saúde mental, medo e enfrentando os desafios.
- **Resiliência em tempos de mudanças** – Webinar com Rebeca Fisher, no dia 14 de julho e 443 visualizações.
- **Setembro Amarelo** – Podcast com a psicóloga Michele Silva e Sibely Brito, criadora do projeto Mundo da Lua, com 218 visualizações.
- **Outubro Rosa** – Live com a modelo Camila Pinheiro e o comediante Fábio Rabin, que compartilharam sua história do enfrentamento, como um casal, do câncer de mama de Camila. Realizada em 08/10, com 1.111 visualizações
- **Saúde da mulher** – Live com a ginecologista Dra. Helena Junqueira, em 29/10.
- **Novembro Azul** – Live com Marcos Piangers (O papai é POP), que compartilhou sua história de vida, abordou a importância de “cuidar de você, para cuidar daqueles que você ama”, realizada em 12/11, com 919 visualizações.

Os colaboradores também contaram com o atendimento dedicado da equipe médica e do Serviço Social.

### ATENDIMENTO PERSONALIZADO



**TREINAMENTOS**

A MAPFRE tem no seu DNA o cuidado com o desenvolvimento dos colaboradores, seja em habilidades comportamentais e ferramentais, mas principalmente na formação técnica. Por meio da Universidade Corporativa, em 2020 as ações estiveram focadas em temas de ferramentas digitais e atualização dos cursos obrigatórios (atendimento à regulação e à legislação).

**AÇÕES**

TREINAMENTO DE FERRAMENTAS DIGITAIS  
**32 mil HORAS**



CURSOS OBRIGATÓRIOS  
6 TEMAS  
**10 mil HORAS**

Além do foco acima, também foram oferecidas ações de autodesenvolvimento e demais formações programadas.

**HORAS**

CARGA HORÁRIA TOTAL  
**159 mil HORAS**



MÉDIA DE HORAS POR COLABORADOR  
**47 HORAS**

**VOLUNTARIADO**

Realizado em mais de 20 países onde a MAPFRE está presente, o programa de voluntariado contribui para a humanização das relações pessoais, propiciando aos colaboradores a possibilidade de viver a experiência única de ser voluntário.

O tema, que é considerado estratégico para a companhia, fortalece a imagem institucional da empresa e dissemina nossos valores, além de humanizar as relações pessoais e trazer reflexos positivos para o negócio.

Em 2020, em decorrência da pandemia, a maioria das ações promovidas foram realizadas de forma online, buscando a segurança dos colaboradores e demais participantes. Foram realizadas ações de mentoria para jovens, treinamento para idosos de prevenção à fraude e arrecadação de agasalhos e recursos financeiros para compra de alimentos.

Também foi realizado o preparo de marmitas para a comunidade, ação presencial que foi realizada considerando todo o protocolo de segurança e saúde. Ao todo, foram promovidas 31 atividades, com a participação de 202 voluntários.

**SEGURANÇA DO TRABALHO**

A MAPFRE valoriza a segurança do trabalho como parte fundamental de suas operações. Em 2020, foram mantidas ações implementadas em anos anteriores, como serviço de bombeiros em São Carlos e CIPA nas três maiores unidades, além da rotina de afastamentos previdenciários. Os destaques do ano foram:

- Mapeamento e dimensionamento de Equipamentos de Proteção Individuais (EPIs) para distribuição nacional devido à pandemia de Covid-19.
- Entrega de kit de máscaras aos colaboradores no retorno presencial aos escritórios devido à pandemia de Covid-19.
- Apresentações de assuntos de segurança e saúde no trabalho na integração de novos colaboradores, realizadas de forma online devido à pandemia.
- Realização de 82 visitas técnicas para inspeção de segurança e levantamento de riscos ocupacionais nos estabelecimentos da empresa.
- Realização de cinco apresentações online de assuntos ligados à saúde e bem-estar na SIPAT (Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho) para todos os colaboradores da empresa (nível nacional).
- 100% de participação dos colaboradores das centrais de atendimento de São Carlos com apresentações online para colaboradores em regime home office.
- Automação do processo de atualização de base de colaboradores entre MAPFRE e prestador de saúde ocupacional.

## Reconhecimentos

### INVESTIMENTOS

- Prêmio Prisma Fiscal/Ministério da Economia – 1º Lugar na Projeção de Arrecadação Líquida do Governo Central 2020 – Longo Prazo.
- Top 5/Banco Central – 2º lugar nas projeções de IPCA em 2020, longo prazo.
- MAPFRE INVERSIÓN FIM: conquistou 5 Estrelas pelo ranking da Morningstar em 2020 (<https://www.morningstarbr.com/br/funds/snapshot/snapshot.aspx?id=F00000MZHC&tab=2> | MAPFRE Inversion | MAPFRE Inversion)
- MAPFRE INVERSIÓN FIM: colocado entre os “Top 10” melhores fundos Multimercados da Década, segundo a InvestNews / Morningstar pelo prisma RAR / Risk-adjusted Rating (<https://investnews.com.br/cafeina/fundos-multimercado-os-10-melhores-da-decada-segundo-risco-retorno-morningstar/> Link matéria InvestNews)
- MAPFRE INVERSIÓN FIM: “Top 10” melhores fundos multimercado com melhor relação risco-retorno em 2020, segundo o Guia Valor de Fundos de Investimento (<https://valor.globo.com/publicacoes/suplementos/noticia/2020/11/27/trocas-rapidas-de-posicoes-marcam-o-padrao-do-gestor.ghml> link site Valor)
- MAPFRE INVERSIÓN FIM: “Top 10” fundos multimercado com maior rentabilidade em 2020, segundo o Valor Investe (<https://valor.globo.com/financas/noticia/2021/01/18/multimercados-se-destacam-com-dose-de-agilidade-e-sorte.ghml> Ranking Valor Investe 2020)

### CORPORATIVO

- Prêmio Ouvidoria 2020 – reconhecimento à atuação da MAPFRE no cuidado com os clientes durante a pandemia.
- Melhores e Maiores da Revista Exame – 8º lugar no ranking das 50 maiores seguradoras do país.
- Ranking MERCO das empresas com melhor reputação na América Ibérica – 21º lugar em reputação, considerando todos os segmentos, e líder no setor de seguros.

### SEGUROS

- Prêmio Top Educação 2020 da Revista Ensino Superior – vencedora na categoria Seguro Educacional.
- Ranking Brand Finance – reconhecimento como a 7ª marca de seguros mais forte do mundo.
- Troféu JRS Drive-In – Destaque no atendimento aos afetados pelo Ciclone-Bomba.





5

**COMPORTAMENTO  
ÉTICO, RISCOS E  
OPORTUNIDADES**

Para garantir um posicionamento ético e transparente, a MAPFRE conta com ferramentas e mecanismos de controles de combate à fraude e corrupção.

# Código de ética e conduta e canais de denúncia

A MAPFRE ADOTA UMA POLÍTICA DE TOLERÂNCIA ZERO À CORRUPÇÃO E AO SUBORNO. PARA ISSO, CONTA COM DIRETRIZES, FERRAMENTAS, CAPACITAÇÕES E MECANISMOS DE CONTROLES INTERNOS PARA GARANTIR AS MELHORES PRÁTICAS NO COMBATE À FRAUDE, À CORRUPÇÃO E À LAVAGEM DE DINHEIRO.

Atualizado em 2019, o Código de Ética e Conduta da MAPFRE é inspirado nos princípios institucionais, empresariais e organizacionais do grupo e reflete os valores corporativos e os princípios básicos que devem guiar o dia a dia de seus colaboradores e sua relação com os diferentes grupos de interesse. O Código abrange os seguintes aspectos:

## PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO ÉTICA, TRANSPARENTE E SOCIALMENTE RESPONSÁVEL

- Cumprimento da legislação vigente
- Respeito aos direitos humanos
- Responsabilidade social
- Respeito ao meio ambiente
- Confidencialidade da informação e proteção de dados pessoais
- Marca, imagem e reputação corporativa
- Propriedade intelectual e industrial

## NORMAS DE CONDUTA NAS RELAÇÕES COM E ENTRE COLABORADORES

- Respeito às pessoas
- Igualdade de oportunidades e não discriminação
- Conciliação da vida profissional e pessoal
- Compromisso e cooperação no trabalho, eficiência e desenvolvimento profissional
- Saúde, bem-estar e prevenção de riscos
- Recursos e meios para desenvolvimento da atividade profissional

## NORMAS DE CONDUTA NAS RELAÇÕES COM TERCEIROS

- Relacionamento com clientes
- Informação aos acionistas
- Relacionamento com prestadores e empresas colaboradoras
- Relacionamento com a concorrência
- Relacionamento com governos e autoridades
- Relacionamento com acionistas
- Conflitos de interesse
- Anticorrupção e suborno
- Transparência de informação
- Prevenção à lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo

## CUMPRIMENTO DO CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA

- Canais de comunicação de consultas e denúncias



Além das disposições do Código Ética e Conduta, a MAPFRE conta ainda com um Modelo de Prevenção ao Crime e uma Política Anticorrupção aprovada pelo Conselho de Administração em agosto de 2020, que especifica e trata do compromisso de rejeição à corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno.

No Brasil, está estabelecida uma Diretoria de Controles Internos, Compliance e Riscos Qualitativos que apoia a Diretoria de Sustentabilidade, focando também desde o cumprimento regulatório com tópicos correlatos até a prévia avaliação de riscos de negócios com impactos reputacionais sobre questões ASG.

Também disponibiliza para colaboradores, parceiros, terceiros e clientes três canais de denúncia para a comunicação de suspeitas de fraude, corrupção, desvios éticos de conduta e atos ilícitos:

- **Disque Denúncia (0800):** canal direcionado aos públicos interno e externo para denúncias de suspeitas de fraude ou de corrupção.
- **Canal de Denúncia (Internet):** direcionado aos públicos interno e externo para denúncias sobre inobservância de normas legais e regulamentares, indícios de fraudes, erros ou incorreções, suspeita de corrupção ou desvio de conduta ética, gerenciado por meio de sistemas informatizados de denúncia.
- **POP (Programa de Ouvidoria e Papo):** canal exclusivo para os colaboradores registrarem denúncias de suspeitas de irregularidade, fraude e corrupção.

## Riscos e oportunidades ASG (PSI 1, 2 e 3)

Manter um processo adequado de gestão de riscos é fundamental em uma companhia global como a MAPFRE. Por isso, a empresa conta com processos de controle interno e um sistema de gestão de riscos, além de políticas sobre o tema que atribuem responsabilidades e estabelecem as pautas gerais, sempre em conformidade com as regulamentações locais. Dessa forma, são promovidas ações de gerenciamento de riscos, identificação de riscos emergentes, treinamento e disseminação da cultura de riscos na organização.

O Conselho de Administração da MAPFRE S.A. estabelece o nível de risco e os órgãos de governança e diretoria do Grupo aprovam as linhas de atuação das Unidades e Sociedades, que têm autonomia na gestão de riscos e supervisionam de forma permanente, por meio de indicadores e índices, sua exposição ao risco.

Além do tratamento quantitativo dos riscos, também são avaliados os riscos que podem ameaçar o cumprimento do plano de negócios e impactar, de forma relevante, o futuro:

- A incerteza decorrente da crise sanitária causada pela Covid-19 e seus impactos, tanto na evolução da economia como na avaliação dos mercados financeiros.
- A ampliação dos diferenciais de crédito da dívida soberana, principalmente da dívida pública espanhola.
- A manutenção de taxas de juros baixas derivadas das políticas monetárias dos bancos centrais.

Em relação aos riscos emergentes que podem se materializar de forma mais severa nos próximos anos, a empresa faz o acompanhamento dos ataques e riscos cibernéticos e o aumento de catástrofes naturais em consequência das mudanças climáticas.

### GESTÃO DE RISCOS E OPORTUNIDADES ASG

A MAPFRE utiliza, em nível global, diferentes sistemas de análise e avaliação de riscos, que são complementares e permitem a integração dos riscos ASG (ambientais, sociais e de governança corporativa) ao negócio:

- Avaliação Interna de Riscos e Solvência (ORSA) integrada no Sistema de Gestão de Riscos, que possui mecanismos para identificar, medir, monitorar, gerenciar e notificar os riscos de curto e longo prazos do Grupo.
- Análise de materialidade dos aspectos ASG a partir de sua relevância para as partes interessadas (colaboradores, fornecedores, clientes e especialistas) e o impacto dessas questões na MAPFRE.
- Análise de risco de reputação sobre questões-chave ASG, especialmente aquelas relacionadas à conformidade com padrões internacionais, como os 10 princípios do Pacto Global das Nações Unidas.

A Empresa também vem se antecipando aos potenciais riscos dos diversos setores de atuação com os quais se relaciona, ampliando o monitoramento de sua cadeia de valor, como os segmentos de Grandes Riscos, Rural e Investimentos, que já contam com critérios ASG nas etapas de subscrição e inspeção:

- Revisão do check list ASG aplicado na análise de ativos pela área de Investimentos, que passou a contemplar relatório de risco reputacional e exclusão de empresas com mais de 30% da receita proveniente de fonte energética de carvão mineral.
- Análise semestral da carteira de crédito privado por meio de metodologia ASG própria para a composição de um score da carteira.
- Elaboração de proposta de fluxo de integração ASG (ferramentas e governança) em Rurais, com a análise de empresas da carteira de seguro agrícola em uma ferramenta de análise de risco reputacional.
- Adoção de questões ASG no processo de inspeção de clientes de Grandes Riscos, possibilitando a adoção de um rating de sustentabilidade como critério integrado à tomada de decisão/subscrição e à classificação dos riscos inspecionados.

**A ESTRATÉGIA DE PATROCÍNIO SOCIOCULTURAL DA MAPFRE É VIABILIZADA POR MEIO DAS LEIS DE INCENTIVO FISCAL.**

## Investimento social

A MAPFRE mantém uma estratégia de patrocínio sociocultural que 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)

Em 2020, o processo de seleção das iniciativas a serem apoiadas foi realizado pela primeira vez de forma automatizada, por meio de uma plataforma que recebeu um total de **796** projetos. Entre as premissas gerais analisadas estão: idoneidade, alinhamento aos valores da MAPFRE, qualidade, relevância, atratividade e inclusão da criança, jovem e idoso e integração com a comunidade.

O total de recursos destinados pela empresa para o biênio 20/21 é de **R\$ 2.957.350**, distribuído entre **10** projetos selecionados:

### LEI DE INCENTIVO À CULTURA (ROUANET)

- Orquestra João Carlos Martins: quatro apresentações da orquestra em teatros, praças públicas e espaços culturais.
- Aí eu ouvi música: três apresentações desse evento assinado pela MAPFRE, que levará bossa nova, jazz e outros gêneros, sempre com um convidado especial.

### LEI DE INCENTIVO AO ESPORTE

- Oásis – Educação através do esporte: atendimento gratuito a **400** crianças e adolescentes do município de Pompeia (SP), nas modalidades de basquete, futebol, futsal e vôlei.
- Instituto Tênis: apresentação do tênis para **10 mil** crianças a partir dos seis anos, em escolas e centros públicos em Porto Alegre, Brasília, Recife e São Paulo. Em 2021, serão incluídos os municípios de Natal, Rio de Janeiro, Curitiba e Belém, chegando a **25 mil** crianças atendidas.

### FUNDO PARA A INFÂNCIA E ADOLESCÊNCIA

- Orquestra Locomotiva: projeto de formação musical para **300** crianças e adolescentes por meio de cursos e oficinas.
- ITEVA Midiacom: por meio da educação e da tecnologia, o projeto oferece qualificação profissional de nível técnico, implantação de inovações educacionais nas escolas e difusão de tecnologias e acesso à internet, beneficiando **6.955** pessoas diretamente e **21.420** indiretamente.

### FUNDO NACIONAL DO IDOSO

- EnvelheSer Saudável: contribui para a qualidade de vida da pessoa idosa por meio de atividades físicas como ginástica, hidroginástica, musculação e dança sênior, além de palestras educativas e oficinas para fortalecer a autonomia do idoso.
- Bem-estar +60: qualifica idosos e seus familiares em cursos na área de construção sustentável e no uso de tecnologias da informação e comunicação, com foco na geração de renda com empreendedorismo.

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

- Centro Infantil de Investigações Hematológicas Dr. Domingos A. Boldrini: utilizando a medicina de precisão aplicada ao câncer infanto-juvenil, o programa propõe analisar **267** pacientes pediátricos com até 18 anos.

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

- Incluir para transformar: desenvolvido pelo Instituto Paraense de Cegos, o projeto busca melhorar a qualidade de vida de **150** pessoas com deficiência visual, com idades entre 0 e 85 anos.

## Participação institucional

(ODS 17 e PSI 3)

A MAPFRE MANTÉM UM RELACIONAMENTO ESTREITO E ATUANTE COM ASSOCIAÇÕES E INSTITUIÇÕES SETORIAIS, FORTALECENDO SUA RELAÇÃO COM O PODER PÚBLICO PARA O DESENVOLVIMENTO CONJUNTO DE PROGRAMAS E A FORMAÇÃO DE INICIATIVAS COM IMPACTO POSITIVO EM RELAÇÃO AO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL.

Em 2020, esse posicionamento teve continuidade com a participação da empresa nas seguintes associações, federações e órgãos de classe nacionais e internacionais:

- 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)
- ANSP (Academia Nacional de Seguros e Previdência)
- PSI (*Principles for Sustainable Insurance*)
- Embaixada Espanhola no Brasil e Consulado Espanhol em São Paulo
- Câmara Oficial Espanhola de Comércio no Brasil

## 5.5 Pandemia Covid-19 (ODS 3)

A MAPFRE É UMA EMPRESA COM FORTE COMPROMISSO SOCIAL, QUE SE REFLETE EM TODAS AS SUAS ATIVIDADES. DESDE O INÍCIO DE MARÇO, QUANDO A PANDEMIA COMEÇOU A DAR OS PRIMEIROS SINAIS NO BRASIL, A EMPRESA ADOTOU UMA SÉRIE DE MEDIDAS PARA AMENIZAR OS IMPACTOS AOS SEUS COLABORADORES, CLIENTES, PRESTADORES E DISTRIBUIDORES.

Para isso, foi colocado em prática o Plano de Continuidade dos Negócios, coordenado por um comitê multidisciplinar com atuação direta da alta liderança, que inclui a implantação de medidas para proteção dos colaboradores, soluções tecnológicas para home office, plano de comunicação, prevenção, com envolvimento das áreas de negócio para prosseguimento das operações.

Globalmente, mais de 200 milhões de euros foram mobilizados para apoiar clientes, fornecedores, pequenas e médias empresas e trabalhadores autônomos, ajudando-os a enfrentar os impactos causados pela pandemia.

### COLABORADORES

- Estabelecimento do trabalho remoto para todas as posições em que é possível fazê-lo, além de uma rotina de cuidados, com pesquisas para avaliação do clima organizacional, aplicativo para detecção de sintomas de Covid-19 e apoio psicológico.

### CLIENTES

- Utilização de soluções digitais para realização de vistorias em sinistros de automóvel e perícia, por meio de WhatsApp para recebimento de imagens e vídeos.
- Oferta, nos seguros Vida Você Multiflex, Vida Você Mulher e Vida Você Special, dos benefícios de Orientação Médica por Telefone (OMT) e Telemedicina, como parte do programa MAPFRE Cuidando de Você.
- Ampliação das atividades profissionais cobertas pelo Seguro Residencial para beneficiar microempreendedores individuais que levaram seus negócios para casa.
- Pagamento integral de indenização em casos de morte por infecção pela Covid-19 nos seguros de Vida Individual e Empresarial, Habitacional e Prestamista, em sobreposição à cláusula contratual de exclusão de pandemia.
- Renovação para seguros Auto, Residencial e Rural, com manutenção das mesmas condições e preços de 2019 para 2020.

### PRESTADORES E DISTRIBUIDORES

- Utilização da plataforma de inovação MAPFRE Open Innovation para o recebimento de propostas de startups voltadas a prestadores de serviços e pequenos e médios empresários.
- Lançamento do Retomada Segura, para apoiar pequenas e médias empresas no processo de retorno presencial de seus negócios.
- Redução do tempo de pagamento às oficinas e pagamento adicional aos estabelecimentos que higienizam os carros corretamente, obedecendo medidas de segurança para prevenção ao novo corona vírus.
- Atualização profissional online gratuita aos prestadores de serviços, em conjunto com o Sebrae.
- Pagamento adicional na reparação dos veículos sinistros, totalizando aproximadamente R\$ 926.725 para a realização da higienização em combate a Covid-19.
- Implementação de medidas protetivas ao combate da Covid-19 e proteção dos clientes e colaboradores (Barreira de Proteção de acrílico e o segundo monitor para o cliente acompanhar o preenchimento do aviso de sinistro).

### SOCIEDADE (ODS 1, 4 E 11 E PSI 3)

Por meio da Fundación MAPFRE, foram doados mais de 35 milhões de euros a 30 países, destinados à compra de suprimentos médicos e de saúde, a medidas de proteção ao emprego, à inclusão social e à promoção da pesquisa para vacina contra o coronavírus. No Brasil, foram destinados mais de R\$ 17 milhões ao enfrentamento da pandemia, apoiando desde hospitais de campanha e compra de insumos hospitalares ao auxílio a populações em situação de vulnerabilidade.

Para mais detalhes: [https://www.fundacionmapfre.com.br/fundacion/br\\_pt/covid-19/](https://www.fundacionmapfre.com.br/fundacion/br_pt/covid-19/)



### ENFRENTAMENTO DA COVID-19

15/03

Acionamento do Plano de Continuidade do Negócio.

27/03

Primeira doação de mais de R\$ 12 milhões no combate à Covid-19 e lançamento da plataforma de inovação para os colaboradores indicarem ideias com novas soluções de trabalho e de serviços aos clientes.

30/03

Em Seguros de Pessoas, a MAPFRE passou a não aplicar exclusões por epidemia ou pandemia para o pagamento de indenizações de sinistros, cuja causa de morte esteja associada à Covid-19.

07/04

Plano de reforço de segurança de TI e da Informação.

30/04

Doação de mais de R\$ 3,9 milhões pela Fundación MAPFRE, totalizando mais de R\$ 17 milhões em doações no combate à Covid-19.

01/06

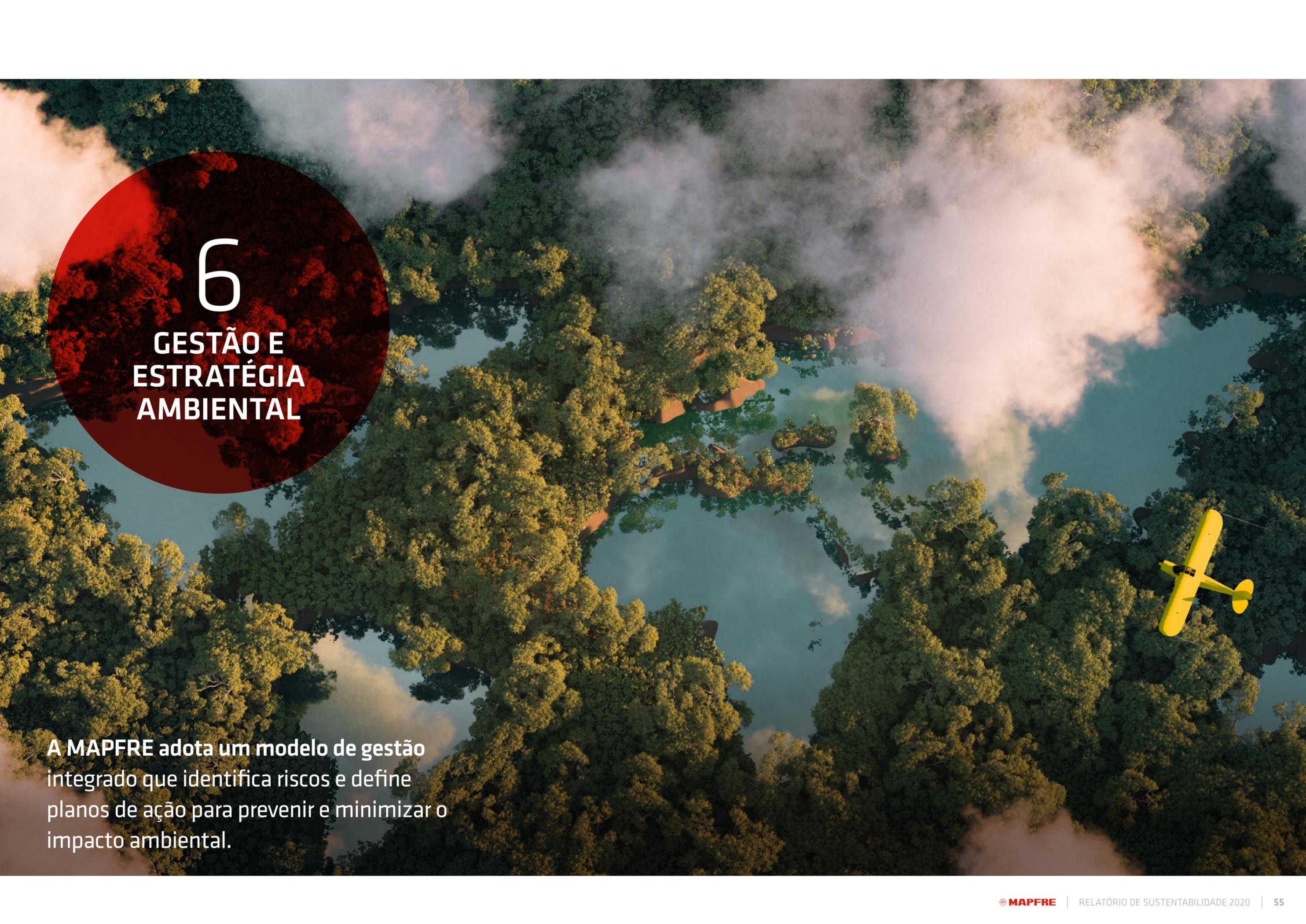
Início do retorno para as localidades da MAPFRE Brasil.

24/06

Início da utilização do app CoVida.

Outubro  
/2020  
2021

Comitê de Crise faz monitoramento diário e continua adotando medidas de prevenção e ajustes conforme e dinâmica da crise.

An aerial photograph of a dense, green forest with a winding river. A yellow biplane is flying over the forest on the right side. The scene is captured from a high angle, showing the intricate patterns of the trees and the path of the river. A large, semi-transparent red circle is overlaid on the left side of the image, containing the number '6' and the title 'GESTÃO E ESTRATÉGIA AMBIENTAL'.

# 6

## GESTÃO E ESTRATÉGIA AMBIENTAL

A MAPFRE adota um modelo de gestão integrado que identifica riscos e define planos de ação para prevenir e minimizar o impacto ambiental.

# Modelo estratégico ambiental

(ODS 11,12,13 e 15)

Para ser parte ativa de uma urgente e necessária transformação para uma economia de baixo carbono, a MAPFRE define globalmente sua estratégia de atuação contra as mudanças climáticas por meio das seguintes diretrizes:

- Integração das questões ligadas às mudanças climáticas no negócio, com a incorporação das recomendações da TCFD (*Task Force on Climate-related Financial Disclosures*) no planejamento financeiro, assim como a inclusão dos aspectos ASG (ambientais, sociais e de governança) nos processos de tomada de decisão.

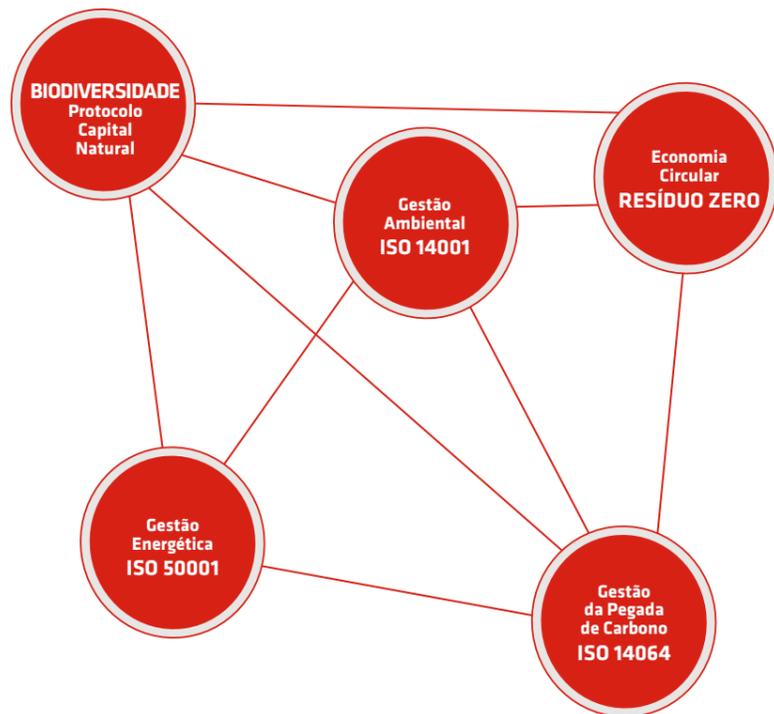
- Redução da pegada ambiental do Grupo, por meio de processos de monitoramento e controle dos aspectos e impactos ambientais das nossas atividades e estabelecimento de objetivos para redução dessa pegada ambiental, com foco na neutralidade de emissões de carbono até 2030.
- Fomento da economia circular, reduzindo a geração de resíduos da atividade, buscando as melhores soluções para a destinação dos resíduos gerados, considerando os projetos de logística reversa estabelecidos em âmbito nacional, e posicionando a empresa como um agente de mudança na transição para esse tipo de economia.

A MAPFRE S.A. conta ainda com uma Política Ambiental aprovada pelo Conselho de Administração e adota um modelo de gestão integrado, denominado SIGMAYE, que identifica riscos e define planos de ação específicos para prevenir e minimizar o impacto da empresa no meio ambiente.

O SIGMAYE incorpora os processos de gestão ambiental e energética, bem como a emissão de carbono. Em 2020, foram incluídos dois temas, economia circular e capital natural ao sistema, o que resultou no SIGMAYE<sup>3</sup>.

O desenho transversal do SIGMAYE permite uma gestão ambiental de processos corporativos de forma coordenada e transparente, garantindo a evolução no processo de melhoria contínua e alcance a todas as atividades desenvolvidas pelo Grupo nos países em que atua. Além disso, todas as ações nessa área são verificadas anualmente por terceiros credenciados seguindo os principais padrões de referência.

## MODELO ESTRATÉGICO DE MEIO AMBIENTE SIGMAYE<sup>3</sup>



## OBJETIVOS SIGMAYE<sup>3</sup>

	2021
SEDES CERTIFICADAS ISO 14001	<b>15.178</b> COLABORADORES 45 %
SEDES CERTIFICADAS ISO 50001	<b>9.525</b> COLABORADORES 28,2 %
VERIFICAÇÃO PEGADA DE CARBONO ISO 14064	<b>26.823</b> COLABORADORES 84,1 %
SEDES CERTIFICADAS REGULAMENTO RESÍDUO ZERO	<b>2.560</b> COLABORADORES 7,4 %

## Recursos naturais e ecoeficiência (ODS 9, 11 e 13 e PSI 1 e 2)

NO BRASIL, A MAPFRE PROMOVE DIVERSAS INICIATIVAS PARA PROMOVER O CONSUMO RESPONSÁVEL DE RECURSOS NATURAIS E A PRESERVAÇÃO AMBIENTAL NA REALIZAÇÃO DE SUAS ATIVIDADES. EM 2020, FORAM DESTINADOS R\$ 1,2 MILHÃO PARA AÇÕES DE EFICIÊNCIA ENERGÉTICA EM NOSSAS LOCALIDADES, QUE FORAM UTILIZADOS EM PROJETOS DE ILUMINOTÉCNICA E REFRIGERAÇÃO, COM FOCO EM MEDIDAS E TECNOLOGIAS PARA UMA REDUÇÃO DO CONSUMO E AUMENTO DO CONFORTO DOS COLABORADORES.

Respeitando as medidas necessárias para contenção da pandemia de Covid-19, foram realizadas também atividades de implantação e manutenção do sistema de gestão ambiental da sede administrativa em São Paulo, atividades relacionadas à gestão de resíduos gerados na companhia e homologação ambiental de fornecedores estratégicos, além de campanhas de engajamento e formações para os públicos interno e externo em temas relacionados à gestão ambiental, com destaque para o lançamento do novo e-learning de gestão ambiental para os colaboradores.

### CONSUMO DE RECURSOS NATURAIS NOS EDIFÍCIOS OCUPADOS PELA MAPFRE

	Energia elétrica (kWh)	Água (m³)
2019	5.282.550	37.778
2020	5.156.251	18.222

### CONSUMO DOS VEÍCULOS UTILIZADOS NA OPERAÇÃO DA MAPFRE\*

	Gasolina (litros)	Diesel (litros)
2019	433.157	3.455
2020	200.233	1.474

### CONSUMO DE PAPEL DA OPERAÇÃO (KG)\*

	Consumo
2019	275.074
2020	42.479

\* A redução considerável registrada no consumo de recursos em 2020 é explicada, principalmente, pela migração dos colaboradores para o formato de trabalho de home office, em decorrência da pandemia do novo coronavírus.

Durante o ano, as obras e reformas realizadas nas dependências brasileiras da MAPFRE levaram em consideração aspectos ambientais e de ecoeficiência:

- Substituição das lâmpadas fluorescentes e LED por placas de LED nas sucursais e PAREs.
- Utilização de critérios técnicos para instalação do sistema de ar condicionado.
- Substituição de equipamentos de ar condicionado comuns por novos com tecnologia inverter, com menor consumo de energia.
- Substituição das descargas dos sanitários, de válvula para caixa acoplada.
- Substituição das torneiras por modelo com temporizador e fechamento automático.
- Substituição da concretização das áreas externas de sucursais por concregrama, tipo de cobertura que mantém a permeabilidade do solo.
- Substituição de pisos comuns (cerâmico) por piso vinílico, produzido 100% com PVC reciclado.

### ISO 14001

Entre 2014 e 2018, a MAPFRE contava com a certificação NBR ISO 14001 em uma de suas sedes administrativas em São Paulo. Com a reestruturação da empresa, ocorrida no final de 2018, os trabalhos para obter novamente a certificação foram reiniciados. Em 2020, em função das restrições impostas pela pandemia da Covid-19 e da dificuldade para conciliar os treinamentos e rotinas operacionais dos prédios administrativos e realizar as auditorias presenciais, não foi possível concluir o processo de certificação. As atividades possíveis para manutenção do projeto continuaram sendo realizadas e os ajustes e auditorias para a certificação do Sistema de Gestão Ambiental da MAPFRE devem ocorrer em 2021.



### CERTIFICAÇÃO LEED

Um dos edifícios ocupados pela MAPFRE em São Paulo é certificado com o LEED (Leadership in Energy and Environmental Design), um selo internacional ambiental que atesta critérios de ecoeficiência estabelecidos pelo U.S. Green Building Council no uso de recursos naturais, rastreabilidade da cadeia na compra de mobiliário, garantia de qualidade do ar e luminosidade para os colaboradores, gestão de resíduos e outros temas.

## Gestão de resíduos e logística reversa (ODS 11 e 13 e PSI 1 e 2)

A MAPFRE PROCURA ADOPTAR UMA GESTÃO ADEQUADA DE RESÍDUOS ORIUNDOS DE SUAS ATIVIDADES, CONTRIBUINDO PARA A MITIGAÇÃO DOS IMPACTOS AMBIENTAIS NA SOCIEDADE E ENGAJANDO A CADEIA DE VALOR PARA PROMOVER A LOGÍSTICA REVERSA. EM 2020, OS RESÍDUOS GERADOS E DESTINADOS NO BRASIL, DE FORMA AMBIENTALMENTE CORRETA DIVIDIAM-SE EM:

	2019	2020
Pilhas e baterias (kg)	162,27	0
Toners e cartuchos (kg)	106,40	41,6
Lâmpadas fluorescentes e/ou recicláveis (kg)	161,63	462,09
Resíduos de serviços de saúde (kg)	504,83	55,95
Sólidos contaminados com óleos e graxas (kg)	100	30

### DESCARTE ECOLÓGICO

O microsseguro residencial oferece assistência Descarte Ecológico, que tem como objetivo destinar de maneira ambientalmente adequada móveis e eletrodomésticos. Em 2019, foram prestados 198 atendimentos. Podem ser entregues ao serviço de coleta especializado itens como sofás, geladeiras, camas, fogões, colchões, entulhos e restos de obras, entre outros e, após a coleta, é feita a descaracterização dos resíduos e a separação por tipo de matéria, com destinação ambientalmente correta de 100% de tudo o que é coletado.

### LOGÍSTICA REVERSA

Com o projeto de logística reversa, a MAPFRE garante a correta destinação de eletroeletrônicos de pequeno porte segurados com garantia estendida e que se enquadram na categoria Troca Certa. Ao longo do ano, mais de 25 toneladas de eletroeletrônicos foram enviadas à reciclagem, de um universo de mais de 68 mil atendimentos a segurados que acionaram a Garantia Estendida de Eletros, dos quais mais de 39 mil produtos com defeito ou danificados foram direcionados ao descarte ecológico. Desde o início do projeto, em 2015, mais de 173 toneladas já foram destinadas de forma ambientalmente correta, reduzindo o impacto ambiental e fomentando a cadeia de reciclagem no Brasil.

30  
toneladas  
2019

25  
toneladas  
2020

## Pegada ambiental: emissões e compensações (ODS 13 e PSI 1, 2 e 3)

Em seu dia a dia, a MAPFRE também promove ações com o objetivo de contribuir com a redução das emissões e, conseqüentemente, da pegada ambiental de suas operações no Brasil:

- Substituição de parte dos carros da frota por veículos híbridos (atualmente, a empresa conta com seis veículos híbridos).
- Oferta de voucher aos clientes para utilização de carros compartilhados (táxi), em substituição ao carro reserva.
- Realização de vistoria prévia por mobile, por vídeo, evitando deslocamentos.
- No momento da remoção, prestador faz fotos do veículo sinistrado, que são utilizadas nas perícias, evitando que o perito se desloque até a oficina.
- Realização de reuniões técnicas via conferência.
- Distribuição de equipamentos de aferição de baterias para os fornecedores, evitando o descarte de baterias ainda funcionais.

### POUPANÇA AMBIENTAL

Com a utilização da ferramenta DocuSign, a MAPFRE consegue estimar a quantidade de poupança ambiental alcançada associada à redução do uso de papel, a partir de três fatores: número de envelopes enviados, número de páginas por envelope e número de destinatários por envelope.

1.778 kg de madeira = 12 árvores

43.688 l de água = 8 máquinas de lavar

4.173 kg de emissões de carbono = 3/4 de um carro

289 kg de lixo = 11 latas de lixo

### EMISSIONES DE VIAGENS AÉREAS

8.472.533,3  
km  
2019

4.184.805,1  
km  
2020

 **MAPFRE**