



1 Carta do Presidente

2018: um ano de transformação

Para nós, da MAPFRE, negócio e sustentabilidade andam lado a lado. Isso significa integrar as questões socioambientais e de governança, ampliando nossa capacidade de gerar valor nos diversos âmbitos da organização e para nossos *stakeholders*.

No Brasil, em especial, estamos bem alinhados aos compromissos voluntários assumidos globalmente pela MAPFRE S.A., como o Pacto Global da ONU, os Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI), *Paris Pledge for Action* e os Princípios de Investimento Responsável, além de trabalharmos para contribuir com os desafios da Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável.

As diretrizes corporativas apontam para um aprofundamento da integração da sustentabilidade, conforme o Plano de Sustentabilidade 2019-2021 e o Plano Estratégico de Eficiência Energética e Mudanças Climáticas, contribuindo para nos consolidar como uma empresa comprometida com o futuro.

A partir das premissas de perenidade e de sustentabilidade, em 2018, estivemos bastante focados em uma exaustiva análise interna para a construção de novas bases, sendo um dos principais marcos a atualização da parceria entre MAPFRE e Banco do Brasil. O novo acordo nos permitirá, entre outros resultados, aumentar a contribuição dos lucros do negócio local e simplificar a execução da estratégia.

Este último ano foi um período de transição e muito aprendizado, ao longo do qual a empresa manteve-se forte, solvente e manteve a representatividade perante a MAPFRE S.A.: o Brasil continua sendo o segundo país de maior relevância, atrás apenas da Espanha. Nossa participação é de 16% dos prêmios da MAPFRE S.A..

Aproveitamos o momento para fortalecer nossa atuação, a partir de uma estrutura mais ágil e reafirmando nossa expertise e nosso rigor técnico nos segmentos em que operamos. Estamos prontos para nos aproximar ainda mais de nossos clientes e distribuidores, incrementando nossa oferta e ajudando a fomentar a cultura de seguros.



Sabemos, afinal, que o mundo se transforma dia após dia, em um ambiente cada vez mais digital e conectado - e a MAPFRE o acompanha, tendo a inovação como plataforma essencial. Por isso, em 2018, lançamos o MAPFRE Open Innovation, uma plataforma aberta e voltada para a criação de novas soluções ligadas ao setor de seguros.

Mais do que nunca, temos a capacidade de olhar para o futuro e nos antecipar a ele. Contamos, para isso, com a vantagem de um time de gestores e colaboradores preparados e com brilho nos olhos, sempre buscando sustentabilidade financeira e impacto positivo à sociedade.

Somente em 2018, os programas da Fundación MAPFRE no Brasil alcançaram mais de 1,9 milhão de pessoas, reforçando o compromisso em promover a melhora na qualidade de vida das pessoas e o progresso social em todas as regiões do país.

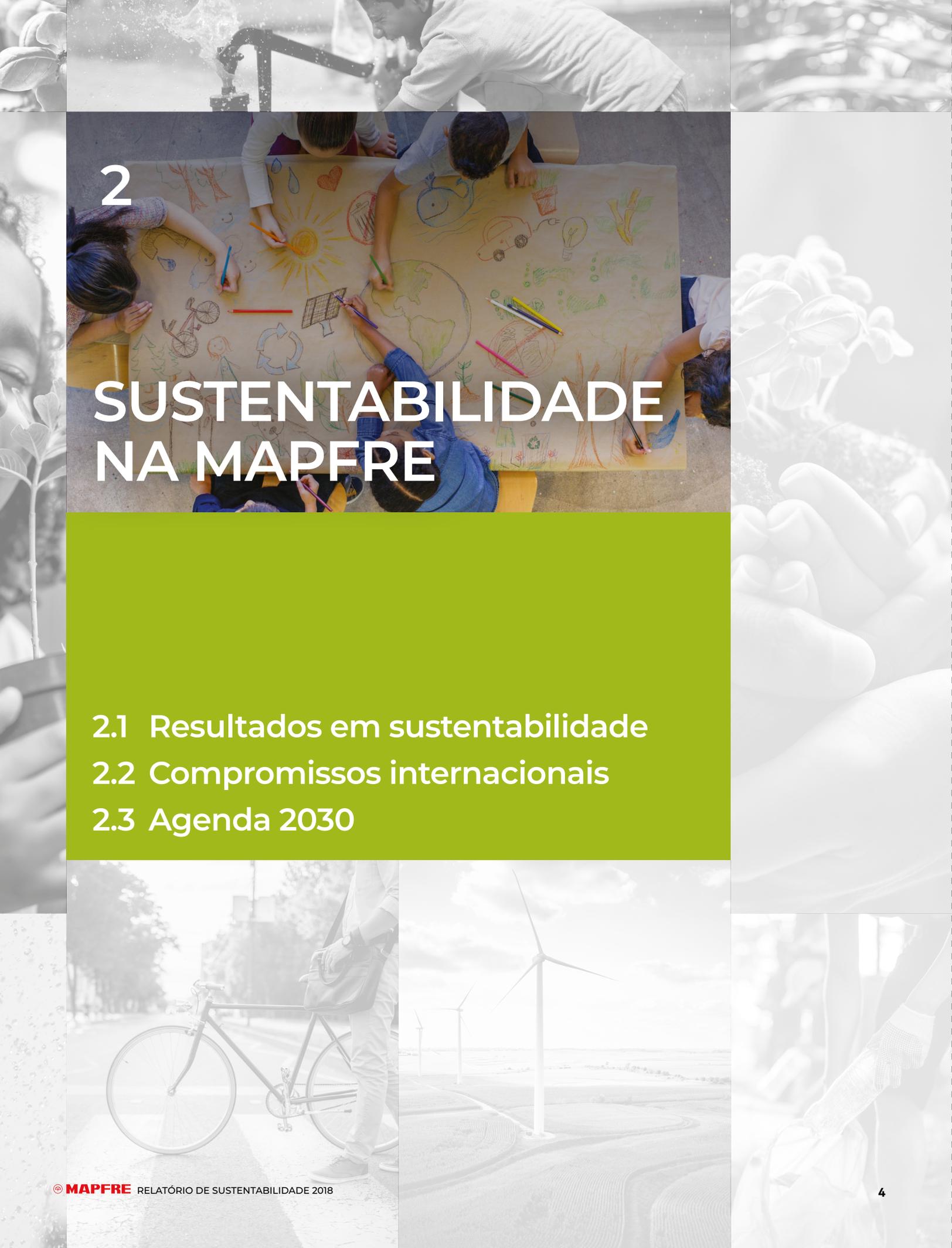
Fernando Pérez-Serrabona
CEO MAPFRE Brasil

SUMÁRIO

1 Carta do Presidente 2	4 MAPFRE no Brasil 14 4.1 Governança corporativa 16 4.2 Produtos e serviços 17 4.3 Principais resultados 19 4.4 Rede comercial e relacionamento com o cliente 19 4.5 Capital humano 21 4.6 Reconhecimentos 23
2 Sustentabilidade na MAPFRE 4 2.1 Resultados em sustentabilidade 5 2.2 Compromissos internacionais 6 2.3 Agenda 2030 7	5 Comportamento Ético, Riscos e Oportunidades ASG 24 5.1 Código de Ética e Conduta e canais de denúncia 25 5.2 Riscos e oportunidades ASG 26
3 MAPFRE no mundo 8 3.1 Presença global 9 3.2 Modelo de negócio 11 3.3 Visão, missão e valores 11 3.4 Principais resultados 12 3.5 Perspectivas para o futuro 13	6 Gestão e estratégia ambiental 28 6.1 Recursos naturais e ecoeficiência 29 6.2 Gestão de resíduos e logística reversa 30 6.3 Pegada ambiental: emissões e compensações 31 6.4 Campanhas e engajamento 31

PSI4 A MAPFRE apresenta no Brasil uma nova versão do seu Relatório de Sustentabilidade: mais sucinta e objetiva, mas que não deixa de cumprir o seu papel de articular o contexto e os principais resultados do negócio com as questões ambientais, sociais e de governança (ASG), apresentando indicadores estratégicos de sustentabilidade. Este documento é resultado também de uma seleção de informações relevantes para os stakeholders e para o setor de seguros.

Para uma visão integral do negócio e informações globais mais aprofundadas, recomendamos a consulta ao *Relatório Integrado da MAPFRE S.A.*



2

SUSTENTABILIDADE NA MAPFRE

- 2.1 Resultados em sustentabilidade
- 2.2 Compromissos internacionais
- 2.3 Agenda 2030

2.1 Resultados em sustentabilidade

Para a MAPFRE, sustentabilidade significa encontrar um equilíbrio entre as questões ambientais, sociais e de governança (ASG) e entender como elas impactam as atividades da empresa e suas partes interessadas.

A estratégia de sustentabilidade é pautada por diretrizes corporativas, como a Política de Meio Ambiente e a Política de Responsabilidade Social Corporativa, e também pelo Plano de Sustentabilidade global

que, a cada três anos, define as linhas de trabalho. O resultado dessa estratégia é a criação de valor compartilhado, em diversas dimensões.

Para conhecer em profundidade os resultados globais nas dimensões financeira, produtiva, humana, intelectual, natural, social e relacional, acesse o Relatório Integrado 2018 da MAPFRE S.A. [aqui](#).

PRINCIPAIS RESULTADOS EM SUSTENTABILIDADE (2018)

Ao longo dos três últimos anos, **18.055** colaboradores concluíram, em todo o mundo, a formação em meio ambiente.

51% de redução na emissão global de carbono em relação à linha base estabelecida em 2013.

10^a seguradora mundial no Dow Jones Sustainability World Index (DJSI).

3^o ano consecutivo na A-list da iniciativa CDP, como reconhecimento da gestão e iniciativas em resposta às mudanças climáticas.

Lançamento do Capital Responsible, fundo de investimento gerenciado pela **MAPFRE AM** que investe em ações e títulos de renda fixa de empresas europeias com base em seus critérios ASG.

+ de **57.300** apólices em vigor com coberturas relacionadas a aspectos ambientais.

9 sedes internacionais com certificado de construção sustentável (incluindo o Brasil, que, em 2018, conquistou a certificação LEED GOLD).

2.2 Compromissos internacionais

A MAPFRE integra a sustentabilidade ao posicionamento estratégico de seu negócio e busca o alinhamento às melhores práticas de mercado, às leis e normas relativas ao assunto e aos compromissos assumidos internacionalmente pela matriz da empresa.

Pactos e princípios assumidos globalmente pela MAPFRE:



Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU)

Implica a integração de seus dez princípios de atuação, relacionados a Direitos Humanos, Direitos Trabalhistas, Meio Ambiente e Combate à Corrupção. Em 2018, o relatório de progresso da MAPFRE obteve a qualificação máxima de “advanced”. A MAPFRE aderiu a essa iniciativa em 2004 e integra a Rede Espanhola do Pacto Global.

Princípios para a Sustentabilidade em Seguros (PSI)

Princípios específicos para o setor de seguros, voltados para a integração de aspectos ambientais, sociais e de governança (ASG), tanto como risco quanto como oportunidade. São quatro princípios:

PRINCÍPIO 1 **PSI1**

Incluiremos, em nosso processo de tomada de decisão, as questões ambientais, sociais e de governança que sejam relevantes para nossa atividade em seguros.

PRINCÍPIO 2 **PSI2**

Trabalharemos em conjunto com nossos clientes e parceiros comerciais para aumento da conscientização sobre questões ambientais, sociais e de governança, gerenciamento de riscos e desenvolvimento de soluções.

PRINCÍPIO 3 **PSI3**

Trabalharemos em conjunto com governos, órgãos reguladores e outros públicos estratégicos para promover ações amplas na sociedade sobre questões ambientais, sociais e de governança.

PRINCÍPIO 4 **PSI4**

Demonstraremos responsabilidade e transparência divulgando com regularidade, publicamente, nossos avanços na implementação dos Princípios.

Iniciativa financeira do programa ambiental da Organização das Nações Unidas (UNEP-FI)

Desenvolve e fomenta vínculos entre o meio ambiente, a sustentabilidade e o desempenho financeiro, identificando e incentivando a adoção de melhores práticas.

Paris Pledge for Action

Compromisso de obter um clima seguro e estável no qual o aumento de temperatura permaneça abaixo dos 2°C e tomar medidas imediatas para reduzir as emissões de gases de efeito estufa, para que atinjam um nível seguro.

Princípios de Investimento Responsável (PRI)

O objetivo é compreender o impacto que as questões ambientais, sociais e de governança (ASG) têm nos investimentos e assessorar os signatários para integrar esses assuntos à sua tomada de decisões.

CDP

A MAPFRE é signatária dos Programas “Carbon Disclosure”, “Water Disclosure” e “Carbon Action”, pertencentes à Iniciativa CDP (anteriormente chamada de “Carbon Disclosure Project”).

2.3 Agenda 2030

A MAPFRE também atua no Brasil em prol da Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável, de maneira alinhada aos nove ODS (Objetivos de Desenvolvimento Sustentável) prioritários para a MAPFRE S.A..



Ao longo deste documento, as iniciativas relacionadas ao PSI e aos ODS estarão indicadas pelas siglas PSI e ODS, seguidas de seus respectivos números.

3

MAPFRE NO MUNDO

3.1 Presença global

3.2 Modelo de negócio

3.3 Visão, missão e valores

3.4 Principais resultados

3.5 Perspectivas para o futuro



3.1 Presença global

A MAPFRE S.A. é uma multinacional que oferece um portfólio completo de seguros nos cinco continentes, adaptado aos diferentes países em que atua.

Atualmente, é a maior seguradora espanhola no mundo e o terceiro grupo de seguros na América Latina, com presença cada vez maior em outros mercados mundiais, como o norte-americano, o europeu e o asiático.

Sua matriz é a sociedade holding MAPFRE S.A., cujas ações são negociadas nas bolsas de Madri e Barcelona, integrando os índices IBEX 35, Stoxx Insurance, MSCI Spain, FTSE All-World Developed Europe Index, FTSE4Good, FTSE4Good Index e Dow Jones Sustainability.

A maioria de suas ações pertence à Fundación MAPFRE, que é titular de 68,2% do capital social (incluindo ações em tesouraria), garantindo sua independência e estabilidade institucional.

59%

das contratações de 2018 foram de mulheres

Multinacional

nº 1

em seguro Não Vida na América Latina

mais de

152.000

fornecedores

mais de

35mil

colaboradores

Colaboradores de

91

nacionalidades e de 5 gerações (veteranos, baby-boomers e gerações X, Y e Z)

Negócios em mais de

100

países

mais de

86.500

parceiros comerciais e corretores

Aproximadamente

29milhões

de clientes em todo o mundo



Você sabia?

A origem da MAPFRE é a MAPFRE MUTUALIDAD, empresa fundada em 1933 pelo Agrupamento de Proprietários de Áreas Rurais da Espanha para cobrir, em regime mutualista, os riscos derivados de suas operações. A partir da década de 1960, teve início um processo de expansão empresarial com a criação de sociedades mercantis filiais que, em 1980, se agruparam na sociedade holding CORPORACIÓN MAPFRE (atual MAPFRE S.A.), começando sua expansão internacional, principalmente na América Latina.

3.2 Modelo de negócio

A visão da MAPFRE é ser a **seguradora global de confiança**, um conceito que diz respeito tanto à sua presença geográfica quanto ao vasto leque de produtos seguradores, resseguradores e de serviços que comercializa em todo o mundo. A empresa aspira liderar os mercados em que opera, por meio de um modelo de gestão próprio e diferenciado, fundamentado na transformação e na inovação para alcançar um crescimento rentável, prevendo uma orientação clara e decidida para o cliente – tanto particular quanto empresarial –, com um foco multicanal e uma profunda vocação de serviço.



3.3 Visão, missão e valores



MISSÃO MAPFRE

Somos uma equipe multinacional que trabalha para avançar constantemente no serviço e desenvolver a melhor relação com os nossos clientes, distribuidores, fornecedores, acionistas e sociedade.

VISÃO

A seguradora global de confiança.

VALORES

VOCAÇÃO DE SERVIÇO

Busca constante da excelência no desenvolvimento de nossas atividades. Uma iniciativa contínua, que visa ao cuidado na relação com o cliente.

SOLVÊNCIA

Solidez financeira, com resultados sustentáveis. Diversificação internacional e consolidação em diferentes mercados.

INOVAÇÃO PARA A LIDERANÇA

Anseio de superação e melhoria constante. Tecnologia útil a serviço dos negócios e seus objetivos.

INTEGRIDADE

A ética rege o comportamento de todas as pessoas. Abordagem socialmente responsável em todas as nossas atividades.

EQUIPE COMPROMETIDA

Envolvimento total da equipe com o projeto MAPFRE. Desenvolvimento e formação contínua das suas capacidades e competências.

MARCOS ALCANÇADOS EM 2018

GESTÃO

- Rigoroso controle técnico do negócio
- Gestão austera de capital e riscos
- Multirramo e multicanal
- Diversificação geográfica

VALOR

- Estabilidade acionária
- Empresa previsível
- Política de dividendos competitiva

CULTURA

- Empresa independente
- Equipe de profissionais como valor fundamental da organização
- Responsabilidade e comprometimento com ASG

ESTRATÉGIA

- Enfoque multicanal
- Estrutura interna reforçada (local, regional, corporativa)
- Foco no cliente
- Sistemas de informações e equipes profissionais na busca contínua pela excelência
- Tecnologia e serviço digital como aliados
- Maior autogestão e controle
- Desafio agentes

3.4 Principais resultados

A MAPFRE apresenta um modelo estruturado, alinhado e participativo de planejamento e gestão da estratégia. Isso permite a atualização constante do plano estratégico, tanto no âmbito corporativo quanto em cada uma das regiões, países e unidades de negócio. Em 2018, foi encerrado o exercício do plano estratégico 2016 – 2018.

O balanço no encerramento deste plano é positivo: foram três anos de intenso trabalho nos quais se avançou na transformação e digitalização dos negócios. Os resultados em cada um dos pilares estratégicos e os indicadores financeiros detalhados você pode consultar no Relatório Integrado 2018 da MAPFRE S.A., disponível [aqui](#).

Principais números globais (dez./2018):

R\$ 38

bilhões de patrimônio líquido

R\$ 112

bilhões de faturamento

97,6%

de taxa combinada de seguro Não Vida

207,9%

de taxa de solvência

OBJETIVOS FINANCEIROS PARA O TRIÊNIO 2019-2021

1. Crescimento rentável

- Gerar valor sustentável para o acionista
- Crescer de forma sustentável acima do mercado
- Impulsionar o negócio de Vida

2. Orientação ao cliente

- Continuar aproximação para compreender novas formas de consumo
- Oferecer novas propostas de valor e experiências
- Captar e renovar confiança
- Aumentar produtividade dos canais de distribuição
- Inovar em produtos, serviços e capacidades

3. Excelência na gestão técnica e operacional

- Gerenciar os riscos nos diferentes níveis da organização
- Alcançar funcionamento operacional eficaz e de alta qualidade na prestação de serviços
- Reduzir despesas para aumentar competitividade
- Contar com tecnologia global, aberta, flexível e com análise integrada

4. Cultura e talento

- Potencializar compromisso das pessoas com os valores da MAPFRE
- Formar pessoas com capacidades técnicas, globais e transformacionais
- Situar a MAPFRE como referência de sustentabilidade, inovação e confiança

3.5. Perspectivas para o futuro

Em 2018, a MAPFRE realizou um exercício de reflexão para revisar sua orientação estratégica, tendo em vista a necessidade de consolidar e rentabilizar ainda mais os negócios, assim como conquistar novas oportunidades para responder à velocidade de transformação do ambiente, com o objetivo de manter a competitividade no setor.

Neste sentido, foi reforçado o plano estratégico para o período 2019 – 2021 sob o lema **TRANSFORMANDO-NOS PARA CRESCER E MELHORAR A RENTABILIDADE**, com base nos pilares estratégicos de Foco no Cliente, Excelência na Gestão Técnica e Operacional e na Cultura e Talento.

A transformação estará presente em tudo aquilo que fizermos, ou seja, será transversal e atuará como um autêntico acelerador em todos os âmbitos da nossa empresa.





4

MAPFRE NO BRASIL

4.1 Governança corporativa

4.2 Produtos e serviços

4.3 Principais resultados

4.4 Rede comercial e
relacionamento com o cliente

4.5 Capital humano

4.6 Reconhecimentos



Presente em todo o Brasil, a MAPFRE é especialista em prestação de serviços nos mercados segurador, financeiro, de saúde e assistência. O mercado brasileiro representa 16% dos prêmios totais do Grupo MAPFRE no mundo, sendo o segundo maior mercado para a empresa em termos de contribuição para o negócio.

mais de
25 anos
no Brasil

75
sucursais em todo o
território nacional

Aproximadamente

20 mil
corretores ativos

5,9 milhões
de atendimentos no call center
(MAPFRE Seguros e
MAPFRE Assistência)



Diferenciais MAPFRE

Entre as empresas mais sustentáveis do Brasil (Guia Exame de Sustentabilidade 2018);

Portfólio de seguros mais completo do país;

Exclusividade para comercialização de apólices de automóveis e grandes riscos no Banco do Brasil;

Há 6 anos consecutivos presente no ranking das Melhores Empresas para se Trabalhar – Great Place to Work (GPTW).

Apenas em 2018, as iniciativas da Fundación MAPFRE impactaram cerca de 1,9 milhão de brasileiros. Conheça as principais:

1.1. Prêmios Fundación MAPFRE à Inovação Social

Reconhece iniciativas com grande potencial que combinem impacto social e inovação tecnológica nas áreas de e-health, inovação em seguros, mobilidade sustentável e segurança viária. Conheça mais *aqui*.

2.2. Mulheres Pelo Coração

Sensibiliza sobre os riscos das doenças cardiovasculares e a importância da mudança de hábitos, com alcance de 43.831 mulheres em 2018.

3.3. Educação Viária é Vital e Na Pista Certa

programas de segurança no trânsito que impactaram 70.600 multiplicadores, crianças e jovens ao longo de 2018.

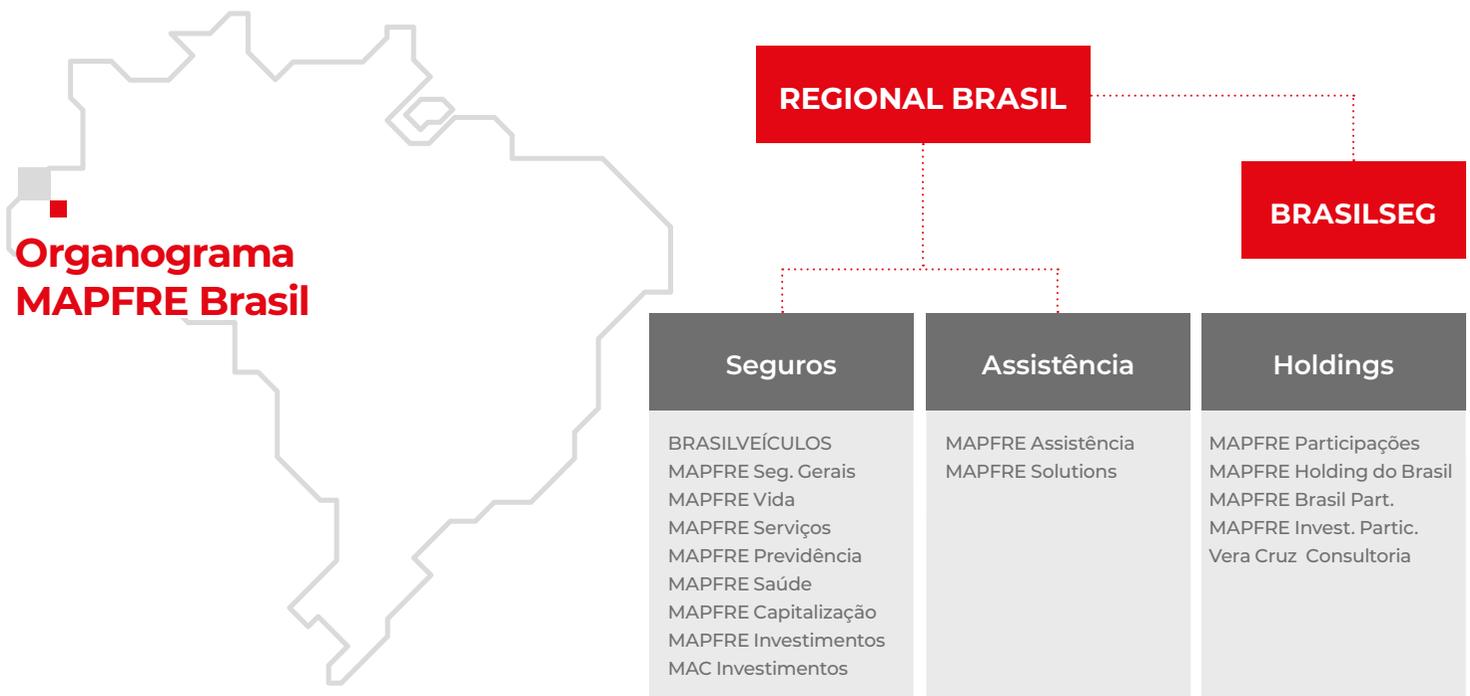
Para mais detalhes, acesse o site da *Fundación MAPFRE* no Brasil.

4.1 Governança corporativa

O modelo de governança corporativa adotado pela MAPFRE é pautado por princípios como ética e transparência nas informações e orientado por políticas, códigos e princípios empresariais e institucionais válidos para todas as empresas MAPFRE no mundo.

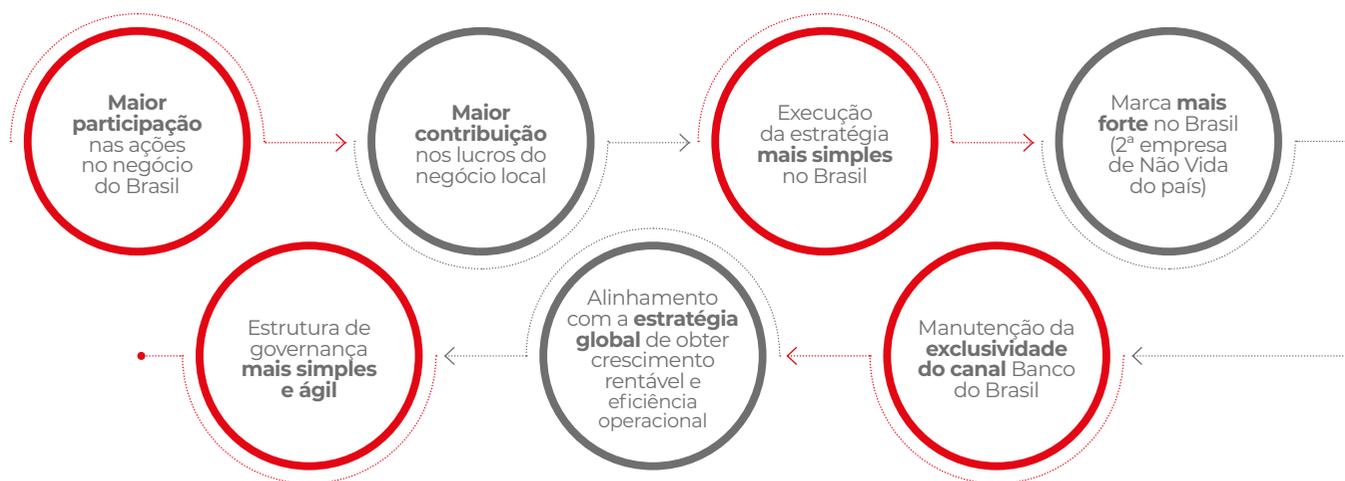
Os órgãos de governança corporativa da MAPFRE respeitam as características e particularidades de cada negócio em que a empresa mantém participação.

O modelo de Governança do Grupo MAPFRE no Brasil apresenta, basicamente, a seguinte estrutura: Conselho de Administração, Conselho Fiscal, Comitê de Auditoria, Comitê de Direção, Comitê Financeiro, Comitê de Riscos e Comitê de Tecnologia.



Atualização da aliança no negócio de seguros

Em 2018, MAPFRE e Banco do Brasil estabeleceram um acordo sobre a atualização de sua aliança estratégica no negócio de seguros, iniciada em 2010. A reestruturação societária permite à MAPFRE:



4.2 Produtos e serviços

A atuação da MAPFRE está alinhada à visão de ser uma seguradora global de confiança – um conceito que se refere tanto à presença geográfica quanto à ampla gama de produtos e serviços oferecidos.

No Brasil, conta com uma equipe e rede de parceiros especializados para oferecer o maior portfólio do mercado, com soluções para todas as necessidades dos clientes.

SEGUROS

Líder em Vida Resgatável e Grandes Riscos e segunda colocada em Automóvel e Rural.

INVESTIMENTOS

Administra mais de R\$ 10 bilhões em recursos, em fundos para pessoa física, jurídica e institucional.

CONSÓRCIOS

Em parceria com a BR Consórcios, tem mais de R\$ 1,1 bilhão em cartas de crédito comercializadas e R\$ 19,3 bilhões em bens entregues.

ASSISTÊNCIA

Atende grandes grupos em diversos setores, com cerca de 18 milhões de consumidores, registrando mais de 400 mil atendimentos por ano.

PORTFÓLIO SOCIOAMBIENTAL

Para contribuir com a disseminação da cultura de seguros e antecipar-se a novas demandas por maior responsabilidade socioambiental, a MAPFRE oferece produtos com prêmios e coberturas adaptadas que, em 2018, totalizaram mais de 1 milhão de segurados/beneficiários no Brasil. Alguns exemplos:

RC Ambiental: procura minimizar os danos relativos à contaminação com substâncias perigosas ou contaminantes decorrentes de acidente rodoviário.

Descarte ecológico: permite ao segurado residencial contratar assistência para descartar móveis ou eletrodomésticos de maneira ambientalmente correta.

Microseguro residencial: considerado um seguro de inclusão social, devido ao baixo valor do prêmio.

Vida Protegida e premiada: microseguro que combina a proteção do segurado com sorteios mensais. Comercializado em associação com a Casas Bahia.

Outros destaques de 2018

Serviços e assistências 1.100.535

Sinistros 1.282.153

INOVAÇÃO

Em 2018, foram dedicados mais de 100 milhões de euros para o desenvolvimento de projetos inovadores ou vinculados ao negócio digital em todo o mundo. O ano também foi marcado pela adoção de um modelo de inovação mais ativa e aberta, voltado para o desenvolvimento de projetos focados em uma estratégia centrada no cliente e na experiência durante sua jornada com a MAPFRE. Isso foi possível graças ao lançamento do MAPFRE Open Innovation (MOI), plataforma de inovação criada com o intuito de avançar em direção aos novos modelos de negócio que surgem das mudanças digitais e tecnológicas que estamos vivenciando.

MAPFRE Open Innovation

A plataforma integra um conjunto de alavancas de inovação e transformação por meio de dois elementos principais:

Inovação Estratégica: trabalha soluções de curto prazo alinhadas aos desafios das iniciativas estratégicas da MAPFRE. Já conta com uma estrutura de escritórios de inovação distribuída pelo mundo inteiro, incluindo o monitoramento da inovação e das boas práticas no âmbito do setor de seguros e na empresa.

Inovação Disruptiva: tem a visão definida no longo prazo com o objetivo de aproveitar ao máximo as ideias internas e externas. Conta com três elementos principais:

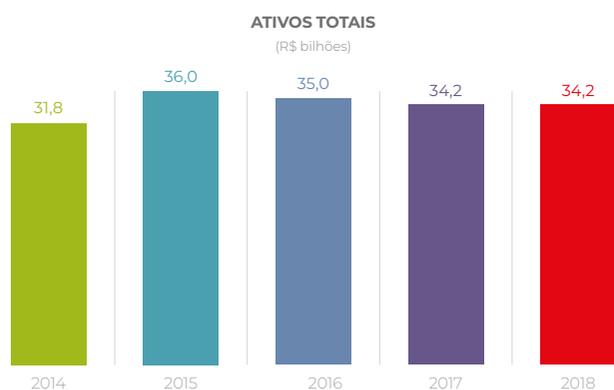
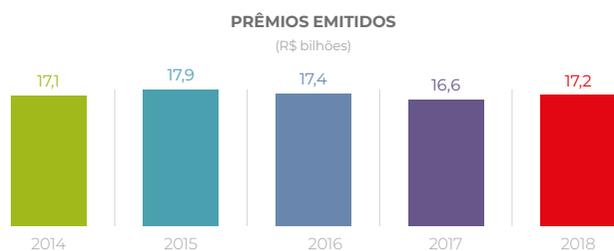
1. uma aceleradora – que tem como prioridade buscar soluções novas para atender às necessidades dos diferentes tipos de clientes (Insur_space);

2. um modelo colaborativo – com universidades e escolas de negócio capazes de desenvolver projetos inovadores em conjunto

3. um veículo de investimentos – para participar de sociedades de capital de risco dedicadas à inovação relacionada com o mundo dos seguros.

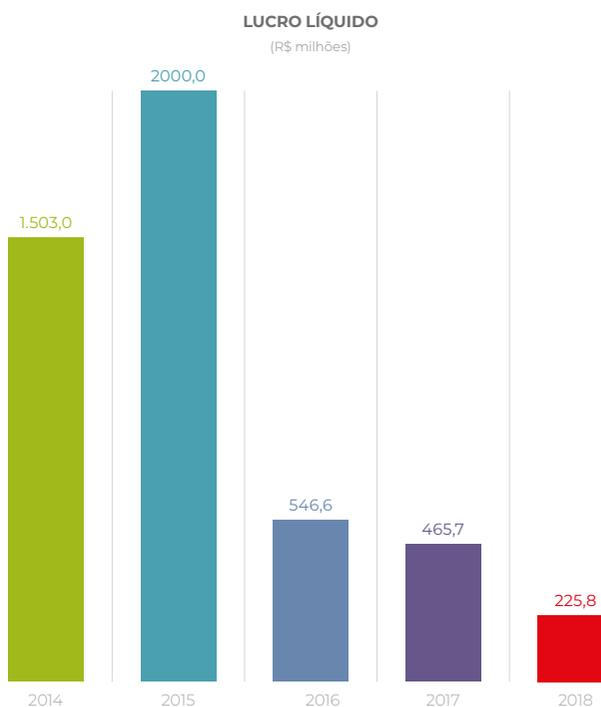
4.3 Principais resultados financeiros

Desempenho econômico e financeiro



RESULTADOS

Índice	2018
Índice Combinado Não Vida	99,0%
Taxa de Retorno Patrimônio Líquido	5,4%
Índice de Sinistralidade Não Vida	61,9%



O pagamento de indenizações é quando se materializa o retorno da seguradora para a sociedade. Em 2018, a MAPFRE pagou R\$ 10.2 Bilhões em indenizações

4.4 Rede comercial e relacionamento com o cliente

A MAPFRE tem orientação clara para captar a confiança das pessoas, com um foco multicanal e uma profunda vocação de serviço. Para tanto, conta com parcerias sólidas e especializadas para entregar a melhor proposta para os clientes, de acordo com o seu perfil e necessidades. Todos os clientes têm acesso a benefícios e vantagens, independentemente do produto contratado.

Em maio de 2019, o Club MAPFRE foi relançado, tornando-se a nova plataforma online de relacionamento com o cliente, com objetivo de agregar ainda mais valor ao seguro e cuidar do nosso maior patrimônio segurado.

PANORAMA 2018

19.705
corretores ativos

734
corretores MAIS

4.765
agências do Banco do Brasil
que comercializam seguros

Uma das maiores ações de incentivo às vendas do mercado segurador, a campanha MAPFRE DNA premiou 105 corretores com uma viagem para Madri no final de 2018. Outros 41 corretores de alta performance também foram reconhecidos e premiados

MAPFRE DIGITAL

Em 2018 a página do Facebook da MAPFRE teve **13 milhões** de interações, **1,5 milhão** de usuários únicos por mês, engajamento com **790 mil** interações com posts, **5,2 mil** menções à marca, e mais de **387 mil** seguidores.

Modelo de Relação com o Cliente

O modelo de relação com o cliente continuou sendo aperfeiçoado, em 2018, por meio de uma profunda análise na jornada do cliente, cujo objetivo é adequar a linguagem e experiência final.

Os principais resultados foram:

Acesso dos benefícios do Club MAPFRE para todos os segurados

Enriquecimento das informações na base de clientes, para ampliar o conhecimento do perfil do segurado

Aí eu vi MAPFRE

Em 2018, foi lançada a nova campanha institucional “Aí eu vi MAPFRE”, que destaca a capacidade da empresa de oferecer soluções completas e adequadas a cada cliente. Veiculado em TV fechada e em mídias digitais, o filme institucional já alcançou mais de **500 mil visualizações** no YouTube.

Embaixadores da Marca

A MAPFRE nomeou 8 prestadores de serviços como Embaixadores da Marca, partindo para um modelo personalizado, que permite entregar serviços de excelência e maior colaboração no desenvolvimento de novos produtos e serviços. Em 2018, foram realizados 6 módulos de treinamento presencial, abordando temas como qualidade, sustentabilidade e sucessão no negócio.

Clientes AUTO

Os clientes de automóvel contam com uma rede de **1.574 oficinas credenciadas** em todo o país, além de 64 Postos de Atendimento Rápido Especializado (P.A.R.E.), que solucionam colisões de pequeno e médio porte, em apenas 30 minutos.

Call Center

Central própria, conta com cerca de **1.000 profissionais** dedicados ao relacionamento com clientes, terceiros e corretores. Em 2018, foram 5.896.006 de atendimentos no call center. É uma das centrais de relacionamento mais premiadas do país.

Ouvidoria

O canal de ouvidoria da MAPFRE registrou uma **redução de 18,3%** no total de reclamações registradas em 2018. Além disso, houve uma redução no prazo de resolução, de 13 para **6,63** dias. Com base nesses registros, são feitas diversas sugestões de melhoria contínua para procedimentos, documentos e sistemas.

4.5 Capital Humano



A MAPFRE segue uma estratégia de RH alinhada à diretriz global: trata-se de um RH parceiro do negócio e atento às mudanças de um mercado e mundo cada vez mais digitais, responsável por criar e impulsionar um ambiente propício à colaboração e à agilidade, sempre com foco no cliente final.

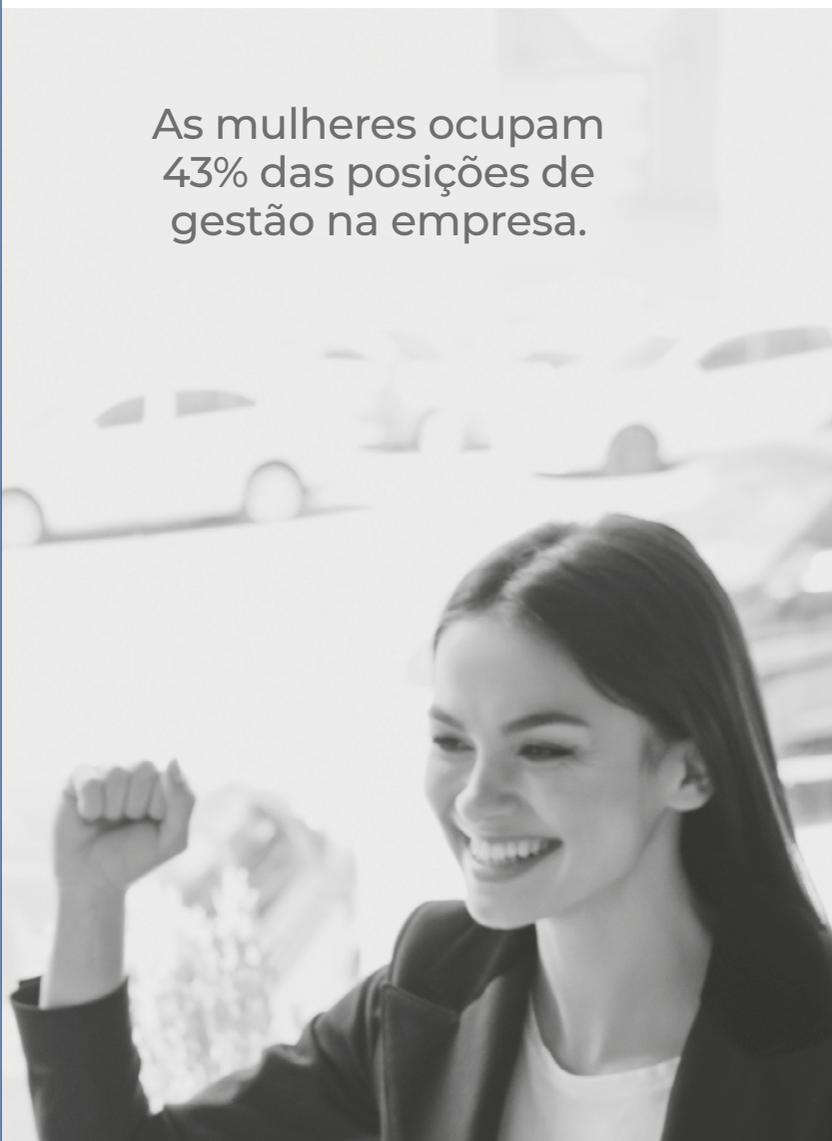
A marca conta com três diferenciais muito fortes no que diz respeito aos seus colaboradores:

Oportunidade de crescimento e desenvolvimento dentro da organização;

Empresa sólida e de renome;

Cultura de portas abertas, onde todos os níveis têm acesso a todos os níveis.

As mulheres ocupam 43% das posições de gestão na empresa.



5.950 funcionários		
37% de funcionários abaixo de 30 anos	58% de funcionários entre 31 e 50 anos	5% de funcionários acima de 50 anos
63% de mulheres	3% de funcionários portadores de necessidades especiais	1% de estrangeiros
20 estagiários	161 aprendizes	2.966 terceiros
4.200 prestadores de serviços	1.177 novos funcionários admitidos em 2018	

Diversidade e Não-Discriminação:

Conselho de Diversidade – que, em 2019, passa a se chamar Grupo ID (identidade/inclusão e diversidade);
Monitoramento de indicadores de diversidade;
Capacitação de gestores e de recrutadores no tema de diversidade e princípios de igualdade;
Política de concessão de benefícios iguais para casais do mesmo gênero;
Canais de reclamação para receber e solucionar queixas de preconceito dentro da empresa;
Signatária da ONU Mulheres – <i>Women Empowerment Principles</i> ;
Participante do Fórum de Empresas e Direitos LGBT.

Treinamentos Presenciais e Online

6.503 horas de formação comercial
46.852 horas de formação transversal
183.303 horas de formação técnica
TOTAL de 236.658 horas de formação em 2018

Saúde e Bem-estar

Em 2018, a MAPFRE realizou várias campanhas no que diz respeito à saúde e ao bem-estar de seus colaboradores. Os destaques foram:

Vacinação – 6.565 doses aplicadas
1ª Semana de qualidade de vida – 2.868 pessoas impactadas
Semana de tratamento vocal e auditivo para os call centers – 943 funcionários envolvidos
Semana Odontológica – 150 colaboradores atendidos
Semana Oftalmológica – 284 atendimentos realizados
Outubro Rosa – 220 funcionárias orientadas sobre o câncer de mama
Novembro Azul – pela primeira vez, 257 funcionários receberam orientação sobre câncer de próstata, consultorias com médicos e mimos em parceria com a Dom Corleone (corte de cabelos e barba)
Espaço saúde – mais de 9.300 atendimentos
Ginástica laboral – 532 funcionários envolvidos
Ação de corrida e caminhada – 103 funcionários participantes

Atendimento Personalizado

Espaço para atendimento médico: especialistas de psicologia, ginecologia, urologia, dermatologia e clínica geral alocados no prédio da empresa, com agenda para consultas diárias. Em 2018, foram **10.907** atendimentos;

Médico do trabalho e assistente social: para segunda opinião sobre diagnósticos médicos e orientações gerais;

Canal POP (Programa de Ouvidoria e Papo): atendimento telefônico psicológico, jurídico e até para *pet* dos colaboradores.

Programa de Voluntariado

Seu objetivo é oferecer, aos colaboradores, oportunidades de desenvolver ações que beneficiem suas causas pessoais, além de ampliar suas habilidades e conhecimentos como cidadãos na construção de uma sociedade mais justa e sustentável. O Programa conta com a diretriz e o apoio da Fundação MAPFRE e em 2018 teve:

693 voluntários colaboradores

158 voluntários familiares

8.905 pessoas beneficiadas diretamente

3.153 horas laborais dedicadas ao trabalho voluntário

139 atividades realizadas

Mais de **20 mil** itens doados

Atividades realizadas em **13** estados

Ações de reconstrução e pintura de escola

Plantio de árvores

Entrega de presentes de Natal para famílias carentes

Segurança do Trabalho

A MAPFRE valoriza a segurança do trabalho como parte imprescindível de suas operações. Em 2018, os destaques foram:

Participação na Semana de Qualidade de Vida (Semana MAPFRE), com ações sobre ergonomia e prevenção de acidentes;

Realização da SIPAT – Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho, no site de Tamboré;

Melhora no desempenho no PAE – Plano de Atendimento de Emergência da sede Morumbi, o que contribui com a manutenção da certificação ISO 14001.

4.6 Reconhecimentos

GUIA EXAME DE SUSTENTABILIDADE: pelo 6º ano consecutivo, eleita uma das empresas mais sustentáveis do Brasil, segundo o Guia Exame de Sustentabilidade.

MELHORES EMPRESAS DE GRANDE PORTE PARA AS MULHERES TRABALHAREM NO BRASIL: 10ª colocada entre as que desenvolvem as melhores práticas de promoção da equidade de gênero, segundo o GPTW.

MELHORES EMPRESAS PARA TRABALHAR EM 2018: pelo 7º ano seguido, uma das melhores empresas para trabalhar no Brasil.

PODIUM DE CURTO PRAZO: entre as 3 instituições com melhores previsões para cada variável fiscal dos últimos 6 meses.

PRÊMIO ESPRO: entre as 5 melhores empresas com práticas de inclusões de jovens-aprendizes no mercado.

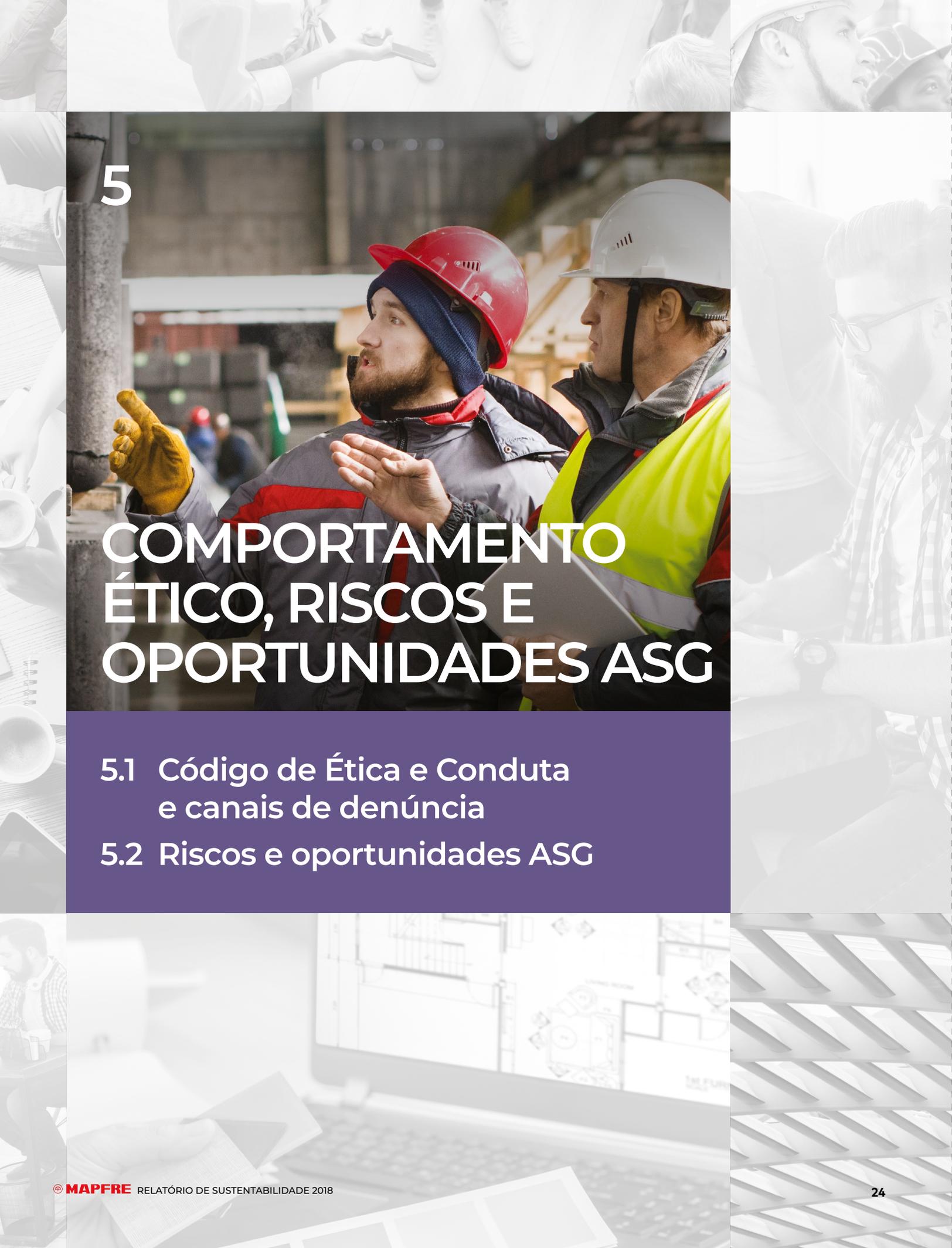
PRÊMIO OUVIDORIAS BRASIL: redução do número de reclamações, por meio do melhor relacionamento entre a Ouvidoria e o Procon.

PRÊMIO TOP EDUCAÇÃO: melhor seguro de proteção educacional, segundo a revista Educação.

RANKING BROADCAST – TOP 10 BÁSICO: ranking da Agência Estado que seleciona as melhores instituições financeiras.

SELO MUNICIPAL DE DIREITOS HUMANOS E DIVERSIDADE: reconhecimento da Prefeitura de São Paulo às políticas de inclusão LGBT.

TOP 5: ranking do Banco Central voltado para as instituições que mais acertaram as projeções mensais.



5

COMPORTAMENTO ÉTICO, RISCOS E OPORTUNIDADES ASG

5.1 Código de Ética e Conduta
e canais de denúncia

5.2 Riscos e oportunidades ASG

A MAPFRE tem como um de seus valores essenciais a integridade, que vai muito além do cumprimento das leis, implicando em uma abordagem socialmente responsável de suas atividades. Para que as pessoas que atuam em nome da MAPFRE vivenciem seus valores, a empresa conta com diretrizes institucionais, ferramentas, capacitações e mecanismos de controles internos para garantir a atuação ética e as melhores práticas no combate à fraude, corrupção e lavagem de dinheiro.

5.1 Código de Ética e Conduta e Canais de Denúncia

A MAPFRE dispõe de um Código de Ética e Conduta, publicado na intranet corporativa e mantém, internacionalmente, dois canais de denúncias:

Canal de Denúncias Financeiras e Contábeis

(www.mapfre.com/CDF)

Disponível para colaboradores e fornecedores, recebe denúncias relacionadas ao não-cumprimento do Código de Ética e Conduta.

Canal de Consultas e Denúncias Éticas

(www.mapfre.com/Etica)

Atende colaboradores com dúvidas sobre a aplicação do Código de Ética e Conduta ou testemunhas de situações potencialmente arriscadas no que se referem aos princípios e normas éticas e de conduta da MAPFRE.

No Brasil, a MAPFRE disponibiliza, aos seus colaboradores, parceiros, terceiros e clientes, os seguintes canais de denúncias para o envio de suspeitas de fraude, corrupção, desvios éticos de conduta e atos ilícitos:

Disque Denúncia 0800-775-7333 – URA (Unidade de Resposta Audível): por meio do qual o denunciante pode gravar uma mensagem com dados das suspeitas de fraudes ou corrupção.

Pela Internet (www.mapfre.com.br): podem ser realizadas denúncias de suspeita de fraude, corrupção, erros, incorreções e desvios éticos.

Canal POP (Programa de Ouvidoria e Papo): para os colaboradores comunicarem eventuais desvios de conduta e receberem, ainda, atendimento psicológico e jurídico.

Formação em ética e transparência

A MAPFRE oferece, para todos seus colaboradores, treinamentos presenciais e online sobre temas que buscam garantir a ética e a transparência. Abaixo, os principais treinamentos realizados no Brasil:

TREINAMENTO	PARTICIPANTES		HORAS	
	2017	2018	2017	2018
Controles internos	5.395	5.563	4.152	4.173
Corrupção	5.449	5.138	6.705	3.853
Fraude	5.434	5.271	2.761	3.954
Lavagem de dinheiro	5.455	5.515	4.091	4.136

Para aprofundar-se nessas questões, acesse o [Relatório Integrado da MAPFRE S.A.](#)

5.2. Riscos e oportunidades ASG

PSI1

PSI2

PSI3

O processo de gestão de riscos na MAPFRE está baseado na identificação, avaliação, mensuração e tratamento dos riscos de acordo com as metodologias e apetites definidos, de maneira adequada aos riscos estratégicos estabelecidos e zelando pela solvência, pelo equilíbrio técnico-atuarial e pela disseminação da cultura de riscos e governança corporativa, contribuindo para a geração de valor e sustentabilidade da organização.

O gerenciamento dos riscos operacionais e a coordenação da avaliação de indicadores de riscos e controles implantados nas operações da MAPFRE são realizados mundialmente – inclusive no Brasil – por meio da plataforma RiskMap. Em 2018, a ferramenta contou com a participação de nada menos que 2.400 pessoas de 25 países e áreas corporativas.

Para a MAPFRE, a gestão de riscos é um fator-chave para alcançar o desenvolvimento sustentável, integrando as questões ambientais, sociais e de governança corporativa (ASG).

Seguir essa diretriz permite à empresa obter informações adicionais sobre os potenciais riscos e as expectativas dos grupos de interesse, ajudando nos processos de tomada de decisões nas mais diversas áreas e criando novas oportunidades em produtos e serviços.

Nesse sentido, em 2018 a MAPFRE integrou as questões ASG relevantes para o seu negócio e ampliou as orientações de práticas sustentáveis para sua cadeia de valor e clientes.

Conheça os projetos de maior relevância nesse período:

ASG no negócio

Para se anteciper aos riscos ASG e contemplar as melhores práticas de integração da sustentabilidade em seus processos e atividades, é fundamental o trabalho contínuo junto às unidades de negócio.

GRANDES RISCOS

Em Grandes Riscos, o questionário de inspeção com ênfase nas questões ASG, revisado em 2017, foi integrado ao questionário tradicional de inspeção e à Matriz de Avaliação de Riscos (com a redução de 21 para 11 perguntas), possibilitando mais eficiência na captura de informações relevantes. Mais de 2.500 riscos já foram inspecionados com base neste novo modelo, o que permite pontuar as empresas de acordo com a diretriz ASG e as ações praticadas nas operações.

Esse processo está alinhado ao Guia Técnico e de Procedimentos para a Integração ASG nos Negócios de Grandes Riscos, que foi, inclusive, apresentado durante encontro do PSI (Princípios para Sustentabilidade em Seguros).

RURAL E HABITACIONAL

O foco do trabalho com a unidade de Rural e Habitacional foi a continuidade da adequação de documentos e processos para mitigação de riscos ASG, com destaque para elaboração e aprovação de cláusula sobre salvados, para inclusão nas Condições Gerais. No entanto, em decorrência da renovação do acordo com o Banco do Brasil ao longo de 2018, algumas das atividades em conjunto com esta unidade foram suspensas e devem ser retomadas.

AUTOMÓVEL

Em parceria com a unidade de Automóvel, foi dada a continuidade ao Sistema de Mitigação de Riscos no Pátio de Salvados, com o objetivo de mitigar riscos a partir de uma série de iniciativas, como estudos e insumos técnicos ambientais e auditorias periódicas para verificar a estabilidade do sistema de gestão ambiental no Pátio Caçapava, com foco na gestão de resíduos. Em 2018, foram realizadas auditorias periódicas para estabelecimento de planos de ação para adequações necessárias e melhoria contínua da gestão.

INVESTIMENTOS

De maneira alinhada ao compromisso global da MAPFRE com os Princípios para o Investimento Responsável (PRI), no Brasil, foi dada continuidade à aplicação das questões ASG em todas as teses de investimentos atualmente avaliadas. Atualmente, 93% dos ativos de crédito privado corporativo tiveram o componente ASG considerado durante o processo de análise. Os outros 7% foram adquiridos antes da incorporação destes critérios.

Orientação para clientes e rede comercial

A MAPFRE entende que a integração ASG deve ter um importante foco no cliente e, por isso, em 2018, elaborou uma versão resumida do Manual de Orientação sobre Gestão de Resíduos. O material, a ser distribuído aos clientes junto com o kit de sinistros, apresenta conceito de resíduos, além de orientações básicas para minimizar danos ambientais decorrentes da gestão de resíduos gerados em sinistros rurais – com enfoque em benfeitorias, máquinas e culturas.

Também disponibilizou o *Guia de Boas Práticas de Prevenção*, que aborda temas relevantes em prevenção de riscos e educação securitária para clientes, corretores e parceiros comerciais do Seguro Residencial. O material traz:

Passo a passo completo de ações para redução de riscos de sinistros (incêndios, vazamentos, roubos etc.) em casas e apartamentos.

Instruções para o segurado sobre a utilização da apólice, de modo a obter o apoio necessário e utilizar os benefícios contratados da melhor forma possível.

Engajamento da cadeia de valor

A MAPFRE tem como objetivo garantir o comportamento ético e socialmente responsável dos envolvidos em sua cadeia de valor.

No Brasil, os contratos comerciais e administrativos oriundos das seguradoras da MAPFRE incorporam cláusulas voltadas para a responsabilidade socioambiental, como cumprimento da legislação ambiental em vigor e combate ao trabalho infantil e/ou análogo ao escravo.

Além disso, a MAPFRE realizou, ao longo de 2018, auditoria ambiental em fornecedores críticos para o negócio e promoveu treinamentos técnicos em temas socioambientais. Ao todo, em 2018, 172 fornecedores participaram de 11 integrações relacionadas a atendimento e situações de emergência, Sistema de Gestão Ambiental (SGA) e gestão de resíduos.

Já em parceria com o Sebrae-SP, estiveram disponíveis três cursos *e-learning* com temas relevantes relativos à cadeia de valor da MAPFRE:

Controle de Gastos na Prestação de Serviços

Oficinas de Funilaria e Pintura Sustentáveis

Qualidade no Atendimento – Oficina de Reparação Automotiva



Participação institucional

A MAPFRE participa de fóruns nacionais e internacionais para discutir e aprofundar a integração da sustentabilidade no modelo de negócios do setor de seguros, com destaque para a presidência da Comissão de Sustentabilidade e Inovação da CNseg (Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização) e a participação no *board* mundial dos PSI (Princípios para Sustentabilidade em Seguros). Além disso, mantém participação ativa nas seguintes instituições:

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)

Fenasaúde (Federação Nacional de Saúde Suplementar)

Fenacap (Federação Nacional de Capitalização)

Susep (Superintendência de Seguros Privados)

Sindiseg

Valor compartilhado e cultura de seguros

Em 2018, a empresa apoiou importantes projetos e instituições que apresentam conexão com seus valores, ajudando a disseminar a cultura de seguros. Merece destaque:

VOLVO OCEANRACE

Durante o maior evento de regata do mundo, a MAPFRE promoveu o relacionamento com a Rede Comercial de Itajaí (SC) e região. Também merece destaque a qualificação dos jovens do Instituto Crescer: durante três semanas, 45 voluntários com idades entre 14 e 20 anos acompanharam o trabalho da companhia na Vila da Regata.



6

GESTÃO E ESTRATÉGIA AMBIENTAL

6.1 Recursos naturais e ecoeficiência

6.2 Gestão de resíduos e logística reversa

6.3 Pegada ambiental:
emissões e compensações

6.4 Campanhas e engajamento

A MAPFRE é uma empresa comprometida com a redução do impacto ambiental e conta com uma estratégia global frente às mudanças climáticas. Sua atuação é direcionada pela *Política de Meio Ambiente*, aprovada pelo Conselho de Administração da MAPFRE S.A..

6.1 Recursos naturais e ecoeficiência



Com objetivo de promover o consumo responsável dos recursos naturais e gerar ecoeficiência, a companhia investe na revisão de processos internos e na conscientização ambiental. Em 2018, foram identificadas importantes oportunidades para redução no consumo de recursos naturais na sede localizada no WT Morumbi:

Ajuste de horário de funcionamento da iluminação dos pavimentos;

Desligamento de parte da iluminação externa;

Instalação de sensores de presença para iluminação das cabines dos sanitários.

A partir das ações implantadas, foi possível observar a superação da meta de redução do consumo de energia elétrica, que era de 3,04%. Houve redução de 8,6% no consumo, comparando os meses de novembro de 2018 e dezembro de 2017, para um total de 334.663 kWh/ano. Isso representa também redução das emissões de gases de efeito estufa de 24,759 tCO₂e*.

*Cálculo realizado utilizando a ferramenta do Programa Brasileiro GHG Protocol.

CONSUMO DE RECURSOS NATURAIS NOS PRÉDIOS OCUPADOS PELA MAPFRE EM 2018:

10.055.744 kWh de energia elétrica

47.135 m³ de água

CONSUMO DE COMBUSTÍVEL DOS VEÍCULOS DA OPERAÇÃO DA MAPFRE EM 2018:

19.147 litros de diesel

554.819,21 litros de gasolina

CONSUMO DE PAPEL DA OPERAÇÃO:

188.477,72 kg

GERAÇÃO DE RESÍDUOS PERIGOSOS, DESTINADOS DA FORMA AMBIENTALMENTE CORRETA:

315,20 kg de toners e cartuchos

413,83 kg de resíduos de serviços de saúde (incluindo filtros de ar-condicionado, por suas características)

497,20 kg de sólidos contaminados com óleos e graxas

ISO14001

Desde 2014, a MAPFRE possui sede certificada na norma NBR ISO14001:2004, que atesta o bom funcionamento de seu Sistema de Gestão Ambiental (SGA). Após auditoria realizada em abril de 2018, o SGA foi certificado na versão mais atual da norma internacional, a NBR ISO14001:2015. A conquista é resultado de um extenso e minucioso trabalho, que envolveu melhoria contínua de processos e engajamento de colaboradores e terceiros.

Certificação LEED

Outra certificação relevante da sede WT Morumbi, conquistada em 2017 e mantida no ano seguinte, foi a LEED (Leadership in Energy & Environmental Design), que atesta que o edifício atende aos requisitos de sustentabilidade estabelecidos pelo U.S. Green Building Council. A sede possui dois selos: o LEED SILVER (que diz respeito à construção e é administrado pelo condomínio) e o LEED GOLD (que se refere aos andares e é administrado pela MAPFRE).

Academia de Sustentabilidade

Desde 2012, a Academia de Sustentabilidade totaliza mais de sete mil participações. Em 2018, 1.917 profissionais (entre colaboradores e parceiros de negócio) foram capacitados em temas e informações relevantes sobre sustentabilidade, em diferentes encontros promovidos durante o ano:

Workshop “Descarte Certo”, com a participação de **10 colaboradores** de diversas áreas para discutir a destinação de resíduos na área de Seguros Massificados.

Capacitação de **193** terceiros em encontros específicos sobre a ISO14001 e SGA.

Cursos *e-learning*, em parceria com o Sebrae-SP, sobre Oficinas Sustentáveis, Controle de Gastos e Qualidade no Atendimento, com inscrição de **63 oficinas**.

1.335 colaboradores no curso *e-learning* de Gestão Ambiental.

6.2 Gestão de resíduos e logística reversa



A MAPFRE busca gerenciar os resíduos de suas atividades de forma ambientalmente correta e engajar a sua cadeia de valor para promover a logística reversa, minimizando o impacto e o risco ambiental.

DESCARTE ECOLÓGICO

Assistência que pode ser contratada pelos clientes do seguro residencial e tem como objetivo destinar de maneira ambientalmente correta resíduos de reformas e construções, móveis e eletroeletrônicos. Foram prestados aproximadamente 1.500 serviços em 2018.

LOGÍSTICA REVERSA NA CADEIA DE VALOR

O projeto Logística Reversa garante a destinação ambientalmente correta de eletroeletrônicos segurados com garantia estendida/troca certa, reduzindo o impacto ambiental das operações e fomentando a cadeia de reciclagem como um todo.

24 toneladas de eletroeletrônicos foram enviadas à reciclagem em 2018.

Mais de **100 toneladas** foram destinadas de forma ambientalmente correta desde o início do projeto, em 2015.

6.3 Pegada ambiental: emissões e compensações



A MAPFRE acredita que a contribuição para a redução das emissões de gases de efeito estufa (GEE) é tanto um desafio como uma oportunidade, requerendo uma estratégia no curto, médio e longo prazo que minimize os riscos relevantes identificados e promova a implantação das oportunidades detectadas.

No *Relatório Integrado da MAPFRE S.A.*, você pode conhecer um pouco mais sobre os riscos relacionados com a questão climática e sobre a execução do Plano Estratégico de Eficiência Energética e Mudanças Climáticas, que estabelece metas de redução das emissões de carbono. No Brasil, a MAPFRE atua alinhada com as diretrizes corporativas e, ainda, para atender aos princípios e pactos assumidos internacionalmente, como o *Paris Pledge for Action*. Diante disso, em 2018, a empresa elaborou e publicou, pelo quinto ano consecutivo, seu inventário anual de emissões de gases de efeito estufa, classificado na categoria prata, com o intuito de oferecer transparência à sociedade e também de monitorar suas emissões, visando trabalhar para a redução.

O inventário pode ser consultado no *Registro Público de Emissões*, repositório do GHG Protocol.

**EMISSIONES DE VIAGENS AÉREAS:
REDUÇÃO DE CERCA DE 8% EM 2018
COM RELAÇÃO AO ANO ANTERIOR**



Compensação das emissões de gases de efeito estufa

DIA MUNDIAL SEM CARRO

Com o objetivo de engajar os segurados de automóvel, a MAPFRE comprou créditos de carbono suficientes para neutralizar as emissões dos veículos de sua carteira no dia 22 de setembro, quando é celebrado o Dia Mundial Sem Carro.

2.767 tCO₂e (toneladas de carbono equivalente) compensadas*

CONGRESSO NACIONAL DE CORRETORES

A MAPFRE também compensou as emissões de gases de efeito estufa geradas no 18º Congresso de Corretores de Seguros (Conec) 2018, que ocorreu entre os dias 27 e 29 de setembro, no Transamérica Expo Center, em São Paulo (SP).

383 tCO₂e (toneladas de carbono equivalente) foram compensadas por meio da aquisição de créditos de carbono, em 2018.

Os créditos de carbono foram investidos no projeto de conservação florestal Ecomapuá, da Amazônia paraense:

90.000 hectares de bioma amazônico é a área pela qual se estende o projeto Ecomapuá.

Mais de **100 famílias** dependem dos recursos naturais dessa área da floresta para sobreviver.

* Com base em metodologia de empresa especializada na área.

6.4 Campanhas e engajamento

A MAPFRE também promove campanhas ligadas à conscientização ambiental. Principais iniciativas:

SEMANA DO MEIO AMBIENTE

Na semana de comemoração ao Dia Mundial do Meio Ambiente (5 de junho), reforçamos o posicionamento da MAPFRE como uma empresa atenta ao tema, por meio de:

Divulgação da assistência de Descarte Ecológico para clientes do produto Residencial;

Reforço, entre os colaboradores, das dicas de redução da geração de resíduos.

HORA DO PLANETA

Pelo oitavo ano consecutivo, a MAPFRE participou no Brasil da iniciativa “A Hora do Planeta”, promovida pela WWF Internacional para alertar a população mundial sobre os riscos do aquecimento global e das mudanças climáticas.



