

2022 **RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE**



SUMÁRIO

1. Mensagem do CEO	3
2. Grupo MAPFRE	5
MAPFRE no mundo	6
Propósito, Visão e Valores	7
MAPFRE no Brasil	8
Posicionamento estratégico	9
Materialidade	11
Governança corporativa	12
3. Sustentabilidade	14
Sustentabilidade no negócio	15
Plano de Sustentabilidade 2022-2024	16
Resultados 2022	17
Pactos e Princípios	19
Agenda 2030/ODS	20
Tendências e visão de futuro	21
4. Ética, Gestão de Riscos e Integração ASG	22
Comportamento ético	23
Código Ético e de Conduta e Canais de denúncia	24
Gestão de riscos	25
Integração ASG – Riscos e oportunidades	26
5. Resultados	28
Desempenho de mercado	29
Resultados financeiros	30
Reconhecimentos	31
6. Comprometimento com os grupos de interesse	32
Relacionamento com o cliente	33
Rede comercial e prestadores de serviço	35
Desenvolvimento de pessoas	36
Investimento social	40
Participação institucional	42
Comunicação e engajamento para sustentabilidade	43
7. Gestão e estratégia ambiental	44
Modelo estratégico ambiental	45
Compromissos ambientais em matéria de investimento e subscrição	46
Recursos naturais e ecoeficiência	48
Emissões e Gestão de resíduos	50

CÓDIGO DE NAVEGAÇÃO



Para o índice



Última página visitada



Imprimir



Buscar no documento



Página anterior



Página seguinte

FERNANDO PÉREZ-SERRABONA, CEO MAPFRE BRASIL

MENSAGEM DO CEO



O desempenho positivo registrado em 2022 pelo mercado brasileiro de seguros demonstra a robustez e o potencial do setor, reforçando a importância de nossa atividade para a sociedade. Com uma arrecadação de R\$ 356,86 bilhões no ano, o setor apresentou crescimento de 16,2% em relação a 2021.

A MAPFRE também seguiu sua trajetória de crescimento, com conquistas expressivas em seus resultados no Brasil. Os prêmios emitidos totalizaram R\$ 26,1 bilhões no ano, com crescimento de 23,1%, e o lucro líquido cresceu 64% no período, encerrando 2022 em R\$ 774 milhões.

Esses números refletem, principalmente, a evolução dos negócios nos segmentos de Vida Risco, em função da diminuição da taxa de sinistralidade derivada da Covid-19, e Agrícola, que registrou crescimento significativo em relação a 2021, apesar do impacto da seca verificada no Norte e Sul do país.

Com esse desempenho, o Brasil reafirma sua posição como a segunda região mais relevante para as receitas globais do Grupo MAPFRE, com 17,3% de participação em prêmios, atrás apenas da Espanha.

Considerado um dos mercados com maior potencial de crescimento no setor de seguros, o Brasil é estratégico para os negócios da MAPFRE. Por isso, os resultados positivos refletem a solidez da companhia que, com eficiência operacional e resiliência frente aos desafios econômicos, conseguiu realizar investimentos que tornaram o nosso modelo de negócios ainda mais competitivo e totalmente alinhado ao planejamento estratégico global da MAPFRE.

Outra questão em que também nos mantivemos firmes durante o ano foi o compromisso da MAPFRE com a sustentabilidade. A nossa estratégia de sustentabilidade está cada vez mais integrada ao modelo de negócio, o que nos permite enfrentar os grandes desafios globais, gerindo riscos e oportunidades ASG e, ao mesmo tempo, inovando no desenvolvimento de produtos e soluções de seguros, resseguros e serviços que beneficiam os clientes e, em conjunto, a sociedade como um todo.

Em 2022, a MAPFRE traçou sua Estratégia Global de Sustentabilidade, que resultou na criação do Plano de Sustentabilidade 2022-2024, que define o nosso posicionamento estratégico em relação às questões ASG e de negócios para os próximos anos.

O plano contempla os compromissos globais de sustentabilidade assumidos pela empresa, com foco nos grandes desafios enfrentados atualmente pelo mundo. O compromisso de toda a empresa com esse posicionamento foi reafirmado ao final do exercício a partir dos resultados alcançados pelo plano que, em seu primeiro ano de implementação, registrou um índice de cumprimento de 99,6% em relação aos objetivos e metas propostos para o período.

Estamos totalmente comprometidos com a Agenda 2030 das Nações Unidas e com os nossos compromissos com os Direitos Humanos, implantando ações em nível global. Acreditamos que, apesar da pandemia, é nossa obrigação aproveitar ao máximo esta década de ação para maximizar o alcance desses objetivos.

Em 2022 reformulamos nosso propósito social, que nos define como uma empresa comprometida com a sociedade. Mantemos nossa visão e os valores que sempre nos acompanharam e, a partir de agora, o objetivo corporativo da MAPFRE é dizer a cada um de seus stakeholders que estamos ao seu lado, acompanhando-os para que possam avançar com tranquilidade, contribuindo para o desenvolvimento de uma sociedade mais sustentável e solidária.

Continuamos a desenvolver uma política de respeito, transparência e confiança em relação a todos os nossos stakeholders, com os quais trabalhamos sempre promovendo relações equilibradas e de médio e longo prazo.

Para concluir, destaco também a importância da Fundación MAPFRE, que materializa a contribuição social da MAPFRE para a sociedade brasileira com o desenvolvimento de atividades nas áreas de Prevenção e Segurança Viária, Promoção da Saúde, Seguro e Previdência Social, Ação Social e Cultura. O ano de 2022 foi um período de retomada gradativa das atividades presenciais, com mais de 9 milhões de pessoas beneficiadas pelos programas apoiados.

Em relação a 2023, nossa expectativa é que teremos um ano promissor pela frente e estaremos concentrados em continuar avançando em nossa estratégia de crescimento e lucratividade disciplinados, aumentando a eficiência e a produtividade em todas as nossas operações, enquanto continuamos com nosso processo de transformação digital, organizacional e cultural.



Fernando Pérez-Serrabona
CEO MAPFRE Brasil

“
**A NOSSA ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE
ESTÁ CADA VEZ MAIS INTEGRADA AO MODELO DE
NEGÓCIO, O QUE NOS PERMITE ENFRENTAR
OS GRANDES DESAFIOS GLOBAIS, GERINDO
RISCOS E OPORTUNIDADES ASG E INOVANDO NO
DESENVOLVIMENTO DE PRODUTOS E SOLUÇÕES DE
SEGUROS, RESSEGUROS E SERVIÇOS.**
”

2 GRUPO MAPFRE



MAPFRE NO MUNDO

A MAPFRE é um grupo multinacional que, desde 1933, desenvolve atividades seguradoras, resseguradoras e financeiras, oferecendo soluções globais para proteger pessoas, profissionais e empresas. Com sede na Espanha, está presente em 38 países com um amplo catálogo de produtos e serviços que permitem gerenciar suas necessidades presentes e futuras.

Em 2022, as receitas da MAPFRE aumentaram 8,3%, totalizando 29.510 milhões de euros, enquanto os prêmios cresceram 10,8%, alcançando a marca de 24.540 milhões de euros. Esse desempenho reflete uma melhora geral do negócio de seguros em praticamente todas as regiões, com aumentos significativos na América Latina e América do Norte.



MAPFRE EM NÚMEROS



Presença em
38
países



31.293
colaboradores



Receita de
29,5
bilhões de euros



Prêmios de
24,5
milhões de euros



Lucro de
642
milhões de euros

PROPÓSITO, VISÃO E VALORES



PROPÓSITO

Estamos ao seu lado, lhe acompanhando para que você possa seguir com tranquilidade e contribuindo para uma sociedade mais sustentável e solidária. Na MAPFRE, cuidamos do que é importante para você.



VISÃO

MAPFRE, a sua seguradora de confiança.

VALORES

Garantindo a **Solvência**, promovendo a **Inovação**, prestando o melhor **Serviço**, atuando com **Integridade** com uma **Equipe** multicultural e diversa.



MAPFRE NO BRASIL

Especialista em suas áreas de negócio, a MAPFRE completou 30 anos no Brasil como uma das maiores companhias de prestação de serviços com atuação nos mercados de seguros, investimentos, consórcios, capitalização, previdência e assistência a residência e veículos.

Além da sede em São Paulo, sua estrutura é formada por 37 sucursais e sete P.A.R.E.s em todo o território nacional. A empresa conta ainda com uma equipe formada por 2.821 colaboradores, 15.536 corretores e uma extensa rede de parceiros composta por milhares de prestadores que garantem o atendimento aos mais de 7,2 milhões de clientes.

Responsável por 17,3% dos prêmios totais do Grupo em 2022, a operação brasileira representa o segundo maior mercado para

a MAPFRE por sua contribuição ao negócio. Os prêmios emitidos cresceram 23,1% no ano, totalizando R\$ 26,1 bilhões e o lucro líquido alcançado foi de R\$ 774 milhões, volume 64% superior a 2021.

Por meio da Fundación MAPFRE, instituição sem fins lucrativos, a MAPFRE contribui para o desenvolvimento da sociedade com a realização de iniciativas nas áreas de Prevenção e Segurança Viária, Promoção da Saúde, Seguro e Previdência Social, Cultura e Ação Social. Em 2022, os programas promovidos para melhorar as condições de vida de grupos desfavorecidos, reduzir os acidentes de trânsito, disseminar o acesso à informação, à prevenção, à inovação e à pesquisa, ampliando a diversidade cultural da sociedade beneficiaram mais de 9 milhões de pessoas (online e presencial).

PRINCIPAIS MAGNITUDES



2.821
colaboradores



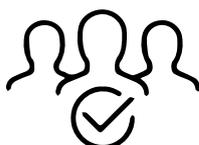
7
pontos de atendimento



15.536
corretores



37
sucursais em todo o país



7.209.324
clientes



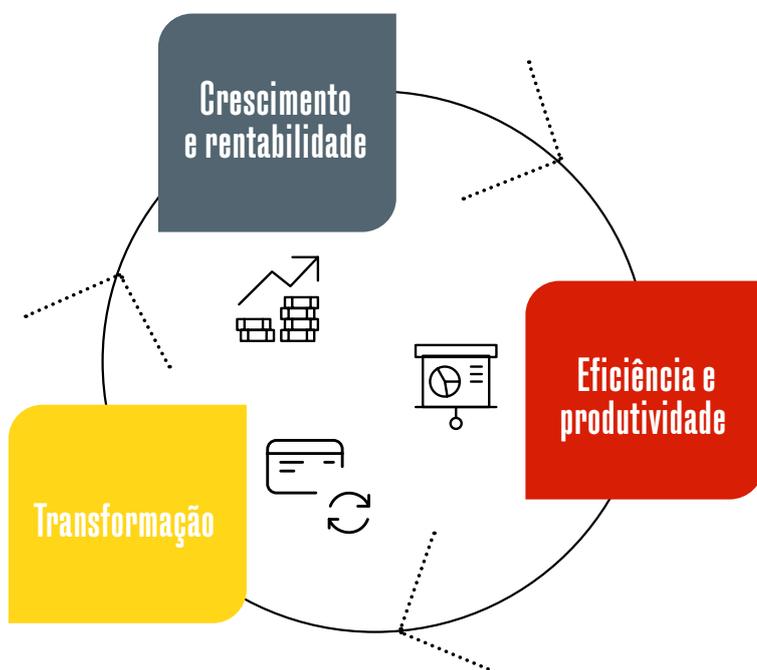
335.152
atendimentos de assistência

POSICIONAMENTO ESTRATÉGICO

Aprovado pelo Comitê Executivo e pelo Conselho de Administração, o Plano Estratégico da MAPFRE abrange o período 2022-2024 e está apoiado em três pilares: Crescimento e Rentabilidade; Eficiência e Produtividade; e Transformação.

CRESCIMENTO E RENTABILIDADE

Esse pilar faz referência ao crescimento disciplinado, com foco na retenção e atração de clientes com rentabilidade adequada; no conhecimento das necessidades do cliente, criando e desenvolvendo produtos e canais que atendam às suas demandas; e na manutenção de um portfólio de negócios com escala suficiente, que permita índices de despesas competitivas e nível técnico adequado.



EFICIÊNCIA E PRODUTIVIDADE

Esse pilar serve de guia para todas as atividades e processos, que devem refletir o objetivo de satisfazer os clientes com qualidade e rapidez, utilizando o mínimo de recursos para melhorar os índices de despesas e garantir mais competitividade. A melhora dos índices de eficiência e produtividade permite um crescimento com maior agilidade e uma implantação de recursos mais dinâmica e com maior impacto.

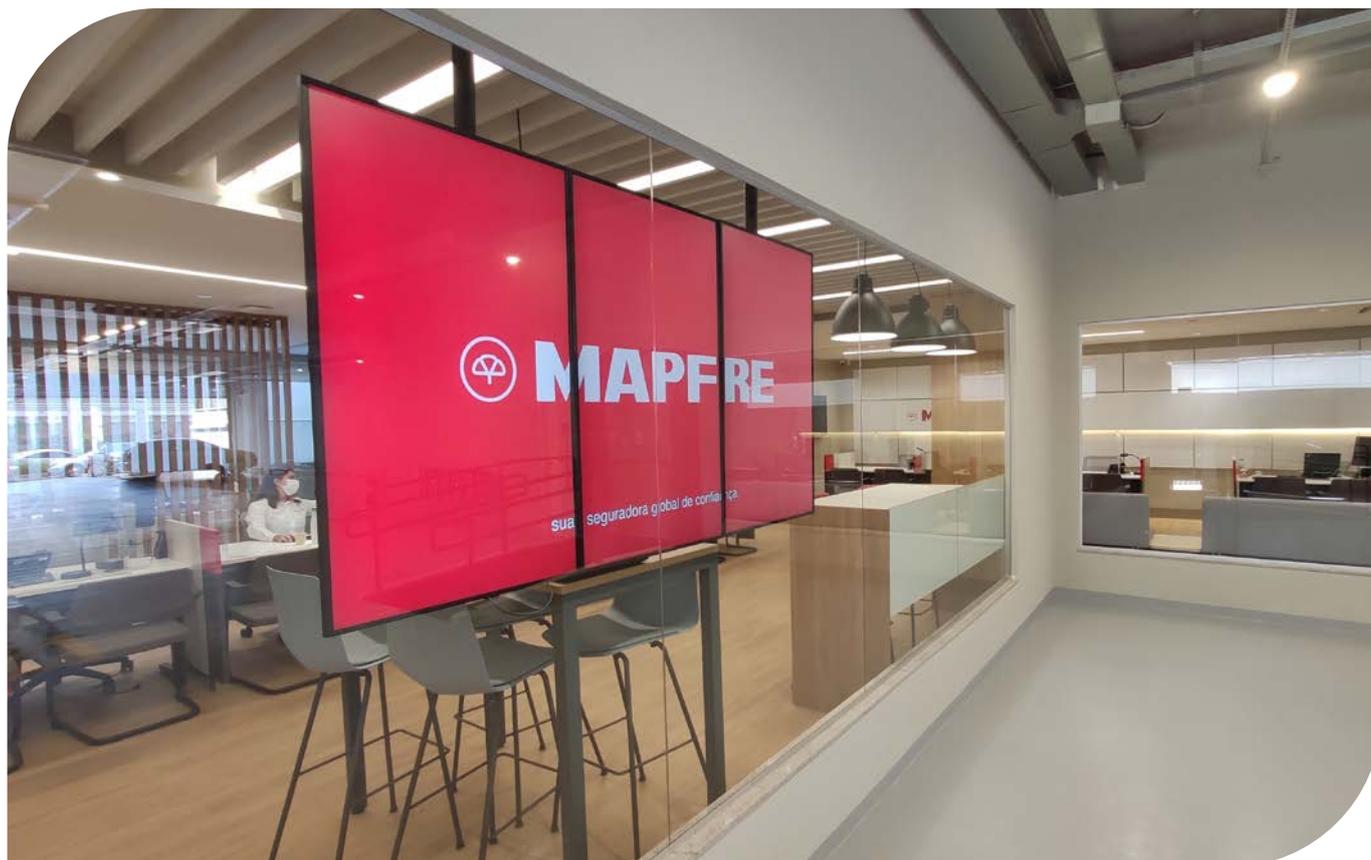
TRANSFORMAÇÃO

Esse pilar faz parte do processo de mudança contínua em que nos encontramos e que permitirá à MAPFRE ser uma empresa cada vez mais moderna e preparada para o futuro, garantindo a sustentabilidade de seus resultados. A transformação nos permitirá continuar avançando em direção às nossas aspirações, em relação ao conhecimento de cada mercado, adaptabilidade, velocidade de desenvolvimento e expansão geográfica e de produtos.

PERSPECTIVAS DE FUTURO

A atuação da MAPFRE para os próximos anos será marcada por:

- Ser uma empresa mais acessível, com produtos que o cliente precisa (cuidando do que é importante para ele) e com canais baseados na facilidade de utilização, aumentando a agilidade e melhorando os custos para oferecer melhores produtos a preços mais baixos e competitivos.
- Manter nossa diferenciação com uma proposta de valor que atenda às diferentes demandas dos clientes, aproveitando o uso de capacidades geradas na revolução tecnológica atual e empenhados em contribuir para um futuro sustentável.
- Trabalhar com escala suficiente para poder continuar a melhorar os índices de eficiência e produtividade.
- A digitalização nos acompanhará em tudo o que fazemos, na forma como nos comportamos e trabalhamos, marcando presença em nosso dia a dia e impactando todas as áreas em que vamos atuar.
- Nosso talento, cujas capacidades temos e iremos desenvolver, os recursos, os novos modelos e estruturas operacionais nos permitirão alcançar os objetivos propostos.



MATERIALIDADE

Regularmente a MAPFRE realiza, em nível global, uma análise chamada Estudo de Materialidade, que ajuda a priorizar questões consideradas relevantes tanto para as partes interessadas quanto para a companhia.

A última análise foi realizada em 2021 com a adoção de uma metodologia que permite acompanhar tendências e alinhar a estratégia da empresa com as questões de sustentabilidade, estabelecendo prioridades internas e externas para os stakeholders e o negócio. Em 2022, foi promovida uma revisão e atualização desse estudo.

da organização. Esses impactos podem ser negativos e positivos, de curto e longo prazo, intencionais e não intencionais, e reversíveis e irreversíveis.

Levando em conta o caráter global da empresa, o estudo foi promovido nos principais países onde a MAPFRE atua, incluindo o Brasil, com a inclusão de todos os grupos de interesse. De acordo com os resultados levantados, os nove temas considerados materiais para a MAPFRE Brasil são:

A PARTIR DOS RESULTADOS APONTADOS NO ESTUDO DE MATERIALIDADE, A MAPFRE AVALIA OS IMPACTOS EM SUAS ATIVIDADES E TRAÇA ESTRATÉGIAS DE AÇÃO EM DIFERENTES ÁREAS, ESTABELECIDO PRIORIDADES INTERNAS E EXTERNAS PARA OS STAKEHOLDERS E O NEGÓCIO.

O estudo segue o conceito de materialidade (conforme estabelecido na norma GRI 3: Temas Materiais 2021), na qual os impactos reais e potenciais na economia, no meio ambiente e nas pessoas, incluindo os impactos sobre os direitos humanos, foram avaliados e integrados em todas as atividades e relações comerciais

Temas materiais

- Qualidade do serviço e satisfação do cliente
- Boa governança e conformidade
- Inovação e Digitalização
- Adaptação do negócio às mudanças climáticas
- Pegada de carbono
- Produtos e serviços sustentáveis
- Saúde e bem-estar no trabalho
- Desenvolvimento profissional e formação
- Diversidade e inclusão



GOVERNANÇA CORPORATIVA

Empenhada em melhorar continuamente a qualidade de sua gestão, a MAPFRE adota um modelo de governança corporativa pautado pela adoção de princípios como ética e transparência nas informações e orientado por políticas, códigos, princípios empresariais e institucionais válidos para todas as empresas do Grupo. Para garantir mais assertividade e transparência aos resultados, as decisões administrativas são sempre colegiadas.

No Brasil, esse sistema é suportado pela seguinte estrutura: Conselho de Administração, Comitê de Auditoria, Comissão de Riscos, Comitê de Direção, Comissão de Seguros,

Comitê de Investimentos, Comitê de Tecnologia, Comitê de Sustentabilidade, Comitê de Segurança e Meio Ambiente, Comitê de Crise e Continuidade de Negócios e Comitê de Privacidade e Proteção de Dados.

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



Estrutura do modelo de governança corporativa

Conselho de Administração

Órgão superior de administração e supervisão das atividades no país, que tem por objetivo aprovar a orientação geral de negócios, as políticas e diretrizes gerais e as metas da MAPFRE Brasil.

Reúne-se, ordinariamente, de cinco a oito vezes por ano.

Comitê de Auditoria

Órgão estatutário que tem por objetivo assessorar o Conselho de Administração no exercício de suas funções de auditoria e fiscalização e, principalmente, no monitoramento da qualidade das demonstrações financeiras, controles internos, conformidade, gerenciamento de riscos das empresas, visando a confiabilidade das informações.

Reúne-se mensalmente e extraordinariamente, se necessário.

Comissão de Riscos

De caráter consultivo e de assessoramento vinculada ao Comitê de Direção, tem por objetivo analisar e acompanhar, bem como, auxiliar o Comitê de Direção nas matérias relacionadas a controles internos, conformidade, gerenciamento de riscos corporativos e atuarial, no âmbito de suas competências e de acordo com as diretrizes estabelecidas pelo Grupo MAPFRE.

Reúne-se mensalmente e extraordinariamente, se necessário.

Comitê de Direção

Tem por objetivo a gestão das Unidades de Negócio na região (com exceção da Unidade de Resseguro), assim como a condução de todos os projetos corporativos globais ou regionais que sejam necessários para o cumprimento dos objetivos. Também desenvolve e executa, conforme o caso, as decisões dos órgãos de administração e diretoria da MAPFRE S.A.

Reúne-se semanalmente e extraordinariamente, a qualquer tempo.

Comitê de Investimentos

Tem por objetivo orientar as companhias da MAPFRE Brasil a respeito dos investimentos dos seus ativos financeiros, analisando os referidos investimentos para avaliar detalhadamente os benefícios e estimativa dos retornos econômico-financeiros, observando as premissas de segurança, rentabilidade, solvência, legislação e alçadas vigentes do Grupo MAPFRE.

Reúne-se, preferencialmente, a cada trimestre.

Comitê de Tecnologia

Tem por objetivo supervisionar as políticas e projetos de tecnologia, buscando sua otimização e homologação; analisar os indicadores do mapa estratégico e os indicadores gerais de tecnologia; e apresentar novos projetos corporativos, avaliar os investimentos necessários e discutir ações para implantação integral.

Reúne-se, preferencialmente, uma vez ao mês.

Comitê de Sustentabilidade

Tem por objetivo conhecer, orientar, promover e monitorar o grau de cumprimento da estratégia local de sustentabilidade, de acordo com as diretrizes do Grupo MAPFRE.

Reúne-se, preferencialmente, a cada quatro meses.

Comitê de Segurança e Meio Ambiente

Tem por objetivo zelar, acompanhar e supervisionar para que os assuntos relativos à Segurança e Meio Ambiente façam parte dos processos de negócios das empresas..

Reúne-se semestralmente.

Comitê de Crise e Continuidade de Negócio

Tem por objetivo gerenciar crises e impulsionar o desenvolvimento e implementação dos Planos de Continuidade de Negócio nas entidades do Grupo MAPFRE.

Ativado sempre que necessário, em situações que exijam o gerenciamento de crise nos âmbitos de continuidade de negócios (Comitê de Crise) e privacidade e proteção de dados (Comitê de Privacidade e Proteção de Dados).

Comitê de Privacidade e Proteção de Dados

Tem por objetivo garantir o direcionamento e controle no âmbito da privacidade e proteção de dados pessoais, prestando suporte ao DPO na execução das suas funções e pode exercer as funções de um comitê de crise em relação à gestão de incidentes e violações de segurança de dados pessoais.

Ativado sempre que necessário, em situações que exijam o gerenciamento de crise nos âmbitos de continuidade de negócios (Comitê de Crise) e privacidade e proteção de dados (Comitê de Privacidade e Proteção de Dados).

3 SUSTENTABILIDADE



SUSTENTABILIDADE NO NEGÓCIO

A sustentabilidade sempre esteve presente na estratégia da MAPFRE. Além do resultado econômico, um dos focos da companhia está no desenvolvimento da sua atividade, buscando o benefício social e contribuindo para uma sociedade mais sustentável e solidária.

POR MEIO DE SUA POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE, A MAPFRE ASSUME O COMPROMISSO COM O FUTURO DA ORGANIZAÇÃO E TAMBÉM PROMOVE UM POSICIONAMENTO ATIVO EM RELAÇÃO ÀS QUESTÕES AMBIENTAIS, SOCIAIS E DE GOVERNANÇA.

A MAPFRE conta com uma [Política de Sustentabilidade](#) que funciona como referência para que todas as empresas do Grupo desenvolvam e promovam um comportamento socialmente responsável e sustentável, que inclui os princípios e compromissos assumidos pela companhia relacionados às questões ambientais, sociais e de governança, bem como sua estratégia de ação relacionada às partes interessadas.

Em março de 2022, o Conselho de Administração propôs à Assembleia Geral

de Acionistas atribuir responsabilidades de sustentabilidade ao Comitê de Riscos, renomeando-o como Comitê de Riscos e Sustentabilidade. A partir de então, a aplicação efetiva da Política de Sustentabilidade, bem como o monitoramento e controle de suas ações são supervisionados por esse comitê, levando para o mais alto nível de governança a aprovação e o monitoramento da estratégia de sustentabilidade da companhia.

A MAPFRE também conta com um Comitê de Sustentabilidade, que é responsável por propor a estratégia de sustentabilidade do Grupo ao Comitê de Riscos e Sustentabilidade, promover o progresso do plano de sustentabilidade e lidar com assuntos relevantes para a companhia nessa área. Em 2022, o comitê se reuniu quatro vezes para, entre outros assuntos, acompanhar os projetos do Plano de Sustentabilidade 2022-2024, estabelecer novos objetivos, identificar tendências, oportunidades e requisitos regulatórios relacionados à sustentabilidade e estabelecer planos de ação para atendê-los.



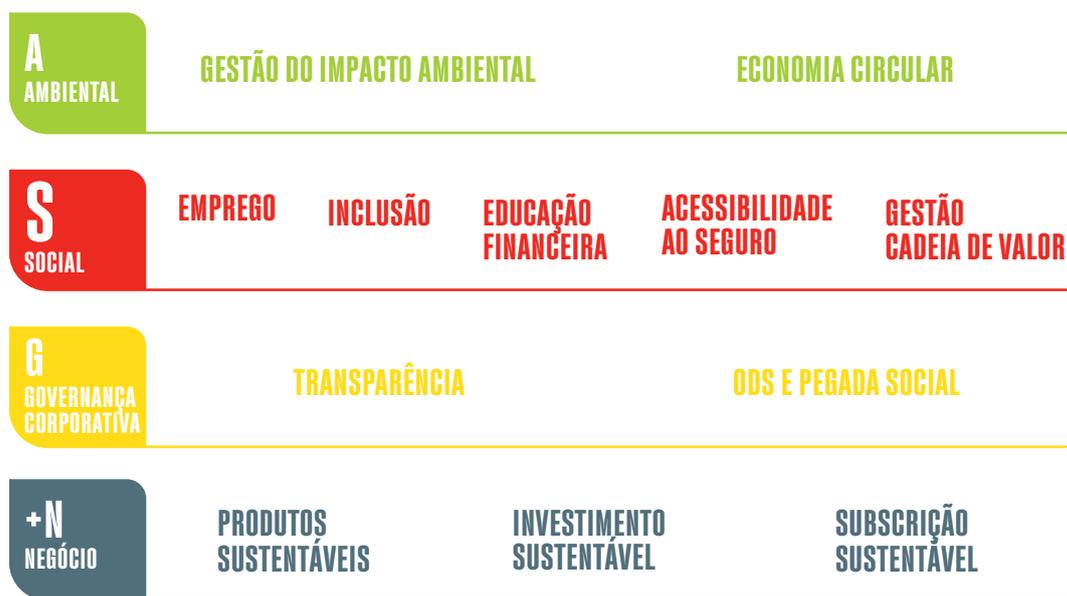
PLANO DE SUSTENTABILIDADE 2022-2024

A construção do Plano de Sustentabilidade 2022-2024 levou em consideração o foco estratégico do Grupo, as tendências de sustentabilidade, o estudo dos aspectos materiais para a MAPFRE e seus stakeholders, a Agenda 2030 e as questões ASG, bem como os grandes desafios globais e sociais enfrentado pela sociedade e pelo planeta: mudanças climáticas, necessidade de uma economia mais circular, inclusão e talento, educação financeira e de seguros, envelhecimento da sociedade, negócios

e demandas sociais e os desafios de um portfólio de produtos e serviços cada vez mais sustentável, em linha com as oportunidades e ameaças de um cenário socioeconômico e climático em plena transformação.

O Plano é desenvolvido a partir de quatro eixos e 12 linhas de atuação, com objetivos que buscam prevenir impactos negativos e potencializar os pontos positivos em relação a economia, meio ambiente e sociedade.

TRABALHANDO EM 4 EIXOS E 12 LINHAS DE ATUAÇÃO



Objetivos principais

- Os principais países da MAPFRE (que representam mais de 72% dos prêmios emitidos) serão neutros em carbono em 2024, incluindo o Brasil, e o restante dos países do Grupo, em 2030.
- Até 2024, 3,5% da força de trabalho da MAPFRE em todo o mundo será de pessoas com deficiência.
- Até 2024, o objetivo de igualdade salarial será de +/-1%, a nível mundial.
- 100% dos prestadores da Rede MAPFRE (Residência, Automóvel, Saúde e Compras) estarão homologados em critérios ASG nos principais países de atuação da companhia.
- 90% da carteira global de investimentos estará classificada com critérios ASG em 2024.

RESULTADOS 2022

Em seu primeiro ano de implementação, o Plano de Sustentabilidade 2022-2024 registrou um índice de 99,6% de cumprimento dos objetivos e metas propostos para o período, reafirmando o compromisso de toda a empresa com a sustentabilidade. Os destaques do ano, por eixo de atuação, na MAPFRE Brasil e na MAPFRE Global foram:

AMBIENTAL

MAPFRE Brasil

- Redução da pegada de carbono em 45,44%.
✔️ Objetivo de 3,66% superado.
- Eficiência energética: redução do consumo de energia em 17,5%.
✔️ Objetivo alcançado.
- Mobilidade: substituição para veículos híbridos de 50% da frota própria.
✔️ Objetivo de 10% superado.
- Manutenção das certificações ISO14001 e ISO14064.
- Compra verde: 77% do consumo elétrico de fontes renováveis.

MAPFRE S.A. (Global)

- Consolidação do Plano de Pegada Ambiental, focado na redução do consumo de energia, aquisição de energia renovável, trabalho em mobilidade, utilização de veículos elétricos ou híbridos, redução de viagens de negócios e do consumo de papel e água.
- Incentivo à economia circular, com a realização de dois projetos: Second Life, que busca dar uma segunda vida às baterias elétricas, e Yo Reparo, para formação de oficinas, operadores de guindastes e especialistas em técnicas e métodos de reparo.

SOCIAL

MAPFRE Brasil

- Emprego: promoção da empregabilidade interna, com 51,92% de promoções no ano.
✔️ Objetivo superado.
- Inclusão: contratação de pessoas com deficiência, totalizando 4,9% da força de trabalho.
✔️ Objetivo de 4,5% superado.
- Educação financeira: desenvolvimento de cursos de formação em educação financeira para os colaboradores.
- Gestão da cadeia de valor: implantação do projeto de homologação de prestadores de serviços, com a participação de 72% das oficinas.
- Implementação do projeto de homologação de fornecedores de negócio considerando critérios ASG.
✔️ Objetivo alcançado. Foram 1.151 prestadores homologados em critérios ASG.

MAPFRE S.A. (Global)

- Promoção da empregabilidade interna e externa, com 86,2% das pessoas promovidas em 2022, contribuindo para o aumento do índice de satisfação interna dos colaboradores.
- Incentivo à inclusão, com a conquista do percentual de 3,5% de pessoas com deficiência.
- Lançamento do plano de redução das disparidades salariais, para promover a igualdade de gênero e alcançar a equidade salarial (+/-1% até 2024).
- Desenvolvimento de produtos e serviços destinados a melhorar a qualidade de vida do público sênior, impactando cerca de 189.500 pessoas com ações comerciais.



GOVERNANÇA

MAPFRE Brasil

- Realização de uma série de ações com foco na transparência para incrementar o conhecimento e a percepção da MAPFRE como empresa sustentável, com mais de 1,4 milhão de visualizações na imprensa e de 5 milhões de visualizações nas redes sociais.

MAPFRE S.A. (Global)

- Desenvolvimento de um plano de divulgação e sensibilização para os principais stakeholders, com ações internas e externas sobre temas como inclusão, mobilidade sustentável, o impacto social dos seguros, negócios sustentáveis e digitalização.

NEGÓCIO

MAPFRE Brasil

- Análise diagnóstica para ampliar o portfólio de produtos com características sustentáveis.
 - ✓ Objetivo alcançado. Foram identificados 60 produtos, sendo 26 seguros e 34 assistências.
- Consolidação e expansão do modelo de análise ASG para Grandes Riscos.
 - ✓ Desde o início do projeto, 90% de propostas de seguro de Grandes Riscos foram analisadas.

MAPFRE S.A. (Global)

- Consciente do seu papel como investidora e seguradora para mobilizar recursos econômicos que promovam um mundo mais igualitário e sustentável, a MAPFRE seguiu investindo no desenvolvimento de produtos e serviços financeiros e de seguros que respondam aos riscos e oportunidades em relação às questões sociais, ambientais e de governança.

PACTOS E PRINCÍPIOS

A MAPFRE Brasil segue os seguintes princípios, pactos, diretrizes e acordos internacionais assumidos globalmente pela MAPFRE S.A.:



Iniciativa Financeira do Programa Ambiental das Nações Unidas (UNEP FI): desenvolve e promove vínculos entre o meio ambiente, a sustentabilidade e o desempenho financeiro, identificando e incentivando a adoção das melhores práticas ambientais e de sustentabilidade em todos os níveis das operações da instituição financeira.



Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI): princípios que incorporam ao setor de seguros os aspectos ambientais, sociais e de governança (ASG), sob o ponto de vista do risco e da oportunidade. Signatária desde 2012, a empresa tem assento no board do PSI até 2024.



Princípios para Investimento Responsável (PRI): desde 2017 a MAPFRE é signatária do PRI, iniciativa em colaboração com a ONU cujo objetivo é conhecer os impactos das questões ASG nos investimentos, a fim de integrá-las à tomada de decisão.



Pacto Global das Nações Unidas (ONU): desde 2004, a MAPFRE integrou em sua gestão os dez princípios do Pacto Global, relacionados a Direitos Humanos, Direitos Trabalhistas, Meio Ambiente e Combate à Corrupção.



Climate Disclosure Project (CDP): a empresa é signatária, desde 2010, dos programas Carbon Disclosure, Water Disclosure e Carbon Action, pertencentes à iniciativa Climate Disclosure Project (CDP).



Paris Pledge for Action: envolve o compromisso para se obter um clima seguro e estável, no qual o aumento de temperatura não supere 2°C, e adotar medidas imediatas para reduzir as emissões de gases de efeito estufa até que atinjam um nível seguro.



Agenda 2030 ODS: desde 2015, a atuação da MAPFRE está alinhada aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), que integram a Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável.



Princípios ONU de Mulheres e Normas de Comportamento LGBTI: 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.

ÍNDICES DE SUSTENTABILIDADE

A MAPFRE S.A. foi selecionada entre as empresas líderes mundiais em sustentabilidade, integrando pelo terceiro ano consecutivo o **Sustainability Yearbook, edição 2022**, uma prestigiada publicação anual da S&P Global, que classifica as empresas mais responsáveis com a sociedade e o planeta.

A companhia também faz parte, desde 2006, do **FTSE4Good**, índice de sustentabilidade criado pela bolsa de Londres, com uma nota superior à média do setor de seguros em critérios ambientais, sociais e de governança.

Pelo segundo ano consecutivo, a MAPFRE integra o **Índice Bloomberg de Igualdade de Gênero 2022 (Gender Equality Index)**, que avalia empresas de todo o mundo engajadas em promover a igualdade e a transparência sobre temas ligados à diversidade de gênero, a partir da análise de cinco aspectos: liderança feminina e fluxo de talentos; igualdade e paridade salarial de gênero; cultura inclusiva; políticas contra o assédio sexual; e marca pró-mulheres.

AGENDA 2030/ODS

Estamos na década de ação da Agenda 2030 das Nações Unidas, um contexto de urgência em que temos a oportunidade única de contribuir para enfrentar os desafios sociais e ambientais e garantir o cumprimento dos Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável (ODS) desta Agenda. A contribuição da MAPFRE para os ODS se materializa por meio de sua atividade, da execução de seu Plano de Sustentabilidade e do exercício de sua cidadania corporativa.

Dos 17 objetivos existentes, a MAPFRE definiu sete ODS de ação prioritária, que norteiam as ações promovidas em todo o mundo por suas unidades de negócio, consciente de que agir sobre eles gera impacto sobre os outros dez. Para isso, mantém grupos de trabalho internos específicos para analisar e compreender o seu impacto sobre os ODS, gerenciando-os e reportando de forma transparente o seu desempenho.

ODS DE AÇÃO PRIORITÁRIA PARA A MAPFRE



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

TENDÊNCIAS E VISÃO DE FUTURO

Enquanto gestor e tomador de riscos, o mercado segurador está atento aos riscos que emergem a partir de aspectos ASG e são capazes de modificar as condições, frequência e severidade dos itens cobertos por suas soluções de seguros. Mas um dos desafios do setor é entender como essas variáveis podem ser integradas no processo de análise e subscrição de riscos, na regulação de sinistros, na gestão de salvados e na inovação para criar oportunidades em seus produtos e serviços.

Por isso, o processo de regulamentação do setor de seguros para as questões ambientais, sociais e de governança vai trazer novos estímulos e ganhos para o mercado em termos de integração ASG e climática. A Circular 666 da Susep, que dispõe sobre requisitos de sustentabilidade a serem observados pelas seguradoras, representa um avanço significativo para o setor, que se equipara a outros países que já adotam iniciativas similares com o objetivo de incentivar a adoção de boas práticas de gestão de riscos associadas aos fatores ASG, tendo por base diretrizes internacionais sobre o tema.

A MAPFRE JÁ POSSUÍA NORMAS, PROCEDIMENTOS E POLÍTICAS QUE ABRANGEM AS QUESTÕES ASG E TAMBÉM UMA ATUAÇÃO PROATIVA PARA O DESENVOLVIMENTO DE UM COMPORTAMENTO SUSTENTÁVEL ANTES DO PROCESSO DE REGULAMENTAÇÃO DO SETOR DE SEGUROS SER INICIADO.

A norma parte do entendimento de que as questões de sustentabilidade são importantes para a manutenção da estabilidade do mercado financeiro. E a indústria de seguros, que desempenha papel importante na promoção do desenvolvimento econômico e social, deve considerar esses aspectos em seus modelos de negócio, especialmente por conta de sua atuação fundamental na subscrição e precificação de riscos, contribuindo dessa forma para a preservação de um mercado resiliente e sustentável.

Muitas das obrigações contidas na nova circular da Susep não são surpresa para a MAPFRE, que já possui diversas iniciativas implantadas em

seu dia a dia antes mesmo do tema começar a ser regulado pelo setor. Contamos com uma Política Corporativa de Sustentabilidade, em que reforçamos o nosso compromisso com a integração estratégica das questões ASG de maneira transversal ao negócio, assumindo um posicionamento proativo para garantir o futuro sustentável da MAPFRE.

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

E, para atender a todos os requerimentos da Circular 666, a MAPFRE também está trabalhando na consolidação de um modelo de Gestão de Riscos de Sustentabilidade e na definição de uma nova técnica para classificação dos riscos ASG, o que possibilitará mapear todas as variáveis de riscos ambientais, sociais e de governança que impactam a gestão da organização, bem como os respectivos procedimentos de gerenciamento e mitigação destes riscos.

Em relação ao Relatório de Sustentabilidade, há mais de 15 anos a MAPFRE publica o seu relatório, em linha com diretrizes internacionais e com a preocupação de apresentar, de forma clara e transparente, o desempenho da empresa de forma integrada às iniciativas ambientais, sociais e de governança. Atualmente, contamos com um relatório de sustentabilidade corporativo global que abrange toda a sua operação e, a partir deste documento, elaboramos um relatório local, dando ênfase às nossas operações do Brasil.

Esta publicação, que traz as informações relativas ao ano de 2022, já foi elaborada com olhar específico para as determinações e prazos da Susep.

4 ÉTICA, GESTÃO DE RISCOS E INTEGRAÇÃO ASG

ODS 16 E PSI 1

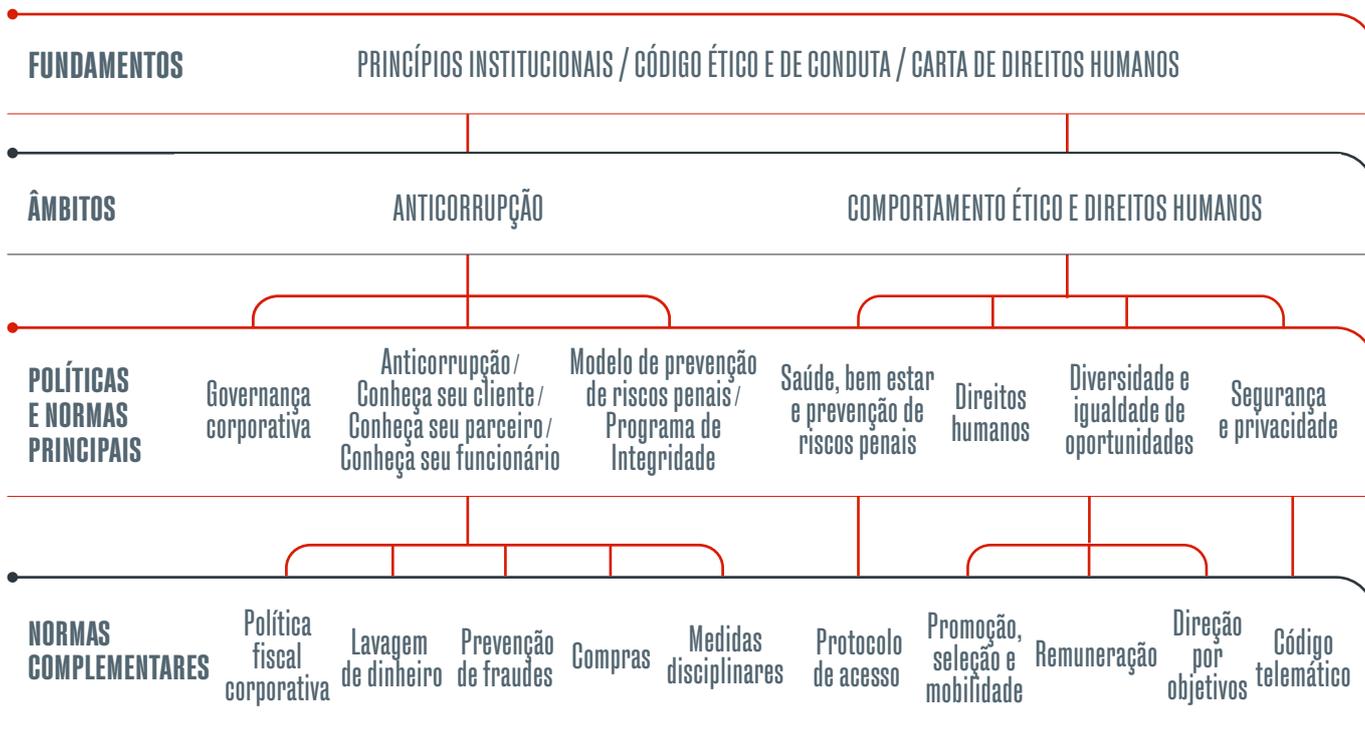


COMPORTAMENTO ÉTICO

O comportamento ético da MAPFRE é guiado por seus Princípios Institucionais, Empresariais e Organizacionais, que estão integrados na empresa por meio dos seus valores (solvência, inovação, serviço, integridade e equipe multicultural e diversificada) e são desenvolvidos a partir do cumprimento de compromissos internacionais e locais. A MAPFRE conta com um conjunto de políticas, regulamentos, normas, procedimentos,

protocolos e outros documentos de referência, tanto corporativos como locais, que servem de orientação para o comportamento esperado de todos aqueles que trabalham ou colaboram com a empresa. Além disso, em seu site estão disponíveis, para todas as partes interessadas, as políticas aprovadas pelo Conselho de Administração, definindo, se for o caso, os instrumentos intergovernamentais aos quais se referem os compromissos nelas contidos.

MODELO DE COMPORTAMENTO ÉTICO:



CÓDIGO ÉTICO E DE CONDUTA E CANAIS DE DENÚNCIA

O Código Ético e de Conduta e a Política de Direitos Humanos especificam as medidas de prevenção e cumprimento dos princípios adotados pela empresa e são a base para o desenvolvimento de medidas adicionais relacionadas à estrutura anticorrupção e de governança corporativa.

Inspirado nos Princípios Institucionais, Empresariais e Organizacionais, o código reflete os valores corporativos e os princípios básicos que devem nortear as ações dos colaboradores, tanto em seu trabalho diário quanto em seu relacionamento com outros stakeholders. O código é público e está à disposição de todos os grupos de interesse na página da MAPFRE na internet e, para os colaboradores, na intranet corporativa.

Para garantir sua aplicação, bem como a supervisão e o controle do cumprimento, a MAPFRE dispõe dos seguintes mecanismos:

- **Comitê de Ética** cuja composição, competências e regime de funcionamento estejam incluídos no próprio código. Anualmente, este comitê informa ao Comitê de Auditoria e Compliance da MAPFRE sobre a atividade desenvolvida durante o ano, incluindo as ações de

promoção do código realizadas, bem como as intervenções consultivas e de resolução do comitê

- **Assessoria e pontos de contato**, por meio de canais específicos para fazer questionamentos sobre o modelo de comportamento ético, bem como reclamações sobre possíveis violações do mesmo.
- **Avaliação do desempenho** dos colaboradores em relação aos seus comportamentos e habilidades, tanto pessoal quanto profissionalmente, incluída na avaliação 360º alinhada ao Código Ético e de Conduta.
- **Regime disciplinar** que, em caso de não cumprimento, defina as sanções correspondentes, incluindo a cessação da relação contratual existente.
- **Sistema de vigilância**, que avalia o grau de implementação dos controles associados a uma série de princípios e regras de comportamento contra a corrupção contidos no Código Ético e de Conduta.



GESTÃO DE RISCOS

A sustentabilidade no setor de seguros é baseada em uma gestão adequada dos riscos enfrentados pela organização. Por isso, a MAPFRE adota uma gestão responsável dos riscos, considerando os riscos emergentes e de sustentabilidade. Devido à natureza global do negócio, a integração coordenada dos sistemas de Controle Interno e de Gestão de Riscos é primordial para garantir uma gestão adequada dos riscos no Grupo.

de sustentabilidade. Esse sistema se baseia em uma gestão contínua e integrada de cada um dos processos de negócio, garantindo que o nível de risco assumido esteja adaptado aos objetivos estratégicos; o estabelecimento de processos e procedimentos para a identificação, medição, monitoramento, gestão e comunicação de riscos; bem como a formação e disseminação da cultura de risco dentro da organização.

EM SEU SISTEMA DE GESTÃO DE RISCOS, A MAPFRE CONTA COM PROCESSOS DE CONTROLE INTERNO, ALÉM DE POLÍTICAS SOBRE O TEMA, PROMOVENDO AÇÕES QUE PROPORCIONEM UMA GOVERNANÇA ADEQUADA DOS RISCOS ENFRENTADOS, ENTRE ELES, OS DE SUSTENTABILIDADE.

Para garantir uma gestão de riscos eficaz, a MAPFRE conta com um conjunto de políticas de gestão que atribuem responsabilidades, estabelecem as diretrizes gerais, princípios básicos e enquadramento para cada tipo de risco, garantindo uma aplicação coerente por todas as empresas do Grupo.

O Sistema de Controle Interno envolve o conjunto de processos necessários para alcançar os objetivos de eficiência nas operações, confiabilidade das informações e cumprimento das leis e regulamentos aplicáveis.

No início de cada ano, a área de Riscos Corporativos promove a identificação dos riscos materiais que podem afetar o progresso do Grupo no decorrer do seu plano de negócios, bem como outros riscos emergentes de longo prazo (5 a 10 anos). Esse processo de identificação de riscos, promovido em janeiro de 2022, envolveu mais de 300 colaboradores de empresas presentes em 25 países em que o Grupo atua.

O Sistema de Gestão de Riscos promove ações para uma adequada governança dos riscos enfrentados, considerando, por sua vez, os de natureza potencial ou emergente e os riscos



INTEGRAÇÃO ASG – RISCOS E OPORTUNIDADES

A MAPFRE analisa permanentemente os fatores que, se materializados, podem ter impacto sobre o negócio. Essa análise leva em consideração fatores ambientais, sociais e de governança, que permitem obter informações adicionais sobre os movimentos e transformações sociais, as expectativas dos stakeholders e também sobre os mercados com os quais se relaciona.

Como seguradora global, a MAPFRE tem um papel importante de ajudar a sociedade, identificando oportunidades de desenvolvimento sustentável para o negócio de seguros e oferecendo aos clientes produtos e serviços que contribuam com a transição para uma economia de baixo carbono. Com base na análise dos aspectos ASG e como eles podem afetar o negócio a curto, médio e longo prazos, será determinada sua relação e inclusão no tipo de riscos estabelecidos pela empresa e na adoção de medidas de prevenção e mitigação.

de como a empresa enfrenta os desafios globais de sustentabilidade, gerencia riscos e oportunidades ASG e inova no desenvolvimento de produtos e soluções de seguros que beneficiam clientes e sociedade.

Os riscos ASG estão naturalmente integrados nos processos de negócios, fornecendo soluções de longo prazo. Em seu Plano de Sustentabilidade e no Plano Estratégico 2022-2024, a MAPFRE conta com objetivos e metas corporativas que impulsionam o processo de integração da gestão de riscos tradicionais com os riscos de sustentabilidade. Um dos focos de atuação tem sido o aprimoramento dos processos de subscrição com adicionalidades ligadas aos temas ASG.

POR MEIO DE UM MODELO DE NEGÓCIOS SUSTENTÁVEL, A MAPFRE ANALISA OS FATORES QUE PODEM TER IMPACTO SOBRE O NEGÓCIO E ADOTA PROCEDIMENTOS DE MITIGAÇÃO E ADAPTAÇÃO AOS RISCOS DECORRENTES DAS MUDANÇAS CLIMÁTICAS.

Para que o mundo alcance as metas estabelecidas na Agenda 2030 da ONU, toda organização deve enfrentar desafios comuns, tornando-os seus e integrando-os ao negócio. O modelo de negócios e a estratégia da MAPFRE são um exemplo

No Brasil, para atender aos requerimentos da Circular 666 da Susep, a MAPFRE está trabalhando na consolidação de um modelo de gestão de riscos de sustentabilidade no Brasil. A ideia é que, ao final desse processo, a empresa tenha um mapeamento completo de todas as variáveis de riscos ASG que impactam em sua gestão, bem como os respectivos procedimentos de gerenciamento e mitigação desses riscos.

INTEGRAÇÃO ASG NOS PROCESSOS DE INVESTIMENTO

Em seus processos de investimento, a MAPFRE segue desde 2017 os Princípios de Investimento Responsável (PRI), da ONU, além de contar com um quadro de ação em investimento responsável, atualizado em 2022, que é determinado por esses princípios. O monitoramento e a gestão dos riscos ASG nos investimentos é feito por uma estrutura própria de análise, que é periodicamente revisada para incorporar as melhores práticas nessa área.

Em 2022, a MAPFRE Investimentos recebeu a certificação ISO 22301/2020, que certifica o Sistema de Gestão de Continuidade de Negócio implantado em suas operações no Brasil. Essa

conquista evidencia os esforços da companhia em disponibilizar o mais alto padrão de serviço aos clientes, com o objetivo de oferecer segurança, padronização e consistência dos processos operacionais, suportado por um sistema de gestão de continuidade de negócio qualificado e certificado. Além disso, durante o ano foram registrados na ANBIMA (Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais) cinco fundos na modalidade ASG Relacionado, nos quais foi aplicada a Metodologia ASG de Integração na Análise de Investimentos, em linha com as melhores práticas internacionais.

INTEGRAÇÃO ASG NOS PROCESSOS DE SUBSCRIÇÃO

Desde 2012, a MAPFRE aderiu aos Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI), comprometendo-se a integrar as questões ASG nos processos de subscrição de suas operações de seguros. Esse compromisso está definido na Política de Subscrição, aprovada pelo Conselho de Administração da MAPFRE S.A. e é aplicável a todas as entidades de seguros e resseguros do Grupo, em linha com a estratégia empresarial de negócio.

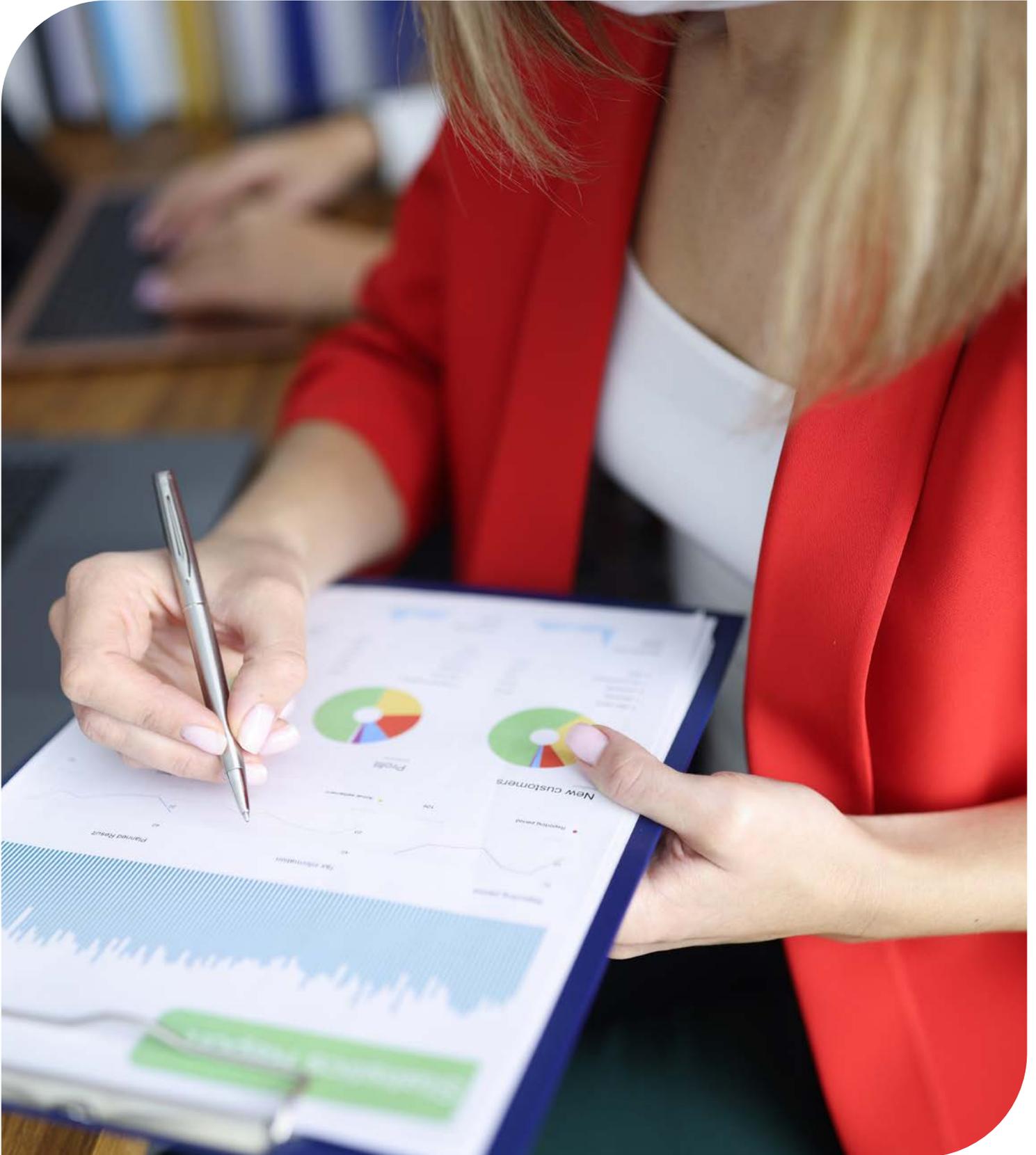
A empresa também conta com um Comitê Global de Negócios, que se reúne mensalmente, e um Comitê de Política de Subscrição, que se reúne semestralmente e é responsável, entre outras funções, pela correta aplicação dessa política e pela análise de regras de exclusão operacional em questões ASG.

Para acelerar a implantação de sua estratégia climática, em 2022 os compromissos ambientais no processo de subscrição foram modificados para contribuir, de maneira mais efetiva, com a transição para uma economia de baixo carbono, reforçando o compromisso da MAPFRE em ser uma empresa de emissões zero até 2050.

Para a subscrição de grandes riscos globais, a MAPFRE desenvolveu um modelo interno de avaliação ASG que, com base em ferramentas especializadas, avalia e quantifica o impacto ambiental, social e de governança da atividade realizada por um grupo empresarial, levando em conta o setor e os países onde atua.

5 RESULTADOS

ODS 8



DESEMPENHO DE MERCADO

Em 2022, o mercado brasileiro de seguros seguiu em trajetória de crescimento, encerrando o ano com arrecadação total de R\$ 356,86 bilhões, que representa um incremento de 16,2% em relação ao ano anterior. O desempenho no total de prêmios emitidos reflete o potencial do setor de seguros e evidencia sua importância para a sociedade brasileira.

No segmento de Seguros de Pessoas (VGBL, Vida, Prestamista e Acidentes Pessoais), a arrecadação acumulada até dezembro de 2022 foi de R\$ 217,62 bilhões, com destaque para o Seguro de Vida, que totalizou R\$ 60,46 bilhões, com crescimento de 15,1% em relação a 2021.

Os Seguros de Danos (Auto, Rural, Patrimonial, Transporte, Financeiros, Habitacional, Marítimos/Aeronáuticos, Garantia Estendida, entre outros) apresentaram desempenho expressivo, com alta de 25,2% na arrecadação de prêmios, quando comparados os dados acumulados dos anos de 2021 e 2022. O destaque ficou para os resultados conquistados pelo Seguro Auto, que atingiu R\$ 51,13 bilhões, alta de 33,3% em relação a 2021.

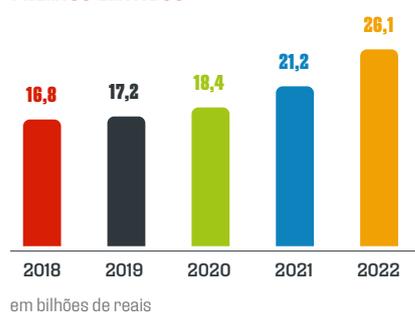
No mesmo ritmo, a MAPFRE obteve conquistas expressivas em seus resultados no Brasil, com crescimento de 23,1% nos prêmios emitidos, que totalizaram R\$ 26,1 bilhões no ano; e de 64% no lucro líquido, que encerrou 2022 em R\$ 774 milhões. Esse desempenho garantiu à empresa a 4ª colocação no ranking nacional de seguros, com 7,3% de participação de mercado e as seguintes posições nos mercados em que atua:

- 1ª posição no Mercado de Riscos, com 15,0% de participação
- 1ª posição em Seguros de Pessoas, com 17,4% de mercado
- 1ª posição em Agronegócios, com 65,1% de mercado
- 1ª posição em Grandes Riscos, com 10,9% de mercado
- 7ª posição em Automóvel, com 6,6% de mercado
- 4ª posição em Massificados, com 9,8% de mercado
- 16ª posição em Previdência, com 0,1% de mercado
- 13ª posição em Capitalização, com 0,6% de mercado

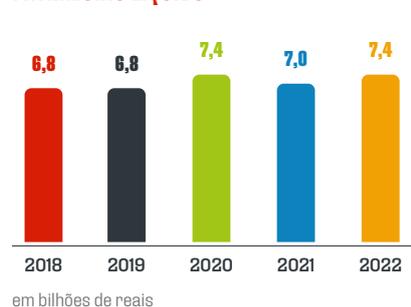


RESULTADOS FINANCEIROS

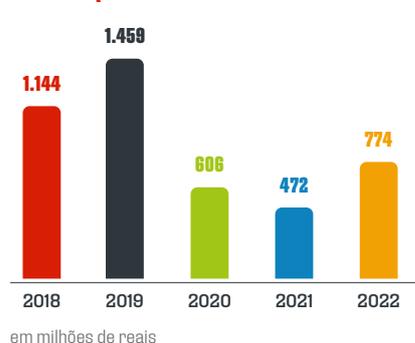
PRÊMIOS EMITIDOS



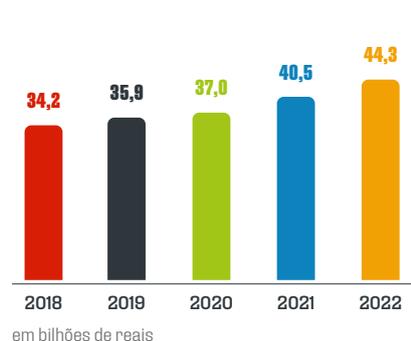
PATRIMÔNIO LÍQUIDO



LUCRO LÍQUIDO



ATIVOS TOTAIS



RESULTADOS 2022

Índice combinado	86,5%
Índice de sinistralidade	47,2%
ROE (Return on Equity/Retorno sobre o Patrimônio)	16,0%

RECONHECIMENTOS

Em 2022 a MAPFRE recebeu, no Brasil, as seguintes premiações e reconhecimentos por sua atuação:

- **Prêmio Top Educação 2022**, da Revista Educação, na Categoria Seguro Educacional, que aponta as marcas mais lembradas entre as empresas que atuam na área de Educação.
- **Prêmio Consumidor Moderno de Excelência em Serviços ao Cliente 2022**, na Categoria Seguros – Ramos Gerais, que reconhece as empresas e profissionais comprometidos em oferecer o melhor atendimento aos seus clientes.
- **Prêmio Ouvidorias Brasil 2022, da ABRAREC** (Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente), que destaca organizações que trabalham para fortalecer e expandir a cultura de Ouvidoria no Brasil e no mundo.
- **23ª Edição Prêmio Caio 2022, categoria Eventos de Endomarketing Online**, troféu bronze referente à “Festa Tamanho Família MAPFRE 2021”.
- **100 Insurance Innovators Brasil**, uma iniciativa anual da Insurtalks que divulga as 100 empresas e personalidades mais inovadoras para o mercado de seguros brasileiro.
- A MAPFRE Investimentos foi classificada em **2º lugar no segmento de renda fixa**, entre os melhores gestores de recursos do Brasil divulgado pela Moody’s. Além disso, recebeu o rating de qualidade de gestão de investimentos MQ1.br, que a coloca entre as melhores gestoras de investimentos do país no quesito Qualidade de Gestão.

6

COMPROMETIMENTO COM OS GRUPOS DE INTERESSE

ODS 5, 8, 17 e PSI 2, 3 e 4



RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

Em 2022, a MAPFRE continuou trabalhando para se consolidar como uma empresa centrada no cliente, acompanhando-o em suas novas demandas. Com isso, procura construir relações de qualidade e confiança com esse público, trabalhando para oferecer produtos e serviços adequados às suas necessidades e garantindo sempre a privacidade e segurança de seus dados.

Durante o ano, a empresa investiu em um processo estruturado de relacionamento com o cliente, com o desenvolvimento e implementação de oito réguas de relacionamento, que permitiram a comunicação com os clientes durante todo o período de

vigência de suas apólices. Ao todo, mais de 1 milhão de clientes únicos foram impactados no ano, com mais de 29,4 milhões de e-mails entregues, totalizando mais de 4,4 milhões de aberturas e interações com a MAPFRE.

Outra ação promovida foi a divulgação do Club MAPFRE e da campanha “Torceu, ganhou!”, com benefícios e vantagens aos clientes. Com relação aos resultados alcançados com esta ação, aproximadamente 8.300 clientes participaram e 25 mil novos cadastros foram feitos. Isso gerou um crescimento de 20% de sócios do Club MAPFRE e proporcionou 382 mil visitas ao portal ao longo do ano..

INOVAÇÃO

A inovação faz parte dos objetivos estratégicos e da proposta de valor da MAPFRE, que procura se antecipar às constantes mudanças tecnológicas e da sociedade para criar processos, produtos e serviços diferenciados e adaptados às necessidades dos clientes.

desenvolvimento de demandas e necessidades pontuais e específicas da operação brasileira).

Em 2022, foram desenvolvidos dois pilotos globais que podem virar referência para a MAPFRE em todo o mundo. Com a utilização de inteligência artificial no processo de peritagem e análise de sinistro de veículos, o projeto Retina transforma de forma positiva a experiência do cliente, melhorando os índices de eficiência operacional e avaliação do atendimento.

Isso porque um processo de avaliação de danos feito por um perito, que levava de 5 a 10 minutos, passou a ser feito em 23 segundos com o uso da tecnologia de IA. Após a realização do piloto com 469 clientes em 2022, o projeto foi validado globalmente e, em 2023 será implantada no Brasil a fase 2, com um volume maior de clientes.

Outra iniciativa promovida durante o ano foi o projeto Tubarões, uma iniciativa que estimula o envio de ideias e soluções pelos colaboradores,

COM O DESENVOLVIMENTO DE DOIS PILOTOS GLOBAIS EM 2022, A MAPFRE MANTÉM UM OLHAR ATENTO PARA A INOVAÇÃO, QUE FAZ PARTE DOS SEUS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, SE ANTECIPANDO ÀS CONSTANTES MUDANÇAS NA SOCIEDADE E ÀS NECESSIDADES DOS CLIENTES.

Na MAPFRE, a tecnologia é utilizada a serviço do cliente, transformando a operação e garantindo mais eficiência. Com esse olhar direcionado para a inovação estratégica, a companhia mantém uma atuação nessa área a partir de duas vertentes: projetos de inovação global (em que a MAPFRE Brasil desenvolve pilotos de ações que podem ser expandidas para outros países onde o Grupo está presente) e projetos de inovação local (para o

reforçando que ele é parte integrante do processo de inovação da empresa. Ao todo, foram enviadas 90 ideias, sendo 53 elegíveis, com 10 finalistas e três vencedores, que ganharam um curso de MBA pago pela empresa e ajudarão a implantar seus

projetos: MAPFRE Agro, modelo com inteligência artificial para aprimorar o processo de subscrição; Play My Broker, processo de treinamento via game para corretores; e Tubarão Branco, que promove a melhoria do processo de cobrança.

ASSISTÊNCIA AO CLIENTE

No ano em que completou 30 anos de atuação no mercado brasileiro, a MAPFRE Assistência reforçou sua trajetória de cuidado com as pessoas e foco nas necessidades dos clientes, consolidando o seu posicionamento como uma empresa de soluções de assistência multicanal, digital e reconhecida internacionalmente, que opera com foco em três vertentes:

- Desenho de soluções, oferecendo uma oferta alinhada aos objetivos e às necessidades de cada cliente.
- Digitalização e experiência do cliente, oferecendo uma experiência multicanal que permite gerir todas as assistências a partir da solução digital MiA Intelligent Assistance.
- Desenvolvimento de canais e monetização, com o desenho de estratégias multicanais que melhoram a experiência do cliente,

oferecendo uma solução-chave com um modelo de parceria modulável e flexível.

Em 2022, foram atendidas mais de 307 mil ligações. Além disso, de um total de 260 mil serviços prestados no ano, 88% foram acionados de forma eletrônica, com mais de 1 milhão de interações digitais.

O ano também foi importante para a ampliação do portfólio, com o lançamento de produtos com ênfase em conforto e comodidade e não apenas no aspecto emergencial da assistência; e para a expansão da MAPFRE Assistência em diversos segmentos, com a conquista de clientes dos mercados financeiro, segurador e varejista.

PRODUTOS SUSTENTÁVEIS

Para a MAPFRE, produtos sustentáveis são aqueles que reduzem riscos, têm efeito positivo nas questões ASG e ajudam a promover uma melhor gestão de riscos. Com base nesta definição, a empresa conta com uma ampla linha de produtos e assistências com viés sustentável, que se caracterizam pelos benefícios socioambientais oferecidos aos clientes.

Em 2022, foi promovida uma análise diagnóstica para identificar essas características no portfólio de produtos e assistências da companhia. Como resultado, foram identificados 26 seguros e 34 assistências com características sustentáveis.

REDE COMERCIAL E PRESTADORES DE SERVIÇO

A MAPFRE procura garantir uma atuação ética e socialmente responsável dos fornecedores que prestam diferentes tipos de serviço, seja ao Grupo ou diretamente aos clientes, mantendo um nível adequado de qualidade na prestação do serviço e altos padrões de controle interno em todas as fases do processo. Para isso, possui um padrão que visa estabelecer critérios econômicos, ambientais, sociais e de governança, além de princípios obrigatórios que devem ser respeitados em qualquer contrato realizado em nome da empresa. O Código Ético e de Conduta conta com uma seção específica para fornecedores

e empresas colaboradoras, que determina a estrutura em que o relacionamento deve ser desenvolvido.

Para fortalecer o relacionamento com os fornecedores e oferecer um melhor atendimento ao cliente, a MAPFRE desenvolve diversos materiais, treinamentos, ferramentas e cursos on-line ou presenciais, que facilitam o seu trabalho e fornecem conhecimento sobre vários temas, como questões legislativas, desenvolvimentos tecnológicos, bem como outras questões relevantes no campo da sustentabilidade.

GERENCIAMENTO DE PRESTADORES DE SERVIÇOS

Os prestadores de serviços são a extensão da empresa ao cliente. Por isso, devido à sua relevância, a MAPFRE dispõe de um Modelo Operacional de Gestão de Fornecedores (MOP), que estabelece processos, procedimentos e operações para garantir a melhor forma de atuar, sempre de acordo com a legislação vigente de cada país, cumprindo os requisitos legais que afetam os seus serviços.

Esse modelo é composto por um conjunto de princípios gerais de aplicação global que definem o layout do modelo de gestão: rigor técnico, orientação e otimização do contato com o cliente, vocação do serviço, eficiência operacional, controle de riscos e controle interno, inovação e melhoria contínua, bem como responsabilidade social corporativa.

GESTÃO SUSTENTÁVEL DE FORNECEDORES

A gestão responsável e sustentável dos fornecedores também é uma das prioridades da MAPFRE. Para garantir que as práticas de sustentabilidade adotadas pelos fornecedores sejam cumpridas e estejam alinhadas aos seus princípios e padrões, a MAPFRE investe em um processo de gestão com medidas de controle preventivo, supervisão (incluindo treinamento e/ou conscientização), mitigação e reparo.

A MAPFRE possui uma metodologia de aprovação ASG de fornecedores que inclui, além da avaliação das práticas de sustentabilidade do fornecedor, treinamento e conscientização sobre direitos humanos e a Agenda 2030. O modelo é implantado em prestadores de serviços na Espanha, Brasil, Estados Unidos, México e Colômbia.

DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS

A MAPFRE é uma empresa global construída todos os dias por seus colaboradores, que estão no centro de sua estratégia de gestão de pessoas cujos pilares – desenvolvimento, a promoção e o bem-estar – estão amparados pelos seguintes aspectos:

- Escuta ativa dos colaboradores.
- Ambiente de trabalho inclusivo e diversificado que permita às pessoas se expressarem livremente.
- Capacitação por meio da aprendizagem contínua, autodesenvolvimento e mobilidade.
- Formação em competências digitais e novas metodologias de trabalho.
- Promoção da sustentabilidade social a partir da melhoria constante da qualidade do emprego e da empregabilidade.

Principais números



2.821
colaboradores



130
colaboradores com deficiência



59,4%
de mulheres



40,4%
de mulheres em cargo de gestão



399
colaboradores voluntários

FORMAÇÃO E GESTÃO DO CONHECIMENTO

A MAPFRE promove a aprendizagem de seus colaboradores por meio de sua Universidade Corporativa, que está presente em todos os países em que a empresa atua. As ações de formação e treinamento são projetadas de acordo com a estratégia e os objetivos do negócio.

Por meio de uma plataforma tecnológica de gestão do conhecimento chamada Eureka, implementada globalmente, todos os colaboradores podem se conectar para compartilhar conhecimento e melhores práticas. Ao todo, são mais de 2,7 mil temas com 1.450 colaboradores identificados como referência nesses assuntos e treinados para disseminar e compartilhar informação em toda a empresa.

Além de conteúdo e conhecimento obrigatórios disseminado para todas as equipes (relacionado a requisitos legais, prevenção de riscos

ocupacionais, políticas corporativas e cultura), o conteúdo técnico é desenvolvido para aperfeiçoar as capacidades dos colaboradores em seus respectivos cargos. Também é promovida a formação de competências, com destaque especial para liderança, línguas e competências digitais.



Em 2022, foram promovidos no Brasil

29.405
treinamentos

que totalizaram mais de 105 mil horas de formação

DIVERSIDADE, IGUALDADE E INCLUSÃO

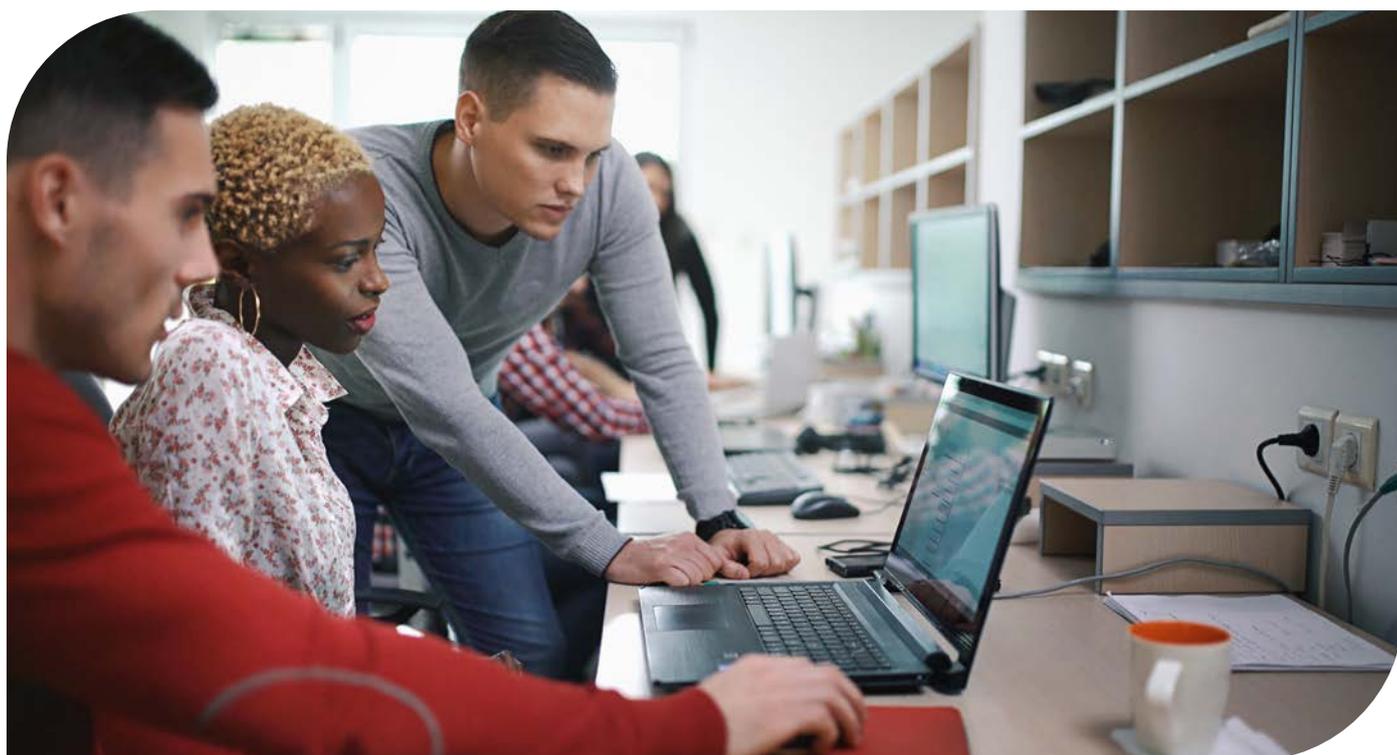
A MAPFRE é uma empresa que promove a diversidade, igualdade e inclusão. Para isso, conta, desde 2015, com uma Política Global de Diversidade e Igualdade de Oportunidades aprovada pelo Conselho de Administração. De acordo com sua Estratégia de Diversidade, Inclusão e Equidade 2022-2024, os objetivos relacionados à diversidade de gênero são:

- Promover um ambiente de trabalho inclusivo para todas as pessoas, independentemente do sexo.
- Posicionar a MAPFRE como uma empresa inclusiva em termos de diversidade de gênero.

- Aumentar o número de mulheres em cargos de responsabilidade e, especialmente, em nível gerencial.
- Quando apropriado, corrigir a diferença salarial nos grupos, se ela vier a ocorrer.

Em 2022, a companhia superou dois de seus compromissos estratégicos relacionados à diversidade:

	META 2022-2024	2022
Mulheres em cargos de responsabilidade	40%	42%
Mulheres em cargos de gestão	35%	31,7%
Pessoas com deficiência	3,5%	3,5%



RECONHECIMENTO E INTEGRAÇÃO

Em 2022, mais de 2,7 mil colaboradores participaram dos programas de reconhecimento promovido pela MAPFRE no Brasil:

- **PROGRAMA RENOVAR** – reconhece a dedicação e o comprometimento dos colaboradores que completam 10, 20 e 30 anos de trabalho na empresa.

- **PROGRAMA RECONHECER** – 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.
- **FUTURO SEGURO** – ação de integração para os filhos de colaboradores (com idades entre 0 e 12 anos), com a realização de atividades lúdicas.

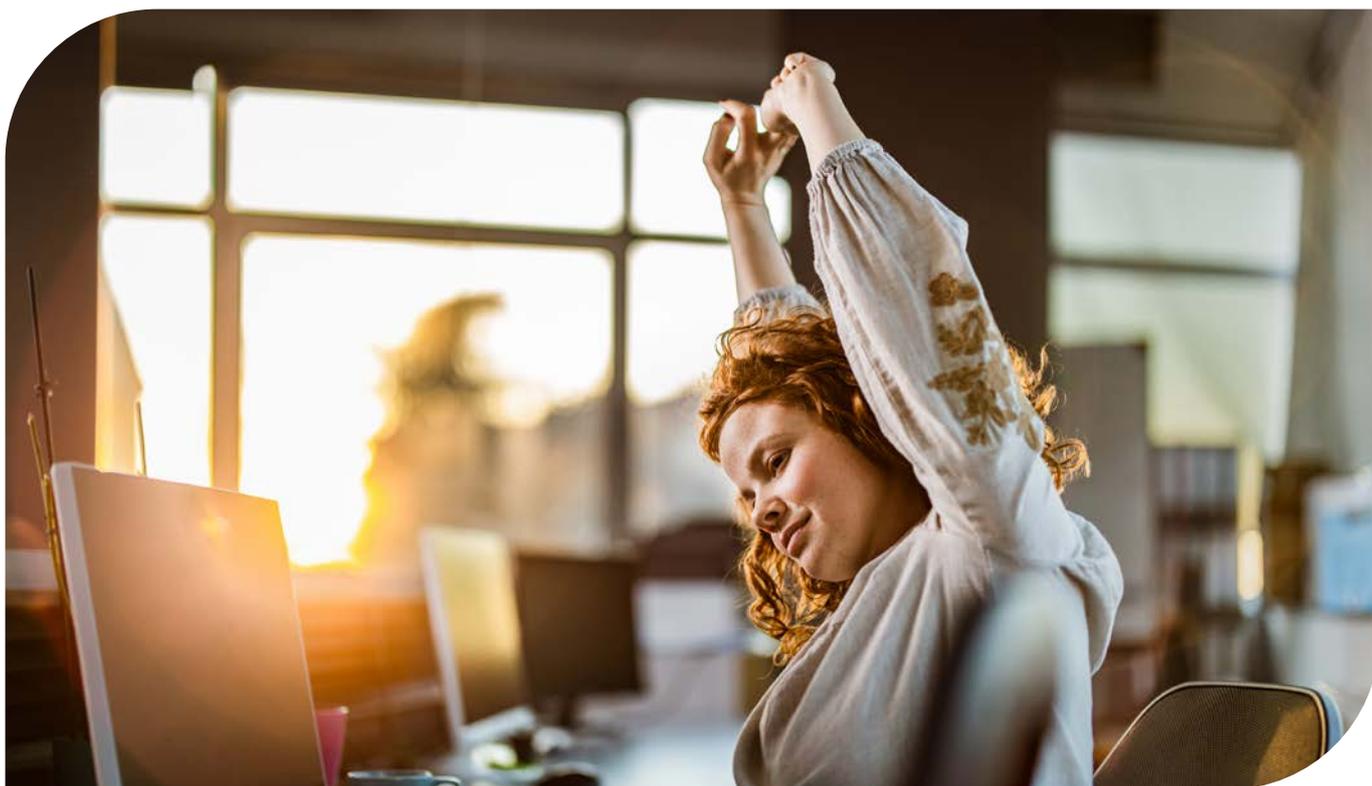
SAÚDE E BEM-ESTAR

Cuidar da saúde física e mental, da segurança e do bem-estar de seus colaboradores é uma das prioridades da MAPFRE. Além de oferecer ambientes de trabalho seguros e saudáveis, garantindo o direito das pessoas à proteção de sua saúde e integridade, a empresa é comprometida com a prevenção de riscos ocupacionais e a promoção da saúde e do bem-estar em todos os níveis.

Esse posicionamento é suportado por um sistema de gestão baseado na norma ISO 45001, com âmbito global e implementação local a partir de ações adaptadas à realidade

de cada país. Além disso, a MAPFRE conta com políticas aprovadas pelo Conselho de Administração que apoiam a segurança, a saúde e o bem-estar: Código Ético e de Conduta; Política de Saúde, Bem-Estar e Prevenção de Riscos Ocupacionais; Política de Sustentabilidade Corporativa e Política de Diversidade e Igualdade de Oportunidades.

Os Comitês de Saúde e Segurança se reúnem periodicamente, com a participação de representantes da empresa, trabalhadores especializados em prevenção de riscos ocupacionais e assessores convidados.



AÇÕES DE SAÚDE E BEM-ESTAR REALIZADAS NO ANO



APOIO PSICOLÓGICO

atendimento via 0800 pelo Canal Viva Leve ou sessões de 30 minutos com psicóloga online.



ATIVIDADES SOCIAIS

campanha de vacinação, atendimento nutricional, massagem, palestras de saúde mental, circuito de saúde, caminhada, yoga, pilates e mindfulness.

VOLUNTARIADO

O voluntariado corporativo é considerado um tema estratégico para a MAPFRE, capaz de contribuir para a humanização das relações pessoais e propiciando aos colaboradores a possibilidade de viver a experiência única de ser voluntário.

Em 2022, foram promovidas 109 atividades de voluntariado (sendo 69 de forma presencial e 40 online) em 41 instituições de sete estados brasileiros: Paraná, São Paulo, Rio de Janeiro, Minas Gerais, Espírito Santo, Bahia e Mato Grosso.

As ações, focadas nas áreas de educação (54), saúde (27), nutrição (22), meio ambiente (5) e ajudas emergenciais (1), contaram com a participação de 399 colaboradores e 46

familiares. Além disso, foram promovidas 45 atividades de voluntariado profissional, o que representa 41,3% do total de atividades realizadas no Brasil.

Em decorrência desses resultados, o Brasil foi reconhecido pelo 2º ano consecutivo como o “Melhor País 2022” pelas atividades de voluntariado realizadas ao longo de 2022. O prêmio, entregue durante a jornada de CEOs que aconteceu na sede da MAPFRE, na Espanha, é um reconhecimento importante para a MAPFRE Brasil e marco significativo para o programa de voluntariado, que representa o esforço de todos os colaboradores dispostos a contribuir com a transformação de vida das pessoas.


56.845

beneficiários diretos e indiretos

Adolescência:	4.009
Idosos:	136
Deficiência:	165
Mulheres e meninas:	1.404
Infância:	3.125
Sociedade:	29.162
Pessoas em risco de exclusão:	18.484



INVESTIMENTO SOCIAL

Para fortalecer o seu relacionamento com a sociedade, a MAPFRE adota uma estratégia de patrocínio sociocultural que é viabilizada pelas 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)

O processo de seleção das iniciativas a serem apoiadas é realizado de forma automatizada, por meio de uma plataforma que recebeu, no último ano, um total de 804 projetos, de 22 estados brasileiros. As premissas gerais analisadas para escolha dos projetos são idoneidade, alinhamento aos valores da MAPFRE, qualidade, relevância, atratividade, viabilidade e coerência orçamentária.

PROJETOS APRESENTADOS



Lei de Incentivo à Cultura (Rouanet)

- **Série de concertos da Semana Viva Espanha:** apresentada pela Osesp na Sala São Paulo, a série contempla três apresentações com transmissões online ao vivo, com 10 mil beneficiários digitais, além de 4 mil beneficiários presenciais.
- **Donna Summer Musical:** montagem da temporada 2022 do espetáculo Donna Summer, em São Paulo (SP), que conta a trajetória da estrela pop e suas dificuldades até a chegada ao estrelato, com 32.700 beneficiários.

Lei de Incentivo ao Esporte

- **Oásis – Educação através do esporte:** projeto que estimula a prática esportiva entre 400 crianças e adolescentes do município de Pompeia (SP), nas modalidades de basquete, futebol, futsal e vôlei.
- **Corrida e Caminhada pela Inclusão:** evento organizado pelo Instituto Olga Kos, em São Paulo (SP), para promover a inclusão em comemoração ao Dia Internacional da Síndrome de Down, com a realização de uma corrida de rua para mais de 15 mil pessoas.

Fundo para a Infância e Adolescência

- **Orquestra Locomotiva:** projeto de formação musical realizado na cidade de Mauá (SP) para crianças e adolescentes por meio de cursos e oficinas, visando à democratização do acesso à música clássica instrumental, com 120 jovens beneficiados diretamente.
- **Bit Makers Futebol de Rua:** promove a inclusão sociotecnológica de crianças e adolescentes, com a criação de núcleos Lab Makers em 10 localidades carentes de Curitiba (PR), beneficiando 40 jovens diretamente.

Fundo Nacional do Idoso

- **ITEVA Bem-estar +60:** qualifica idosos e seus familiares em cursos na área de construção sustentável e no uso de tecnologias da informação e comunicação, no município de Beberibe (CE), com foco na geração de renda com empreendedorismo, com 320 idosos beneficiados diretamente.
- **Semeando Saberes Ancestrais:** oferece oficinas de enriquecimento musical, aprimoramento em redes financeiras e orientações para o cuidado do idoso em Belo Horizonte (MG), com 728 idosos beneficiados diretamente.

Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica (PRONON)

- **DNA Circulante Tumoral – Diagnóstico e Prognóstico em pacientes com linfoma:** desenvolvido pelo Hemocentro de Ribeirão Preto, o projeto propõe a introdução de uma técnica capaz de realizar a avaliação da genética dos linfomas não-Hodgkin sem a necessidade de cirurgia, procedimento conhecido como biópsia líquida.

Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência (PRONAS)

- **Viver Melhor:** projeto desenvolvido pela Associação Comunitária de Reabilitação e Equoterapia Santa Clara (ACRESC), de Penedo (AL), com o objetivo de garantir atendimento humanizado e qualificado às pessoas com deficiência intelectual e múltipla, de todas as idades, beneficiando 434 pacientes.



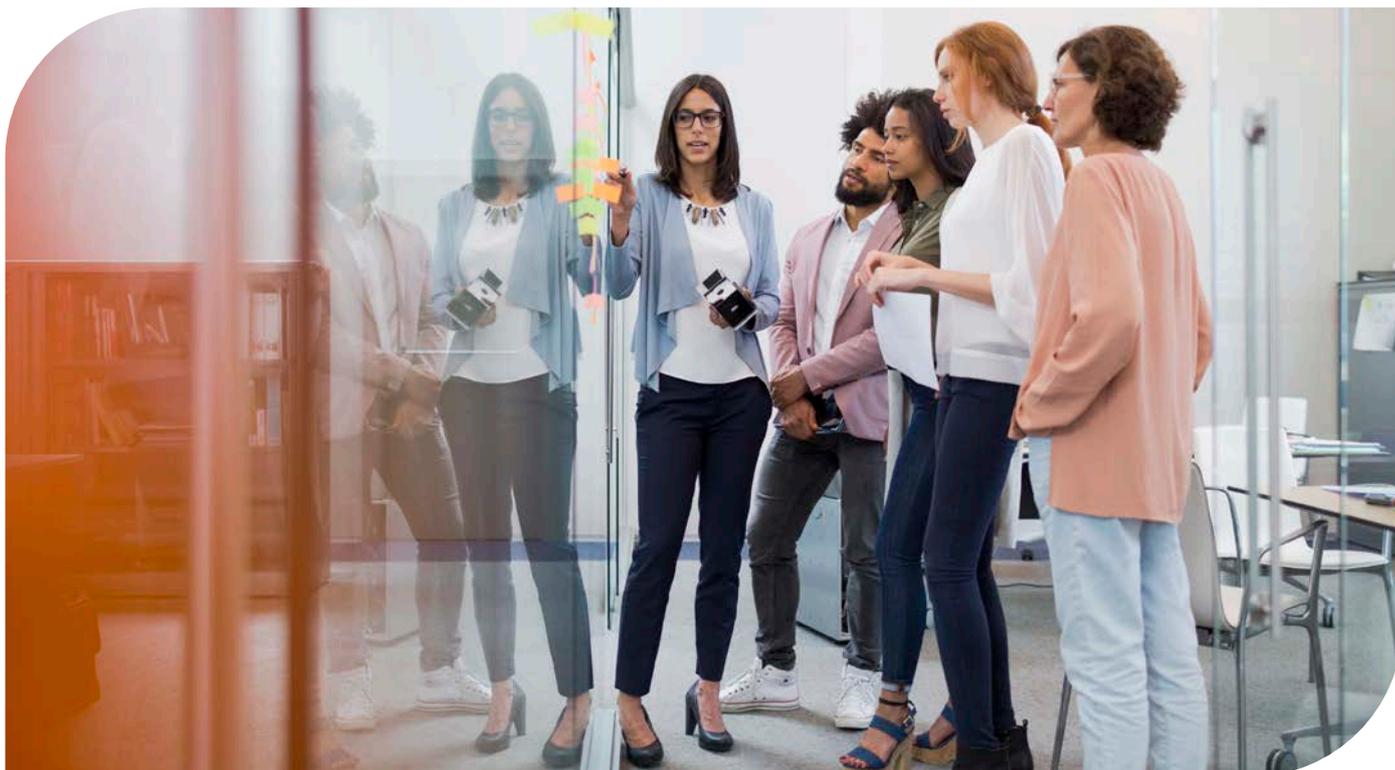
PARTICIPAÇÃO INSTITUCIONAL

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 2022, 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)
- PSI (Principles for Sustainable Insurance)
- Embaixada Espanhola no Brasil e Consulado Espanhol em São Paulo
- Câmara Oficial Espanhola de Comércio no Brasil



COMUNICAÇÃO E ENGAJAMENTO PARA SUSTENTABILIDADE

Para apresentar sua estratégia em sustentabilidade e convidar todos os grupos de interesse a assumir seu papel na busca por um mundo economicamente viável, socialmente justo e ambientalmente equilibrado, a MAPFRE conta com um plano global de comunicação para sustentabilidade. Por meio do conceito #AParteQueNosToca, a ideia é destacar os desafios globais relacionados à mitigação de riscos associados e à busca por um mundo mais equilibrado para as próximas gerações, apresentando as ações promovidas pela MAPFRE para contribuir com esse objetivo.

Para envolver os colaboradores nesse posicionamento, pelo segundo ano consecutivo a Semana MAPFRE foi totalmente dedicada à sustentabilidade. Assim, foram promovidas diversas iniciativas com o público interno para aumentar o conhecimento de todos sobre o que

é sustentabilidade e como ela se materializa na prática e no dia a dia do negócio.

Para fortalecer sua presença quando o assunto é sustentabilidade, a MAPFRE mantém uma atuação proativa e participativa em matérias publicadas na mídia sobre o tema. Em 2022, a MAPFRE dominou o debate sobre temas ASG na imprensa, com 39% de participação em matérias sobre temas relacionados a sede sustentável, parcerias com ONGs, boas práticas e diversidade. Outra conquista significativa foi a liderança da Diretora de Sustentabilidade no ranking de porta-vozes da companhia e do setor de seguros, associando sustentabilidade e responsabilidade social à MAPFRE.

A empresa também comunica sua atuação em sustentabilidade com a presença em eventos, fóruns e debates relativos à sustentabilidade



7

GESTÃO E ESTRATÉGIA AMBIENTAL

ODS 11, 12, 13 e 15



MODELO ESTRATÉGICO AMBIENTAL

A solidez do SIGMAYEc3, um sistema de gestão ambiental baseado na melhoria contínua e no princípio da prevenção e precaução de riscos, permite à MAPFRE expandir de forma homogênea os princípios ambientais assumidos.

que incorpora todas as áreas responsáveis. Além disso, o sistema baseia-se no compromisso com a melhoria contínua, que avalia permanentemente a eficácia das medidas adotadas para atingir o cumprimento dos objetivos definidos.

O SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL DA MAPFRE É FOCADO NA MELHORIA CONTÍNUA E NO PRINCÍPIO DE PREVENÇÃO DE RISCOS, AVALIANDO PERMANENTEMENTE A EFICÁCIA DAS MEDIDAS ADOTADAS PARA ATINGIR O CUMPRIMENTO DOS OBJETIVOS DEFINIDOS.

A MAPFRE conta ainda com uma Política Ambiental, que está em constante evolução para assumir novos compromissos e é incorporada às estratégias organizacionais por meio de procedimentos operacionais e de gestão definidos no modelo estratégico, e com um Plano Corporativo de Pegada Ambiental, que inclui todas as linhas de ação decisivas para alcançar uma redução de pelo menos 50% da pegada de carbono em todo o Grupo até 2030.

Iniciado na sua vertente ambiental (ISO 14001), o SIGMAYEc3 também integra a gestão de energia (ISO 50001), o inventário da pegada de carbono (ISO 14064) e a economia circular através do desperdício zero (Regulamento AENOR).

No âmbito do Plano Corporativo de Pegada Ambiental e graças à expansão do modelo SIGMAYEc3, foram estabelecidos os seguintes objetivos:

O seu desenho transversal facilita a concretização dos objetivos definidos, uma vez

OBJETIVOS 2024	OBJETIVOS 2030
<p>Reduzir a pegada de carbono do Grupo em 19% em relação aos resultados de 2019.</p>	<p>Reduzir a pegada de carbono do Grupo em 50% em relação aos resultados de 2019.</p>
<p>Neutralizar a pegada de carbono da MAPFRE no Brasil, Estados Unidos, México, Peru, Porto Rico, Alemanha, Itália e Turquia.</p>	<p>Neutralizar a pegada de carbono restante para o conjunto do Grupo</p>

COMPROMISSOS AMBIENTAIS EM MATÉRIA DE INVESTIMENTO E SUBSCRIÇÃO

Em seu Plano de Sustentabilidade 2022-2024, a MAPFRE incluiu objetivos e metas corporativas para garantir a integração ASG em seus processos de investimento e subscrição, com o estabelecimento de compromissos ambientais nessas duas áreas.

Para acessar o conteúdo original completo com os compromissos ambientais em investimento e subscrição, acesse: www.mapfre.com/media/MAPFRE-COMPROMISSOS-AMBIENTALES-EN-INVERSION-Y-SUSCRIPCION.pdf

COMPROMISSOS AMBIENTAIS EM INVESTIMENTOS

Para continuar avançando com a descarbonização da economia e alcançar os objetivos propostos nessa área, a MAPFRE revisou em 2022 os seus compromissos ambientais na área de Investimentos, que serão aplicados a partir de 2023¹:

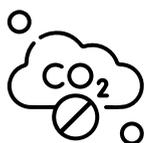
- Não investir em empresas de carvão, gás e petróleo que não estejam comprometidas com um plano de transição energética² que permita limitar o aquecimento global em torno de 1,5°C.
- Não investir em empresas nas quais mais de 15% de sua receita esteja direta ou indiretamente vinculada a areias betuminosas.

- Não investir em empresas que 20% ou mais de sua receita e/ou geração provenham de energia a carvão³.
- Não investir em empresas com planos de expansão energética com base em carvão⁴ superiores a 300 (MW).
- Não investir em empresas que obtenham 20% ou mais de sua receita com a extração e/ou produção anual de carvão térmico superior a 20 milhões de toneladas.
- Em 2040, a MAPFRE deixará de ter em seu portfólio de investimentos ativos relacionados a usinas de geração de energia a carvão ou à exploração de minas de carvão térmico.

1. ESCOPO: Os compromissos se aplicam a todos os investimentos ativos, investimentos passivos e investimentos sob a gestão de terceiros.

2. Definição de acordo com o Plan Nacional Integrado de Energia y Clima (PNIEC) 2021-2030, Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (Espanha).

3, 4. Se refere a carvão mineral térmico.



Descarbonização da carteira de seguros

Até 2030, a MAPFRE deixará de ter em seu portfólio programas de seguros relacionados a usinas de geração de energia a carvão ou explorando de minas de carvão mineral em países da OCDE, bem como empresas que não tenham estabelecido compromissos de transição energética e descarbonização. A partir de 2040, esse compromisso também será válido para os demais países onde a empresa opera.

COMPROMISSOS AMBIENTAIS EM SUBSCRIÇÃO

Em 2022, a MAPFRE reforçou e modificou os seus compromissos ambientais, avançando em sua atuação a favor da transição para uma economia de baixo carbono e acompanhando clientes em seus processos de descarbonização e transição energética. A partir de 2023, esses compromissos serão aplicáveis a todas as empresas do Grupo, com monitoramento realizado pelo Comitê de Políticas de Subscrições da MAPFRE⁵:

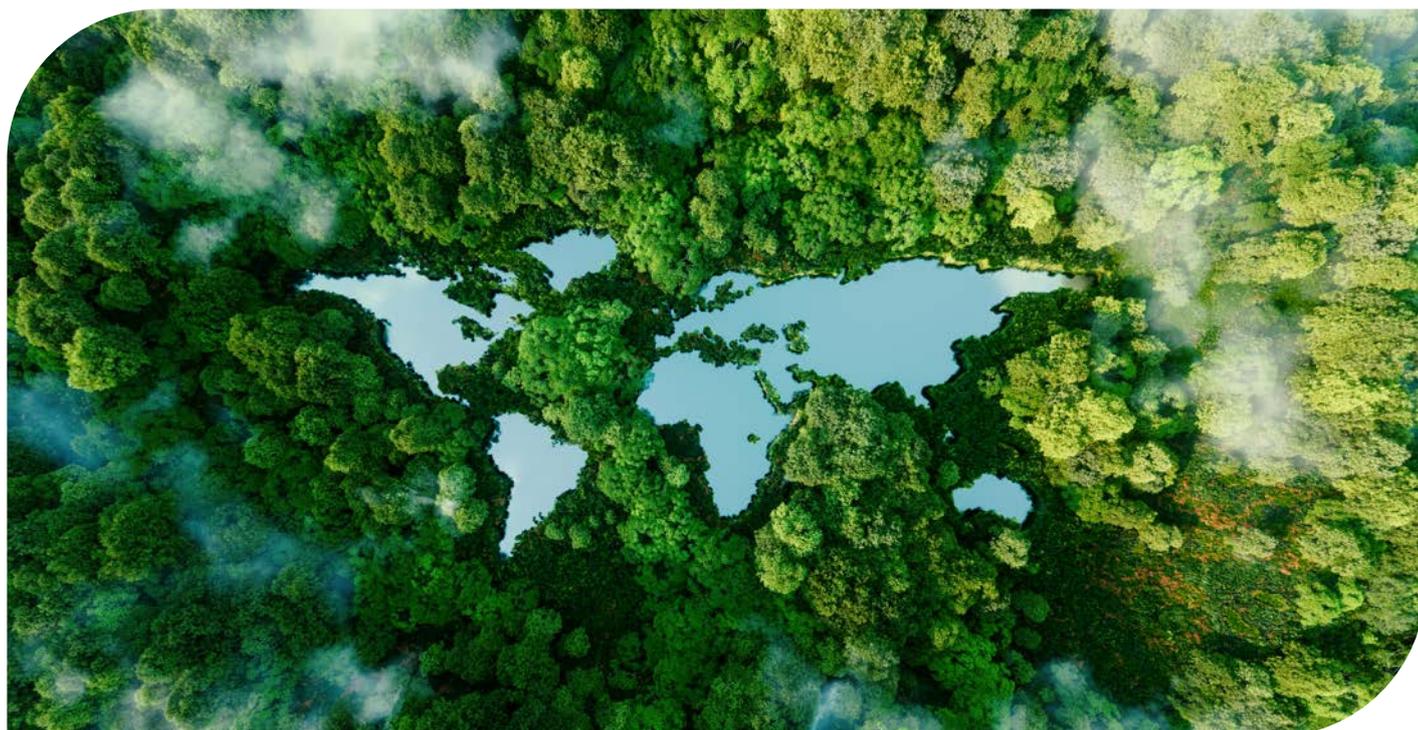
- Não segurar empresas de carvão mineral, gás e petróleo que não se comprometam com um plano de transição energética⁶ que permita limitar o aquecimento global em torno de 1,5°C.
- Não segurar empresas geradoras de energia elétrica nas quais mais de 20% de suas receitas e/ou geração seja proveniente de energia produzida a partir de carvão⁷.
- Não segurar empresas de geração de energia com planos de expansão de energia superior a 300 (MW) baseados em carvão⁸.
- Não segurar novas mineradoras que obtenham 20% ou mais de suas receitas de extração e/ou produção anual de carvão térmico superior a 20 milhões de toneladas.
- Não segurar empresas nas quais 30% de suas receitas provenham do transporte de carvão mineral térmico.

No caso do resseguro, esses compromissos se aplicam ao negócio facultativo e a todos os contratos de resseguro com entidades controladas pelo Grupo MAPFRE. A partir de 2024, a MAPFRE RE estabelecerá limites específicos de exposição ao carbono para contratos externos ao Grupo, nas linhas de negócios de danos, engenharia, acidentes, crédito e garantia, e carga marítima.

5. ESCOPO: O Grupo MAPFRE estabeleceu que estes compromissos ambientais se aplicam a todas as operações de seguros de Riscos Industriais (Danos, Responsabilidade Civil, Transporte e Engenharia). Os compromissos ambientais assumidos pelo Grupo MAPFRE são aplicáveis à renovação de contratos e novos contratos.

6. Definição de acordo com o Plan Nacional Integrado de Energia y Clima (PNIEC) 2021-2030. Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (Espanha).

7, 8. Se refere a carvão mineral térmico.



RECURSOS NATURAIS E ECOEFICIÊNCIA

A MAPFRE desenvolve diversas iniciativas para promover o consumo responsável de recursos naturais e a preservação ambiental na realização de suas atividades. No Brasil, foi a primeira seguradora a conquistar em um imóvel comercial (a sede da companhia na capital paulista, no edifício WTORRE Morumbi), a certificação LEED Platinum, a mais alta fornecida pelo Green Building Council (GBC) – referência para sustentabilidade presente em mais de 165 países.

Em 2022, o selo também foi concedido para a sede da MAPFRE em Ribeirão Preto, instalada

em um imóvel 100% verde e totalmente planejado e reformulado para acompanhar os preceitos de construção sustentável. Entre as características que tornam o imóvel sustentável estão o sistema de captação e reuso de águas de chuva, alto índice de eficiência energética, iluminação 100% em painéis de LED, incentivo à produção de energia verde, acessibilidade, monitoramento constante da quantidade de CO2 no ambiente interno da instalação, bicicletário, ponto de carga e vaga para veículos elétricos e ponto de descarte de cápsulas de café.

CERTIFICAÇÕES

Além da LEED Gold, a MAPFRE é certificada desde 2021 com a norma ISO 14.001, nos edifícios WTORRE Morumbi e Berrini, com o envolvimento direto de 10 áreas no escopo da avaliação. A norma tem como objetivo certificar o Sistema de Gestão Ambiental com orientações de boas práticas em seus processos internos para diminuir possíveis impactos ambientais. Um dos destaques do processo de recertificação em 2022 foi, mais uma vez, o engajamento das equipes durante a auditoria, o que reforçou o comprometimento da companhia com as questões de sustentabilidade.

A MAPFRE também possui a certificação ISO 14.064, relacionada à verificação da pegada de carbono. A finalidade dessa norma internacional é quantificar e monitorar as emissões de gases de efeito estufa (GEE) das organizações, de qualquer porte, que desejam ser reconhecidas pelo seu compromisso ambiental. As informações foram analisadas de acordo com a abordagem estabelecida pela ISO 14064-1:2018, reconhecendo a MAPFRE como organização que reporta todas as emissões e/ou remoções de GEE atribuíveis às operações sobre as quais exerce controle econômico.

PEGADA DE CARBONO

De acordo com o Plano de Pegada Ambiental 2021-2030, um dos compromissos da MAPFRE é reduzir em 50% a pegada de carbono do Grupo até 2030. Em decorrência do trabalho desenvolvido durante o ano de 2022, a MAPFRE Brasil conseguiu cumprir com o seu objetivo corporativo de redução da pegada ambiental, superando inclusive as metas estabelecidas para 2023 e 2024. Essa conquista tem impacto positivo no desempenho da MAPFRE Global, que também superou em mais de 25% a meta para o ano.

Esses objetivos integram o pilar Ambiental do Plano de Sustentabilidade 2022-2024, cujas iniciativas são direcionadas para duas frentes: Economia Circular e

Gestão da Pegada Ambiental. Nesse segundo tema, um dos indicadores acompanhado é a redução da pegada de carbono (HC).

A partir dos dados registrados em 2019 (11.034 TonCO2e), a meta para 2022 era de uma redução de 3,66%, mas graças ao empenho de toda a equipe e à adoção de um plano estruturado com iniciativas voltadas para a gestão eficiente desse índice, foi conquistada uma redução de 45,44% em relação ao valor de 2019 (alcançando uma emissão de 6.020,11 TonCO2e), superando a meta do ano em 1.141% e, ultrapassando, inclusive, as metas de redução estabelecidas para 2023 (7,23%) e 2024 (17%).

EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

A MAPFRE tem avançado em seu compromisso com a eficiência energética, vista como um elemento-chave em sua estratégia de descarbonização e para alcançar, até 2030, a neutralidade em todos os países onde está presente. Em 2022, a companhia reduziu seu consumo de energia em mais de 19 GWh, o que representa 12% a menos que em 2019 e excede o objetivo proposto de redução para o ano, de 3%. A MAPFRE Brasil foi uma das que mais contribuíram para essa redução, ficando atrás apenas da MAPFRE Espanha. Em valores absolutos, as reduções conquistadas por país

foram: Espanha (-8 GWh), Brasil (-5,6 GWh), Estados Unidos (-4,8 GWh), Turquia (-1,7 GWh) e México (-1,2 GWh).

Esse resultado foi possível graças à implantação de modelos híbridos de trabalho, otimização de espaços, investimento em eficiência energética e renovação das frotas de automóveis para motores ECO e mais eficientes. Com essa redução em seu consumo, a MAPFRE evitou, no ano passado, a emissão de 4.095 Tm de CO₂ para a atmosfera.

MOBILIDADE SUSTENTÁVEL

O transporte de pessoas e mercadorias é o setor que mais contribui para as alterações climáticas, com impacto de cerca de um quarto das emissões globais de GEE. Por esta razão, a companhia estabeleceu duas formas de reduzir o impacto da pegada de carbono relacionada ao transporte: reduzir o número de viagens, promover métodos de trabalho que exijam menos presença física e incentivar o uso de meios de transporte mais ecológicos e coletivos. A empresa coloca à disposição de seus colaboradores serviços para promover a

mobilidade sustentável, buscando alternativas aos veículos particulares. Estas medidas incluem sistema de videoconferência para limitar as viagens de negócios, implementação de frota de veículos ECO, redução de viagens a trabalho e modelo de trabalho em mobilidade. Além disso, no Brasil foi desenvolvido em 2022 o projeto Renovação de Frota ECO, que resultou na renovação de 50% da frota executiva (própria) para veículos híbridos/elétricos, superando a meta inicial de 10% até 2024.



EMISSÕES E GESTÃO DE RESÍDUOS

ODS 11 e 13 e PSI 1 e 2

Em linha com as diretrizes globais do Grupo, a MAPFRE mantém no Brasil o seu compromisso com o meio ambiente a partir de diversas iniciativas realizadas com o objetivo de promover o consumo responsável de recursos naturais e a preservação ambiental.

- Todas as localidades contam com lixeiras para coleta seletiva e coletores específicos para pilhas e baterias, garantindo a separação desses resíduos e destinação correta, atendendo à legislação ambiental e contribuindo para uma economia circular.
- Para reduzir a geração de resíduos, todas a iluminação é de LED, garantindo a destinação ambientalmente correta, em linha com os objetivos e metas do Sistema de Gestão Ambiental da MAPFRE.
- Para reduzir a geração de resíduos plásticos nos escritórios da companhia, todos os copos plásticos foram substituídos por garrafas de vidro, superando a meta inicial de 25% de redução.
- Disseminação da política de meio ambiente nos crachás dos colaboradores, garantindo alinhamento aos compromissos assumidos pela empresa.

CONSUMO DE RECURSOS NATURAIS NOS EDIFÍCIOS OCUPADOS PELA MAPFRE

	Energia elétrica (kWh)	Água (m3)
2020	5.156.251	18.222
2021	4.392.886	14.020
2022	4.099.540	24.998

CONSUMO DE COMBUSTÍVEL PELOS VEÍCULOS UTILIZADOS NAS OPERAÇÕES DA MAPFRE

	Gasolina (litros)	Diesel (litros)
2020	200.233	1.474
2021	185.867	45,13
2022	242.083	2.931

CONSUMO DE PAPEL DA OPERAÇÃO

	Papel kg
2020	42.479
2021	7.790
2022	14.862

GESTÃO DE RESÍDUOS * em kg	2020	2021	2022
Toners e cartuchos	41,6	86,40	65,60
Lâmpadas fluorescentes e/ou recicláveis	462,09	42,93	0
Resíduos de serviços de saúde	55,95	60,14	52,33
Resíduos comuns	264.574,5	66.569	143.574
Plástico	21.695	24.197	15.961
Metal	982,5	5.868,67	5.084
Vidro	660	5.775,67	5.017
Papel	38.882,5	28.345	26.021
Pilhas e Baterias	0	0	311

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

 **MAPFRE**