



2019

**Relatório de
Sustentabilidade**



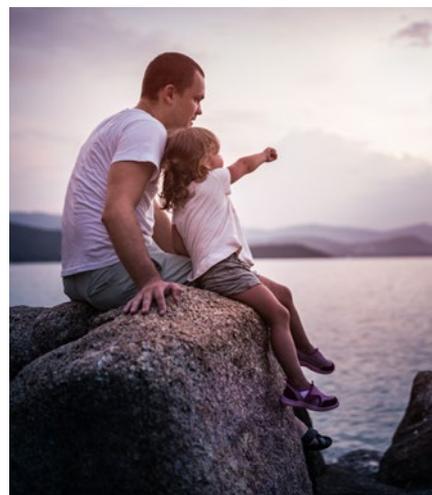
MAPFRE

» Índice

1

MENSAGEM DO CEO

3



2

SUSTENTABILIDADE

- 2.1** O que é ser sustentável – importância para o negócio 5
- 2.2** Resultados em sustentabilidade 6
- 2.3** Pactos e princípios 8
- 2.4** Agenda 2030/ODS 9

4

3

MAPFRE NO MUNDO

- 3.1** Como é a MAPFRE no mundo 11
- 3.2** Visão, missão, princípios e valores 11
- 3.3** Linha do tempo 12
- 3.4** Presença global e principais resultados 12
- 3.5** Avanços do plano para o triênio 2019-2021 13

10

4

MAPFRE NO BRASIL

- 4.1** Estrutura 15
- 4.2** Fundación MAPFRE 16
- 4.3** Produtos e serviços 17
- 4.4** Governança corporativa 18
- 4.5** Destaques do ano 18
- 4.6** Resultados financeiros (big numbers) 19
- 4.7** Rede comercial e relacionamento com o cliente 20
- 4.8** Capital humano 21
- 4.9** Reconhecimentos 26
- 4.10** Participação institucional 27

14

5

COMPORTAMENTO ÉTICO, RISCOS E OPORTUNIDADES

- 5.1** Código de Ética e Conduta e canais de denúncia 29
- 5.2** Riscos e oportunidades ASG 29
- 5.3** Investimento social 30
- 5.4** Pandemia Covid-19 31

28



6

GESTÃO E ESTRATÉGIA AMBIENTAL

- 6.1** Modelo estratégico ambiental 33
- 6.2** Recursos naturais e ecoeficiência 34
- 6.3** Gestão de resíduos e logística reversa 35
- 6.4** Pegada ambiental: emissões e compensações 36
- 6.5** Campanhas e engajamento 37

32

1. Mensagem do CEO

Estimados amigos,

2019 foi um ano promissor e de recuperação para a MAPFRE no Brasil. Acompanhando o desempenho global da companhia – cujos negócios evoluíram e o crescimento lucrativo das operações foi mantido –, os resultados das atividades na regional brasileira foram substancialmente melhores, garantindo a permanência do país como o segundo mercado mais relevante para a MAPFRE no mundo, atrás apenas da Espanha.

Entre os principais fatores que contribuíram para esse resultado, podemos destacar o empenho de toda a equipe no cumprimento dos objetivos traçados, a melhora nos rendimentos das aplicações financeiras, a redução da despesa com atualização monetária e juros, e a diminuição de gastos administrativos – decorrentes da eficiência e da sinergia de processos.

Considerando o tamanho e relevância da nossa operação, integramos a sustentabilidade na estratégia da MAPFRE no Brasil e contribuimos globalmente para o tema. O Plano de Sustentabilidade 2019-2021, aprovado pelo Conselho de Administração da MAPFRE na Espanha, foi desdobrado em um plano para o Brasil que, ao lado de políticas corporativas como a de Meio Ambiente e a de Responsabilidade Social, pautará a estratégia de sustentabilidade da companhia nos próximos anos.

Em 2019, a MAPFRE apoiou e participou ativamente da COP 25, a Cúpula do Clima da Organização das Nações Unidas (ONU), realizada na Espanha, reforçando o posicionamento proativo do Grupo em busca de soluções para as questões climáticas.

Além disso, reafirmamos nossa parte no desenvolvimento sustentável, comprometidos com o Pacto Global e com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030, também da ONU.

Sabemos que não podemos – nem queremos – fazer tudo isso sozinhos. Em um caminho que começamos há mais de oito décadas, precisamos estar acompanhados por nossos colaboradores, clientes, acionistas, fornecedores, distribuidores e pela sociedade em geral.

Desde o início de 2020, vivemos um cenário indefinido e desafiador, devido à pandemia provocada pelo novo coronavírus e seus impactos econômicos e sociais. No Brasil, a MAPFRE respondeu à situação com agilidade e responsabilidade – e estamos certos de que nosso histórico e solidez nos darão fôlego e confiança para seguir.

Nossa prioridade é garantir a saúde e a integridade de nossos colaboradores, prestadores, corretores e clientes. Graças aos protocolos de prevenção e higiene estabelecidos e à implantação do modelo *home office*, seguimos com nossas operações de forma segura.

Por meio da Fundación MAPFRE, realizamos a doação de € 3 milhões (o equivalente a mais de R\$ 16 milhões) a entidades de saúde atuantes no país na batalha contra o novo coronavírus.

Garantimos ainda o pagamento de indenizações em caso de falecimento pela Covid-19, conforme os valores previstos nas apólices de seguro de vida individual e empresarial – decisão que se sobrepõe à cláusula de exclusão de pandemia nos produtos de Vida.



CONSIDERANDO O TAMANHO E RELEVÂNCIA DA NOSSA OPERAÇÃO, INTEGRAMOS A SUSTENTABILIDADE NA ESTRATÉGIA DA MAPFRE NO BRASIL E CONTRIBUÍMOS GLOBALMENTE PARA O TEMA.”

O mundo como o conhecemos antes da chegada da Covid-19 não voltará mais e, como consequência, a sociedade terá de rever valores e mudar hábitos. A pandemia está acelerando mudanças que já estavam em curso, como o trabalho remoto, a educação a distância, a busca por sustentabilidade e o fortalecimento de valores como solidariedade e empatia.

A MAPFRE está acompanhando de perto esse movimento, reforçando o seu compromisso com o cuidado, a proteção e a manutenção do patrimônio de seus públicos.



2

Sustentabilidade

- 2.1 O que é ser sustentável – importância para o negócio
- 2.2 Resultados em sustentabilidade
- 2.3 Pactos e princípios
- 2.4 Agenda 2030/ODS



2.1 O que é ser sustentável – importância para o negócio

Para a MAPFRE, sustentabilidade é sinônimo de cumprir os compromissos públicos assumidos e, ao mesmo tempo, buscar o equilíbrio entre as preocupações **ambientais, sociais e de governança (ASG)**. A partir daí, compreender como elas afetam nossos negócios e cada um dos nossos **grupos de interesse**, gerenciando o impacto na sociedade e identificando as possibilidades de criar valor compartilhado.

Em julho de 2019, o Conselho de Administração da MAPFRE S.A. aprovou o **Plano de Sustentabilidade 2019-2021**, que serve como rota para o desempenho

corporativo e foi desdobrado em um plano local para o Brasil. Ao lado de diretrizes corporativas como a Política de Meio Ambiente e a Política de Responsabilidade Social Corporativa, ele pauta a estratégia de sustentabilidade da empresa.

DIRETRIZES E COMPROMISSOS ESTABELECIDOS PELO PLANO DE SUSTENTABILIDADE 2019-2021

O Plano de Sustentabilidade aprovado para o triênio se desdobra em quatro dimensões de atuação: Ambiental, Social, Governança (ASG) e "Eixo Transversal", que integra o risco e oportunidade ASG nos seguros e investimentos, com foco específico na transição energética.

Ambiental

MUDANÇA CLIMÁTICA

- ➔ Redução da Pegada de Carbono
- ➔ Gestão ambiental de edifícios

ECONOMIA CIRCULAR

- ➔ Redução da geração de resíduos
- ➔ Oportunidades na economia circular

Transição energética

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

Social

INCLUSÃO E TALENTO

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

INVESTIMENTO RESPONSÁVEL E TRANSPARÊNCIA

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

ECONOMIA DO ENVELHECIMENTO

Governança

AGENDA 2030 DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL DAS NAÇÕES UNIDAS

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

CANAL DE ÉTICA

- ➔ Atualização do canal

PEGADA SOCIAL

- ➔ Voluntariado
- ➔ Deficiência

O PLANO TAMBÉM APRESENTA CINCO COMPROMISSOS GLOBAIS ATÉ 2021:**5 Compromissos com a Sustentabilidade para 2021** >>**45%**

Das vagas em postos de responsabilidade sejam OCUPADAS POR MULHERES.

**3%**

Do quadro de funcionários seja composto por PESSOAS COM DEFICIÊNCIA.

**0%**

Que as instalações da MAPFRE na Espanha e em Portugal (IBÉRIA) sejam neutras em carbono em 2021 e em 2030 no restante do Grupo.



NÃO INVESTIR em empresas com 30% ou mais de sua receita PROVENIENTE DE ENERGIA produzida A PARTIR DE CARVÃO.

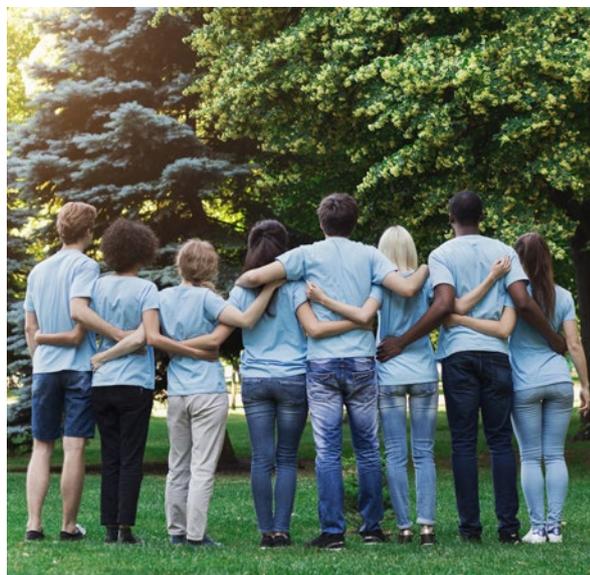


NÃO assegurar a construção de NOVAS USINAS de geração de energia MOVIDAS A CARVÃO ou a exploração de novas minas.

Para conhecer em detalhes os resultados globais da empresa nas dimensões financeira, produtiva, humana, intelectual, natural, social e relacional, acesse o Relatório Integrado 2019 da MAPFRE S.A., disponível em português neste [link](#).

2.2 Resultados em sustentabilidade (PSI 4)

- De 2017 a 2019, 14.652 colaboradores de todo o mundo concluíram a formação on-line “MAPFRE e o meio ambiente”.
 - Entre 2018 e 2019, 7.607 colaboradores se formaram no curso digital “Um passeio pela responsabilidade social corporativa” no mundo todo.
 - Taxa média de 9% de redução anual (2014-2019) na emissão global de carbono.
 - 2º ano consecutivo no Dow Jones Sustainability World Index (DJSI).
 - 13º ano consecutivo no FTSE4Good.
 - Mais de 58 mil apólices em vigor com coberturas relacionadas a aspectos ambientais.
 - 12 sedes internacionais com certificado de construção sustentável.
- DESTAQUE 2019:**
- A MAPFRE participou ativamente da Conferência das Nações Unidas sobre Mudanças Climáticas (COP25), demonstrando seu compromisso com a proteção do meio ambiente.





INVESTIMENTO RESPONSÁVEL NA MAPFRE S.A.

A matriz da MAPFRE na Espanha possui seu marco próprio de análise ASG e um grupo qualificado de Investimento Socialmente Responsável (ISR), além de um Comitê de Riscos de Investimento que analisa periodicamente a composição das carteiras. A Área Corporativa de Investimentos é responsável por garantir que os Princípios de Investimento Responsável (PRI) sejam cumpridos.

🔗 Em 2019, a MAPFRE:

- comprometeu-se a não investir em empresas de eletricidade em que mais de 30% da receita provenha de energia produzida a partir do carvão e a não segurar a construção de novas usinas de geração elétrica que funcionem com carvão e a exploração de novas minas de carvão;
- incorporou-se como membro do conselho de administração da Spainsif, plataforma que promove investimentos sustentáveis na Espanha;
- lançou, em parceria com a francesa La Financière Responsable (LFR), um fundo que investe em empresas comprometidas com a inclusão de pessoas com deficiência – o primeiro no mundo com essa característica;
- atingiu o patrimônio acumulado de pouco mais de 35 milhões de euros no fundo Capital Responsável, que investe em ativos de renda fixa e ações europeias com base em critérios ASG;
- captou um total de 63 milhões de euros no fundo MAPFRE Good Governance, com rentabilidade de 16,77% para o investimento institucional.

2.3 Pactos e princípios

A MAPFRE Brasil integra ao seu posicionamento estratégico o sólido compromisso da MAPFRE S.A. com o desenvolvimento sustentável. Isso se dá por meio da adesão voluntária às principais iniciativas internacionais de que a companhia participa ativamente.

Principais pactos e princípios assumidos pela MAPFRE S.A.:

PACTO GLOBAL DA ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU)

Integração dos dez princípios relacionados a Direitos Humanos, Direitos Trabalhistas, Meio Ambiente e Combate à Corrupção. A MAPFRE faz parte do Pacto Global desde 2004 e, em 2019, pelo oitavo ano consecutivo, o relatório de progresso da MAPFRE obteve a qualificação "advanced".

<https://www.unglobalcompact.org/what-is-gc/participants/6359>

PRINCÍPIOS PARA A SUSTENTABILIDADE EM SEGUROS (PSI)

A MAPFRE busca atuar de maneira alinhada a esses princípios, que procuram incorporar ao setor de seguros os aspectos ambientais, sociais e de governança (ASG), sob o ponto de vista do risco e também da oportunidade.

PRINCÍPIOS PARA O INVESTIMENTO RESPONSÁVEL (PRI)

Iniciativa em colaboração com a ONU (Organização das Nações Unidas) cujo objetivo é conhecer os impactos das ASG nos investimentos, a fim de integrar as questões socioambientais e de governança à tomada de decisão.



2.4 Agenda 2030/ODS

PARA CONHECER DETALHES E OUTROS PACTOS E PRINCÍPIOS ASSUMIDOS GLOBALMENTE PELA MAPFRE S.A., CLIQUE AQUI.

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

Em 2020, serão concluídos os trabalhos de revisão do mapa prioritário de ODS para a MAPFRE e seus objetivos. O processo, que começou em 2019, tem a finalidade de alinhar ainda mais a estratégia de sustentabilidade da MAPFRE com a Agenda 2030.

ODS de ação prioritária para MAPFRE



Ao longo deste relatório, os projetos e iniciativas relacionados aos PSI e ODS estarão devidamente indicados.



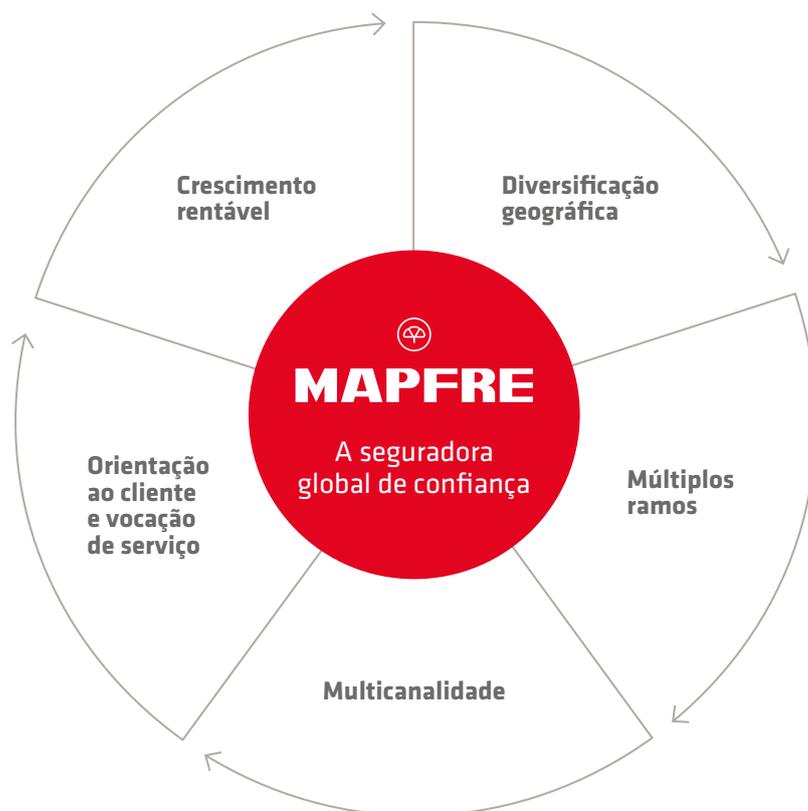
3

MAPFRE no mundo

- 3.1 Como é a MAPFRE no mundo
- 3.2 Visão, missão, princípios e valores
- 3.3 Linha do tempo
- 3.4 Presença global e principais resultados
- 3.5 Avanços do plano para o triênio 2019-2021

3.1 Como é a MAPFRE no mundo

Tanto geograficamente quanto no que diz respeito à ampla gama de produtos seguradores, resseguradores e de serviços que desenvolve em todo o mundo, a visão da MAPFRE é ser a sua **seguradora global de confiança**. A empresa aspira a liderar os mercados em que opera, por meio de um modelo de gestão próprio e diferenciado, baseado na transformação e na inovação, para alcançar um crescimento rentável, orientado de forma clara e decisiva ao cliente (particular e empresarial), com foco multicanal e profunda vocação de serviço.



3.2 Visão, missão, princípios e valores

»» MISSÃO

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

»» VISÃO

Ser a SEGURADORA GLOBAL DE CONFIANÇA.

»» VALORES

Vocação de serviço

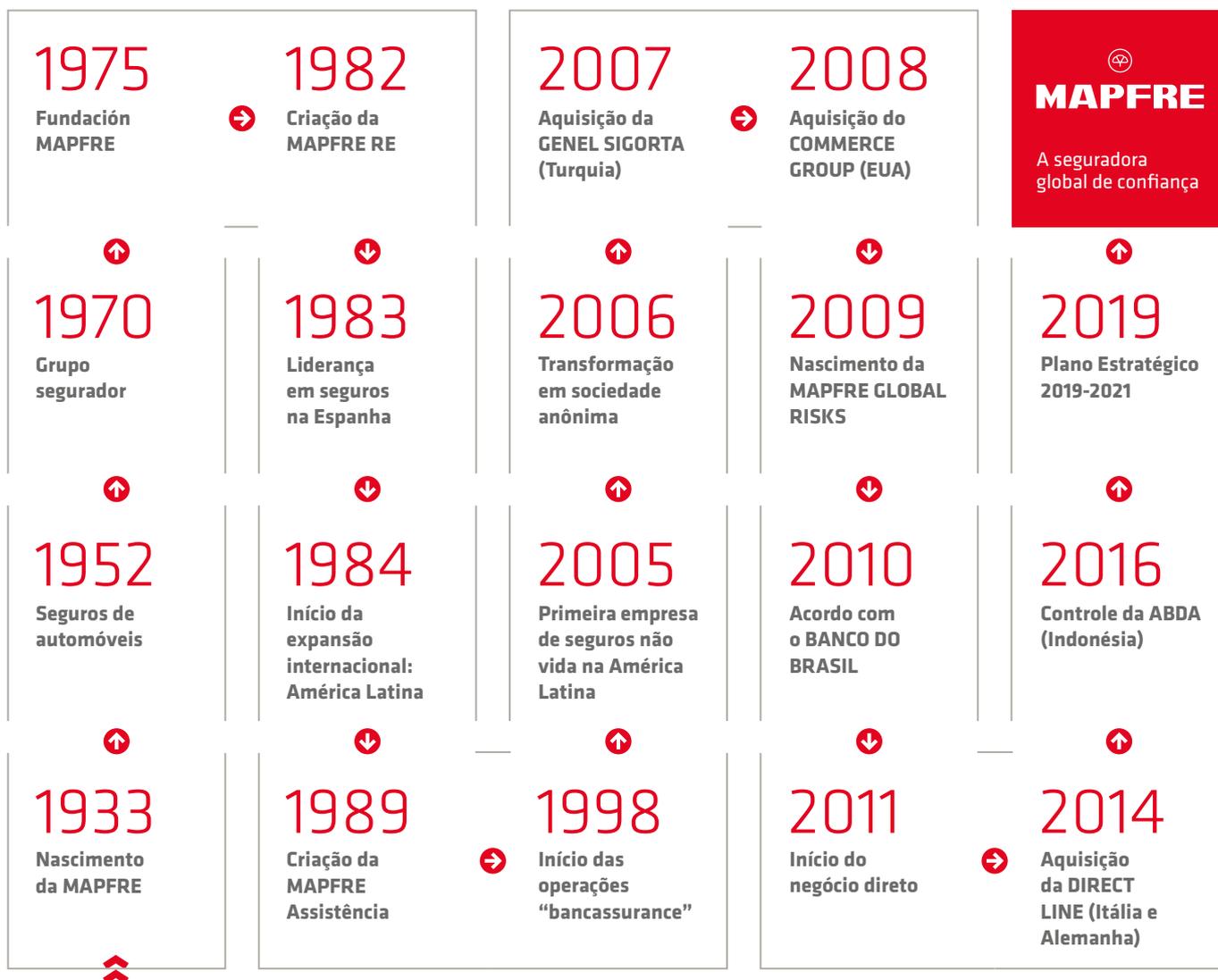
Solvência

Inovação para a liderança

Integridade

Equipe comprometida

3.3 Linha do tempo



3.4 Presença global e principais resultados

A MAPFRE S.A. é uma empresa multinacional que desenvolve, principalmente, atividades de seguros e resseguros em mais de 40 países dos cinco continentes.

Atualmente, é a maior seguradora espanhola no mundo e o terceiro grupo segurador na América Latina.

A matriz do Grupo é a sociedade holding MAPFRE S.A., cujas ações são negociadas nas bolsas de Madri e Barcelona, integrando os índices IBEX 35, IBEX Top Dividend, STOXX Europe 600 Insurance, EURO STOXX Insurance,

MSCI Spain, FTSE All-World, FTSE Developed Europe, FTSE4Good, FTSE4Good IBEX, DOW Jones Sustainability World e Ethibel Sustainability Index – Excellence Europe.

A maioria de suas ações pertence à Fundación MAPFRE, titular de 67,7% do capital social, o que garante sua independência e estabilidade institucional.



3.5 Avanços do plano para o triênio 2019-2021 na MAPFRE S.A.

Na MAPFRE, a transformação é ferramenta para o crescimento com rentabilidade: está presente em tudo, é transversal e atua como um autêntico acelerador em

todos os âmbitos da empresa. Sua estratégia se baseia nos pilares orientação ao cliente, excelência na gestão técnica e operacional, cultura e talento.

» Crescimento rentável

DADOS 2019

8%

ROE

(RETURN ON EQUITY, OU RETORNO SOBRE O PATRIMÔNIO)

28,47 bilhões de euros

RECEITAS

1,32 bilhão de euros (+16,7%)

RECEITAS DO NEGÓCIO DIGITAL

» Orientação ao cliente

DADOS 2019

86,3%

PORCENTAGEM DE NEGÓCIOS EM QUE O NPS (NET PROMOTER SCORE) SUPERA A MÉDIA DO MERCADO

244.723

CLIENTES DE PRODUTOS E SERVIÇOS DA MAPFRE OPEN INNOVATION

» Excelência na gestão técnica e operacional

DADOS 2019

97,6%

ÍNDICE COMBINADO NÃO VIDA

18,7 milhões

TRANSAÇÕES AUTOMATIZADAS

» Cultura e talento

DADOS 2019

48,3%

PORCENTAGEM DE NOVOS CARGOS DE GESTÃO OCUPADOS POR MULHERES

2,9%

PORCENTAGEM DE COLABORADORES COM NECESSIDADES ESPECIAIS



4

MAPFRE no Brasil

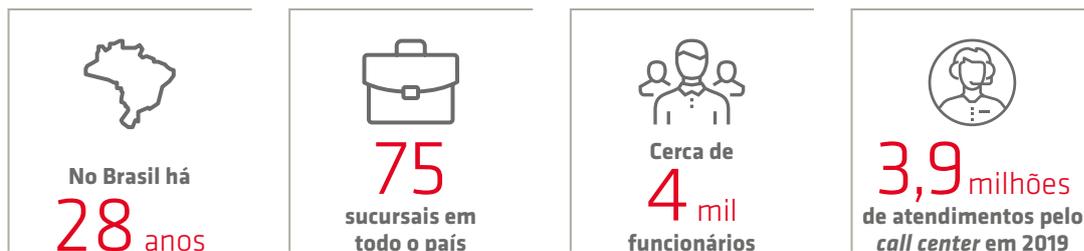
- 4.1 Estrutura
- 4.2 Fundación MAPFRE
- 4.3 Produtos e serviços
- 4.4 Governança corporativa
- 4.5 Destaques do ano
- 4.6 Resultados financeiros (big numbers)
- 4.7 Rede comercial e relacionamento com o cliente
- 4.8 Capital humano
- 4.9 Reconhecimentos
- 4.10 Participação institucional



4.1 Estrutura

Presente em todo o Brasil, a MAPFRE é especialista em prestação de serviços nos mercados segurador, financeiro, de saúde e assistência. O país representa 15% dos prêmios totais do Grupo MAPFRE no mundo, o que o torna o segundo maior mercado para a empresa em termos de contribuição para o negócio.

BIG NUMBERS



Diferenciais MAPFRE

- Portfólio de seguros mais completo do país
- Fundos de investimento da MAPFRE Previdência entre os melhores do mercado, de acordo com ranking elaborado pela Susep - Superintendência de Seguros Privados.

* EM NOVEMBRO DE 2019.



1º Grupo do país no Mercado de Riscos, com **14,5%** de participação

1ª posição em Seguros de Pessoas, com **17,3 %** de mercado

1ª posição em Agronegócios, com **72,1%** de mercado

1ª posição em Grandes Riscos, com **14,0%** de mercado

4.2 Fundación MAPFRE (ODS 3, 4 e 11 e PSI 3)

Com sede na Espanha e atuação em mais de 30 países, a Fundación MAPFRE é uma instituição sem fins lucrativos que tem o objetivo de promover, fomentar e investir em pesquisas, estudos e atividades de interesse geral da população. No Brasil, atua para disseminar valores, promover o acesso à informação e à cultura, e visa contribuir para o bem-estar da sociedade, apoiando e desenvolvendo iniciativas nas áreas de Ação Social, Prevenção e Segurança Viária, Seguro e Previdência Social, Promoção da Saúde e Cultura. Em 2019, suas iniciativas impactaram mais de 3,4 milhões de brasileiros. Conheça os destaques do ano:

COOPERAÇÃO INTERNACIONAL

O programa da área de Ação Social apoiou iniciativas de educação, saúde, nutrição e acesso ao mercado de trabalho realizadas por 14 ONGs, beneficiando mais de 16 mil crianças e adolescentes.

PREVENÇÃO E SEGURANÇA VIÁRIA

As iniciativas de Prevenção e Segurança Viária buscam conscientizar a sociedade sobre a importância de adotar padrões de comportamento mais seguros e responsáveis na circulação viária. Os programas *Educação Viária é Vital* e *Na Pista Certa* beneficiaram, respectivamente, 78.604 e 25.639 pessoas.

MAIS DE 3,4
MILHÕES DE
BRASILEIROS
FORAM
IMPACTADOS
PELAS AÇÕES
DA FUNDAÇÃO
MAPFRE EM 2019.

MULHERES PELO CORAÇÃO

O programa de Promoção da Saúde beneficiou, direta e indiretamente, mais de 55.000 pessoas. Foram 33 ações de prestação de serviços, como exames de IMC (índice de massa corporal) e orientação nutricional.

PRÊMIOS FUNDAÇÃO MAPFRE À INOVAÇÃO SOCIAL

Reconhecimento da *startup* brasileira Neurobots na categoria Melhora da Saúde e Tecnologia Digital (e-Health). Em 2019, essa premiação internacional recebeu 233 propostas de pesquisadores, empreendedores, cientistas e estudantes de universidades e escolas de negócios de 26 países.

ESTUDOS

Realização de relevantes estudos nas áreas de Promoção da Saúde: Saúde Cardiovascular das Mulheres Brasileiras (em parceria com a SOCESP – Sociedade de Cardiologia do Estado de São Paulo) e Prevenção e Segurança Viária (mobilidade da pessoa idosa e motocicletas na cidade de São Paulo, em parceria com o IST – Instituto Brasileiro de Segurança no Trânsito).



4.3 Produtos e serviços (PSI 1)

A atuação da MAPFRE está alinhada à visão de ser uma seguradora global de confiança – 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, e opera nas seguintes linhas:

SEGUROS

Líder em Vida, Grandes Riscos e Rural, e terceira colocada em Automóvel.

INVESTIMENTOS

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

CONSÓRCIOS

Tem mais de R\$ 380 milhões em cartas de crédito comercializadas e R\$ 11 milhões em bens entregues.

ASSISTÊNCIA

Atende grandes grupos, em diversos setores, chegando a cerca de 17 milhões de consumidores e mais de 522 mil atendimentos por ano.



PORTFÓLIO AMBIENTAL

Fazem parte do portfólio da MAPFRE produtos e serviços de assistência à gestão de risco ambiental e ao incentivo à adoção de práticas sustentáveis. Conheça-os:

RC DANOS AMBIENTAIS (GRANDES RISCOS)

Procura minimizar danos ambientais relacionados à contaminação por vazamento ou acidentes com substâncias perigosas ou contamináveis.

COBERTURAS SUSTENTÁVEIS NO SEGURO RESIDENCIAL (MASSIFICADOS)

Permitem ao segurado residencial a contratação de assistência para Descarte Inteligente (de móveis e equipamentos) e de Consultoria Ambiental.

REMOÇÃO DE DESTROÇOS (GRANDES RISCOS)

Serviço oferecido nas apólices para embarcações de recreio e aeronaves privadas e de uso executivo, minimizando os danos ao meio ambiente.

TROCA CERTA (GARANTIA ESTENDIDA)

Permite que eletroeletrônicos defeituosos de pequeno porte, com cobertura de garantia estendida, sejam enviados para uma empresa especializada que faz o seu descarte ambientalmente correto.

4.4 Governança corporativa

Os órgãos de governança corporativa da MAPFRE respeitam as características e particularidades de cada negócio em que a companhia mantém participação, por meio de um modelo pautado pela ética e pela transparência nas informações. Este modelo é orientado por políticas, códigos e princípios empresariais e institucionais válidos para todas as empresas MAPFRE no mundo.

O modelo de governança do Grupo MAPFRE no Brasil apresenta a seguinte estrutura: Conselho de Administração, Comitê de Auditoria, Comitê de Direção, Comitê de Investimentos, Comitê de Sustentabilidade, Comitê de Tecnologia, Comitê de Segurança e Meio Ambiente, Comitê de Crises e Continuidade de Negócios, Comitê de Privacidade e Proteção de Dados, e Comissão de Riscos.



4.5 Destaques do ano

Crescimento de
145%
no número de
clientes de MAPFRE
Investimentos

Mais de
521 mil
assistências
pela MAPFRE
Assistência

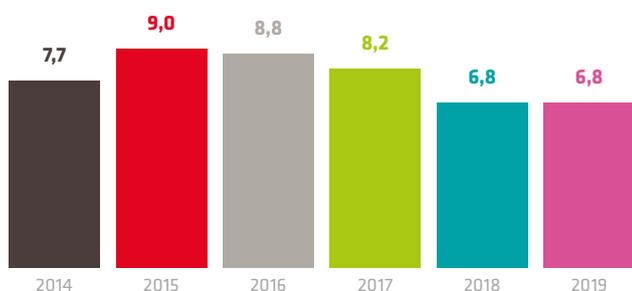
Mais de
8 milhões
de clientes



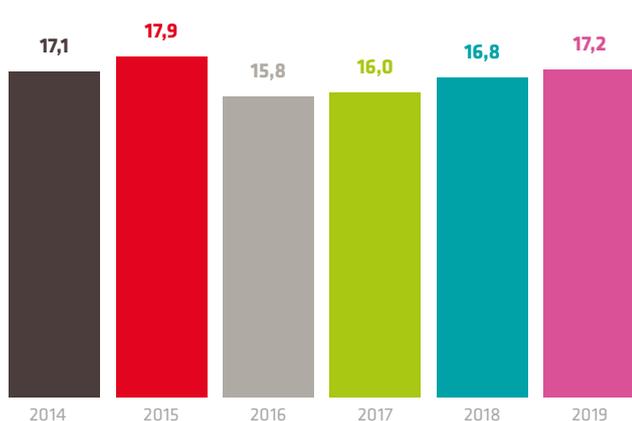
4.6 Resultados financeiros

DESEMPENHO ECONÔMICO E FINANCEIRO

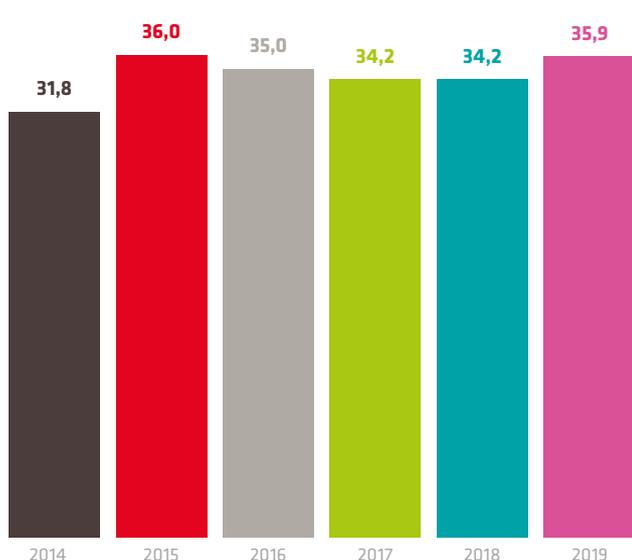
PATRIMÔNIO LÍQUIDO
(R\$ bilhões)



PRÊMIOS EMITIDOS
(R\$ bilhões)



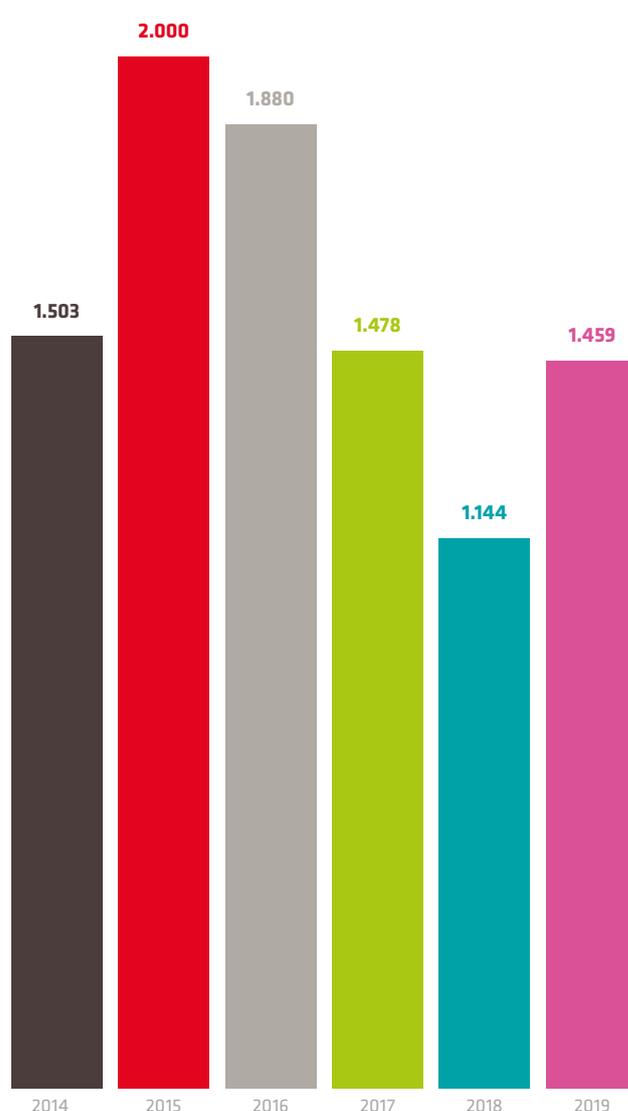
ATIVOS TOTAIS
(R\$ bilhões)



RESULTADOS

Índice	2019
Índice Combinado	90%
Taxa de Retorno Patrimônio Líquido	21,5%
Índice de Sinistralidade	51%

LUCRO LÍQUIDO
(R\$ milhões)



O pagamento de indenizações é a materialização do retorno da seguradora para a sociedade.
Em 2019, a MAPFRE pagou **R\$ 5.113.176.377** em indenizações e um total de **1.292.472** de sinistros.

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

A MAPFRE tem uma clara orientação no sentido de proporcionar a melhor experiência do cliente por meio de seus produtos, canais de atendimento e profunda vocação de serviço.

Para entregar a melhor proposta aos clientes, de acordo com seu perfil e suas necessidades, conta com parcerias sólidas e especializadas. Em maio de 2019, foi relançado o Club MAPFRE, plataforma on-line de relacionamento com o cliente, com o objetivo de agregar ainda mais valor ao seguro e cuidar do nosso maior patrimônio: o segurado.

PANORAMA



Cerca de
20 mil
corretores



5.140
agências do Banco do Brasil
que comercializam seguros

CLIENTES AUTO

Os clientes de automóvel contam com uma rede de mais de 1,3 mil oficinas em todo o país, além de mais de 50 Postos de Atendimento Rápido Especializado (P.A.R.E.), que realizam vistoria prévia, aviso de sinistro e peritagem do veículo – além de liberarem reparos e carro reserva (em caso de colisões de pequeno e médio portes) em apenas 30 minutos.

CALL CENTER

Central própria, com cerca de 700 profissionais dedicados ao relacionamento com clientes, terceiros e corretores. Em 2019, foram 3,9 milhões de atendimentos no call center.

OUVIDORIA

Considerando apenas o canal de ouvidoria das empresas de seguros da MAPFRE, houve redução de 5% no total de reclamações recebidas em relação a 2018. O resultado alcançado reflete diversas iniciativas de melhoria contínua em processos, produtos e serviços para entregar uma experiência cada vez mais encantadora aos clientes.

MAPFRE DIGITAL

Em 2019, a página do Facebook da MAPFRE teve 18,2 milhões de usuários únicos alcançados, com engajamento total de 6,8 milhões, 992 mil interações com os posts, 8,7 mil menções à marca e mais de 385 mil seguidores.

INOVAÇÃO

A inovação está no DNA da MAPFRE e é uma das principais alavancas para o crescimento orgânico e para a projeção do horizonte estratégico. Na MAPFRE, a partir do nosso compromisso com a inovação e tendo o cliente como o foco principal, queremos desempenhar um papel central nesta nova era digital.

Veja mais detalhes do compromisso global da MAPFRE com a inovação e conheça os pilares da MAPFRE Open Innovation (MOI), plataforma de inovação aberta, no [Relatório Integrado da MAPFRE S.A.](#) (página 102).

No Brasil, entre as principais ações de 2019, destacam-se:

- **MOI Week:** a Semana de inovação da MAPFRE contou com 3.759 participações em palestras, *workshops* de Design Thinking e visitas guiadas a ecossistemas de inovação.
- **Inovagente:** programa global que capacita os colaboradores para atuarem como embaixadores e multiplicadores da cultura de inovação, participando de projetos inovadores com impacto local ou global, alinhados aos objetivos do plano estratégico. No Brasil, totalizam 175 inovagentes.
- **Squads:** primeiro projeto desenvolvido em formato de *squad*, que contou com participação de colaboradores de diferentes áreas em projetos estratégicos da MAPFRE.
- **Projeto-piloto apoiado pela Insur-space:** uso da inteligência artificial para tratar dados históricos com o objetivo de antecipar riscos de sinistros para veículos e motoristas bem como monitorar o uso de automóveis corporativos.

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

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

Após a reorganização societária da empresa, a MAPFRE, em 2019, focou energia dentro de casa, reestruturando processos e políticas. No contexto do Desafio Digital, foram aprofundados e disseminados entre os colaboradores os hábitos **Inova, Colabora e Agiliza**.

SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES - eNPS

Para medir a satisfação dos colaboradores da MAPFRE Brasil, foi adotada, em 2019, a ferramenta eNPS (Employee Net Promoter Score), em que são avaliados índices como recomendação, liderança, reputação, marca e cultura.

Realizada em duas ondas – maio e novembro –, a eNPS da MAPFRE Brasil teve boa taxa de adesão dos colaboradores (84% e 72%, respectivamente) e apresentou evolução em todos os índices.

Na opinião dos colaboradores, os benefícios oferecidos e as possibilidades de desenvolvimento são os diferenciais da MAPFRE. Merece destaque a questão “recomendo a MAPFRE como um local para se trabalhar”, que teve aumento de 52%, no primeiro semestre, para 59%, no segundo.

A empresa conta com três fortes diferenciais no que diz respeito à gestão de pessoas:

- oportunidade de crescimento e desenvolvimento dentro da organização;
- sentimento de pertencer a uma empresa global, sólida e de renome;
- cultura de portas abertas, na qual todos os níveis têm acesso a todos os níveis, criando um ambiente de inspiração entre os colaboradores.

PROGRAMA RECONHECER

Por meio dos resultados da pesquisa eNPS, a MAPFRE Brasil detectou a necessidade de criação de um programa de reconhecimento aos colaboradores. Assim, no segundo semestre de 2019, foi lançado o Programa Reconhecer, com o objetivo de implantar marcos de reconhecimento não financeiro no decorrer da jornada do colaborador – que fortalece a cultura MAPFRE e direciona para o alcance dos resultados.

Reconhecimentos:

- trabalhos colaborativos;
- hábitos – Colabora, Inova e Agiliza;
- destaque em performance.

Ganhos:

- transparência no processo de reconhecimento;
- disseminação da cultura MAPFRE;
- engajamento dos colaboradores na estratégia.



47

colaboradores foram reconhecidos na Premiação do Colaborador de Destaque, entre:

- Especialistas;
- Analistas SR, PL, JR;
- Assistentes.

Todas as diretorias da MAPFRE Seguros e da MAPFRE Assistência foram contempladas. Os reconhecimentos foram feitos pelos CEOs e Diretores Gerais.

PROGRAMA RENOVAR

A cada ano, a MAPFRE homenageia e reconhece a dedicação e o comprometimento dos colaboradores que completam 10, 20, 30 e 40 anos de MAPFRE.

Em 2019, 141 colaboradores, além de participarem da comemoração, receberam um presente especial.

A MAPFRE no Brasil em 2019

Cerca de
4 mil
funcionários

60%
de mulheres

4,45%
de colaboradores
portadores de
necessidades
especiais

113
aprendizes

381
terceiros

Taxas de
turnover:
27,9%
em Assistência e
19,7%
em Seguros



HOME OFFICE E MOBILIDADE

Em 2019, o projeto para trabalho remoto dos colaboradores foi desenvolvido por uma equipe multidisciplinar, tendo como meta 151 colaboradores em Mobilidade (trabalho remoto em 1 ou 2 dias da semana) e 15 colaboradores em *Home Office* (trabalho remoto em 3 ou 4 dias da semana).

GRUPO ID - INCLUSÃO E DIVERSIDADE

Desde 2019, o Grupo ID é responsável pelas ações relacionadas a gênero, geração e inclusão na MAPFRE Brasil. Sua diretriz é promover um ambiente de respeito às diferenças e de valorização das diversidades, com oportunidades iguais para todos – sem distinção de raça e etnia, gênero, orientação sexual, faixa etária, deficiência e condição socioeconômica, em conformidade com as legislações e políticas de proteção aos direitos humanos.

Os destaques do Grupo ID em 2019 foram:

🕒 Cartilha de Diversidade

Divulgada com o principal objetivo de conscientizar, educar, quebrar paradigmas e, assim, combater preconceitos e vieses inconscientes.

🕒 Formação da Comissão de Gênero

A MAPFRE Brasil visa garantir que homens e mulheres tenham acesso às mesmas oportunidades de desenvolvimento profissional e pessoal. A Comissão de Gênero é responsável por analisar, criticar e aprovar as propostas sugeridas bem como ser a guardiã da cultura de equidade de gênero na empresa.

A composição da Comissão é:

- CEO da MAPFRE e Diretor de RH;
- Executivas de diversas áreas da companhia.

As reuniões acontecem mensalmente, com pautas pré-definidas em torno da temática de gênero. Em 2019, foram realizados seis encontros, para a estruturação e a definição do modelo de trabalho para 2020.

🕒 Fórum Mulheres em Destaque

Participação de gestora do RH no maior encontro de líderes engajados na causa da equidade de gênero. O evento conta com a cooperação da ONU Mulheres e do He For She. Promovido e organizado pela CKZ Diversidade, seu propósito é apoiar as corporações na construção de ambientes mais igualitários em cargos de liderança, com mais equilíbrio de mulheres, para torná-las mais sustentáveis e responsáveis.

🕒 CNseg – Grupo de Trabalho de Diversidade e Inclusão

A MAPFRE Brasil integra o GT Diversidade e Inclusão do Setor de Seguros da CNseg, criado para tornar o mercado mais igualitário e mais bem preparado para oferecer produtos e serviços a uma sociedade diversa.

➔ **Painel Prevenção Não Tem Gênero**

Priscilla de Sá, jornalista, psicóloga e *coach* de carreira para mulheres, falou sobre o poder do autocuidado para um auditório lotado no Edifício MAPFRE e outros 300 colaboradores que assistiram ao painel via *webinar*.

➔ **Palestra Papo de Homem: masculinidade saudável**

Guilherme Valadares, editor-chefe do portal Papo de Homem e membro do comitê He For She da ONU, conversou com mais de 40 homens e mulheres presentes no auditório do Edifício MAPFRE e quase 200 pessoas conectadas via *webinar*.

➔ **Maratona MAPFRE – Bate-papo com Jovens**

Mais de 40 jovens da Fundação Julita (apoiada pela Fundação MAPFRE) participaram da palestra sobre empregabilidade e do bate-papo sobre carreira com gestores e colaboradores.

A diversidade também apareceu como pano de fundo em ações de saúde, bem-estar e voluntariado realizadas pelo RH na Semana MAPFRE, em 2019.



SAÚDE E BEM-ESTAR

Em 2019, a MAPFRE Brasil realizou diversas campanhas relacionadas à saúde e ao bem-estar dos colaboradores, com destaque para:

Vacinação – 4.167 doses de vacina contra a gripe aplicadas em funcionários e dependentes

Palestra Outubro Rosa – 48 participantes presenciais, 300 espectadores *on-line* e 1.000 acessos posteriores ao evento

Palestra Novembro Azul – 34 participantes presenciais, 150 espectadores *on-line* e 100 acessos posteriores ao evento

Serviço Social de Saúde Física – 729 atendimentos

Serviço Social de Saúde Mental – 698 atendimentos

Atendimentos no ambulatório:

- Ginecologista – 507
- Psicólogo – 671
- Dermatologista – 122
- Nutricionista – 115
- RPG – 348
- Urologista – 20
- Mastologista – 11



Entre as ações de Saúde e Bem-Estar realizadas em 2019, as principais foram:

➔ **Campeonato de futebol**

A MAPFRE acredita na prática esportiva como ferramenta importante para a qualidade de vida e, por isso, promove anualmente, em São Paulo, um campeonato interno de futebol *society*. São dois sábados de integração, espírito de equipe, respeito, camaradagem e muita bola no gol. Em 2019, participaram 14 times (11 masculinos e 3 femininos) e houve o total de 205 pessoas envolvidas.

➔ **Semana MAPFRE**

Com foco em saúde e diversidade, durante uma semana no mês de junho os colaboradores puderam assistir a vídeos com especialistas sobre os temas longevidade, atividades físicas, nutrição, saúde mental e diversidade. No total, foram 773 acessos aos 5 vídeos divulgados.

➔ **Pedal em Sampa**

Patrocinadora do evento, a MAPFRE ofereceu a 50 colaboradores – com direito a um acompanhante – a oportunidade de participarem da pedalada de 10 km em São Paulo, criando assim o **pelotão MAPFRE**.

➔ **Dia da Gratidão**

Todos os anos, na MAPFRE do mundo inteiro, celebra-se em 16 de dezembro o Dia da Gratidão. Em 2019, a MAPFRE no Brasil incentivou todos os seus colaboradores a encaminharem uma mensagem para as pessoas que fizeram seu ano especial.



TREINAMENTOS PRESENCIAIS E ON-LINE

Em 2019, a MAPFRE Brasil focou a formação técnica com o Programa Acelera. Seu objetivo é melhorar a expertise técnica, contribuindo assim para os resultados do negócio. O programa é dividido em cinco frentes:

- Acelera Clientes;
- Acelera Negócio Segurador;
- Acelera Estratégia;
- Acelera Técnica;
- Acelera Digital.

Total de 164.000 horas de formação em 2019, sendo:

- 119.720 horas de treinamento técnico;
- 8.200 horas de treinamento comercial;
- 36.080 horas de treinamento transversal.

➔ **Processo de performance**

O processo de performance é totalmente integrado à Estratégia Corporativa, garantindo que os colaboradores tenham uma ampla visão – dos objetivos globais às suas atividades individuais – e proporcionando clareza e direção em todos os níveis de cargos da organização.

➔ **Cobertura de vagas de gestão por mulheres**

A MAPFRE tem grande foco na igualdade de oportunidades. Em 2019, nos nossos processos de seleção para cargos de gestão, garantimos a mesma quantidade de homens e mulheres na etapa final. Além disso, temos objetivos corporativos que nos estimulam a gerar mais oportunidades às mulheres de maneira geral.

As mulheres ocupam 45,2% das posições de gestão na empresa.

Planos de carreira

Na MAPFRE, utiliza-se o Mapa de Carreira. Trata-se de um trabalho bem detalhado, desenvolvido juntamente com os gestores das áreas, que, de maneira criteriosa, define os conhecimentos, habilidades e experiências de cada cargo. Com isso, os colaboradores têm a oportunidade de se autoavaliarem e também de buscarem desenvolvimento para sua posição atual ou novas posições. Atualmente, esse trabalho está em curso para cargos e áreas críticas da organização.

ATENDIMENTO PERSONALIZADO

Canal POP (Programa de Ouvidoria e Papo)
– 11.821 atendimentos telefônicos para fins psicológicos, jurídicos e até sobre os pets dos colaboradores em 2019

PROGRAMA DE VOLUNTARIADO

Os colaboradores da MAPFRE Brasil têm a oportunidade de desenvolver ações que beneficiem suas causas pessoais e de ampliar habilidades e conhecimentos como cidadãos para a construção de uma sociedade mais justa e sustentável. O Programa conta com a diretriz e o apoio da Fundación MAPFRE.

Em 2019, o Programa de Voluntariado da MAPFRE contribuiu significativamente para as ações sociais no Brasil: houve um crescimento de 39% na participação dos colaboradores e seus familiares. Ao longo do ano, foram realizadas 127 ações, que beneficiaram 65 instituições, totalizando mais de 22 mil itens arrecadados e a dedicação de mais 3 mil horas de trabalho voluntário.



Voluntário embaixador

Em 2019, quase 100 colaboradores se tornaram voluntários embaixadores. Os embaixadores contribuíram fortemente para os resultados de 2019, divulgando, envolvendo, fomentando a cultura e as ações voluntárias na sua área, Diretoria e/ou unidade de trabalho.

Mentoria para meninas

A mentoria contribuiu para o projeto Escola de Liderança para Meninas da ONG Plan International. Foram quatro encontros de 10 executivas da MAPFRE Brasil com 10 meninas, ao longo de seis meses, para falar sobre carreira, empoderamento e trajetórias no caminho profissional.



Maratona de Voluntariado MAPFRE

Em agosto, mais de 900 colaboradores da empresa em todo o país envolveram-se em causas sociais de diferentes frentes de atuação, durante o horário de expediente. Mais de 5 mil pessoas foram beneficiadas – crianças, jovens, refugiados, pessoas em situação de rua e idosos. Entre as ações, houve revitalização de escolas públicas, aulas de sustentabilidade, recolhimento de doações de alimentos e sua distribuição, oficinas recreativas, oficinas de educação financeira e de elaboração de currículos. Nos escritórios da MAPFRE em São Paulo, foram recebidos 150 jovens para conversas individuais em formato de mentoria.

Atleta Solidário

Foi feita a revitalização de duas quadras esportivas em escolas.

Dia Global do Voluntariado

Em 5 de outubro, os colaboradores da MAPFRE envolveram-se em ações voltadas ao meio ambiente, como limpeza de praias e plantação de mudas de árvores.

SEGURANÇA DO TRABALHO

A MAPFRE Brasil valoriza a segurança do trabalho como parte fundamental de suas operações. Em 2019, os destaques foram:

- publicação e divulgação de normativo do Plano de Atendimento à Emergência na sede Morumbi;
- incorporação dos assuntos de segurança do trabalho e promoção à saúde na integração de novos colaboradores;
- 83 visitas técnicas para inspeção de segurança e levantamento de riscos;
- 4 apresentações da SIPAT (Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho) na Semana da Saúde MAPFRE (sedes Morumbi, CENESP, São Carlos e Tamboré);
- 55 prestadores de serviços fixos treinados em Segurança do Trabalho e Plano de Atendimento à Emergência na sede Morumbi;
- 3.383 exames médicos periódicos realizados;
- 100% de participação dos colaboradores das centrais de atendimento de São Carlos e Tamboré na ginástica laboral.

4.9 Reconhecimentos

» INVESTIMENTO

Pesquisa Focus

(ranking elaborado pelo Banco Central do Brasil)

MAPFRE Investimentos conquistou o primeiro lugar em assertividade nas estimativas de longo prazo para o IGP-M.

Podium 2019

(ranking elaborado pelo Ministério da Fazenda)

MAPFRE Investimentos conquistou o quarto lugar na categoria Estimativa de Resultado Fiscal Primário.

Melhores fundos de investimento do mercado

(ranking elaborado pela Susep - Superintendência de Seguros Privados)

Fundos de investimento da MAPFRE Previdência entre os melhores do mercado.

» SEGUROS

Prêmio Top Educação 2019

(promovido pela Revista Educação)

Melhor Seguro Educacional do Brasil.

Melhores performances de Fundos de Previdência

(ranking elaborado pela XP Investimentos)

Fundo Gauss MAPFRE Juro Real FIC Multimercado Previdenciário entre os de melhor performance no período dos últimos dez anos.

Prêmio Segurador Brasil

(premição realizada pela Segurador Brasil)

Segmentos vencedores em Melhor Desempenho: Educacional, Lucros Cessantes, RC-Ambientais, Transportes Internacionais

Segmentos vencedores em Liderança: Educacional e Lucros Cessantes

Segmento vencedor em Maior Crescimento de Vendas: Lucros Cessantes

» CORPORATIVO

Prêmio Espro Melhores Escolhas

(organizado pelo Espro - Ensino Social Profissionalizante)

Na categoria Inclui: uma das empresas que melhor promovem a inclusão do jovem aprendiz no mercado de trabalho.

Prêmio Gaivota de Ouro

(premição da Segurador Brasil)

Melhor empresa de seguros nas categorias Microseguros, Aero e Marítimo e Grandes Riscos

Melhores Empresas em Satisfação do Cliente

(premição da MESCC)

Premiada no ramo de Seguros de Veículos

4.10 Participação institucional (PSI 3 e ODS 17)

A atuação com organizações e entidades de classe é estratégica e fundamental para moldar uma visão mais ampla do meio em que o mercado de seguros se encontra no país – trazendo o entendimento de seus impactos, riscos e oportunidades. Além disso, a MAPFRE Brasil preza a defesa do setor, de maneira ética e alinhada aos princípios de Compliance e com atuação sempre transparente.



Em 2019, a MAPFRE Brasil teve participação nas seguintes associações, federações e órgãos de classe:

- CNseg (Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização);
- FenaPrevi (Federação Nacional de Previdência Privada e Vida);
- FenSeg (Federação Nacional de Seguros Gerais);
- FenaCap (Federação Nacional de Capitalização);
- SUSEP (Superintendência de Seguros Privados);
- SINDISEG (Sindicatos das Seguradoras)
- ANSP (Academia Nacional de Seguros e Previdência);
- PSI (Principles for Sustainable Insurance);
- Embaixada Espanhola no Brasil e Consulado Espanhol em São Paulo;
- Câmara Oficial Espanhola de Comércio no Brasil.



5

Comportamento ético, riscos e oportunidades

- 5.1 Código de Ética e
Conduta e canais
de denúncia
- 5.2 Riscos e
oportunidades ASG
- 5.3 Investimento social
- 5.4 Pandemia Covid-19

5.1 Código de Ética e Conduta e canais de denúncia

A MAPFRE conta com diretrizes, ferramentas, capacitações e mecanismos de controle interno para garantir o trabalho ético e as melhores práticas no combate à fraude, à corrupção e à lavagem de dinheiro.

O Código de Ética e Conduta da MAPFRE estabelece que os colaboradores não podem ter qualquer envolvimento – seja ativo ou passivo – com atitudes inadequadas em relações comerciais ou profissionais com entidades públicas ou privadas, servidores públicos, funcionários, executivos ou administradores de empresas ou organizações públicas, ou de empresas privadas, organizações e partidos políticos, políticos ou candidatos a cargos públicos.

Internacionalmente, a MAPFRE mantém canais de prevenção e denúncia – para mais detalhes, consulte o [Relatório Integrado 2019](#) da MAPFRE S.A.

No Brasil, a MAPFRE disponibiliza para colaboradores, parceiros, terceiros e clientes três canais de denúncia para a comunicação de suspeitas de fraude, corrupção, desvios éticos de conduta e atos ilícitos:

☎ **Disque Denúncia (0800):**

canal direcionado aos públicos interno e externo para denúncias de suspeitas de fraude ou de corrupção;

☎ **Canal de Denúncia (Internet):**

direcionado aos públicos interno e externo para denúncias sobre inobservância de normas legais e regulamentares, indícios de fraudes, erros ou incorreções, suspeita de corrupção ou desvio de conduta ética, gerenciado por meio de sistemas informatizados de denúncia;

☎ **POP (Programa de Ouvidoria e Papo):**

canal exclusivo para os colaboradores registrarem denúncias de suspeitas de irregularidade, fraude e corrupção.

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

O gerenciamento adequado de riscos é vital em um grupo de natureza global. Por isso a MAPFRE conta com processos de controle interno e um sistema eficaz de gestão de riscos, em conformidade com as regulamentações locais, que promove ações de gerenciamento de riscos, identificação de riscos emergentes, treinamento e disseminação da cultura de riscos na organização.

Para garantir a administração eficaz dos riscos, foi desenvolvida uma série de políticas de gestão de riscos que atribuem responsabilidades e estabelecem as pautas gerais, os princípios básicos e o âmbito de atuação de cada tipo de risco – garantindo, assim, a aplicação coerente nas entidades do Grupo. O Conselho de Administração da MAPFRE S.A. estabelece o nível de risco que está disposto a assumir para poder atingir seus objetivos sem desvios relevantes – é ele que configura o apetite de risco do Grupo MAPFRE.

Os órgãos de governança e diretoria do Grupo aprovam as linhas de atuação das Unidades e Sociedades, que têm alto nível de autonomia em termos de gestão de riscos e supervisionam de forma permanente, por meio de indicadores e índices, sua exposição ao risco. Pelo menos mensalmente, são recebidas informações sobre os principais riscos aos quais o Grupo está exposto e os recursos de capital disponíveis para enfrentá-los, assim como dados relativos à observância dos limites estabelecidos no apetite de risco.

Além do tratamento quantitativo dos riscos, as principais áreas ou departamentos das entidades do Grupo avaliam os riscos que podem ameaçar o cumprimento de seu plano de negócios, seus objetivos de classificação ou capital regulatório, ou impedir a manutenção contínua do nível de capitalização. Os riscos identificados que podem ter impacto mais relevante no futuro são:

- a diminuição da rentabilidade das aplicações financeiras como resultado da manutenção a médio prazo de um ambiente de baixas taxas de juros;
- possível impacto nos resultados de concentrações incomuns de sinistros resultantes de desastres naturais;
- a ocorrência ou o aumento de incidentes de ataques cibernéticos, afetando a proteção da confidencialidade, a integridade, a disponibilidade e o armazenamento de informações.

ASG NO NEGÓCIO

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). A empresa utiliza diferentes sistemas de análise e avaliação de riscos, que são complementares e permitem a integração dos riscos ASG:

- Avaliação Interna de Riscos e Solvência (ORSA) integrada no Sistema de Gestão de Riscos, que possui mecanismos para identificar, medir, monitorar, gerenciar e notificar os riscos de curto e longo prazos do Grupo, durante o período contemplado no plano estratégico, bem como medir a adequação dos recursos de capital de acordo com o entendimento de suas reais necessidades de solvência. Anualmente, a Diretoria Corporativa de Riscos coordena a elaboração do relatório ORSA, que é submetido à aprovação do Conselho de Administração.
- Análise de materialidade que analisa os aspectos ASG a partir de sua relevância para as partes interessadas (funcionários, fornecedores, clientes e especialistas) e o impacto dessas questões na MAPFRE. Essa análise permite identificar riscos potenciais para a empresa e estabelecer as medidas de prevenção e mitigação correspondentes.
- Análise de risco de reputação que analisa questões-chave de ASG, especialmente aquelas relacionadas à conformidade com padrões internacionais, como os 10 princípios do Pacto Global das Nações Unidas; para isso, a metodologia Reprisk é levada em consideração, entre outras.

Olhar ASG para 100% dos ativos de crédito privado corporativo

Em 2019, deu-se continuidade à aplicação das questões ASG (ambientais, sociais e de governança) nas teses de investimentos avaliadas. Atualmente, 100% dos ativos de crédito privado corporativo tiveram o componente ASG considerado durante o processo de análise.

ASG na Inspeção de Riscos

Entre as diversas inspeções realizadas pela MAPFRE em 2019, 2.526 foram desenvolvidas abordando aspectos ambientais, sociais e de governança (ASG). Os indicadores obtidos são importantes e possibilitam identificar como cada um desses riscos inspecionados aplicam critérios ASG. Percebe-se, por exemplo, que os riscos industriais estão mais preocupados com os aspectos ASG em suas atividades.

5.3 Investimento social

PRINCIPAIS PATROCÍNIOS

Ao longo de 2019, mais de 20 mil pessoas foram beneficiadas pelos projetos incentivados pela MAPFRE Brasil via lei, fundos e programas de incentivo fiscal. O aporte da empresa nessa categoria de patrocínio foi de mais de R\$ 1,3 milhão.

Pela Lei de Incentivo ao Esporte, a empresa marcou presença nas duas etapas do "Pedal em Sampa", da Confederação Brasileira de Mountain Bike na Zona Norte de São Paulo, e do projeto "Artes Marciais Construindo Cidadania", da Associação Oásis de Pompeia, que estimula a prática de artes marciais, como ferramenta de sociabilização e desenvolvimento integral da criança e do adolescente.

O público jovem foi o foco no programa "MIDIACOM", realizado pelo ITEVA (Instituto Tecnológico e Vocacional Avançado) e incentivado pela MAPFRE via Fundo para a Infância e Adolescência. Já pelo Fundo Nacional do Idoso, a empresa incentivou a requalificação de 83 leitos do Hospital Paulo de Tarso, em Belo Horizonte (MG), que atendem exclusivamente ao SUS da instituição e beneficiaram 490 pacientes idosos no ano.

Com o incentivo da MAPFRE ao projeto "Humanização, qualidade, segurança e atenção integral ao paciente oncológico" via PRONON (Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica), o Instituto de Câncer de Londrina (PR) destinou recursos à compra de novos equipamentos para ampliar o atendimento da Neurocirurgia do Hospital do Câncer de Londrina.

Por meio do PRONAS (Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência), a MAPFRE Brasil incentivou dois projetos: "Ampliação do atendimento multiprofissional e de oftalmologia às pessoas com deficiência", que possibilitou incrementar serviços de saúde da APAE de Campo Grande (MS), e "Fazendo Mais: Implementação de Serviços do Centro de Atendimento Multidisciplinar de Saúde", que apoiou o serviço de reabilitação ambulatorial de clínica geral, neurologia e nutrição do Centro de Atendimento Multidisciplinar de Saúde da APAE de Ananindeua (PA).

Para debater os "Desafios para a retomada do Crescimento" a MAPFRE patrocinou o 21º Congresso Brasileiro dos Corretores de Seguros, da FENACOR (Federação Nacional dos Corretores de Seguros Privados e de Resseguros, de Capitalização, de Previdência Privada, das Empresas Corretoras de Seguros e de Resseguros). O Congresso contou com a participação de 3.600 corretores de seguros.

5.4 Pandemia Covid-19

(ODS 3)

Atenta à evolução dos casos de infecção por coronavírus desde os primeiros registros, na China, a MAPFRE atuou com antecedência no enfrentamento à pandemia de Covid-19 no Brasil, tanto no que diz respeito à saúde e à integridade de seus colaboradores, prestadores, corretores e clientes, quanto no apoio à prevenção e ao combate da doença.

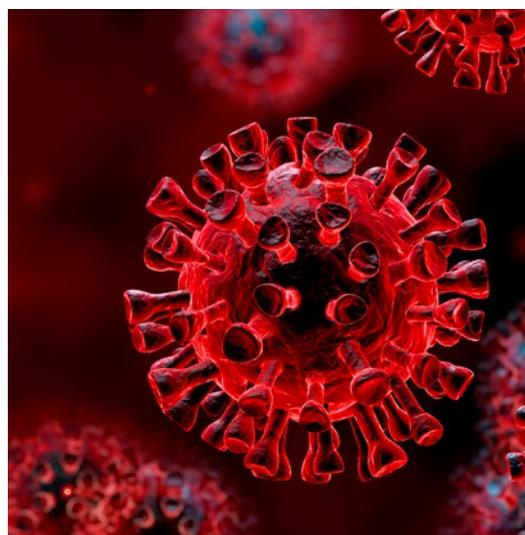
De imediato, a companhia contratou uma infectologista que determinou protocolos de prevenção: a intensificação da limpeza de todos os escritórios e unidades, e o trabalho remoto às funções em que ele é possível – o que alcança quase a totalidade das equipes, incluindo a área comercial e a central de atendimento. Além disso, todos os Postos de Atendimento Rápido Especializado (PAREs) e sucursais foram fechados para reduzir a concentração e o fluxo de pessoas.

Já em relação ao auxílio a autoridades governamentais e entidades de saúde brasileiras na batalha contra o novo coronavírus, a Fundación MAPFRE anunciou a doação de € 3 milhões (equivalentes a mais de R\$ 16 milhões).

A rápida e eficaz ação da MAPFRE foi possível graças ao Plano de Continuidade de Negócios (PCN), que inclui a implantação de medidas para a proteção dos colaboradores, soluções tecnológicas para *home office*, plano de comunicação e prevenção, com envolvimento das áreas de negócios para o prosseguimento das operações.

Além disso, a MAPFRE manteve o compromisso de cuidar de seus clientes e garantiu o pagamento de indenizações em caso de morte decorrente de infecção pelo novo coronavírus, conforme os valores previstos nas apólices de seguros de vida individual, empresarial, habitacional e prestamista.

Houve ainda um reposicionamento comercial no sentido de amenizar os impactos da pandemia em clientes e distribuidores, com a garantia de manutenção de coberturas e serviços prestados e condições especiais de renovação nos produtos Automóvel Individual (Online, Gold, Caminhão, Duas Rodas Special e Táxi) e Frota, Residencial, Condomínio e Comércio e Serviços, Máquinas e Benefitorias, Apólice Líder, Vida Individual, PME, Garantia Fiador e Educacional.



RISCOS GLOBAIS EMERGENTES

Ao lado de problemas sociais como o fornecimento de água e alimentos, o risco de doenças contagiosas afetarem a economia mundial já havia sido mapeado no Global Risks Report 2020, elaborado pelo Fórum Econômico Mundial. Com base em entrevistas com especialistas e multistakeholders, a publicação aponta, anualmente, os riscos globais emergentes com maior probabilidade de ocorrência e maior potencial de severidade.

Também chama a atenção no relatório a correlação entre o risco de doenças infecciosas e a presença constante e crescente de riscos ambientais – como

mudanças climáticas, falha na mitigação/adaptação às mudanças climáticas, perda de biodiversidade e desastres naturais. Esses são aspectos que devem ser levados em consideração na determinação de diretrizes para a condução dos negócios em âmbito mundial.

A MAPFRE Brasil participa ativamente do GT de Riscos Emergentes da Confederação Nacional das Seguradoras (CNseg), que estuda publicações como esse relatório e debate formas de integrar os novos riscos à estrutura da gestão de riscos do mercado segurador brasileiro. A empresa preside ainda a Comissão de Sustentabilidade e Inovação e integra a Comissão de Gestão de Riscos do setor de seguros.



6

GESTÃO E ESTRATÉGIA AMBIENTAL

- 6.1 Modelo estratégico ambiental
- 6.2 Recursos naturais e ecoeficiência
- 6.3 Gestão de resíduos e logística reversa
- 6.4 Pegada ambiental: emissões e compensações
- 6.5 Campanhas e engajamento



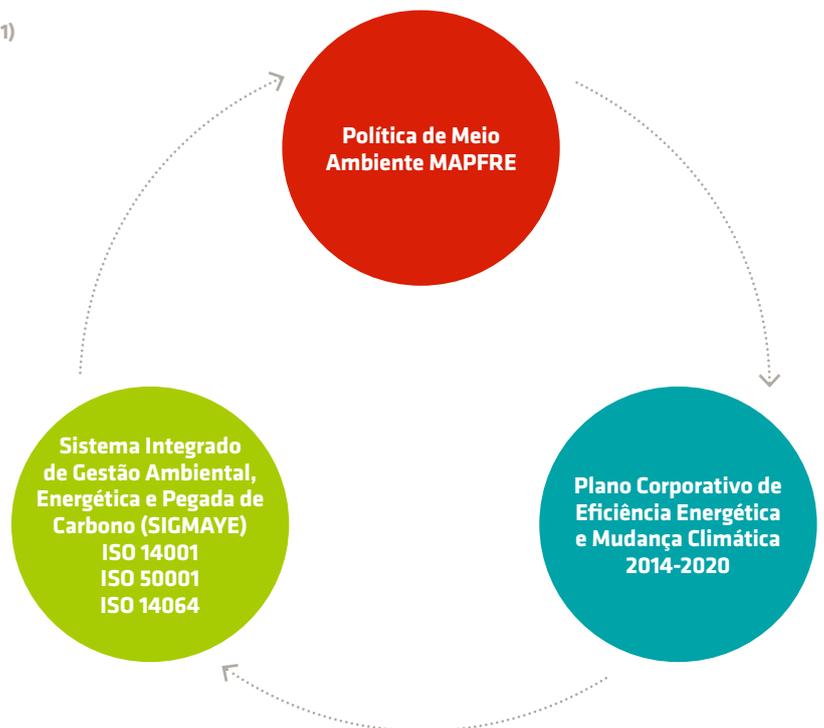
A MAPFRE desenvolve seus negócios globalmente da forma mais sustentável possível e assume um firme compromisso com a questão climática, abordando estrategicamente a redução da pegada de carbono, o gerenciamento eficiente dos recursos naturais, a proteção da biodiversidade e a conscientização ambiental. Esse compromisso é respaldado pelo Plano de Sustentabilidade 2019-2021, que incorpora as três dimensões da sustentabilidade (ambiental, social e governança), e pelas políticas corporativas de Meio Ambiente e de Responsabilidade Social Corporativa.

6.1 Modelo estratégico ambiental (PS1)

Além da Política Ambiental aprovada pelo Conselho de Administração, a MAPFRE S.A. possui um modelo de gestão integrado chamado SIGMAYE. Nele, são identificados riscos e definidos planos de ação específicos para prevenir e minimizar o impacto da empresa no meio ambiente.

O SIGMAYE incorpora a gestão ambiental, a energética e a emissão de carbono. Em 2019, considerou-se necessário incorporar a economia circular e o capital natural ao sistema, o que levará ao SIGMAYEc3, operacional a partir de 2020.

O desenho transversal do SIGMAYE permite uma gestão coordenada e transparente, garantindo a evolução no processo de melhoria e alcance contínuos a todas as atividades realizadas pelo Grupo nos países em que atua.



6.2 Recursos naturais e ecoeficiência (PS1 e PS2 – ODS 9,11 e 13)

Com o objetivo de promover o consumo responsável dos recursos naturais e gerar ecoeficiência, a MAPFRE constantemente revisa processos internos e investe na conscientização ambiental. Em 2019, os resultados no Brasil foram os seguintes:

»» Consumo de recursos naturais nos prédios ocupados pela MAPFRE em 2019:



5.282.550 kWh
de energia elétrica



37.778 m³
de água

Houve redução de 47,47% no consumo de energia elétrica e de 19,85% no de água, devido ao fechamento de várias sucursais, o que diminuiu o número de prédios reportados (de 158 para 86 em energia elétrica e de 134 para 84 em consumo de água), e também ao fato de a MAPFRE ter passado a ocupar alguns andares a menos nos escritórios Morumbi e CENESP.

»» Consumo dos veículos da operação da MAPFRE em 2019:



3.455 litros
de diesel



45.187 litros
de gasolina

»» Consumo de papel da operação em 2019:



275.074 kg

* DADO REFERENTE AO PERÍODO DE JANEIRO A NOVEMBRO DE 2019.

ISO 14001

Desde 2014, e pelos quatro anos seguintes, a MAPFRE possuiu certificação na norma NBR ISO 14001 em uma de suas sedes administrativas em São Paulo. A certificação foi conquistada graças ao estabelecimento de metas e indicadores ambientais para as áreas, investimentos em treinamentos para os colaboradores e adequação de processos aos padrões internacionais estabelecidos pela norma. Entretanto, com a reestruturação da empresa, ocorrida no final de 2018, a MAPFRE teve de reiniciar os trabalhos para obter novamente a certificação, o que está em andamento.

CERTIFICAÇÃO LEED

Parte dos escritórios da MAPFRE em São Paulo é certificada com o selo LEED (Leadership in Energy and Environmental Design), que atesta que o edifício atende às diretrizes de sustentabilidade estabelecidas pelo U.S. Green Building Council. A sede WT Morumbi tem, desde 2017, o selo LEED Silver para a estrutura do prédio e o selo LEED GOLD para o interior do escritório.

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

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

O descarte e a destinação de resíduos foram foco de atenção da MAPFRE em 2019. Ao longo do ano, foram destinados, de forma ambientalmente correta:



162,27 kg
de pilhas
e baterias

106,40 kg
de toners
e cartuchos;

161,63 kg
de lâmpadas
fluorescentes e/
ou recicláveis

504,83 kg
de resíduos
de serviços de
saúde (incluindo
filtros de ar-
condicionado);

100 kg
de sólidos
contaminados
com óleos
e graxas

DESCARTE ECOLÓGICO

O microsseguro residencial oferece assistência Descarte Ecológico, que tem como objetivo destinar de maneira ambientalmente adequada móveis e eletrodomésticos. Em 2019, foram prestados 198 atendimentos.

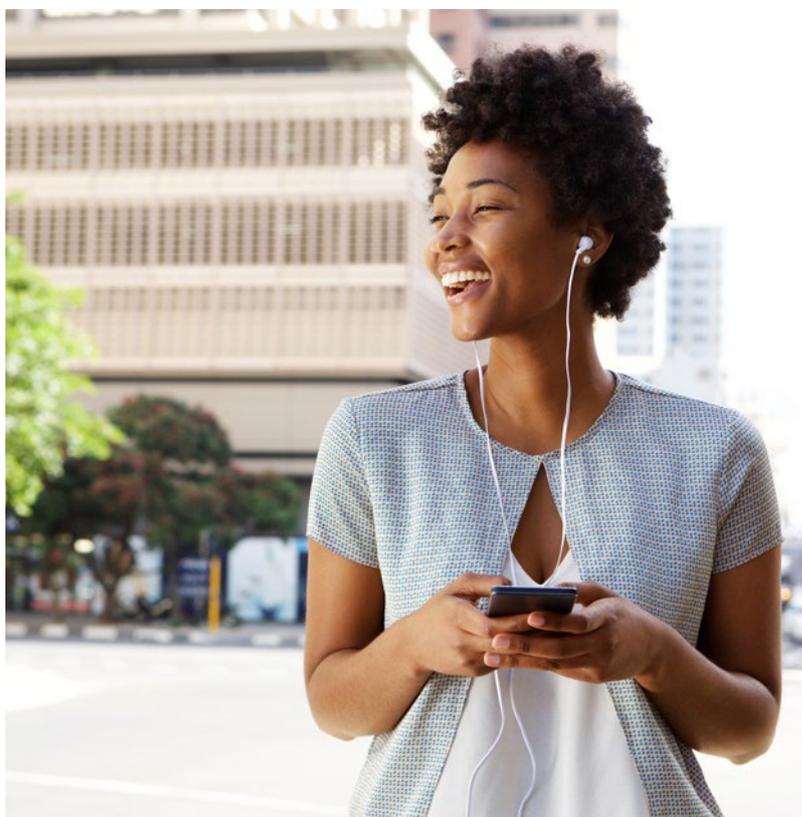
LOGÍSTICA REVERSA

O projeto Logística Reversa garante a destinação ambientalmente correta de eletroeletrônicos de pequeno porte segurados com garantia estendida, que se enquadram na categoria "Troca Certa". Os eletroeletrônicos são enviados para descarte ambientalmente adequado por empresa especializada, reduzindo o impacto ambiental e fomentando a cadeia de reciclagem no Brasil.

Em 2019, foram aproximadamente 30 toneladas enviadas à reciclagem. Desde o início do projeto, em 2015, foram mais de 147 toneladas.

PLACA FOTOVOLTAICA

No produto para Máquinas e Equipamentos, um dos itens que podem ser segurados é a placa fotovoltaica.



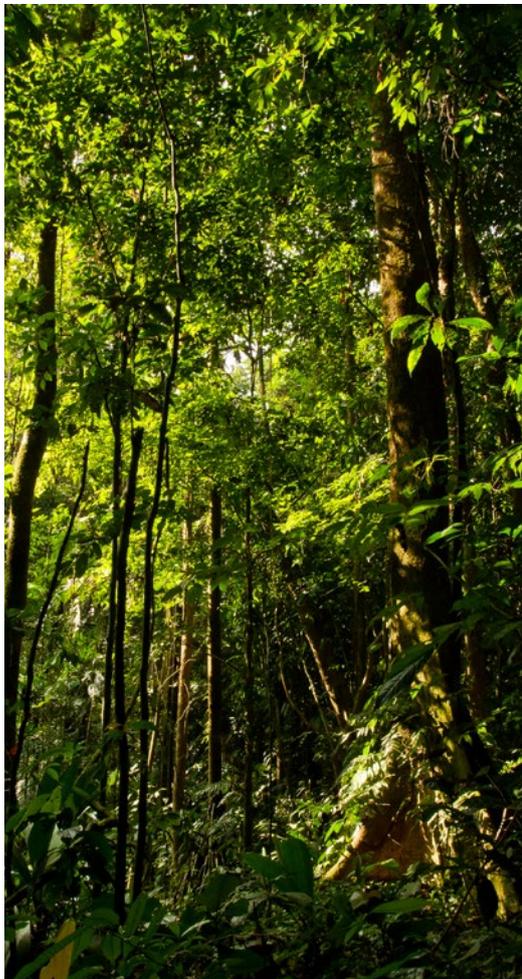
6.4 Pegada ambiental: emissões e compensações (PSI 1,2 e 3 e ODS 13)

A contribuição para a redução das emissões de gases de efeito estufa (GEE) é vista pela MAPFRE tanto como um desafio quanto como uma oportunidade. Entre outras ações, a empresa participou ativamente da Cúpula das Nações Unidas para o Clima (COP25), realizada na Espanha. Há também o objetivo de ser uma empresa neutra em carbono na Espanha e em Portugal, em 2021, e no Grupo como um todo – o que inclui o Brasil – até 2030.

»» Emissões de viagens aéreas



* CÁLCULO UTILIZANDO A FERRAMENTA DO GHG PROTOCOL DISPONÍVEL EM:
\\SBR001001-009\SUSTENTABILIDADE\MEIO AMBIENTE\INVENTÁRIO DE EMISSÕES DE GEE\GHG PROTOCOL\2019



COMPENSAÇÃO DAS EMISSÕES DE GASES DE EFEITO ESTUFA

🕒 Dia Mundial do Meio Ambiente

No mês de junho, quando se celebra o Dia Mundial do Meio Ambiente, a MAPFRE Brasil realizou uma ação de conscientização sobre o impacto dos gases de efeito estufa e convidou seus colaboradores a responderem a um questionário sobre o tema. No total, 96 colaboradores participaram e, para os 50 primeiros respondentes, a empresa compensou o equivalente às suas emissões ao longo de um ano*.

530 tCO₂e
(toneladas de carbono
equivalente) compensadas

Os créditos de carbono foram revertidos para o projeto Ecomapuá, localizado em uma área com mais de 90 mil hectares de bioma amazônico na Ilha de Marajó (PA), onde vivem mais de 100 famílias que dependem dos recursos naturais para sobreviver. Dessa forma, a MAPFRE contribuiu para o desenvolvimento sustentável da região.

* A EMISSÃO MÉDIA PER CAPITA NO BRASIL É DE 10,6 TCO₂E/ANO, SEGUNDO O SEEG (SISTEMA DE ESTIMATIVAS DE EMISSÕES DE GASES DE EFEITO ESTUFA).

6.5 Campanhas e engajamento

Em 2019, além de realizar o quiz relativo a emissões, a MAPFRE Brasil compartilhou com seus colaboradores e parceiros informações e dicas sobre:

- redução de consumo de recursos naturais;
- redução da geração de resíduos;
- coleta seletiva (os edifícios-sede possuem estrutura e gestão para efetua-la).

Para disseminar mais informações sobre as questões ambientais, a MAPFRE também disponibiliza aos colaboradores o curso *e-learning* de gestão ambiental, que em 2019 teve **1009 participantes**.

Na sede em que o Sistema de Gestão Ambiental foi implantado, no WTORRE, os terceiros operacionais passam por um treinamento presencial para compreender esse sistema. Em 2019, o curso teve a participação de **54 pessoas**.

Além disso, a MAPFRE promove campanhas ligadas à conscientização ambiental, com o objetivo de incentivar a criação de uma cultura de adoção de práticas sustentáveis. Em 2019, os destaques foram:

HORA DO PLANETA

No dia 30 de março de 2019, a MAPFRE Brasil apagou as luzes de seus escritórios no Edifício MAPFRE e no WT Morumbi, na cidade de São Paulo, das 20h30 às 21h30. A ação marcou mais um ano de adesão à Hora do Planeta, iniciativa da WWF Internacional para alertar a população mundial sobre os riscos do aquecimento global e das mudanças climáticas.

A participação da empresa na campanha se repete desde 2013 e reforça seu posicionamento e compromisso global com a sustentabilidade, ao promover iniciativas de conscientização e mitigação de seu impacto ambiental, engajando tanto os colaboradores quanto a cadeia de valor.



DIA MUNDIAL DO VOLUNTARIADO

Pelo terceiro ano consecutivo, em outubro de 2019 a MAPFRE Brasil participou do Dia Mundial do Voluntariado, promovido pelo Grupo em 25 países. Em uma série de ações em prol do meio ambiente, as ações dos voluntários no país resultaram em:

- plantio de 450 mudas de flores;
- plantio de 69 árvores em três praças públicas;
- limpeza de oito praças e praias;
- recolhimento de 621 kg de resíduos.



MAPFRE