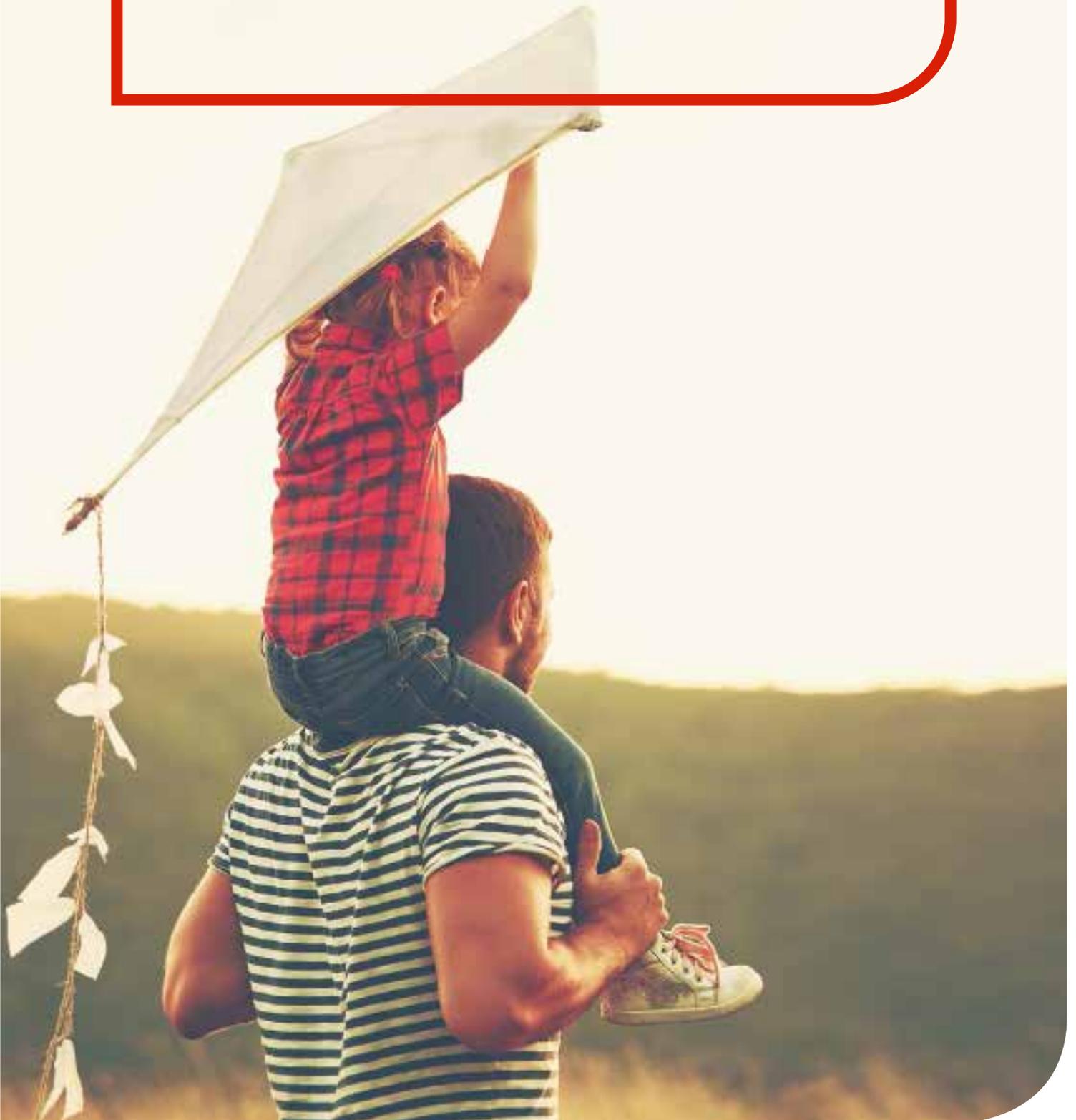


Relatório de Sustentabilidade 2021



Índice



1. Mensagem do CEO	3
2. Grupo MAPFRE	6
MAPFRE NO MUNDO	6
Propósito, Visão e Valores	7
Posicionamento estratégico	8
Governança Corporativa	9
MAPFRE no Brasil	10
3. Sustentabilidade	12
Sustentabilidade no negócio	12
Principais ações e resultados em 2021	12
Plano de Sustentabilidade 22-24	15
Pactos e princípios	16
Agenda 2030/ODS	17
Tendências e visão de futuro	17
4. Resultados	21
Desempenho de mercado	21
Resultados financeiros	22
Rede comercial e Prestadores de serviço	23
Relacionamento com o cliente	23
Capital humano	24
Reconhecimentos	27
5. Comportamento ético, riscos e oportunidades	29
Código de ética e conduta e canais de denúncia	29
Riscos e oportunidades ASG	30
Investimento social	31
Participação institucional	32
MAPFRE e a Covid-19	33
6. Gestão e estratégia ambiental	35
Modelo estratégico ambiental	35
Recursos naturais e ecoeficiência	36
Gestão de resíduos e logística reversa	38

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



Em momentos de crise, quando o mundo passa a questionar suas crenças atuais, é imprescindível que as empresas sejam sólidas e rentáveis, solidárias e comprometidas com a sustentabilidade do negócio e da sociedade.

Ainda sob os impactos da pandemia, o ano de 2021 foi desafiador principalmente em relação aos aspectos socioeconômicos. No entanto, mesmo diante de um cenário mais complexo, a MAPFRE Brasil obteve conquistas expressivas no encerramento do exercício.

Registramos crescimento de 15,2% em prêmios na comparação com o ano anterior, totalizando R\$ 21,2 bilhões em 2021. Os Seguros Gerais foram os que mais contribuíram para esse volume, com R\$ 10,95 bilhões, o que representa um aumento de 28,1% perante 2020. Os ramos de seguros rurais e residenciais foram os que registraram maior crescimento, com 40% e 19%, respectivamente. O segmento de Vida também obteve bom desempenho em prêmios, com R\$ 7,4 bilhões e 1,6% de aumento, seguido por Automóvel, com R\$ 2,93 bilhões e 10,7% de crescimento.

Merece destaque uma importante evolução em vendas verificada tanto no canal MAPFRE, que cresceu 14,1%, como em bancasseguros, cujo incremento foi de 16,2% no período.

A melhoria de processos internos, na experiência do cliente e, principalmente, uma grande evolução nos modelos de tarifação e subscrição do risco contribuíram de forma significativa para os nossos resultados. Tudo isso foi possível devido à transformação digital que a MAPFRE vem implementando nos últimos anos, o que possibilitou a inserção de novas ferramentas e modelos mais eficientes para o negócio.

Em 2021, alcançamos a marca de 416 mil solicitações de assistências atendidas, sendo os serviços para automóveis e os reparos residenciais os mais acionados por nossos segurados. No mesmo período, registramos 3,3 milhões de ligações em nossa Central de Atendimento.

A MAPFRE Investimentos, gestora dos fundos financeiros do Grupo MAPFRE, obteve 10% de incremento no volume de recursos de terceiros, totalizando R\$ 2 bilhões sob gestão. Como consequência, o lucro líquido da unidade cresceu 74% em 2021. Outro aspecto importante a ser destacado é o trabalho desenvolvido pela equipe da Asset, de monitoramento da qualidade da carteira a partir de critérios ASG (ambientais, sociais e de governança), em linha com as tendências mundiais e que reforça a nossa competitividade para oferecer suporte aos nossos investidores.

Há mais de 80 anos, a MAPFRE está presente no mundo, cuidando do que é mais importante para os seus clientes: sua família, seu patrimônio e seu futuro. E é assim que seguiremos tendo a sustentabilidade e os aspectos ASG relacionados à nossa atuação. Tudo isso com um comportamento ético rigoroso e relações transparentes com todos os nossos grupos de interesse.

Vivemos um momento em que a sustentabilidade é considerada como estratégia de negócios e um importante diferencial competitivo. Em linha com essa tendência global, a MAPFRE acaba de desenvolver seu Plano de Sustentabilidade 2022-2024, que define o seu posicionamento estratégico em relação às questões ASG para os próximos anos.

É importante destacar que, pela primeira vez, o processo de construção da estratégia de sustentabilidade aconteceu com a participação dos principais executivos dos países onde estamos presentes. A partir dessa extensa consulta, foram definidos objetivos que serão desdobrados para todas as filiais MAPFRE, sendo que o Brasil tem participação de destaque no plano em função de sua importância estratégica para o Grupo e para o contexto do desenvolvimento sustentável do planeta.

Em momentos de crise, quando o mundo passa a questionar suas crenças atuais, é imprescindível que as empresas sejam sólidas e rentáveis, solidárias e comprometidas com a sustentabilidade do negócio e da sociedade.

Por isso, continuaremos a atuar com uma estratégia muito clara e objetiva para comprovar nossa solidez, alcance e capacidade de atendimento às necessidades de nossos clientes. Manteremos nosso compromisso com o Pacto Global das Nações Unidas e com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030.

Para finalizar, gostaria de destacar também a importância da Fundación MAPFRE. Foi por meio dela que milhares de pessoas receberam auxílio durante a pandemia e é por meio dela que investimos na formação de milhares de alunos e professores em todo o Brasil para uma cultura de cidadania, saúde, prevenção e segurança viária, com mais de 10 milhões de beneficiários digitais e presenciais em 2021.

O cenário para 2022 continua desafiador, mas as bases sobre as quais a MAPFRE se ampara são sólidas e nos permitem vislumbrar um futuro mais sustentável, construindo por meio do nosso propósito cada vez mais laços de confiança.



Fernando Pérez-Serrabona
CEO MAPFRE Brasil

2

Grupo MAPFRE



Grupo MAPFRE

MAPFRE NO MUNDO

Com presença global em 43 países, a MAPFRE é um grupo multinacional com sede na Espanha que desde 1933 desenvolve atividades seguradoras, resseguradoras e financeiras, oferecendo soluções globais de proteção para pessoas e empresas.

Além de ocupar posição de liderança na maioria dos países onde está presente, a MAPFRE conta com uma ampla oferta de produtos, serviços e soluções completas adaptadas aos diferentes países e alinhadas às tendências

digitais, garantindo aos clientes uma experiência simples e completa em todos os momentos de relacionamento com a empresa.

Em 2021, a receita global do Grupo totalizou 27.257 milhões de euros, um incremento de 7,2% em relação a 2020 (25.419 milhões de euros). O lucro atribuído do exercício totalizou 765 milhões de euros, número 45,3% superior em comparação ao ano anterior (526 milhões de euros).

PRINCIPAIS MAGNITUDES



INDICADORES DO COMPROMISSO DA MAPFRE

Contribuição tributária	Além do cumprimento de todas as obrigações legais e tributárias nos respectivos países, a contribuição tributária do Grupo no Imposto sobre Sociedades para o exercício de 2021 foi de 319 milhões de euros, o que equivale a uma taxa de 23,6% em relação ao lucro registrado no ano.
Compromisso em investimentos ASG	Aproximadamente 90% de todos os ativos da carteira da MAPFRE, excluindo a dívida soberana, têm avaliações altas e muito altas em suas medições ASG.
Compromisso com o emprego	Mais de 97% dos 32.350 funcionários da MAPFRE em todo o mundo têm contrato por tempo permanente.
Compromisso com a diversidade	Ao final de 2021, 49,1% dos cargos de gestão na MAPFRE estavam ocupados por mulheres. No que se refere à inclusão, as pessoas com deficiências representam 3,5% do total do quadro de colaboradores, o que supera o objetivo de 3% fixado para o período.
Compromisso com a sociedade	12% do quadro global de colaboradores participou no programa de voluntariado corporativo, com 169 mil pessoas diretamente beneficiadas no mundo.
Compromisso com o meio ambiente	O grupo está comprometido em reduzir sua pegada de carbono até que a neutralidade nas emissões mundiais seja alcançada em 2030.

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.



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.

POSICIONAMENTO ESTRATÉGICO

Para crescer com rentabilidade e seguir como uma empresa competitiva e sustentável, a MAPFRE investe na transformação, aliada à digitalização e inovação, como peça-chave para essa evolução. No dia a dia da empresa, a transformação é transversal e atua como acelerador em todas as áreas do negócio. Em linha com esse posicionamento, a estratégia da MAPFRE se articula em três pilares:

FOCO NO CLIENTE

Somos uma empresa 100% orientada para o cliente. Estamos comprometidos com um modelo de negócios que o coloca no centro do que fazemos com o objetivo de oferecer uma experiência única em cada contato. Queremos conhecer, compreender e fidelizar o cliente, aumentar a produtividade em todos os

nossos canais e inovar em produtos, serviços e experiências.

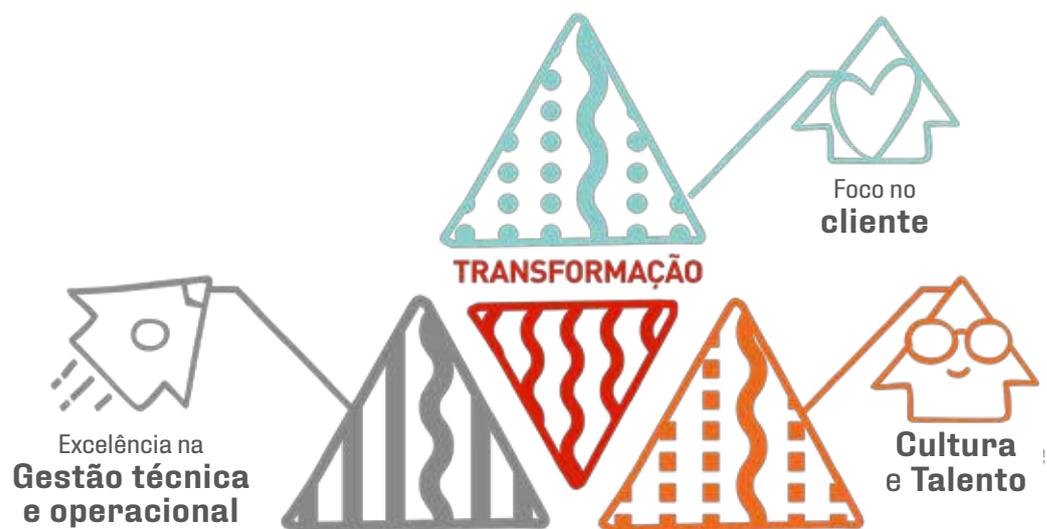
EXCELÊNCIA NA GESTÃO TÉCNICA E OPERACIONAL

Trabalhamos para melhorar nossa eficiência, adaptando nossa estrutura para oferecer serviços de qualidade, com tecnologia global, flexível e aberta, o que nos permite aumentar nossa competitividade.

CULTURA E TALENTO

Aprimorando o compromisso com nossa equipe, queremos seguir nos adaptando às mudanças com novas habilidades que nos permitam enfrentar os desafios futuros. Para isso, seguimos trabalhando para ser referência em sustentabilidade, inovação e confiança.

PILARES DO PLANO ESTRATÉGICO



PLANO ESTRATÉGICO 2019-2021 – RESULTADOS BRASIL

CRESCIMENTO RENTÁVEL	CRIAR VALOR SUSTENTÁVEL PARA O ACIONISTA	CRESCER DE MANEIRA SUSTENTÁVEL ACIMA DO MERCADO	POTENCIALIZAR DE FORMA RENTÁVEL O NEGÓCIO DE VIDA	ROE (RETURN ON EQUITY - RETORNO SOBRE O PATRIMÔNIO) 10,0%
-----------------------------	---	--	--	--

	FOCO NO CLIENTE	ALGORITMO DE ALCANCE DAS METAS ESTRATÉGICAS MAPFRE, INCLUINDO META DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE
CAPTAR E RENOVAR A CONFIANÇA DOS CLIENTES	AUMENTAR A PRODUTIVIDADE DOS CANAIS DE DISTRIBUIÇÃO	INOVAR EM PRODUCTOS, SERVIÇOS E RECURSOS

	EXCELÊNCIA NA GESTÃO TÉCNICA E OPERACIONAL	ÍNDICE COMBINADO 91,5%
FAZER UMA GESTÃO RIGOROSA DOS RISCOS EM TODOS OS NÍVEIS DA ORGANIZAÇÃO	ALCANÇAR UMA OPERAÇÃO EFICIENTE E DE ALTA QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	REDUZIR GASTOS PARA SER MAIS COMPETITIVO
		DISPOR DE UMA TECNOLOGIA GLOBAL ABERTA, FLEXÍVEL E COM ANÁLISE INTEGRADA

	CULTURA E TALENTO	POSTOS DE LIDERANÇA OCUPADOS POR MULHERES 54,55%
AUMENTAR O COMPROMISO DAS PESSOAS COM OS VALORES MAPFRE	DESENVOLVER PESSOAS COM CAPACIDADES TÉCNICAS, GLOBAIS E TRANSFORMADORAS	POSICIONAR A MAPFRE COMO REFERÊNCIA EM SUSTENTABILIDADE, INOVAÇÃO E CONFIANÇA

GOVERNANÇA CORPORATIVA

O modelo de governança corporativa da MAPFRE é 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 ligadas ao Grupo MAPFRE ao redor do mundo.

Na administração da companhia, as decisões são sempre colegiadas, garantindo mais assertividade e transparência aos resultados. Além disso, todos os colaboradores contam com um exemplar do Código de Conduta,

que serve como um guia de orientação para construir e disseminar uma cultura interna que privilegia a Ética em todos os processos.

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

MAPFRE NO BRASIL

Com sede na capital paulista e operações em todo o país, a subsidiária brasileira se estabeleceu como uma das principais operações fora da Espanha e um importante mercado estratégico, responsável por 18,4% dos prêmios totais do Grupo em 2021. Durante o ano, registrou crescimento de 15,2% em prêmios em comparação a 2020, totalizando R\$ 21,1 bilhões.

Especialista em suas áreas de negócio, a MAPFRE atua no Brasil nos mercados de seguros, investimentos, consórcios, capitalização, previdência e assistência a residência e veículos.

Por meio da Fundación MAPFRE, instituição sem fins lucrativos acionista da MAPFRE, são promovidas iniciativas que buscam melhorar as condições de vida de grupos mais desfavorecidos, reduzir os acidentes de trânsito, promover o acesso à informação, à prevenção, à inovação e à pesquisa, ampliando a diversidade cultural da sociedade. Em 2021, além de apoiar ações para reduzir as desigualdades socioeconômicas resultantes da pandemia, também foram promovidos 17 programas em quatro áreas de atuação (Prevenção e Segurança Viária, Promoção da Saúde, Seguro e Previdência Social, e Ação Social), que registraram mais de 10 milhões de beneficiários digitais e presenciais.



3

Sustentabilidade



Sustentabilidade

SUSTENTABILIDADE NO NEGÓCIO

Os aprendizados deixados pelos eventos mundiais de 2020 e 2021 colocaram em evidência a necessidade cada vez maior de que a sustentabilidade seja parte integrante da estratégia das empresas.

A MAPFRE não ficou imune aos desafios enfrentados pelo mundo durante esse período. Pelo contrário. Esse cenário serviu para dar ainda mais relevância ao seu compromisso social iniciado há mais de 80 anos e fortalecido pela consolidação de um modelo de negócios orientado para o desenvolvimento sustentável.

A estratégia de sustentabilidade da MAPFRE contempla os eixos básicos ASG (ambiental, social e de governança) e transversal ao negócio, que impulsionam o crescimento

rentável e sustentável. Publicado em sua página na internet e disponível para todos os públicos, o modelo de sustentabilidade adotado pela companhia está alinhado com a visão, missão e valores, bem como com a estratégia e os Princípios Institucionais e Empresariais.

Em 2021, esse modelo foi atualizado com a aprovação da nova Política Corporativa de Sustentabilidade da MAPFRE, que é uma evolução da Política de Responsabilidade Social Corporativa (expirada no início do ano) e reforça o compromisso da empresa com a integração das questões ASG. A nova política passou pela validação do Comitê de Sustentabilidade e do CEO da MAPFRE na Espanha, sendo aprovada pelo Conselho de Administração, em abril.

PRINCIPAIS AÇÕES E RESULTADOS EM 2021

O Plano de Sustentabilidade 2019-2021 foi o orientador das ações promovidas durante o ano pela MAPFRE, com foco nos grandes desafios globais enfrentados no período como mudanças climáticas, economia circular, inclusão e talento, educação financeira e seguradora, economia do envelhecimento e a Agenda 2030 das Nações Unidas. Com alcance de 98% dos objetivos estabelecidos para o ano em âmbito global, os destaques do ano foram:

AMBIENTAL

SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL (ISO 14001)

Implantação, entre os anos de 2019 e 2021, do Sistema de Gestão Ambiental da MAPFRE

nas sedes Ed. MAPFRE e WT Morumbi, com a colaboração de diversas áreas da companhia. Ao final de 2021, após auditoria externa realizada por empresa especializada, foi obtido o certificado da ISO14001.

REDUÇÃO DA GERAÇÃO DE RESÍDUOS

Estabelecimento de objetivos e metas do sistema de gestão ambiental para redução da geração de resíduos na companhia, principalmente em relação aos resíduos perigosos, que têm impactos em diversos pontos da cadeia, com a eliminação de um tipo de resíduo perigoso gerado na sede WT Morumbi. Com isso, foram substituídas todas as lâmpadas fluorescentes por LED, destinando essas lâmpadas da forma ambientalmente correta.

Também demos continuidade ao projeto de destinação ambientalmente correta das pilhas e baterias, por meio de logística reversa. Além

disso, foram divulgadas diversas informações a respeito do tema resíduos para engajamento dos colaboradores nas ações desse tema na companhia

DESTAQUES MAPFRE S.A. (GLOBAL)

MUDANÇAS CLIMÁTICAS

- Cumprimento do compromisso público de que as operações da MAPFRE na Espanha e em Portugal sejam neutras em carbono até 2021.

ECONOMIA CIRCULAR

- Parceria com a Câmara de Comércio da Espanha para colocar em prática o projeto de competitividade e sustentabilidade nas PMEs.

SOCIAL

LIDERANÇA FEMININA

Encerramento do triênio de 2019-2021 com um percentual maior do que o objetivo de novas vagas de gestão ocupadas por mulheres. Superando a média global, a MAPFRE Brasil preencheu, ao final de 2021, 54,5% dos cargos de liderança por mulheres.

HOMOLOGAÇÃO DE FORNECEDORES

Homologação, por meio de um sistema próprio, de 80% dos fornecedores do segmento de Auto no Brasil a partir de critérios ASG. Com resposta a um questionário que incluía perguntas sobre condições de trabalho, repúdio ao assédio e à discriminação, segurança da informação e gestão ambiental, os fornecedores homologados eram oficinas mecânicas, guinchos e despachantes, totalizando 871 empresas.

DESTAQUES MAPFRE S.A. (GLOBAL)

INCLUSÃO E TALENTO

- 49,1% de vagas em cargos de gestão ocupadas por mulheres (acima da meta de 45%), com implantação da rede de liderança feminina na Espanha, Brasil, Estados Unidos, México, Peru e Turquia.
- Alcance da marca de 3,5% do quadro de colaboradores composto por pessoas com deficiência (acima da meta de 3%).

RESPONSABILIDADE SOBRE PRODUTO E TRANSPARÊNCIA

- Homologação em critérios ASG de 4.325 fornecedores dos ramos de Auto e Casa (nos últimos três anos) da Espanha, Estados Unidos, Brasil, México, Colômbia e Peru.
- Publicação do estudo *Inclusão Financeira em Seguros* pela MAPFRE Economics, que apresenta mecanismos que permitam aumentar o acesso da população de menor renda aos produtos de seguros.

ECONOMIA DE ENVELHECIMENTO

- Definição das linhas de trabalho do plano diretor do projeto Ageing na Espanha, que tem como objetivo fomentar o talento sênior e a transição para a aposentadoria.

GOVERNANÇA

AGENDA 2030

Divulgação extensiva para os colaboradores sobre os Objetivos para Desenvolvimento Sustentável (ODS), principalmente dos sete objetivos de ação prioritária para a MAPFRE, que norteiam

as ações promovidas pela empresa: 1) Erradicar a pobreza; 3) Saúde de qualidade; 8) Trabalho digno e crescimento econômico; 11) Cidades e comunidades sustentáveis; 13) Ação climática; 16) Paz, Justiça e Instituições Eficazes e 17) Parcerias para a Implementação dos Objetivos.

DESTAQUES MAPFRE S.A. (GLOBAL)

AGENDA 2030

- Contribuição com a disseminação da Agenda 2030 com mais de 4,5 mil ações de comunicação interna e externa, como os Diálogos de Sustentabilidade, Semana MAPFRE de Sustentabilidade, entre outras.

MARCO ÉTICO

- Elaboração e difusão das políticas de Direitos Humanos, Anticorrupção, Sustentabilidade e Meio Ambiente.
- Treinamento de 20.234 colaboradores por meio do curso online sobre Código de Ética e Conduta.

PEGADA SOCIAL

- Definição de metodologias para identificar o impacto na sociedade do projeto de Voluntariado Corporativo, que cruza cada ação de voluntariado com as respectivas metas de ODS, e do emprego de pessoas com deficiência que trabalham na MAPFRE.

TRANSVERSAL

CAPACITAÇÃO ASG PARA O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Apresentação aos conselheiros da MAPFRE de um módulo de formação no tema ASG, com duração aproximada de duas horas. O objetivo da formação foi aprimorar o conhecimento dos conselheiros no tema para auxiliá-los no monitoramento e deliberações sobre o desempenho ASG da companhia.

CERTIFICAÇÃO PARA INVESTIMENTOS SUSTENTÁVEIS

A Universidade Corporativa da MAPFRE concedeu formação para que profissionais das áreas de Investimentos, Finanças, Auditoria e Sustentabilidade de 11 países, entre eles o Brasil, pudessem se certificar na CESGA, ofertada pela Federação Europeia de Sociedades de Analistas Financeiros (EFFAS) que tem como objetivo de capacitar profissionais para a interação dos aspectos ASG nos processos de investimento. No Brasil, 5 colaboradores foram certificados com o CESGA.

DESTAQUES MAPFRE S.A. (GLOBAL)

TRANSIÇÃO ENERGÉTICA

- Cumprimento de 100% dos compromissos públicos assumidos em relação à adaptação e mitigação das mudanças climáticas e transição energética para uma economia de baixo carbono.

SUBSCRIÇÃO

- Desenvolvimento e implantação do modelo de medição de riscos ASG na carteira de riscos globais

INVESTIMENTOS

- Definição do Marco de Atuação em Investimento Responsável, que contempla os princípios de investimentos responsáveis elaborados pelos PRI (Princípios para o Investimento Responsável).
- Medição do impacto da carteira de investimentos nos ODS com a metodologia desenvolvida em conjunto com a Universidade de Siena.
- Lançamento de produtos de investimento social responsável.

PLANO DE SUSTENTABILIDADE 22-24

Já é notório que a integração dos aspectos ASG nos processos, produtos e serviços traz impactos positivos nos resultados do negócio, com benefícios na gestão de riscos, relações comerciais e outras oportunidades.

Em linha com essa tendência global, a MAPFRE reuniu durante o ano a alta governança das áreas de suporte e negócio para traçarem juntos a estratégia global de Sustentabilidade, o que resultou no Plano de Sustentabilidade 2022-2024, que define o posicionamento estratégico da companhia em relação às questões ASG para os próximos anos.

Pela primeira vez, esse processo aconteceu com a participação dos principais executivos

dos países onde está presente, numa etapa colaborativa entre a alta governança do Grupo e com a presença ativa do presidente global da MAPFRE.

O Plano de Sustentabilidade 22-24 está focado nos grandes desafios globais e sociais enfrentado atualmente pelas pessoas, planeta e empresas: 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.

PLANO DE SUSTENTABILIDADE 22-24 – COMPROMISSOS E OBJETIVOS

AMBIENTAL

- **Reduzir em 50% a pegada de carbono até 2030**, alcançando a neutralidade de carbono em países core e estratégicos até 2024, entre eles o Brasil.
- **Promover a economia circular**, incentivando entre as oficinas parceiras a reparação frente a substituição, e a implementação do modelo MAPFRE Resíduos Zero.

SOCIAL

- **Promover a inclusão**, com o aumento do número de pessoas com deficiência integradas ao local de trabalho e iniciar um plano de inclusão de deficiência intelectual.
- **Preparar o talento sênior para a transição para a aposentadoria**, além de contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos idosos com o desenvolvimento de produtos e serviços.
- **Investir na educação e cultura financeira e de seguros** nos diferentes grupos de interesse, além de promover o acesso a seguros nos segmentos da população de menor renda.
- **Promover o desenvolvimento da cadeia de valor**, com 100% dos fornecedores homologados em critérios de sustentabilidade até 2024.

GOVERNANÇA

- **Investir na transparência**, aumentando o conhecimento e a percepção da MAPFRE como empresa sustentável entre os seus principais grupos de interesse, além de fortalecer o marco ético e incluir objetivos ASG na remuneração dos diretores.
- **Medir o impacto nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável**, os chamados ODS da ONU, nas ações que a MAPFRE realiza em relação à gestão de pessoas e diversidade/inclusão.

ESTRATÉGIA DE NEGÓCIO

- **Promover produtos e serviços com critérios ASG** no portfólio do Grupo.
- **Expandir o modelo de análise de subscrição considerando aspectos ASG e melhorar a qualidade das informações financeiras relacionadas às mudanças climáticas.**
- **90% do portfólio global de investimentos será avaliado a partir de critérios ASG em 2024; reduzir em 10% as emissões da carteira de investimentos ao final de 2024; e expandir em 40% o portfólio de produtos de poupança e investimento.** Sem perder o foco em resultado e aumentando a percepção de riscos e oportunidades, a ideia é promover a integração no trabalho de análise e diagnóstico de ativos e avaliação de empresas a serem investidas.

PACTOS E PRINCÍPIOS

Para reforçar o seu compromisso institucional com o desenvolvimento sustentável, a MAPFRE Brasil segue princípios, pactos, diretrizes e acordos internacionais assumidos globalmente pelo Grupo:

- Iniciativa Financeira do programa ambiental das nações Unidas (UNEPFI)**
 Desenvolve e promove vínculos entre o meio ambiente, a sustentabilidade e o desempenho financeiro, identificando e incentivando a adoção das melhores práticas ambientais e de sustentabilidade em todos os níveis das operações da instituição financeira.
- Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI)**
 A MAPFRE procura atuar de maneira alinhada a esses princípios, que incorporam ao setor de seguros os aspectos ambientais, sociais e de governança (ASG), sob o ponto de vista do risco e também da oportunidade. A empresa tem assento no board do PSI até 2024.
- Pacto Global das Nações Unidas (ONU)**
 Desde 2004, a MAPFRE integrou em sua gestão os dez princípios do Pacto Global, relacionados a Direitos Humanos, Direitos Trabalhistas, Meio Ambiente e Combate à Corrupção. Em 2020, o Relatório de Progresso da MAPFRE foi reconhecido com a máxima classificação, Advanced, pelas Nações Unidas.
- Climate Disclosure Project (CDP)**
 A empresa é signatária dos programas *Carbon Disclosure*, *Water Disclosure* e *Carbon Action*, pertencentes à iniciativa Climate Disclosure Project (CDP).
- Paris Pledge for Action**
 Envolve o compromisso para se obter um clima seguro e estável, no qual o aumento de temperatura não supere 2°C, e adotar medidas imediatas para reduzir as emissões de gases de efeito estufa até que atinjam um nível seguro.

ÍNDICES DE SUSTENTABILIDADE

Pelo segundo ano consecutivo, a MAPFRE S.A. foi selecionada entre as

empresas líderes mundiais em sustentabilidade, integrando o **Sustainability Yearbook 2021**, uma prestigiada publicação anual da S&P Global, que classifica as empresas mais responsáveis com a sociedade em termos econômicos, ambientais e sociais.

A companhia também integra o **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.

AGENDA 2030/ODS

Em seu dia a dia, a MAPFRE está comprometida com a Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável, criada pela Organização das Nações Unidas (ONU) para contribuir com a criação de riqueza ética e humana.

Para isso, mantém grupos de trabalho internos específicos para analisar e compreender o seu

impacto sobre os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), gerenciando-os e reportando de forma transparente o seu desempenho. Dos 17 ODS existentes, a MAPFRE definiu sete objetivos de ação prioritária, que norteiam as ações promovidas em todo o mundo por suas unidades de negócio.

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

As questões ASG estão provocando o surgimento de novos mercados e o desaparecimento de outros. Um dos desafios do setor de seguros é entender como os temas ambientais, sociais e de governança podem ser integrados no processo de análise e subscrição de riscos, na regulação de sinistros, gestão de salvados e na inovação para criar oportunidades ASG em seus produtos e serviços.

Isso significa que a sustentabilidade do mercado depende da preservação do princípio básico do seguro, que é a formação de uma carteira de riscos resistente a volatilidades sociais, ambientais, tecnológicas e corporativas cada vez mais presentes no dia a dia.

O setor tem que estar preparado para entender que as questões ASG podem ser vistas como riscos, mas também devem ser consideradas como grandes oportunidades. Essa transição faz parte de uma jornada importante, pois será preciso fazer adaptações e criar soluções e serviços de acordo com as novas necessidades que vão surgindo.

Esse movimento certamente impulsionará as empresas a desenvolver processos, produtos e serviços diferenciados, economicamente sustentáveis e cada vez mais alinhados às demandas e interesses dos clientes e da sociedade.

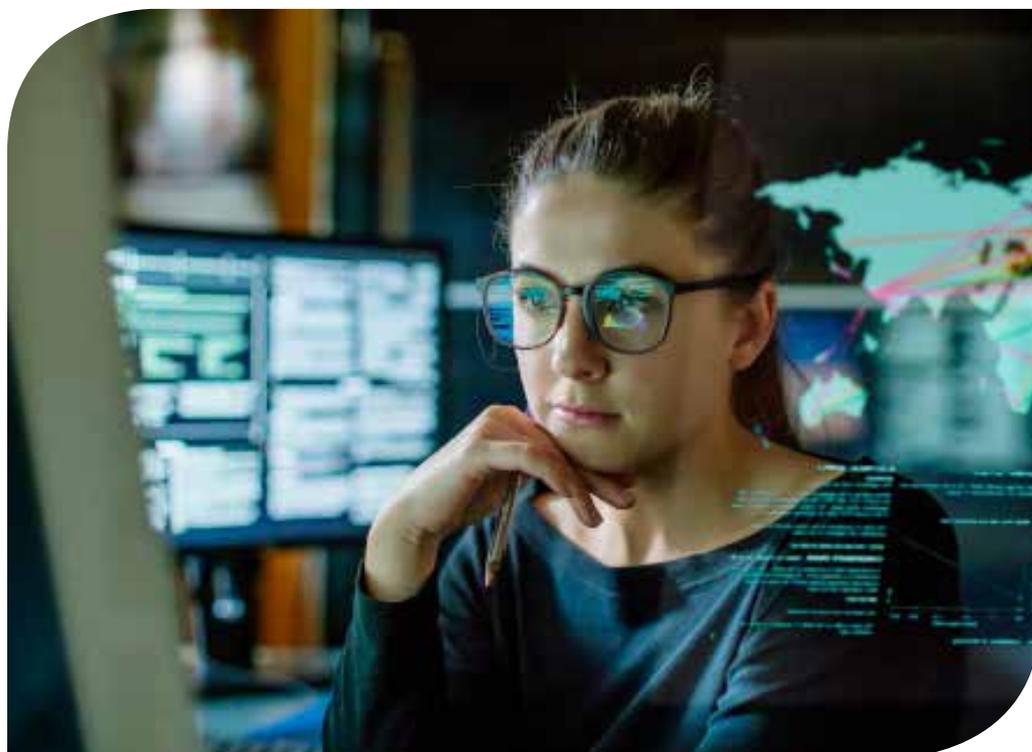
Ainda que esse impacto positivo não se materialize de forma imediata, ou nem sempre pareça certo ou mensurável, as organizações devem considerar a proposta de valor dessas iniciativas em relação a outras prioridades e oportunidade de negócios.

De acordo com uma pesquisa aplicada em dezembro de 2020 pela Willis Towers Watson com 168 empresas dos Estados Unidos, que somam 2,2 milhões de funcionários, indica que 65% delas estão planejando atrelar prioridades da agenda ASG à remuneração em 2021. Além disso, quatro de cada cinco empresas afirmam que as questões ASG são importantes para a cultura organizacional e para aumentar os resultados financeiros.

De acordo com o Relatório de Riscos Globais 2022 produzido pelo Fórum Econômico Mundial,

o risco do fracasso em lidar com as mudanças climáticas é uma das principais preocupações dos líderes mundiais.

Após o risco de pandemia se materializar e provocar disrupções globais com efeitos que ainda persistem nas cadeias e mercados globais, outro risco mapeado pelo relatório do Fórum Econômico Mundial também se materializa: a guerra entre atores estatais na Europa. Todos esses riscos se somam à preponderância dos riscos de falha na adaptação às mudanças climáticas, que podem ser perigosamente relegadas a segundo plano com eventuais choques energéticos que se materializem a partir da escalada do conflito militar no Leste Europeu.



CONSULTA PÚBLICA SUSEP Nº44

O mundo assiste diariamente aos impactos decorrentes das mudanças climáticas, da degradação ambiental e da perda de biodiversidade. A pandemia de Covid-19 apresentou uma pequena amostra do que pode ser um evento de consequências globais, trazendo mais consciência sobre a urgência do combate e da mitigação das mudanças climáticas.

Em paralelo a esse cenário, acontece uma mudança na demanda e no processo de tomada de decisão financeira, com impactos sobre os agentes globais do mercado financeiro. Para responder a essas demandas, reguladores e supervisores por todo o mundo têm agido massivamente no sentido de exigir maior diligência em relação à gestão de riscos ambientais decorrentes das mudanças climáticas, ao aprimoramento da divulgação de informações e à consideração dos aspectos ASG nas alocações de investimento e políticas de crédito dos diferentes membros do mercado financeiro global.

Como resultado, desde o início dos anos 2000 cresce significativamente o número de regulações financeiras relacionadas à temática climática e à sustentabilidade nos mercados bancário, de capitais, de seguros e de fundos de pensão. Especificamente no mercado brasileiro de seguros, a Susep (Superintendência de Seguros Privados) divulgou em 2021 o Edital de Consulta Pública nº 44/2021, que trata dos requisitos de sustentabilidade a serem observados pelo mercado, com o objetivo de

estabelecer diretrizes para que as entidades supervisionadas incluam os aspectos ASG e climáticos em sua atuação no mercado de seguros, de forma a contribuir para a preservação de um mercado resiliente e sustentável.

A medida 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.

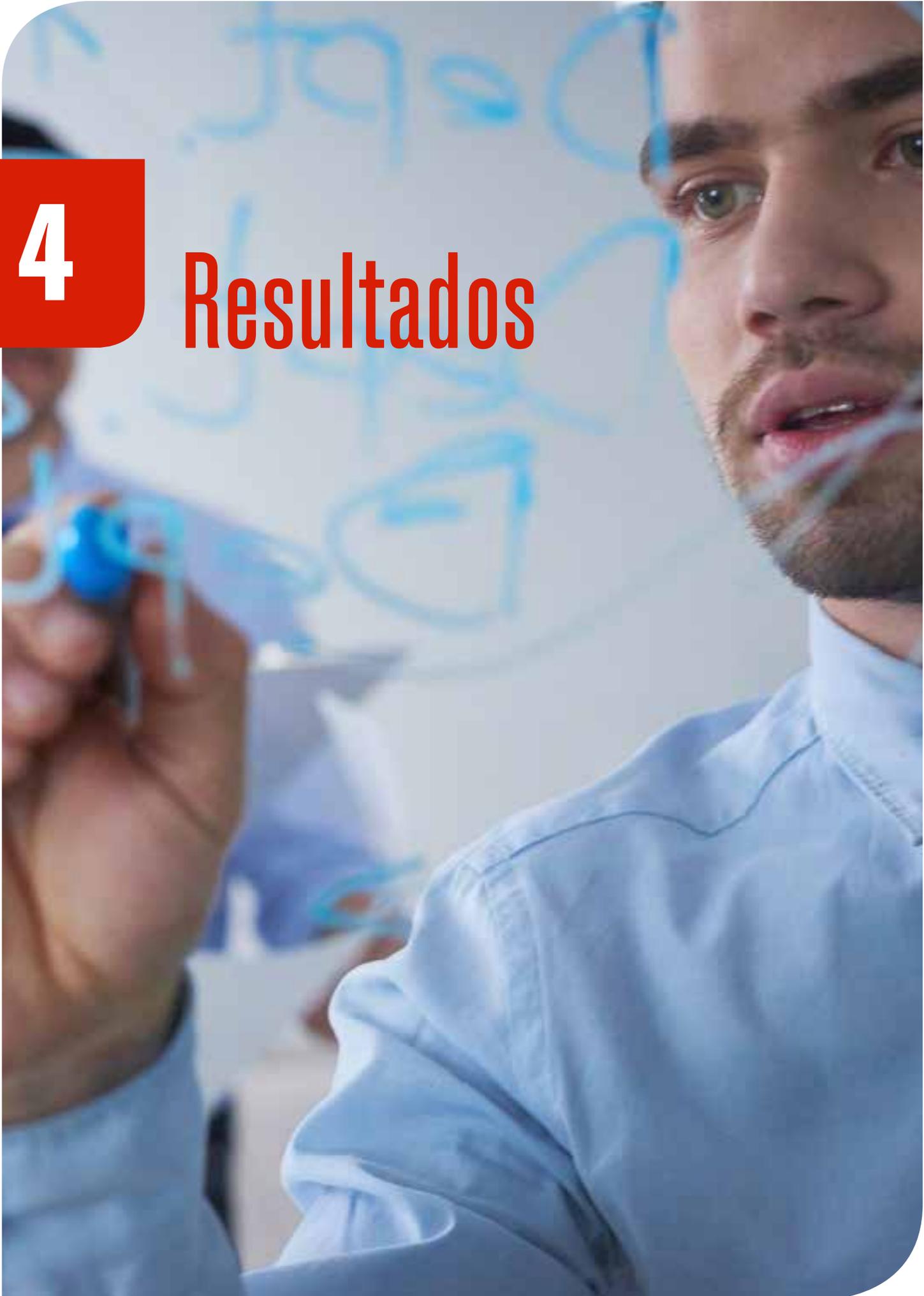
Outro objetivo da proposta é aumentar a transparência em relação à exposição do setor aos riscos de sustentabilidade, em linha com o padrão definido nas recomendações da Força-Tarefa para Divulgações Financeiras Relacionadas ao Clima (TCFD, na sigla em inglês).

Com a medida, a Susep se equipara a jurisdições estrangeiras que já adotaram iniciativas no sentido de incentivar a adoção de boas práticas de gestão de riscos associadas aos fatores ASG, tendo por base diretrizes internacionais sobre o tema.

O processo de regulamentação do setor de seguros para as questões ASG por parte da Susep não poderia acontecer em melhor momento. Essa é uma iniciativa que deve trazer novos estímulos e ganhos para o mercado em relação à integração ASG e Climática.

4

Resultados



Resultados

DESEMPENHO DE MERCADO

Mesmo sob os impactos da pandemia, em 2021 o mercado brasileiro de seguros manteve-se resiliente mais uma vez diante das adversidades, apresentando crescimento em relação ao ano anterior. A arrecadação do setor ultrapassou o patamar de R\$ 300 bilhões em 2021, movimentando, até dezembro, um total de R\$ 306,3 bilhões, o que corresponde a um incremento de 11,8% em relação a 2020.

No mesmo ritmo, a MAPFRE obteve conquistas expressivas em seus resultados no Brasil:

- Prêmios totais: R\$ 21,2 bilhões, com crescimento de 15,2% em comparação a 2020.

- Maior volume de prêmios: Seguros Gerais, com R\$ 10,9 bilhões (incremento de 28,1%).
- Categorias de maior crescimento: Rural e Residencial, com 40% e 19%, respectivamente.
- Desempenho expressivo em prêmios nos ramos de Vida, com R\$ 7,4 bilhões e 1,6% de aumento; e Automóvel, com R\$ 2,93 bilhões e 10,7% de crescimento.
- Evolução significativa em vendas nos canais MAPFRE (crescimento de 14,1%) e Bancasseguros (incremento de 16,2%).

De acordo com o GIP-MAPFRE 2021 (Índice Global de Potencial Segurador), desenvolvido pela MAPFRE Economics (área do Grupo MAPFRE dedicada a pesquisas e análises sobre seguros, previdência, macroeconomia e finanças), o Brasil permanece como o 8º país com maior potencial para crescimento do setor segurador pelo terceiro ano consecutivo. No ranking, que analisou 96 mercados, o país sustentou a oitava colocação nos segmentos Vida e Não Vida, mantendo-se estável em relação ao levantamento anterior, divulgado em outubro de 2020.

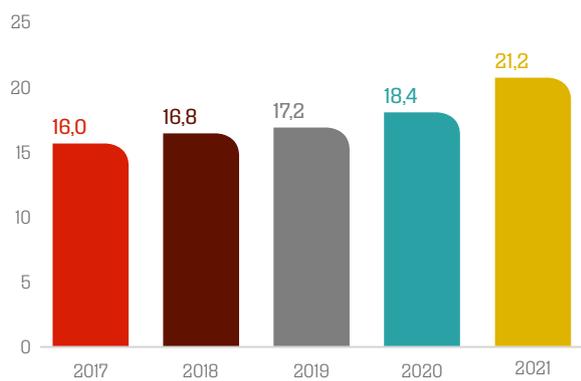
- 8º Grupo do país, com 3,0% de mercado.
- 5º Grupo do país no Mercado de Riscos, com 6,2% de participação.
- 8ª posição em Seguros de Pessoas, com 2,8% de mercado.
- 2ª posição em Agronegócios, com 10,0% de mercado.
- 1ª posição em Grandes Riscos, com 11,7% de mercado.
- 7ª posição em Automóvel, com 7,7% de mercado.
- 6ª posição em Massificados, com 5,3% de mercado.
- 16ª posição em Previdência, com 0,2% de mercado.
- 13ª posição em Capitalização, com 0,9% de mercado.

Mesmo sob os impactos da pandemia, em 2021 o mercado brasileiro de seguros manteve-se resiliente mais uma vez diante das adversidades.

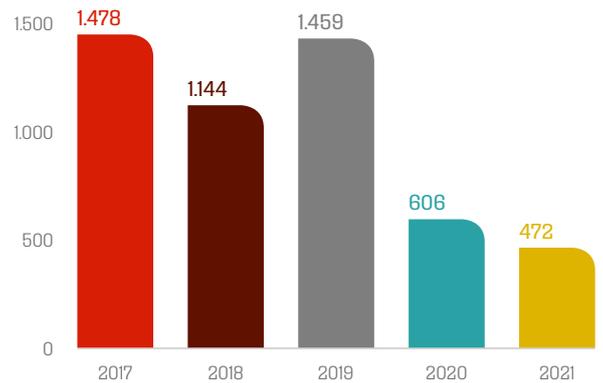


RESULTADOS FINANCEIROS

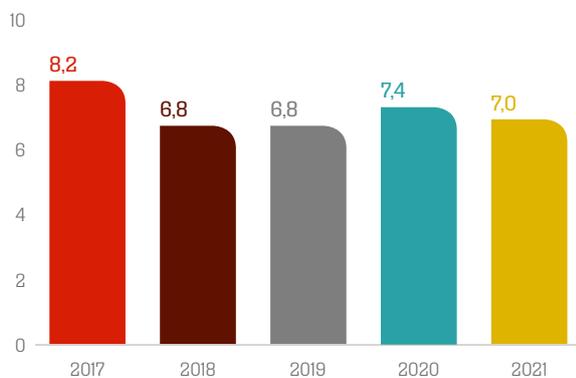
PRÊMIOS EMITIDOS (R\$ BILHÕES)



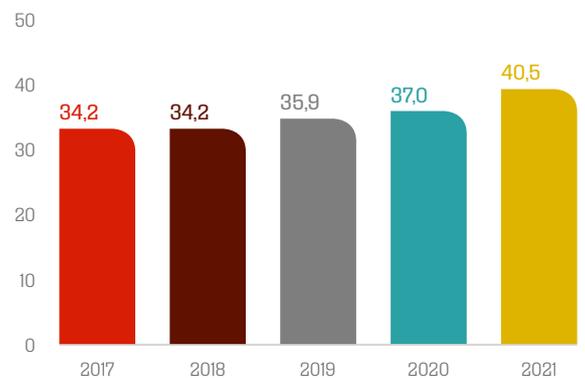
LUCRO LÍQUIDO (R\$ MILHÕES)



PATRIMÔNIO LÍQUIDO (R\$ BILHÕES)



ATIVOS TOTAIS (R\$ BILHÕES)



RESULTADOS 2021

Índice combinado	91,5%
Índice de sinistralidade	51,4%
ROE (Return on Equity/Retorno sobre o Patrimônio)	10%

REDE COMERCIAL E PRESTADORES DE SERVIÇO

Com uma atuação multicanal em todo o território brasileiro, a MAPFRE procura construir relações sustentáveis com seus parceiros

comerciais, que são importantes aliados na distribuição de seus produtos, fomentando a sustentabilidade em toda a cadeia de valor.



Já os prestadores de serviço são a imagem da MAPFRE perante os clientes. Por isso, o modelo operacional de gestão de prestadores adotado pelo Grupo é fundamentado na vocação de serviço e na orientação ao cliente. O objetivo é garantir uma atuação ética e socialmente responsável, além de níveis de qualidade adequados por parte de todos os parceiros que prestam algum serviço à MAPFRE ou aos clientes. Desde 2019, a MAPFRE investe na homologação de prestadores de serviço a partir de critérios ASG, garantindo

uma série de aspectos fundamentais para a manutenção da qualidade:

- Segurança e saúde ocupacional dos trabalhadores
- Práticas anticorrupção
- Direitos humanos
- Práticas ambientais
- Inclusão, diversidade e não discriminação
- Segurança da informação e privacidade de dados

RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

O cliente é o foco das atividades da MAPFRE e a sua experiência é o pilar básico que marca a transformação de todos os processos de negócio. Para acompanhar o cliente ao longo de sua vida, a MAPFRE trabalha para adaptar a proposta de valor de forma personalizada a cada perfil de cliente. Para isso, conta com:

- Amplo portfólio de produtos e serviços para atender às diferentes necessidades de clientes pessoa física e empresas.

- Distribuição multicanal, com redes exclusivas, atividades de bancaseguros e acordos de distribuição.
- Plataforma MAPFRE Open Innovation (MOi) é a aposta estratégica do Grupo para promover a transformação com foco no cliente.

CAPITAL HUMANO (ODS 1, 3, 4, 5, 8 e 9 e PSI 2)



TREINAMENTO

Para preparar seus colaboradores para os desafios profissionais, a MAPFRE investe na formação e capacitação de sua equipe com a realização de diferentes tipos de treinamentos. Em 2021, foram desenvolvidos mais de 400 temas, desde atividades *e-learning* como pílulas rápidas de 30 minutos até ações mais complexas como os programas de liderança com carga horária de 100 horas. A empresa conta ainda com uma ampla formação inicial e de reciclagem para as equipes de *call center*, além da formação de toda a rede comercial,

cada um com seu objetivo e público específico. Durante o ano, os destaques entre os programas realizados foram:

- Liderança Feminina
- Líder MAPFRE
- PLE - Programa de Liderança Executiva
- Programa Acelera Digital
- Programa Acelera Estratégia
- Access
- Power BI
- Digital Workplace – ferramentas para um novo modelo de trabalho
- Big Data



RECONHECIMENTO E INTEGRAÇÃO

PROGRAMA RENOVAR

A cada ano, a MAPFRE reconhece a dedicação e o comprometimento dos colaboradores que completam 10, 20 e 30 anos de trabalho na empresa. Em 2021, foi celebrado o comprometimento e trabalho de 194 colaboradores que completaram 10, 20 e 30 anos de companhia.

PROGRAMA RECONHECER

O programa é uma iniciativa de valorização que marca a jornada e a carreira dos colaboradores, destacando aqueles que fazem a diferença e contribuem para impulsionar a cultura de resultados na MAPFRE. Em 2021, foram reconhecidos em todo o Brasil 155 colaboradores como Colaborador Destaque, além de 20 líderes que foram referência no processo de avaliação de desempenho.

FUTURO SEGURO

Nessa ação direcionada para integrar os filhos de colaboradores (com idades entre 0 e 12 anos), a MAPFRE comemorou o Dia das Crianças com atividades lúdicas online representando algumas profissões, para estimular nesse público o exercício da criatividade sobre o tema “Você é o nosso futuro”.

INCLUSÃO E DIVERSIDADE

A MAPFRE conta com uma Política Corporativa de Respeito e Valorização da Diversidade, criada para formalizar as diretrizes e princípios básicos para promoção de um ambiente que valorize a diversidade e garanta oportunidades iguais para todos.

Outra iniciativa focada na equidade é a Comissão de Gênero, com a presença do CEO Regional, do Diretor de RH e de executivas das mais diversas áreas da companhia, que é responsável por analisar, criticar e aprovar propostas sobre o tema bem como ser a guardiã da cultura de equidade de gênero na empresa. Em 2021, a companhia superou dois de seus compromissos globais relacionados à diversidade:

Compromissos globais relacionados à diversidade superados em 2021	Meta	Resultado
Postos de liderança ocupados por mulheres	45%	54,55%
Quadro de colaboradores composto por pessoas com deficiência	3%	5,32%

SAÚDE E BEM-ESTAR

Durante o ano, a MAPFRE promoveu uma série de iniciativas relacionadas à saúde e bem-estar dos seus colaboradores, com ênfase para a busca do equilíbrio emocional.

- Rodas de Conversas**
 Bate-papo com profissionais para que os colaboradores compartilhem suas dúvidas e angústias sobre os seguintes temas: Como lidar com a ansiedade, medo e stress durante 2ª onda da pandemia; Como organizar as tarefas cotidianas e do trabalho com o retorno do isolamento social; A importância do cuidado com a saúde mental dos filhos (crianças e adolescentes).
- Semana MAPFRE**
 Realização de quatro pausas de 10 minutos durante a Semana MAPFRE para ajudar

os colaboradores a ampliarem o equilíbrio emocional de maneira preventiva, com dicas nutricionais, fisioterapia, atividade física e dicas para os pets.

- Educação em Saúde Mental para Aprendizes**
 Realização de três encontros para esse público, com temas ligados a emoção, estresse, saúde mental e a dimensão emocional na vida profissional.
- Calibração Emocional para Gestores**
 Para auxiliar os gestores a analisar sua saúde emocional e como calibrá-la buscando apoio especializado, se necessário, além de identificar quando um integrante da sua equipe precisa de suporte emocional.

SEGURANÇA DO TRABALHO

A MAPFRE procura orientar seus colaboradores para adotar uma postura preventiva voltada aos aspectos de segurança. Para isso, mantém uma rotina de ações promovidas sobre o tema:

- **SIPAT – Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho**

Com a participação de aproximadamente 1.400 colaboradores, a ação de 2021 teve como tema “Cuidar, previne”. Foram abordados assuntos como Ergonomia Cognitiva e a Carga Mental; Autocuidado, um ato de amor próprio; DST, Tabagismo e Alcoolismo; entre outros.

- **CIPA – Comissão Interna de Prevenção de Acidentes**

Foram constituídas as CIPAs nas três maiores sedes do Grupo (WTorre Morumbi, Edifício MAPFRE e São Carlos), com eleição para escolha dos representantes dos colaboradores, totalizando mais de 1.000 votos.

- **Controle de Emergência**

Contamos com representantes de todas as localidades do Grupo, somamos mais de 300 participantes na composição da equipe de brigadistas para controle de emergências, com treinamentos de formação e participação em reuniões periódicas, além de elaboração de relatórios de avaliação do sistema de combate a incêndio gerados pelos bombeiros civis.

VOLUNTARIADO

Considerado um tema estratégico para a companhia, o voluntariado corporativo é realizado em mais de 20 países onde a MAPFRE está presente, contribuindo para a humanização das relações pessoais e propiciando aos colaboradores a possibilidade

de viver a experiência única de ser voluntário. Em 2021, o foco de atuação foi direcionado para o desenvolvimento de atividades nas áreas de educação, nutrição e saúde, considerando o coletivo beneficiário prioritário: crianças e adolescentes em risco de exclusão social.



RECONHECIMENTOS

SEGUROS

- A MAPFRE foi reconhecida pelo **Prêmio Finanças Mais 2021**, organizado pela Agência Estado e Estadão, na categoria Seguros Auto. A iniciativa reconhece organizações líderes do setor financeiro no país com base na análise de demonstrações contábeis e balanços financeiros. Entre as seguradoras, a MAPFRE se destacou pelo desempenho em: Provisão Técnica, Prêmio Emitido, Patrimônio Líquido e desempenho de Índice de Cobertura.

INVESTIMENTOS

- As projeções realizadas pela MAPFRE Investimentos foram reconhecidas no **Prêmio Broadcast Projeções**, organizado pela Agência Estado e Estadão. A iniciativa reconhece as instituições com projeções econômicas mais assertivas. A MAPFRE foi destaque em duas categorias da premiação: Top 10 Geral e Top 10 Básico.

VOLUNTARIADO

- A MAPFRE Brasil recebeu o **Prêmio País 2021 – Voluntariado Corporativo**. Após dois anos desafiadores, devido à pandemia imposta pelo Coronavírus, o Programa de Voluntariado Brasileiro foi reconhecido pelas ações desenvolvidas no ano passado. O prêmio, inédito para o Brasil, foi concedido em reunião realizada com os CEOs, após a análise das iniciativas da MAPFRE em todos os países em que atua.

CORPORATIVO

- A MAPFRE foi reconhecida na **premição Sou Segura 2021**, uma iniciativa que valoriza e incentiva os esforços de empresas e profissionais de seguros que melhor desenvolvem a cultura da equidade de gênero e que promovem o empoderamento das mulheres no setor. A empresa foi a vencedora na categoria RRR – Reconhecer, Redistribuir e Remunerar, que valoriza iniciativas que fomentam a equidade de gênero.
- O presidente mundial da MAPFRE, Antonio Huertas, recebeu o **VI Prêmio Personalidade Brasil-Espanha**, oferecido pela Câmara Oficial Espanhola de Comércio no Brasil.
- A MAPFRE foi reconhecida pela **Women on Board (WOB)** pela participação de mulheres em seu Conselho de Administração. A WOB é uma iniciativa independente que reconhece, valoriza e divulga ambientes corporativos que mantêm a presença de duas ou mais mulheres em seus grupos decisórios.



5

Comportamento ético, riscos e oportunidades

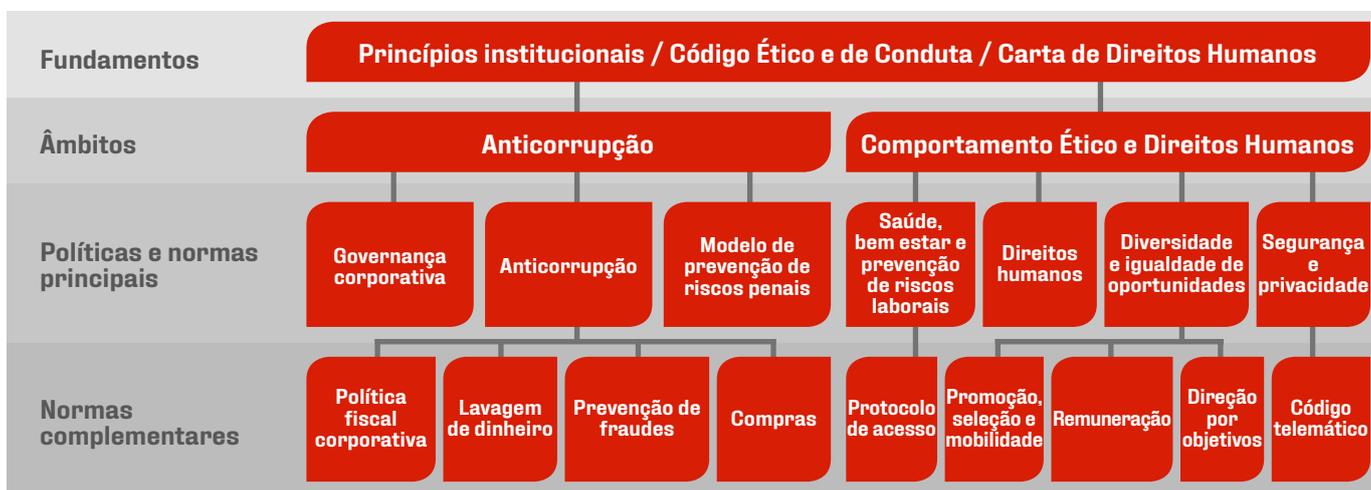


Comportamento ético, riscos e oportunidades

CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA E CANAIS DE DENÚNCIA

Os pilares do comportamento ético da MAPFRE são baseados nos Princípios Institucionais, Empresariais e Organizacionais, que estão integrados na empresa por meio dos valores: solvência, integridade, vocação para o serviço, inovação para a liderança e compromisso.

A MAPFRE dispõe de um conjunto de políticas, normas, procedimentos, protocolos e outros documentos de referência, tanto corporativos como locais, que servem de guia para determinar o comportamento esperado de todas as pessoas que colaboram ou trabalham com a empresa.



Inspirado nos Princípios Institucionais, Empresariais e Organizacionais da MAPFRE, o Código de Ética e Conduta reflete os valores corporativos e os princípios básicos que devem guiar a atuação dos colaboradores tanto no trabalho diário como na relação com os demais grupos de interesse. O código é público e está à disposição de todos os grupos de interesse na página da MAPFRE na internet e de todos os colaboradores, na intranet corporativa.

Para garantir sua aplicação, bem como a supervisão e controle do seu cumprimento,

a MAPFRE conta com um Comitê de Ética cuja composição, competências e regime de funcionamento estão apontados no próprio código.

Em 2021, foi desenvolvido um novo curso *e-learning* sobre o código, com 45 minutos de duração, que totalizou 15.273 horas de formação com a participação de 20.234 colaboradores. Além disso, durante o ano também foram realizadas formações sobre o Código de Ética no formato “quick learnings”, por meio do aplicativo Pessoas MAPFRE.

RISCOS E OPORTUNIDADES ASG (PS1, 2 e 3)

A MAPFRE analisa de forma permanente os fatores que, caso se materializem, podem impactar o negócio (seja no âmbito de investimentos ou de subscrição). Nessas análises, são considerados os fatores ambientais, sociais e governança, que permitem obter informações adicionais sobre os movimentos e transformações sociais, bem como as expectativas dos grupos de interesse e do mercado, que afetam diretamente a organização.

Além disso, como seguradora a MAPFRE tem um importante papel de ajudar a sociedade, identificando oportunidades de desenvolvimento sustentável para o negócio segurador e oferecendo aos clientes produtos e serviços que contribuam para a transição para uma economia de baixo carbono.

A empresa conta com processos de controle interno e um sistema de gestão de riscos, além de políticas sobre o tema que atribuem responsabilidades e estabelecem as pautas gerais, sempre em conformidade com as regulamentações locais. Dessa forma, são promovidas ações de gerenciamento de riscos, identificação de riscos emergentes, treinamento e disseminação da cultura de riscos na organização.

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

SISTEMA DE ANÁLISE E AVALIAÇÃO DE RISCOS ASG

A MAPFRE utiliza, em nível global, diferentes sistemas de análise e avaliação de riscos, que são complementares e permitem a integração dos riscos ASG ao negócio.

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

INVESTIMENTO SOCIAL

A estratégia de patrocínio sociocultural da MAPFRE é viabilizada por meio das seguintes leis de incentivo fiscal:

- Lei de Incentivo à Cultura (Rouanet)
- Lei de Incentivo ao Esporte
- Fundo para a Infância e Adolescência
- Fundo Nacional do Idoso
- Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica (PRONON)
- Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência (PRONAS)

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

O total de recursos destinados pela empresa em 2021 foi de R\$ 2.957.350,00, distribuído entre 10 projetos selecionados:

LEI DE INCENTIVO À CULTURA (ROUANET)

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

LEI DE INCENTIVO AO ESPORTE

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

incluídos os municípios de Natal, Rio de Janeiro, Curitiba e Belém, chegando a 25 mil crianças atendidas.

FUNDO PARA A INFÂNCIA E ADOLESCÊNCIA

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

FUNDO NACIONAL DO IDOSO

- **Raízes da Vida EnvelheSer Saudável:** contribui para a qualidade de vida da pessoa idosa por meio de atividades físicas como ginástica, hidroginástica, musculação e dança sênior, além de palestras educativas e oficinas para fortalecer a autonomia do idoso.
- **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, com foco na geração de renda com empreendedorismo.

PROGRAMA NACIONAL DE APOIO À ATENÇÃO ONCOLÓGICA (PRONON)

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

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

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

PARTICIPAÇÃO INSTITUCIONAL (ODS 17 e PSI 3)

A MAPFRE mantém um relacionamento estreito e atuante com associações e instituições setoriais, fortalecendo sua relação com o poder público para o desenvolvimento conjunto de programas e a formação de iniciativas com impacto positivo em relação ao desenvolvimento sustentável. Em 2021, 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



MAPFRE E A COVID-19 (ODS 3)

Em 2021, a MAPFRE deu continuidade à estratégia desenvolvida desde o início da pandemia, atuando com foco em proteger os colaboradores, a companhia e sua solvência, além de apoiar a sociedade.

COLABORADORES

- Atendimento social e médico dos colaboradores com sintomas ou positivo para a Covid-19.
- Atendimento psicológico breve para os mais graves.
- Acompanhamento do calendário vacinal da Covid-19 dos colaboradores.
- Desenvolvimento de ações dentro do Programa Viva Leve:
 - Três encontros online (para todos os colaboradores) com consultoria externa para buscar o equilíbrio emocional nesse momento tão desafiador - Calibragem das emoções.
 - Rodas de conversa online exclusiva para gestores.
 - Rodas de conversa online exclusiva para colaboradores do Call Center.
 - Realização de live “ O Sentido do Sentir”.
 - Semana MAPFRE, com a realização de ações para apoiar o colaborador: live “Saúde Integral”, pausas saudáveis durante o expediente, disseminação de conteúdos sobre nutrição, fisioterapeuta e atividades físicas.

SOCIEDADE

Em 2021 a Fundación MAPFRE continuou apoiando iniciativas capazes de reduzir as desigualdades socioeconômicas agravadas pela pandemia de Covid-19 e destinou R\$ 18,9 milhões para projetos com foco em empregabilidade e empreendedorismo (com atenção especial às mulheres); alimentação, educação e inclusão social.

Ao longo do ano, a instituição também promoveu iniciativas em quatro áreas de atuação: Prevenção e Segurança Viária, Promoção da Saúde, Seguro e Previdência Social e Ação Social, que impactaram mais de 10 milhões de pessoas. Um dos destaques foi a parceria com a OPAS/OMS (Organização Pan-Americana da Saúde/Organização Mundial da Saúde) para realização do “Movimento Papo Cabeça”, com foco no tema saúde mental e mais de 8 milhões de impressões da campanha.

Outra ação é a campanha Gr4u na Segurança, para conscientizar entregadores de aplicativos sobre a importância de adotar práticas seguras no trânsito. A ação impactou mais de 1,6 milhão de pessoas, fortalecendo ainda mais a presença da Fundación MAPFRE em temas relacionados à segurança viária.

Foco de atuação	Entidade parceira	Resultados
Capacitação feminina e inclusão	Instituto Rede Mulher Empreendedora (IRME)	52.520 mulheres capacitadas
Combate à desnutrição infantil	Centro de Recuperação Nutricional (CREN)	500 crianças atendidas
Combate à fome no Nordeste	Amigos do Bem	73.500 pessoas atendidas
Cozinhas solidárias e distribuição de refeições	Gastromotiva	139.905 pessoas atendidas
Capacitação feminina e inclusão digital	Gerando Falcões	19.000 mulheres capacitadas e famílias atendidas
Apoio à agricultura familiar e distribuição de cestas básicas	Fundação Banco do Brasil	11.250 cestas distribuídas

6

Gestão e estratégia ambiental



Gestão e estratégia ambiental (ODS 11, 12, 13 e 15)

MODELO ESTRATÉGICO AMBIENTAL

Para se posicionar como parte ativa de uma necessária e urgente transformação para uma economia de baixo carbono, a MAPFRE define sua estratégia de luta contra as mudanças climáticas por meio do Plano Corporativo de Pegada Ambiental 2021-2030 que, dando continuidade ao anterior Plano de Eficiência Energética e Mudanças Climáticas 2014-2020, incorpora agora outras variáveis ambientais decisivas nos processos de adaptação e mitigação.

Durante o ano, também foi aprovada uma nova atualização da Política de Meio Ambiente do Grupo MAPFRE, que introduz a economia circular por meio do modelo resíduo zero e o capital natural no Sistema de Gestão Integrado, modelo corporativo de gestão de caráter ambiental (SIGMAYEc³).

A solidez desse sistema de gestão, baseado na melhoria contínua e no princípio de prevenção de riscos, permitiu uma expansão dos princípios de meio ambiente assumidos pela companhia.

Iniciado com a vertente ambiental (ISO 14001), o SIGMAYEc³ integra atualmente globalmente a gestão energética (ISO 50001), o inventário de emissões de gases de efeito estufa (ISO 14064), a economia circular por meio do modelo resíduo zero e o capital natural.

No contexto do novo Plano de Pegada Ambiental e graças à expansão do modelo SIGMAYEc³, foram estabelecidos novos objetivos que se somam aos previamente existentes:

OBJETIVOS 2024

- Reduzir a pegada de carbono do Grupo em 19% em relação aos resultados de 2019.
- Neutralizar a pegada de carbono da MAPFRE no Brasil, Estados Unidos, México, Peru, Porto Rico, Alemanha, Itália e Turquia.

OBJETIVOS 2030

- Reduzir a pegada de carbono do Grupo em 50% em relação aos resultados de 2019.
- Neutralizar a pegada de carbono restante para o conjunto do Grupo.

RECURSOS NATURAIS E ECOEFICIÊNCIA

Em linha com as diretrizes globais do Grupo, no Brasil a MAPFRE mantém 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.

- Ações para redução do consumo de recursos naturais, como a instalação de dispositivos para a redução do consumo de água como redutores de vazão e vaso sanitário com duplo acionamento.
- Ações de eficiência energética, com a substituição de lâmpadas fluorescentes e LED por placas de LED, que possuem maior vida útil, gerando menos resíduos, além reduzir o consumo de energia, nas sucursais e PAREs.
- Planejamento técnico da iluminação das localidades, com a contratação de escritório especializado em luminotécnica que realiza um planejamento do tipo de iluminação a ser implantada, considerando conforto e necessidades de iluminação para garantir maior eficiência energética.
- Utilização de 2.716 metros quadrados de pisos neutros em carbono, o que permitiu a não extração de 37 toneladas métricas de carbono, por meio do programa Carbon Neutral Floors da Interface.
- Aquisição de produtos ergonômicos reciclados fabricados em conformidade

com a NR-17 da Secretaria de Inspeção do Trabalho do Ministério do Trabalho e Emprego, contribuindo para a transformação de 3.278 unidades de garrafa PET (ref. 2 litros = 141kg) em equipamentos de segurança do trabalho.

Eficiência energética

Em 2021, 70% da iluminação das sucursais e PAREs utilizavam placas de LED. Em 2022, a expectativa é alcançar a marca de 100%. A tecnologia já foi implantada em 80-90% das novas sucursais.

- Realização de ações pontuais para redução do consumo de energia, como a substituição de 329 lâmpadas fluorescentes remanescentes por LED na sede WT Morumbi, que além de reduzir o consumo de energia, contribui para eliminar um resíduo considerado perigoso da operação.
- Alteração da configuração dos aparelhos telefônicos da companhia, para mantê-los desligados quando não estão em uso.

TERRITORIAL SP INTERIOR

Em 2021, foi promovido um projeto de revitalização dos escritórios comerciais e, como resultado, a Territorial SP Interior tornou-se centro de referência em sustentabilidade da MAPFRE Brasil. O espaço, que além da Territorial concentra a Sucursal e o PARE, foi reformado a partir de critérios ambientais que reforçam o compromisso da MAPFRE com a sustentabilidade e a integração dos

aspectos ASG. A unidade está pronta para obter a certificação LEED em 2022, e conta com novidades como bicicletário, acessibilidade em 100% dos ambientes, reservatório para captação de água da chuva, priorização da iluminação natural, vagas de estacionamento exclusivas para veículos de baixo consumo, elétricos e carpool.

AMIGOS DA FLORESTA

Em 2021, a MAPFRE passou a integrar o projeto Amigos da Floresta, promovendo o plantio de 1.200 árvores nativas em uma área de floresta degradada no bioma Mata Atlântica. As ações de restauração florestal no âmbito do programa são fruto de uma parceria entre a Iniciativa

Verde e o Plano Conservador da Mantiqueira. O projeto visa ao fomento de soluções baseadas na natureza, a partir do desenvolvimento de infraestrutura natural em áreas degradadas da Serra da Mantiqueira, conhecida por seu papel na provisão de serviços ambientais.

CONSUMO DE RECURSOS NATURAIS NOS EDIFÍCIOS OCUPADOS PELA MAPFRE

Ano	Energia elétrica (kWh)	Água (m3)
2020	5.156.251	18.222
2021	4.392.886	14.020

CONSUMO DE COMBUSTÍVEL PELOS VEÍCULOS UTILIZADOS NA OPERAÇÃO DA MAPFRE

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

CONSUMO DE PAPEL NA OPERAÇÃO

Ano	Consumo (kg)
2020	42.479
2021	7.790

ISO 14001

Em 2021, a MAPFRE conquistou a certificação NBR ISO 14001, referente ao Sistema de Gestão Ambiental dos edifícios WT Morumbi e Ed. MAPFRE, ambos localizados na cidade de São Paulo.

GESTÃO DE RESÍDUOS E LOGÍSTICA REVERSA (ODS 11 e 13 e PSI 1 e 2)

Resíduos (em kg)	2020	2021
Toners e cartuchos	41,6	86,40
Lâmpadas fluorescentes e/ou recicláveis	462,09	42,93
Resíduos de serviços de saúde	55,95	60,14
Sólidos contaminados com óleos e graxas	30	0
Resíduos comuns	264.574,5	66.569
Plástico	21.695	24.197
Metal	982,5	5.868,67
Vidro	660	5.775,67
Papel	38.882,5	28.345

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

LOGÍSTICA REVERSA

Com o projeto de logística reversa, a MAPFRE garante a correta destinação de eletroeletrônicos de pequeno porte segurados com garantia estendida e que se enquadram na categoria Troca Certa. Ao longo do ano, mais de 22 toneladas de eletroeletrônicos foram enviadas à reciclagem, contribuindo para a redução do impacto ambiental e fomentando a cadeia de reciclagem no Brasil.

- **30** toneladas - 2019
- **25** toneladas - 2020
- **22** toneladas - 2021



 **MAPFRE**