



2024

**RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE**

Sumário

1. INFORMAÇÕES GERAIS 3

1.1 Mensagem do Presidente	4
1.2 Bases para a elaboração	6
1.3 Processo de Auditoria para as Informações de Sustentabilidade	8
1.4 Estratégia	9
1.5 Gestão de Riscos e Oportunidades	20
1.6 Resultados 2024	26

2. INFORMAÇÕES AMBIENTAIS 29

2.1 Governança	30
2.2 Estratégia	32
2.3 Gestão de Riscos e Oportunidades	35
2.4 Parâmetros e Metas	37

3. INFORMAÇÕES SOCIAIS 42

3.1 Colaboradores	44
3.2 Cadeia de Valor	49
3.3 Rede comercial e prestadores de serviço	51
3.4 Clientes	53
3.5 Sociedade	56

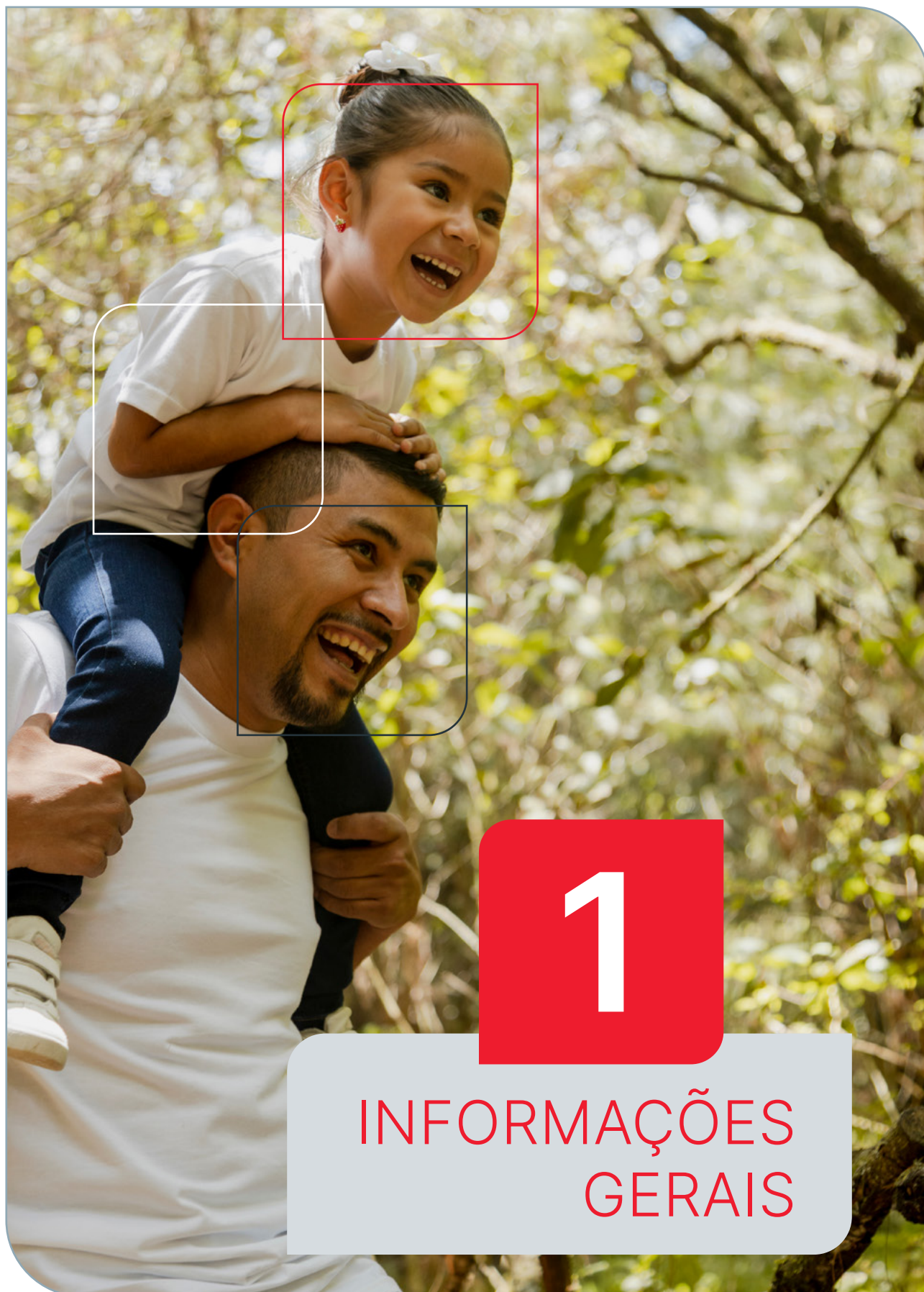
4. INFORMAÇÕES DE GOVERNANÇA CORPORATIVA 59

4.1 Governança	60
4.2 Gestão de Riscos e Oportunidades	67

5. INFORMAÇÕES DE NEGÓCIOS 70

5.1 Estratégia	71
5.2 Gestão de Riscos e Oportunidades	72

6. ANEXOS 75



1.1 Mensagem do Presidente



Em 2024, vivemos um período de adaptação e crescimento no mercado brasileiro de seguros que, apesar de enfrentar um cenário econômico global desafiador, demonstrou resiliência e capacidade de se ajustar às novas realidades.

Neste contexto, a MAPFRE não apenas se manteve sólida como também alcançou resultados positivos em diversos segmentos. Encerramos o ano como uma empresa ainda mais forte e resiliente, com uma operação economicamente sustentável e uma gestão focada em proporcionar um impacto social positivo.

O ano de 2024 foi de particular importância para a companhia: encerramos o Ciclo Estratégico 2022-2024 e atingimos o melhor resultado histórico da MAPFRE Brasil, com uma receita de seguros de R\$ 27 bilhões, que consolida o nosso posicionamento como uma das regionais mais relevantes da MAPFRE no mundo.

É um resultado mais uma vez suportado por uma melhoria do índice combinado de praticamente todas as linhas de negócio, com destaque para os Riscos Agrícolas e de Automóvel.

Nosso maior desafio durante este ciclo foi aprimorar a gestão técnica, uma questão que conseguimos superar com êxito, como evidenciam nossos números e resultados. Além disso, a MAPFRE demonstrou sua resiliência diante de adversidades, como os episódios de chuvas extremas no Rio Grande do Sul, que afetaram milhares de pessoas, e as secas e movimentos inflacionários enfrentados nos anos anteriores. Em todas essas situações, respondemos com agilidade e responsabilidade, reforçando nosso compromisso com nossos clientes e com a sociedade.

Ainda em 2024 elaboramos o Plano Estratégico 2025-2027, em linha com os pilares estratégicos da MAPFRE – Crescimento e Rentabilidade, Eficiência e Produtividade, Transformação e Cultura e Sustentabilidade – e estamos comprometidos com o nosso propósito de seguir integrando os aspectos ASG ao negócio, à estratégia e à cultura da MAPFRE, tanto no desenvolvimento de produtos e serviços como na gestão responsável de nossos investimentos.

Para isso, seguimos atentos aos riscos climáticos, que estão cada vez mais frequentes, monitorando e estudando seus impactos no negócio e desenvolvendo ações para sua mitigação. Também buscamos ampliar a oferta de seguros mais inclusivos, promovendo sua acessibilidade entre os públicos mais vulneráveis e ampliando sua abrangência com produtos focados na longevidade. Além disso, contamos com o Plano de Sustentabilidade 2024-2026 e a Gestão da Pegada Ambiental 2021-2030, com metas ambiciosas para a redução de emissões, promoção da economia circular e implementação da política de resíduo zero.

Estamos convencidos de que as ações de hoje impactam diretamente as gerações futuras. Com essa responsabilidade em mente, a MAPFRE avança para um futuro mais sustentável com a adoção de práticas que auxiliem na preservação do meio ambiente e assegurem a solidez de nossos negócios.

Em 2025, nosso foco será expandir ainda mais nossas iniciativas e buscar novas soluções para os desafios socioambientais que o país e o mundo enfrentam. Continuaremos promovendo produtos, serviços e investimentos sustentáveis, trabalhando para ser a seguradora referência em sustentabilidade no Brasil e contribuindo para uma sociedade mais justa e equilibrada.

Felipe Nascimento
CEO MAPFRE Brasil



1.2 Bases para a elaboração

O presente relatório apresenta as ações realizadas pela MAPFRE de forma global e as iniciativas e resultados de sua atuação no Brasil.

Este documento foi elaborado em conformidade com as diretrizes e boas práticas recomendadas pela Circular SUSEP 666/2022 em seu Manual de Orientações. Também consideramos na elaboração desse material os Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI) e a Agenda 2030/ODS, sendo que ao longo do documento estão indicadas as iniciativas relacionadas aos respectivos PSI.

Além disso, nos baseamos no Relatório de Sustentabilidade 2024 produzido pela MAPFRE na Espanha, que segue metodologias como as Diretrizes de Relatórios de Sustentabilidade Corporativa (CSRD) e as Normas Europeias de Relatórios de Sustentabilidade (NEIS), adotadas pela Comissão Europeia para uso por todas as empresas sujeitas às diretrizes sobre Relatórios de Sustentabilidade Corporativa.

Esta edição abrange o ano base de 2024, refletindo o período de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2024. Todas as informações contidas nesse relatório foram devidamente avaliadas e aprovadas pela Comitê de Direção da MAPFRE, com ciência dos órgãos de governança e de Gestão de Riscos, reforçando o compromisso da alta gestão com a sustentabilidade e com a divulgação responsável e transparente das informações relacionadas ao negócio.

Esse relatório busca cumprir não apenas com as exigências regulatórias vigentes como também reafirma o compromisso da MAPFRE em integrar as práticas ASG à sua estratégia de negócios, com foco em transparência, ética e responsabilidade socioambiental.

A última versão deste documento, bem como dos relatórios de anos anteriores, está disponível em nosso site de sustentabilidade, que pode ser acessado pelo site institucional (www.mapfre.com.br). Além disso, contamos

com um plano de comunicação para a divulgação do relatório, com divulgações na imprensa, nas redes sociais da empresa e nos canais de comunicação internos, abrangendo todos os nossos stakeholders.

Os interessados em consultar as informações fornecidas neste documento podem entrar em contato com a MAPFRE por meio do e-mail da Diretoria de Sustentabilidade: sustentabilidade@mapfre.com.br.

1.2.1 Aspectos regulatórios

PSI 3

A Circular nº 666, publicada pela SUSEP (Superintendência de Seguros Privados) em junho de 2022, marca um avanço significativo na regulação do setor de seguros brasileiro, especialmente no que diz respeito à integração dos riscos de sustentabilidade ao modelo tradicional de gestão de riscos das seguradoras. Ao estabelecer um marco regulatório específico para a incorporação de fatores ASG (ambientais, sociais e de governança) nos processos decisórios das seguradoras, a Circular responde a uma tendência global de maior responsabilidade e transparência das empresas em relação às questões socioambientais.

A exigência da adoção de uma matriz de riscos ASG é um dos pontos centrais da nova regulação, que obriga as seguradoras a integrarem os riscos ambientais, sociais e de governança aos riscos já tradicionais (financeiros e operacionais), criando uma abordagem mais holística e estratégica no processo de gestão de riscos.

Esse é um movimento crucial, pois muitos riscos ASG – como mudanças

climáticas, desigualdade social e governança corporativa deficiente – podem impactar significativamente a solvência e a estabilidade financeira das seguradoras.

O impacto dessa regulação no setor de seguros brasileiro promoverá maior resiliência das seguradoras diante de desafios globais como mudanças climáticas e crises sociais. A adoção dos critérios ASG tende a favorecer um ambiente mais sustentável e alinhado aos ODS (Objetivos de Desenvolvimento Sustentável), tornando o setor mais preparado para enfrentar as incertezas do futuro.

A MAPFRE já tinha um olhar atento para muitas das obrigações da Circular e, desde então, tem trabalhado para atender aos requerimentos regulatórios, com o objetivo de garantir a integração dos aspectos de sustentabilidade na gestão de riscos e reforçar as boas práticas neste sentido, garantindo o alinhamento às diretrizes da norma. As ações promovidas nesse sentido estão descritas ao longo deste relatório e indicadas no índice remissivo.



1.3 Processo de Auditoria para as Informações de Sustentabilidade

A auditoria interna da MAPFRE tem como missão realizar uma atividade independente e objetiva de asseguramento e consulta, concebida para agregar valor e melhorar as operações da Seguradora. Ajuda a Organização a cumprir seus objetivos, oferecendo um enfoque sistemático e disciplinado para avaliar e melhorar a eficácia dos processos de gestão dos riscos, controle interno e governança corporativa. Nesse sentido e considerando ser ASG um dos pilares estratégicos da Empresa, é parte do universo Auditável e é considerado em eventuais trabalhos específicos do tema ou mesmo do impacto e requerimentos sobre os processos de Negócio da companhia.

Considerando o Grupo MAPFRE, o Comitê de Auditoria e Conformidade da MAPFRE S/A tem a função de supervisionar o processo de elaboração e apresentação das informações financeiras e não financeiras obrigatórias e apresentar recomendações ou propostas ao Conselho de Administração, visando salvaguardar sua integridade. Este Comitê também tem a função de supervisionar a eficácia do controle interno da Sociedade, a auditoria interna e os sistemas de controle e gestão de riscos financeiros e não financeiros, bem como discutir com o Auditor Externo as debilidades significativas do sistema de controle interno detectadas durante a auditoria, tudo isso sem comprometer sua independência.

Este Comitê conta com a Área Corporativa de Auditoria Interna (ACAI) para realizar a supervisão do processo de elaboração e apresentação das informações financeiras e não financeiras e supervisionar a eficácia do Sistema de Controle Interno, financeiro e não financeiro. Para realizar esta supervisão, é estabelecido um Plano de Auditoria com detalhes dos trabalhos a serem realizados durante o exercício, tanto pelo ACAI quanto pelas Unidades de Auditoria Interna, com o objetivo de revisar, entre outros aspectos, o correto funcionamento dos processos, bem como o trabalho de Avaliação do Sistema de Controle Interno do Grupo MAPFRE, dentro do qual se encontra o SCIIS (Sistema de Controle Interno da Informação sobre Sustentabilidade).



1.4 Estratégia

1.4.1 MAPFRE no mundo

PSI 1, 2, 3 e 4

A MAPFRE é um grupo multinacional com presença em 38 países, operando por meio de uma rede de 4.625 escritórios e 86.928 mediadores (agentes comerciais ou corretores responsáveis pela comercialização dos seguros). Em 2024, os prêmios cresceram 4,5% (+6,6% em moeda constante), ultrapassando os 28,1 bilhões de euros, com avanços na maioria das linhas de negócios, enquanto as receitas atingiram 33,2 bilhões de euros.



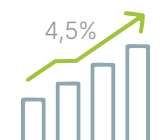
presente em
38
países



4.625
escritórios



86.928
mediadores



prêmios de
mais de
28,1
bilhões
de euros

receitas
33,2
bilhões
de euros



Com uma atuação focada nas atividades de seguros, resseguros e financeiras, oferece um catálogo de produtos e serviços adaptados às necessidades de seus clientes, abrangendo seguros de vida, saúde, propriedade, riscos cibernéticos, transporte, agricultura entre outros.

Durante o exercício de 2024, as atividades comerciais do Grupo MAPFRE foram realizadas por meio de uma estrutura organizacional composta pelas seguintes áreas regionais: Iberia (Espanha e Portugal); Centro-Sul Latam (América Latina, exceto México e Brasil); América do Norte (Estados Unidos, Porto Rico e Canadá); EMEA (Europa, Oriente Médio e África); Brasil; e México.

A atuação nessas regiões é viabilizada pelo desempenho da MAPFRE em diferentes linhas de negócios:

- **Seguros**
o núcleo principal do negócio engloba seguros de vida, automóvel, saúde e residencial, entre outros.
- **Resseguro (MAPFRE RE)**
oferece serviços de resseguro e todos os tipos de soluções de resseguro facultativo e de tratados, nos ramos de Vida e Não Vida.
- **Global Risk**
fornece soluções abrangentes de seguros para grandes empresas, multinacionais e empresas de setores globais de atividade da MAPFRE.
- **Assistência (MAWDY)**
especializada em modelos de distribuição digital com parceiros e empresas de diversos setores, prestando serviços e soluções além do seguro.
- **MAPFRE AM (Asset Management)**
administra os investimentos do Grupo e os fundos de pensão e investimentos dos clientes.
- **Enalta Serviços Funerários**
focada na oferta de serviços funerários, aluguel de funerárias, cremações e gestão de cemitérios.





1.4.2 MAPFRE no Brasil

PSI 1, 2, 3 e 4

Com sede na capital paulista e operações em todo o país, a subsidiária brasileira é a principal operação fora da Espanha, responsável por **17% dos prêmios e 28% dos resultados do Grupo MAPFRE** em 2024.

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

Sua estrutura é formada por **36 sucursais, 2 coworkings** (nas cidades de Santos e São José dos Campos/SP) e **7 P.A.R.E.s** em todo o território

nacional. A empresa conta ainda com uma equipe formada por **2.373 colaboradores e 21.502 corretores**.

A Fundación MAPFRE é o braço social da MAPFRE e há 33 anos trabalha de maneira ativa no Brasil para melhorar a qualidade de vida das pessoas e contribuir com o progresso social, garantindo a formação do cidadão e a conscientização da sociedade com a realização de atividades nas áreas de educação, saúde e nutrição. Em 2024, **os programas desenvolvidos beneficiaram mais de 6,1 milhões de pessoas**, tanto presencialmente quanto de forma digital, contribuindo para o bem-estar da sociedade, a prevenção e redução de sinistros no trânsito, o acesso à informação, o incentivo à inovação e à pesquisa e a ampliação da diversidade cultural.

1.4.3 Estratégia de atuação

PSI 1, 2, 3 e 4

Para cumprir com o compromisso de gerar impacto positivo diante dos desafios globais, a MAPFRE conta com o Plano Estratégico 2024-2026. Aprovado pelo Comitê Executivo e pelo Conselho de Administração da MAPFRE S.A., esse plano, cujas métricas foram calculadas de acordo com os princípios contábeis vigentes em cada país de atuação da MAPFRE, é objeto contínuo de revisão, o que permite gerenciar o ambiente de incertezas atual.

A MAPFRE é uma empresa que se preocupa com as pessoas e com o meio ambiente. Buscamos cuidar do que é importante para os nossos clientes, colaboradores, corretores e parceiros comerciais, acionistas e, em última instância, tudo o que afeta a sociedade. Para isso, continuamos focados nos diferenciais que nos trouxeram até aqui: solidez financeira; atendimento e proximidade com o cliente; e compromisso ético e social com o meio ambiente e com as pessoas.

Em linha com esse posicionamento, nossa estratégia é baseada em quatro pilares:



Para os próximos três anos, foram estabelecidas metas globais, focadas na criação de valor a longo prazo com os objetivos aspiracionais do Plano Estratégico 2024-2026, que são:



Para que estes objetivos sejam alcançados em sua plenitude e, dessa forma, assegurarmos o crescimento sustentável da companhia, entendemos que eles precisam ser acompanhados de uma estratégia de sustentabilidade. Por isso, esse é um dos nossos pilares estratégicos, mostrando a importância desse tema que integra a estratégia da MAPFRE de forma global, como elemento fundamental para a geração de valor.

1.4.4 Plano Estratégico de Sustentabilidade 2024-2026

Um processo de incorporação de aspectos de sustentabilidade bem-sucedido é baseado no comprometimento da alta administração e está integrado à visão estratégica, sendo decisivo no propósito da empresa.

Na MAPFRE, a integração da sustentabilidade na estratégia, no negócio e nos processos é um sistema contínuo e dinâmico que responde às diferentes tendências e riscos apresentados pelo ambiente atual. Assumimos compromissos com os quais queremos gerar impactos social e ambiental positivos por meio do nosso papel natural como seguradores, investidores e gestores de ativos.

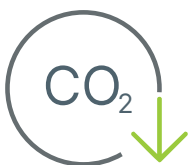
O Plano Estratégico 2024-2026 possui três objetivos principais relacionados à sustentabilidade:

Além disso, a sustentabilidade está integrada de forma transversal e progressiva em todas as áreas de negócio, com destaque especial para os seguintes aspectos:

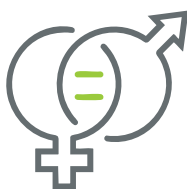
- **AMBIENTAL** – Gestão da pegada ambiental e apoio à economia circular.
- **SOCIAL** – Desenvolvimento de políticas inclusivas, promoção da educação financeira e aumento da acessibilidade aos seguros.
- **GOVERNANÇA** – Melhoria da governança corporativa, com maior transparência e atenção à pegada social.
- **NEGÓCIOS** – Gestão comprometida com os ODS, alinhando produtos, investimentos e subscrições a esses objetivos.



INVESTIMENTOS SUSTENTÁVEIS,
com mais de 95%
deles alinhados aos
critérios ASG.



NEUTRALIDADE DE CARBONO
em 15 países
estratégicos.



IGUALDADE DE GÊNERO,
com o objetivo de que
36% dos cargos de
gestão sejam ocupados
por mulheres até 2026.

Para apoiar esses compromissos estratégicos, a MAPFRE conta com o Plano de Sustentabilidade 2024-2026, que acompanha o planejamento estratégico, estabelecendo objetivos, metas e KPIs. Renovado a cada triênio, esse plano está organizado em quatro eixos (Ambiental, Social, Governança e Negócios) e subdividido em 12 linhas de atuação, com objetivos pensados para gerar oportunidades para o nosso negócio, além de prevenir impactos negativos e potencializar os positivos. O eixo de Negócios foi incorporado aos pilares ASG, como uma forma de reforçar nosso alinhamento a esse posicionamento por meio de produtos, serviços, investimentos e subscrições sustentáveis.

EIXOS DO PLANO



LINHAS DE ATUAÇÃO



1.4.5 Agenda 2030/ODS

A MAPFRE relaciona os impactos ambientais, sociais e de governança do seu negócio aos ODS estabelecidos na Agenda 2030, bem como à sua própria estratégia e modelo de negócio. Além disso, especificamente para os impactos ambientais, o Acordo de Paris também é levado em consideração.

A contribuição da empresa para a Agenda 2030 é viabilizada pela cobertura de riscos, remuneração e

prestação de serviços e, em relação aos ODS, se reflete por meio de sua atividade, da execução do plano de sustentabilidade e do exercício da cidadania corporativa.

Dos 17 objetivos existentes, a MAPFRE definiu sete ODS de ação prioritária, que norteiam as ações promovidas em todo o mundo por suas unidades de negócio, consciente de que agir sobre eles gera impacto sobre os outros dez.

ODS DE AÇÃO PRIORITÁRIA PARA A MAPFRE



AMBIENTAL

LINHA DE ATUAÇÃO

GESTÃO DO IMPACTO AMBIENTAL

OBJETIVOS

- Redução da pegada de carbono
- Neutralização de carbono

INICIATIVAS

- Redução da pegada de carbono
- Eficiência energética
- Frota Eco
- Floresta MAPFRE
- Certificações

ODS



LINHA DE ATUAÇÃO

ECONOMIA CIRCULAR

OBJETIVO

- Implantação do modelo Resíduo Zero

INICIATIVAS

- Resíduo Zero

ODS

12

SOCIAL

LINHA DE ATUAÇÃO

EMPREGO

OBJETIVO

- Desenvolver as competências das pessoas, aumentar a empregabilidade e proporcionar emprego de qualidade

INICIATIVA

- Satisfação de colaboradores
- Planos de desenvolvimento
- Primeira experiência profissional

ODS

8 10

LINHA DE ATUAÇÃO

GESTÃO DA CADEIA DE VALOR

OBJETIVO

- Homologar os fornecedores da MAPFRE com critérios de sustentabilidade

INICIATIVA

- Fornecedores que atendam a critérios ASG

ODS

8 12 16

LINHA DE ATUAÇÃO

INCLUSÃO

OBJETIVOS

- Aumentar o número de mulheres em nível gerencial
- Promover o desenvolvimento de talentos sêniores
- Integração laboral de pessoas com deficiência
- Desenvolvimento de produtos e serviços para qualidade de vida de pessoas idosas

INICIATIVA:

- MAPFRE Sênior
- Colaboradores PCD
- Satisfação de colaboradores sêniores
- Mulheres em cargos de direção

ODS

5 8 10 16

LINHA DE ATUAÇÃO

ACESSIBILIDADE AO SEGURO

OBJETIVO

- Promover o acesso ao seguro para os segmentos de baixa renda da população nos países da América Latina

INICIATIVA

- MAPFRE na Favela

ODS

1 8 10 17

LINHA DE ATUAÇÃO

EDUCAÇÃO FINANCEIRA

OBJETIVO

- Promover a educação e a cultura financeira e de seguros entre as diferentes partes interessadas

INICIATIVA

- Educação financeira para colaboradores
- MAPFRE Explica

ODS

10

GOVERNANÇA

LINHA DE ATUAÇÃO

TRANSPARÊNCIA

OBJETIVO

- Aumentar o conhecimento e a percepção da MAPFRE como empresa sustentável

INICIATIVAS

- Ações de Comunicação e Engajamento em Sustentabilidade com Clientes e Parceiros
- Transparência através de reportes em sustentabilidade

ODS

12 **16**

LINHA DE ATUAÇÃO

ODS E MARCA SOCIAL

OBJETIVOS

- Promover a participação dos colaboradores no programa de voluntariado
- Estabelecer um sistema de medição do impacto social da atividade da MAPFRE

INICIATIVAS

- Colaboradores Voluntários
- Prêmios ASG recebidos pelas boas práticas
- Participação dos colaboradores na Semana MAPFRE

ODS

16 **17**

NEGÓCIO

LINHA DE ATUAÇÃO

INVESTIMENTO SUSTENTÁVEL

OBJETIVO

- Reforçar o modelo de análise ASG no investimento em todas as entidades do Grupo

INICIATIVA

- Avaliação da carteira de investimento com critérios ASG

ODS

16 **17**

LINHA DE ATUAÇÃO

SUBSCRIÇÃO ASG

OBJETIVOS

- Contribuir para o compromisso da MAPFRE com o desenvolvimento sustentável através da subscrição
- Assegurar a análise ASG no processo de subscrição

INICIATIVAS

- Compromissos de subscrição ASG
- Clientes classificados com critérios ASG

ODS

13 **16** **17**

LINHA DE ATUAÇÃO

PRODUTOS SUSTENTÁVEIS

OBJETIVO

- Reforçar os produtos e serviços ASG na carteira do Grupo

INICIATIVA

- Ampliar o portfólio de produtos ASG

ODS

17

1.4.6 Impactos, riscos e oportunidades materiais e sua interação com a estratégia e o modelo de negócio

Compreender e gerenciar adequadamente os impactos, riscos e oportunidades materiais é essencial para garantir a sustentabilidade do negócio. Isso porque esses fatores estão diretamente ligados à estratégia e ao modelo de atuação da empresa e, por consequência, influenciam decisões cruciais como a alocação de recursos e o direcionamento de inovações.

Na MAPFRE, a identificação desses aspectos é feita a partir de um estudo de materialidade, que leva em consideração sua natureza global e os impactos reais e

potenciais na economia, no meio ambiente e nas pessoas. Esses impactos, riscos e oportunidades são definidos a partir dos interesses dos stakeholders (alta direção, colaboradores, clientes, provedores de suporte e de negócio, corretores e agentes comerciais), bem como de pontos estratégicos e relevantes para o negócio no cenário atual.

De acordo com levantamento realizado em 2023, e válido para o ano de 2024, os 10 temas com maior materialidade de impacto no Brasil são:



1 ADAPTAÇÃO DAS EMPRESAS ÀS ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS



2 CIBERSEGURANÇA E PRIVACIDADE



3 INOVAÇÃO E DIGITALIZAÇÃO



4 INVESTIMENTOS SUSTENTÁVEIS



5 PRODUTOS E SERVIÇOS SUSTENTÁVEIS



6 SAÚDE E BEM-ESTAR DOS TRABALHADORES



7 DIVERSIDADE E INCLUSÃO



8 CADEIA DE SUPRIMENTOS RESPONSÁVEL



9 PROTEÇÃO DOS CLIENTES



10 CONTRIBUIÇÃO SOCIAL



A análise da materialidade é fundamental para que a MAPFRE possa avançar em seu Plano Estratégico 2024-2026 e, dessa forma, reforçar o seu compromisso com a sustentabilidade. A partir dos resultados coletados, é possível identificar os principais impactos, riscos e oportunidades que, integrados aos processos de tomada de decisão e gestão da empresa, adaptam e orientam sua estratégia para avançar com responsabilidade.

Os temas ASG materiais identificados são considerados na tomada de decisões estratégicas, na priorização das iniciativas do Plano de Sustentabilidade, na determinação dos temas materiais a serem reportados, na identificação e novas necessidades ou áreas de melhoria e na avaliação da contribuição da MAPFRE para os ODS. Além disso, também fazem parte da Matriz de Riscos ASG, atendendo às diretrizes da Circular 666/SUSEP.

Ao identificar, analisar e acompanhar esses aspectos, a MAPFRE pode se antecipar a possíveis crises, explorar novas oportunidades de mercado e minimizar impactos negativos, garantindo que suas ações estejam alinhadas com seus objetivos estratégicos e com as demandas de diferentes públicos. Além disso, um gerenciamento eficaz desses elementos contribui para a criação de valor, fortalece sua reputação e aumenta a resiliência frente a mudanças econômicas, ambientais e sociais.

O resultado do exercício de dupla materialidade é compartilhado com as áreas-chave da empresa, que trabalham para garantir sua integração à estratégia e aos processos. Da mesma forma, o exercício é entregue à Gerência de Riscos Corporativos, que faz uma análise sobre o processo de identificação de riscos da empresa, considerado um importante insumo para o exercício de dupla materialidade.

1.5 Gestão de Riscos e Oportunidades

1.5.1 Sistemas de Controle

No início de cada ano, é realizado um trabalho para identificar os riscos materiais que podem afetar o desempenho da empresa ao longo do plano de negócios, bem como outros riscos emergentes de longo prazo (5-10 anos). Essas informações são atualizadas anualmente, incluindo, se necessário, outros riscos indicados em análises e relatórios externos.

Outra fonte de informação é o levantamento de riscos nas atividades e processos críticos do Grupo. Nessa fase de identificação, os riscos são avaliados quanto à probabilidade de ocorrência e ao impacto em caso de materialização nas operações.

Para casos em que os riscos sejam classificados como críticos (altos e muito altos), são elaborados planos de ação pelos responsáveis do processo. O acompanhamento da execução dos planos e avaliação dos controles é supervisionado pela Diretoria de Controles Internos, Conformidade e Riscos.

A MAPFRE também adota controles para a mitigação de riscos climáticos na subscrição de apólices, principalmente no ramo Rural. As informações climáticas compõem as análises realizadas na aceitação dos riscos, desde a compreensão da composição e perfil histórico por região e cultura até as perspectivas e projeções futuras para as próximas safras.

Existem controles para a contratação de fornecedores com base em critérios climáticos, que são aplicadas da seguinte forma:

- **Aquisição de Equipamentos que consomem energia:** são adquiridos apenas produtos certificados que utilizam menos recursos.
- **Aquisição de Veículos:** são adquiridos apenas automóveis híbridos.
- **Demais Contratações:** após uma consulta na base AML, sempre que for identificado um risco socioambiental, é feita uma análise por parte da equipe técnica para a viabilidade da contratação.

Gestão de Riscos de Sustentabilidade

Na MAPFRE, o processo de gestão dos riscos de sustentabilidade é conduzido de forma integrada à gestão dos demais riscos, seguindo a mesma governança que avalia todos os riscos de acordo com os seus respectivos impactos no negócio.

É responsabilidade das áreas e diretorias corporativas assessorar, impulsionar, controlar e coordenar a atuação de suas respectivas áreas; elaborar e implementar os procedimentos internos e mecanismos

de controle necessários; bem como promover ações corretivas no âmbito de suas competências funcionais caso sejam detectadas irregularidades ou descumpridas as diretrizes gerais estabelecidas.

Além disso, a MAPFRE conta com um diretor designado perante o órgão regulador, que é responsável pela Gestão de Riscos e Sistema de Controles Internos, com atribuição de zelar e aprimorar continuamente os mecanismos existentes e a gestão

de riscos e do sistema de controles internos, podendo se reunir, sempre que necessário, com o Comitê de Riscos, CEO ou Conselho de

Administração, sem a presença dos demais diretores.

Modelo de Três Linhas

O Sistema de Controles Internos da MAPFRE segue o seguinte modelo:



O modelo de três linhas ajuda a identificar as estruturas e processos que melhor auxiliam no alcance dos objetivos e facilitam um processo robusto de governança e gerenciamento de riscos.

PRIMEIRA LINHA

É composta por colaboradores, diretoria e áreas operacionais, de negócio e de suporte responsáveis por manter o controle efetivo das atividades que desenvolvem como parte inerente do trabalho cotidiano. São eles que assumem os riscos e são responsáveis por estabelecer e aplicar os mecanismos de controle necessários para mitigar os riscos associados aos processos que realizam e garantir que não ultrapassem os limites estabelecidos. Suas principais funções são:

- Implantar o sistema de controle interno (com apoio da 2ª linha) e intensificar o ambiente de controle.
- Aplicar as normas e padrões de conduta.
- Estabelecer e implementar políticas e procedimentos do seu âmbito de atuação que estabeleçam o que se espera conseguir e as atividades a realizar e, do mesmo modo, rever sua adequação às condições do negócio.

- Identificar e conhecer os riscos que podem afetar as operações ou atividades realizadas, assim como o alcance dos seus objetivos organizacionais.
- No processo de identificação de riscos, considerar as mudanças que ocorrem nos ambientes econômico, regulatório, setorial e físico da operação, bem como as modificações no próprio modelo de negócio e no ambiente operacional (novas linhas de negócio, aquisições ou desinvestimentos significativos).
- Elaborar (com apoio da 2ª linha) e manter um inventário dos riscos materiais identificados e das correspondentes atividades de controle, explicitando seus objetivos e os responsáveis por sua execução.
- Estabelecer controles para prevenir ou mitigar os riscos aos quais está exposto e executá-los em tempo hábil, mantendo evidências de sua realização, assim como do resultado de sua aplicação.
- Adotar, documentar e manter em todo momento procedimentos de controle adequados como autorizações e aprovações, separação de funções, verificações, controles físicos, de segurança, de proteção de dados, de acesso a hardware, de manutenção da integridade de registros e informações, entre outros.
- Desenvolver planos de continuidade do negócio que permitam responder, de forma adequada e eficaz, a incidentes de alto impacto, minimizando os danos produzidos e facilitando a continuidade operacional.
- Definir e desenvolver um adequado marco de controle interno de tecnologias da informação que garanta que a tecnologia ofereça suporte para a consecução dos objetivos com clara atribuição de responsabilidades.
- Elaborar e trocar informações adequadas e suficientes com as áreas com as quais se relaciona, comunicando dados relevantes e necessários para tomadas de decisões.
- Incentivar a utilização de canais de comunicação internos e externos para transmitir as informações e que possibilitem uma comunicação eficiente.

SEGUNDA LINHA

Composta por funções-chave de Gestão de Riscos Quantitativo e Qualitativo, Atuarial Vida e Não Vida, Conformidade, Controles Internos, Controle Interno Contábil, Diretoria de Segurança Corporativa (DCS) e Luta Contra Fraude Operativa (LCFO), além

de outras funções de seguros que garantem o funcionamento do controle interno. É responsável pela supervisão da conformidade, verificação, monitoramento, prevenção e análise integrada de riscos.

TERCEIRA LINHA

Composta pela Auditoria Interna, realiza uma atividade independente com o objetivo de avaliação e consulta, para agregar valor e melhorar as operações da empresa. Sua missão é melhorar e proteger o valor da organização proporcionando avaliação,

consultoria e análises com base em risco. Ajuda a empresa a cumprir seus objetivos, oferecendo um enfoque sistemático e disciplinado para avaliar e melhorar a eficácia dos processos de gestão de riscos, controle interno e governança corporativa.

1.5.2 Riscos de Sustentabilidade e Integração ASG

Na MAPFRE, a avaliação e a análise de riscos levam em consideração fatores ambientais, sociais e de governança, que permitem obter informações adicionais sobre movimentos e transformações sociais, expectativas dos stakeholders e do mercado que afetam a organização.

Da mesma forma, como seguradora global, temos um papel importante na sociedade, identificando oportunidades de desenvolvimento sustentável para o negócio de seguros e oferecendo aos clientes produtos e serviços que contribuam com a transição para uma economia de baixo carbono.

Com base na análise de fatores ASG e como eles podem afetar o negócio a curto, médio e longo prazos, é

determinada sua relação e inclusão na tipologia de riscos estabelecida pela empresa e na adoção de medidas de prevenção e mitigação.

Os riscos de sustentabilidade são avaliados em dois aspectos distintos:

- **Impactos Operacionais:** avalia os impactos e probabilidade de ocorrência diretamente nos processos operacionais, considerando os controles existentes e sua capacidade de mitigar a materialização dos riscos.
- **Aspecto Transversal:** identifica os riscos com os executivos, que fornecem suas percepções sobre as probabilidades e impactos. Essa visão é compartilhada globalmente para compor a percepção geral do Grupo.



Em relação ao horizonte de tempo, os riscos de sustentabilidade seguem a mesma regra dos demais riscos e podem ser considerados de curto prazo (até 1 ano), médio prazo (2 a 5 anos) e longo prazo (5 a 10 anos). Além disso, podem ser divididos em duas categorias principais: riscos climáticos e demais riscos de sustentabilidade.

RISCOS CLIMÁTICOS

EVENTOS EXTREMOS: inundações, secas, tempestades e ondas de calor que podem causar danos significativos às operações e ativos da empresa.

MUDANÇAS GRADATIVAS: alterações nos padrões climáticos que afetam a disponibilidade de recursos naturais, como água e energia, impactando a produção e os custos operacionais.

DEMAIS RISCOS DE SUSTENTABILIDADE

RISCOS AMBIENTAIS: poluição, perda de biodiversidade e degradação do solo que podem resultar em sanções regulatórias e danos à reputação.

RISCOS SOCIAIS: questões relacionadas a direitos humanos, condições de trabalho e impacto nas comunidades locais que podem afetar a licença social para operar.

RISCOS DE GOVERNANÇA: falhas em práticas de governança corporativa que podem levar a fraudes, corrupção e perda de confiança dos investidores.

A metodologia utilizada pela MAPFRE para avaliar a possibilidade de perdas geradas pelos riscos de sustentabilidade envolve as seguintes etapas:



Os impactos dos riscos de sustentabilidade são considerados nos negócios e nas estratégias da instituição da seguinte maneira:

HORIZONTE DE TEMPO

os riscos são avaliados em curto prazo (até 1 ano), médio prazo (2 a 5 anos) e longo prazo (5 a 10 anos).

CRITÉRIOS DE PRIORIZAÇÃO

os riscos são priorizados com base em sua probabilidade de ocorrência e impacto potencial, considerando fatores como a capacidade de mitigação dos controles existentes e a resiliência da organização.

INTEGRAÇÃO NAS ESTRATÉGIAS

os riscos identificados são incorporados nas estratégias de negócios, com planos de ação específicos para mitigação e adaptação.

Integração ASG nos processos de investimento

A MAPFRE trabalha para construir um modelo de negócio e de gestão de riscos que esteja em linha com as melhores práticas em relação a investimentos. Para isso, adotamos uma política de investimento socialmente responsável em ativos que cumpram os critérios ASG.

Com o objetivo e a obrigação de proteger as economias e os investimentos de nossos clientes, atuamos para medir o impacto de diferentes cenários em nossa estratégia e negócios, protegendo nossas carteiras de investimentos de certos riscos, especialmente fundos de investimento, que cumprem os princípios e os critérios ASG (<https://www.mapfre.com/media/mapfre-compromissos-ambientais-em-materia-de-investimento-e-subscricao.pdf>).

Atualmente, 100% de nossa carteira de investimentos está avaliada por critérios ASG, o que reflete a prudência no investimento e compromisso com a criação de valor a longo prazo. Também adotamos um framework de Ação de Investimento Responsável que orienta a integração transversal de critérios ASG em todos os processos e ativos de investimento. Este quadro estabelece limites de rating, define políticas de exclusão para setores com alto risco ambiental e incentiva a participação ativa dos acionistas por meio do exercício do direito de voto, alinhando assim a estratégia de investimento sustentável da MAPFRE com sua visão de sustentabilidade de longo prazo.

Desde 2017, a empresa segue os Princípios de Investimento Responsável (PRI), da ONU, iniciativa que tem como objetivo compreender o impacto que as questões ambientais, sociais e de governança têm sobre os investimentos e introduzir esses assuntos na tomada de decisões das empresas.

Neste contexto, na MAPFRE Asset Management 57% da equipe envolvida nos processos de gestão e análise de investimentos possui o certificado internacional de análise ASG (CESGA | *Certified ESG Analyst*) concedido pela EFFAS (*European Federation of Financial Analysts Societies*) que visa à integração dos dados ambientais, sociais e de governança em seus processos de alocação de capital. O monitoramento e a gestão dos riscos ASG nos investimentos são feitos por uma estrutura própria de análise, que é periodicamente revisada para incorporar as melhores práticas nessa área.

Em virtude da utilização de critérios ASG no processo de análise de investimentos, o fundo previdenciário MAPFRE Corporate Governance Composto FIC FIM foi registrado em 2024 na Anbima (Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais) na categoria Integração de Questões ASG.

Esse conjunto de ações de investimentos sustentáveis, geram impactos positivo no meio ambiente e na sociedade, sem perder rentabilidade e agregando valor aos acionistas e à sociedade.

1.6 Resultados 2024

1.6.1 Desempenho de Mercado

PSI 1

Em 2024, o mercado brasileiro de seguros apresentou crescimento de 12,2% na arrecadação de prêmios em relação ao ano anterior, totalizando R\$ 435,56 bilhões, de acordo com dados da SUSEP (Superintendência de Seguros Privados). Já o crescimento real em 2024, já descontada a inflação do período, foi de 7,6%. Esse resultado reflete a recuperação do setor após os desafios impostos pela pandemia e a adaptação a um cenário econômico ainda instável.

Os seguros de Danos registraram aumento de 7,9% na comparação com 2023, alcançando uma arrecadação de R\$ 135,78 bilhões no ano. Os seguros de Automóveis arrecadaram R\$ 57,66 bilhões em 2024, montante 3,2% superior ao registrado em 2023, mantendo seu protagonismo no segmento com 42,5% da soma global de receitas apuradas nos segmentos de Danos no ano.

Os seguros de Pessoas, incluindo VGBL, acumularam R\$ 249,57 bilhões em contribuições em 2024, 16,1% acima do valor acumulado em 2023. O seguro de Vida foi responsável por um crescimento de 12,6% na arrecadação, movimentando R\$ 34,19 bilhões no ano.

Em Previdência, as contribuições acumuladas em 2024 ficaram 9,5% acima do registrado em 2023. Os produtos de Capitalização

apresentaram alta de 6,1% na receita acumulada, em comparação ao mesmo período de 2023, com uma arrecadação de R\$ 31,80 bilhões.

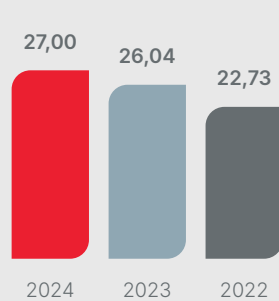
A sinistralidade foi um dos desafios enfrentados pelas seguradoras em 2024, com a continuidade dos impactos de eventos climáticos extremos, que pressionou os custos operacionais do setor. No entanto, a utilização de tecnologias avançadas para gerenciamento de riscos e otimização de processos ajudou o setor a mitigar esses impactos e manter a rentabilidade.

Além disso, a digitalização continuou sendo uma tendência crescente, com o avanço das insurtechs e a implementação de soluções digitais pelas seguradoras. A automação de processos e o uso de dados para personalização de ofertas aumentaram a eficiência do setor e contribuíram para a expansão da base de clientes, especialmente nas classes mais jovens.

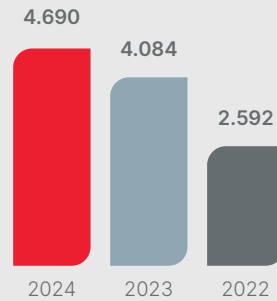
Em sintonia com o desempenho do mercado, a MAPFRE registrou crescimento de 1,7% nas receitas de seguros, garantindo a manutenção da 6ª colocação no ranking nacional de seguros, com 6,5% de participação de mercado, e a liderança nos mercados de Riscos, Pessoas, Agro e Grandes Riscos.

1.6.2 Resultados financeiros¹

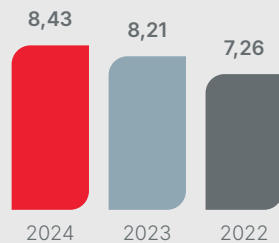
PSI 1



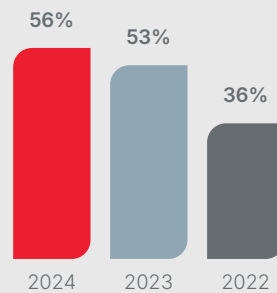
RECEITA DE SEGUROS
(R\$ bilhões)



LUCRO LÍQUIDO
(R\$ milhões)



PATRIMÔNIO LÍQUIDO
(R\$ bilhões)



TAXA DE RETORNO SOBRE O PATRIMÔNIO LÍQUIDO

ÍNDICE COMBINADO	2022	2023	2024
Índice combinado IRFS 17 (CPC 50)*	85%	78%	77%
Receita líquida cessão	18.202	20.801	22.165
Despesa líquida de recuperação	(15.563)	(16.204)	(17.015)

* A principal mudança, além da mensuração dos novos modelos, está na alocação do resultado de resseguro.

¹ Resultado consolidado, sendo:

	2024		2023		2022	
	Controlador	Não controlador	Controlador	Não controlador	Controlador	Não controlador
Lucro líquido	1,49	3,20	1,26	2,82	0,71	1,88
Patrimônio líquido	5,61	2,82	5,25	2,97	4,69	2,57
ROE	27%	111%	25%	102%	16%	76%

1.6.3 Reconhecimentos

PSI 4

Em 2024, a MAPFRE recebeu o reconhecimento do mercado por sua atuação em diferentes áreas.

Premiação	Organização	Categoria	Resultado
Prêmio Antônio Carlos de Almeida Braga de Inovação	CNseg	Sustentabilidade e ESG	1º lugar com o MAPFRE na Favela
Anuário Época Negócios 360o	Revista Época Negócios – Seguros	ESG/Socioambiental	1º lugar
		Emissões de prêmios	2º lugar
		Resultados operacionais	2º lugar
		Rentabilidade	4º lugar
		Maiores ativos	5º lugar
		Inovação	5º lugar
Ranking Valor 1000	Jornal Valor Econômico	Seguros	3º lugar
Ranking Finanças Mais Estadão	Jornal O Estado de S. Paulo	Seguros	10º lugar com a carteira Auto
Melhores e Maiores	Revista Exame	Seguros	9º lugar
Guia de Previdência	Jornal Valor Econômico/FGV	Gestora Especial Geral	1º lugar – MAPFRE Investimentos
Guia de Fundos de Investimentos	Valor Econômico	Prefixado Renda Fixa Ativo	MAPFRE Renda Fixa: top 5 entre os mais rentáveis, maiores em patrimônio e com mais cotistas.
Ranking de Projeções da taxa Selic em 2023	Banco Central		1º lugar – MAPFRE Investimentos

2

INFORMAÇÕES AMBIENTAIS



2.1 Governança

2.1.1 Mudanças Climáticas e o Mercado Segurador

PSI 1

As mudanças climáticas representam uma ameaça crescente e real para o planeta, afetando não apenas o meio ambiente, mas também a economia global. A questão ambiental e suas variáveis climáticas sempre foram vistas como fatores de risco no contexto financeiro, mas nunca com tanta urgência quanto agora.

Nas próximas décadas, o papel das seguradoras será crucial na adaptação às mudanças climáticas e na mitigação de desastres naturais, utilizando sua expertise na análise de riscos para criar soluções que protejam tanto indivíduos quanto empresas.

O aumento da frequência e intensidade dos eventos climáticos extremos exigirá que as seguradoras se adaptem e inovem, integrando tecnologias avançadas, adotando práticas de sustentabilidade e colaborando com governos e outras partes interessadas.

O setor, que sempre foi voltado para a mitigação de riscos financeiros, terá que ir além do seu tradicional objetivo de proteger indivíduos e empresas para desempenhar um papel fundamental na criação de sociedades mais resilientes e capazes de enfrentar os desafios impostos pelas mudanças climáticas.



2.1.2 Política de Meio Ambiente e Eficiência Energética

PSI 1

A MAPFRE conta com um conjunto de normas, procedimentos e políticas corporativas que abrangem as questões ASG, como a Política Corporativa de Meio Ambiente e Eficiência Energética. Nela, estão estabelecidas as diretrizes para implementação de ações capazes de otimizar o uso de recursos naturais e mitigar os impactos de suas operações, garantindo o cumprimento de requisitos legais ambientais bem como o alinhamento aos compromissos assumidos voluntariamente pela MAPFRE. Esse posicionamento é materializado a partir de três pilares fundamentais:

A incorporação da política e suas diretrizes às estratégias organizacionais é viabilizada por meio de procedimentos operacionais e de gestão definidos em seu modelo estratégico, o SIGMAYEc3, que integra todas as questões relativas ao tema: meio ambiente (ISO 14001), gestão de energia (ISO 50001), pegada de carbono (ISO 14064) e economia circular por meio da implantação do Resíduo Zero no Ed. MAPFRE.

O seu desenho transversal facilita a concretização dos objetivos definidos, uma vez que incorpora todas as equipes com responsabilidade nas diferentes áreas que o compõem. Além disso, esse sistema é baseado no compromisso com a melhoria contínua que avalia permanentemente a eficácia das medidas adotadas para alcançar o cumprimento dos objetivos definidos. Todas as ações nessa área são verificadas anualmente por terceiros credenciados, seguindo os principais padrões de referência.

INTEGRAÇÃO DO MEIO AMBIENTE AO NEGÓCIO,

com a inclusão de critérios ambientais nos processos decisórios, desenvolvimento de produtos e serviços destinados à criação de valor sustentável e divulgação dos controles e resultados ligados ao meio ambiente e mudança climática.



GESTÃO AMBIENTAL E ENERGÉTICA,

com o cumprimento da legislação aplicável, adoção de medidas para melhoria contínua e utilização de recursos de maneira racional para evitar a geração de resíduos e diminuir a pegada ambiental e o impacto sobre o capital natural.



PROMOÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO ENTRE AS PARTES INTERESSADAS,

com o fomento da cultura ambiental entre o público interno, sensibilização e envolvimento da cadeia de valor e conscientização dos demais grupos de interesse por meio da participação em órgãos e fóruns nacionais e internacionais.



2.2 Estratégia

2.2.1 Ações estratégicas para enfrentar as mudanças climáticas

PSI 1

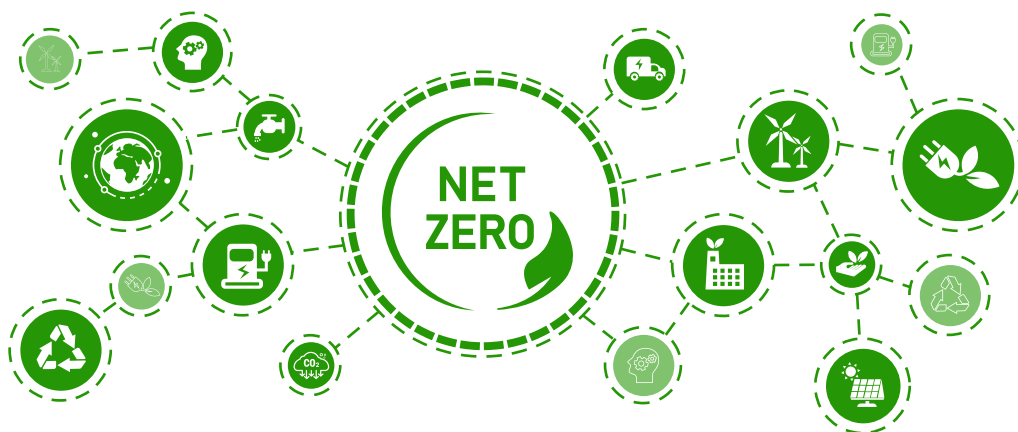
Plano de Pegada Ambiental

A MAPFRE apoia a transição para uma economia de baixo carbono, em linha com os objetivos climáticos do Acordo de Paris. Esse posicionamento é viabilizado pelo Plano Corporativo de Pegada Ambiental 2021-2030, que tem como foco reduzir e compensar a pegada ambiental nos países em que operamos.

O plano é formado por uma série de projetos e ações de redução para as emissões de gases de efeito estufa ligadas à parte operacional, de

acordo com as diferentes alavancas de descarbonização, que definem o posicionamento estratégico da MAPFRE na luta contra as mudanças climáticas.

Por meio dessas iniciativas, foi estabelecida a meta de alcançar a neutralidade de carbono em 15 países do Grupo até 2024 e em todos os países do Grupo até 2030, além de reduzir sua pegada de carbono em 30% até 2030 (em relação à linha base de 2022) e ser uma empresa NetZero até 2050.



PROJETO

AÇÕES

ALAVANCA: REDUÇÃO DE EMISSÕES DO ESCOPO 1

REDUÇÃO DE COMBUSTÍVEIS FÓSSEIS

Substituição e renovação de geradores de calor em edifícios com utilização de combustíveis fósseis por outros equipamentos sem emissões de GEE.

Melhorar a eficiência energética dos sistemas de aquecimento a combustíveis fósseis.

Melhorar a eficiência energética de outros geradores de calor em edifícios baseados em combustíveis fósseis.

FROTA ECOLÓGICA

Renovação progressiva das frotas próprias de veículos utilizados em operação direta para motores ecológicos com baixas emissões de gases de efeito estufa (kgCO₂e).

PROJETO

AÇÕES

ALAVANCA: REDUÇÃO DE EMISSÕES DO ESCOPO 2

EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

Melhorias em instalações com uso intensivo de energia: ar-condicionado, iluminação, automação de escritório, elevadores.

Boas práticas na operação das instalações e melhoria do controle operacional.

Melhorias passivas para reduzir a demanda de energia em edifícios.

Otimização de superfícies para reduzir a demanda de energia por m².

Campanhas de sensibilização para otimizar a utilização de instalações consumidoras de energia.

Construção de edifícios e execução de grandes renovações melhorando a busca por energia renovável.

ELETRICIDADE COM GARANTIAS DE ORIGEM RENOVÁVEL

Expandir o modelo de compra de eletricidade de fontes renováveis para 100% dos países do Grupo por meio de duas alternativas: assinatura direta com o fornecedor de energia elétrica com eletricidade de fontes renováveis e compra anual no mercado secundário de Certificados de Atributos Energéticos (EAC), tipo iREC, de certificados que anulam a pegada de carbono do consumo anual de eletricidade.

ALAVANCA: REDUÇÃO DE EMISSÕES DO ESCOPO 3

GERENCIAMENTO DE DESLOCAMENTO

Implementação de medidas que melhorem o percentual de resposta à pesquisa de deslocamento.

Desenvolver um modelo comum de relatório de trabalho remoto.

Adaptação das medidas enquadradas no Plano de Mobilidade Sustentável para reduzir o impacto das deslocações pendulares.

Desenvolvimento do Plano de Mobilidade Sustentável do Grupo.

GESTÃO DE VIAGENS DE NEGÓCIOS

Análise da capacidade de cada país e entidade em reduzir as viagens de negócios.

Aplicação global do Padrão de Despesas Corporativas.

Desenvolvimento do Plano de Mobilidade Sustentável do Grupo.

REDUÇÃO NA GERAÇÃO DE RESÍDUOS

Gestão de resíduos com prioridade para a reutilização, por meio da doação de equipamentos de informática e outros resíduos.

Redução do consumo de recursos e do desperdício alimentar, por meio de campanhas de sensibilização aos colaboradores.

Reciclagem, a partir da segregação dos diferentes tipos de resíduos gerados, evitando seu descarte em aterros sanitários.

AÇÕES PARA REDUZIR O CONSUMO DE PAPEL

Implementação de controles de impressão.

Digitalização e campanhas sem papel.

Políticas e Normas

A MAPFRE também conta com os seguintes documentos (políticas, marcos e normas) relacionados às mudanças climáticas, que auxiliam o processo de gestão dos impactos materiais, riscos e oportunidades.

TEMA MATERIAL	POLÍTICA
ADAPTAÇÃO AO NEGÓCIO DAS MUDANÇAS CLIMÁTICAS	Política de Sustentabilidade Política de Meio Ambiente Política de Investimentos Política de Integração de Riscos de Sustentabilidade Estrutura de Investimento Responsável Política de Subscrição
MITIGANDO O NEGÓCIO DAS MUDANÇAS CLIMÁTICAS	Política de Sustentabilidade Política de Meio Ambiente Política de Investimentos Política de Integração de Riscos de Sustentabilidade Estrutura de Investimento Responsável Política de Subscrição
EFICIÊNCIA ENERGÉTICA	Política de Meio Ambiente
IMPLANTAÇÃO DAS ENERGIAS RENOVÁVEIS	Política de Meio Ambiente

2.3 Gestão de Riscos e Oportunidades



2.3.1 Inovação com Impacto Socioambiental

PSI 1

Por meio de sua expertise em antecipar e prevenir riscos, as seguradoras desempenham um papel cada vez mais relevante na mitigação dos impactos das mudanças climáticas e na gestão sustentável dos negócios e das cidades.

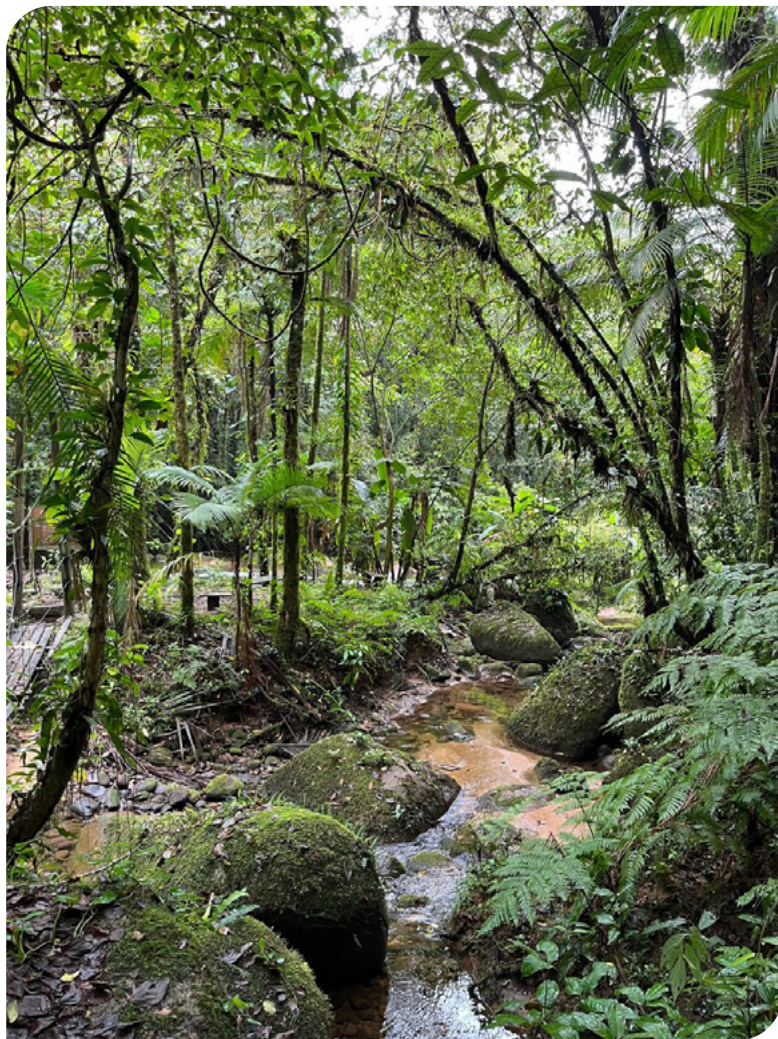
Diante do desafio de entender os riscos e oportunidades dessa nova realidade, a MAPFRE tem desenvolvido iniciativas e projetos que tem como objetivo não apenas a redução da pegada de carbono de suas atividades, mas também a neutralização de suas emissões.

Uma ação inovadora nesse sentido é o Floresta MAPFRE, um projeto de restauração de área degradada que vai contribuir com um dos objetivos globais da companhia, de alcançar a neutralidade em carbono em todas as suas operações até 2030.

A iniciativa tem como objetivo compensar a pegada de carbono das emissões da empresa no Brasil (provenientes das atividades dos colaboradores como consumo de energia, viagens de negócio e deslocamento para o trabalho), a partir da recuperação de uma área de extrema importância para o bioma da Mata Atlântica.

Com duração de quatro anos, o projeto vai compensar 5,1 mil toneladas de carbono com a restauração florestal de uma área de 29,42 hectares, o equivalente a 30 campos de futebol, garantindo, dessa forma, a neutralidade das emissões da MAPFRE no ano de 2028.

O local escolhido para a realização do projeto foi o Parque Estadual Carlos Botelho, uma Unidade de Conservação de Proteção Integral com mais de 37 mil hectares distribuídos



pelos municípios de Capão Bonito, São Miguel Arcanjo e Sete Barras, no estado de São Paulo. A região é considerada como um dos mais importantes refúgios da vida selvagem do Sudeste do Estado. Ao todo, serão plantadas no local mais de 42 mil mudas de árvores nativas da região a fim de recuperar áreas invadidas por vegetação exótica para restauração de espécies nativas.

O projeto está sendo desenvolvido em parceria com a Reservas Votorantim, empresa de gestão de territórios e desenvolvimento de projetos da economia verde pertencente ao Grupo Votorantim, e com a anuência da Fundação Florestal por meio do Programa de Recuperação Ambiental da Fundação

para a Conservação e a Produção Florestal do Estado de São Paulo.

Esta é uma nova abordagem na sustentabilidade corporativa, que busca reduzir o impacto ambiental negativo dentro da própria cadeia de valor (o que inclui fornecedores, processos produtivos e produtos finais) e permite que as ações de compensação sejam realizadas de forma local e integrada, criando benefícios ambientais, sociais e econômicos para todas as partes envolvidas. Os impactos sociais se refletem na criação de empregos, no desenvolvimento local e no fortalecimento das comunidades, fechando um ciclo onde as questões ambientais estão diretamente conectadas com o social.

2.4 Parâmetros e Metas

2.4.1 Gestão Ambiental

PSI 1

A gestão dos impactos social e ambiental está intimamente ligada à atividade da MAPFRE, que desenvolve diversas iniciativas para promover o consumo responsável de recursos naturais e a preservação ambiental na realização de suas atividades. Em linha com as diretrizes corporativas

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

Pegada de Carbono

Em 2024, a MAPFRE atingiu sua meta de redução da pegada de carbono no Brasil pelo terceiro ano consecutivo, com um desempenho superior à meta para o ano de 4,05% (em relação à linha base de 2022), totalizando a marca de 3.518 tCO₂e. Esse resultado é decorrente da adoção de diversas iniciativas e projetos que têm como intuito a redução das emissões de carbono das operações da MAPFRE e estão descritos nesse relatório.

desempenho
superior à meta de
4,05%

3.518
tCO₂e

Certificações Ambientais

Por orientarem a execução de boas práticas ambientais e de oportunidades de melhoria no processo da empresa, as certificações são grandes aliadas para que a MAPFRE possa alcançar o seu objetivo de redução da pegada de carbono.

As sedes da MAPFRE Brasil – ambas localizadas na Avenida das Nações Unidas, em São Paulo – são certificadas pela **ISO 14001**, que trata do sistema de gestão ambiental para a adoção de boas práticas nos processos internos com o objetivo de diminuir possíveis impactos ambientais. Em 2024, foram promovidas as auditorias anuais de verificações interna e externa, com a manutenção da certificação nos edifícios sem nenhuma não-conformidade apontada.

Desde 2023, o Edifício MAPFRE, sede da empresa no Brasil, também é certificado pelos requisitos da norma ABNT **ISO 50001**, que trata sobre a gestão de sistemas de energia para atividades administrativas e serviços operacionais, garantindo a melhoria contínua do desempenho energético das suas instalações. Com essa iniciativa, a MAPFRE destacou-se como pioneira no ramo das seguradoras no Brasil para este tema, reforçando a cultura de eficiência energética em seu dia a

dia. Em 2024, esta unidade também foi certificada pelo Instituto Lixo Zero Brasil com o percentual de 93,2 do total de resíduos gerados desviados de destinação para aterro, o que corrobora as ações adotadas pela MAPFRE para identificação de oportunidades de melhoria em suas edificações e busca pelas melhores práticas de mercado.

No Brasil, a MAPFRE conta ainda com a certificação **ISO 14064**, que quantifica e monitora as emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) das organizações que desejam ser reconhecidas pelo seu compromisso ambiental. As informações são analisadas de acordo com a abordagem estabelecida pelo normativo, reconhecendo a idoneidade das informações reportadas pela MAPFRE sobre suas emissões e/ou remoções de GEE atribuíveis às operações sobre as quais exerce controle econômico.

A unidade em Ribeirão Preto (interior de São Paulo) está localizada em um imóvel com a certificação **LEED Platinum**, oferecida para empreendimentos que atendem aos requisitos necessários durante todo o ciclo de vida – desde a concepção e condução da obra até a escolha de fornecedores e materiais, incluindo o descarte de resíduos.



Recursos Naturais

Em linha com o Plano de Sustentabilidade 2024-2026, as metas de consumo de recursos naturais nos edifícios MAPFRE foram revistas, mantendo o compromisso com a eficiência energética, que é um dos elementos-chave da estratégia de descarbonização da MAPFRE.

Ao final de 2024, o objetivo de redução de energia para o triênio (21%) já foi alcançado e o consumo de água foi reduzido em 29%, em comparação a 2023. Entre as ações que contribuíram para esse desempenho estão a realização de modernizações nos equipamentos de ar-condicionado do Edifício MAPFRE (em São Paulo/SP) e do Call Center (em São Carlos/SP),

otimização dos espaços de trabalho no Call Center e encerramento das atividades presenciais em sete unidades (nas cidades de Bauru, Natal, Sorocaba, Porto Alegre, Campinas, Aracaju e Rio de Janeiro).

Consumo de recursos naturais nas unidades MAPFRE

	Energia elétrica (kWh)	Água (m³)
2022	4.099.540	24.998
2023	3.118.781	20.725
2024	2.920.487	19.377



Gestão Sustentável da Frota

Em 2022, a MAPFRE iniciou o processo de renovação de sua frota executiva para versões mais eficientes como os veículos híbridos, que apresentam menor consumo de combustível fóssil, contribuindo com a diminuição da emissão de carbono por deslocamentos a trabalho.

Ao final de 2024, a quantidade de veículos híbridos superou a meta estabelecida de 14%. Dos 38 veículos da frota executiva, 35 são híbridos. Entre os 207 veículos da frota funcional, cinco são híbridos e os demais possuem motor flex (movidos a etanol e/ou gasolina); não há mais veículos movidos a diesel. O consumo total de combustível dos veículos das frotas totalizou 170.701 litros.

Gestão de Resíduos *

(em kg)	2022	2023	2024
Toners e cartuchos	65	204	139
Lâmpadas fluorescentes e/ou recicláveis	0	140	21
Resíduos de serviços de saúde	52	42	45
Resíduos comuns	143.574	286.208	85.700
Plástico	15.961	4.745	5.350
Metal	5.084	1.790	1.434
Vidro	5.017	1.427	1.476
Papel (consumo)	14.910	15.706	4.916
Papel (reciclagem)	26.021	16.689	14.349
Pilhas e baterias	311	36	25
Orgânico	-	30.930	14.934

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

2.4.2 Economia Circular

PSI 1

Assim como a gestão da pegada de carbono, a transição para uma economia circular é um dos focos da atuação ambiental da MAPFRE. Desde 2019, a empresa trabalha no desenvolvimento de planos que contemplem esse modelo a partir de uma perspectiva de gestão interna, com foco nos seguintes aspectos:



Em linha com esse posicionamento, em 2024 a sede da empresa em São Paulo conquistou a certificação Lixo Zero, oferecida pelo Instituto Lixo Zero Brasil. O selo está enquadrado nas linhas de ação da economia circular e é concedido às empresas que gerenciam adequadamente os resíduos provenientes de suas atividades, evitando que eles sejam destinados a aterros sanitários e garantindo outro destino: reutilização, reciclagem ou valorização de algum tipo, promovendo uma gestão sustentável de resíduos e incentivando o aproveitamento responsável e eficiente.

A meta para 2024 era reduzir para até 10% o total de rejeitos enviados para aterro sanitário e destinar mais de 90% desses resíduos para outras finalidades como reciclagem, compostagem e reaproveitamento. Ao final do exercício, foi gerado um total bruto de 11.656 kg de resíduos no Edifício MAPFRE, sendo 93,2% destinados a reciclagem ou compostagem; dessa forma, apenas 6,8% foram categorizados como não passíveis de reaproveitamento, superando a meta inicial para a certificação.

O volume total de resíduos representa a estimativa de redução de consumo ou geração de:


2.321.611
litros de água


715.827
kWh de energia


209
toneladas de emissão de CO₂


18.998
litros de petróleo





A MAPFRE entende que o crescimento não pode ser entendido apenas sob o ponto de vista financeiro. Somos uma empresa comprometida que também aspira a criação e distribuição de valor para todas as partes interessadas.

Para isso, procuramos manter um relacionamento sólido com os diferentes públicos a partir da construção de relações de confiança de longo prazo baseadas no compromisso e no diálogo e desenvolvidas com base na integridade, responsabilidade e transparência. Esse capítulo é dedicado a destacar os aspectos mais relevantes desse posicionamento.



3.1 Colaboradores

3.1.1 Estratégia

PSI 2 e 3

A MAPFRE oferece aos seus colaboradores um ambiente profissional baseado na confiança e no compromisso mútuo, o que implica em:

- Consolidar uma cultura de respeito às pessoas e comportamentos favoráveis e abertos à diversidade.
- Garantir o direito à igualdade real de oportunidades e de tratamento para todos os colaboradores, sem exceção, permitindo-lhes o desenvolvimento nos âmbitos pessoal e profissional.
- Evitar qualquer tipo de discriminação profissional no acesso ao emprego, retribuição, classificação profissional, treinamento, remuneração, conciliação da vida profissional, familiar e pessoal e demais condições profissionais.
- Contribuir para manter ambientes de trabalho livres de assédio e de comportamentos violentos ou ofensivos em relação aos direitos e à dignidade das pessoas, garantindo que, caso ocorram, haja procedimentos adequados para tratar o problema e corrigi-lo.
- Alcançar um nível ideal quanto à segurança no trabalho e gerar um ambiente que permita que os profissionais da MAPFRE realizem seu trabalho nas melhores condições físicas, psíquicas e de bem-estar.
- Promover condições de remuneração que garantam um salário digno, reconhecendo o desempenho e a contribuição dos trabalhadores nos resultados da empresa.
- Oferecer aos colaboradores a oportunidade de canalizar e desenvolver seu lado mais solidário por meio do Voluntariado Corporativo, em conformidade com o Plano Geral de Voluntariado da MAPFRE.

Para garantir esses compromissos e promover a gestão dos impactos, riscos e oportunidades materiais, a MAPFRE dispõe de políticas corporativas, normativas e protocolos internos que estão à disposição de toda a força de trabalho.

CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA**POLÍTICA DE DIREITOS HUMANOS****POLÍTICA DE PROMOÇÃO, SELEÇÃO E MOBILIDADE****POLÍTICA DE DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES****POLÍTICA DE SAÚDE E BEM-ESTAR E PREVENÇÃO DE RISCOS OCUPACIONAIS****POLÍTICA DE SEGURANÇA E PRIVACIDADE CORPORATIVA****POLÍTICA DE DESCONEXÃO DIGITAL****POLÍTICA DE REMUNERAÇÃO****PRINCÍPIOS INSTITUCIONAIS, EMPRESARIAIS E ORGANIZACIONAIS**

3.1.2 Parâmetros e Metas

PSI 2 e 3

O modelo de gestão de pessoas adotado pela MAPFRE é focado no crescimento contínuo, com a valorização dos colaboradores e a manutenção de um ambiente de trabalho motivador, saudável, com igualdade de oportunidades e sem discriminação.

Ciente da importância dos colaboradores para o desempenho dos negócios, investimos no desenvolvimento profissional das equipes e em uma gestão participativa, que estimula e reconhece as habilidades e potencialidades dos colaboradores, garantindo tanto o crescimento profissional como pessoal.

**2.373**

colaboradores

**81**

aprendizes

**1.365**

mulheres

**134**mulheres em
cargo de gestão**548**

terceiros

**119**

colaboradores PCDs

**1.186**colaboradores
voluntários

CAPACITAÇÃO E TREINAMENTO



A MAPFRE adota um modelo de transformação global, que oferece a todos os colaboradores um diversificado plano de treinamentos, que é revisado anualmente para que possam se desenvolver ativamente. Também promove o aprendizado de sua equipe por meio da Universidade Corporativa e de uma série de ações de treinamento desenvolvidas de acordo com a estratégia e os objetivos do negócio; e do programa de mentoria tradicional e digital, como forma de desenvolvimento, colaboração e transmissão de conhecimento entre as equipes.

Esse investimento contínuo no desenvolvimento de seus colaboradores promove um ambiente organizacional que

estimula o aprendizado constante por meio de ações de treinamento e experiências de aprendizagem, capacitando-os para o desempenho de suas atividades, além de prepará-los para assumir desafios futuros de carreira e aplicar novas habilidades no contexto do trabalho.

Em 2024, os programas estiveram focados no desenvolvimento de competências digitais, técnicas e comportamentais, programas de liderança feminina e de liderança no geral que, somados, totalizaram 33.599 ações de treinamento, 82.401 horas/treinamento e 2.703 participações, impulsionando a transformação das capacidades na MAPFRE.

INOVAÇÃO



Por meio do Inovagentes, a MAPFRE estimula continuamente a cultura da excelência e inovação entre sua equipe. O programa é uma oportunidade de desenvolvimento profissional para que os colaboradores possam colocar em prática a criatividade, a proatividade e o protagonismo, gerando ideias inovadoras e disseminando a cultura da inovação e excelência na companhia.

Em 2024, diversos colaboradores, de diferentes áreas e diretorias, desenvolveram sua forma de pensar, buscando maneiras de contribuir com o crescimento da companhia. Entre 69 colaboradores inscritos, 19 foram selecionados e participaram, no final do ano, da formatura da primeira turma de Inovagentes.

SAÚDE E BEM-ESTAR



Em 2024, a MAPFRE continuou oferecendo atividades voltadas para a saúde e o bem-estar de seus colaboradores como palestras educativas, campanha de vacinação, atividades esportivas, entre outras. Ao todo, durante o ano foram promovidas 57 ações, sendo 36 ligadas à saúde, quatro sobre

alimentação saudável, quatro sobre atividades físicas e 13 relacionadas a bem-estar. Para as atividades presenciais, que englobam campanha de vacinação, atividades de saúde e nutricional, foram registradas 3.241 participações e nas palestras online, o total foi de 3.831 participações.

SEGURANÇA NO TRABALHO



A MAPFRE possui uma Política de Saúde e Bem-Estar e Prevenção de Riscos Ocupacionais, que inclui a prevenção de acidentes de trabalho. Seu alcance é de 100% dos colaboradores e outros grupos de pessoas ligados à MAPFRE como fornecedores, colaboradores, clientes e visitantes.

A identificação e priorização dos aspectos mais relevantes (riscos e oportunidades) dentro da organização permitiu estabelecer uma Estratégia Empresa Saudável para o ciclo 2025-2027, a partir da qual foram definidas ações e objetivos globais e locais, quantificados com planejamento anual, para enfrentar os riscos de saúde e segurança no trabalho, garantindo assim a melhoria contínua. Os objetivos gerais dessa estratégia são:

- Consolidar um ambiente de trabalho com segurança, saúde e bem-estar que permita a todas as pessoas relacionadas com a MAPFRE realizar seu trabalho nas melhores condições físicas, mentais e sociais.

- Promover e proteger a saúde e o bem-estar, físico e mental, de todas as pessoas que trabalham na MAPFRE e de suas famílias, tanto pessoalmente quanto no trabalho.
- Minimizar os riscos profissionais, para que não ocorram acidentes de trabalho e doenças profissionais e contribuir para a redução do absenteísmo por motivos de saúde.
- Contribuir para o compromisso da MAPFRE com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, especialmente o ODS 3 Saúde e Bem-estar, uma das prioridades da empresa.
- Aumentar o seu posicionamento como uma empresa saudável.

Durante o ano, foram promovidos no Brasil 138 ações de segurança no trabalho, sendo 69 avaliações de PGR (Programa de Gerenciamento de Risco) e 69 de PCMSO (Programa de Controle Médico e Saúde Operacional), além de ações preventivas com orientações sobre postura ergonômica no posto de trabalho e home office.

DIVERSIDADE E INCLUSÃO



Desde 2015 a MAPFRE conta com uma Política Corporativa de Respeito e Valorização da Diversidade, aprovada pelo Conselho de Administração e criada para formalizar as diretrizes e princípios básicos para promoção de um ambiente que valorize a diversidade e garanta oportunidades iguais para todos.

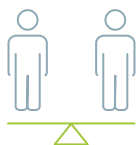
O documento determina os princípios gerais de nossa atuação como o respeito às pessoas e comportamentos favoráveis e abertos à diversidade, bem como a recusa a qualquer tipo de discriminação e o direito à igualdade efetiva de oportunidades. De acordo com a Estratégia de Diversidade, Inclusão e

Equidade 2022-2024, os objetivos da MAPFRE nesse tema são:

- Promover um ambiente de trabalho inclusivo para todas as pessoas que trabalham na empresa, independentemente do seu gênero, deficiência, idade, orientação sexual, origem, nacionalidade e crenças.
- Posicionar a MAPFRE como uma empresa inclusiva em termos de Diversidade, Igualdade e Inclusão.

Em 2024, o percentual de mulheres em cargos de gestão no Brasil totalizou 39,41% do efetivo e o percentual de colaboradores com deficiência ficou em 5% (acima da meta de 4,5% para o período).

RESPEITO PELOS DIREITOS HUMANOS



A MAPFRE reconhece a importância de proteger os direitos humanos, tema que está expressamente refletido nos Princípios Institucionais, Organizacionais e Empresariais da MAPFRE, no Código de Ética e Conduta, na Política de Sustentabilidade e na própria Política de Direitos Humanos.

A empresa coloca à disposição de seus colaboradores canais exclusivos de denúncias. Em 2024,

1.884 colaboradores participaram de cursos sobre combate ao assédio. Tanto na política de Direitos Humanos quanto no Código de Ética e Conduta é explicitamente mencionado que a MAPFRE rejeita o trabalho forçado, bem como o trabalho compulsório e o trabalho infantil. O tráfico de pessoas é implicitamente rejeitado pelo compromisso da MAPFRE com a dignidade e os direitos humanos.

VOLUNTARIADO



Considerado um tema estratégico para a MAPFRE, as ações de voluntariado corporativo são realizadas em diversos países onde o Grupo está presente, contribuindo para a humanização das relações pessoais e propiciando aos colaboradores a possibilidade de viver a experiência única de ser voluntário.

Em 2024, contamos com a participação de 1.186 voluntários nas 286 atividades promovidas durante o ano no Brasil. Realizadas em 69 entidades sociais, essas ações beneficiaram mais 120 mil pessoas, sendo 89,5 mil indiretamente e 31,4 mil de forma direta.

3.2 Cadeia de Valor

3.2.1 Estratégia

PSI 2

A MAPFRE procura garantir um relacionamento ético e socialmente responsável com todos os intermediários da cadeia de valor. Isso significa fazer com que esse público tenha conhecimento e cumpra com os princípios estabelecidos nas políticas e normativas internas da empresa.

Para isso, conta com um processo de homologação de fornecedores que prioriza, entre seus critérios, a identificação, prevenção e mitigação de impactos adversos, especialmente em questões sociais e trabalhistas. Esse processo é baseado na segmentação e avaliação de riscos, classificando os fornecedores de acordo com o nível de risco inicial (baixo, médio, alto), integrando dados sobre questões trabalhistas e outros aspectos sociais relevantes, com o apoio de terceiros especializados.

Com base nessa classificação, são elaborados planos específicos para fornecedores com altos e médios riscos, incentivando seu alinhamento aos padrões ASG, e desenvolvidos programas para acompanhar esses fornecedores na melhoria de suas práticas, incluindo capacitação, conscientização e promoção de medidas de sustentabilidade por meio de treinamentos e definição de planos preventivos e corretivos. Em 2024, cerca de 500 fornecedores de suporte

e de negócios estavam elegíveis para o novo ciclo da homologação ASG e foram engajados na participação deste processo.

A MAPFRE também realiza controles específicos para avaliar as condições de trabalho, a conformidade regulatória e a prevenção de riscos em sua cadeia de suprimentos. Além disso, estabelece cláusulas contratuais que buscam garantir práticas trabalhistas responsáveis, além de disponibilizar canais de denúncia para gerenciar e resolver possíveis incidentes trabalhistas.

Embora não colaborem diretamente com a estratégia e o modelo de negócios, existem processos e mecanismos para ouvir as opiniões dos trabalhadores da cadeia de valor, que podem servir de base para a avaliação desses processos. Para isso, incentivamos a escuta ativa desse público, integrando critérios sociais na avaliação de fornecedores.

Essa abordagem abrangente garante que as ações realizadas não apenas evitem impactos negativos como também promovam a melhoria sustentável e colaborativa em toda a rede de fornecedores, garantindo que os padrões trabalhistas e de segurança sejam respeitados.



3.2.2 Parâmetros e Metas

PSI 2

A MAPFRE conta com um modelo interno de avaliação ASG para sua cadeia de valor que, com base em ferramentas especializadas, avalia e quantifica o impacto ambiental, social e de governança da atividade realizada por um grupo empresarial, levando em consideração o setor e países onde opera.

O modelo atribui um nível de risco a esse fornecedor, que está ligado ao nível de autorização necessário para subscrever a transação, podendo exigir a aprovação do Comitê de Gestão de cada país ou unidade empresarial e, se for o caso, também a autorização adicional do CEO. Caso

a operação seja autorizada, a Diretoria Corporativa de Sustentabilidade é informada e pode exigir a adoção de um plano de medidas de mitigação para o referido risco.

Em 2024, 742 fornecedores participaram do processo de homologação e qualificação da MAPFRE, sendo que uma parte passou por qualificações específicas em critérios ASG. Durante o ano, além das ações direcionadas para as homologações e qualificações, também foram contratadas consultorias e auditorias para certificações relacionadas ao tema.

3.3 Rede comercial e prestadores de serviço



3.3.1 Estratégia

PSI 2

A MAPFRE sustenta a distribuição de seus produtos e serviços por meio de uma ampla rede comercial e de prestadores de serviço, para os quais assume os seguintes compromissos:

- Manter um diálogo permanente por meio das estruturas comerciais e plataformas específicas criadas para esse fim.
- Manter processos de seleção e remuneração que permitam avaliar as habilidades e competências profissionais, bem como outros aspectos de interesse para garantir a qualidade do serviço prestado.
- Contribuir para o conhecimento da sustentabilidade e das oportunidades de desenvolvimento sustentável.

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. Para isso, contamos com um padrão de compras que estabelece critérios econômicos, ambientais, sociais e de governança, além de princípios obrigatórios que devem ser respeitados em qualquer contratação realizada em nome da empresa.

3.3.2 Parâmetros e Metas

PSI 2

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. Para retribuir a dedicação desse público, desde 2023 mantém o Programa de Relacionamento MAPFRE, para fortalecer a atuação dos corretores e oferecer vantagens e benefícios de acordo com a performance e crescimento na companhia.

Em 2024, o Programa de Relacionamento com o Corretor foi totalmente repaginado, trazendo novos segmentos e benefícios, com a criação de uma estrutura para garantir foco e direcionamento das demandas. A previsão é que os novos diferenciais sejam lançados em 2025. Além disso, contamos com o Projeto Corretor Mais, que também foi reestruturado, trazendo novas ações e benefícios exclusivos para esse público.

Durante o ano, foram promovidas capacitações com foco na formação comercial desse público, com a realização de treinamentos sobre ferramentas de apoio à performance

comercial como MAPFRE Negócios (portal de negócios do corretor de seguros) e SGO e Agiliza (sistemas de gestão de ocorrências).

Também foram desenvolvidas capacitações técnicas online de produtos para todos os colaboradores comerciais sobre os principais produtos da companhia; capacitações nas regiões para assessores sobre a atividade comercial com foco em gestão e desenvolvimento da carteira de corretores para o alcance do orçamento, relacionamento comercial, comunicação, negociação e vendas; e o treinamento Formação de Formadores de Vida, que envolve a capacitação do time comercial de Vida para desenvolvimento da carteira e apresentação de técnicas de abordagem, tratamento de objeções e técnicas de multiplicação, para que consigam transferir o conhecimento aos assessores da região e desenvolver negócios nas localidades.

Ao todo, foram promovidas mais de 3,7 mil horas no curso de treinamento de vendas, com a participação de 389 pessoas, e 389 horas de treinamento técnico, com 1.777 participantes.

Sala do Corretor

Durante o ano, foram realizados encontros online com mais de 50 corretores de diversas regiões do Brasil, que compõem um volume de mais de 6 mil clientes segurados, dos ramos de Auto, Vida, Residencial e Agro, em mais uma edição da Sala do Corretor MAPFRE – uma iniciativa que proporciona uma visão detalhada sobre a percepção dos corretores em relação às seguradoras, sua jornada de venda dos produtos e dificuldades, permitindo a identificação de melhorias.

Entre os temas abordados nesses encontros estão: pré-venda, gestão de carteira, serviços (sinistro e assistência) e relacionamento comercial. Todas as sessões foram transmitidas ao vivo para os líderes e convidados.

3.4 Clientes

3.4.1 Estratégia

PSI 2

A MAPFRE classifica os seus quase 5 milhões de clientes em dois grupos principais, pessoas físicas e jurídicas, trabalhando para oferecer soluções adaptadas às suas necessidades específicas. Os clientes e segurados são a base do negócio, para os quais a MAPFRE assume os seguintes compromissos:

- Prestar uma assessoria honesta e com informações completas sobre as características e qualidades dos produtos e serviços antes de sua contratação.
- Prestar um serviço acessível e de qualidade no prazo acordado, realizando um acompanhamento da experiência do cliente por meio de pesquisas que meçam sua satisfação e por outros meios e sistemas que permitam ouvir o cliente de modo ativo e permanente em todos os processos e operações nos quais ele se relaciona com a empresa.
- Gerir e resolver as reclamações o mais rapidamente possível, mantendo a devida confidencialidade no tratamento de seus dados.
- Manter canais de comunicação adequados e eficientes utilizando, para isso, os meios que melhor se adaptem.

- Inovar permanentemente em produtos e serviços de valor agregado, facilitando e estimulando o acesso do maior número de grupos ao seguro.
- Respeitar e cumprir as normas que regulamentam as atividades de comunicação e marketing, e assumir os códigos voluntários que dão transparência e veracidade a tais ações.

Além disso, conta com os seguintes documentos (políticas, marcos e normas) para a gestão de seus clientes:

- Política de Direitos Humanos
- Política Atuarial
- Política Anticorrupção
- Política de Continuidade de Negócios
- Política de Segurança e Privacidade
- Política de Solvência
- Política de Sustentabilidade
- Política de Subscrição
- Políticas de Comunicação
- Plano Global de Experiência do Cliente
- Guia de utilização para soluções de IA

3.4.2 Parâmetros e Metas

PSI 2

A experiência e satisfação dos clientes é um dos direcionadores dos processos operacionais e de negócios da MAPFRE. Nesse sentido, a mensuração do NPS® e da satisfação do cliente continua sendo a base para que a empresa possa desenhar e implementar ações que permitam melhorar essa experiência e superar suas expectativas em diferentes momentos do relacionamento.

O uso da inovação e tecnologia a serviço do cliente, transformando a operação e garantindo mais eficiência, é outro diferencial utilizado pela MAPFRE para se antecipar às constantes mudanças na sociedade e às necessidades dos clientes.

Em 2024, dando continuidade à jornada contínua de inovação e digitalização dos processos, foi iniciado o Projeto Retina, uma ação inovadora que utiliza Inteligência Artificial (IA) no processo de peritagem do sinistro de Seguro Auto por meio de fotos enviadas pelo segurado.

A novidade garante otimização e eficiência ao processo de análise do sinistro e de liberação do orçamento, reduzindo o tempo de tratativa do sinistro e oferecendo mais praticidade aos clientes. Ao automatizar a peritagem de veículos com inteligência artificial, a MAPFRE se posiciona como uma seguradora inovadora e atenta às tecnologias disruptivas para transformar a experiência do cliente.

Assistência ao Cliente

Por meio da MAWDY (MAPFRE Worldwide Digital Assistance), reforçamos nossa trajetória de cuidado com as pessoas e foco nas necessidades dos clientes, consolidando o nosso posicionamento como uma empresa de soluções de assistência multicanal, digital e reconhecida internacionalmente.

Em 2024, foram desenvolvidos diversos serviços e soluções que complementam a oferta de produtos de seguros e contribuem para a inovação no relacionamento com o cliente.



SOS VIRTUAL

Para proporcionar uma experiência única e inovadora aos clientes, além de evitar deslocamentos desnecessários dos técnicos, foi desenvolvida uma solução que integra a prestação da assistência 24h com a gestão do sinistro. Com poucos cliques, a ferramenta permite que os clientes recebam orientações especializadas sobre diagnósticos e assistência elétrica, hidráulica e para eletrodomésticos e eletroeletrônicos, sem sair de casa. Os especialistas coordenam o atendimento virtual e, em poucos minutos, o orçamento é enviado ao cliente, com a possibilidade de realizar o comunicado do sinistro.

TELEMEDICINA

O atendimento on-line, via telemedicina, para cuidados com a saúde foi expandido tanto para humanos quanto pets. Durante o ano, foram fornecidos mais de 8 mil serviços por meio de consultas à distância, contribuindo diretamente para a redução de emissões de CO².

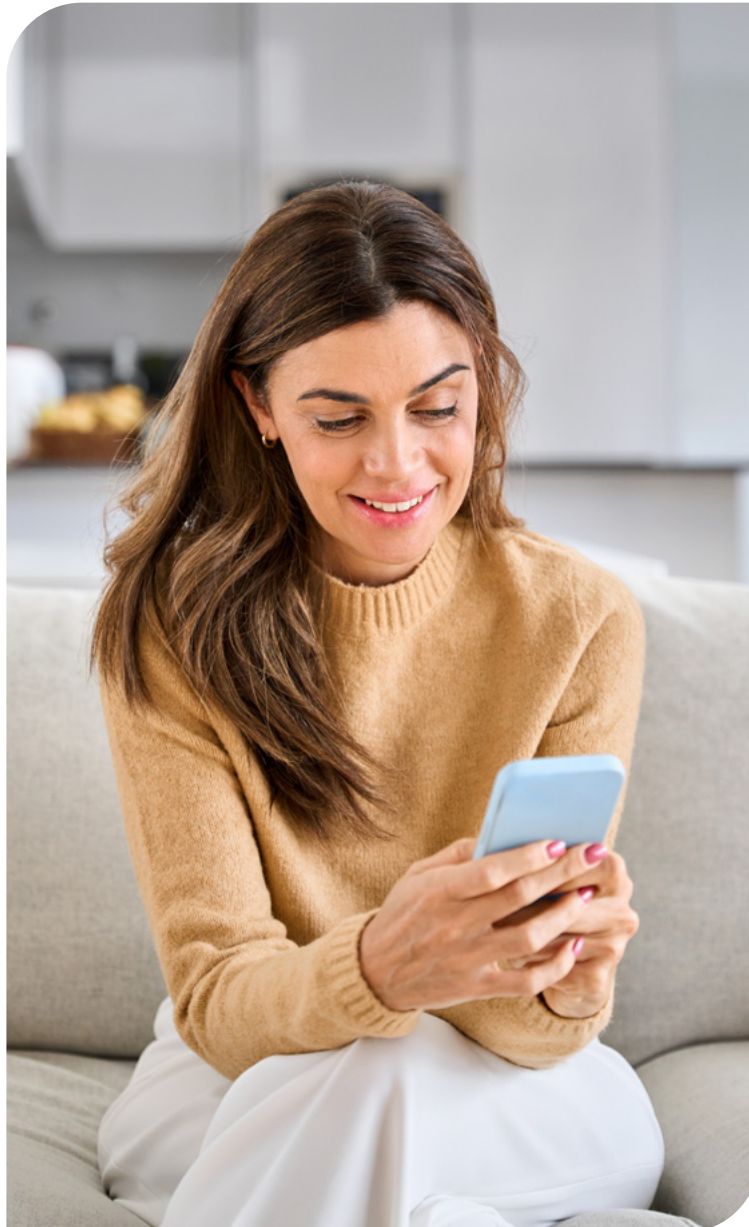
PROJETO ELA CONCERTA

Foi iniciado o piloto desse projeto que incentiva os prestadores de serviço a contratarem profissionais mulheres capacitadas para serviços de manutenção residencial como troca de chuveiro, reparos elétricos e instalações de itens de decoração, com o propósito de combater a desigualdade de gênero no que diz respeito a papéis sociais, além de trazer mais segurança para as clientes durante os atendimentos.

Atendimento via Redes Sociais

Impulsionado pelo uso das redes sociais, o crescimento do atendimento digital tem sido significativo, transformando a forma como a MAPFRE se conecta e interage com os clientes. Implantado no final de 2023, o atendimento ao cliente por meio das redes sociais da MAPFRE (Instagram Direct e Facebook Messenger) disponibiliza os mesmos serviços oferecidos por WhatsApp e Web Chat.

A implantação desse formato de atendimento garante aos clientes mais um canal eficiente, resolutivo e ágil, melhorando sua experiência e, assim, proporcionando a melhoria do reconhecimento da marca. Os números mostram que a novidade tem agradado os clientes. Em 2024, foram registrados 1.914 acessos por esses canais, sendo que a média de atendimento via Call Center é de 20 por mês.



3.5 Sociedade

3.5.1 Estratégia

Ciente da relevância de seu impacto na sociedade, a MAPFRE está comprometida com os desenvolvimentos econômico e social das comunidades onde está presente e desenvolve suas atividades.

Para isso, promove iniciativas que beneficiem a sociedade e contribuam para a concretização de sua estratégia de sustentabilidade e dos objetivos da Agenda 2030 das Nações Unidas.

3.5.2 Gestão de Riscos e Oportunidades

É a partir do relacionamento com a sociedade, materializado pelo apoio a projetos socioculturais, que a MAPFRE Brasil fortalece um de seus papéis mais importantes: contribuir para a criação de um futuro mais perene, sustentável e inclusivo para as pessoas. Promovidos nas áreas de educação, cultura, saúde e esporte, estes projetos funcionam como um poderoso instrumento de comunicação e relacionamento.

Ao destinar recursos para o desenvolvimento dessas iniciativas, a empresa contribui para a criação de uma nova percepção por parte da sociedade e de seus clientes e parceiros ao associar suas marcas à

realização de projetos de qualidade, capazes de beneficiar um público amplo e diverso. Esta estratégia de patrocínio sociocultural é viabilizada por meio de diferentes leis de incentivo fiscal.

Mais do que um repasse de recursos, buscamos projetos de grande impacto social que reforcem o nosso relacionamento com a sociedade e nos permitam contribuir para o desenvolvimento sustentável das comunidades onde estão inseridos.

3.5.3 Parâmetros e Metas

A estratégia de patrocínio sociocultural é viabilizada por meio das seguintes leis de incentivo fiscal, que em 2024, beneficiaram milhares de pessoas em todo o país:

- 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)

LEI DE INCENTIVO À CULTURA (ROUANET)

PROJETO	LOCAL	BENEFICIÁRIOS DIRETOS
Festival de Inverno de Campos do Jordão/ Orquestra Sinfônica do Estado de São Paulo	Campos do Jordão/SP	100.000 pessoas
Um Tom Musical	Rio de Janeiro/RJ São Paulo/SP	160.000 pessoas
Exposição Pegadas do Pequeno Príncipe	São Paulo/SP	2.000 pessoas
Instituto Inhotim	Brumadinho/MG	250.000 pessoas

LEI DE INCENTIVO AO ESPORTE

PROJETO	LOCAL	BENEFICIÁRIOS DIRETOS
Girl Power Run	São Paulo/SP	15.000 mulheres
Porsche CUP 2024	São Paulo/SP	100.000 pessoas
Educação através do esporte/Associação Oásis de Pompeia	Pompéia/SP	400 crianças e adolescentes

FUNDO PARA A INFÂNCIA E ADOLESCÊNCIA (FIA)

PROJETO	LOCAL	BENEFICIÁRIOS DIRETOS
Transformação social através da música/ Instituto Baccarelli	São Paulo/SP	500 crianças e adolescentes
Tecnologias para o futuro/Instituto Reciclar	São Paulo/SP	200 adolescentes

FUNDO NACIONAL DO IDOSO

PROJETO	LOCAL	BENEFICIÁRIOS DIRETOS
Sabor da memória – Receitas Afetivas de Belo Horizonte/Grupo Cultural Meninas de Sinhá	Belo Horizonte/ MG	440 idosas
Educação financeira e empreendedorismo feminino na terceira idade/Instituto Defesa Coletiva	Belo Horizonte/ MG	400 idosas

PROGRAMA NACIONAL DE APOIO À ATENÇÃO ONCOLÓGICA (PRONON)

PROJETO	LOCAL	BENEFICIÁRIOS DIRETOS
Upgrade tecnológico do acelerador linear	Piracicaba/SP	2.000 pacientes

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

PROJETO	LOCAL	BENEFICIÁRIOS DIRETOS
Educação permanente nos transtornos globais do desenvolvimento com ênfase no transtorno do espectro do autismo/Instituto do Carinho	Brasília/DF	200 pacientes

4

INFORMAÇÕES
DE GOVERNANÇA
CORPORATIVA

4.1 Governança

4.1.1 Modelo de Governança

O modelo de governança corporativa adotado pela 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 do Grupo. Para garantir mais assertividade e transparência aos resultados, as decisões administrativas são sempre colegiadas.

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

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Órgão superior de administração e supervisão das atividades no país, responsável por aprovar a orientação geral de negócios, as políticas e diretrizes gerais e as metas da MAPFRE Brasil, sempre visando aos melhores interesses do Grupo MAPFRE e zelando pelo cumprimento das obrigações previstas nos normativos internos e na legislação vigente. É composto por sete membros titulares, eleitos e destituídos pela Assembleia Geral, para um mandato de três anos, permitida a reeleição. Mais da metade são conselheiros externos. Reúne-se, ordinariamente, de cinco a oito vezes por ano.

COMITÊ DE DIREÇÃO

Responsável pela gestão das Unidades de Negócio na região (com exceção da Unidade de Resseguro), assim como a condução de todos os projetos corporativos globais ou regionais que sejam necessários para o cumprimento dos objetivos. Também desenvolve e executa, conforme o caso, as decisões dos órgãos de administração e diretoria da MAPFRE S.A. É composto por 12 membros: CEO Regional Brasil; CEO Adjunto de Finanças e Suporte ao Negócio; CEO Adjunto de Negócio, Diretor de Assistência, Vice-Presidente e Diretor Técnico da BrasilSeg; Diretor Geral Administração, Financeiro e de Meios; Diretor Geral de TI e Processos; Diretor Geral de Operações; Diretor Geral Técnico; Diretor Geral de Estratégia e Transformação, Diretora de Recursos Humanos; Diretora Jurídica e Secretária Geral e, como convidado permanente, o Diretor de Auditoria Interna. Reúne-se mensalmente e extraordinariamente, a qualquer tempo.

COMITÊ DE AUDITORIA

Órgão estatutário responsável por assessorar o Conselho de Administração no exercício de suas funções de auditoria e fiscalização e, principalmente, no monitoramento da qualidade das demonstrações financeiras, controles internos, conformidade, gerenciamento de riscos das empresas, visando à confiabilidade das informações. Um representante da Auditoria Interna participa das reuniões do Comitê como convidado. É composto por quatro membros, eleitos ou destituídos pela Assembleia Geral, para um mandato máximo de cinco anos. Reúne-se mensalmente e extraordinariamente, se necessário. Esse comitê assume as atribuições do Comitê de Riscos, conforme possibilidade prevista no artigo 21 da Resolução CNSP 416/21.

COMISSÃO DE SEGUROS

A Comissão de Seguros é composta por no mínimo três e no máximo onze membros indicados pelo CEO MAPFRE/Coordenador da Comissão. É um órgão deliberativo, com funcionamento permanente, vinculado ao Comitê de Direção e tem como finalidade supervisão direta e a gestão das Unidades de Negócios, impulsionando todos os projetos corporativos e locais, necessários para o cumprimento dos objetivos, desenvolvendo e executando as decisões do Comitê de Direção. Reúne-se quinzenalmente e extraordinariamente, a qualquer tempo.

COMISSÃO DO PLANO COMERCIAL

De caráter consultivo e de assessoramento, é responsável por acompanhar e analisar periodicamente os resultados (real versus orçado) e definir ações de recuperação sempre que necessário. Também acompanha o planejamento comercial e planos de ações decorrentes (para cumprir o orçamento e alavancar resultados), diagnosticando problemas e, principalmente, propondo soluções e, se possível, novos fluxos para melhoria da gestão comercial. A cada bimestre, é feito um reporte ao CEO da Regional Brasil. Composta por 11 membros e cinco convidados, a comissão se reúne mensalmente e, extraordinariamente, se necessário.

COMISSÃO DE RISCOS

De caráter consultivo e de assessoramento vinculada ao Comitê de Direção, tem por objetivo analisar, acompanhar e auxiliar esse Comitê em temas relacionados a controles internos, conformidade, gerenciamento de riscos corporativos e atuarial, no âmbito de suas competências e de acordo com as diretrizes estabelecidas pelo Grupo MAPFRE. É composta por nove membros com representantes das áreas de Finanças, Administração e Meio; Atuarial e Riscos; Jurídico e Secretaria Geral; Compliance e Controles Internos; Operações; Técnica; Recursos Humanos e Sustentabilidade, além de mais cinco convidados das áreas Atuarial, Auditoria Interna, Conformidade, Segurança e Meio Ambiente e Controle Contábil. As reuniões são mensais e, extraordinariamente, se necessário.

COMITÊ DE INVESTIMENTOS

Orienta as companhias da MAPFRE Brasil sobre investimentos de ativos financeiros, avaliando os benefícios e as estimativa de retornos econômico-financeiros e observando as premissas de segurança, rentabilidade, solvência, legislação e alçadas vigentes do Grupo MAPFRE. É composto por sete membros (CEO Regional Brasil; CEO Adjunto de Finanças e Suporte ao Negócio; CEO Adjunto de Negócios; CEO MAPFRE RE Brasil; CEO MAPFRE Assistência; Diretor Geral Administração, Finanças e Meios e Diretor de Gestão de Recursos), além de quatro convidados (Superintendente de Gestão de Recursos, Gerente de Análise de Investimentos, Diretor Executivo de Finanças e Tributos e Diretora de Sustentabilidade). Reúne-se, preferencialmente, a cada trimestre.

COMITÊ DE TECNOLOGIA

Responsável por supervisionar as políticas e projetos de tecnologia, buscando sua otimização e homologação; analisar os indicadores do mapa estratégico e os indicadores gerais de tecnologia; e apresentar novos projetos corporativos, avaliar os investimentos necessários e discutir ações para implantação integral. É composto por seis membros, possui caráter consultivo, vinculado ao Comitê de Direção Regional. As reuniões são, preferencialmente, mensais.

COMITÊ DE SUSTENTABILIDADE

Responsável por tratar dos temas relacionados à sustentabilidade da Regional Brasil, de acordo com as diretrizes estabelecidas pelo Grupo MAPFRE, tem como principais atribuições promover, orientar e monitorar o cumprimento da estratégia local de sustentabilidade; zelar pelo cumprimento dos objetivos e metas do Plano de Sustentabilidade, supervisionando o seu desdobramento local e assegurando que sua destinação seja a criação de valor; acompanhar as iniciativas internacionais de sustentabilidade e os compromissos assumidos pela MAPFRE; acompanhar a implantação dos projetos e da gestão dos temas, indicadores e riscos ambientais relevantes para a atividade. Com 10 membros em sua composição, possui caráter consultivo e de assessoramento, vinculado ao Comitê de Direção Regional. As reuniões são realizadas, preferencialmente, a cada quatro meses.

COMITÊ DE SEGURANÇA, CRISE E RESILIÊNCIA

Instaurado em 2024, o Comitê de Segurança, Crise e Resiliência é composto por 18 membros e funciona como órgão permanente e de caráter deliberativo, vinculado ao Comitê de Direção e por delegação deste último, tem por finalidade: coordenar, acompanhar e supervisionar a gestão e todos os assuntos referentes a segurança, crise e resiliência das unidades de negócios vinculadas à Regional Brasil. Reúne-se semestralmente.

COMITÊ DE ÉTICA E CONDUTA

Composto por quatro membros e um convidado permanente, o Comitê de Ética é presidido pelo alto cargo executivo que a Comissão Delegada da MAPFRE S.A. designar para esse fim entre os seus membros. Tem como principais atribuições atuar em competências consultivas para o esclarecimento de dúvidas; resolutivas para análise e solução de denúncias relativas ao Código de Ética e de Conduta; de vigilância, para zelar pelo cumprimento do Código de Ética e de Conduta, definir controles e ações para fomento do seu cumprimento; e de promoção, para difusão e promoção entre todas as pessoas submetidas ao Código de Ética e de Conduta.

4.1.2 Propósito, Visão e Valores

PSI 1, 2, 3 e 4

Nossa **VISÃO** é ser A SEGURADORA DE CONFIANÇA dos nossos clientes em todo o mundo, a partir de uma presença global e da oferta de uma ampla gama de produtos de seguros, resseguros e serviços.

Aspiramos a liderar os mercados em que atuamos por meio de um modelo de gestão próprio e diferenciado, sustentável e baseado na transformação e inovação para alcançar o crescimento rentável, com foco claro e determinado no cliente, tanto individual quanto empresarial, criando relações de justiça e transparência, e com uma abordagem multicanal e uma profunda vocação de serviço.

Nosso **PROPÓSITO**, razão de ser da empresa em seu dia a dia, é definido quando mostramos ao cliente que “*estamos ao seu lado, acompanhando-o para que possa seguir em frente com tranquilidade, contribuindo para o desenvolvimento de uma sociedade mais sustentável e solidária*”. Ou seja, é mostrar que estamos ao seu lado, auxiliando no presente e cuidando do futuro, e que estamos prontos para apoiá-lo e oferecer o que ele precisa hoje e o que pode precisar amanhã.

Desenvolvemos este compromisso com base nos nossos VALORES, que nos ajudam a cumprir o nosso PROPÓSITO e alcançar a VISÃO da empresa. São eles:



4.1.3 Política de Sustentabilidade

A MAPFRE conta com uma Política Corporativa de Sustentabilidade, que reforça o seu compromisso com a integração estratégica das questões ASG de maneira transversal ao negócio, assumindo um posicionamento proativo para garantir a perenidade do negócio e o cumprimento das obrigações relacionadas à sustentabilidade para todas as entidades que compõem a MAPFRE e seus respectivos órgãos de governança.

A política integra os aspectos ASG na estratégia e nos negócios a partir de um processo de planejamento estratégico e de melhoria contínua. Na prática, o documento estabelece princípios e diretrizes para que aspectos de sustentabilidade, incluindo riscos e oportunidades, sejam considerados na condução dos negócios e no relacionamento com todas as partes interessadas.

Para atender às diretrizes da Circular SUSEP 666/2022, em 2024 a Política Corporativa de Sustentabilidade foi revisada, atualizada e publicada no site da MAPFRE.





Princípios Gerais de Atuação

A MAPFRE assume os seguintes princípios de atuação, que são transversais a toda organização e constituem a base para a construção de um compromisso global com a sustentabilidade e o desenvolvimento sustentável do Grupo.

CONFORMIDADE COM A LEGISLAÇÃO VIGENTE E PREVENÇÃO À CORRUPÇÃO

A MAPFRE repudia qualquer prática ilegal ou fraudulenta para a obtenção de vantagens comerciais e dispõe de mecanismos de prevenção, vigilância, denúncia e sanção de qualquer prática dessa natureza que seja evidenciada no Grupo em qualquer território em que atua.

BOA GOVERNANÇA

A MAPFRE adota práticas de governança empresarial baseadas na ética, na transparência empresarial e na diversidade respeitando as regras do livre mercado e da livre concorrência, rejeitando qualquer prática ilegal ou fraudulenta, contrária às regras da boa governança das sociedades, bem como às demais regras e políticas internas a fim de obter vantagens comerciais. A MAPFRE dispõe de mecanismos internos de prevenção, vigilância, denúncia e sanção de qualquer prática descrita no parágrafo anterior que ocorra no Grupo.

**COMUNICAÇÃO E DIÁLOGO COM TODOS
OS GRUPOS DE INTERESSE**

A construção de relações estáveis e geradoras de confiança baseia-se no diálogo e no princípio da boa-fé e, por conseguinte, nas suas normas internas. A MAPFRE estabeleceu os critérios que devem reger o desempenho com seus funcionários, clientes, acionistas, sócios, fornecedores e empresas colaboradoras, concorrentes, governos e autoridades.

Além disso, a MAPFRE dispõe de canais específicos de comunicação e diálogo que permitem conhecer suas necessidades e expectativas. Além desses canais, a MAPFRE possui processos de identificação de assuntos considerados materiais ou relevantes para o desenvolvimento da atividade empresarial e para seus grupos de interesse.

COMPROMISSO COM A TRANSPARÊNCIA

A MAPFRE concebe e cuida da transparência como forma de transmitir e gerar confiança e credibilidade aos nossos grupos de interesse, o que implica em:

- Divulgar informações relevantes e fidedignas sobre o desempenho e as atividades do Grupo, cumprindo com os requisitos legais de informação pública que possam existir.
- Elaborar e publicar informações financeiras e não financeiras, utilizando, neste último caso, alguma das metodologias internacionalmente aceitas, e submetendo-as aos processos de verificação internos e externos necessários, garantindo, assim, sua fidedignidade e incentivando sua melhoria contínua.

COMPROMISSO COM OS DIREITOS HUMANOS

A MAPFRE repudia qualquer conduta que possa representar uma violação dos direitos humanos. Por isso, é objetivo prioritário consolidar na sua organização uma cultura em que os Direitos Humanos sejam escrupulosamente respeitados, incentivando e produzindo comportamentos que evidenciem o respeito pelas pessoas.

DIVERSIDADE

A diversidade é o aspecto fundamental para a competitividade das empresas e para o desenvolvimento social dos países. A MAPFRE pretende consolidar uma cultura de respeito às pessoas e comportamentos favoráveis e abertos à diversidade. Além disso, pretende garantir a igualdade efetiva de oportunidades e de tratamento de todos os grupos com que interage.

RESPONSABILIDADE FISCAL

A MAPFRE, consciente de que o pagamento de impostos tem um impacto direto no desenvolvimento econômico e social dos países em que opera, cumpre com suas obrigações fiscais nos termos da legislação fiscal em vigor nesses países, liquidando os impostos que correspondam aos lucros gerados em cada território.

PRESERVAÇÃO E PROMOÇÃO DO MEIO AMBIENTE

A MAPFRE desenvolve sua atividade sob o firme compromisso de contribuir para a sustentabilidade do ponto de vista ambiental, materializando-se por meio da integração do ambiente no negócio, da promoção da responsabilidade ambiental, da preservação da biodiversidade, da prevenção da poluição, da gestão eficiente dos recursos e da atenuação das mudanças climáticas.

PROMOÇÃO DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

A MAPFRE promove a responsabilidade social por meio de sua presença e participação ativa em organismos e fóruns nacionais e internacionais de referência, nos quais se promovem comportamentos e compromissos alinhados com os conteúdos desta Política, bem como com a comunicação e divulgação adequadas.

GESTÃO DOS RISCOS AMBIENTAIS, SOCIAIS E DE GOVERNANÇA

Para garantir a administração eficaz dos riscos, a MAPFRE desenvolveu uma série de políticas de gestão de riscos que atribuem as responsabilidades e estabelecem as pautas gerais, os princípios básicos e o âmbito de atuação de cada tipo de risco, garantindo uma aplicação coerente nas entidades integrantes do Grupo.

COMPROMISSO COM O INVESTIMENTO SUSTENTÁVEL

A MAPFRE desenvolve seu compromisso com a sustentabilidade integrando critérios ambientais, sociais e de governança (ASG) nos seus negócios e nas suas decisões de investimento. Neste sentido, a empresa adere aos Princípios de Investimento Responsável da Organização das Nações Unidas (PRI), em cujos princípios baseia seus critérios de investimento.

4.2 Gestão de Riscos e Oportunidades

4.2.1 Cibersegurança e Proteção de Dados

A MAPFRE acredita que proteger os dados pessoais de seus públicos de interesse é fundamental para construir relacionamentos de confiança. Por esse motivo, adota medidas rigorosas para garantir a segurança e confidencialidade das informações que lhes são confiadas.

Para garantir a proteção dos dados pessoais dos usuários, adota uma abordagem integral focada em prevenir, detectar, responder e se recuperar de ataques cibernéticos. Para isso, seleciona, implanta, revisa e mantém soluções específicas que reforçam a segurança e a privacidade dessas informações. Também incorpora critérios de segurança, privacidade e resiliência operacional em todas as novas iniciativas da empresa, garantindo que as medidas de proteção estejam presentes desde o início de cada projeto.

O objetivo é assegurar a proteção adequada dos dados e informações de propriedade da MAPFRE e de seus clientes, colaboradores e outras partes interessadas, garantindo sua confidencialidade, autenticidade, privacidade, disponibilidade e integridade, bem como dos sistemas que o armazenam, transmitem ou processam.

Desenvolvida a partir de um conjunto de regras, normas e procedimentos que compõem as normas de segurança, a Política Corporativa de Segurança e Privacidade formaliza o posicionamento da companhia em um cenário global e em constante mudança, garantindo a eficácia da segurança corporativa, de acordo com os Princípios Institucionais e Empresariais; a conformidade regulatória em termos de segurança e privacidade; a resiliência operacional dos serviços prestados a terceiros; e a preservação da reputação e imagem da empresa e sua sustentabilidade.



Segurança Cibernética

Para atingir os objetivos estabelecidos, a MAPFRE dispõe dos seguintes recursos destinados a aumentar a resiliência operacional digital da empresa:

- Tecnologias específicas para monitoramento, detecção e proteção contra incidentes de segurança, integradas à plataforma tecnológica corporativa.
- Ferramentas, metodologias e especialistas dedicados a revisar e avaliar continuamente o nível de cibersegurança da empresa, abrangendo todos os ativos e atores envolvidos (sistemas de informação, pessoas etc.) e identificando deficiências e falta de controle precocemente.
- Um sistema que recebe alertas de ameaças de diferentes organizações, centros similares e provedores especializados e executa atividades de monitoramento, detecção e resposta contra ataques cibernéticos em um modelo de operação 24x7.
- Planos de gestão de crises e de continuidade de negócios atualizados e sistematicamente treinados.

4.2.2 Participação Institucional

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. *Atualmente, compõe a presidência da Comissão de Sustentabilidade da CNseg, representada pela diretora de Sustentabilidade.* Em 2024, 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)

SINDSEG (Sindicatos das Seguradoras)

PSI (*Principles for Sustainable Insurance*)

4.2.3 Comunicação e Engajamento para Sustentabilidade

PSI 4

A MAPFRE adota uma postura proativa em relação à sustentabilidade e acredita que, para reafirmar o impacto dessas iniciativas, é essencial comunicar claramente os esforços nessa área a todos os grupos de interesse. Para isso, conta com um plano global de comunicação focado na sustentabilidade.

O conceito **#AParteQueNosToca** é usado para destacar os desafios globais relacionados à busca por um mundo mais equilibrado, compartilhando as ações realizadas pela MAPFRE para contribuir com esse objetivo.

Para engajar os colaboradores nesse processo, foram promovidas durante a Semana MAPFRE, realizada de 10 a 14 de junho, ações com foco em sustentabilidade e ASG direcionadas para esse público, como a palestra Engajamento nas práticas ASG, realizada pela assessora-chefe de gestão socioambiental do Superior Tribunal de Justiça (STJ), Ketlin Feitosa; e a ação Plantando o Amanhã, com a participação dos colaboradores voluntários, para sensibilização e engajamento ambiental através do plantio de espécies nativas da Mata Atlântica.



Outra iniciativa direcionada ao público interno foi a realização da campanha Insiders, que apresenta, de forma clara e didática em uma série de sete vídeos disponíveis na intranet da empresa, como as questões ASG e de sustentabilidade estão integradas ao dia a dia do negócio e à estratégia da MAPFRE.

Além das iniciativas internas, a MAPFRE também marca presença em eventos e debates relacionados à sustentabilidade. Em 2024, participamos de mais de 10 eventos setoriais, fortalecendo nossa imagem como uma empresa engajada com as questões sustentáveis.

A comunicação na mídia também refletiu nosso compromisso com os eixos do nosso plano de sustentabilidade (ASG + N), alcançando resultados positivos e ampliando a percepção pública de nossa atuação:

- 50 matérias divulgadas internamente somando mais de 3 mil acessos no total
- 14 releases divulgados, que se desdobraram em mais de 190 matérias na imprensa, com audiência de mais de 9 milhões de acessos
- 109 divulgações nas Redes Sociais, alcançando aproximadamente 15 milhões de usuários

As informações sobre o nosso posicionamento em relação à Sustentabilidade estão disponíveis no site da MAPFRE (<https://www.mapfre.com.br/quem-somos/sustentabilidade/>) que apresenta o nosso posicionamento e as ações promovidas nesse âmbito.



5.1 Estratégia

Vivemos um contexto de urgências sociais e climáticas, com avanço de questões regulatórias que têm impulsionado as empresas a progredirem com a sustentabilidade em seus negócios. A MAPFRE tem se antecipado para impulsionar essa mudança, reforçando o seu compromisso com a sociedade e o meio ambiente por meio de produtos e serviços alinhados a essas tendências.

Para uma seguradora global como a MAPFRE, ter um Plano de Sustentabilidade que também foca em Negócios para além dos aspectos ASG é uma forma de protagonizar e liderar a mudança, transformando os produtos a partir da sustentabilidade.

A MAPFRE trabalha para integrar a sustentabilidade em sua forma de pensar e de fazer negócios, ampliando sua carteira de produtos com um processo ativo de escuta e gerenciamento das expectativas dos clientes, investidores e parceiros, reforçando o seu papel de contribuir com a sociedade e mercado de seguros por meio do desenvolvimento sustentável.

Com um amplo portfólio de produtos e serviços para cobrir cada uma das necessidades dos seus clientes, também adota a integração ASG no desenvolvimento de novos produtos, ampliando a presença de produtos sustentáveis e na oferta de soluções que já nascem com inovação sustentável.

Essas iniciativas influenciam diretamente em fatores de competitividade no mercado segurador brasileiro, tanto nos negócios tradicionais, quanto na

perspectiva da sustentabilidade, e contribuem com o compromisso de aumentar a representatividade e contribuição de produtos sustentáveis no total dos prêmios da Companhia.

Em 2024, a atuação da MAPFRE Brasil focou na identificação e reporte de informações para o Corporativo, localizado na Espanha, em virtude das regulações da União Europeia em torno de temas como taxonomia e produtos sustentáveis, com elegibilidade de critérios europeus para a classificação dos produtos sob estas óticas.

Além disso, no Brasil entrou em vigor a Resolução CNSP nº 473/2024, que dispõe sobre a classificação de planos de seguros e de previdência complementar aberta como sustentáveis, que será observada pela Companhia, garantindo que não haja conflito entre as regulações que influenciam na estratégia e operação da MAPFRE no Brasil e no mundo.

Atualmente, a MAPFRE possui um portfólio de produtos que são considerados como sustentáveis, porém adotando critérios internos e que estão sendo consolidados. Em virtude das regulações no mercado brasileiro, como a citada Resolução CNSP nº 473/2024, os esforços serão dedicados no entendimento do normativo e eventual parametrização destas diretrizes antes de qualquer divulgação, visto que sendo a MAPFRE uma seguradora global, preza pela sinergia e unificação do tema de produtos sustentáveis em seu Plano de Sustentabilidade e em todos os países onde está presente, bem como, a observância das respectivas regulações do tema em cada região.

5.2 Gestão de Riscos e Oportunidades

5.2.1 Produtos com Adicionalidades ASG

Outra frente de atuação para ampliar os impactos e aspectos de sustentabilidade em sua carteira de produtos é a inclusão de adicionalidades ASG em suas respectivas composições.

Esse tipo de iniciativa permite reconfigurações em produtos já existentes e que não se adequam a uma classificação como sustentável, mas possuem potencial de contribuir e de agregar a função social do seguro de proteger e dar segurança para as pessoas e seus bens, a possibilidade de incorporar impactos socioambientais.

Em 2024, um destaque neste sentido foi o produto de Doenças Graves, que não necessita da contratação de

outras coberturas e que na maioria dos casos, a cobertura para doenças graves está acoplada ao seguro de vida. Em sua adicionalidade ASG, especificamente no aspecto Social, o novo produto, independentemente do valor segurado, fará a doação de R\$ 5 para o GRAAC – Grupo de Apoio ao Adolescente e à Criança com Câncer – para cada produto comercializado. Essa doação para cada contratação segue no sentido da prevenção, pois gera um incentivo de conscientizar o segurado em prevenir-se e promover proteção para a sua saúde, como também no fortalecimento do combate ao câncer junto ao GRAAC, visto que a instituição amplia suas receitas para investir no tratamento de seus pacientes.

5.2.2 Inovação com Impacto Socioambiental

O uso da inovação com impacto socioambiental tem ganhado relevância nos últimos anos, à medida que a consciência sobre os riscos ASG cresce entre as seguradoras e seus clientes. Nesse sentido, as inovações estão sendo direcionadas tanto para a criação de produtos mais sustentáveis quanto para a implementação de novas tecnologias que ajudem as empresas a melhorarem sua gestão de riscos e gerar um impacto positivo na sociedade.

Para contribuir com um futuro mais sustentável e inclusivo e promover

a acessibilidade ao seguro (um dos objetivos que integram o eixo Social do seu Plano de Sustentabilidade), a MAPFRE desenvolveu duas iniciativas principais durante o ano, com ênfase na inovação com impacto socioambiental.

Com esses projetos, reafirmamos nosso papel como agente transformador da sociedade, colocando em prática mais um vetor de sustentabilidade, como uma empresa que pensa no amanhã e traça estratégias para atender e garantir a inclusão de todos os públicos.

MAPFRE na Favela

Mais do que um projeto, o MAPFRE na Favela é um negócio com impacto social que oferece proteção e cuidado às pessoas. Para promover acessibilidade ao seguro, sem deixar nenhum segmento da sociedade de fora de sua estratégia de negócio, a MAPFRE desenvolveu essa iniciativa que, pela primeira vez, materializa a inclusão social do seguro e demonstra, na prática, a integração da sustentabilidade na estratégia e seu modelo de negócios.

Com a oferta de um produto de microsseguro e dois seguros tradicionais adaptados para gerar impacto social a preços acessíveis,

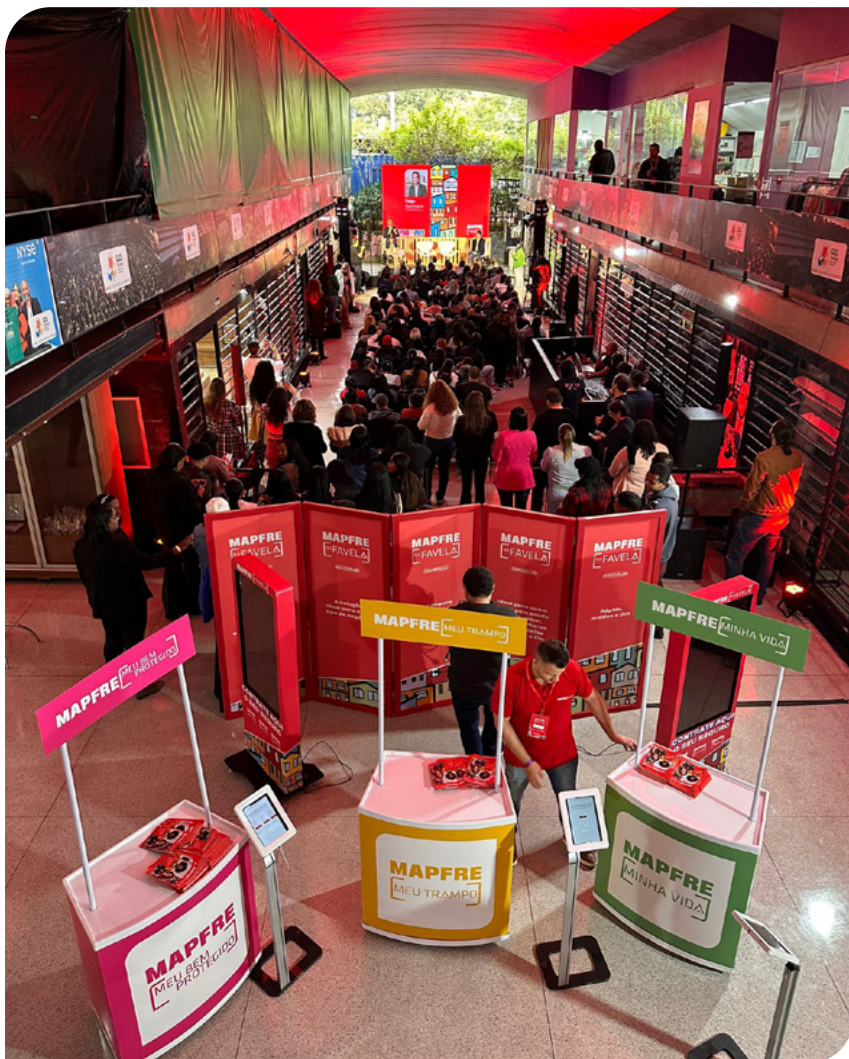
o projeto viabiliza a inclusão da população em vulnerabilidade social, que tem uma demanda reprimida por seguros, mas ainda não é atendida por produtos que atendam às suas necessidades específicas.

Esse é o primeiro conjunto de seguros voltados para o empreendedor que reside em favela, adequados às suas necessidades e que reconhecem a importância desse grupo na economia local e na geração de renda.

A partir de pesquisas realizadas in loco, foram lançados três produtos para auxiliar o negócio dos empreendedores das favelas sob três aspectos: as ferramentas que utiliza para a execução de seu trabalho (MAPFRE Meu Bem Protegido); o local onde desenvolve suas atividades (MAPFRE Meu Trampo); e o seu bem-estar (MAPFRE Minha Vida).

O grande diferencial do MAPFRE na Favela, que busca construir uma jornada de negócio com impacto social, foi entrar em contato com o ecossistema da favela para entender as necessidades locais e integrar essas demandas específicas ao modelo de negócio. Em 2024, o projeto foi lançado na Favela Paraisópolis (segunda maior favela da cidade de São Paulo e quinta maior do Brasil), em parceria com o G10 Favelas.

Essa é mais uma maneira de fortalecer a função social do seguro, colocando em prática a sustentabilidade e, ao mesmo tempo, ampliando o diálogo com a comunidade. Nosso objetivo é possibilitar a inserção de um número cada vez maior de brasileiros no mercado segurador a um baixo custo, condizente com a faixa de renda das pessoas atendidas, trazendo para suas realidades a valorização da cultura de seguros, perenidade e preocupação com o futuro.



MAPFRE Sênior

Contribuir para a melhoria da qualidade de vida do público sênior, com o desenvolvimento de produtos, serviços e soluções. A partir desse objetivo, que integra o eixo Social na linha de Inclusão do Plano de Sustentabilidade, foi criado o MAPFRE Sênior – iniciativa que contempla a criação de duas soluções de seguros que trazem:

- segurança para o negócio e para os residentes de Instituições de Longa Permanência de Idosos (1-Empresarial) e
- proteção e cuidado para quem busca independência e autonomia em seu lar (2-Residencial).



Pioneiro no Brasil, o MAPFRE Sênior Living ILPI é um seguro empresarial voltado para as Instituições de Longa Permanência de Idosos (ILPIs). Lançado em 2024, o produto marca a

entrada da MAPFRE em um segmento de mercado ainda não atendido pelas seguradoras, com faturamento de mais de R\$ 1 bilhão e grande potencial de expansão no Brasil: são mais de 8 mil Instituições de Longa Permanência de Idosos que abrigam aproximadamente 100 mil pessoas.

Nele, estão incluídos serviços e um pacote de assistências emergenciais personalizadas com proteção à estrutura física, administrativa, legal e operacional. Uma das iniciativas de destaque para esse produto foi a parceria firmada com a Terça da Serra, considerada a maior rede de franquias de residenciais para idosos do Brasil. A empresa pertence ao Grupo SMZTO, um dos principais grupos de investimentos em franquias do país. Atualmente, a rede conta com mais de 150 unidades presentes em diversos estados do Brasil.

O segundo produto, lançado em dezembro de 2024 na cidade de Campinas (SP), foi o Seguro Residencial Sênior, que tem como foco principal oferecer coberturas e assistências que ampliem a autonomia e independência do segurado. Além das coberturas tradicionais, o produto inclui um conjunto de assistências que promovem a acessibilidade e segurança para a pessoa idosa em seu lar, como: auxílio para o reposicionamento de móveis, fixação de quadros e prateleiras, instalação de itens que aumentam sua segurança no banheiro e outros serviços diferenciados que agregam valor à vida dessas pessoas.

Esse conjunto de produtos posiciona a MAPFRE como referência para o público 60+ ao trazer soluções inovadoras que podem melhorar a qualidade de vida dessa parcela da população, reforçando o compromisso de proteção e cuidado em todas as etapas da vida.



Tabela GVR - Governança dos riscos de sustentabilidade

OBJETIVO: Descrição da governança da gestão dos riscos de sustentabilidade

CONTEÚDO: Informações qualitativas

FREQUÊNCIA: Anual

Diretriz	Resposta	Localização no relatório
Deve ser descrito o papel do conselho de administração, diretoria, diretor responsável pelos controles internos e comitê de riscos no processo de governança dos riscos de sustentabilidade, conforme disposto na Circular Susep nº 666, de 27 de junho de 2022 e na Resolução CNSP 416 de 20 de julho de 2021.	CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO Órgão superior de administração e supervisão das atividades no país, responsável por aprovar a orientação geral de negócios, as políticas e diretrizes gerais e as metas da MAPFRE Brasil, sempre visando aos melhores interesses do Grupo MAPFRE e zelando pelo cumprimento das obrigações previstas nos normativos internos e na legislação vigente.	4.1.1 MODELO DE GOVERNANÇA
	DIRETORIA É responsabilidade das áreas e diretorias corporativas assessorar, impulsionar, controlar e coordenar a atuação de suas respectivas áreas; elaborar e implementar os procedimentos internos e mecanismos de controle necessários; bem como promover ações corretivas no âmbito de suas competências funcionais caso sejam detectadas irregularidades ou descumpridas as diretrizes gerais estabelecidas.	1.5.1 SISTEMAS DE CONTROLE
	DIRETOR RESPONSÁVEL PELOS CONTROLES INTERNOS Diretor designado perante o órgão regulador, que é responsável pela Gestão de Riscos e Sistema de Controles Internos, com atribuição de zelar e aprimorar continuamente os mecanismos existentes e a gestão de riscos e do sistema de controles internos, podendo se reunir, sempre que necessário, com o Comitê de Riscos, CEO ou Conselho de Administração, sem a presença dos demais diretores	1.5.1 SISTEMAS DE CONTROLE
	COMITÊ DE RISCOS De caráter consultivo e de assessoramento vinculada ao Comitê de Direção, tem por objetivo analisar, acompanhar e auxiliar esse Comitê em temas relacionados a controles internos, conformidade, gerenciamento de riscos corporativos e atuarial, no âmbito de suas competências e de acordo com as diretrizes estabelecidas pelo Grupo MAPFRE.	4.1.1 MODELO DE GOVERNANÇA

Detalhamento das informações	Resposta	Localização no relatório
(a) Descrição da forma pela qual o conselho de administração, diretoria, diretor responsável pelos controles internos e comitê de riscos atuam para supervisionar os riscos de sustentabilidade.	MODELO DE TRÊS LINHAS	1.5.1 SISTEMAS DE CONTROLE
(b) Descrição do papel do conselho de administração, diretoria, diretor responsável pelos controles internos e comitê de riscos na gestão dos riscos de sustentabilidade.	MODELO DE TRÊS LINHAS	1.5.1 SISTEMAS DE CONTROLE
(c) Descrição das instâncias nos níveis estratégico, tático e operacional e de suas responsabilidades ao subsidiar conselho de administração, diretoria, diretor responsável pelos controles internos e comitê de riscos na gestão e supervisão dos riscos de sustentabilidade.	MODELO DE TRÊS LINHAS O modelo de três linhas ajuda a identificar as estruturas e processos que melhor auxiliam no alcance dos objetivos e facilitam um processo robusto de governança e gerenciamento de riscos.	1.5.1 SISTEMAS DE CONTROLE

Tabela EST - Estratégias associadas aos riscos de sustentabilidade

OBJETIVO: Identificação e descrição dos impactos reais e potenciais dos riscos de sustentabilidade sobre os negócios, as estratégias e a gestão de riscos da instituição.

CONTEÚDO: Informações qualitativas

FREQUÊNCIA: Anual

Diretriz	Resposta	Localização no relatório
Devem ser descritos aspectos dos riscos de sustentabilidade com potenciais impactos nos negócios, nas estratégias e na gestão de riscos, conforme disposto na Circular nº 666, de 27 de junho de 2022.	Os riscos de sustentabilidade são avaliados em dois aspectos distintos: Impactos Operacionais: avalia os impactos e probabilidade de ocorrência diretamente nos processos operacionais, considerando os controles existentes e sua capacidade de mitigar a materialização dos riscos. Aspecto Transversal: identifica os riscos aos executivos, que fornecem suas percepções sobre as probabilidades e impactos. Essa visão é compartilhada globalmente para compor a percepção geral do Grupo.	1.5.2 RISCOS DE SUSTENTABILIDADE E INTEGRAÇÃO ASG
Detalhamento das informações	Resposta	Localização no relatório
(a) Descrição dos riscos de sustentabilidade com potencial de gerar perdas relevantes a curto, médio e longo prazos. Dividir em (a.1) para os eventos de risco climático e (a.2) para os demais riscos de sustentabilidade. Ou Dividir em (a.1) para os eventos de risco climático, (a.2) para os eventos de risco ambiental e (a.3) para os eventos de risco social. Indicar os critérios temporais adotados para definir os diferentes horizontes de tempo (curto, médio e longo prazos).	EVENTOS DE RISCO CLIMÁTICO Eventos Extremos: inundações, secas, tempestades e ondas de calor que podem causar danos significativos às operações e ativos da empresa. Mudanças Gradativas: alterações nos padrões climáticos que afetam a disponibilidade de recursos naturais, como água e energia, impactando a produção e os custos operacionais	1.5.2 RISCOS DE SUSTENTABILIDADE E INTEGRAÇÃO ASG
	DEMAIS RISCOS DE SUSTENTABILIDADE Riscos Ambientais: poluição, perda de biodiversidade e degradação do solo que podem resultar em sanções regulatórias e danos à reputação. Riscos Sociais: questões relacionadas a direitos humanos, condições de trabalho e impacto nas comunidades locais que podem afetar a licença social para operar. Riscos de Governança: falhas em práticas de governança corporativa que podem levar a fraudes, corrupção e perda de confiança dos investidores.	1.5.2 RISCOS DE SUSTENTABILIDADE E INTEGRAÇÃO ASG
	CRITÉRIOS TEMPORAIS ADOTADOS: Em relação ao horizonte de tempo, seguem a mesma regra dos demais riscos e podem ser considerados de curto prazo (até 1 ano), médio prazo (2 a 5 anos) e longo prazo (5 a 10 anos).	1.5.2 RISCOS DE SUSTENTABILIDADE E INTEGRAÇÃO ASG

Detalhamento das informações	Resposta	Localização no relatório
(b) descrição da metodologia utilizada para avaliar a possibilidade de perdas gerada pelos riscos de sustentabilidade.	A metodologia utilizada pela MAPFRE para avaliar a possibilidade de perdas geradas pelos riscos de sustentabilidade envolve as seguintes etapas: Identificação de Riscos: mapeamento dos riscos potenciais em todas as áreas de operação. Avaliação de Impacto e Probabilidade: uso de matrizes de risco para avaliar a magnitude dos impactos e a probabilidade de ocorrência. Análise de Cenários: desenvolvimento de cenários futuros para entender como diferentes riscos podem se materializar e afetar a organização. Avaliação de Materialidade: determinação da relevância dos riscos com base em sua capacidade de afetar significativamente os objetivos estratégicos da empresa.	1.5.2 RISCOS DE SUSTENTABILIDADE E INTEGRAÇÃO ASG
(c) Descrição da maneira como os impactos dos riscos mencionados no item (a) são considerados nos negócios e nas estratégias da instituição, detalhando o horizonte de tempo considerado e os critérios adotados na priorização dos riscos avaliados.	Os impactos dos riscos de sustentabilidade são considerados nos negócios e nas estratégias da instituição da seguinte maneira: Horizonte de Tempo: os riscos são avaliados em curto prazo (até 1 ano), médio prazo (2 a 5 anos) e longo prazo (5 a 10 anos). Critérios de Priorização: os riscos são priorizados com base em sua probabilidade de ocorrência e impacto potencial, considerando fatores como a capacidade de mitigação dos controles existentes e a resiliência da organização. Integração nas Estratégias: os riscos identificados são incorporados nas estratégias de negócios, com planos de ação específicos para mitigação e adaptação.	1.5.2 RISCOS DE SUSTENTABILIDADE E INTEGRAÇÃO ASG
(d) Descrição da resiliência da estratégia da organização, considerando sua capacidade de adaptação a mudanças em padrões climáticos e à transição para uma economia de baixo carbono.		1.4.3 POSICIONAMENTO ESTRATÉGICO 1.4.4 PLANO DE SUSTENTABILIDADE 2024-2026 1.5.2 RISCOS DE SUSTENTABILIDADE E INTEGRAÇÃO ASG/ INTEGRAÇÃO ASG NOS PROCESSOS DE INVESTIMENTO 2.2.1 PLANO DE PEGADA AMBIENTAL 2.4.2 ECONOMIA CIRCULAR

Tabela GER - Processos de gestão dos riscos de sustentabilidade

OBJETIVO: Descrição da forma pela qual são gerenciados os riscos de sustentabilidade.

CONTEÚDO: Informações qualitativas

FREQUÊNCIA: Anual

Diretriz	Resposta	Localização no relatório
Devem ser descritos os processos para identificação, avaliação, classificação, mensuração, tratamento, monitoramento e reporte dos riscos de sustentabilidade, conforme disposto na Circular nº 666, de 27 de junho de 2022 e Resolução CNSP nº 416, de 20 de julho de 2021.	MODELO DE TRÊS LINHAS	1.5.1 SISTEMAS DE CONTROLE
Detalhamento das informações	Resposta	Localização no relatório
(a) Descrição dos processos utilizados para identificação, avaliação, classificação e mensuração dos riscos de sustentabilidade.	MODELO DE TRÊS LINHAS	1.5.1 SISTEMAS DE CONTROLE
(b) Descrição dos processos de gestão dos riscos de sustentabilidade, destacando seu tratamento, monitoramento e reporte.	No início de cada ano, é realizado um trabalho para identificar os riscos materiais que possam afetar o desempenho da empresa ao longo do plano de negócios, bem como outros riscos emergentes de longo prazo (5-10 anos). Essas informações são atualizadas anualmente, incluindo, se necessário, outros riscos indicados em análises e relatórios externos. Outra fonte de informação é o levantamento de riscos nas atividades e processos críticos do Grupo. Nessa fase de identificação, os riscos são avaliados quanto à probabilidade de ocorrência e ao impacto em caso de materialização nas operações. Para os casos em que os riscos sejam classificados como críticos (altos e muito altos), são elaborados planos de ação pelos responsáveis do processo. Todo o acompanhamento da execução dos planos e avaliação dos controles são supervisionados pela Diretoria de Controles Internos, Conformidade e Riscos.	1.5.2 RISCOS DE SUSTENTABILIDADE E INTEGRAÇÃO ASG 1.5.1 SISTEMAS DE CONTROLE

Detalhamento das informações	Resposta	Localização no relatório
(c) Descrição dos mecanismos utilizados para o estabelecimento de limites para concentração em setores econômicos, regiões geográficas, produtos ou serviços mais suscetíveis a sofrer ou causar impactos na sustentabilidade.		1.5.1 SISTEMAS DE CONTROLE
(d) Descrição da forma pela qual os processos utilizados para identificar, avaliar, classificar, tratar, monitorar e reportar os riscos de sustentabilidade são integrados à gestão dos riscos de subscrição, de crédito, de mercado, de liquidez e operacional.	No início de cada ano, é realizado um trabalho para identificar os riscos materiais que podem afetar o desempenho da empresa ao longo do plano de negócios, bem como outros riscos emergentes de longo prazo (5-10 anos). Essas informações são atualizadas anualmente, incluindo, se necessário, outros riscos indicados em análises e relatórios externos. Outra fonte de informação é o levantamento de riscos nas atividades e processos críticos do Grupo. Nessa fase de identificação, os riscos são avaliados quanto à probabilidade de ocorrência e ao impacto em caso de materialização nas operações. Para casos em que os riscos sejam classificados como críticos (altos e muito altos), são elaborados planos de ação pelos responsáveis do processo. O acompanhamento da execução dos planos e avaliação dos controles é supervisionado pela Diretoria de Controles Internos, Conformidade e Riscos.	1.5.1 SISTEMAS DE CONTROLE