

Relatório de Sustentabilidade 2025



1. Apresentação	3
1.1 Carta do Presidente	4
1.2 Sobre o relatório	6
1.3 Marcos regulatórios aplicáveis	7
1.4 Mapfre na COP30	9
2. Quem somos	11
2.1 Mapfre no Mundo	12
2.2 Mapfre no Brasil	13
2.3 Modelo de Negócio	15
2.4 Posicionamento Estratégico	17
3. Resultados 2025	18
3.1 Desempenho de Mercado	19
3.2 Resultados Financeiros	20
3.3 Reconhecimentos	21
4. Governança Corporativa	22
4.1 Modelo de Governança	23
4.2 Conduta Ética, Conformidade e Integridade	28
4.3 Participação Institucional	29
4.4 Comunicação e Engajamento para Sustentabilidade	30
5. Estratégia de Sustentabilidade	32
5.1 Materialidade e Prioridades ASG	33
5.2 Política de Sustentabilidade	36
5.3 Plano de Sustentabilidade 2024-2026	38
5.4 Agenda 2030/ODS	40
6. Gestão de Riscos	44
6.1 Governança, Gestão e Controles	45
6.2 Estrutura de Governança de Riscos ASG	46
6.3 Identificação e Avaliação	47
6.4 Integração ao Negócio	48
6.5 Mitigação e Indicadores	49
6.6 Segurança da Informação	51
6.7 Investimento Responsável	54
7. Relacionamento com os grupos de interesse	56
7.1 Colaboradores	57
7.2 Cadeia de Valor	65
7.3 Rede Comercial e Prestadores de Serviço	66
7.4 Clientes	68
7.5 Sociedade	70
8. Relacionamento com o meio ambiente	72
8.1 Mudanças Climáticas e o Mercado Segurador	73
8.2 Estratégia Climática	74
8.3 Gestão Ambiental	75
9. Negócios sustentáveis	78
9.1 Estratégia	79
9.2 Produtos com adicionalidades ASG	80
9.3 Inovação com impacto socioambiental	81
10. Anexos	82



1.

Apresentação

1.1 Carta do Presidente



Felipe Nascimento
CEO Mapfre Brasil

O ano de 2025 foi muito especial para a Mapfre. Iniciamos um novo Ciclo Estratégico e alcançamos o melhor resultado da nossa história, com receita de seguros de R\$ 28,4 bilhões e lucro líquido de R\$ 5,4 bilhões, com crescimentos de 5,13% e 16,3%, respectivamente. Esses números demonstram disciplina técnica, melhoria consistente do desempenho operacional em praticamente todas as linhas de negócio e uma gestão orientada à produtividade e geração de valor sustentável.

Mais do que resultados expressivos, o ano de 2025 reflete maturidade, solidez e a confiança construída ao longo do tempo com clientes, corretores, parceiros e colaboradores. O Brasil consolida, mais uma vez, sua posição como uma das regionais mais relevantes do Grupo Mapfre, que atingiu globalmente pela primeira vez a marca histórica de 1 bilhão de euros de lucro.

Nosso Plano Estratégico segue alinhado aos pilares globais da Mapfre – Crescimento e Rentabilidade, Eficiência e Produtividade, Transformação e Cultura e Sustentabilidade – e traduz o nosso compromisso diário de integrar, de forma cada vez mais estruturada, os aspectos ASG ao negócio, à estratégia e à cultura da Companhia. Em 2025, avançamos na transformação da experiência do cliente, simplificando processos, tornando nossas relações mais ágeis e elevando o padrão de qualidade dos serviços. Esse equilíbrio entre rentabilidade, eficiência e foco no cliente é o que sustenta

uma empresa no longo prazo e nos prepara para os desafios futuros.

A sustentabilidade continua sendo parte indissociável da nossa forma de fazer negócios. Participamos ativamente da COP30 realizada no final de 2025 no Brasil e, para mostrar que conectamos inovação, gestão de riscos e agenda climática, lançamos nesse evento mundial o **Biosseguro**, uma solução inédita no mercado brasileiro voltada à proteção de projetos de restauração ambiental diante de eventos extremos. Os debates realizados em Belém reforçaram a urgência de transformar compromissos climáticos em ações concretas e a Mapfre mostrou capacidade técnica para reduzir perdas, proteger vidas, apoiar políticas públicas e impulsionar investimentos verdes, contribuindo para uma transição justa e sustentável.

Em 2025, a Mapfre também manteve seus compromissos ambientais: alcançamos uma redução histórica de 16% nas emissões de CO₂ no Brasil, o menor resultado da nossa pegada de carbono, e mantivemos a diretriz de não investir nem assegurar empresas dependentes de petróleo ou carvão que não apresentem planos consistentes de transição energética. Direcionamos esforços para o desenvolvimento de soluções que contribuam com a mitigação das mudanças climáticas e o fortalecimento da economia verde, como o Floresta Mapfre, que vai além da compensação de emissões de gases do efeito estufa por contribuir diretamente com a recuperação florestal de mais de 29 hectares de área degradada.

Lançamos ainda o programa **Corretor Mais Sustentável**, uma iniciativa pioneira que coloca nossos parceiros no centro da estratégia ASG, promovendo capacitação, reconhecimento e engajamento por meio de uma jornada estruturada e estratégica. Acreditamos que ampliar impacto exige atuação em rede e nossos corretores são protagonistas nessa transformação.

Nada disso seria possível sem o trabalho integrado das nossas equipes, a parceria dos distribuidores e a confiança dos clientes em todo o país. Seguiremos em 2026 com inovação, qualidade e responsabilidade como diretrizes permanentes. Temos consciência de que resultados importam, mas é a forma como chegamos até eles, com ética, proximidade e compromisso com as pessoas e com o planeta, que dá verdadeiro sentido à nossa trajetória. É essa convicção que nos move a proteger pessoas, histórias e futuros, construindo, juntos, um caminho sólido e sustentável para as próximas gerações.

Felipe Nascimento
CEO Mapfre Brasil

1.2 Sobre o relatório

Em seu Relatório de Sustentabilidade 2025, a Mapfre apresenta, de forma integrada, as principais ações, iniciativas e resultados do ano no Brasil, evidenciando seu compromisso contínuo com a geração de valor sustentável para a sociedade e para o negócio.

A elaboração desse relatório segue as disposições da Circular SUSEP nº 666/2022 e as orientações de seu respectivo Manual, contemplando os requisitos aplicáveis à divulgação de informações relativas aos aspectos ambientais, sociais e de governança (ASG). Para fins de alinhamento a referenciais internacionais, também foram considerados os Princípios para Sustentabilidade em Seguros (*Principles for Sustainable Insurance* – PSI) e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas, cujas iniciativas correlatas estão indicadas ao longo do documento, quando aplicável.

Também foram utilizadas como referência as diretrizes adotadas pela Mapfre em nível corporativo, em especial aquelas aplicáveis aos relatórios de sustentabilidade do Grupo na Europa, desenvolvidos em conformidade com as Diretrizes de Relatórios de Sustentabilidade Corporativa (CSRD) e com as Normas Europeias de Relato de Sustentabilidade (NEIS), observadas as adaptações necessárias ao contexto regulatório brasileiro.

Este relatório tem como ano-base o exercício de 2025, compreendendo o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro. As informações nele contidas foram submetidas aos processos internos de validação e aprovação, e avaliadas pelo Comitê de Direção da Mapfre, com ciência das instâncias de governança corporativa e da área de Gestão de Riscos, em consonância com os mecanismos de controle e supervisão adotados pela companhia.

Este documento atende às exigências regulatórias vigentes e integra o conjunto de instrumentos utilizados pela Mapfre para acompanhamento, gestão e divulgação de suas práticas ASG, em alinhamento à sua estratégia corporativa e às políticas internas aplicáveis.

A versão vigente deste relatório, bem como edições anteriores, estão disponíveis no site institucional da Mapfre (www.mapfre.com.br), na seção dedicada à Sustentabilidade. A companhia adota, ainda, ações de comunicação destinadas à divulgação do relatório a seus públicos de interesse, por meio de canais externos e internos.

Solicitações de esclarecimentos adicionais sobre as informações divulgadas neste relatório podem ser encaminhadas à Diretoria de Sustentabilidade da Mapfre, pelo e-mail: sustentabilidade@mapfre.com.br

1.3 Marcos regulatórios aplicáveis

A atuação da Mapfre no Brasil está inserida em um ambiente regulatório em constante evolução, marcado pela crescente incorporação de aspectos ambientais, sociais e de governança (ASG) aos modelos de gestão, supervisão e transparência do setor segurador. Nesse contexto, a Companhia estrutura suas práticas e seus processos de forma alinhada às exigências legais vigentes, às diretrizes do órgão regulador e às referências internacionais de sustentabilidade.

A Circular tem como objetivo promover a incorporação estruturada dos riscos ASG aos processos decisórios das seguradoras, por meio da adoção de políticas de sustentabilidade; da identificação, avaliação, monitoramento e mitigação desses riscos; bem como da divulgação periódica e padronizada de informações.

Ao integrar os riscos ASG aos riscos tradicionais (financeiros, operacionais e de subscrição), a norma incentiva uma visão holística da gestão e contribui para o fortalecimento da resiliência das companhias perante desafios como as mudanças climáticas, transformações sociais e riscos reputacionais.

O Relatório de Sustentabilidade 2025 da Mapfre foi elaborado em consonância com os requisitos estabelecidos pela Circular. O documento contempla informações relativas à política de sustentabilidade da Companhia, à governança e à gestão dos riscos ASG, bem como às práticas adotadas para sua integração aos processos corporativos. Também atende às exigências de divulgação anual previstas na Norma, incluindo as informações apresentadas de acordo com os modelos e tabelas padronizadas estabelecidos pela SUSEP, permitindo maior comparabilidade, transparência e consistência das informações divulgadas ao mercado.

Além da Circular **SUSEP**, a Mapfre observa outros marcos legais e regulatórios relevantes para a agenda ASG no Brasil. Entre eles, destacam-se a **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais** (Lei nº 13.709/2018 – LGPD), que orienta a governança e a proteção de dados pessoais; a legislação anticorrupção (Lei nº 12.846/2013), que estabelece diretrizes para a prevenção, detecção e resposta a atos lesivos contra a administração pública; bem como normas e compromissos relacionados à gestão de riscos climáticos, à ética, à integridade corporativa e às relações de trabalho. Esses instrumentos contribuem para o fortalecimento da governança, da conformidade e da conduta responsável da Companhia.

No que se refere à proteção de dados pessoais, a Mapfre mantém um programa contínuo de conformidade com a LGPD, estruturado por políticas, responsabilidades e práticas que asseguram a legitimidade dos tratamentos de dados e o respeito aos direitos dos titulares. Esse programa contempla o mapeamento do ciclo de vida dos dados, a definição clara de finalidades e bases legais, a disponibilização de canais para o exercício de direitos, a avaliação prévia de riscos à privacidade em novos projetos e processos, bem como a orientação e o acompanhamento de parceiros e fornecedores. Adicionalmente, a Companhia promove ações contínuas de capacitação e conscientização, além da revisão periódica de suas políticas e práticas, reforçando uma atuação transparente, responsável e alinhada à evolução regulatória.

Em âmbito internacional, a atuação da Mapfre também está alinhada a referências amplamente reconhecidas, que orientam sua estratégia e suas práticas de sustentabilidade. Destacam-se os **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável** (ODS) da Agenda 2030 das Nações Unidas, o **Acordo de Paris** sobre mudanças climáticas e os **Princípios para Sustentabilidade em Seguros** (*Principles for Sustainable Insurance – PSI*), iniciativa das Nações Unidas voltada ao setor segurador. Essas referências contribuem para a integração da sustentabilidade à estratégia de negócios e para o alinhamento das operações do Grupo às melhores práticas globais.

Ao adotar uma abordagem integrada e consistente em relação aos marcos regulatórios e às referências nacionais e internacionais, a Mapfre reforça seu compromisso com a gestão responsável, a transparência e a sustentabilidade de longo prazo, assegurando a condução de seus negócios em conformidade com as exigências regulatórias e com as expectativas de seus diferentes públicos de relacionamento.



1.4 Mapfre na COP30

A participação da Mapfre na COP30, realizada no Brasil ao final de 2025, consolidou o compromisso da Companhia com o enfrentamento das mudanças climáticas em um dos principais fóruns globais para a definição de políticas e acordos ambientais. A Conferência, que reuniu representantes de mais de 190 países, foi um espaço fundamental para avançar nas metas do Acordo de Paris, ampliar a cooperação internacional e reforçar o papel do setor privado na transição para uma economia neutra em carbono.

Esta foi a COP da implementação e a Mapfre aproveitou sua participação para trazer exemplos de cases reais que materializam a implementação de uma estratégia de mitigação das mudanças do clima na visão de Riscos (com o lançamento de um estudo inédito sobre a cobertura de seguros para eventos climáticos extremos) e Oportunidades (com a apresentação de um novo produto voltado à restauração florestal que utiliza o carbono como ativo de cobertura). Para mais informações sobre o estudo, [acesse aqui o PDF](#).

Com uma postura ativa, a Mapfre marcou presença em **10 painéis e debates** ao longo das programações oficial e paralela, além de contar com uma delegação composta por colaboradores de diferentes países, reforçando o caráter internacional e colaborativo de sua atuação. Com essa presença ampliada, a Companhia contribuiu de forma técnica e consistente para discussões centrais relacionadas à mitigação, adaptação climática e gestão de riscos no contexto das mudanças do clima.

Na Casa do Seguro, espaço estratégico de articulação do setor segurador organizado pela CNseg durante a COP30, a Mapfre atuou como anfitriã de dois painéis, reforçando sua vocação para contribuir de forma concreta com a agenda climática global.

O primeiro painel, “Adaptação Climática e Finanças Sustentáveis: Caminhos para a Resiliência”, destacou a importância da atuação integrada entre setores público e privado, universidades e sociedade civil diante da crise climática. Na sequência, foi apresentado o estudo “Mudanças Climáticas e o Setor Segurador”, evidenciando o papel do seguro na redução de perdas econômicas, no fortalecimento da resiliência sistêmica e no apoio a políticas públicas de adaptação.

O segundo painel, “O Papel do Setor Segurador na Consolidação do Mercado de Carbono”, abordou a contribuição do mercado segurador para a integridade, a confiança e a expansão do mercado de carbono no Brasil

e no mundo. Nesse contexto, a Mapfre apresentou ao mercado o Biosseguro, um produto inovador e individualizado de seguro ambiental desenvolvido para projetos de reflorestamento não comercial, com foco na proteção de florestas, na mitigação das mudanças climáticas e na valorização dos serviços ecossistêmicos, ampliando o papel do seguro como instrumento indutor de soluções baseadas na natureza. Este produto tem como objetivo atender às demandas da sociedade em termos de proteção e viabilizar projetos de restauração que são essenciais para mitigação às mudanças climáticas. Para mais informações sobre o produto, [clique aqui para assistir ao vídeo](#).

Além da atuação como anfitriã, a Mapfre, por meio de seus representantes das diretorias de Sustentabilidade e Agronegócio, marcou presença em diversos painéis e debates relevantes ao longo da COP30, como:

Painéis na COP 30

“Seguros para Soluções Baseadas na Natureza (SbN)”, promovido pela CNseg e pelo Instituto Clima e Sociedade, que discutiu o papel do seguro na preservação e restauração florestal, em apoio à meta nacional de restauração de 12 milhões de hectares até 2030, e o compromisso da Mapfre em trazer soluções inovadoras neste sentido.

“Assegurando um futuro resiliente e nature positive”, promovido pela UNEP-FI e CNseg no Summit Global de Seguros Sustentáveis, com o objetivo de apresentar exemplos práticos de questões relacionadas a natureza em matéria de subscrição.

“O Papel do Cooperativismo e do Mercado Segurador nos Desastres Climáticos”, promovido pela Organização das Cooperativas do Brasil, com debates sobre a atuação integrada do cooperativismo e do mercado segurador na gestão de riscos e desastres climáticos.

“Clima em transformação e proteção da produção: caminhos para o futuro do seguro rural” (painel da CNseg na Agrizone), no qual a Mapfre compartilhou sua experiência sobre os desafios e oportunidades do seguro rural frente às mudanças climáticas.

“Advancing Nature Business Ambition” no Pavilhão da Espanha na Blue Zone da COP30, com apresentação do case Floresta Mapfre.

“Tecnologia e Inovação no Campo para a Resiliência Climática”, promovido pela CNseg, FGV Agro e Associação Brasileira do Agronegócio no Fórum Seguros e Agronegócio na COP30, reforçando a expertise técnica da Companhia no tema.

A participação da Mapfre foi ainda destaque no debate de encerramento promovido pela CNseg, intitulado “De Belém à COP31: Acelerando e Ampliando a Ambição e a Ação em Relação ao Clima e à Natureza”, que marcou o fechamento da atuação do setor segurador na COP30.

Para a Mapfre, a COP30 representou uma oportunidade única de reforçar o compromisso com a construção de um futuro mais resiliente, sustentável e socialmente responsável. O evento evidenciou o papel estratégico do mercado segurador na construção de uma economia de baixo carbono, demonstrando que a agenda climática transcende a dimensão ambiental e permeia aspectos econômicos, sociais, financeiros e institucionais.



2.

Quem somos

2.1 Mapfre no Mundo

A Mapfre é um grupo multinacional com presença em **37 países** e atividades em mais de 100, operando por meio de uma rede de **4.488 escritórios**, com **mais de 30.000 colaboradores e 84.794 intermediários**, responsáveis pela distribuição de seus produtos e serviços. Sua atuação internacional é estruturada a partir de um modelo de negócios global, orientado pela diversificação geográfica, gestão integrada e proximidade com clientes e parceiros.

A solidez da operação global da Mapfre reflete em seu desempenho econômico: **líder do mercado espanhol, maior multinacional de seguros da América Latina e 9º maior grupo por volume de prêmios na Europa**. No exercício de 2025, o volume de prêmios emitidos atingiu a marca histórica de 29,145 bilhões de euros, com crescimento de 3,6% em relação ao ano anterior. O lucro líquido totalizou 1,079 bilhão de euros, uma alta de 19,6%, com melhorias significativas nos indicadores técnicos, financeiros e comerciais.

As atividades da Mapfre estão concentradas nos segmentos de seguros, resseguros e serviços financeiros, com uma proposta de valor baseada em um portfólio

diversificado e adaptável. O Grupo oferece soluções voltadas a diferentes perfis de clientes, abrangendo seguros de vida, saúde, patrimoniais, transporte, agronegócio e riscos cibernéticos, entre outros, desenvolvidos de acordo com os contextos regulatórios e operacionais de cada mercado.

A condução das operações internacionais é realizada por meio de uma estrutura de gestão regionalizada, que busca assegurar eficiência operacional, coerência estratégica e adequada governança corporativa. Dessa forma, as atividades comerciais do Grupo são compostas pelas seguintes regionais: Iberia (Espanha e Portugal), Centro-Sul Latam (América Latina, exceto Brasil e México), América do Norte (Estados Unidos, Porto Rico e Canadá), EMEA (Europa, Oriente Médio e África), além de estruturas dedicadas especificamente aos mercados do Brasil e México.

Esse modelo de organização sustenta a capacidade da Mapfre de operar de forma integrada em diferentes geografias, fortalecendo sua posição competitiva internacional e contribuindo para a perenidade de seus negócios.



37

países
atendidos



4.488

escritórios



+30 mil

colaboradores

2.2 Mapfre no Brasil

A operação brasileira da Mapfre ocupa posição estratégica no contexto global do Grupo, sendo a principal subsidiária fora da Espanha. A partir de sua sede na cidade de São Paulo, a Companhia desenvolve atividades em todo o território nacional e, no exercício de 2025, foi responsável por 14,8% dos prêmios e por 24,8% dos resultados consolidados do Grupo Mapfre.

A presença da Mapfre no Brasil remonta a 1992 e, ao longo de mais de três décadas de atuação, a Companhia consolidou-se como um dos principais grupos de serviços nos mercados segurador e financeiro. Suas atividades abrangem os segmentos de seguros, investimentos, consórcios, capitalização, previdência e serviços de assistência para residências e veículos, com soluções voltadas a diferentes perfis de clientes e necessidades de proteção e planejamento financeiro.



A operação nacional é sustentada por uma estrutura composta por 32 sucursais, dois espaços de coworking (localizados nas cidades de Santos e São José dos Campos, no estado de São Paulo) e cinco unidades P.A.R.E., assegurando capilaridade e proximidade com clientes, corretores e parceiros em diferentes regiões do país. Essa estrutura é apoiada por uma equipe de 2.281 colaboradores e por uma rede de 21.066 corretores, que desempenham papel central na distribuição dos produtos e serviços da Companhia.

Em 2025, a Mapfre registrou mais de 412 mil assistências, atendendo a uma base de 4.193.578 milhões de clientes, o que

reflete a escala de sua operação e relevância da atuação no mercado brasileiro.

No campo social, a atuação da Companhia é materializada por meio da Fundación Mapfre, uma instituição sem fins lucrativos acionista majoritária da Mapfre, que em 2025 celebrou 50 anos de uma trajetória mundial marcada pelo compromisso em melhorar a qualidade de vida da sociedade. Presente há mais de 30 anos no Brasil, a Fundación desenvolve atividades no país com foco na promoção do progresso social nas áreas de Ação Social, Prevenção e Segurança Viária, Promoção à Saúde, Seguros e Previdência e Cultura. Em 2025, reafirmou o seu compromisso com uma atuação marcada pela ampliação de parcerias, pelo fortalecimento institucional e, sobretudo, pelo impacto positivo que beneficiou mais de 6,8 milhões pessoas, entre atividades presenciais e digitais, além de alcançar uma audiência superior a 1,5 milhão de pessoas.

Esse conjunto de atividades reforça a relevância da Mapfre no Brasil e sua contribuição para o desenvolvimento econômico e social do país, em alinhamento às diretrizes globais do Grupo e aos princípios de atuação responsável.



2.3 Modelo de Negócio

A Mapfre segue um modelo de negócios voltado para o crescimento rentável e o desenvolvimento social nos países onde atua. Sua estratégia está baseada na busca pela diversificação geográfica, de produtos e canais de distribuição, eficiência na gestão e redução contínua de custos para melhorar a competitividade. Para isso, procura equilibrar uma gestão corporativa com a execução local adaptada a cada mercado, promovendo sinergias por meio do compartilhamento de talentos, processos e ferramentas.

A Companhia adota quatro pilares estratégicos em todos os países em que atua: Crescimento e Rentabilidade, Eficiência e Produtividade, Transformação e Cultura e Sustentabilidade. Esse modelo de negócios está estruturado a partir de diretrizes estratégicas que orientam sua atuação e sustentam a geração de valor no longo prazo:



Transformação e inovação, com foco em eficiência, digitalização e aprimoramento da experiência do cliente.



Diversificação geográfica, assegurando presença internacional equilibrada e mitigação de riscos.



Orientação ao cliente, atendendo de forma integrada pessoas físicas e empresas.



Atuação multicanal, oferecendo suporte ágil e acessível por diferentes pontos de contato.



Portfólio amplo e diversificado de produtos e serviços adaptados às necessidades do mercado



Compromisso com o cuidado das pessoas, promovendo proteção, bem-estar e desenvolvimento sustentável.

A Mapfre gera valor ao oferecer soluções de seguros, resseguros, serviços financeiros e produtos voltados à proteção de pessoas, bens e empresas, de forma alinhada às necessidades de seus clientes e à promoção do desenvolvimento social e ambiental. Com uma proposta de valor que vai além da cobertura de riscos, a Companhia busca contribuir para a resiliência das comunidades, apoiar a recuperação frente a desastres e estimular práticas responsáveis de consumo e investimento.

O modelo de negócio da Mapfre também é guiado por princípios claros que orientam todas as decisões estratégicas e operacionais:

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.

2.3.1 Valores



Solvência

Solidez financeira, técnica e profissional para atender aos compromissos, com resultados sustentáveis.



Integridade

Ética, respeito aos direitos humanos e à honestidade dos profissionais da Mapfre no relacionamento com todos os públicos de relacionamento.



Serviço

Melhoria contínua no desenvolvimento de todas as atividades para satisfazer às necessidades dos clientes.



Inovação

Peça-chave para a transformação e diferenciação, oferecendo soluções aos clientes e antecipando suas necessidades.



Equipe multicultural e diversa

As pessoas da Mapfre agregam talentos diversos e inclusivos, contribuindo para o Propósito da empresa.

2.4 Posicionamento Estratégico

O posicionamento estratégico da Mapfre é construído sobre bases sólidas, alinhadas à missão de gerar impacto positivo e criar valor sustentável em todas as regiões onde atua. Essas bases incluem a solidez financeira, a proximidade com clientes, a inovação constante e o compromisso com a ética e a responsabilidade social.

Para orientar a atuação do Grupo nos próximos anos, a Mapfre conta com o **Plano Estratégico 2025-2027**, aprovado pelo Comitê Executivo e pelo Conselho de Administração, que é focado em quatro pilares, garantindo que todos os esforços do Grupo estejam alinhados à criação de valor de longo prazo e ao fortalecimento de sua posição no mercado global:

- Crescimento e rentabilidade
- Eficiência e produtividade
- Transformação e cultura
- Sustentabilidade

A sustentabilidade está integrada em todas as decisões do negócio, da digitalização e transformação de processos, do desenvolvimento de soluções inovadoras para clientes e do fortalecimento da cultura organizacional. Dessa forma, o posicionamento estratégico da Mapfre reforça seu compromisso com a criação de valor sustentável, a resiliência frente a desafios globais e a liderança responsável no setor de seguros.

2.4.1 Nova marca global

Para responder às necessidades dos clientes e ao contexto tecnológico e social em constante mudança, a Mapfre desenvolveu, durante o ano de 2025, uma **nova identidade visual para a sua marca**.

Com quase um século de história, este é o primeiro reposicionamento em mais de 40 anos desse importante ativo estratégico da Companhia, que reflete uma transformação interna profunda, construída ao longo dos últimos anos, na sua maneira de operar e se relacionar com clientes, parceiros e sociedade.

A nova identidade visual foi apresentada ao mercado em janeiro de 2026 e pode ser conferida nas páginas deste relatório. Ela traz a evolução do icônico vermelho, agora mais vibrante, um logotipo renovado do trevo, mais atraente e atual, e o uso de letras minúsculas, que transmitem proximidade. Essa modernização da marca é também o reflexo direto da forma como a Mapfre vem atuando, mais próxima, ágil e alinhada às transformações do mercado e às expectativas de seus públicos.





3.

Resultados 2025

3.1 Desempenho de Mercado

Com base em dados divulgados pela Superintendência de Seguros Privados (Susep), o mercado brasileiro de seguros apresentou, em 2025, receitas totais de R\$ 415,09 bilhões, o que representa uma redução nominal de 4,75% em relação aos R\$ 435,80 bilhões registrados em 2024. No mesmo período, as despesas com indenizações, resgates, benefícios e sorteios somaram R\$ 265,30 bilhões, o que reflete um crescimento nominal de 9,54% frente ao ano anterior e evidencia o relevante papel do setor na proteção financeira da sociedade.

O segmento de Seguros de Danos e Pessoas (excluindo VGBL) alcançou receitas de R\$ 223,30 bilhões, com crescimento nominal de 7,82% e real de 2,65% na comparação com 2024. Entre os seguros de Danos, o seguro Auto registrou expansão nominal de 6,79% e real de 1,66%. Já nos seguros de Pessoas, o seguro de Vida apresentou desempenho ainda mais expressivo, com crescimento nominal de 12,70% e real de 7,27% no período.

Por outro lado, os produtos de acumulação arrecadaram R\$ 157,84 bilhões em 2025, representando uma retração nominal de 19,74% e real de 23,49%, sendo que o pagamento de benefícios e resgates superou o volume de contribuições em R\$ 0,29 bilhão. O segmento de Capitalização, por sua vez, somou R\$ 33,95 bilhões em receitas, com crescimento nominal de 5,97% e real de 0,93% na comparação anual.

A Mapfre Brasil (incluindo as operações com a Brasilseg), registrou uma redução de 3,5%, mesmo assim mantendo sua posição entre as principais seguradoras do país, com a 6ª colocação no ranking nacional e 6,6% de participação de mercado, além da liderança nos mercados de Riscos, Agronegócios e Grandes Riscos.

6°

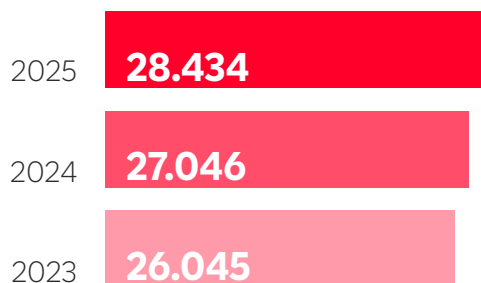
no ranking
nacional

6,6%

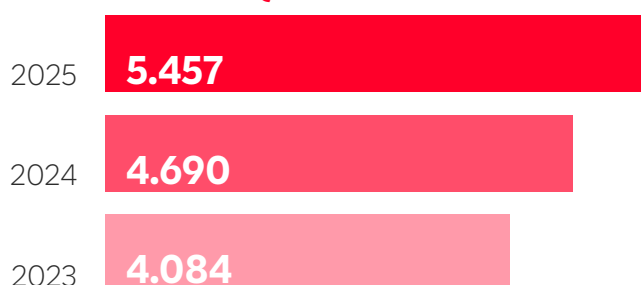
participação
no mercado

3.2 Resultados Financeiros

RECEITA DE SEGUROS R\$ milhões



LUCRO LÍQUIDO R\$ milhões



PATRIMÔNIO LÍQUIDO R\$ milhões



Índice Combinado	2023	2024	2025
Índice Combinado IFRS17 (CPC 50)	78%	77%	74%
Receita Líquida Cessão	20.801	22.165	24.065
Despesa Líquida de Recuperação	-16.204	-17.015	-17.876

64%

Taxa de retorno sobre o patrimônio líquido 2025

3.3 Reconhecimentos

Ao longo de 2025, a Mapfre recebeu importantes reconhecimentos que refletem seu compromisso com a ética, a sustentabilidade e a gestão responsável do negócio.



CLIENTE E RELACIONAMENTO

Stevie Awards 2025

Stevie Awards Inc.

categoria: PRATA

- Melhor iniciativa de engajamento com o cliente

Prêmio Melhor RH Sudeste

Centro de Estudos da Comunicação (CECOM) e Plataforma Melhor RH

categoria: GESTÃO DE PESSOAS E CULTURA

- Empresa Destaque

23º Troféu JRS

Grupo JRS

categoria: INOVAÇÃO E RELACIONAMENTO COM CORRETOR

- Seguradora Destaque



NEGÓCIOS E DESEMPENHO

Anuário Época Negócios 360º

Revista Época Negócios — Seguros

- ESG/Socioambiental — 3º lugar
- Inovação — 2º lugar

Destques Financeiros – Época Negócios 360º

Revista Época Negócios — Seguros

- Prêmios emitidos líquidos — 2ª colocação
- Prêmios ganhos — 2ª colocação
- Resultado operacional — 2ª colocação
- Sinistros pagos — 2ª colocação
- Ativos totais — 5ª colocação
- Rentabilidade — 5ª colocação



INVESTIMENTOS E FUNDOS

FGV Guia de Fundos de Previdência 2025

Valor Econômico

- Previdência RF Indexados - Nota máxima (5 estrelas) Mapfre Prevision DI FIC FI REF PREV
- Renda fixa indexados — 3º lugar
- Especialistas — 9º lugar
- Balanceados +30% RV — 10º lugar

Rentabilidade – Multimercados (1º trimestre/2025)

Valor Econômico

categoria: ESTRATÉGIA MACRO

- 1º lugar – Fundo Mapfre Inversión Multimercado



MERCADO E POSICIONAMENTO

Ranking Valor 1000

Valor Econômico

- Capitalização — 9º lugar
- Seguradoras (Ramos Gerais) — Top 5
- Previdência e vida — Top 10
- Grupos de seguros — Top 10

Ranking Top Asset

Revista Investidor Institucional

categoria: Gestoras estrangeiras no Brasil

- 1º lugar em crescimento

Ranking Local Brasil

Moody's Analytics

categoria: CRÉDITO PRIVADO

- 1º lugar

Ranking Estadão Melhores Serviços 2025

Estado de S. Paulo + HSR

categoria: SEGURADORA

- 1º lugar



SUSTENTABILIDADE E ESG

Ranking Anuário Integridade ESG

Insight Comunicação + FGV

- Única seguradora entre as 100 empresas de melhor reputação ASG
- 75ª posição geral

Melhores e Maiores

Revista Exame

categoria: SUSTENTABILIDADE – MELHORES DO ESG SETOR DE SEGUROS

- 1º lugar – líder entre seguradoras

Ranking Rasa

Associação Soluções Inclusivas Sustentáveis (SIS)

categoria: ATUAÇÃO SOCIOAMBIENTAL

- 1º lugar – seguradora mais sustentável do Brasil



4.

Governança Corporativa

4.1 Modelo de Governança

A Mapfre mantém um modelo de governança corporativa sólido, pautado em princípios de ética, transparência e responsabilidade, que permeiam toda a organização. A governança é desenhada para promover a integração entre temas como gestão de riscos, compliance, sustentabilidade e eficiência operacional, garantindo que todas as decisões considerem os impactos financeiros e ASG. Essa abordagem fortalece a resiliência do Grupo perante um ambiente em constante transformação e assegura a perenidade do negócio.

A estrutura de governança da Mapfre Brasil é composta por instâncias com papéis definidos, que atuam de maneira integrada e complementar, permitindo que decisões estratégicas, operacionais e financeiras sejam tomadas de forma colegiada, com foco na criação de valor sustentável para acionistas, clientes, colaboradores, parceiros e sociedade.



No topo da governança está o **Conselho de Administração**, responsável pela orientação estratégica e pelo acompanhamento da gestão, apoiado por comitês especializados que fortalecem o processo decisório e a supervisão dos principais temas corporativos. Em 2025, as instâncias de governança da Mapfre realizaram no Brasil, ao todo, 89 reuniões, evidenciando a regularidade e a robustez dos mecanismos de acompanhamento e controle.



89

reuniões de governança em 2025

As instâncias de governança da Mapfre no Brasil mantiveram uma agenda contínua ao longo do ano, reforçando a robustez dos mecanismos de acompanhamento e controle.



Decisão colegiada e visão integrada

Instâncias e comitês com papéis definidos permitem decisões colegiadas, com visão integrada de riscos, sustentabilidade e prioridades da Companhia.

O **Comitê de Direção** atua como elo entre o **Conselho de Administração** e a **gestão executiva**, coordenando as diretrizes estratégicas e assegurando o alinhamento entre as decisões do Conselho e a execução operacional.

No âmbito da gestão dos negócios, a **Reunião de Diretoria de Seguros** exerce papel central na condução das operações, contando com o apoio de comitês específicos voltados à gestão de riscos e à política de remuneração.

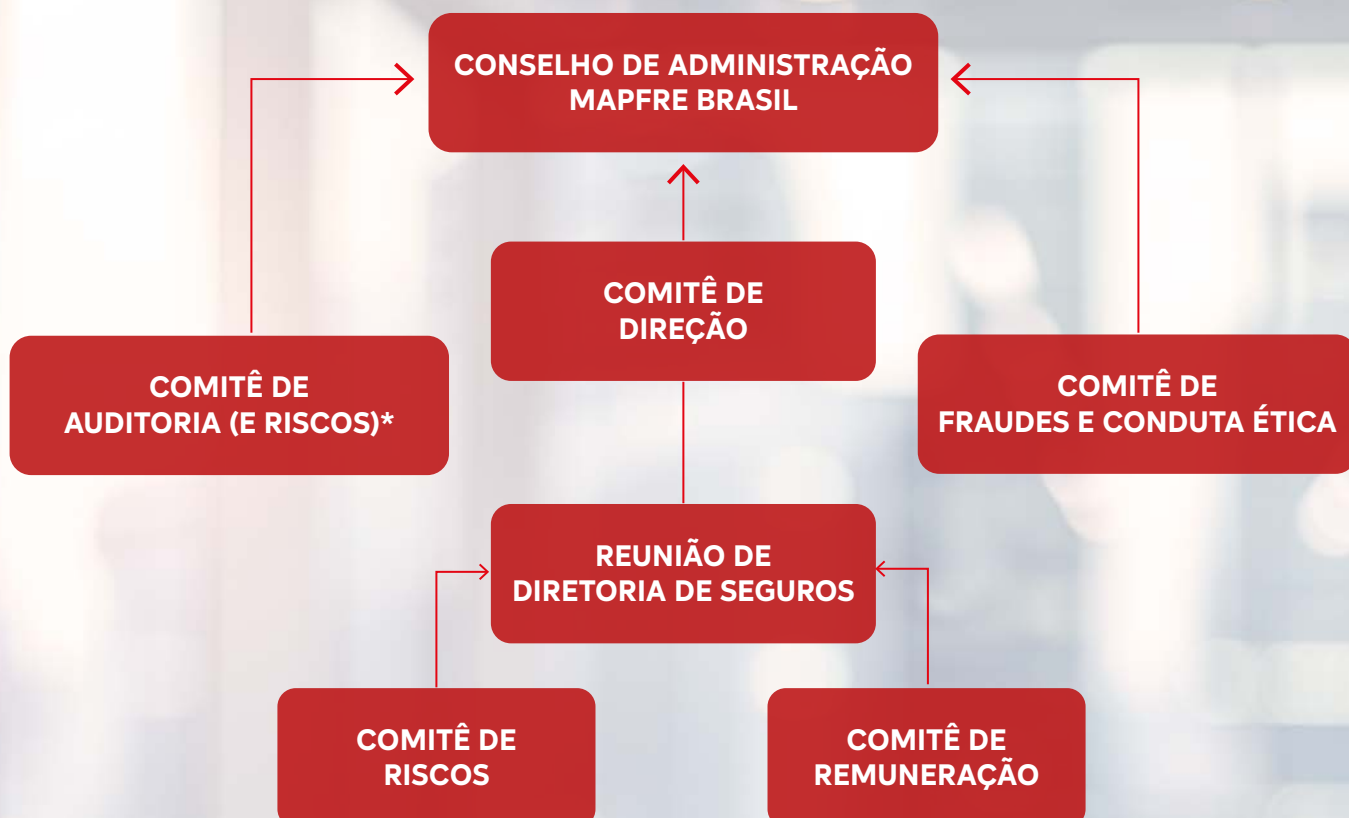
A governança é reforçada por comitês com foco em temas críticos, como o **Comitê de Auditoria**, responsável por apoiar o Conselho na supervisão dos controles internos; e o **Comitê de Fraudes e Conduta Ética**, criado para fortalecer a prevenção, detecção e tratamento de desvios de conduta e irregularidades.

Adicionalmente, a Companhia conta com comitês recentemente instituídos, como o **Comitê de Riscos** e o **Comitê de Remuneração**, ampliando a especialização e a efetividade da governança corporativa.

Como suporte transversal à estrutura formal de governança, a Mapfre dispõe ainda de **comitês de apoio**, que tratam de temas estratégicos e emergentes, como Investimentos; Sustentabilidade; Privacidade e Proteção de Dados; e Segurança, Crise e Resiliência. Esses comitês possuem periodicidades distintas e reportam suas deliberações ao Comitê de Direção, contribuindo para uma visão integrada dos riscos, oportunidades e prioridades da Companhia.

Essa arquitetura permite que a Mapfre alie tomada de decisão estratégica, gestão de riscos e sustentabilidade à execução operacional, além de refletir o seu compromisso com a gestão responsável, o fortalecimento de controles, a incorporação dos aspectos ASG na tomada de decisão e a condução ética e sustentável de seus negócios.

Organograma de Órgãos de Governo - Mapfre Brasil



Comitês de apoio Mapfre



Comitês de apoio possuem periodicidades distintas entre si, e são reportados ao Comitê de Direção

4.11 Conselho de Administração

O Conselho de Administração do Grupo Mapfre Brasil é o órgão superior de administração, deliberação e supervisão das atividades no país, de acordo com as leis locais e as normas internas de governança do Grupo. Ao Conselho de Administração compete aprovar os objetivos gerais do negócio, os planos estratégicos para alcançá-los, bem como seus orçamentos anuais e planos de investimentos, as políticas e diretrizes gerais definidos pelo Conselho de Administração da Mapfre S.A., sempre visando os melhores interesses do Grupo Mapfre e zelando pelo cumprimento das obrigações previstas nos normativos internos e na legislação vigente. Em 2025, foram realizadas 19 reuniões.

4.12 Comitê de Direção

O Comitê de Direção tem por objetivo a coordenação e supervisão direta da gestão das Unidades de Negócio na região, com exceção da Unidade de Negócio de Resseguro, e impulsionam os projetos corporativos globais ou regionais. A Unidade Regional Brasil, por ser classificada como um país core, possui um Comitê de Direção único que integra as funções de um comitê regional e local, composto pelo CEO Regional e pelos máximos executivos de cada unidade de negócio (Seguros, Assistência e BRASILSEG); de Finanças e Suporte ao Negócio (Finanças, Administração, Meios e Investimentos); Secretaria Geral e Jurídico; e Recursos Humanos. O Comitê se reúne mensalmente, tendo realizado 17 encontros em 2025.

4.13 Comitê de Auditoria

Órgão estatutário que assessora o Conselho de Administração na fiscalização dos controles internos, conformidade e qualidade das informações financeiras. Composto por quatro membros externos e um representante da Auditoria Interna. Atua para garantir a confiabilidade das demonstrações financeiras e a gestão dos riscos. Realizou 18 reuniões em 2025.

4.14 Comitê de Fraudes e Conduta Ética

Criado em 2025, possui caráter deliberativo e funciona como órgão permanente. É composto por nove membros e entre suas atribuições estão direcionar e controlar no âmbito de fraudes; direcionar e controlar no âmbito do Código Ético e de Conduta; estabelecer sanções ou medidas disciplinares e coordenar, acompanhar e supervisionar a gestão de assuntos e ações que envolvam fraudes, bem como os temas relacionados à conduta ética vinculados à Mapfre Brasil.

4.15 Reunião de Diretoria de Seguros

Órgão deliberativo vinculado ao Comitê de Direção, a Reunião de Diretoria de Seguros é responsável por decisões relacionadas às empresas da Unidade de Seguros, Previdência e Capitalização. Composto por nove membros titulares e três convidados permanentes, acompanha projetos e temas que impactam diretamente o negócio. Realiza encontros mensais, totalizando 26 reuniões em 2025.

4.16 Comitê de Riscos

De caráter consultivo e permanente, o Comitê de Riscos é vinculado à Diretoria da Mapfre Seguros Gerais e foi criado em 2025 para supervisionar e apoiar a gestão dos riscos relevantes para a Companhia, em conformidade com normativos regulatórios. Formado por pelo menos três membros qualificados, reúne-se no mínimo cinco vezes por ano para avaliar e orientar a gestão de riscos operacionais, além dos apetites de riscos.

4.17 Comitê de Remuneração

Criado em 2025, é composto por três membros efetivos, designados pela Diretoria da Mapfre Seguros Gerais, respeitando os critérios de independência e qualificação técnica exigidos pela Resolução CNSP 476/2024, e tem como missão assegurar a supervisão adequada da política e práticas de remuneração, promovendo sua conformidade com os princípios de proporcionalidade, transparência e alinhamento aos riscos da organização.

4.1.8 Comitês de Apoio à Alta Administração

Para apoiar o Conselho e a Diretoria, a Mapfre conta com comitês especializados que exercem funções consultivas e deliberativas, permitindo que decisões estratégicas sejam baseadas em análises completas e multidisciplinares. Em 2025, esses comitês se reuniram nove vezes.

- **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 Privacidade e Proteção de Dados:** de caráter permanente e deliberativo, é responsável por direcionar e controlar no âmbito de privacidade e proteção de dados pessoais, exercendo as funções de um comitê de crise em relação à gestão de incidentes e violações de segurança de dados pessoais, bem como coordenar, acompanhar e supervisionar a gestão e todos os assuntos referentes ao Programa de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais das Unidades de Negócios vinculadas à Mapfre Brasil.
- **Comitê de Sustentabilidade:** tem como principais atribuições conhecer, orientar e monitorar o cumprimento da estratégia local de sustentabilidade; promover e supervisionar o desdobramento do Plano de Sustentabilidade, assegurando sua destinação à criação de valor e o relacionamento com os diferentes grupos de interesse; avaliar periodicamente os riscos e oportunidades ASG, considerando normativos, legislações, iniciativas públicas e recomendações de mercado; monitorar riscos e oportunidades com impacto nos negócios, reputação e investimentos; e acompanhar iniciativas internacionais e compromissos assumidos. Se reúne até três vezes ao ano, podendo realizar sessões extraordinárias, e atualmente conta com nove membros.
- **Comitê de Segurança, Crise e Resiliência:** composto por 17 membros da alta direção, 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.

4.2 Conduta Ética, Conformidade e Integridade

O Grupo Mapfre mantém um compromisso com padrões elevados de ética, integridade e conformidade em todas as suas operações, pois entende que esses princípios são fundamentais para a criação de valor sustentável, bem como para garantir a confiança de clientes, colaboradores e parceiros. A conduta ética permeia suas decisões e práticas, garantindo que o negócio seja conduzido de forma transparente e responsável.

Em seu **Código Ético e de Conduta**, estabelece as normas que orientam o comportamento de todos os funcionários e executivos do Grupo Mapfre, incluindo diretrizes sobre integridade, prevenção de conflitos de interesse, transparência, combate à corrupção e respeito aos direitos humanos. O documento funciona em conjunto com as Políticas de Sustentabilidade, de Direitos Humanos e demais normas corporativas, formando uma estrutura integrada de governança ética e conformidade.

Para assegurar que os princípios sejam efetivamente aplicados, disponibiliza **canais exclusivos de denúncia**, permitindo que colaboradores, parceiros e terceiros reportem qualquer conduta irregular de forma segura, confidencial e sem retaliações. Estes mecanismos garantem que todas as denúncias sejam tratadas com rigor, acompanhadas por investigações apropriadas e submetidas a medidas corretivas quando necessário.

A Mapfre também promove a capacitação contínua de seus colaboradores em temas de ética, integridade e direitos humanos. Em 2025, foram realizados treinamentos específicos sobre combate a assédio, corrupção, fraudes e outras práticas contrárias à legislação e ao Código Ético, com a participação de **435 colaboradores**, reforçando a cultura de integridade em todos os níveis da organização.

O compromisso com os direitos humanos se reflete explicitamente em suas políticas corporativas, que proíbem qualquer forma de trabalho forçado, trabalho compulsório ou infantil. Além disso, o Grupo Mapfre adota práticas de vigilância e monitoramento para prevenir violações, promovendo um ambiente de trabalho seguro, inclusivo e respeitoso. O combate ao tráfico de pessoas, à exploração laboral e a qualquer violação à dignidade humana é parte integrante de suas políticas e ações corporativas.

A integração de controles internos, conformidade e ética permite ao Grupo Mapfre não apenas atender às exigências legais e regulatórias, mas também fortalecer a confiança de seus públicos de interesse, reduzir riscos operacionais e socioambientais e assegurar que as operações do Grupo Mapfre estejam alinhadas aos padrões internacionais de integridade corporativa.



435

colaboradores

participaram de treinamentos sobre práticas contrárias à legislação e ao Código Ético.

4.3 Participação Institucional

A Mapfre adota uma postura proativa de engajamento com o ecossistema setorial e institucional, reconhecendo que a colaboração com associações, federações e órgãos reguladores é estratégica para fortalecer a governança, a sustentabilidade e o desenvolvimento do mercado de seguros no Brasil. Essa atuação permite à Companhia participar da construção de políticas públicas e iniciativas setoriais que promovam impactos positivos no setor e na sociedade.

No âmbito da sustentabilidade, preside a Comissão de Integração ASG da CNseg, por meio da participação de sua diretora de Sustentabilidade, contribuindo para a promoção de práticas responsáveis e para a integração dos critérios ASG no mercado de seguros.

Em 2025, a Mapfre manteve presença ativa em associações e órgãos nacionais e internacionais de relevância setorial, consolidando relacionamentos que possibilitam o alinhamento de suas práticas de governança e sustentabilidade com as melhores referências do setor.

- **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*, iniciativa global das Nações Unidas para o setor segurador

A presença da Mapfre nesses fóruns vai além da representação institucional: permite à Companhia participar ativamente da definição de padrões, diretrizes e programas que fortalecem a resiliência do mercado e a responsabilidade socioambiental do setor. Essa atuação reforça a visão estratégica da Mapfre, de atuar de forma integrada e colaborativa, contribuindo para a evolução do setor e para a promoção de práticas corporativas éticas, transparentes e sustentáveis.

4.4 Comunicação e Engajamento para Sustentabilidade

A sustentabilidade integra a estratégia de negócios da Mapfre e se materializa tanto no desenvolvimento de produtos quanto na adoção de práticas ASG. Nesse contexto, a comunicação e o engajamento atuam como instrumentos para ampliar o conhecimento da sociedade sobre essas iniciativas e sobre o papel da Companhia na promoção de soluções que contribuam para um futuro mais resiliente e responsável.

Ao compartilhar suas ações e resultados, a Mapfre busca dar visibilidade às práticas que orientam sua atuação, reforçando a transparência e estimulando o diálogo com diferentes públicos. Essa abordagem contribui para aproximar colaboradores, clientes, parceiros, investidores e a sociedade das iniciativas da Empresa, evidenciando como a sustentabilidade está presente nas decisões estratégicas, nos processos e na geração de valor de longo prazo.

Para sensibilizar e engajar colaboradores, incentivando-os a integrar a sustentabilidade às suas decisões diárias e à cultura organizacional, foram promovidas iniciativas como a Semana da Cultura Mapfre, que contou com mais de 6,6 mil participações online e 780 presenciais em dezenas de atividades como palestras, oficinas, rodas de conversa, dinâmicas, exposições e podcasts sobre temas ligados à cultura, diversidade, sustentabilidade, solidariedade, negócios e saúde emocional.

O lançamento do projeto **Floresta Mapfre** durante a Semana de Meio Ambiente contou com a presença de diversas partes interessadas como clientes, corretores, colaboradores, jornalistas e membros dos Comitês de Direção, para promover ações de engajamento ambiental, como o preparo de mudas de espécies nativas para plantio no local de recuperação.



A Mapfre também uniu seu patrocínio oficial da **Conmebol Libertadores** com o lançamento de uma campanha de sustentabilidade capaz de transformar a emoção dos jogos em benefício ambiental: para cada gol marcado ao longo da competição, a Empresa se comprometeu a plantar cerca de três mudas de árvores nativas da Mata Atlântica, com o objetivo de restaurar um hectare de floresta no Parque Estadual do Jurupará, no Vale do Ribeira (SP). Além de envolver o público, a ação converteu a paixão pelo futebol em impacto ambiental concreto e positivo, que resultou no plantio total de mais de 1.600 mudas, superando o número inicial proposto.

Para estimular parcerias colaborativas, a Mapfre participa de eventos setoriais, fóruns de debate e plataformas de comunicação sobre sustentabilidade, riscos climáticos e inovação em seguros; adota uma comunicação ativa em mídias digitais, redes sociais e imprensa especializada, compartilhando resultados, cases e boas práticas de sustentabilidade; e investe na divulgação de conteúdos educativos e informativos voltados a clientes, investidores e parceiros, destacando sua participação na transição para uma economia de baixo carbono.

As iniciativas de comunicação e engajamento promovidas em 2025 ampliaram o alcance de suas mensagens e fortaleceram o entendimento sobre sua atuação sustentável. Entre os principais resultados:



58

matérias divulgadas no boletim interno VAMOS Mapfre, com um total de **2.892** acessos por colaboradores.



40

releases divulgados que foram desdobrados em **484** matérias e resultaram em um alcance de **77.409.819**.



201

divulgações em redes sociais (Facebook, Instagram e LinkedIn), com um alcance de **17.590.338**

Mais detalhes sobre o posicionamento e as iniciativas da Mapfre podem ser consultados no site da empresa: www.mapfre.com.br/quem-somos/sustentabilidade/.



5.

Estratégia de Sustentabilidade

5.1 Materialidade e Prioridades ASG

Este Relatório de Sustentabilidade inclui todas as informações consideradas materiais para a Mapfre e partes interessadas, de acordo com o estudo de Dupla Materialidade realizado em 2025, que identificou como materiais para a Companhia os seguintes temas:

- Mudanças climáticas
- Colaboradores
- Trabalhadores da cadeia de valor
- Consumidores e usuários finais
- Conduta empresarial

Para cada um desses temas, foram identificados os impactos materiais, riscos e oportunidades, essenciais para uma compreensão abrangente de como essas questões afetam a estratégia e o modelo de negócios da Companhia. No total, foram identificados 31 impactos, riscos e oportunidades materiais (em 2024 eram 53, refletindo um processo de revisão e priorização).



MUDANÇAS CLIMÁTICAS

Impactos positivos

- Mitigação das mudanças climáticas, reduzindo a pegada de carbono das operações internas.
- Promover uma economia de baixas emissões por meio de subscrição e investimentos em atividades que contribuam para a adaptação e mitigação das mudanças climáticas.

Impactos negativos

- Contribuição para o efeito estufa, colaborando com fornecedores que não adotam práticas alinhadas à mitigação das mudanças climáticas.
- Contribuição para o efeito estufa ao subscrever e investir em atividades intensivas em emissões de gases de efeito estufa.

Riscos

- Risco de transição: falta de adaptação na transição para uma economia de baixo GEE.
Risco físico: aumento do risco de desastres naturais resultantes das mudanças climáticas.

Oportunidades

- Ampliar a capacidade, cobertura e oferta de produtos de seguro relacionados às mudanças climáticas.
Integração dos critérios de sustentabilidade na cobertura e benefícios do seguro Auto.



COLABORADORES

Impactos positivos

- Defesa dos direitos humanos entre sua própria equipe.
- Melhorar a qualidade de vida dos colaboradores, protegendo sua saúde, segurança e bem-estar.
- Contribuição para uma remuneração de qualidade nas regiões onde a empresa opera.
- Desenvolvimento das capacidades dos talentos próprios.
- Proteção da privacidade dos dados dos colaboradores.
- Contribuição para a inclusão trabalhista de diferentes grupos com maior risco de exclusão.

Impactos negativos

- Nenhum impacto negativo material identificado.

Riscos

- Nenhum risco material identificado.

Oportunidades

- Aumento da atração e retenção de talentos devido às condições de trabalho e à promoção da diversidade na força de trabalho.



CONSUMIDORES E USUÁRIOS FINAIS

Impactos positivos

- Promoção da acessibilidade e diversidade por meio do desenvolvimento de produtos acessíveis e inclusivos.
- Melhor compreensão e escolha de produtos por meio da transparência das informações.
- Proteção e uso responsável dos dados dos clientes.

Impactos negativos

- Perda de capacidade econômica e insatisfação dos clientes devido à baixa prestação de serviços.
- Perda de dados pessoais dos clientes e fraude de terceiros devido a ataques cibernéticos.

Riscos

- Deterioração do ambiente macroeconômico devido à redução do poder de compra da população.
- Riscos sociopolíticos e geopolíticos decorrentes da erosão da coesão social, mudanças demográficas e aumento das desigualdades.

Oportunidades

- Nenhuma oportunidade material identificada.



TRABALHADORES DA CADEIA DE VALOR

Impactos positivos

- Proteção dos direitos humanos na cadeia de suprimentos e distribuição.
- Contribuição para a inclusão social em investimentos.

Impactos negativos

- Discriminação ou assédio no ambiente de trabalho na cadeia de suprimentos quando a empresa ou sua equipe estão envolvidos.
- Impacto na violação dos direitos humanos ao subscrever ou investir em empresas que não estão alinhadas com padrões e princípios internacionais.

Riscos

- Nenhum risco material identificado.

Oportunidades

- Nenhuma oportunidade material identificada.



CONDUTA EMPRESARIAL

Impactos positivos

- Promoção de políticas públicas sustentáveis.
- Contribuição para a melhoria da sociedade por meio da disseminação da conduta empresarial e cultura corporativa.

Impactos negativos

- Nenhum impacto negativo material identificado.

Riscos

- Deterioração do ambiente macroeconômico global devido à desaceleração econômica, tensões geopolíticas e um contexto em mudança e incerteza.
- Riscos sociopolíticos e geopolíticos decorrentes da disrupção dos sistemas políticos, mercados e segurança global, fragilidade democrática e desconfiança na informação.
- Riscos cibernéticos.

Oportunidades

- Nenhuma oportunidade material identificada.

Os temas materiais de sustentabilidade identificados em 2025, em conformidade com as Diretrizes de Relatórios de Sustentabilidade Corporativa (CSRD), são consistentes com os identificados no período anterior, de acordo com os seguintes detalhes:

- Mudanças climáticas, colaboradores, trabalhadores da cadeia de valor, relações com clientes e boa governança (conduta empresarial) continuam sendo questões relevantes no ano atual.
- Questões ambientais, além das mudanças climáticas, não surgiram como materiais segundo a metodologia aplicada em 2025. No entanto, essas questões são mantidas sob constante análise e monitoramento, para serem adequadamente abordadas caso sua materialidade aumente.

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 Empresa vincula seus impactos ambientais, sociais e de governança à sua própria estratégia e modelo de negócios. Da mesma forma, os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) incluídos na Agenda 2030 e, no caso específico de impactos ambientais, o Acordo de Paris foram levados em consideração.

A estratégia e o modelo de negócios da Mapfre são projetados para buscar resiliência em um ambiente dinâmico, baseados em uma abordagem que combina a busca por estabilidade financeira, gestão proativa de riscos e compromisso com a sustentabilidade. Essa análise combinada é realizada anualmente, com uma visão atual e de longo prazo, conforme apropriado.

5.2 Política de Sustentabilidade

A Mapfre adota uma Política Corporativa de Sustentabilidade que expressa seu compromisso estratégico com a integração transversal das questões ASG em todas as dimensões do negócio. Essa política reflete o posicionamento proativo da empresa em assegurar a perenidade do Grupo, promovendo a gestão responsável dos impactos e oportunidades relacionados à sustentabilidade, com abrangência para todas as entidades e órgãos de governança que compõem o Grupo Mapfre.

Esta política estabelece princípios e diretrizes fundamentais que norteiam a incorporação dos aspectos ASG na estratégia, na operação e nas relações da Mapfre com seus públicos de interesse. Trata-se de um instrumento vivo, alinhado a processos de planejamento estratégico e melhoria contínua, que orienta a tomada de decisões e a condução dos negócios em consonância com padrões éticos, legais e de responsabilidade socioambiental.

Em atendimento à Circular SUSEP nº 666/2022, a Política Corporativa de Sustentabilidade foi revisada e atualizada em 2024, refletindo os avanços regulatórios e as melhores práticas globais, sendo disponibilizada publicamente para garantir transparência. A Política Corporativa de Sustentabilidade está disponível no site institucional da Mapfre (www.mapfre.com.br), na seção dedicada à Sustentabilidade.

5.2.1 Princípios Fundamentais

A atuação da Mapfre está sustentada em princípios transversais que permeiam toda a organização e formam a base do compromisso global com a sustentabilidade e o desenvolvimento sustentável do Grupo:

CONFORMIDADE E INTEGRIDADE

Rigorous cumprimento da legislação vigente, com ênfase na prevenção à corrupção e no combate a práticas ilegais ou fraudulentas, suportado por mecanismos robustos de prevenção, monitoramento, denúncia e sanção.

DIÁLOGO E ENGAJAMENTO

Estabelecimento de canais efetivos de comunicação e diálogo com todos os grupos de interesse, baseados no princípio da boa-fé e na construção de relacionamentos de confiança e colaboração.

GOVERNANÇA ÉTICA E TRANSPARENTE

Adoção de práticas de governança corporativa pautadas na ética, na transparência, na diversidade e no respeito às regras do livre mercado, assegurando um ambiente íntegro e competitivo.

TRANSPARÊNCIA

Compromisso com a divulgação clara, fidedigna e tempestiva de informações financeiras e não financeiras, submetidas a processos rigorosos de verificação para garantir sua confiabilidade.

RESPEITO AOS DIREITOS HUMANOS

Promoção e consolidação de uma cultura organizacional que respeita e protege os direitos humanos, incentivando comportamentos éticos e inclusivos.

VALORIZAÇÃO DA DIVERSIDADE

Reconhecimento da diversidade como fator essencial para a inovação, competitividade e desenvolvimento social, promovendo a igualdade de oportunidades e o respeito a todas as pessoas.

RESPONSABILIDADE FISCAL

Cumprimento rigoroso das obrigações fiscais nos países onde atua, reconhecendo o impacto positivo que o pagamento de impostos exerce nos desenvolvimentos econômico e social.

COMPROMISSO AMBIENTAL

Integração das questões ambientais na gestão do negócio, com foco na preservação da biodiversidade, prevenção da poluição, uso eficiente dos recursos naturais e mitigação das mudanças climáticas.

RESPONSABILIDADE SOCIAL

Participação ativa em fóruns e organismos nacionais e internacionais, promovendo ações que geram impacto social positivo e fortalecem a cidadania corporativa.

GESTÃO INTEGRADA DE RISCOS ASG

Implementação de políticas específicas que definem responsabilidades e procedimentos para a identificação, avaliação e mitigação dos riscos ambientais, sociais e de governança, assegurando aplicação consistente em todas as entidades do Grupo.

INVESTIMENTO E SUBSCRIÇÃO SUSTENTÁVEL

Incorporação de critérios ASG nas decisões de investimento, fundamentada na adesão aos Princípios de Investimento Responsável (PRI) das Nações Unidas, e critérios de sustentabilidade nos processos de subscrição, alinhados com os Princípios para a Sustentabilidade em Seguros (PSI), buscando o equilíbrio entre retorno financeiro e impacto socioambiental positivo.

INCLUSÃO FINANCEIRA

Aumento e diversificação da carteira de produtos de seguros e financeiros a fim de alcançar grupos desatendidos, ampliando, dessa forma, o impacto social positivo e estabilidade financeira desses grupos.

5.2.2 Escopo e Aplicação

A Política de Sustentabilidade da Mapfre abrange todas as operações e unidades de negócio do Grupo, integrando-se ao modelo de governança corporativa e à cultura organizacional. Ela orienta as decisões estratégicas e operacionais, assegurando que a sustentabilidade seja parte integrante do desenvolvimento do negócio, da gestão de riscos e do relacionamento com clientes, colaboradores, parceiros e demais stakeholders.

Ao consolidar essa política como um pilar estratégico, a Mapfre reforça sua visão de ser referência em sustentabilidade no setor de seguros, promovendo o crescimento sustentável, a inovação responsável e a geração de valor para a sociedade e para o meio ambiente.

5.3 Plano de Sustentabilidade 2024-2026

A incorporação efetiva da sustentabilidade à gestão corporativa pressupõe o comprometimento da alta administração e sua integração à visão estratégica da Companhia. Na Mapfre, esse é um elemento central para o cumprimento de seu propósito. Por meio de um sistema contínuo e dinâmico, capaz de responder às tendências, desafios e riscos do contexto atual, a sustentabilidade é tratada como um componente estruturante da estratégia, do negócio e dos processos.

A Companhia assume compromissos voltados à geração de impactos sociais e ambientais positivos, alinhados ao seu papel como seguradora, investidora e gestora de ativos.

Objetivos prioritários do Plano Estratégico 2024-2026 relacionados à Sustentabilidade



1

neutralidade de carbono em 15 países.



2

ampliação dos investimentos sustentáveis, com mais de 95% do portfólio alinhado a critérios ASG.



3

promoção da igualdade de gênero, com a meta de alcançar 36% de mulheres em cargos de gestão até 2026.

A sustentabilidade está integrada de forma transversal e progressiva em todas as áreas de negócio, com foco em quatro dimensões principais:

AMBIENTAL, por meio da gestão da pegada ambiental e do apoio à economia circular.

SOCIAL, com o desenvolvimento de políticas inclusivas, a promoção da educação financeira e a ampliação da acessibilidade aos seguros.

GOVERNANÇA, com o fortalecimento da governança corporativa, maior transparência e atenção à pegada social.

NEGÓCIOS, com a gestão alinhada aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), incorporando esses princípios a produtos, investimentos e subscrições.

Para apoiar a implementação desses compromissos, a Mapfre conta com o Plano de Sustentabilidade 2024-2026, alinhado ao planejamento estratégico e estruturado a partir de objetivos, metas e indicadores de desempenho (KPIs).

EIXOS DO PLANO



LINHAS DE ATUAÇÃO



5.4 Agenda 2030/ODS

A Mapfre reconhece a importância dos desafios globais para a construção de um futuro sustentável e, por isso, integra os impactos ASG de seu negócio aos **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030 da ONU**. Essa integração orienta a estratégia corporativa, alinhando a atuação da empresa com metas globais que buscam erradicar a pobreza, proteger o meio ambiente e promover a justiça social.

No que se refere aos impactos ambientais, a Mapfre também considera o Acordo de Paris, reconhecendo a urgência de limitar o aumento da temperatura global e de promover a transição para uma economia de baixo carbono. A gestão responsável dos riscos climáticos e o incentivo a práticas sustentáveis fazem parte do compromisso da empresa com a mitigação dos efeitos das mudanças climáticas e a promoção da resiliência.

A contribuição da Mapfre para a Agenda 2030 se concretiza por meio de suas operações, que abrangem a cobertura de riscos, a prestação de serviços, a gestão de investimentos e a remuneração responsável. Com o plano de sustentabilidade corporativo e o exercício da cidadania corporativa, a Companhia promove ações que geram impacto positivo nas dimensões ambiental, social e de governança, reforçando seu papel como agente de transformação.

Dentre os 17 ODS, a Mapfre definiu sete como prioridades estratégicas, que orientam suas iniciativas e projetos em todo o mundo, refletindo os valores e a missão do Grupo. Acredita-se que o foco nesses ODS prioritários potencializa o impacto positivo, influenciando diretamente os demais objetivos e contribuindo para a construção de sociedades mais justas, saudáveis e sustentáveis.

Além de direcionar esforços e investimentos, essa priorização também serve como um guia para o desenvolvimento de produtos, programas sociais e políticas internas, consolidando a sustentabilidade como um elemento central do modelo de negócio da Mapfre.

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
- Bioseguro

ODS

11 13

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



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



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



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



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

ODS



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
- Corretor Mais Sustentável

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



6. Gestão de Riscos

6.1 Governança, Gestão e Controles

Na Mapfre, o processo de **Gestão de Riscos** está estruturado de forma a assegurar a adequada identificação, mensuração, monitoramento e mitigação de riscos, incluindo aqueles relacionados a fatores ambientais, sociais e de governança (ASG), em conformidade com a Circular SUSEP nº 666/2022 e demais normativos aplicáveis ao setor de seguros.

A Administração é responsável por estabelecer diretrizes estratégicas e supervisionar a efetividade do gerenciamento de riscos e do **sistema de controles internos**, contando com o suporte técnico das Diretorias e Comitês estatutários, que exercem papel ativo na deliberação, acompanhamento e reporte de temas críticos.

A Companhia conta com um diretor designado perante o órgão regulador, responsável pela Gestão de Riscos e pelo Sistema de Controles Internos. Cabe a esse profissional zelar pelo adequado funcionamento e pelo aprimoramento contínuo desses mecanismos, podendo reunir-se, sempre que necessário, com o Comitê de Riscos, o CEO ou o Conselho de Administração, sem a presença dos demais diretores.

A Estrutura de Gestão de Riscos (EGR) e o Sistema de Controles Internos (SCI) atuam de forma integrada e complementar, assegurando aderência regulatória, segregação de funções, definição clara de responsabilidades e rastreabilidade das decisões. Essa integração fortalece a governança corporativa e promove maior transparência na gestão dos riscos materiais e emergentes, em

linha com as melhores práticas nacionais e internacionais.

Anualmente, a Mapfre realiza um processo estruturado de identificação e atualização dos riscos que podem impactar o desempenho ao longo do plano de negócios, bem como daqueles com horizonte de médio e longo prazo (5 a 10 anos). Esse exercício considera análises internas, avaliações de processos críticos e informações provenientes de relatórios externos e estudos setoriais, permitindo uma visão abrangente do ambiente de riscos.

Os riscos identificados são avaliados com base em sua probabilidade de ocorrência e no potencial impacto sobre as operações, resultados e reputação da Companhia. Aqueles classificados como críticos (de nível alto ou muito alto) demandam a elaboração de **planos de ação específicos** pelos responsáveis dos processos, com prazos e métricas definidos.

A gestão de riscos incorpora dimensões estratégicas, operacionais e emergentes, incluindo **riscos climáticos e de sustentabilidade**, garantindo capacidade de adaptação a mudanças regulatórias e de mercado. Esse processo é integrado ao exercício de **Dupla Materialidade** e alinhado às recomendações da TCFD (*Task Force on Climate-related Financial Disclosures*), bem como às Diretrizes de Relatórios de Sustentabilidade Corporativa (CSRD) e Normas Europeias de Relato de Sustentabilidade (NEIS), reforçando a conexão entre governança, estratégia, gestão de riscos e divulgação de informações ASG.

6.2 Estrutura de Governança de Riscos ASG

A partir de 2026, os riscos ASG passam a ser reportados ao Comitê de Riscos, criado em 2025 para analisar, monitorar e tratar os riscos críticos.

A **governança de riscos ASG** está inserida na Estrutura de Gestão de Riscos, descrita na Política de Gestão de Riscos, que estabelece princípios, diretrizes e responsabilidades aplicáveis à Mapfre Brasil. A gestão ocorre em conformidade com o **modelo de três linhas**, garantindo segregação de funções, independência e monitoramento contínuo. Essa integração assegura que os fatores ASG sejam considerados de forma transversal nos processos de gestão e na tomada de decisão da Companhia.

A partir de 2026, as informações referentes aos riscos ASG passam a ser reportadas ao **Comitê de Riscos**, instância bimestral criada em 2025 para analisar o apetite de risco, o monitoramento e o tratamento dos riscos críticos, bem como o impacto das ações de controles internos na mitigação das exposições identificadas.

Além do Comitê de Riscos, temas relacionados a riscos ASG também são discutidos,

conforme sua relevância e necessidade decisória, durante a Reunião de Diretoria de Seguros e no Conselho de Administração, incluindo aprovação de políticas, limites e decisões estratégicas relacionadas à exposição ASG.

A área de Riscos é responsável pela identificação, avaliação e monitoramento contínuo dos riscos, incluindo riscos ASG, além de coordenar e avaliar anualmente a atualização quanto a permanência do risco na matriz de riscos operacionais.

No âmbito dos **riscos climáticos**, a Companhia adota critérios técnicos, controles e restrições na subscrição de apólices (especialmente no ramo Rural), incorporando análises climáticas que abrangem histórico regional, perfil das culturas seguradas e projeções para safras futuras. Essa abordagem está alinhada às melhores práticas internacionais de gestão de riscos climáticos, promovendo maior resiliência do portfólio e sustentabilidade do negócio no longo prazo.



6.3 Identificação e Avaliação

A Mapfre utiliza uma metodologia única para a gestão dos riscos, aplicável tanto aos riscos convencionais quanto aos riscos ASG. A identificação ocorre a partir de diferentes fontes:

- Mapeamento de processos (incluindo processos críticos exigidos pela SUSEP)
- Apontamentos da 1ª linha
- Recomendações de auditoria
- Necessidades regulatórias
- Ocorrência de perdas registradas no Banco de Dados de Perdas Operacionais (BDPO).

A avaliação dos riscos utiliza os mesmos critérios aplicados na Matriz de Riscos, conforme orientações do Guia da Matriz de Riscos (probabilidade, impacto operacional, financeiro e reputacional, controles e risco residual).

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.

A revisão dos riscos, incluindo riscos ASG, é anual, seguindo o calendário corporativo. Para isso, a companhia utiliza recursos como a Matriz de Riscos (semiautomatizada), que apoia a identificação, avaliação e acompanhamento anual; e o RiskMap, ferramenta corporativa de autoavaliação bianual utilizada para identificar riscos operacionais e mapear riscos materiais por executivos (superintendentes, diretores e CEOs).

O processo garante a integração dos riscos ASG à matriz corporativa e considera tanto elementos qualitativos quanto quantitativos, seguindo critérios corporativos e regulamentares.

6.4 Integração ao Negócio

Os riscos ASG estão integrados aos processos decisórios e estratégicos da Mapfre. Anualmente, no RiskMap, os executivos avaliam os riscos materiais que impactam a estratégia do Grupo, incluindo riscos ambientais, sociais e de governança. Os resultados são comparados ao ciclo anterior e incorporados à análise estratégica de mudanças no cenário setorial, nacional e global.

Esses resultados podem ser utilizados como subsídio para decisões relacionadas a definição de prioridades estratégicas; revisão de apetite de risco; desenvolvimento de novos produtos e iniciativas; direcionamento de investimentos e projetos; avaliação de fornecedores e clientes (critérios ASG integrados ao processo de homologação); diligências conduzidas por compliance em casos suspeitos de não conformidade ASG; subscrição técnica, que possui diretrizes específicas para avaliar riscos ASG nas áreas mais impactadas.

6.5 Mitigação e Indicadores

Em 2025, foram promovidas as atualizações anuais dos riscos ASG mapeados, com o objetivo de identificar a necessidade de novas ações de mitigação ou, quando aplicável, manter apenas o acompanhamento das exposições existentes.

A Mapfre possui processos estruturados para registro, análise e resposta em caso de materialização de riscos operacionais, ambientais, sociais ou reputacionais, conforme diretrizes da Estrutura de Gestão de Riscos e da Política de Gestão de Riscos.

Há métricas de eficácia, especialmente nos riscos com planos de ação implementados e testados pela área de Controles Internos. Os testes ajudam a evidenciar a maturidade dos controles e contribuem diretamente para a redução de impacto e/ou probabilidade dos riscos, conforme metodologia da Matriz de Riscos e critérios de avaliação de controles.

Durante o ciclo de revisão da matriz de riscos, a Companhia revisitou uma lista ampliada de riscos ASG e, após análise detalhada com os gestores responsáveis, houve reclassificação e sumarização dos riscos, que resultou no aprimoramento da gestão e fortalecimento da aderência às metodologias corporativas.

Durante o ano, não foram riscos nesses processos tradicionais. Ainda assim, melhorias contínuas estão sendo implementadas, especialmente na utilização e categorização das informações do Banco de Dados de Perdas Operacionais (BDPO), que permitirão aprimorar a identificação de perdas relacionadas a fatores ASG e fortalecer a sensibilidade do sistema de gestão a esses indicadores.

6.5.1 Indicadores quantitativos

Em 2025, a Mapfre manteve três riscos ASG mapeados, todos relacionados ao processo de cotação e contratação de seguros agrícolas, dada a relevância desse segmento para a exposição socioambiental e regulatória da operação. Esses riscos foram avaliados e monitorados conforme a metodologia institucional da Matriz de Riscos, que considera probabilidade, impacto operacional/financeiro/reputacional, maturidade de controles, risco residual e planos de ação.

Todos os riscos existentes são acompanhados anualmente pelos responsáveis de cada processo, conforme o ciclo de entrevistas, revisão de controles, análise de perdas operacionais e reavaliação da matriz.

Riscos mapeados na Matriz de Riscos



Risco ASG 1

Falha na integração de critérios ASG na cotação e contratação de seguros agrícolas

RISCO RESIDUAL: MÉDIO

Descrição: Falha na análise de clientes devido à ausência ou insuficiência de critérios ASG, incluindo práticas como uso inadequado de recursos naturais, poluição, ausência de metas ambientais, irregularidades no bem-estar animal e violações de direitos humanos e trabalhistas.

Consequências: Gera exposição legal, reputacional e financeira por materialização de riscos de sustentabilidade.



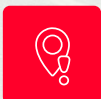
Risco ASG 2

Ausência de critérios ASG no apetite de risco para seguros agrícolas

RISCO RESIDUAL: MÉDIO

Descrição: Falha no processo relacionada à inexistência de parâmetros ASG formalizados no apetite de risco, o que pode permitir contratação com clientes de práticas insustentáveis, sem critérios impeditivos adequados.

Consequências: Pode resultar em impactos legais, reputacionais e financeiros.



Risco ASG 3

Contratação de clientes em áreas ambientais críticas

RISCO RESIDUAL: BAIXO

Descrição: Falha na análise territorial, permitindo contratação de clientes localizados em áreas desmatadas, embargadas, poluídas ou protegidas, incluindo mineração irregular e contaminação ambiental.

Consequências: Representa risco de vinculação da seguradora a danos ambientais e práticas ilegais.

6.5.2 Indicadores de monitoramento

Em 2025, os indicadores que suportam o monitoramento dos riscos ASG foram integrados ao processo de acompanhamento do apetite de risco, seguindo a lógica de zonas verde (dentro da normalidade), amarela (atenção) e vermelha (fora do limite e requerendo ações imediatas), conforme limites estabelecidos pela governança corporativa. Essa abordagem orienta a tomada de decisão e garante que a exposição aos riscos permaneça dentro dos parâmetros estratégicos definidos pela Companhia.

INDICADORES MONITORADOS RELACIONADOS AOS RISCOS ASG

- Sinistralidade (subscrição)
- Exposição reputacional relacionada à sustentabilidade
- Litígio relacionado à sustentabilidade

6.6 Segurança da Informação

A Segurança da Informação é um conjunto de princípios, processos e controles destinados a garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações da empresa. Para que isso seja possível, envolve-se um amplo conjunto de ações, como a definição de políticas e normas, a implementação de procedimentos operacionais, o uso de tecnologias adequadas, a realização de treinamentos contínuos e a adoção de práticas preventivas capazes de proteger dados, sistemas, redes e dispositivos contra ameaças internas e externas.

Essas medidas têm como objetivo assegurar que as informações corporativas – um dos ativos mais valiosos da organização – permaneçam protegidas de acessos não autorizados, uso inadequado, manipulação indevida, perda, destruição acidental ou intencional, bem como de ataques cibernéticos, falhas humanas ou de infraestrutura.

Nesse contexto, todos os colaboradores da Mapfre, independentemente de cargo ou área de atuação, são corresponsáveis pela preservação e proteção desses ativos, o que inclui:



Utilizar os recursos tecnológicos

fornecidos pela empresa **de forma ética**, responsável e alinhada às políticas vigentes.



Adotar práticas seguras

no uso de senhas, dispositivos, e-mails e ferramentas corporativas.



Zelar pela proteção das informações

às quais têm acesso, sejam elas digitais, impressas ou verbais.



Colaborar com ações e treinamentos

promovidos pela área de Segurança da Informação.



Reportar imediatamente

qualquer incidente, comportamento suspeito, falha técnica ou situação que possa representar risco à empresa, aos seus clientes, parceiros ou colaboradores.

A cooperação de todos é essencial para manter um ambiente seguro, reduzir vulnerabilidades, fortalecer a cultura organizacional e garantir a continuidade dos negócios. A Segurança da Informação não é apenas responsabilidade de uma área específica, mas um compromisso coletivo que protege a operação, a reputação e as pessoas que fazem parte da Mapfre.

6.6.1 Proteção de Dados e Privacidade

A proteção de dados pessoais é parte integrante da estratégia de atuação responsável e sustentável da Mapfre, que reconhece a privacidade como elemento essencial para a manutenção das relações de confiança com clientes, parceiros, colaboradores e demais partes interessadas.

Diretrizes de privacidade e proteção de dados são incorporadas aos processos corporativos, assegurando que o tratamento de informações ocorra de forma transparente, legítima e em conformidade com a legislação aplicável. A abordagem adotada é preventiva e contínua, baseada na identificação de riscos, no respeito aos direitos dos titulares e na melhoria permanente dos controles, reduzindo a exposição regulatória e reputacional.

A Mapfre mantém um programa contínuo de conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), estruturado por políticas, responsabilidades e práticas que promovem a legitimidade dos tratamentos de dados pessoais e o respeito aos direitos dos titulares. Esse programa amplia a transparência nas relações com os diferentes públicos e apoia uma atuação diligente e responsável em toda a Organização.



Como parte dessa atuação, são desenvolvidas iniciativas que fortalecem a transparência, a responsabilidade e o respeito aos titulares:

CONHECIMENTO SOBRE O CICLO DE VIDA DOS DADOS

Mapeamento das atividades de tratamento para compreender como os dados são utilizados ao longo de seu ciclo de vida, proporcionando maior visibilidade e controle gerencial.

CLAREZA DE PROPÓSITO NO USO DAS INFORMAÇÕES

Definição de finalidades específicas e bases legais adequadas, assegurando que o uso das informações seja necessário, proporcional e compatível com as expectativas dos titulares.

GARANTIA DE DIREITOS DOS TITULARES

Disponibilização de canais de atendimento para o exercício de direitos, promovendo diálogo transparente e autonomia aos titulares de dados.

AValiação PRÉVIA DE RISCOS À PRIVACIDADE

Avaliação de riscos e impactos à privacidade em novos projetos e processos, permitindo a adoção de medidas preventivas e decisões mais responsáveis.

RELACIONAMENTO RESPONSÁVEL COM PARCEIROS

Orientação e acompanhamento de parceiros e fornecedores, reforçando padrões de privacidade em toda a cadeia de relacionamento.

CULTURA E CONSCIENTIZAÇÃO

Realização de ações de capacitação e conscientização contínuas, fortalecendo a cultura organizacional de respeito e responsabilidade no tratamento de dados pessoais.

EVOLUÇÃO CONTÍNUA DAS PRÁTICAS

Revisão periódica de políticas e práticas para acompanhar mudanças regulatórias e aprimorar continuamente o programa de proteção de dados e privacidade.

6.6.2 Treinamento e Conscientização

A cultura de segurança é reforçada por iniciativas recorrentes de treinamento e conscientização, incluindo cursos obrigatórios, campanhas internas, testes de phishing e capacitação de terceiros. Em 2025, foram registrados 1.974 colaboradores treinados em LGPD, 1.954 em Segurança Integral e 1.852 em Plano de Continuidade de Negócios (PCN), evidenciando a abrangência das ações de capacitação e o compromisso com a prevenção.

No período, a área participou de auditorias internas e externas, incluindo auditorias contábeis independentes com envolvimento da função de segurança, auditoria interna específica da área, auditoria corporativa de privacidade e auditoria para certificação na ISO 22301, relacionada à continuidade de negócios. Esses processos reforçam a aderência às políticas corporativas, aos requisitos regulatórios e às melhores práticas de mercado, contribuindo para o aprimoramento contínuo da governança de riscos tecnológicos e de proteção de dados.

6.7 Investimento Responsável

A integração de critérios ASG às decisões de investimento é um elemento estruturante da gestão de riscos da Mapfre Investimentos. A abordagem adotada busca assegurar alinhamento às diretrizes corporativas globais, à Política de Investimentos e aos compromissos institucionais relacionados à sustentabilidade, contribuindo para a solidez da carteira, mitigação de riscos reputacionais e geração de valor no longo prazo.

A partir de uma análise detalhada e estruturada, é elaborado um rating interno (ASG-F), que avalia as categorias ambiental, social, governança e financeira. Cada categoria recebe uma pontuação com base em indicadores específicos e o rating final é a média das notas dessas categorias. Essa metodologia permite uma visão integrada do perfil de risco-retorno, considerando não apenas aspectos econômico-financeiros, como também exposições socioambientais e de governança.

No **eixo Ambiental**, são avaliados fatores como exposição a receitas provenientes de carvão, estratégias de transição energética, desenvolvimento de projetos ambientais, certificações, emissão de títulos verdes, impactos relacionados às mudanças climáticas e reputação ambiental.

Na **dimensão Social**, são considerados aspectos como alinhamento aos Princípios Orientadores da ONU, envolvimento com armas controversas, práticas de saúde e segurança, diversidade de gênero e raça, reputação social e aderência aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

Em **relação à Governança**, a análise contempla estrutura acionária, independência e composição do conselho, transparência, credibilidade da administração, existência de comitês de risco e compliance, qualidade dos relatórios de sustentabilidade e histórico reputacional.

A **dimensão Financeira** examina indicadores como alavancagem, retorno sobre ativos, qualidade da carteira de crédito, cumprimento de covenants e demais métricas econômico-financeiras relevantes.

O processo é complementado por um monitoramento contínuo dos ativos, que inclui análise periódica de resultados financeiros, cumprimento de obrigações contratuais, relatórios de agências classificadoras de risco e identificação de potenciais riscos reputacionais ou ASG por meio de ferramentas de diligência, além do acompanhamento de notícias e denúncias públicas.

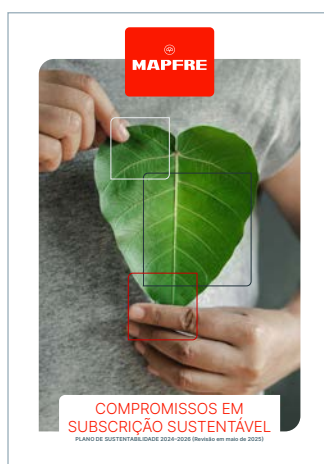
Em situações que demandem aprofundamento técnico sobre aspectos ASG, a área de Sustentabilidade é acionada para contribuir com uma análise complementar, podendo envolver também as áreas de Compliance e Jurídico, conforme a natureza do tema. Ativos que não estejam alinhados aos compromissos globais da Mapfre ou que não atendam aos critérios mínimos estabelecidos são desclassificados para investimento.

Em 2025, **100% dos emissores de crédito privado e renda variável foram avaliados segundo o critério ASG adotado pela Companhia**, evidenciando a abrangência da metodologia e sua integração ao processo decisório.

As diretrizes relacionadas ao investimento responsável estão formalmente previstas na Política de Investimentos Corporativa e no “Plan Marco de Inversiones”, documentos atualizados anualmente, aprovados pelo Comitê de Direção local e divulgados internamente. Esses instrumentos são complementados por compromissos públicos assumidos pela Mapfre para a integração de critérios ambientais, sociais e de governança em suas atividades de investimento e subscrição, disponíveis em:

COMPROMISSOS DE SUBSCRIÇÃO ASG

[clique aqui para abrir o PDF](#)



COMPROMISSOS DE INVESTIMENTO SUSTENTÁVEL

[clique aqui para abrir o PDF](#)



Esses processos refletem o compromisso da Mapfre com a sustentabilidade e a neutralização das emissões de carbono até 2030, além de seu alinhamento com padrões globais de responsabilidade social e ambiental.



7.

Relacionamento com os grupos de interesse

7.1 Colaboradores

A Mapfre adota um modelo de gestão de pessoas orientado pelo crescimento contínuo, pela valorização dos colaboradores e pela promoção de um ambiente de trabalho motivador, saudável e inclusivo, com igualdade de oportunidades e sem discriminação. A empresa reconhece que o engajamento e o desenvolvimento das equipes são fatores determinantes para a geração de valor sustentável e para a competitividade do negócio.

Nesse contexto, têm prioridade a atração e retenção de talentos diversos e multidisciplinares, a melhoria da produtividade e a gestão eficiente de pessoas, contribuindo para a solidez e o crescimento sustentável do negócio.

Ciente de que os colaboradores são protagonistas do desempenho organizacional, a Mapfre investe continuamente no desenvolvimento profissional e na adoção de uma gestão participativa, que estimula, reconhece e potencializa competências.

O compromisso é assegurar condições para o crescimento profissional e pessoal, por meio de iniciativas estruturadas que incluem programas de bem-estar implementados global e localmente, com ações voltadas ao ambiente de trabalho, promoção da saúde, atividades física e de nutrição e bem-estar; políticas claras de respeito aos direitos humanos, acompanhadas de mecanismos seguros para reporte de condutas que possam representar riscos ou violações; realização periódica de treinamentos e processos estruturados de avaliação de desempenho, promovendo o desenvolvimento contínuo e a cultura de feedback; e planos de remuneração competitivos, com revisões periódicas, assegurando alinhamento às práticas de mercado e ao reconhecimento do mérito.



7.1.1 Capacitação e Treinamento

A Mapfre conta com um modelo global de transformação que posiciona o desenvolvimento dos colaboradores como eixo central da estratégia. Todos têm acesso a um portfólio abrangente e diversificado de treinamentos, que é revisado e atualizado anualmente para apoiar a evolução contínua das competências e atender às demandas do negócio.

Esse modelo é sustentado por um ecossistema de aprendizagem integrado e dinâmico, no qual pessoas, conteúdos, tecnologias, processos e cultura organizacional interagem de forma estruturada para promover o aprendizado constante.

Por meio da Universidade Corporativa, a Companhia impulsiona a transformação de capacidades com iniciativas formativas alinhadas às prioridades estratégicas e às necessidades futuras. Programas de mentoria, plataformas de microlearning e comunidades de aprendizagem em rede fortalecem a colaboração, aceleram o desenvolvimento e incentivam a disseminação de conhecimento entre equipes.

O investimento contínuo em capacitação consolida um ambiente que valoriza o aprendizado permanente, combinando formações estruturadas e experiências práticas que ampliam competências e aprimoram a forma de trabalhar e aprender. Dessa forma, a Mapfre prepara seus profissionais para os desafios futuros e para a aplicação efetiva de novas habilidades no cotidiano.

Em 2025, os programas priorizaram o desenvolvimento de competências digitais, técnicas e comportamentais, além de iniciativas voltadas ao fortalecimento da liderança. Ao longo do ano, foram registradas mais de **26 mil participações em treinamentos, totalizando 41 mil horas de formação e 2.417 colaboradores treinados**. Esses resultados reforçam o compromisso da Mapfre com a consolidação de uma cultura de aprendizado contínuo, orientada à geração de valor sustentável.



7.1.2 Saúde e Bem-Estar

A Política de Saúde, Bem-Estar e Prevenção de Riscos Ocupacionais da Mapfre orienta as ações para a promoção de ambientes de trabalho seguros e a prevenção de acidentes. Esse compromisso é sustentado por um Modelo Global de Gestão Empresarial Saudável (Sistema de Gestão de Saúde e Segurança Ocupacional), baseado na norma ISO 45001, aprovada em 2022 com escopo global e implementação local adaptada às realidades de cada país.

A identificação e priorização de riscos e oportunidades relevantes fundamentam a Estratégia de Empresa Saudável para o ciclo 2025–2027. A partir desse diagnóstico, foram definidos objetivos e ações globais e locais, com metas quantificadas e planejamento anual, assegurando a melhoria contínua da gestão em saúde e segurança. Entre os principais objetivos dessa estratégia, destacam-se:

- Consolidar um ambiente de trabalho seguro, saudável e favorável ao bem-estar físico, mental e social de todas as pessoas relacionadas à Mapfre.
- Assegurar o cumprimento da Política de Saúde, Bem-Estar e Prevenção de Riscos Ocupacionais.
- Promover e proteger a saúde física e mental dos colaboradores e de suas famílias, tanto no ambiente de trabalho quanto na esfera pessoal.
- Minimizar riscos ocupacionais, prevenindo acidentes e doenças profissionais e contribuindo para a redução do absenteísmo por motivos de saúde.
- Contribuir para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, com ênfase no ODS 3/Saúde e Bem-Estar – uma das prioridades estratégicas da Companhia.
- Fortalecer o posicionamento da Mapfre como uma empresa saudável.

Em 2025, a Companhia deu continuidade no Brasil às **iniciativas voltadas à promoção da saúde e do bem-estar**, com a realização de palestras educativas, campanhas de vacinação, oficinas, atividades esportivas e ações de orientação nutricional, além de iniciativas preventivas com foco em aspectos mentais e sociais. Ao longo do ano, foram promovidas **42 ações (23 em formato online e 19 presenciais) que somaram mais de 8 mil participações**, reforçando o compromisso com a qualidade de vida e a sustentabilidade das relações de trabalho.

42

ações promovidas
voltadas à saúde e
bem-estar

+8 mil

participações

7.1.3 Diversidade e Inclusão

A Mapfre fundamenta sua atuação em políticas corporativas que promovem diversidade, igualdade e inclusão, entre elas a Política de Diversidade e Igualdade de Oportunidades, a Política de Respeito e Proteção dos Direitos Humanos e o Código de Ética e Conduta. Esses normativos estabelecem, como princípios gerais, a rejeição de qualquer forma de discriminação baseada em idade, gênero, estado civil, nacionalidade, cultura, raça ou etnia, orientação sexual, identidade e/ou expressão de gênero, crenças (incluindo opiniões políticas) ou qualquer outra condição física ou social, bem como a intolerância a qualquer tipo de assédio.

Em nível global, essas diretrizes se aplicam a todas as pessoas relacionadas à Companhia (colaboradores, profissionais não assalariados, fornecedores, parceiros, clientes e visitantes) consolidando uma cultura de respeito, equidade e valorização da diversidade entre todos os públicos de relacionamento.



Por meio da Política de Promoção, Seleção e Mobilidade, a Mapfre reforça o compromisso com o desenvolvimento profissional baseado em critérios transparentes e alinhados aos princípios de diversidade, igualdade e inclusão, promovendo programas de desenvolvimento, trilhas de capacitação e oportunidades de mobilidade entre áreas e países.

A Estratégia Global de Diversidade, Inclusão e Equidade, implementada em todos os países onde a Companhia atua, contempla ações globais e

locais adaptadas às realidades sociais de cada mercado. As iniciativas abrangem diferentes dimensões da diversidade, como gênero, deficiência, orientação geracional, sexual, racial e cultural. Para o ciclo 2025–2027, a estratégia estabelece, entre seus objetivos relacionados às pessoas:

- Promover um ambiente de trabalho inclusivo, no qual todas as pessoas se sintam valorizadas e possam desenvolver plenamente seus talentos, independentemente de suas características individuais.
- Fortalecer o posicionamento da Mapfre como uma empresa referência em Diversidade, Igualdade e Inclusão.

Para alcançar esses objetivos, a Política de Diversidade e Igualdade de Oportunidades estabelece compromissos internos, tais como:

- Implementar medidas que assegurem igualdade real de tratamento e oportunidades em todos os níveis da organização, prevenindo discriminação direta ou indireta.
- Desenvolver planos de ação para promoção efetiva da igualdade de gênero e do desenvolvimento profissional com equidade.
- Estabelecer planos de integração voltados a grupos específicos, com atenção especial às pessoas com deficiência.

- Incentivar o conhecimento e a valorização das diferentes culturas dos países onde a Companhia atua.
- Estimular a colaboração intergeracional, reconhecendo o valor das diferentes perspectivas.
- Engajar toda a organização na promoção da diversidade, tanto nas relações internas quanto no relacionamento com clientes, fornecedores e demais stakeholders.
- Assegurar ampla divulgação da política e do compromisso corporativo com a diversidade.

Ao integrar diversidade, equidade e inclusão à estratégia de negócios, a Mapfre reafirma seu compromisso com uma cultura organizacional ética, plural e orientada à geração de valor sustentável.

Diversidade, Equidade e Inclusão (DEI) ou Governança Pessoas e Equidade de Gênero

Os dados de movimentação de pessoas evidenciam avanços relevantes nas práticas de Diversidade, Equidade e Inclusão, com destaque para equidade de gênero.

- Em 2024 as mulheres concentraram 77,76% da remuneração fixa e 67,53% da remuneração variável, quando comparadas ao total da cia.
- Já em 2025, observa-se uma evolução desses indicadores, com as mulheres passando a representar 79,55% da remuneração fixa e 70,24% da remuneração variável. Nas admissões, as mulheres correspondem a 51,69% do total de contratações realizados na cia em 2025.

Esses resultados evidenciam o fortalecimento da participação feminina no quadro de colaboradores e a ampliação de sua representatividade nos níveis de gestão. Encerramos o exercício de 2025 com 57,83% do quadro total de empregados composto por mulheres, sendo que 40,50% dos cargos de gestão são ocupados por mulheres.

ESTRUTURA*

	NÍVEL	% fixo	% variável	% feminino	% masculino
2025	Administradores	65,60%	51,33%	34,78%	65,22%
	Direção	100,35%	93,96%	38,16%	61,84%
	Média Gestão	90,07%	84,85%	41,64%	58,36%
	Administrativo/Técnico	87,05%	84,66%	60,80%	39,20%
	Total Geral	79,55%	70,24%	57,66%	42,34%
2024	Administradores	55,72%	46,76%	25,93%	74,07%
	Direção	102,48%	98,18%	40,00%	60,00%
	Média Gestão	89,19%	83,78%	40,81%	59,19%
	Administrativo/Técnicos	86,65%	84,14%	60,51%	39,49%
	Total Geral	77,76%	67,53%	57,37%	42,63%

* A tabela apresentada contempla todas as empresas, com exceção da Brasilseg e dos colaboradores afastados há mais de dois anos.

ADMISSÕES			
	NÍVEL	% feminino	% masculino
2025	Direção	42,86%	57,14%
	Média Gestão	37,50%	62,50%
	Administrativo/Técnico	52,87%	47,13%
	Total Geral	51,69%	48,31%
2024	Administradores	33,33%	66,67%
	Direção	66,67%	33,33%
	Média Gestão	31,03%	68,97%
	Administrativo/Técnicos	56,92%	43,08%
	Total Geral	54,21%	45,79%

7.1.4 Respeito aos direitos humanos

A Mapfre reconhece a relevância dos direitos humanos como fundamento de sua atuação e incorpora sua proteção de forma expressa em seus Princípios Institucionais e Empresariais, no Código de Ética e Conduta, na Política de Sustentabilidade e na Política de Respeito e Proteção dos Direitos Humanos. Esses instrumentos estabelecem diretrizes claras para a prevenção, mitigação e tratamento de riscos relacionados a direitos humanos em todas as operações e relações da Companhia.

A Política de Respeito e Proteção dos Direitos Humanos define princípios gerais de atuação que orientam o comportamento organizacional e reforçam o compromisso com padrões internacionais, incluindo os dez Princípios do Pacto Global das Nações Unidas.

Até 2025, **1.865 colaboradores participaram de treinamentos sobre procedimentos relacionados à referida política e aos princípios do Pacto Global**. Ao final do ano, **88,6% da força de trabalho havia concluído ao menos uma ação formativa sobre o tema**, evidenciando o avanço na disseminação da cultura de respeito aos direitos humanos.

A Companhia também disponibiliza aos seus colaboradores Sistemas Internos de Informação, que funcionam como canais adequados e preferenciais para a comunicação de irregularidades ou condutas que possam representar violações, incluindo aquelas relacionadas a direitos humanos. Esses mecanismos fortalecem a cultura de integridade, transparência e responsabilização.

Tanto na Política de Respeito e Proteção dos Direitos Humanos quanto no Código de Ética e Conduta, a Mapfre declara explicitamente a rejeição ao trabalho forçado ou obrigatório, ao trabalho infantil e ao tráfico de pessoas, reafirmando seu compromisso com a dignidade humana e com a promoção de relações de trabalho éticas e responsáveis em toda a sua cadeia de valor.

7.1.5 Voluntariado

O Programa de Voluntariado da Mapfre é estruturado a partir de uma governança definida, com coordenação central e atuação de embaixadores locais que exercem o papel de multiplicadores nas diferentes regiões. Alinhado à cultura e aos valores da Companhia, o programa estabelece diretrizes claras (definidas pela Fundación Mapfre) com gestão sob responsabilidade da área de Recursos Humanos no Brasil.

As iniciativas são planejadas anualmente, com calendário estruturado, processos de inscrição, acompanhamento e registro das atividades, além de indicadores para monitoramento de participação e impacto social. As ações são desenvolvidas em parceria com organizações da sociedade civil e realizadas nos formatos presencial, remoto ou híbrido. Estratégias de comunicação e reconhecimento complementam o programa, promovendo engajamento e valorização dos voluntários.

No Brasil, o programa conta com um Comitê de Voluntariado composto pelo CEO, COO, Diretora de Recursos Humanos, Diretora de Marketing, Diretora de Sustentabilidade, Diretor da Mawdy, Diretor da Mapfre RE e o responsável pelo Programa de Voluntariado, assegurando alinhamento estratégico e impacto social.

Por meio dessa estrutura, a Mapfre reforça seu compromisso com o engajamento social, estimulando o protagonismo de seus colaboradores e contribuindo para a geração de impacto positivo nas comunidades onde atua.

Com a participação de **1.553 colaboradores voluntários, em 2025 foram promovidas 221 ações que beneficiaram mais de 38 mil pessoas em 68 instituições de 15 estados brasileiros**. Entre as principais iniciativas realizadas destacam-se a Semana Global de Voluntariado, em celebração aos 50 anos da Fundación Mapfre; a 3ª Caminhada Urbana ADID Down; a 1ª Reunião de Embaixadores Voluntários da Mapfre Brasil 2025; o Dia da Pegada Solidária Mapfre Brasil; o Dia Nacional do Voluntário com a equipe MAWDY Brasil; a criação do Voluntariômetro; e a distribuição de cestas de alimentos em parceria com a Amigos do Bem.





PÚBLICO BENEFICIADO

Adolescentes	6.657
Crianças	2.409
Pessoas portadoras de deficiência	368
Idosos	569
Pessoas com doenças pré-existentes	127
Pessoas/famílias em risco de exclusão social	27.017
Sociedade	934
Total Geral	38.081

TEMAS PRIORITÁRIOS EM 2025

Atividades por linha de atuação

Compartilhe solidariedade	10
Educação	56
Meio ambiente	60
Nutrição	54
Saúde	41
Total Geral	221

7.2 Cadeia de Valor

A Mapfre conduz a gestão de sua cadeia de valor com base em princípios de ética, transparência e responsabilidade socioambiental, promovendo o alinhamento de fornecedores, parceiros e intermediários às diretrizes corporativas e às normas internas vigentes.

O processo de homologação de fornecedores constitui um dos principais instrumentos desse modelo. Estruturado a partir de critérios ASG e de uma metodologia de segmentação e avaliação de riscos, o processo classifica os fornecedores conforme o nível de risco inicial (baixo, médio ou alto), considerando especialmente aspectos sociais, trabalhistas e regulatórios. A análise é apoiada por ferramentas especializadas e por terceiros, ampliando a robustez e a confiabilidade das avaliações.

Com base nessa classificação, são definidos planos de ação proporcionais ao nível de risco identificado. Fornecedores enquadrados como médio e alto risco participam de programas específicos de acompanhamento, que incluem capacitação, conscientização, definição de medidas preventivas e corretivas e monitoramento contínuo de desempenho. Em 2025, **736 fornecedores** (incluindo suprimentos, imóveis, parcerias comerciais e patrocínios) **passaram por homologação e qualificações específicas em critérios ASG.**

Além da homologação, a Companhia realiza controles direcionados à verificação das condições de trabalho, da conformidade legal e da prevenção de riscos na cadeia de suprimentos. Cláusulas contratuais específicas reforçam o compromisso com práticas trabalhistas responsáveis, enquanto canais de denúncia asseguram a gestão adequada de eventuais incidentes.

A escuta ativa dos trabalhadores da cadeia de valor também integra o modelo de gestão. Embora não participem diretamente da estratégia ou do modelo de negócios, suas percepções contribuem para o aprimoramento contínuo dos processos de avaliação e monitoramento, fortalecendo a incorporação de critérios sociais na relação com fornecedores.

Complementarmente, a Mapfre dispõe de um modelo interno de avaliação ASG aplicável às operações da cadeia de valor. Com base em ferramentas especializadas, esse modelo analisa e quantifica os impactos ambientais, sociais e de governança das atividades realizadas por grupos empresariais, considerando o setor de atuação e os países onde operam. O nível de risco atribuído pode implicar diferentes instâncias de aprovação, incluindo Comitês de Gestão locais e, quando aplicável, autorização adicional do CEO. Nas situações autorizadas, a Diretoria Corporativa de Sustentabilidade é comunicada e pode determinar a implementação de medidas adicionais de mitigação.

Essa estrutura integrada de avaliação, monitoramento e engajamento contribui para prevenir impactos adversos, fortalecer padrões trabalhistas e promover a melhoria contínua e colaborativa em toda a cadeia de valor.

7.3 Rede Comercial e Prestadores de Serviço

A Mapfre reconhece a rede comercial e os corretores como pilares estratégicos para a distribuição de soluções de proteção e para o crescimento sustentável do negócio. O fortalecimento dessas relações está diretamente associado à meta corporativa de Satisfação do Corretor, que integra o Algoritmo 2025, em linha com o direcionamento estratégico do negócio.

Com foco na simplificação da jornada do distribuidor e do cliente, a Companhia investe continuamente em tecnologia, benefícios e suporte especializado. A plataforma Mapfre Negócios oferece funcionalidades integradas para gestão das corretoras, administração da carteira de clientes e processos de pós-venda. A Central de Negócios e Operações, composta por mais de 170 especialistas, apresenta índice de resolução imediata de aproximadamente 96% das demandas, contribuindo para maior eficiência operacional e agilidade no atendimento.

O **Programa de Relacionamento Mapfre Mais Corretor** consolida essa proposta de valor ao disponibilizar suporte contínuo, treinamentos de capacitação, campanhas de incentivo, eventos de relacionamento e um grupo de corretores do conselho estruturado para coleta de feedbacks. Comunicados periódicos asseguram a disseminação de informações sobre avanços e iniciativas, reforçando a orientação técnica e o esclarecimento de dúvidas.

A equipe de performance comercial (Sala MOL) complementa esse ecossistema ao identificar oportunidades e estruturar planos de crescimento conjunto, atuando como um núcleo de inteligência comercial. Além de mapear tendências, analisar comportamentos de venda e monitorar indicadores de desempenho, a equipe trabalha de forma integrada com marketing, produto e operações para acelerar resultados. Com uma visão analítica e orientada a dados, a Sala MOL transforma insights em ações práticas (desde ajustes táticos na jornada comercial até a construção de estratégias de longo prazo), garantindo que toda a força de vendas opere com eficiência, foco e alto impacto.

A evolução da proposta de valor aos corretores inclui, desde 2025, a segmentação diferenciada da base e, em 2026, contemplará o aprimoramento dos contratos de comissão adicional e dos benefícios oferecidos, de acordo com a performance e o crescimento junto à Companhia. Esse modelo fortalece a conexão com os parceiros e amplia a geração de valor compartilhado.

Como parte dessa evolução, o Programa de Relacionamento Mapfre Mais Corretor segue em constante expansão, incorporando iniciativas e benefícios estruturados para impulsionar a profissionalização das corretoras e fortalecer a parceria comercial com os comerciais e corretores. Em 2025 foi desenvolvido o concurso cultural Mapfre Mais Formação, uma iniciativa voltada ao incentivo da capacitação contínua de corretores e colaboradores

da área Comercial, que teve como objetivo estimular o engajamento com trilhas de aprendizagem e cursos, promovendo o desenvolvimento técnico, a atualização de conhecimentos e a ampliação das competências essenciais para o negócio.

Os resultados obtidos evidenciam não apenas o alcance da iniciativa, mas também a profundidade do engajamento gerado. Ao todo, foram registrados 12.954 cursos concluídos por 594 corretores e colaboradores, o que representa uma média aproximada de 22 cursos por participante – um alto nível de recorrência no consumo dos conteúdos, reforçando que a plataforma vem sendo utilizada de forma contínua como ferramenta de desenvolvimento.

Os conteúdos com maior interesse foram direcionados para temas como Coberturas e Assistências de Vidros, Portal Mapfre Negócios, Consórcio de A a Z, Consórcio em Etapas e Inovação em Seguros, refletindo o alinhamento com as demandas práticas do negócio. A plataforma conta com 337 conteúdos distribuídos em temas estratégicos, como Produtos e Serviços, Tecnologia e Inovação, Liderança, Comunicação e Atendimento ao Cliente, Compliance e Conformidade, além de Vendas e Negociação, consolidando-se como um pilar fundamental para o desenvolvimento e a performance.

Além disso, no mesmo período, foi lançado o programa **Mapfre Mais Corretor Sustentável**, uma iniciativa orientada à disseminação da cultura ASG entre os corretores parceiros. O programa estimula práticas responsáveis nas dimensões ambiental, social e de governança, por meio de capacitação, conscientização e reconhecimento de boas práticas, contribuindo para o fortalecimento de uma cadeia de valor ética e alinhada às demandas da sociedade.

Capacitações contínuas sobre produtos e processos também são realizadas tanto para os profissionais comerciais da Companhia quanto para os parceiros distribuidores, assegurando alinhamento técnico e evolução permanente da atuação comercial. O conjunto dessas iniciativas resultou, em 2025, em uma melhora significativa na percepção dos corretores em relação à Mapfre, refletida positivamente nos indicadores de satisfação e no NPS do Corretor, que encerrou o ano em 30 pontos.

Para 2026, o objetivo é manter o foco no desenvolvimento do time comercial e no aprimoramento do modelo de atuação, com ênfase na performance em segmentos estratégicos, como Vida, que demandam abordagens consultiva e negociação especializada junto a corretores e clientes finais.

7.4 Clientes

A experiência e a satisfação dos clientes são direcionadores centrais dos processos operacionais e de negócios da Mapfre, que trabalha para superar expectativas e fortalecer o relacionamento com esse público.

Para antecipar mudanças sociais e atender às demandas dos segurados, a Companhia aposta no uso estratégico da tecnologia e na inovação. Nesse contexto, um dos destaques de 2025 foi o lançamento do Hub de Comunicações, uma iniciativa que centraliza e padroniza todas as mensagens enviadas aos clientes, promovendo maior clareza, consistência e alinhamento ao propósito institucional. Além de aprimorar a experiência do cliente, o Hub promove ganhos operacionais, otimiza processos e fortalece os pilares de eficiência e produtividade, impactando positivamente os indicadores do NPS Clientes.

A Mapfre avançou ainda mais em sua jornada de transformação digital com o lançamento da abertura de assistência automóvel via WhatsApp, utilizando um agente conversacional com IA generativa. A solução permite interação por áudio, texto e imagem, garantindo agilidade, praticidade e atendimento 24X7. Entre os diferenciais estão a validação automática da apólice, geolocalização para envio rápido de assistência, leitura inteligente de fotos e recomendação de oficinas. Após o sucesso da jornada de sinistro por áudio, a iniciativa reforça a estratégia de migração para canais digitais, promovendo autonomia ao cliente, simplificação de processos e maior eficiência operacional, com a proposta de integrar tecnologia e cuidado na experiência.

Ao longo do ano, a Mapfre também integrou de forma estruturada conteúdos e práticas de sustentabilidade em suas comunicações, compartilhando de maneira recorrente iniciativas institucionais e orientações que incentivam os segurados a adotarem comportamentos mais responsáveis.

O Club Mapfre, programa de benefícios e descontos destinado aos clientes, incorporou de forma estruturada o pilar de Sustentabilidade à sua proposta de valor. Em 2025, foi lançada a categoria sustentável, reunindo parceiros que oferecem produtos e serviços alinhados a práticas ambientalmente responsáveis e socialmente conscientes. A iniciativa integra a estratégia de promoção de práticas ASG, ampliando o acesso dos clientes a soluções que estimulam o consumo consciente, a saúde e o bem-estar. O programa contempla, entre outros aspectos: parcerias com foco em serviços sustentáveis; incentivo ao descarte ecológico, inclusive no âmbito de microsseguros residenciais; e oferta de produtos com impacto socioambiental positivo.

A categoria sustentável do Club Mapfre reforça o compromisso da Companhia em integrar benefícios ao cliente com a geração de valores ambiental e social, fortalecendo uma cadeia de consumo mais responsável.

7.4.1 Assistência ao Cliente

Por meio da MAWDY (*Mapfre Worldwide Digital Assistance*), a Mapfre consolida seu posicionamento como provedora de soluções de assistência multicanal e digital, com foco na excelência da experiência e no cuidado integral ao cliente.

Em 2025, foram registradas 602.818 assistências atendidas com mais de 599 mil serviços fornecidos. O índice de satisfação (CSAT) atingiu 94,1%. Do total de contatos, 23,4% ocorreram por canais digitais, enquanto 88,2% dos serviços foram acionados de forma eletrônica, evidenciando a consolidação de uma jornada cada vez mais digital e eficiente.

No período, a MAWDY expandiu sua atuação com a estruturação de um ecossistema de venda digital, uma solução web personalizada com a identidade visual de cada parceiro, que permite cotação, emissão e pagamento em fluxo único. A plataforma conta com múltiplos meios de pagamento, jornada simplificada e cotador inteligente, possibilitando a aquisição instantânea de produtos. APIs de emissão prontas para integração complementam a proposta, assegurando autonomia, agilidade e escalabilidade aos parceiros.

Entre as iniciativas de aprimoramento da experiência do cliente, destaca-se a implementação da ferramenta Seguimento Inteligente, que permite ao cliente validar a conclusão dos serviços nos ramos de automóvel e residencial. O acompanhamento estruturado de cada etapa possibilita atuação preventiva em situações críticas, geração de dados estratégicos e elevação da percepção de cuidado e transparência.

Também foram promovidas melhorias no front de atendimento, com simplificação de fluxos, redução de etapas e diminuição do tempo de abertura de chamados, resultando em maior produtividade e agilidade na ativação dos serviços.

No âmbito socioambiental, a oferta de telemedicina representa solução relevante ao reduzir deslocamentos desnecessários e, conseqüentemente, emissões de carbono. Em 2025, foram realizados mais de 9 mil atendimentos nessa modalidade, contribuindo para ampliar o acesso à assistência e mitigar impactos ambientais.

Com essas iniciativas, a Mapfre reforça o compromisso de oferecer não apenas produtos e serviços de excelência, mas uma experiência integrada, eficiente e alinhada à geração de valor sustentável para seus clientes.

7.5 Sociedade

Ciente do impacto de suas atividades na sociedade, a Mapfre mantém compromisso com o desenvolvimento econômico e social das comunidades em que atua. A Companhia promove iniciativas que geram benefícios diretos à sociedade e contribuem para a implementação de sua estratégia de sustentabilidade, alinhada aos objetivos da Agenda 2030 das Nações Unidas.

O relacionamento com a sociedade é fortalecido por meio do apoio a projetos socioculturais, consolidando um dos papéis mais relevantes da Mapfre: contribuir para a construção de um futuro mais sustentável, inclusivo e duradouro. As ações desenvolvidas abrangem áreas estratégicas como educação, cultura, saúde e esporte, funcionando também como instrumentos de comunicação e engajamento social.

A **estratégia de patrocínio sociocultural** é implementada por meio de leis de incentivo fiscal, que em 2025 beneficiaram milhares de pessoas em todo o país, reforçando o compromisso da Mapfre com iniciativas que promovem impacto social positivo e ampliam a inclusão e o acesso a oportunidades em diversas comunidades.

Lei de Incentivo à Cultura (Rouanet)

MUSICAL TOM JOBIM

RIO DE JANEIRO/RJ · SÃO PAULO/SP
Beneficiários diretos: **128.117**

MUSICAL CHORUS LINE

RIO DE JANEIRO/RJ · SÃO PAULO/SP
Beneficiários diretos: **30.965**

INSTITUTO INHOTIM

BRUMADINHO/MG
Beneficiários diretos: **350.000**

FESTIVAL PARAISÓPOLIS DAS ARTES

SÃO PAULO/SP
Beneficiários diretos: **+ 1.000**

MUSICAL VOZES NEGRAS

São Paulo/SP
Beneficiários diretos: **20.000**

Fundo para a Infância e Adolescência (FIA)

SEMEANDO SUSTENTABILIDADE

SÃO PAULO/SP
Beneficiários diretos: **468**

COLETIVO REFLEXÕES EM CENA – INSTITUTO OLGA KOS

São Paulo/SP
Beneficiários diretos: * execução em 2026

CAPOEIRA EXPRESSÕES DO GINGADO – INSTITUTO OLGA KOS

SÃO PAULO/SP
Beneficiários diretos: **60**

PRONON*

UP GRADE TECNOLÓGICO DO ACELERADOR LINEAR – SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE PIRACICABA

PIRACICABA/SP
Beneficiários diretos: * execução em 2026

Lei de Incentivo ao Esporte

DESBRAVA 2026 – CIRCUITO NACIONAL DE CORRIDAS

SÃO PAULO/SP · BELO HORIZONTE/MG
Beneficiários diretos: **+ 5.000**

PORSCHE CUP 2025

Beneficiários diretos: **130.000.000**

EDUCAÇÃO ATRAVÉS DO ESPORTE – EDIÇÃO 12

POMPEIA/SP
Beneficiários diretos: **2.000**

Fundo Nacional do Idoso

POOMSAE VIVA MATURIDADE – INSTITUTO OLGA KOS

SÃO PAULO/SP
Beneficiários diretos: **120**

DANÇA IDADE E ATITUDE – INSTITUTO OLGA KOS

SÃO PAULO/SP
Beneficiários diretos: **120**

ARTE VIVA – INSTITUTO OLGA KOS

SÃO PAULO/SP
Beneficiários diretos: **120**

PROGRAMA CUIDADO INTEGRAL – HOSPITAL CAJURU

Beneficiários diretos: * execução em 2026

PRONAS*

ARTES MARCIAIS SAÚDE PELO ESPORTE – INSTITUTO OLGA KOS

BRASÍLIA/DF
Beneficiários diretos: * execução em 2026

* Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência

* Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica



8.

Relacionamento com o meio ambiente

8.1 Mudanças Climáticas e o Mercado Segurador

Com a intensificação de eventos climáticos extremos no contexto global, o setor de seguros tem enfrentado impactos cada vez mais relevantes em suas dinâmicas operacional e financeira.

A elevação da frequência e da severidade de fenômenos como tempestades, enchentes, secas prolongadas e ondas de calor representa um desafio estrutural, com reflexos diretos no aumento da sinistralidade, na volatilidade dos resultados e na necessidade de aprimoramento contínuo dos modelos atuariais e de subscrição. Além disso, esses eventos reforçam a importância de uma gestão integrada de riscos climáticos e da incorporação de cenários prospectivos na tomada de decisão.

Com experiência consolidada na avaliação e precificação de riscos, **as seguradoras ocupam posição estratégica no enfrentamento dos desafios climáticos**. Além de absorver e gerenciar os impactos decorrentes de eventos extremos, o setor tem capacidade de desenvolver produtos e soluções que fortaleçam a resiliência de clientes, empresas e comunidades, direcionar investimentos para ativos sustentáveis, incentivar práticas de mitigação de riscos e apoiar iniciativas que promovam a adaptação e a transição para uma economia de baixo carbono.

A crescente complexidade do cenário climático demanda a utilização de modelos de projeção e cenários de transição que considerem variáveis físicas e regulatórias, permitindo à indústria de seguros avaliar impactos financeiros potenciais e traçar estratégias de mitigação e resiliência. Nesse sentido, o setor tem avançado na incorporação de metodologias alinhadas às recomendações da TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures), que promove maior transparência, padronização e integração das informações climáticas aos processos de gestão de riscos e tomada de decisão.

Paralelamente aos desafios, também emergem oportunidades relevantes ligadas ao desenvolvimento de produtos inovadores como seguros parametrizados, soluções para resiliência de infraestrutura, instrumentos de proteção para cadeias de suprimentos e seguros ligados à agricultura e ao clima. Essas soluções permitem que o setor atue de forma preventiva, contribuindo para a redução de perdas e promovendo a adaptação às mudanças climáticas de maneira ampla e estruturada.

A atuação responsável das seguradoras, alinhada a cenários de transição e à definição de metas de redução de emissões, reforça o papel do setor como agente de transformação socioambiental.

8.2 Estratégia Climática

Ciente de que as mudanças climáticas são um dos principais desafios globais, a Mapfre reafirma o seu compromisso com a mitigação e adaptação aos seus impactos. Em conformidade ao Acordo de Paris, o Grupo orienta sua estratégia para contribuir com a limitação do aumento da temperatura média global a 1,5°C, acelerando a redução de sua pegada de carbono e ampliando a transparência na divulgação de informações climáticas.

Desde 2021, segue as recomendações da Força-Tarefa sobre Divulgações Financeiras Relacionadas ao Clima (TCFD), o que possibilitou a estruturação de seu Plano Corporativo de Transição Climática, fundamentado em uma análise de dupla materialidade e integrado ao planejamento estratégico e ao Plano de Sustentabilidade 2024–2026.

O objetivo aspiracional de ser uma **empresa Net Zero até 2050** orienta a incorporação de critérios climáticos nas decisões de subscrição, investimento e operações próprias. O **Plano de Transição Climática** é articulado ao **Plano Estratégico do Grupo** e estabelece métricas, metas intermediárias e alavancas de descarbonização revisadas periodicamente, garantindo alinhamento às melhores práticas internacionais, à Agenda 2030 e às regulamentações ASG aplicáveis. Além da mitigação, a Mapfre fortalece sua capacidade de adaptação ao incorporar riscos climáticos ao planejamento financeiro, aos modelos de gestão de riscos e às análises de cenários, aumentando a resiliência frente a eventos extremos e desastres naturais.

Como parte de seus compromissos, a Companhia estabeleceu critérios restritivos para investimento e subscrição em setores intensivos em carbono, deixando de investir ou garantir empresas de carvão, petróleo e gás que não apresentem planos de transição energética compatíveis com o limite de 1,5°C. A estratégia climática transversal do Grupo abrange quatro eixos (operações próprias, investimentos, subscrição e cadeia de valor), promovendo ações concretas de descarbonização e engajamento com fornecedores e clientes, com o objetivo de impulsionar uma transição justa e responsável.

Os compromissos de subscrição ASG podem ser conferidos no site da Mapfre ([clique aqui para ver o PDF](#)), bem como os compromissos de investimento sustentável ([clique aqui para ver o PDF](#)).

O Plano de Transição Climática é atualizado anualmente, considerando tendências regulatórias, avanços técnicos, aspectos materiais identificados e compromissos assumidos pelo Grupo. Sua governança envolve análise prévia do Comitê de Riscos, Sustentabilidade e Conformidade e do Comitê de Sustentabilidade, com aprovação final pelo Conselho de Administração, assegurando supervisão estratégica e integração da agenda climática ao modelo de negócios. Dessa forma, a Mapfre consolida uma atuação responsável, resiliente e alinhada à transição para uma economia de baixo carbono.

8.3 Gestão Ambiental

Na Mapfre, o processo de gestão ambiental é parte indissociável de sua estratégia de sustentabilidade e de seu modelo de negócios. A mitigação de impactos ambientais e a promoção do uso responsável de recursos naturais estão diretamente relacionadas à forma como a Companhia opera, gere seus ativos e se relaciona com colaboradores, clientes e fornecedores. Em linha com as diretrizes corporativas do Grupo, a Mapfre mantém no Brasil um compromisso contínuo com a preservação ambiental, estruturando sua atuação a partir de metas, indicadores de desempenho e processos de melhoria contínua.

8.3.1 Pegada ambiental

Ao longo desse exercício, a Mapfre atingiu uma **redução histórica de 16% na pegada de carbono no Brasil**, com um desempenho superior à meta determinada para o ano de 13% (em relação à linha base de 2022), totalizando a marca de 3.417,15 tCO₂e, com 100% dessas emissões devidamente

Ao longo do exercício, foram implementadas e aprimoradas iniciativas voltadas à eficiência ambiental e à resiliência climática, com monitoramento sistemático de indicadores quantitativos e qualitativos. A gestão contempla ações de eficiência energética; controle do consumo de energia, água e outros recursos naturais nos edifícios corporativos; acompanhamento do consumo de combustíveis da frota utilizada nas operações; redução do uso de papel e estímulo à digitalização de processos. Esses esforços permitem acompanhar a evolução do desempenho ambiental e orientar decisões alinhadas às metas estabelecidas pelo Grupo.

compensadas por meio da compra de créditos de carbono certificados por organismos internacionais. Esse resultado é decorrente da adoção de diversas iniciativas e projetos que buscam a redução das emissões de carbono das operações da Mapfre e estão descritos nesse relatório.

8.3.2 Certificações

A Mapfre fortalece sua atuação por meio de sistemas estruturados de gestão ambiental, certificações e programas específicos, como a manutenção de unidades certificadas na ISO 14001 (Sistema de Gestão Ambiental) e na ISO 50001 (Eficiência Energética), além de iniciativas alinhadas ao conceito de Lixo Zero, gestão adequada de resíduos e práticas

de logística reversa. A avaliação da pegada ambiental, incluindo emissões de gases de efeito estufa e outras externalidades, bem como a adoção de mecanismos de compensação, reforçam o compromisso da Companhia com a redução contínua de impactos e com a geração de valor sustentável no longo prazo.

As sedes da Mapfre Brasil localizadas em São Paulo (Ed. Mapfre e Ed. WTorre) foram recertificadas na norma ISO14.001, que trata do sistema de gestão ambiental para a adoção de boas práticas nos processos internos com o objetivo de reduzir impactos ambientais negativos e trazer a melhoria contínua dos processos.

O Edifício Mapfre foi recertificado ainda pelos requisitos da norma ISO50.001, 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.

Além disso, em 2025 esta unidade mudou a certificação nacional Lixo Zero para uma certificação internacional (*Global Zero Waste*), mantendo os princípios de desvio de resíduos de aterros e incineração, mas com reconhecimento e padronização global. Como resultado, conquistou a certificação Nível Ouro da norma internacional GZW, com 91 pontos, um índice de reciclagem de 92,4% e uma redução de 83% na geração de rejeito por colaborador, fortalecendo a economia circular e a gestão integral de resíduos.

No Brasil, a Mapfre conta ainda com a certificação ISO14.064, 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. O Edifício WT Morumbi também possui a certificação LEED, nível Silver.



8.3.4 Recursos Naturais

Para atender às diretrizes do Plano de Sustentabilidade 2024-2026 e ao compromisso com a eficiência energética, que é um dos elementos-chave de sua estratégia de descarbonização, a Mapfre possui metas de consumo de recursos naturais em seus edifícios. Em 2025, foi registrada uma redução de 9,8% no consumo de energia e de 12% no consumo de água, em comparação ao exercício anterior, dentro do planejamento estabelecido para otimização dos espaços dos edifícios-sede e consequente redução de consumo de recursos. Além disso, com a ampliação dos certificados de uso de energia limpa, foi alcançada uma redução de 267 tCO₂e nas emissões da Companhia.

Consumo de recursos naturais nos edifícios Mapfre[®]

	Energia elétrica (kWh)	Água (m ³)
2022	4.099.540	24.998
2023	3.118.781	20.725
2024	2.920.487	19.377
2025	2.633.747	17.057

Gestão de Resíduos *

(em kg)	2022	2023	2024	2025
Toners e cartuchos	65	204	139	87
Lâmpadas fluorescentes e/ou recicláveis	0	140	21	0
Lâmpadas LED e/ou eletrônicos diversos	-	-	-	158
Resíduos de serviços de saúde	52	42	45	50
Resíduos comuns	143.574	286.208	85.700	151.953
Plástico	15.961	4.745	5.350	18.488
Metal	5.084	1.790	1.434	2.239
Vidro	5.017	1.427	1.476	2.002
Papel (consumo)	14.910	15.706	4.916	2.285
Papel (reciclagem)	26.021	16.689	14.349	39.057
Pilhas e baterias	311	36	25	150
Orgânico	-	30.930	14.934	1.862

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

8.3.5 Gestão Sustentável da Frota

Desde 2022, a Mapfre promove a renovação de sua frota executiva para versões mais eficientes como os veículos híbridos ou elétricos, que apresentam menor ou nenhum consumo de combustível fóssil, contribuindo com a diminuição da emissão de carbono por deslocamentos a trabalho.

Ao final de 2025, dos 39 veículos da frota executiva, 38 eram híbridos e um elétrico. Dos 197 veículos dedicados da frota alugada, 192 eram flex (movidos a etanol e/ou gasolina) e cinco eram híbridos. Dessa forma, 18% da frota atual da Mapfre apresenta emissões menores, contribuindo para a redução de 73tCO₂e registrada na pegada de carbono do ano.



9.

Negócios sustentáveis

9.1 Estratégia

A sustentabilidade está integrada ao modelo de negócios da Mapfre e orienta o desenvolvimento de produtos, serviços e soluções capazes de responder a desafios ambientais e sociais contemporâneos, ao mesmo tempo em que fortalecem a geração de valor no longo prazo. Nesse contexto, o seguro tem um papel estratégico ao oferecer proteção, prevenção e resiliência diante de riscos cada vez mais complexos, além de contribuir para o desenvolvimento de uma sociedade mais sustentável.

Como seguradora global, a Mapfre estrutura seu Plano de Sustentabilidade em quatro pilares – Ambiental, Social, Governança e Negócios –, sendo este último transversal aos demais e responsável por integrar a sustentabilidade à estratégia, à evolução dos produtos e serviços e à geração de valor.

Os negócios de impacto socioambiental combinam propósito e desempenho financeiro, direcionando sua atuação para a solução de desafios sociais e ambientais por meio de sua atividade principal, o seguro. Diferentemente de organizações sem fins lucrativos, esses negócios estão orientados à geração de lucro sustentável, alinhando resultados econômicos a impactos positivos mensuráveis.

Ao integrar sustentabilidade, inovação e desenvolvimento de produtos ao seu modelo de negócios, a Mapfre reforça seu compromisso com a geração de valor compartilhado e com a construção de soluções que contribuam para uma sociedade mais resiliente, inclusiva e sustentável.

9.2 Produtos com adicionalidades ASG

A Mapfre incorpora critérios ASG no processo de desenvolvimento de produtos e serviços, buscando identificar oportunidades em que o seguro possa ampliar o acesso à proteção, incentivar comportamentos responsáveis e apoiar a transição para uma economia mais resiliente e inclusiva. Essa abordagem se materializa tanto na criação de soluções inovadoras quanto na oferta de produtos com adicionalidades ASG, capazes de gerar benefícios que vão além da cobertura securitária tradicional.

Em 2025, foi lançado o **Bioseguro**, apresentado em primeira mão durante a COP30, que representa uma inovação no mercado segurador ao oferecer proteção a projetos de reflorestamento e regeneração florestal. A solução amplia a segurança e a confiança no mercado de créditos de carbono e reforça o papel do seguro como instrumento estratégico para apoiar a transição para uma economia de baixo carbono e mais resiliente.

9.3 Inovação com impacto socioambiental

A inovação é um dos vetores que impulsionam a estratégia de sustentabilidade da Mapfre que, em um cenário marcado por transformações climáticas, sociais e tecnológicas, busca desenvolver soluções que respondam a riscos emergentes e às novas demandas da sociedade. A Companhia participa ativamente de ecossistemas de inovação, estimula a cultura inovadora entre seus colaboradores e amplia o uso de tecnologias na criação de produtos e serviços com potencial de impacto positivo e escalabilidade.



No eixo ambiental, e com foco nas soluções baseadas na natureza, os esforços são direcionados para soluções que contribuam com a mitigação das mudanças climáticas e o fortalecimento da economia verde. O projeto **Floresta Mapfre**, lançado em junho de 2025, reflete essa visão ao associar a compensação de emissões de gases de efeito estufa relacionadas ao negócio à recuperação florestal de áreas degradadas, gerando benefícios ambientais, sociais e econômicos de forma integrada. A iniciativa prevê a restauração de 29,42 hectares de Mata Atlântica e contribuirá para a meta global da Mapfre de alcançar a neutralidade em carbono em suas operações até 2030, ao compensar as emissões da Mapfre Brasil previstas para 2028.

No âmbito social, os projetos são voltados à ampliação do acesso ao seguro e à inclusão de públicos com necessidades específicas. O **Mapfre na Favela** é uma iniciativa que busca adaptar soluções de seguro à realidade de pequenos e micro empreendedores locais das favelas, promovendo proteção, geração de renda e fortalecimento das economias locais.

De forma complementar, o **Mapfre Sênior** reúne produtos e serviços concebidos para atender às demandas de uma população em processo de envelhecimento, oferecendo soluções que promovem autonomia, segurança e qualidade de vida, tanto no ambiente residencial quanto em instituições de longa permanência de idosos (ILPS).



10.

Anexos

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.	<p>No topo da governança está o Conselho de Administração, responsável pela orientação estratégica e pelo acompanhamento da gestão, apoiado por comitês especializados que fortalecem o processo decisório e a supervisão dos principais temas corporativos.</p> <p>O Conselho de Administração do Grupo Mapfre Brasil é o órgão superior de administração, deliberação e supervisão das atividades no país, de acordo com as leis locais e as normas internas de governança do Grupo. Ao Conselho de Administração compete aprovar os objetivos gerais do negócio, os planos estratégicos para alcançá-los, bem como seus orçamentos anuais e planos de investimentos, as políticas e diretrizes gerais definidos pelo Conselho de Administração da Mapfre S.A., sempre visando os melhores interesses do Grupo Mapfre e zelando pelo cumprimento das obrigações previstas nos normativos internos e na legislação vigente. Em 2025, foram realizadas 19 reuniões.</p>	<p>4.1 MODELO DE GOVERNANÇA</p> <p>4.1.1 CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO</p>
	<p>No âmbito da gestão dos negócios, a Reunião de Diretoria de Seguros exerce papel central na condução das operações, contando com o apoio de comitês específicos voltados à gestão de riscos e à política de remuneração.</p> <p>Órgão deliberativo vinculado ao Comitê de Direção, a Reunião de Diretoria de Seguros é responsável por decisões relacionadas às empresas da Unidade de Seguros, Previdência e Capitalização. Composto por nove membros titulares e três convidados permanentes, acompanha projetos e temas que impactam diretamente o negócio. Realiza encontros mensais, totalizando 26 reuniões em 2025.</p>	<p>4.1 MODELO DE GOVERNANÇA</p> <p>4.1.5 REUNIÃO DE DIRETORIA DE SEGUROS</p>
	<p>A Companhia conta com um diretor designado perante o órgão regulador, responsável pela Gestão de Riscos e pelo Sistema de Controles Internos. Cabe a esse profissional zelar pelo adequado funcionamento e pelo aprimoramento contínuo desses mecanismos, podendo reunir-se, sempre que necessário, com o Comitê de Riscos, o CEO ou o Conselho de Administração, sem a presença dos demais diretores.</p>	<p>6.1 GOVERNANÇA, GESTÃO E CONTROLES</p>

DIRETRIZ	RESPOSTA	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO
	De caráter consultivo e permanente, o Comitê de Riscos é vinculado à Diretoria da Mapfre Seguros Gerais e foi criado em 2025 para supervisionar e apoiar a gestão dos riscos relevantes para a Companhia, em conformidade com normativos regulatórios. Formado por pelo menos três membros qualificados, reúne-se no mínimo cinco vezes por ano para avaliar e orientar a gestão de riscos operacionais, além dos apetites de riscos.	4.1.6 COMITÊ DE RISCOS

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 .	<p>A Mapfre utiliza uma metodologia única para a gestão dos riscos, aplicável tanto aos riscos convencionais quanto aos riscos ASG. A identificação ocorre a partir de diferentes fontes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Mapeamento de processos (incluindo processos críticos exigidos pela SUSEP) ■ Apontamentos da 1ª linha ■ Recomendações de auditoria ■ Necessidades regulatórias ■ Ocorrência de perdas registradas no Banco de Dados de Perdas Operacionais (BDPO). <p>A avaliação dos riscos utiliza os mesmos critérios aplicados na Matriz de Riscos, conforme orientações do Guia da Matriz de Riscos (probabilidade, impacto operacional, financeiro e reputacional, controles e risco residual).</p>	6.3 IDENTIFICAÇÃO E AVALIAÇÃO 6.4 INTEGRAÇÃO AO NEGÓCIO
(b) Descrição do papel do conselho de administração, diretoria, diretor responsável pelos controles internos e comitê de riscos na gestão dos riscos de sustentabilidade .	<p>A governança de riscos ASG está inserida na Estrutura de Gestão de Riscos, descrita na Política de Gestão de Riscos, que estabelece princípios, diretrizes e responsabilidades aplicáveis à Mapfre Brasil. A gestão ocorre em conformidade com o modelo de três linhas, garantindo segregação de funções, independência e monitoramento contínuo. Essa integração assegura que os fatores ASG sejam considerados de forma transversal nos processos de gestão e na tomada de decisão da Companhia.</p>	6.2 ESTRUTURA DE GOVERNANÇA DE RISCOS ASG

<p>(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.</p>	<p>Comitê de Sustentabilidade: tem como principais atribuições conhecer, orientar e monitorar o cumprimento da estratégia local de sustentabilidade; promover e supervisionar o desdobramento do Plano de Sustentabilidade, assegurando sua destinação à criação de valor e o relacionamento com os diferentes grupos de interesse; avaliar periodicamente os riscos e oportunidades ASG, considerando normativos, legislações, iniciativas públicas e recomendações de mercado, e, quando apropriado, estabelecer medidas; monitorar riscos e oportunidades com impacto nos negócios, reputação e investimentos; acompanhar iniciativas internacionais e compromissos assumidos; avaliar a adesão a novas iniciativas; acompanhar informações não financeiras; propor novos membros e grupos de trabalho; e acompanhar projetos, indicadores e riscos relevantes, incluindo a mitigação de riscos reputacionais e o reporte ao Comitê Corporativo. Se reúne até três vezes ao ano, podendo realizar sessões extraordinárias, e atualmente conta com nove membros.</p> <p>A partir de 2026, as informações referentes aos riscos ASG passam a ser reportadas ao Comitê de Riscos, instância bimestral criada em 2025 para analisar o apetite de risco, o monitoramento e o tratamento dos riscos críticos, bem como o impacto das ações de controles internos na mitigação das exposições identificadas.</p> <p>Além do Comitê de Riscos, temas ASG também são discutidos, conforme sua relevância e necessidade decisória, durante a Reunião de Diretoria de Seguros e no Conselho de Administração, incluindo aprovação de políticas, limites e decisões estratégicas relacionadas à exposição ASG.</p> <p>A área de Riscos é responsável pela identificação, avaliação e monitoramento contínuo dos riscos, incluindo riscos ASG, além de coordenar e avaliar anualmente a atualização quanto a permanência do risco na matriz de riscos operacionais.</p>	<p>4.1.8 COMITÊS DE APOIO À ALTA ADMINISTRAÇÃO</p> <p>6.2 ESTRUTURA DE GOVERNANÇA DE RISCOS ASG</p>
--	---	---

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

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.

[6.3 IDENTIFICAÇÃO E AVALIAÇÃO](#)

DETALHAMENTO DAS INFORMAÇÕES	RESPOSTA	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO
<p>(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).</p>	<p>(a.1) No âmbito dos riscos climáticos, a Companhia adota critérios técnicos, controles e restrições na subscrição de apólices (especialmente no ramo Rural), incorporando análises climáticas que abrangem histórico regional, perfil das culturas seguradas e projeções para safras futuras. Essa abordagem está alinhada às melhores práticas internacionais de gestão de riscos climáticos, promovendo maior resiliência do portfólio e sustentabilidade do negócio no longo prazo.</p> <p>(a.2) Em 2025, a Mapfre manteve três riscos ASG mapeados, todos relacionados ao processo de cotação e contratação de seguros agrícolas, dada a relevância desse segmento para a exposição socioambiental e regulatória da operação.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Risco ASG 1: Falha na integração de critérios ASG na cotação e contratação de seguros agrícolas ■ Risco ASG 2: Ausência de critérios ASG no apetite de risco para seguros agrícolas ■ Risco ASG 3: Contratação de clientes em áreas ambientais críticas <p>Esses riscos foram avaliados e monitorados conforme a metodologia institucional da Matriz de Riscos, que considera probabilidade, impacto operacional/financeiro/reputacional, maturidade de controles, risco residual e planos de ação.</p> <p>Todos os riscos existentes são acompanhados anualmente pelos responsáveis de cada processo, conforme o ciclo de entrevistas, revisão de controles, análise de perdas operacionais e reavaliação da matriz.</p>	<p>6.2 ESTRUTURA DE GOVERNANÇA DE RISCOS ASG</p> <p>6.5.1 INDICADORES QUANTITATIVOS</p>

DETALHAMENTO DAS INFORMAÇÕES	RESPOSTA	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO
<p>(b) descrição da metodologia utilizada para avaliar a possibilidade de perdas gerada pelos riscos de sustentabilidade.</p>	<p>Os riscos ASG estão integrados aos processos decisórios e estratégicos da Mapfre. Anualmente, no RiskMap, os executivos avaliam os riscos materiais que impactam a estratégia do Grupo, incluindo riscos ambientais, sociais e de governança. Os resultados são comparados ao ciclo anterior e incorporados à análise estratégica de mudanças no cenário setorial, nacional e global.</p> <p>Esses resultados podem ser utilizados como subsídio para decisões relacionadas a definição de prioridades estratégicas; revisão de apetite de risco; desenvolvimento de novos produtos e iniciativas; direcionamento de investimentos e projetos; avaliação de fornecedores e clientes (critérios ASG integrados ao processo de homologação); diligências conduzidas por compliance em casos suspeitos de não conformidade ASG; subscrição técnica, que possui diretrizes específicas para avaliar riscos ASG nas áreas mais impactadas.</p>	<p>6.4 INTEGRAÇÃO AO NEGÓCIO</p>
<p>(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.</p>	<p>Anualmente, a Mapfre realiza um processo estruturado de identificação e atualização dos riscos que podem impactar o desempenho ao longo do plano de negócios, bem como daqueles com horizonte de médio e longo prazo (5 a 10 anos). Esse exercício considera análises internas, avaliações de processos críticos e informações provenientes de relatórios externos e estudos setoriais, permitindo uma visão abrangente do ambiente de riscos.</p> <p>Os riscos identificados são avaliados com base em sua probabilidade de ocorrência e no potencial impacto sobre as operações, resultados e reputação da Companhia. Aqueles classificados como críticos (de nível alto ou muito alto) demandam a elaboração de planos de ação específicos pelos responsáveis dos processos, com prazos e métricas definidos.</p>	<p>6.1 GOVERNANÇA, GESTÃO E CONTROLES</p>
<p>(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.</p>	<p>A gestão de riscos incorpora dimensões estratégicas, operacionais e emergentes, incluindo riscos climáticos e de sustentabilidade, garantindo capacidade de adaptação a mudanças regulatórias e de mercado. Esse processo é integrado ao exercício de Dupla Materialidade e alinhado às recomendações da TCFD (<i>Task Force on Climate-related Financial Disclosures</i>), bem como às Diretrizes de Relatórios de Sustentabilidade Corporativa (CSRD) e Normas Europeias de Relato de Sustentabilidade (NEIS), reforçando a conexão entre governança, estratégia, gestão de riscos e divulgação de informações ASG.</p>	<p>6.1 GOVERNANÇA, GESTÃO E CONTROLES</p>

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.	<p>A Mapfre utiliza uma metodologia única para a gestão dos riscos, aplicável tanto aos riscos convencionais quanto aos riscos ASG. A identificação ocorre a partir de diferentes fontes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Mapeamento de processos (incluindo processos críticos exigidos pela SUSEP) ■ Apontamentos da 1ª linha ■ Recomendações de auditoria ■ Necessidades regulatórias ■ Ocorrência de perdas registradas no Banco de Dados de Perdas Operacionais (BDPO). <p>A avaliação dos riscos utiliza os mesmos critérios aplicados na Matriz de Riscos, conforme orientações do Guia da Matriz de Riscos (probabilidade, impacto operacional, financeiro e reputacional, controles e risco residual).</p>	<p>6.3 IDENTIFICAÇÃO E AVALIAÇÃO</p> <p>6.4 INTEGRAÇÃO AO NEGÓCIO</p>

DETALHAMENTO DAS INFORMAÇÕES	RESPOSTA	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO
(a) Descrição dos processos utilizados para identificação, avaliação, classificação e mensuração dos riscos de sustentabilidade.	<p>A revisão dos riscos, incluindo riscos ASG, é anual, seguindo o calendário corporativo. Para isso, a companhia utiliza recursos como a Matriz de Riscos (semiautomatizada), que apoia a identificação, avaliação e acompanhamento anual; e o RiskMap, ferramenta corporativa de autoavaliação bianual utilizada para identificar riscos operacionais e mapear riscos materiais por executivos (superintendentes, diretores e CEOs).</p> <p>O processo garante a integração dos riscos ASG à matriz corporativa e considera tanto elementos qualitativos quanto quantitativos, seguindo critérios corporativos e regulamentares.</p>	<p>6.3 IDENTIFICAÇÃO E AVALIAÇÃO</p>

DETALHAMENTO DAS INFORMAÇÕES	RESPOSTA	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO
<p>(b) Descrição dos processos de gestão dos riscos de sustentabilidade, destacando seu tratamento, monitoramento e reporte.</p>	<p>Em 2025, foram promovidas as atualizações anuais dos riscos ASG mapeados, com o objetivo de identificar a necessidade de novas ações de mitigação ou, quando aplicável, manter apenas o acompanhamento das exposições existentes.</p>	<p>6.5 MITIGAÇÃO E INDICADORES 6.5.2 INDICADORES DE MONITORAMENTO</p>
<p>(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.</p>	<p>A Mapfre possui processos estruturados para registro, análise e resposta em caso de materialização de riscos operacionais, ambientais, sociais ou reputacionais, conforme diretrizes da Estrutura de Gestão de Riscos e da Política de Gestão de Riscos.</p> <p>Há métricas de eficácia, especialmente nos riscos com planos de ação implementados e testados pela área de Controles Internos. Os testes ajudam a evidenciar a maturidade dos controles e contribuem diretamente para a redução de impacto e/ou probabilidade dos riscos, conforme metodologia da Matriz de Riscos e critérios de avaliação de controles.</p>	
<p>(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.</p>	<p>Durante o ciclo de revisão da matriz de riscos, a Companhia revisitou uma lista ampliada de riscos ASG e, após análise detalhada com os gestores responsáveis, houve reclassificação e sumarização dos riscos, que resultou no aprimoramento da gestão e fortalecimento da aderência às metodologias corporativas.</p> <p>Durante o ano, não foram identificados riscos nesses processos tradicionais. Ainda assim, melhorias contínuas estão sendo implementadas, especialmente na utilização e categorização das informações do Banco de Dados de Perdas Operacionais (BDPO), que permitirão aprimorar a identificação de perdas relacionadas a fatores ASG e fortalecer a sensibilidade do sistema de gestão a esses indicadores.</p> <p>Em 2025, os indicadores que suportam o monitoramento dos riscos ASG foram integrados ao processo de acompanhamento do apetite de risco, seguindo a lógica de zonas verde (dentro da normalidade), amarela (atenção) e vermelha (fora do limite e requerendo ações imediatas), conforme limites estabelecidos pela governança corporativa. Essa abordagem orienta a tomada de decisão e garante que a exposição aos riscos permaneça dentro dos parâmetros estratégicos definidos pela Companhia.</p>	

Relatório de Sustentabilidade



www.mapfre.com