

# 2022, **RELATÓRIO INTEGRADO**



# ÍNDICE

<b>1</b>	<b>Carta do presidente</b>	3
<b>2</b>	<b>Grupo MAPFRE</b>	6
2.1	Sobre nós	7
2.2	Estratégia	14
2.3	Estrutura acionária e funcional	20
2.4	Boa Governança	22
<b>3</b>	<b>Ações e dados econômico-financeiros</b>	43
3.1	Quadro regulamentar e ambiente global	44
3.2	Principais dados econômicos da MAPFRE	47
3.3	Gestão de riscos e sustentabilidade no negócio	59
<b>4</b>	<b>Comprometidos com os grupos de interesse</b>	79
4.1	Protegendo o cliente	80
4.2	Criando valor para o acionista	91
4.3	Desenvolvendo as pessoas	93
4.4	Criando negócios para os prestadores	119
4.5	Nossa pegada, valor compartilhado	124
<b>5</b>	<b>Comprometidos com o meio ambiente</b>	131
5.1	Estratégia de ação diante das mudanças climáticas	132
5.2	Plano Corporativo de Pegada Ambiental	134
5.3	Estratégia corporativa de compensação de emissões de gases de efeito estufa	142
<b>6</b>	<b>Informações complementares</b>	143
6.1	Bases para a elaboração e apresentação do relatório	144
6.2	Materialidade	146
6.3	Notas de informações complementares	150
6.4	Índice de conteúdo de GRI	195
6.5	Correspondência de conteúdo GRI e estado de informações não financeiras	217

## CÓDIGO DE NAVEGAÇÃO



Página anterior



Última página visitada



Próxima página



Ir para o índice



Imprimir



Pesquise o documento

A informação regulada corresponde ao enviado à CNMV em formato XHTML.

**ANTONIO HUERTAS, PRESIDENTE DA MAPFRE**

# CARTA DO PRESIDENTE



## **Prezados amigos,**

O exercício 2022 foi extraordinariamente complexo para todas as atividades, empresas, instituições e, em geral, para as pessoas em qualquer lugar do mundo. Aos efeitos econômicos, sanitários e sociais que ainda se arrastavam da pandemia, uma injustificável guerra na Ucrânia originou uma crise econômica global que não apenas freou a esperada recuperação pós-Covid, mas que ameaça com levar para a recessão muitas economias com seus correspondentes efeitos sociais em termos de emprego e pobreza. A crise de matérias-primas que já estava empurrando a inflação para uma suba se tornou um grave problema de preços para o conjunto da população, uma consequência negativa adicional não prevista na estrutura de custos das empresas, instituições e governos.

Sem dúvida, o mais relevante da injustificada guerra na Ucrânia é o dano às pessoas e aos seus bens, uma emergência em que a MAPFRE foi sensível desde o primeiro minuto, ativando para esse país linhas de ajuda emergenciais como expressão de nosso tradicional compromisso com as pessoas, especialmente aquelas que estão em situação de vulnerabilidade.

Infelizmente, ao fechamento de 2022, o conflito ainda continua e com ele as consequências que referi que, sem dúvida, fazem parte da realidade de nossa atividade como seguradora Global, embora nossa exposição na região do conflito é extraordinariamente residual e, portanto, sem impacto resenhável direto nem nos seguros nem na nossa atividade resseguradora. Mas seus efeitos condicionaram notadamente nossa estrutura de custos, especialmente os ramos mais expostos à inflação, como automóveis e lar, onde também mantínhamos uma política de tarifas de contenção ajustada à menor sinistralidade produzida durante os confinamentos.

Diante desta realidade, implementamos de maneira imediata planos de ação em cada país, para reduzir esse impacto na sinistralidade e reverter os desvios da taxa combinada de não vida, um indicador que conseguimos fechar em 98 %, porcentagem que melhorará nos próximos meses à medida que sejam consolidadas as medidas técnicas que foram colocadas em andamento.

Nossa ambição sempre é máxima, especialmente no referente a alcançar uma rentabilidade adequada, que reconheça a confiança concedida pelos acionistas. Assim, acredito honestamente que podemos qualificar 2022 como um bom exercício para a MAPFRE levando em conta o ambiente tão negativo que tivemos que enfrentar no ano passado. As receitas cresceram 8,3 % até superar 29,5 bilhões, gerando um resultado líquido de 642 milhões de euros, que nos permitirá cumprir nossos objetivos de criação de valor e, portanto, de pay out com todos vocês e, como sempre, o faremos em dinheiro. Sentimos muita honra de poder contribuir com este dividendo para melhorar as receitas de nossos acionistas, que como todos os cidadãos, também estão sendo muito afetados neste momento pela forte tensão nos preços, que origina desequilíbrios importantes tanto nas economias domésticas quanto nas empresas. Para finalizar esta parte, chamo sua atenção para o excelente resultado alcançado na América Latina, com uma contribuição de cerca de 9 bilhões de euros em prêmios, e uma excelente contribuição para o resultado superior a 300 milhões de euros. Em 2022, a MAPFRE alcançou a posição de liderança absoluta, vida e não vida, entre todas as seguradoras que operam nessa região.

“

**A MAPFRE CONSTRUÍU UM SÓLIDO E SOLVENTE MODELO DE NEGÓCIO FUNDAMENTADO NA DIVERSIDADE GEOGRÁFICA E DE NEGÓCIO, QUE PERMITE EXECUTAR OS EXERCÍCIOS COM ESTABILIDADE TANTO NO RESULTADO QUANTO NA RENTABILIDADE, PROTEGENDO TAMBÉM O FUTURO COM UMA BASE SÓLIDA DE CAPITAL**

”

No Relatório está disponível, e com total transparência, a evolução financeira da empresa, tanto a do Grupo quanto a de cada uma das unidades de negócio, e entre as quais gostaria salientar que 2022 também foi um bom exercício para o negócio de resseguro e grandes riscos, com crescimentos de dois dígitos em ambas as unidades. Assim mesmo, as condições de mercado melhoraram para o resseguro, o que abre interessantes expectativas de crescimento e de melhoria da rentabilidade para a MAPFRE nos próximos trimestres. Queremos aproveitar ao máximo esse potencial, para o qual foi aprovado um incremento de capital da MAPFRE RE de mais de 250 milhões de euros, que permitirá

melhorar seu perímetro de atuação na captação de negócio e, como sempre, sem abandonar uma política de assinatura prudente e rigorosa. Em relação à Unidade de Assistência, o exercício anterior concluiu seu intenso processo de transformação, que significou uma concentração de sua pegada geográfica onde pode oferecer mais valor a seus clientes e ao negócio segurador da MAPFRE, assim como uma intensa renovação de sua carteira para incrementar a prestação digital dos serviços. Nesta nova fase, a transformação também originou uma redefinição da marca para começar 2023 trabalhando em todos os países sob a nova denominação MAWDY, que corresponde a MAPFRE Worldwide Digital Assistance Company.

Para concluir esta primeira parte de números, também desejo reiterar a enorme Solvência da empresa com um índice de capital situado em sua última medição publicada em 216,8 %, na parte alta da categoria determinada pelo Conselho de Administração estabelecido em garantir o capital de solvência em 200 % com um patamar de +-25 pontos. Em definitiva, temos observado isto nos momentos mais duros da pandemia, neste ano novamente, e sem dúvida, veremos isto nos próximos. Seja qual for o ambiente, a MAPFRE construiu um sólido e solvente modelo de negócio baseado na diversidade geográfica e de negócio, que nos permite levar adiante os exercícios com estabilidade no resultado e na rentabilidade, protegendo também o futuro com uma base sólida de capital. Ajustamos o ritmo e priorizamos melhor nosso desenvolvimento, mas mantivemos todos nossos compromissos e ações.

Gostaria de mencionar agora nosso Plano Estratégico 2022-2024, um roteiro que nasceu justamente antes do início da guerra na Ucrânia, o que nos levou a ajustar algumas de nossas expectativas, mas sem renunciar a seus objetivos essenciais. Entramos agora ao ano central e, com o cenário exógeno que descrevi no início, prevemos uma dificuldade para cumprir totalmente alguns indicadores, mas não renunciamos a continuar trabalhando para levar todos eles ao máximo possível no final de 2024.

Concretamente, tal como é descrito no ponto 2.2 desta publicação, concluído o primeiro ano estamos cumprindo a maioria dos objetivos almejados que determinamos no Plano, exceto a Taxa Combinada, pelo efeito da inflação na sinistralidade, e o ROE pelo ambiente em que temos trabalhado neste exercício.

Outra questão em que também nos mantivemos firmes, apesar do contexto, é em nosso compromisso com a sustentabilidade. Nossa estratégia ESG (ambientais, sociais e de governança, nas siglas em inglês) continuou sua implementação em 2022, como é informado neste relatório, com uma especial vocação para o “S” de social, porque entendemos que todo o esforço que a sociedade está realizando para reorganizar o planeta de maneira sustentável deve ter como foco principal as pessoas. Estamos totalmente comprometidos com a Agenda 2030 das Nações Unidas e com todos nossos compromissos com os Direitos Humanos, implementando ações a nível global. Acreditamos que, apesar da pandemia, é nossa obrigação aproveitar ao máximo esta década de ação para elevar todo o possível o cumprimento desses Objetivos, mas acima de tudo, está em nossa natureza; defendemos que essa transição energética, e o que a ela está associado, deve ser justa para as pessoas.

Nesse sentido, ao longo de 2022, temos incrementado nossa própria exigência em matéria de sustentabilidade, ajudando a transitar nossos colaboradores e clientes na direção desse novo modelo econômico e abandonando gradativamente segurar e os investimentos nas indústrias não apenas menos sustentáveis mas, especialmente, que não executem seu próprio plano de transformação neste território. Nesta linha, o exercício anterior também foi o ano em que aderimos à Net-Zero Insurance Alliance (NZIA) e à Net Zero Asset Owner Alliance (NZAOA).

Nossa estratégia de sustentabilidade está cada vez mais integrada no modelo de negócio, o que nos permite enfrentar os grandes desafios globais gerenciando os riscos e oportunidades ESG, inovando no desenvolvimento de novos produtos e soluções seguradoras, resseguradoras e de serviço, que beneficiam os clientes e, de forma agregada, o conjunto da sociedade.

Conforme informado nesta publicação, temos cumprido os objetivos definidos para 2022 em matéria Social, Ambiental e de Governança Corporativa, e continuamos desenvolvendo uma política de respeito, transparência e confiança em relação a todos nossos grupos de interesse, com os quais trabalhamos sempre promovendo relações equilibradas e de meio e longo prazo. Em 2023 celebraremos nossos primeiros 90 anos de história, um percurso que não está ao alcance de muitas empresas e que se obtém graças a um roteiro baseado em sólidos valores éticos e morais ao longo de toda nossa trajetória. 2022 foi também o ano em que reformulamos nosso propósito corporativo, o que nos define como empresa comprometida com a sociedade. Mantemos nossa visão e os valores que nos acompanharam sempre, e a partir de agora, o propósito corporativo da MAPFRE é dizer a cada um de nossos grupos de interesse: “Estamos do seu lado, acompanhando para que você avance com tranquilidade, contribuindo para o desenvolvimento de uma sociedade mais sustentável e solidária.

Para finalizar, repito que encerramos um exercício muito satisfatório em relação ao ambiente em que teve lugar. Temos pela frente um 2023 promissor para continuar avançando em nossa estratégia de crescimento disciplinado e rentabilidade, incrementando a eficiência e a produtividade em todas nossas operações, ao tempo que seguimos nosso processo de transformação digital, organizacional e cultural. A empresa enfrenta este momento com uma posição extremamente sólida do ponto de vista financeiro e de solvência, um nível de endividamento baixo e, portanto, com liquidez e capacidade suficiente para estar bem-posicionados diante das oportunidades que possam surgir em qualquer mercado.

Senhoras e senhores acionistas, convido vocês a aprofundarem na leitura desta publicação que inclui de forma integrada tanto a evolução do negócio quanto a de nossos compromissos em sustentabilidade; e concluo reiterando nosso agradecimento pela confiança concedida.



**Antonio Huertas**, Presidente da MAPFRE

# 02 GRUPO MAPFRE



# 2.1 SOBRE NÓS

## 2.1.1 ATIVIDADE PRINCIPAL

Somos um grupo multinacional que, desde 1933, desenvolve principalmente atividades seguradoras, resseguradoras e financeiras, oferecendo soluções globais para proteger de seus riscos a pessoas, profissionais e empresas através de um amplo catálogo de produtos e serviços que permitem gerenciar suas necessidades presentes e futuras.

Contamos com uma presença global porque, incluindo a atividade resseguradora, atuamos em mais de 130 países do mundo, com presença em 38 deles. E contamos com uma estrutura societária adaptada à evolução dos negócios e ao atendimento das necessidades dos clientes.

### SOMOS

a seguradora espanhola de referência no mundo, a seguradora líder mundial na América Latina e ocupamos posições relevantes e/ou de liderança na maioria dos países em que estamos presentes.

### OFERECEMOS

um completo programa de seguros a pessoas adaptado aos diferentes países, com uma extensa oferta seguradora para vida, saúde, acidentes, proteção do patrimônio (seguros de lares, seguros de automóveis, seguros de responsabilidade civil familiar, etc.), riscos cibernéticos, poupança e investimento, aposentadoria, mortes, viagens e lazer.

### AJUDAMOS

profissionais, empreendedores, autônomos e pequenas empresas a desenvolver seus projetos, oferecendo uma ampla carteira de produtos e serviços que permitem colocar o foco em sua atividade profissional (com soluções orientadas a veículos, responsabilidade civil e patrimônio, agricultura e pecuária, comércios, riscos cibernéticos, etc.) e segurando também seus riscos pessoais (acidentes, saúde, vida, aposentadoria, poupança e investimento) e os riscos cibernéticos.

## CONTRIBUÍMOS

de maneira ativa para os Objetivos de Desenvolvimento da Agenda 2030 das Nações Unidas mediante um ambicioso Plano de Sustentabilidade que abrange não apenas o negócio, mas também as ações que realizamos com a sociedade.

## TEMOS

soluções específicas tanto para empresas pequenas e médias quanto para grandes corporações, com uma oferta de produtos e serviços adaptados à atividade de cada organização, tanto em um âmbito local, nacional, quanto a nível global. A MAPFRE é a única seguradora espanhola com capacidade de gerenciar grandes riscos empresariais em qualquer lugar do mundo, com uma oferta ajustada ao modelo de gestão de cada cliente, com uma ampla categoria de produtos para veículos, responsabilidade civil e patrimônio, engenharia e construção, aeronáutica e aviação, transporte de mercadorias, indústrias agropecuárias, caução e crédito, seguros coletivos de saúde, acidentes, e vida e aposentadoria, entre outros.

## ADAPTAMOS

nossa oferta de produtos e serviços às novas tendências digitais, oferecendo ao cliente uma experiência digital, simples e completa em todos os momentos do relacionamento com a MAPFRE.

## ALÉM DISSO,

contamos com uma oferta resseguradora que complementa a atividade seguradora.

## DESENVOLVEMOS

redes próprias nos países em que operamos, que são compatíveis com o resto dos canais de distribuição, para personalizar a chegada ao cliente e contribuir para a geração de emprego e de atividade em cada mercado. As redes próprias da MAPFRE se complementam com os canais digitais e com a capacidade de distribuição que oferecem os acordos com diferentes entidades, especialmente os de bancasseguros, e outros com diferentes entidades financeiras, concessionários de automóveis, centros comerciais, empresas de serviços, etc.



## 2.1.2. VISÃO, PROPÓSITO E VALORES

Nossa visão é ser **A SEGURADORA DE CONFIANÇA** de todos os nossos clientes no mundo, mediante uma presença global e com uma ampla carteira de produtos seguradores, resseguradores e de serviços.



Almejamos liderar os mercados em que operamos através de um modelo de gestão próprio e diferenciado, sustentável e com base na transformação e na inovação para alcançar um crescimento rentável, com uma clara e decidida orientação ao cliente, tanto particular quanto empresarial, criando relações de equidade e transparência, e com uma abordagem multicanal e uma profunda vocação de serviço.

**Nosso propósito** corporativo, a razão de ser da empresa em seu dia a dia, define-se quando dizemos ao cliente que **“estamos**

**do seu lado, acompanhando para que você avance com tranquilidade, contribuindo para o desenvolvimento de uma Sociedade mais sustentável e solidária”**. Isto é, estamos a seu lado, ajudamos no presente e também no futuro, porque estamos preparados para apoiar e oferecer aquilo que precisam hoje e o que está por vir amanhã, tal como fazemos há muitos anos. Porque, em um mundo incerto, a capacidade de mais de 250.000 funcionários, colaboradores e prestadores nos define ao prestar o melhor serviço, inovando, adaptando-nos às necessidades dos clientes e estando presentes quando eles precisam de nós.

Desenvolvemos este compromisso apoiados nos seguintes valores, que nos ajudam a desenvolver o propósito e alcançar a visão da empresa:

### **SOLVÊNCIA:**

fortaleza financeira com resultados sustentáveis no tempo e capacidade plena para cumprir todas as obrigações com os grupos de interesse.

### **INOVAÇÃO:**

diferenciação como aspecto chave para crescer e melhorar continuamente, com a tecnologia ao serviço dos negócios e de seus objetivos.

### **SERVIÇO:**

com um objetivo de excelência e melhoria contínua voltada a criar mais valor para o cliente e tornar a qualidade no serviço e na relação com o cliente outro elemento de diferenciação.

### **EQUIPE MULTICULTURAL E DIVERSA:**

atraindo e fidelizando o melhor talento global para a empresa e com uma participação plena dos funcionários, diretores, agentes e demais colaboradores com o projeto da MAPFRE.

### **INTEGRIDADE:**

atuação ética como eixo do comportamento de todas as pessoas (diretores, funcionários, agentes e colaboradores), com uma abordagem socialmente responsável em todas as atividades e compromissos a longo prazo.

Nosso modelo de negócio, que promove o crescimento rentável, está também orientado a contribuir para o desenvolvimento social dos países em que estamos presentes..

Para isso, a MAPFRE:

- Aposta com decisão pelo crescimento e pela diversificação, tanto geográfica quanto de produtos e serviços, porque é o que fortalece nosso modelo de negócio.
- Desenvolve sua gestão com eficiência e melhora em forma permanente a produtividade, reduzindo custos estruturais de maneira continuada para melhorar a competitividade.
- Gerencia profissionalmente os riscos assumidos, garantindo um crescimento e resultados sustentáveis.

- Integra uma gestão global com uma ampla capacidade de execução local, garantindo o adequado equilíbrio entre a atuação corporativa e o desenvolvimento empresarial em cada país.
- Disponibiliza para toda a organização os recursos existentes, aproveitando as sinergias obtidas ao compartilhar o talento, os processos e as ferramentas.
- Promove a especialização na gestão como caminho permanente de otimização dos resultados e de melhoria da qualidade do serviço.

## 2.1.3 PEGADA GEOGRÁFICA (IMPLANTAÇÃO)

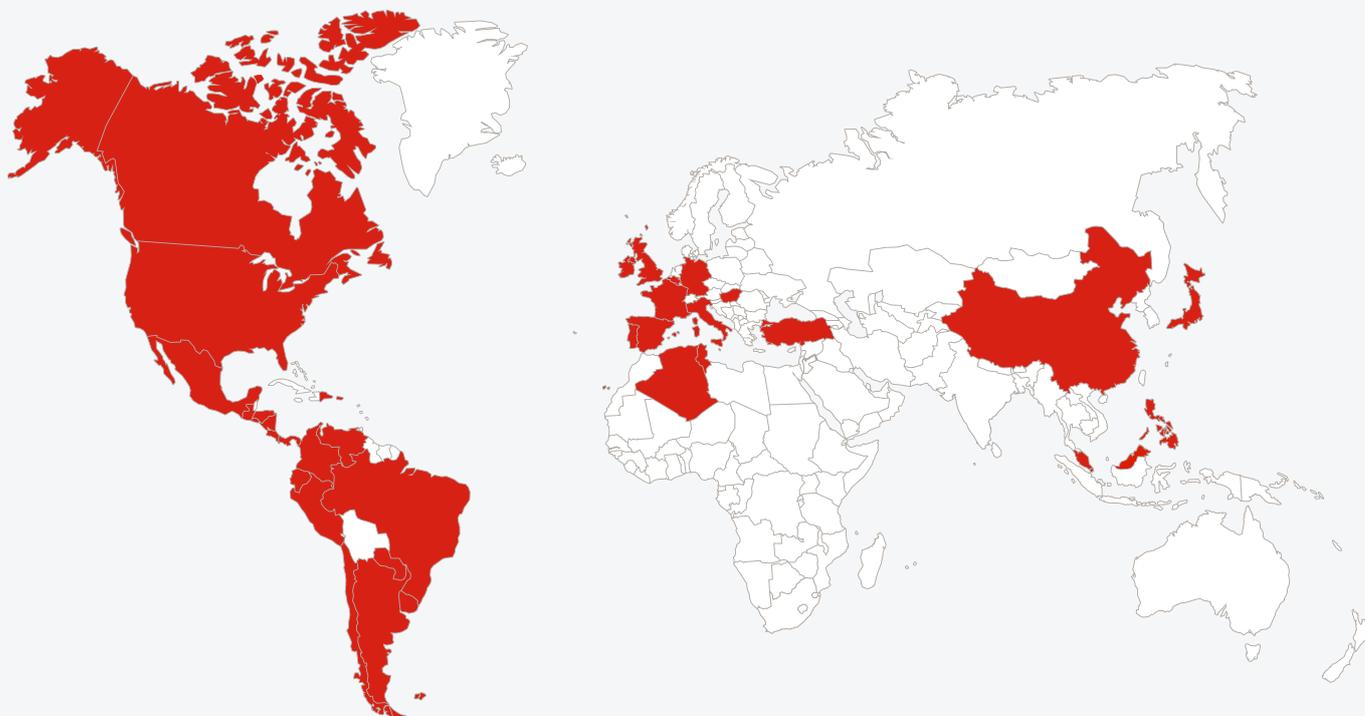
A MAPFRE é uma empresa global que desenvolve principalmente atividades seguradoras e resseguradoras em 38 países através de 197 sociedades.

A o longo de 2022, continuou ajustando o perímetro da Unidade de ASSISTÊNCIA para alinhá-lo basicamente com a pegada social do negócio de seguros, o que permitirá maior eficiência e rentabilidade deste negócio, representado a saída de oito mercados.

A empresa também finalizou sua readaptação na Área Regional Eurásia, na busca de operações mais rentáveis, com a venda das operações de Seguros da Indonésia e das Filipinas. Assim,

centraliza-se a presença da MAPFRE na Ásia através dos cinco escritórios da MAPFRE RE na região:

Cingapura, Malásia, Filipinas, Japão e China. Uma presença que, no caso da China, foi reforçada este ano por ter recebido a MAPFRE RE a autorização do Supervisor local para transformar o escritório de representação em Pequim em uma sucursal, o que permitirá incrementar a operação do negócio no país.



## 2.1.4 MARCA E REPUTAÇÃO

Na sociedade atual, as marcas com maior reconhecimento público são aquelas que melhor estão adaptadas às necessidades e valores dos cidadãos.

Os consumidores esperam que as marcas colaborem em cuidar e melhorar aquilo que para eles é importante. É isso que a MAPFRE faz há muitos anos. Por isso, neste momento em que há uma demanda para as empresas para evidenciar seu compromisso real com a sociedade, nós projetamos e comunicamos nosso propósito diferenciador: estar ao lado de nossos clientes para que avancem com tranquilidade, contribuindo para um mundo mais sustentável e solidário. Uma questão que desde nossa origem estava na própria essência da empresa e que, nos momentos mais difíceis do contexto, tornamos evidente. Com este propósito, que se tornou o novo claim de nossa marca, **“Cuidamos o que é importante para você”**, queremos que os cidadãos continuem confiando em nós,

porque os escutamos e seguimos trabalhando para contribuir para o desenvolvimento das sociedades em que operamos. Este propósito foi comunicado a nossos diferentes grupos de interesse ao longo do exercício de 2022

Como resultado de todas as ações implantadas, nossa reputação continuou melhorando, questão chave para a MAPFRE, porque estamos cientes de que a reputação é um ativo intangível importante na existência e no desenvolvimento das empresas, que gera valor, estabilidade e muito impacto na formação de suas condutas de apoio.

Em 2022, um novo modelo de medição foi implantado, criado a partir dos objetivos estratégicos específicos da empresa e levando em conta seu impacto no negócio. Graças a este modelo aplicado, métricas úteis e adequadas foram construídas e reforçadas para a gestão da reputação.

**A REPUTAÇÃO É UM ATIVO INTANGÍVEL IMPORTANTE QUE GERA VALOR, ESTABILIDADE E MUITO IMPACTO NA FORMAÇÃO DOS COMPORTAMENTOS DE APOIO ÀS MARGAS**





Em relação à percepção da empresa entre seus principais grupos de interesse, em 2022 o indicador estratégico de relevância de reputação, que reflete a reputação da MAPFRE entre seus clientes, funcionários e o público geral, continua situando à MAPFRE com uma boa reputação, que é sinônimo de confiança, apoio e respeito.

**O Monitor Empresarial de Reputação Corporativa (MERC)** situou à MAPFRE na Espanha na quinta posição no ranking das “100 Empresas com Melhor Reputação” e na primeira dentro do setor segurador, conseguindo a melhor posição nos mais de 20 anos de história de MERC. No Peru está entre as 40 empresas melhor avaliadas nesta classificação e no México se encontra como segunda no setor.

## INDICADOR ESTRATÉGICO DE RELEVÂNCIA DE REPUTAÇÃO CONTINUA SITUANDO À MAPFRE COM UMA BOA REPUTAÇÃO, SINÔNIMO DE CONFIANÇA, APOIO E RESPEITO

Além disso, no indicador MERC Talento, a MAPFRE na Espanha está na posição 11, sendo outro ano líder em seu setor, e no Peru se encontra entre as 50 empresas que melhor atraem e retêm o talento no país.

Assim, em 2022, a MAPFRE foi reconhecida como a 10ª empresa mais valiosa da Espanha e a 40ª do setor segurador mundial, segundo **Brand Finance**.

Além disso, o LinkedIn situou a empresa em 7º posto entre as melhores empresas para trabalhar na Espanha, sendo mencionada também por isso pela **Forbes** e **Randstad**.

No México, a MAPFRE foi reconhecida pelo 15º ano consecutivo como uma das melhores empresas para trabalhar pelo **Great Place To Work** e é como a única multinacional do setor com mais de 500 colaboradores que alcançou este reconhecimento.

No âmbito da sustentabilidade, a MAPFRE é a única seguradora espanhola reconhecida no **Sustainability Yearbook 2022**, que reconhece as empresas mais responsáveis com a sociedade e o planeta. Também é mencionada no índice **FTSE4Good** e foi reconhecida como a quinta empresa mais responsável em termos ESG (Environmental, Social and Governance) da Espanha e como a primeira do setor segurador, segundo o relatório MERC.

A empresa foi incluída pelo segundo ano consecutivo no **índice Bloomberg de Igualdade de Gênero 2022 (Gender Equality Index)**, que mede a igualdade de gênero em diferentes aspectos. Também foi reconhecida pelo seu compromisso nesta matéria e pela liderança feminina na Turquia e no Equador.

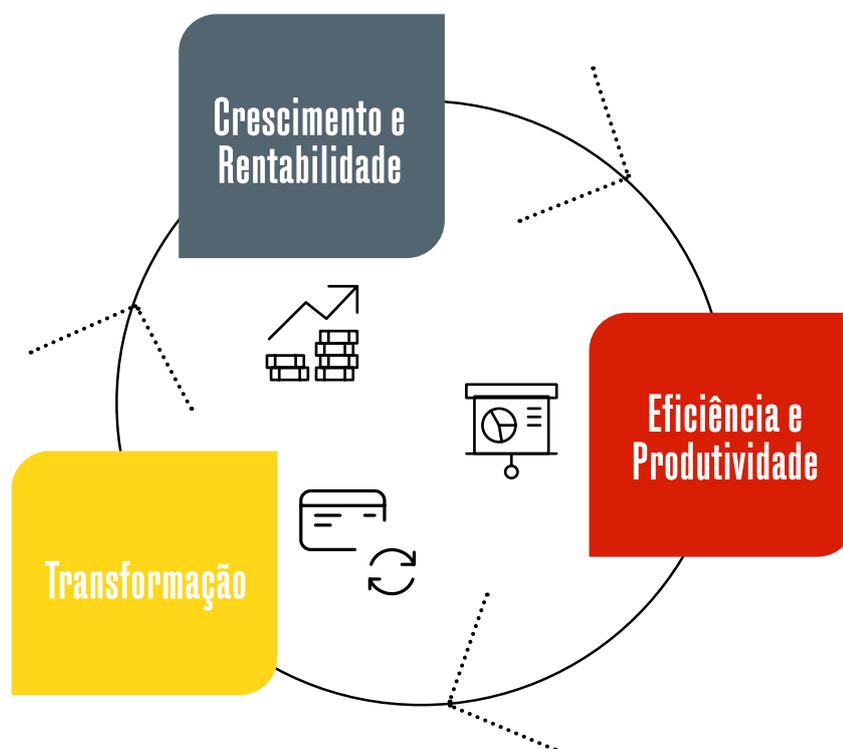
# 2.2 ESTRATÉGIA

## 2.2.1. PLANO ESTRATÉGICO

### Estratégia

Nosso atual ciclo estratégico, aprovado no Comitê Executivo e no Conselho de Administração da MAPFRE S.A., abrange o período 2022-2024, e contemplará um horizonte de três anos adicionais

para gerenciar e antecipar a incerteza a Futuro, no contexto de um modelo de trabalho iterativo. Nosso apoio está em três pilares:



O pilar do **Crescimento e Rentabilidade** faz referência dentro do marco de crescimento disciplinado tanto à atividade de reter e captar clientes quanto a fazer isto com a rentabilidade adequada. Nosso foco será conhecer as necessidades dos clientes, criando e desenvolvendo produtos e canais que as satisfaçam. Manteremos uma carteira de negócios com escala suficiente, que permita taxas de gastos competitivos, com um nível técnico adequado.

O pilar de **Eficiência e Produtividade** marcará nosso roteiro em tudo o que fazemos, refletindo em nossos processos os objetivos para atender aos clientes com qualidade e rapidez e, por sua vez, com os menores recursos possíveis para melhorar

as taxas de gastos e ser mais competitivos. A melhoria da eficiência e da produtividade permite crescer com maior agilidade e executar uma implantação de capacidades mais dinâmica e com maior impacto.

O pilar de **Transformação** faz parte do processo de mudança contínua em que nos encontramos, que nos permitirá ser uma empresa cada vez mais moderna e preparada para o futuro, garantindo a sustentabilidade de nossos resultados. A transformação nos permitirá continuar avançando em direção a nossas aspirações, em termos de conhecimento de cada mercado, capacidade de adaptação, velocidade de desenvolvimento e expansão geográfica e de produto.

## Avanços do Plano em 2022 e Perspectivas para o futuro.

### Avanços do Plano em 2022

Contamos com **objetivos almejados** como referência que orientam nossa ambição, cuja evolução no encerramento de 2022 é a seguinte:

- ROE: 8,4 % (sem extraordinárias operações) em relação a uma aspiração até 2024 de 9 % - 10 % (taxa média).
- Crescimento Prêmios: 10,8 % em relação a uma aspiração até 2024 de 5 % - 6 % (crescimento médio).
- Taxa combinada não vida: 98,02 % em relação a uma aspiração até 2024 de 96 % (em base composto).
- Desigualdade salarial de gênero: 1,86 % em relação a uma aspiração até 2024 de +/-1 %.
- ESG investidores: 93,72 % da carteira de investimento (gerenciada pela MAPFRE AM) qualificada com critérios ESG, em relação a uma aspiração até 2024 de 90 % (da carteira Global).

Trabalhamos continuamente na disposição de uma adequada **diversificação** de nossa carteira,

que permita priorizar os modelos de negócio que nos ajudem a alcançar nossos objetivos almejados e focar na atividade de cada entidade. Assim mesmo, estamos concentrando nossos esforços na descoberta contínua de oportunidades em médio e longo prazo, para abranger novas realidades de mercado e prevenir os impactos negativos, assim como obter impactos positivos na economia, meio ambiente e pessoas.

**Nosso roteiro** para os próximos anos está marcado por:

- Ser uma empresa **mais acessível**:
  - Com os produtos que o cliente precisa (cuidamos do que é importante para você).
  - Com canais suportados na facilidade de uso, incrementando agilidade e melhorando custos para oferecer melhores produtos com preços mais competitivos.
- Continuar **nos diferenciando**, com uma proposta de valor que seja a que o cliente precise em cada



momento, aproveitando o uso das capacidades geradas na revolução tecnológica atual, comprometidos em contribuir para um futuro sustentável.

- Trabalhar com **escala** suficiente para poder continuar melhorando a eficiência e a produtividade.

A **digitalização** nos acompanhará como uma forma de envolvimento e de trabalhar em tudo o

que fazemos, estando presente em nosso dia a dia e afetando todas as alavancas que sejam ativadas.

Nosso **talento**, as capacidades que possuímos e desenvolveremos, os recursos, os novos modelos operacionais e as estruturas permitirão alcançar os objetivos estabelecidos.

## 2.2.2. SUSTENTABILIDADE

Estamos na década de ação da Agenda 2030 das Nações Unidas, um contexto de urgência em que temos a oportunidade única de contribuir para enfrentar os desafios sociais e ambientais, e levar ao máximo possível o cumprimento dos 17 Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável dessa Agenda.

Na MAPFRE temos certeza de que a mudança é possível, porque fazemos parte desta mudança ao longo dos anos através de nosso intenso compromisso social com todas as comunidades onde estamos presentes, sempre com compromissos exigentes em matéria social, ambiental e de governança corporativa, através de planos e produtos alinhados às novas necessidades das pessoas e da sociedade.

### A sustentabilidade estratégica para a MAPFRE

A sustentabilidade sempre esteve presente na estratégia da empresa. Desde os anos 60, as atas da empresa mencionam que, além do lucro econômico, devíamos desenvolver nossa atividade procurando um benefício social. Nossa razão de ser, nosso propósito corporativo, é estar perto das pessoas, ao seu lado, acompanhando para que elas avancem com tranquilidade, contribuindo para o desenvolvimento de uma sociedade mais sustentável e solidária. É por isso que dizemos que na MAPFRE cuidamos do que é importante para você.

O Plano de Sustentabilidade para os anos 2022-2024, aprovado pelo Conselho de Administração, foi definido considerando a estratégia do Grupo, as tendências em sustentabilidade, o estudo dos aspectos materiais para a MAPFRE e seus grupos de interesse, a Agenda 2030 e a nova regulação ambiental, social e de governança (ESG).

O Plano se desenvolve mediante quatro eixos e 12 linhas de atuação, com objetivos que pretendem evitar os impactos negativos e potencializar os positivos sobre a economia, o meio ambiente e sociedade.

### Eixos do plano

#### SOCIAL

Uma estratégia social que nos move para fechar as lacunas que nos separam

#### AMBIENTAL

Um plano com o que queremos proteger ativamente, hoje e no futuro, o planeta que compartilhamos.

#### NEGÓCIO

Um plano de negócio responsável, que nos permite continuar contribuindo para alcançar nosso propósito.

#### GOVERNANÇA

Um modelo de governança corporativa que promova a ética, a transparência e a inclusão.

ESG+B

## Linhas de atuação:



## Principais objetivos do plano 2022-2024:

- Os principais países da MAPFRE (que representam mais de 72 % dos prêmios emitidos) serão neutros em carbono até 2024 e o resto dos países do Grupo até 2030.
- Em 2024, 3,5 % do quadro de funcionários da MAPFRE no mundo serão pessoas com deficiência.
- Em 2024, o objetivo de desigualdade salarial por gênero (Equal Pay Gap) será +/-1 % a nível global.
- 100 % de prestadores da rede MAPFRE de lar, automóveis, saúde e compras estarão homologados em critérios ESG nos principais países da MAPFRE.
- 90 % da carteira de investimentos a nível global qualificada com critérios ESG até 2024.



## Principais alcances do plano de sustentabilidade em 2022

### EIXO AMBIENTAL

**Gestão da pegada ambiental:** no desenvolvimento do Plano de pegada ambiental focado em reduzir o consumo de energia, adquirir energia renovável, trabalhar em mobilidade, uso de veículos elétricos ou híbridos, reduzir as viagens de negócios e o consumo de papel e água. [\[Para obter mais informações, ver dados em Capítulo 5. Comprometidos com o meio ambiente.\]](#)

**Economia Circular:** Projeto Second Life, que tem como objetivo oferecer uma segunda vida às baterias elétricas, e o projeto Yo reparo para a formação a oficinas, rebocadores e peritos em técnicas e métodos de reparação, na Espanha e no Brasil se formaram 305 peritos, 1.406 rebocadores e 313 oficinas. Assim mesmo, em 2022, a MAPFRE conseguiu novamente a certificação como resíduo zero os três edifícios do complexo de Majadahonda e estender o certificado ao Data Center de Alcalá de Henares, na Espanha.

### EIXO SOCIAL

**Promoção da empregabilidade interna e externa,** impulsionando a execução de planos de desenvolvimento e de transformação de capacidades, que permitiram em 2022 promover 86,2 % de pessoas e obter a satisfação dos funcionários (employee satisfaction index) de 70. [\[Para obter mais informações, consulte o Capítulo 4.3. Desenvolvimento das pessoas.\]](#)

**Inclusão:** Durante 2022, o emprego de pessoas com deficiência foi impulsionando conseguindo que estas sejam 3,5 % do quadro de funcionários a nível global. Em relação à igualdade de gênero, foi implementado o plano de redução de desigualdade salarial, cujo objetivo é alcançar a equidade salarial reduzindo a lacuna ajustada por gênero para +/-1 % até 2024. Assim mesmo, da perspectiva dos clientes, houve avanços na Espanha no desenvolvimento de produtos e serviços voltados ao grupo sênior, para melhorar a qualidade de vida das pessoas mais velhas, impactando em cerca de 189.500 pessoas com ações comerciais e crescendo em 2022 em 258 % em prêmios de nova produção neste coletivo em relação a 2021.

### EIXO DE TRANSPARÊNCIA

Com o objetivo de informar para nossos principais grupos de interesse nossos compromissos e as ações que estamos desenvolvendo para gerar um impacto positivo em temas ambientais, sociais e de governança corporativa, em 2022 foi desenvolvido um plano de divulgação e sensibilização com ações internas e externas com assuntos como inclusão, mobilidade sustentável, impacto social do seguro, negócio sustentável e digitalização, ações com as quais pretendemos impulsionar a mudança para um futuro sustentável.

### EIXO DE NEGÓCIO

Cientes do papel que temos como investidores e seguradores na mobilização de recursos econômicos que promovam um mundo mais igualitário e sustentável, temos como objetivo desenvolver serviços e produtos seguradores e financeiros que respondam aos riscos e oportunidades em matéria social, ambiental e de governança corporativa. [\[Para mais informações, ver o Capítulo 3.3: Gestão de riscos e sustentabilidade no negócio.\]](#)

## Modelo de governança em sustentabilidade

MAPFRE conta com uma Política de Sustentabilidade em que estabelece o marco de referência para que qualquer entidade do Grupo possa desenvolver e potencializar um comportamento socialmente responsável e sustentável, incluindo os princípios e compromissos que a MAPFRE leva adiante em temas ambientais, sociais e de governança corporativa, e sua estratégia de ação relacionada aos grupos de interesse. A aplicação efetiva desta política e o acompanhamento e controle de suas ações são supervisionadas pelo Comitê de Riscos e Sustentabilidade do Grupo.

A MAPFRE assume ao máximo o nível de governança a aprovação e acompanhamento da estratégia de sustentabilidade. Em março de 2022, o Conselho de Administração propôs à Assembleia Geral de Acionistas atribuir ao Comitê de Riscos competências em matéria de sustentabilidade, passando a se denominar Comitê de Riscos e Sustentabilidade. Este comitê tem como objetivo, entre outros, a supervisão e controle da estratégia e política de sustentabilidade do Grupo, assim como os riscos e as oportunidades relacionadas aos aspectos ambientais, sociais e de governança. Este comitê se reuniu 6 vezes por ano, em que abordou assuntos relacionados à sustentabilidade. [Para obter mais informações, consulte o Capítulo 2.4. Boa Governança.]

O Grupo conta com um comitê interno de Sustentabilidade, cujos membros são nomeados pelo Comitê Executivo. Este órgão de máximo nível executivo é o responsável, entre outros assuntos, por propor ao Comitê de Riscos e Sustentabilidade a estratégia de sustentabilidade do Grupo, promover o avanço do plano de sustentabilidade e tratar aqueles assuntos relevantes para o Grupo neste âmbito.

Em 2022, o Comitê de Sustentabilidade se reuniu em quatro ocasiões para, entre outros assuntos, acompanhar cada um dos projetos do Plano 2022-2024, estabelecer novos objetivos, identificar tendências, oportunidades e requerimentos regulatórios relacionados à sustentabilidade e estabelecer os planos de ação para seu cumprimento.

A Diretoria Corporativa de Sustentabilidade é a responsável pela supervisão e pelo apoio à execução do plano, pelo design do plano de sustentabilidade e pelo acompanhamento de novos regulamentos e seu impacto na empresa. Esta diretoria participa em comitês internos e fóruns externos para desenvolvimento de temas de sustentabilidade.



# 2.3 ESTRUTURA ACIONÁRIA E FUNCIONAL

## 2.3.1. ESTRUTURA ACIONÁRIA

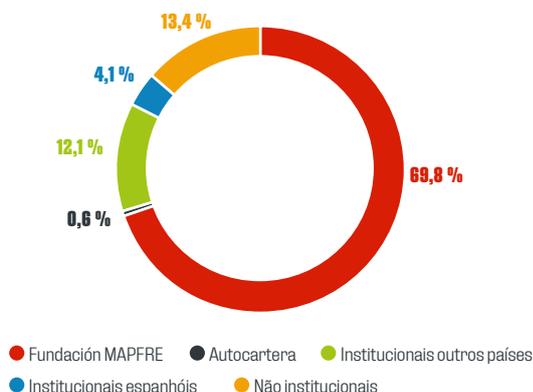
A matriz do Grupo é a sociedade holding MAPFRE S.A., cujas ações cotam nas bolsas de Madri e Barcelona. Ao encerramento do exercício, a empresa faz parte dos índices IBEX 35, IBEX Top Dividend, FTSE All-World, FTSE Developed Europe e MSCI World Small Cap Index, assim como dos índices de sustentabilidade FTSE4Good, FTSE4Good IBEX, Bloomberg Gender Equality Index e IBEX Gender Equality Index.

A propriedade da maioria das ações da MAPFRE S.A. corresponde à Fundación MAPFRE

que é intitular de 69,8 % do capital social, o que garante sua independência e estabilidade Institucional. Fundación MAPFRE desenvolve atividades de interesse geral nas áreas de Ação Social, Seguro e Previdência Social, Cultura, Prevenção e Segurança Vária, e Promoção da Saúde.

Ao encerramento do exercício, a MAPFRE S.A. possui 19.789.583 ações próprias representativas do 0,6426 % do capital.

### COMPOSIÇÃO DOS ACIONISTAS



## 2.3.2. ESTRUTURA FUNCIONAL

Durante o exercício 2022, as atividades empresariais do Grupo tiveram lugar a través da estrutura organizacional integrada por quatro Unidades de Negócio (Seguros; ASSISTÊNCIA; GLOBAL RISKS e Resseguro) e seis Áreas Regionais<sup>1</sup> (Ibéria –Espanha e Portugal–, Brasil, LATAM Norte –México, a sub-região da América

Central e República Dominicana–, LATAM Sul –Argentina, Chile, Colômbia, Equador, Paraguai, Peru, Uruguai e Venezuela–, América do Norte – Estados Unidos e Porto Rico– e EURÁSIA<sup>2</sup> –Itália, Alemanha, Turquia, Malta, Indonésia e Filipinas–).

<sup>1</sup> A partir de janeiro de 2023, LATAM NORTE E LATAM SUL se integram em uma única área denominada LATAM SUL-CENTRO, e México se considera país estratégico e deixa de pertencer à área regional.

<sup>2</sup> A Área Regional EURÁSIA recebeu a nova denominação de Área Regional EMEA, com efeitos operacionais a partir de 1 de janeiro de 2023.

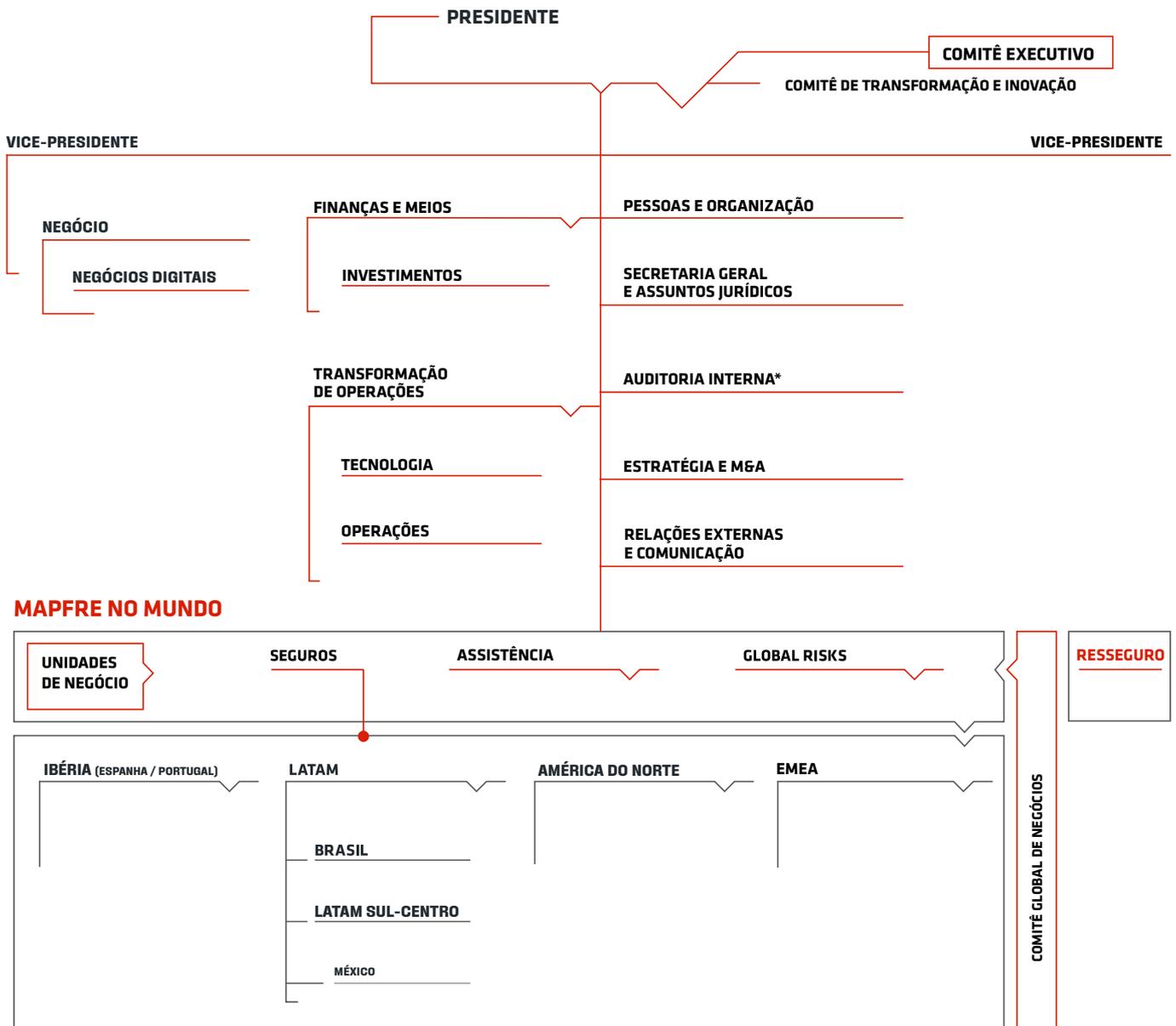
A Unidade de Negócio de Seguros está organizada segundo as Áreas Regionais, que constituem as unidades geográficas de planificação, suporte e supervisão na região. As unidades de Resseguro e GLOBAL RISKS se integram na entidade jurídica da MAPFRE RE. A atividade das diferentes Unidades de Negócio se completa com a das Áreas Corporativas (Auditoria Interna, Estratégia e M&A, Finanças e Meios, Investimentos, Negócios e Clientes<sup>3</sup>, Pessoas e Organização, Relações Externas e Comunicação, Secretaria Geral e Assuntos Legais, Transformação da Operação, Tecnologia e Operações, que têm competências

globais para todas as empresas da MAPFRE no mundo, em funções de desenvolvimento, implementação e acompanhamento das políticas corporativas globais, regionais e locais.

Nos últimos anos, o Grupo transformou sua estrutura de forma notável para se adaptar aos desafios estratégicos que exigem sua dimensão e presença global.

Segue o organograma vigente do Grupo:

<sup>3</sup> A Área Corporativa de Negócios e Clientes recebeu a nova denominação de Área Corporativa de Negócio, com efeitos operacionais a partir de 1 de janeiro de 2023.



\*Com dependência funcional da Comissão de Auditoria e Conformidade.

## 2.4. BOA GOVERNANÇA

### 2.4.1. SISTEMA DE GOVERNANÇA CORPORATIVA

#### Governança corporativa

A Assembleia Geral de Acionistas é o órgão superior de governança e o Conselho de Administração é o órgão responsável por dirigir, administrar e representar a Sociedade, mantendo competências totais de representação, disposição e gestão, e seus atos obrigam à Sociedade, sem mais limitação que as atribuições que correspondam de modo expreso à Assembleia Geral de Acionistas de acordo com a Lei e os Estatutos Sociais.

O Conselho atua como principal órgão de decisão e supervisão da Sociedade e de supervisão do conjunto de suas sociedades filiais, enquanto a gestão ordinária é desempenhada pelos órgãos diretivos e executivos da Sociedade e pelos órgãos sociais competentes das mencionadas sociedades filiais.

Presidente do Conselho de Administração tem a condição de máximo responsável executivo pela Sociedade, apesar de não contar com delegação permanente de faculdades em seu favor, recaindo essa delegação na Comissão Delegada que atua como órgão delegado do Conselho de Administração, com todas suas faculdades exceto aquelas que sejam indelegáveis por imperativo legal ou, conforme o caso, por previsão expressa nos Estatutos Sociais ou no Regulamento do Conselho de Administração.

O Conselho de Administração conta, ainda, com outros três Comitês Delegados:

- Comitê de Auditoria e Conformidade.
- Comitê de Nomeações e Retribuições.
- Comitê de Riscos e Sustentabilidade.

As funções e composição dos órgãos de governança são as seguintes:

#### Comissão Delegada

São suas funções a diretoria executiva e a supervisão permanente da gestão ordinária da Sociedade e suas filiais em seus aspectos estratégicos e operacionais. Está integrada por um máximo de dez membros, todos eles integrantes do Conselho de Administração.

#### Comitê de Auditoria e Conformidade

São suas funções, entre outras, informar à Assembleia Geral de Acionistas sobre as questões apresentadas em relação a matérias de sua competência, supervisionar a eficácia do controle interno e o processo de elaboração e apresentação das informações financeiras e não financeiras, encaminhar ao Conselho de Administração a proposta de nomeação de auditor externo e estabelecer as correspondentes relações com este, e zelar pela independência e eficácia da função de Auditoria Interna. Além disso, é o órgão responsável pela supervisão da correta aplicação na Sociedade e no Grupo das normas de boa governança e do regulamento externo e interno. Está integrado por um mínimo de três e um máximo de cinco conselheiros, todos eles não executivos, a maioria dos quais, pelo menos, serão conselheiros Independentes.

#### Comitê de Nomeações e Retribuições

Desenvolve coordenadamente a política de designação e retribuição dos conselheiros e diretores executivos do Grupo. Está integrado por um mínimo de três e um máximo de cinco conselheiros, todos eles não executivos, e dois deles, pelo menos, serão conselheiros independentes.

#### Comitê de Riscos e Sustentabilidade

Realiza funções de apoio e assessoria para o Conselho de Administração na definição e avaliação das políticas de gestão de riscos, na determinação da propensão ao risco e da estratégia de riscos, assim como na definição e supervisão da política de sustentabilidade

corporativa e da estratégia de sustentabilidade. Está integrado por um mínimo de três e um máximo de cinco membros, todos eles não executivos, e dois deles, pelo menos, serão conselheiros Independentes.

Para obter mais informações sobre o regime de funcionamento dos órgãos de governança, pode consultar o Regulamento do Conselho de Administração da MAPFRE, S.A. disponível em seu site ([www.mapfre.com](http://www.mapfre.com)).

Ainda, o Conselho de Administração conta com uma Conselheira Independente Coordenadora especialmente habilitada para solicitar a convocação do Conselho de Administração ou a inclusão de novos pontos na ordem do dia de um Conselho já

convocado, coordenar e reunir os Conselheiros não executivos e dirigir, em seu caso, a avaliação periódica do Presidente do Conselho de Administração.

Esta estrutura de governança corporativa garante que não exista risco de concentração excessiva de poder no Presidente pela natureza colegiada das decisões, iniciadas nos órgãos delegados do Conselho, a participação dos principais diretores executivos no Conselho de Administração e a existência de uma Conselheira Independente Coordenadora.

A composição dos órgãos de governança resultante dos acordos que previsivelmente serão adotados no dia 10 de março de 2023 é a seguinte<sup>4</sup>:

Conselho de Administração	Comissão Delegada	Comitê de Nomeações e Retribuições	Comitê de Auditoria e Conformidade	Comitê de Riscos e Sustentabilidade
<b>Presidente</b> Antonio Huertas Mejías <sup>(1)</sup>	Presidente			
<b>Vice-presidente 1º</b> Ignacio Baeza Gómez <sup>(1)</sup>	Vice-presidente 1º			
<b>Vice-presidenta 2ª</b> Catalina Miñarro Brugarolas <sup>(3)</sup>	Vice-presidenta 2ª	Presidenta		
<b>Vice-presidente 3º</b> José Manuel Inchausti Pérez <sup>(1)</sup>				
<b>Vogais</b>				
Ana Isabel Fernández Álvarez <sup>(3)</sup>	Vogal		Presidenta	Vogal
María Leticia de Freitas Costa <sup>(3)</sup>				
Rosa María García García <sup>(3)</sup>		Vogal		
Antonio Gómez Ciria <sup>(3)</sup>			Vogal	Presidente
María Amparo Jiménez Urgal <sup>(3)</sup>		Vogal		
Francisco José Marco Orenes <sup>(2)</sup>				Vogal
Fernando Mata Verdejo <sup>(1)</sup>				
Antonio Miguel-Romero de Olano <sup>(2)</sup>	Vogal	Vogal	Vogal	Vogal
María del Pilar Perales Viscasillas <sup>(3)</sup>			Vogal	Vogal
María Elena Sanz Isla <sup>(1)</sup>				
Francesco Paolo Vanni D'Archirafi <sup>(3)</sup>			Vogal	
<b>Secretarios</b>				
Angel L. Dávila Bermejo	Secretário	Secretário	Secretário	
Jaime Álvarez de las Asturias Bohorques Rumeu	Vice-secretário	Vice-secretário	Vice-secretário	Secretário

(1) Conselheiros executivos  
 (2) Conselheiros proprietários externos  
 (3) Conselheiros independentes externos

4. Luis Hernando de Larramendi Martínez cessou como vogal do Conselho de Administração como consequência de seu falecimento em 11 de fevereiro de 2022 (D.E.P.) e Alfonso Rebuelta Badiás cessou como vogal do Conselho de Administração em 12 de janeiro de 2023 por cumprimento da idade estatutária. Ainda, o Conselho de Administração propôs à Assembleia Geral a nomeação de María Elena Sanz Isla como nova conselheira executiva e de Francesco Paolo Vanni D' Archirafi como novo conselheiro independente

## COMITÊ EXECUTIVO

### Presidente de Honra

José Manuel Martínez Martínez

### Comitê Executivo

#### Presidente

Antonio Huertas Mejías

#### Vice-presidente

Ignacio Baeza Gómez

#### Vice-presidente

José Manuel Inchausti Pérez

#### Vogais

José Antonio Arias Bermúdez

Alfredo Castelo Marín

Jesús Martínez Castellanos

Fernando Mata Verdejo

Eduardo Pérez de Lema

Fernando Pérez-Serrabona García

María Elena Sanz Isla

Jaime Tamayo Ibáñez

#### Vogal - Secretário

Angel L. Dávila Bermejo

## Diversidade e experiência

Conselho de Administração da MAPFRE S.A. aprovou a Política de Seleção de Conselheiros em 23 de julho de 2015, tendo sido modificada por última vez em 21 de dezembro de 2020. A política acima estabelece que no processo de seleção de candidatos será favorecida a diversidade de conhecimentos, experiência, idade e gênero. Além disso, a política estabelece que se conseguirá que o número de conselheiras represente, pelo menos, 30 % e que seja incrementado, antes da finalização de 2022, em pelo menos 40 % do total de membros do Conselho de Administração.

Até a data deste Relatório, o número de mulheres no Conselho de Administração da Sociedade representa 42,9 % do total dos membros. A maioria participa nos órgãos delegados do Conselho e/ou têm um papel de destaque:

- Catalina Miñarro Brugarolas: 2ª Vice-presidente do Conselho de Administração e da Comissão Delegada, Presidenta do Comitê de Nomeações e Retribuições e Conselheira Independente Coordenadora.
- Ana Isabel Fernández Álvarez: Presidenta do Comitê de Auditoria e Conformidade e vogal da Comissão Delegada e do Comitê de Riscos e Sustentabilidade.
- Rosa María García García: vogal do Comitê de Nomeações e Retribuições.
- María del Pilar Perales Viscasillas: vogal do Comitê de Auditoria e Conformidade e do Comitê de Riscos e Sustentabilidade.
- María Amparo Jiménez Urgal: vogal do Comitê de Nomeações e Retribuições

Conceito	2022	2021	2020	2019
<b>% Mulheres em relação ao total Conselho</b>	<b>42,9 %</b>	<b>33,3 %</b>	<b>33,3 %</b>	<b>33,3 %</b>

A seguir, apresenta-se a composição da Comissão Delegada e dos diferentes Comitês Delegados do Conselho da Sociedade por sexo em Sábado, 31 de dezembro de 2022.

Conceito	Comissão Delegada		Comitê de Auditoria e Conformidade		Comitê de Nomeações e Retribuições		Comitê de Riscos e Sustentabilidade	
	H	M	H	M	H	M	H	M
Número de conselheiros	3	2	2	2	2	3	3	2
<b>% sobre o total</b>	<b>60,0</b>	<b>40,0</b>	<b>50,0</b>	<b>50,0</b>	<b>40,0</b>	<b>60,0</b>	<b>60,0</b>	<b>40,0</b>

H: homens; M: Mulheres

Por sua vez, a diversidade geográfica e cultural também está presente no conselho, porque nele estão representadas duas nacionalidades: a espanhola e a brasileira.

Também, e segundo estabelecido no Regulamento do Conselho de Administração da MAPFRE S.A., na seleção de candidatas serão avaliadas as competências, conhecimentos e experiência necessários no Conselho de Administração. A estes efeitos, o Comitê de Nomeações e Retribuições da Sociedade aprovou, em

2020, a matriz de competências do Conselho Administração da MAPFRE, S.A. que define as aptidões e conhecimentos de seus integrantes.

Em 31 de dezembro de 2022, o órgão acima estava composto por 14 membros que, em seu conjunto, possuem conhecimentos, qualificação e experiência em relação, entre outros, às seguintes matérias: mercado de seguros e financeiros, estratégia empresarial e modelo de empresa, sistema de governança, análise financeira e atuarial e quadro regulatório.

### OUTROS INDICADORES DE GOVERNANÇA CORPORATIVA:

Conceito	2022	2021	2020	2019
% do Quórum da Assembleia Geral de Acionistas	82,11 %	81,58 %	86,85 %	82,38 %
Conselheiros	14	15	15	15
- Homens	8	10	10	10
- Mulheres	6	5	5	5
Conselheiros executivos	4	5	5	5
Conselheiros independentes externos	7	7	7	7
Conselheiros proprietários externos	3	3	3	3
Reuniões do Conselho	11	11	11	10
% Assistência ao Conselho de Administração <sup>(1)</sup>	99,35 %	100 %	100 %	100 %
Reuniões da Comissão Delegada	3	4	2	5
% Assistência à Comissão Delegada <sup>(1)</sup>	100 %	100 %	100 %	100,00 %
Reuniões do Comitê de Auditoria e Conformidade	11	11	11	10
% Assistência ao Comitê de Auditoria e Conformidade <sup>(1)</sup>	100 %	100 %	100 %	99,90 %
Reuniões do Comitê de Nomeações e Retribuições <sup>(2)</sup>	3	5	5	6
% Assistência ao Comitê de Nomeações e Retribuições <sup>(1)</sup>	100 %	99,80 %	99,80 %	100 %
Reuniões do Comitê de Riscos e Sustentabilidade	7	7	9	6
% Assistência ao Comitê de Riscos e Sustentabilidade <sup>(1)</sup>	100 %	100 %	100 %	100 %

Dados em números

(1) Inclui tanto a assistência física quanto a assistência à distância por meios telemáticos.

(2) Independentemente das reuniões mencionadas, o Comitê adotou acordos por procedimento escrito, sem reunião, mediante circulares em três ocasiões.

### Sistema de retribuição

A retribuição dos conselheiros é determinada de acordo com o estabelecido no regulamento aplicável às sociedades de capital, os Estatutos e o Regulamento do Conselho de Administração da Sociedade e os acordos adotados pela Assembleia Geral de Acionistas.

A retribuição total dos conselheiros da Sociedade durante o exercício 2022 foi a seguinte:

Conceito	2022
Número de conselheiros	16
Retribuição devida na Sociedade	6.790
Retribuição devida nas sociedades do Grupo	2.140
TOTAL	8.930
Contribuições a sistemas de poupança com direitos consolidados e como montante dos fundos acumulados	1.450

Valores em milhares de euros



Com o objetivo de cumprir as exigências legais em matéria de remunerações de administradores, e para continuar se adequando às melhores práticas de governança corporativa em matéria retributiva, o Regulamento do Conselho de Administração regula as funções que têm em matéria de retribuições o Conselho de Administração e o Comitê de Nomeações e Retribuições.

A Assembleia Geral Ordinária de Acionistas de 11 de março de 2022 aprovou a Política de Remunerações dos Conselheiros para o período 2022-2024, em vigor a partir de 1 de janeiro de 2022. A política acima inclui os diferentes componentes do pacote de retribuição dos conselheiros que foram estabelecidos com base nos seguintes princípios e fundamentos gerais:

- Priorização da criação de valor e rentabilidade em médio e longo prazo sobre a consecução de resultados em curto prazo.
- Proporcionalidade razoável com a situação econômica da Sociedade e com os padrões de mercado de empresas comparáveis.
- Consonância com a estratégia comercial e de gestão de riscos, seu perfil de risco, seus objetivos e suas práticas de gestão de riscos.
- Gestão adequada e eficaz dos riscos, sem ultrapassar os limites estabelecidos de tolerância ao risco.
- Atração e retenção de talentos.
- Compensação adequada da dedicação, qualificação e responsabilidade.

- Adequada proporção dos componentes fixos e variáveis, evitando uma excessiva dependência dos componentes variáveis.
- Diferimento do pagamento de parte substancial da retribuição variável
- Possibilidade de ajustes ex-post da retribuição variável.
- Prevenção de conflitos de interesses.
- Alinhamento do sistema de retribuição dos conselheiros executivos com o do conjunto de diretores da Sociedade.
- Não discriminação por razão de sexo, raça ou ideologia, e igualdade de remuneração para postos de igual valor.

O sistema de retribuição diferencia entre conselheiros em sua condição de tais e conselheiros executivos:

**A) Conselheiros em sua condição de tais.**

Aplicando os princípios acima indicados, o sistema de remuneração dos conselheiros em sua condição de tais reúne as seguintes características:

- É transparente nas informações das retribuições dos conselheiros.
- É incentivador para retribuir sua dedicação, qualificação e responsabilidade, sem que constitua um obstáculo para seu dever de lealdade.
- Consiste em uma atribuição fixa por participação no Conselho de Administração e, conforme o caso, à Comissão e Comitês Delegados, podendo

ser superiores para as pessoas que ocupem postos no próprio conselho ou desempenhem a presidência dos Comitês Delegados. Os membros da Comissão Delegada receberão, além disso, uma dieta por assistência a suas reuniões. Esta remuneração é complementada por outras compensações não numerárias que estejam estabelecidas com caráter geral para o pessoal da Sociedade no Convênio Coletivo da MAPFRE Grupo Segurador.

- Não incorpora componentes variáveis ou vinculados ao valor da ação.
- Compensa-se aos conselheiros as despesas de viagem, deslocamentos e outras que realizem para assistir às reuniões da Sociedade ou para o desempenho de seus funções.

### **B) Conselheiros Executivos**

O sistema de remuneração dos conselheiros que desempenham funções executivas na Sociedade conta com as seguintes características e medidas que garantem sua coerência com a estratégia, os interesses e a sustentabilidade em longo prazo da Sociedade e seu Grupo, e com as condições de retribuição dos diretores e funcionários, em geral, e que permitem reduzir a exposição a riscos excessivos:

- Relação equilibrada entre os componentes fixos e variáveis da remuneração e orientação para a obtenção de resultados no longo prazo.
- Remuneração variável ligada a objetivos econômico-financeiros, de criação de valor para o acionista e ligados à sustentabilidade, em linha com o Plano Estratégico da MAPFRE.
- Retribuição variável em médio e longo prazo mediante planos de incentivos de natureza plurianual, com base em resultados no longo prazo e parcialmente instrumentada mediante entrega de ações da MAPFRE, S.A. Sujeitadas a um período de retenção.
- Retribuição variável com diferimento parcial e possibilidade de redução (cláusula malus) ou de devolução, total ou parcial (cláusula clawback).

Os conselheiros executivos não recebem a verba fixa estabelecida para os conselheiros em sua condição de tais. A retribuição dos conselheiros pelo desempenho de suas funções executivas é estabelecida em conformidade com as funções, nível de responsabilidade e perfil profissional, conforme os critérios utilizados em relação à equipe executiva do Grupo MAPFRE, e de acordo com o que figura em seus respectivos contratos.

Os conselheiros executivos têm direito aos benefícios sociais e às prestações estabelecidas

com caráter geral para a diretoria executiva da Sociedade e, adicionalmente, da mesma forma que o resto dos funcionários da Sociedade, são beneficiários do Plano de Aposentadoria do Sistema de Emprego da MAPFRE, de um seguro de poupança e de um seguro de poupança mista e de benefícios sociais e outras prestações, cujas características principais se encontram incluídas no Convênio Coletivo da MAPFRE Grupo Segurador.

Apenas os conselheiros executivos recebem retribuição variável e é possível diferenciar dois tipos:

**(i)** Retribuição variável a curto prazo, com base principalmente em um componente anual vinculado ao lucro líquido consolidado da Sociedade e ao Return on Equity (ROE) do Grupo e, adicionalmente, outro componente vinculado ao cumprimento de objetivos específicos estabelecidos pelo Conselho de Administração. Em todos os casos, esta retribuição é paga em dinheiro.

**(ii)** Retribuição variável em médio e longo prazo, que corresponde a um Plano de Incentivos de Meio e Longo prazo de caráter extraordinário, não consolidável e plurianual, que abrange três ciclos sobrepostos com um período de medição de objetivos de três anos de duração cada um deles (2022-2024, 2023-2025 e 2024-2026), e sujeito, também, a regras de diferimento, que fazem parte os conselheiros executivos em sua condição de diretores executivos.

O pagamento dos incentivos do Plano está subordinado ao cumprimento dos objetivos, tanto financeiros quanto não financeiros, estabelecidos para cada um dos ciclos em que é dividido o Plano, assim como a sua permanência no Grupo, nos termos estabelecidos nesse Plano. O incentivo correspondente a cada ciclo consta de um incentivo em dinheiro e de um incentivo em ações da MAPFRE S.A. e está sujeito a cláusulas de redução e recuperação.

Mais informações sobre o sistema de retribuições dos conselheiros são incluídas na Política de Remunerações dos Conselheiros para o período 2022-2024 e no Relatório Anual sobre Remunerações dos Conselheiros correspondente ao exercício 2022, disponíveis no site ([www.mapfre.com](http://www.mapfre.com)).

Sem prejuízo do exposto acima, o Conselho de Administração concordou em submeter à Assembleia Geral de Acionistas do próximo 10 de março de 2023 uma nova Política de Remunerações dos Conselheiros para o período 2023-2025, aos efeitos de (i) descrever as compensações não

numerárias que poderão receber os conselheiros em sua condição de tais, em linha com a modificação do artigo 17º dos Estatutos Sociais proposta pelo Conselho de Administração à próxima Assembleia Geral; (ii) descrever o componente adicional da retribuição variável no curto prazo do exercício 2023; e (iii) descrever o incentivo correspondente ao segundo ciclo sobreposto (2023-2025) do Plano de Incentivos no Meio e Longo Prazo.

Também, para o resto do quadro de funcionários, em relação ao estabelecimento de um equilíbrio adequado entre os componentes fixos e variáveis da remuneração, a política de retribuições da MAPFRE abrange uma estrutura variável que é calculada como uma percentagem sobre a retribuição total e que é liquidada conforme o grau de consecução dos objetivos alcançados. O peso da retribuição variável vem determinado pela posição ocupada dentro da organização, sendo esta maior em função

do nível de responsabilidade e impacto das ações profissionais do funcionário na Sociedade. Mais informações sobre o sistema de retribuições dos funcionários podem ser encontradas no Capítulo 4.3. Desenvolvendo as pessoas

O pessoal relevante e as outras pessoas que desempenham funções chave ou cuja atividade profissional incide de forma significativa sobre o perfil de risco da Sociedade, contam com um sistema de retribuição variável vinculado à consecução de objetivos tanto financeiros quanto não financeiros ligados diretamente com os planos estratégicos e sujeitos, também, a regras de diferimento.

[Mais informações sobre a estrutura organizacional e boa governança são incluídas no Relatório de Gestão Consolidado.](#)

## 2.4.2. MEDIDAS DE CONTROLE: O MODELO DE CONTROLE INTERNO

MAPFRE conta com uma Política de Controle Interno aprovada pelo Conselho de Administração. O Sistema de Controle Interno consta de tarefas e ações que estão presentes em todas as atividades da organização e, como tal, encontra-se plenamente integrado na estrutura organizacional do Grupo.

O controle interno na MAPFRE envolve todas as pessoas, independentemente do nível profissional, que, em seu conjunto, contribuem para oferecer uma segurança razoável para alcançar os objetivos estabelecidos, principalmente em relação a:

**Objetivos operacionais:** eficácia e eficiência das operações, diferenciando as operações próprias da atividade seguradora (assinatura, sinistros, resseguro e investimentos, principalmente), como as operações e funções de suporte (recursos humanos, administração, finanças, comercial, legal, tecnologia, etc.).

**Objetivos de informação:** confiabilidade das informações (financeira e não financeira, e tanto interna quanto externa) em relação a sua confiabilidade, oportunidade ou transparência, entre outros.

**Objetivos de cumprimento:** cumprimento das leis e regulações aplicáveis.

O Conselho de Administração da MAPFRE, S.A. é responsável último pelo Sistema de Controle Interno do Grupo e define o quadro comum de ação em controle interno.

A integração do Sistema de Controle Interno na estrutura organizacional é realizada dentro do modelo de três linhas de defesa, atribuindo responsabilidades em relação ao cumprimento dos objetivos de controle interno de acordo com esse modelo:

- Uma primeira linha de defesa constituída pelos funcionários, a diretoria e as áreas operacionais, de negócio e de suporte que são responsáveis por manter um controle efetivo nas atividades que desenvolvem, como parte inerente de seu trabalho diário. São, portanto, quem assume os riscos e responsáveis por desenhar e aplicar os mecanismos de controle necessários para mitigar os riscos associados aos processos que realizam e para garantir que os riscos não ultrapassem os limites estabelecidos.

As áreas da primeira linha contam com modelos de referência e modelos operacionais de gestão que detalham, na dimensão de controle interno, as responsabilidades que foram atribuídas nos diversos procedimentos de controle de riscos.

- Uma segunda linha de defesa integrada pelas funções chave de Gestão de Riscos, Atuarial e Cumprimento, que asseguram o funcionamento do controle interno.
- Uma terceira linha de defesa constituída por Auditoria Interna, que realiza a avaliação independente da adequação e eficácia do Sistema de Controle Interno e que comunica eventuais deficiências atempadamente às partes responsáveis pela aplicação das medidas

de correção, incluindo os diretores e órgãos de governança, conforme corresponda.

A organização do Grupo tem três funções independentes: Gestão de Riscos, Conformidade e Auditoria Interna. Sua dependência direta do Conselho de Administração ou dos órgãos delegados garantem o eficaz funcionamento do modelo de controle interno.

### 2.4.3. COMPORTAMENTO ÉTICO: PRINCIPAIS MEDIDAS DE PREVENÇÃO E CUMPRIMENTO

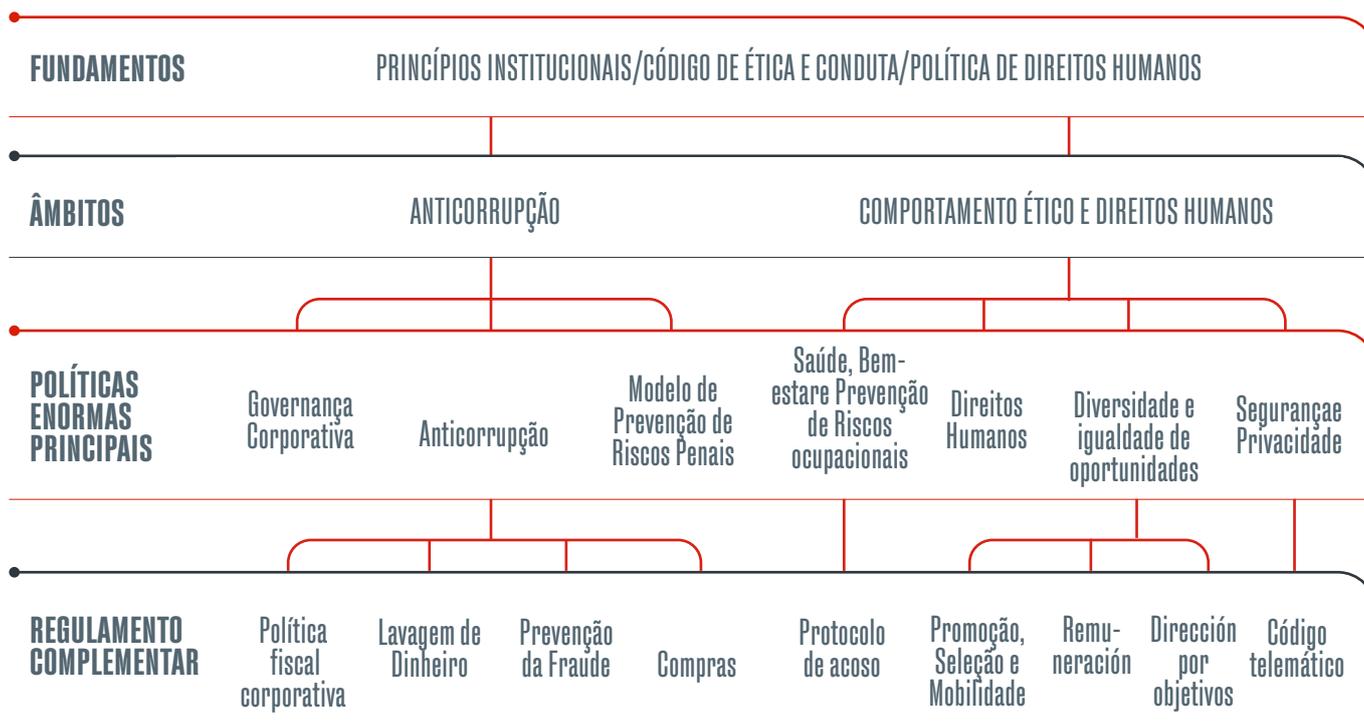
Os pilares do comportamento ético da MAPFRE são os Princípios Institucionais, Empresariais e Organizacionais do Grupo. Estes princípios se integram na empresa através dos valores da empresa (solvência, integridade, serviço, inovação e equipe multicultural e diversa) e se desenvolvem através do cumprimento dos compromissos internacionais e locais.

A empresa dispõe de um conjunto de políticas, regulamentos, procedimentos, protocolos e

outros documentos de referência, tanto corporativos quanto locais, que servem de guia para determinar o comportamento esperado de todas as pessoas que trabalham ou colaboram com a MAPFRE.

Além disso, a MAPFRE coloca à disposição de todos os grupos de interesse as políticas aprovadas pelo Conselho de Administração em seu site ([www.mapfre.com/gobierno-corporativo/](http://www.mapfre.com/gobierno-corporativo/)) definindo, conforme o caso, os instrumentos intergovernamentais aos quais os compromissos incluídos fazem referência.

#### ESTRUTURA GRÁFICA MODELO COMPORTAMENTO ÉTICO:



## Medidas de prevenção

O Código de Ética de Conduta e a Política de Direitos Humanos concretizam as medidas de prevenção e cumprimento destes Princípios e são a base sobre a qual se desenvolvem medidas adicionais relacionadas ao marco anticorrupção e de governança corporativa, assim como a proteção em relação ao assédio moral e sexual no trabalho.

### Código de Ética e Conduta

Inspirado nos Princípios Institucionais, Empresariais e Organizacionais do Grupo, o Código de Ética e Conduta reflete os valores corporativos e os princípios básicos que devem guiar a atuação das pessoas que a integram, tanto no trabalho cotidiano quanto na relação com outros grupos de interesse. Este código é público e está à disposição de todos os grupos de interesse no site da MAPFRE e de todos os funcionários na intranet corporativa.

Para garantir sua aplicação, assim como a supervisão e o controle de seu cumprimento, MAPFRE conta com os seguintes mecanismos:

1. Um Comitê de Ética, cuja composição, competências e regime de funcionamento são incluídos no próprio código. Anualmente, este comitê informa ao Comitê de Auditoria e Cumprimento da MAPFRE, S.A. da atividade realizada no exercício, incluídas as ações

de promoção do código, assim como as intervenções consultivas e resolutivas do comitê.

2. Serviços de assessoria e pontos de contato, mediante canais específicos para realizar consultas sobre o modelo de comportamento ético, assim como denúncias diante de possíveis vulnerações.
3. Avaliação de desempenho dos funcionários em relação a seus comportamentos e habilidades tanto no âmbito pessoal quanto profissional, incluído na avaliação 360° alinhada com o Código de Ética e Conduta da MAPFRE.
4. Um regime disciplinar que, em caso de descumprimento, define as sanções correspondentes, incluindo a extinção da relação contratual existente.
5. Um sistema de vigilância, que avalia o grau de implementação dos controles associados a uma série de princípios e normas de comportamento incluídos no Código de Ética e Conduta em matéria de luta contra a corrupção.

Durante 2022, um total de 2.321,25 horas de treinamento foram realizadas nesta matéria por um total de 3.095 funcionários. 75 % do quadro de funcionários formado neste âmbito ao longo dos três últimos anos. Além disso, durante 2022, os impactos formativos “quick learnings” foram mantidos, através da app Pessoas MAPFRE, relativos ao código.



### Direitos Humanos

MAPFRE reconhece a importância dos direitos humanos, razão pela qual sua proteção se encontra vinculada ao regulamento interno do Grupo, aprovado no mais alto nível da organização, encontrando-se de forma expressa incluída nos Princípios Institucionais, Organizacionais e Empresariais da MAPFRE, no Código de Ética e Conduta, na Política de Sustentabilidade e na própria Política de Direitos Humanos.

A Política de Direitos Humanos estabelece os compromissos específicos da MAPFRE em relação às pessoas trabalhadoras, prestadores, sócios comerciais e clientes; assim como os princípios que devem guiar sua atuação sobre a base dos Direitos Humanos em relação aos seguintes grupos: infância, mulheres, pessoas com deficiência, pessoas LGBTQI+ e trabalhadores migrantes ou de terceiros.

Estes compromissos são reforçados mediante a assinatura de diferentes princípios e pela adesão a várias iniciativas em matéria de direitos humanos impulsionadas pelas Nações Unidas: Pacto Mundial e os dez princípios reitores; Princípios para a Sustentabilidade do Seguro (PSI); Princípios de Investimento Responsável (PRI); Princípios para o Empoderamento das Mulheres (WEP's) e as Normas de Conduta para Empresas em questões LGTBI.

Também, os compromissos da MAPFRE expressos na Política de Direitos Humanos se inspiram nos princípios e direitos estabelecidos nos principais convênios da Organização Internacional do Trabalho e na Declaração de Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho da mesma organização.

MAPFRE mantém seu objetivo de estender o compromisso com os direitos humanos ao longo de sua cadeia de valor, incluídos prestadores e Intermediários, sensibilizando aos prestadores homologados. Em 2022, foram formados nesta questão 454 prestadores de segurança, representando 89 % do total deste tipo de prestadores.

Em 2022, 19.328 pessoas trabalhadoras do Grupo participaram em cursos de treinamento sobre procedimentos relacionados com a Política de Direitos Humanos da MAPFRE e os dez Princípios do Pacto Mundial. Estas ações de treinamento representam 76.186,13 horas. Na finalização do exercício, 81 % de o quadro de funcionários tinha completado alguma das ações de treinamento. Juntamente com a formação e divulgação em matéria de direitos humanos para funcionários e prestadores, a Política de Direitos Humanos prevê a implantação de processos de devida diligência na matéria. A MAPFRE, aplicando o princípio precautório, conta com diferentes mecanismos de prevenção e avaliação de riscos relacionados com a



vulneração de direitos fundamentais derivados de sua atividade ao longo da cadeia de valor. Para conhecer outras medidas adotadas para garantir o respeito pelos direitos humanos, é possível consultar o Capítulo 6.3 Notas de informações complementares - Nota 2. Princípios do Pacto Global e as medidas de prevenção e cumprimento em matéria de direitos humanos.

No seguinte gráfico são delineados os principais mecanismos de prevenção e avaliação de riscos, que ajudam a evitar a vulneração de direitos fundamentais por âmbitos de negócio e operações.

### Marco propio de análise ESG

revisado periodicamente para incorporar as melhores práticas:

### Grupo de trabalho ISR qualificado

### Comitê de Riscos de Investimento

Analisa periodicamente a composição das carteiras, **sua avaliação ASG e controvérsias** que possam surgir, em base, entre outros, ao Marco de Investimento Responsável (IR)

### MODELO INTERNO DE AVALIAÇÃO ASG

- Considera na tomada de decisões:
- a exposição ao risco ASG de uma **empresa**
  - la exposição ao risco ASG **dos países e setores** em que a empresa esteve exposta
  - a análise do **risco reputacional**.



ASSINATURA



INVESTIMENTO



PESSOAS  
TRABALHADORAS



PRESTADORES E  
INTERMEDIÁRIOS

### Processo de homologação ASG

Assinatura de **cláusulas específicas** relacionadas aos comportamentos esperados.

**Divulgação** das políticas da MAPFRE. Cuestionario específico:

- segurança e saúde ocupacional dos trabalhadores,
- Direitos Humanos,
- práticas e sanções ambientais,
- e inclusão, diversidade e não discriminação.

### Mecanismos internos de controle

controle e evitação de:

- práticas discriminatórias durante toda a relação trabalhista
- o trabalho infantil forçoso ou obrigatório.

### Respeito efetivo à liberdade sindical

de associação e de negociação coletiva:

- **50,44 % do quadro de funcionários global da MAPFRE** está representado por representantes legais dos trabalhadores
- **115 acordos coletivos** assinados em vigor.

### **Comportamentos éticos e Direitos Humanos**

Entre outros comportamentos, a MAPFRE promove, a nível global, um ambiente de trabalho seguro e saudável tanto dentro quanto fora do âmbito profissional, com base em sua Política de Saúde e Bem-Estar e de Prevenção de Riscos Ocupacionais, assim como o respeito à individualidade das pessoas, no reconhecimento de sua heterogeneidade e na eliminação de qualquer comportamento excludente discriminatório, mediante a Política de Diversidade e Igualdade de Oportunidades. Estas políticas previnem, entre outros comportamentos, o assédio moral e sexual no trabalho.

Em matéria de Direitos Humanos, especificamente em relação à liberdade de associação e negociação coletiva, o trabalho infantil e forçoso ou obrigatório, assim como nos Direitos dos Povos Indígenas, não foram detectadas operações ou prestadores que possam colocar em risco ou vulnerar os mencionados direitos.

Neste sentido, a MAPFRE conta com um processo de homologação de prestadores, além de procedimentos de assinatura e investimento, que velam pelo cumprimento dos princípios e políticas corporativas na matéria, na hora de avaliar e abordar todas suas operações. Mais informações sobre o processo de homologação são encontradas no Capítulo 4.4. Gerando negócios para os prestadores e sobre procedimentos de assinatura e investimento na seção 3.3.2. Sustentabilidade no negócio.

Também, em função do mencionado processo de homologação, não foram identificados prestadores ou operações com impactos sociais negativos significativos.

### **Procedimentos iniciados pela MAPFRE em relação a comportamentos profissionais contrários ao Código de Ética e Conduta**

MAPFRE contemplam a possibilidade de iniciar procedimentos de penalização em caso de detectar uma conduta profissional contrária à legislação em vigor, que também signifique um descumprimento dos princípios incluídos no Código de Ética e Conduta.

Durante 2022, iniciou-se um procedimento sancionador por faltas contra o Regulamento de Trabalho e o Código de Ética e Conduta. Como consequência do descumprimento, o processo de demissão foi iniciado, durante o qual o trabalhador apresentou sua demissão.

### **Proteção dos funcionários contra o assédio moral e sexual no trabalho**

MAPFRE rejeita qualquer manifestação de assédio no trabalho, assim como qualquer comportamento violento ou ofensivo para os direitos e a dignidade das pessoas, desde que estas situações contaminam o ambiente de trabalho, têm efeitos negativos sobre a saúde, o bem-estar, a confiança, a dignidade e o rendimento das pessoas que o padecem.

A MAPFRE dispõe de um protocolo para a prevenção do assédio, aplicável em todo o Grupo a nível global, e acessível a todas as pessoas trabalhadoras através da intranet corporativa e da página web da MAPFRE.

Durante o ano 2022, o protocolo de prevenção e tratamento do assédio em vigor na MAPFRE foi revisado, com a finalidade de reforçar seu conteúdo, torná-lo mais transparente e acessível e adaptá-lo ao regulamento internacional.

Com base neste protocolo, são estabelecidos mecanismos em todos os países em que a MAPFRE está presente, que permitem evitar situações de assédio e, caso estas aconteçam, conta com os procedimentos adequados para solucioná-las e reparar os possíveis danos ocasionados à pessoa afetada.

Além do treinamento relacionado com o comportamento ético que proíbe expressamente qualquer intimidação e forma de prepotência, realizado pelo 75 % do quadro de funcionários, de maneira específica, desde 2020, 2.549 funcionários participaram em ações de formação em matéria de proteção contra o assédio. Entre elas, 687 pessoas com postos de responsabilidade.

### **Marco anticorrupção da MAPFRE**

A MAPFRE possui uma política de tolerância zero contra a corrupção e o suborno. Por isso, além do estabelecido no Código de Ética e Conduta, a empresa dispõe de um marco anticorrupção conformado, entre outras, pelas políticas e regulamentos detalhados abaixo: Modelo de Prevenção de Riscos Criminais, Política Anticorrupção, Prevenção da lavagem de dinheiro e do financiamento do terrorismo e Combate a fraudes.

No decorrer de 2022, 16.335 funcionários realizaram algum treinamento em matéria de luta contra a corrupção. Na finalização do ano, 76 % do quadro de funcionários ativos tinha realizado alguma ação de formação relacionada a este âmbito.

A seguir, encontra-se o detalhamento dos funcionários treinados ativos em 31 de dezembro, por âmbito geográfico e nível de responsabilidade

Região	Pessoas ativas treinadas
Ibéria	10.267
Brasil	2.615
Latam Norte	3.030
Latam Sul	3.224
América do Norte	2.253
Eurásia	1.841
<b>Total</b>	<b>23.230</b>

Nível	Pessoas ativas treinadas	% sobre nível
Diretoria	1.255	74,39 %
Chefes e Controles	4.121	86,48 %
Técnicos	12.354	76,90 %
Administrativos	5.500	56,84 %
<b>Total</b>	<b>23.230</b>	<b>72,18 %</b>

Também, os membros do Conselho recebem treinamento contínuo na matéria. Em 2022, 100 % dos conselheiros externos destinaram, em conjunto, um total de 33 horas de treinamento em relação a:

- Sustentabilidade: Regulação, tendências e plano MAPFRE
- Código de ética e conduta
- Conformidade
- Prevenção da Lavagem de Dinheiro
- NIIF. Atualização, impacto do regulamento nas contas.

### Modelo de Prevenção de Riscos Penais e Política Anticorrupção

O Modelo de Prevenção de Riscos Penais e a Política Anticorrupção concretizam e desenvolvem o compromisso de rejeitar a corrupção em todas as suas formas, incluídas a extorsão e o suborno.

O Modelo de Prevenção de Riscos Penais identifica e avalia os crimes incluídos no Código Penal que podem impactar na MAPFRE em termos de exposição ao risco e impacto (sanção monetária, não monetária, perda de reputação e outras perdas financeiras). Também, são identificados e avaliados os controles existentes para prevenir a ocorrência dos mencionados

crimes ao longo da cadeia de valor. A Diretoria Corporativa de Compliance preside o Comitê de Riscos Penais, que permite reagir de maneira adequada diante da possível materialização de um risco criminal.

Durante o exercício 2022, no âmbito do Modelo de Prevenção de Riscos Penais, não foram detectados casos de descumprimento significativos da legislação e dos regulamentos. Também, não foram recebidas multas ou outro tipo de sanções nesta matéria.

Por sua vez, a Política Anticorrupção estabelece as normas de ação e o marco para evitar e detectar práticas corruptas na atividade do Grupo em quaisquer dos países em que a MAPFRE está presente. A política, aprovada pelo Conselho de Administração em 2020, é conhecida por todos seus membros. Esta política é pública e está à disposição de todos os grupos de interesse na página web da MAPFRE.

Em função desta política, em 2022, não foram realizadas contribuições, diretas ou indiretas, a partidos políticos. Do mesmo modo, todas as colaborações do Grupo MAPFRE, incluídas as contribuições realizadas para fins de interesse geral, doações e/ou acontecimentos de excepcional interesse público, foram processadas de acordo ao marco de regulamentação do Grupo, com especial atenção tanto a esta norma quanto ao Código de Ética e Conduta, assim como aos Princípios Institucionais, Empresariais e Organizacionais.

Tanto os prestadores quanto os intermediários do Grupo conhecem o modelo, assumindo todos os princípios e valores dele, de cumprimento obrigatório no desenvolvimento de sua atividade para a MAPFRE.

Em 2022, 9.773 horas de formação foram ministradas em temas incluídos no curso corporativo online de prevenção de crimes e más práticas, com um total de 7.447 participantes. 45 % das pessoas que trabalham na MAPFRE, até hoje, foram treinadas neste âmbito.

De acordo com os marcos regulatórios dos serviços financeiros para a admissão de clientes, todas as operações da MAPFRE são avaliadas com o objetivo de prevenir e impedir operações relacionadas com práticas de corrupção. Assim mesmo, cada entidade dispõe de mecanismos para prevenir práticas como a lavagem de dinheiro ou a fraude.

As áreas de conformidade de cada entidade avaliam de forma periódica a vigência dos controles existentes para aqueles processos em que foram identificados riscos penais associados a estas práticas.

#### **Prevenção da lavagem de dinheiro e do financiamento do terrorismo**

A MAPFRE dispõe de um manual, acessível aos funcionários através da intranet corporativa, que inclui as políticas e procedimentos de prevenção e comunicação internos e os órgãos de controle estabelecidos no Grupo, assim como os catálogos de operações que possam estar relacionados com a lavagem de dinheiro ou o financiamento do terrorismo nas entidades com a condição de sujeitos obrigados da Espanha.

Especificamente, no exercício 2022, 17.109 pessoas participaram no treinamento relacionado com a prevenção da lavagem de dinheiro e do financiamento do terrorismo. No total, um total de 33.203,62 horas foram dedicadas ao treinamento nesta matéria.

#### **Prevenção da fraude**

A partir de 2016, existe um modelo operacional em matéria de combate à fraude, que inclui a definição das estruturas necessárias e funções ótimas, design de processos e procedimentos específicos para esta matéria, definição das políticas e regulamentos de regras de negócio, assim como o design do mapa de indicadores, tanto operacionais quanto de riscos.

Além disso, em 2019, o Comitê Executivo definiu e aprovou a Política de Luta Contra a Fraude da empresa, que detalha os níveis de proteção da MAPFRE contra à fraude e as áreas responsáveis por esses níveis.

Também, o Grupo conta com uma plataforma tecnológica antifraude orientada à detecção, prevenção e análise da fraude em diferentes processos de negócio e suporte.

#### **Canais de consulta e denúncia**

A MAPFRE disponibiliza o acesso de todos seus grupos de interesse aos canais de consulta e denúncia associados aos pilares de comportamento ético do Grupo.

#### **Canal de consultas e denúncias sobre o Código de Ética e Conduta**

O Código de Conduta estabelece diferentes vias de comunicação para consultas e denúncias éticas para os seguintes grupos: funcionários,

diretores e membros de órgãos de administração das entidades do Grupo, como para prestadores, empreiteiros e outras pessoas que mantenham relações profissionais com a MAPFRE, assim como o resto de seus grupos de interesse.

As denúncias e consultas são recebidas diretamente pelo secretário do Comitê de Ética, garantindo sua confidencialidade e prevê-se a possibilidade de efetuar denúncias de forma anônima. Os princípios para o tratamento e resolução delas estão incluídos no próprio Código de Ética e Conduta, que também estabelece a competência do Comitê para instruir e propor a sanção correspondente por qualquer descumprimento do código. Estas sanções correspondem ao regime disciplinar em vigor e podem significar a rescisão da relação contratual existente.

Durante o exercício 2022, o Comitê de Ética registrado, através dos diferentes canais de denúncias, um total de 55 denúncias/queixas, das quais 48 não foram admitidas para tratamento por versar sobre matérias alheias ao Código de Ética e Conduta, e sete foram tratadas e resolvidas.

A seguir, detalha-se as informações das denúncias admitidas para tratamento pelo Comitê de Ética em 2022:

- Tres denúncias de funcionários da Turquia, Estados Unidos e Panamá em relação a supostos agravos pessoais de outros funcionários contrários ao Código de Ética e Conduta. Realizaram-se as correspondentes investigações e adotaram-se as medidas de correção.
- Denúncia de um funcionário na Espanha por supostas cobranças de comissões irregulares por outros funcionários pela venda de uma hipoteca e pela emissão do seguro de vida associado a ela. Realizou-se a correspondente investigação com a conclusão da ausência de infração do Código de Ética e Conduta por resultar acreditado que as pessoas denunciadas não perceberam comissões pela venda da hipoteca nem pela emissão do seguro de vida associado a ela.
- Denúncia de um segurado na Espanha por suposta suplantação de identidade na contratação de um seguro. Realizou-se a correspondente investigação com a conclusão da ausência de infração do Código de Ética e Conduta dado que os fatos denunciados se produzem no contexto de um vínculo empregatício entre denunciante e denunciado.
- Denúncia de um funcionário nos Estados Unidos por supostos comportamentos discriminatórios de

outro funcionário. Realizou-se a correspondente investigação com a conclusão da ausência de violação do Código de Ética e Conduta, uma vez que os fatos denunciados, no contexto em que aconteceram, não supõem um prejuízo para a honra das pessoas.

- Denúncia de um funcionário na Espanha por supostos agravos pessoais de outro funcionário. Realizou-se a correspondente investigação com a conclusão da ausência de violação do Código de Ética e Conduta, uma vez que não ficou confirmado nenhum fato que permita fundamentar a denúncia apresentada”.

#### **Procedimento de denúncia, queixas ou reclamações relacionadas com a Política de Direitos Humanos**

Na hipótese de acontecer alguma denúncia, queixa ou reclamação se procederá de acordo com o procedimento estabelecido no Código de Ética e Conduta, sendo tratada pelo Comitê de Ética, que está composto pelas pessoas que ocupam a Secretaria Geral do Grupo MAPFRE, a Diretoria Geral de Pessoas e Organização e outros três altos postos de direção ou representação do Grupo.

Em 2022, não foram recebidas denúncias, queixas ou reclamações por discriminação.

#### **Procedimento de denúncias relacionadas com assédio moral e sexual**

A violência e o assédio no âmbito do trabalho, que incluem dano físico, psicológico ou sexual, constituem um descumprimento ou abuso dos direitos humanos. Em virtude da necessidade de especial vigilância e proteção, a MAPFRE dispõe de um procedimento especial para denúncias relacionadas com assédio moral e sexual.

No Protocolo para prevenção e tratamento do assédio, a MAPFRE regula os requisitos formais que devem seguir os trabalhadores para a apresentação de denúncias, assim como o procedimento de tratamento delas por parte de Recursos Humanos.

Este procedimento abrange as possíveis medidas aplicáveis em caso de confirmação da existência de assédio, assim como as medidas para a reparação do dano à vítima. Durante este exercício, foram registadas 20 denúncias de assédio no Grupo, que foram tratadas através do procedimento interno estabelecido. Do total de denúncias, 18 foram por assédio moral e duas por assédio sexual. Além disso, foram tratadas seis queixas em matéria de discriminação canalizadas através do presente procedimento.

O conteúdo das denúncias por assédio moral versou, em 16 dos casos, sobre conflitos trabalhistas menores nos quais não foi acreditada a existência de um comportamento qualificável como assédio no âmbito do trabalho. Nas duas denúncias restantes, foi acreditada a existência de assédio, adotando-se como medidas a demissão disciplinar em um caso, e a suspensão de emprego e salário, em outro.

O conteúdo das duas denúncias por assédio sexual versou sobre comportamentos inapropriados por parte de um funcionário frente a outra ou outras funcionárias. Confirmou-se a existência de assédio sexual em um dos casos, no qual foi adotada como medida a demissão do trabalhador denunciado. No outro caso, não foi possível confirmar a existência de assédio sexual.

Em todos os casos de assédio foram seguidos os procedimentos estabelecidos no Protocolo de prevenção contra o assédio.

#### **Canal de Denúncias Financeiras e Contábeis**

O Canal de Denúncias Financeiras e Contábeis permite que os funcionários do Grupo, assim como conselheiros, acionistas, prestadores, empreiteiros e subempreiteiros comunicar ao Comitê de Auditoria e Conformidade da MAPFRE S.A., de forma confidencial, e opcionalmente, de forma anônima, as irregularidades de natureza financeira e contábil de potencial transcendência percebidas no contexto da Sociedade ou de seu Grupo. Suas normas de funcionamento se encontram publicadas tanto na intranet corporativa como no site da MAPFRE.

O Comitê de Auditoria e Conformidade, como destinatário das denúncias, conhece e resolve essas últimas conferindo em cada caso o tratamento que considerar correspondente. Para o adequado cumprimento de sua função, conta com a assistência da Secretaria Geral e da Área Corporativa de Auditoria Interna.

Com periodicidade anual, a Secretaria Geral elabora um relatório, cujo destinatário é o Comitê de Auditoria e Conformidade, que reflete a atividade do canal assim como o resultado final das denúncias efetuadas.

Durante o exercício 2022, um total de 17 denúncias/queixas foram recebidas através do canal de Denúncias Financeiras e Contábeis, que não foram admitidas para tratamento por versar sobre matérias alheias ao mencionado canal.

### Queixas e reclamações

A MAPFRE disponibiliza a seus clientes, em qualquer país do mundo onde opera com seguro direto, uma via interna para a defesa extrajudicial de seus direitos derivados de seus contratos e promove a implantação interna de órgãos de proteção de seus direitos. Para mais informações, consulte o Capítulo 4.1. Protegendo o cliente.

### Medidas de cumprimento

A Diretoria Corporativa de Compliance da MAPFRE avalia periodicamente o nível de cumprimento dos compromissos estabelecidos em cada uma das políticas em vigor, como medida adicional de vigilância.

De acordo com esta medida, em 2022 foi analisado e avaliado o nível de cumprimento nas seguintes políticas:

- a. Política Anticorrupção
- b. Política de Investimentos
- c. Normas de prevenção da lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo

A avaliação em relação à política anticorrupção e à política de investimentos foi realizada em 35 entidades seguradoras e resseguradoras em 13 países, e em relação às normas de prevenção da lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo foi realizada em 46 entidades com sede em 24 países.

MAPFRE S.A. recebeu o certificado de AENOR de Sistema de Gestão de Compliance, que reconhece a implementação eficaz da norma de referência internacional no campo do cumprimento normativo. Após superar a auditoria realizada na área de Cumprimento da empresa, MAPFRE S.A. se tornou a primeira entidade do setor segurador em obter este reconhecimento na Espanha.

## 2.4.4. SEGURANÇA CIBERNÉTICA E PRIVACIDADE DE DADOS

Em sua Política Corporativa de Segurança e Privacidade, o Grupo MAPFRE assume o compromisso de proteger adequadamente as informações propriedade da MAPFRE e as pertencentes a seus clientes, colaboradores, funcionários e resto de grupos de interesse e as quais a MAPFRE tem acesso em virtude da relação estabelecida com eles, garantindo a confidencialidade, privacidade, disponibilidade e integridade delas, assim como as dos sistemas que as armazenam, transmitem ou processam.

Este compromisso é consequência da relevância que para a MAPFRE têm a cibersegurança e a privacidade, entendendo-as como elementos constitutivos de seus processos de negócio e característicos do processo de transformação em que está imersa.

O cumprimento do compromisso assumido representa a dedicação de recursos humanos e materiais relevantes e conformes ao nível de ameaça do ambiente, o que provocou que o orçamento específico de cibersegurança, privacidade e continuidade de negócio do Grupo MAPFRE tenha sido incrementado em mais de

15 % em 2022 em relação a 2021, com a previsão de um incremento adicional de mais del 10 % para o orçamento de 2023 em relação a 2022.

A Política Corporativa de Segurança e Privacidade abrange um conjunto de normas, padrões e procedimentos que conformam o corpo de regulamentação de segurança da informação, acessível para todos os funcionários através da intranet global da MAPFRE. MAPFRE conta também com uma organização de segurança que integra as equipes humanas, meios e recursos de todo tipo destinados à proteção dos ativos tangíveis e intangíveis do Grupo MAPFRE, estruturada em diferentes níveis de responsabilidade:

- **Comitê Executivo da MAPFRE**, órgão que, por solicitação do Conselho de Administração, exerce a supervisão direta da gestão das unidades de negócio e das áreas corporativas, e garante a ação coordenada delas, materializando o compromisso da diretoria executiva e apoiando a função de segurança corporativa.

• **Comitê de Segurança Corporativa**, máximo órgão executivo da organização de segurança, que zelará porque os objetivos e necessidades empresariais governem a atividade da função de segurança e privacidade corporativa. São membros deste Comitê o Terceiro Vice-presidente do Conselho de Administração da MAPFRE, o CFO Global (vogal do Conselho de Administração) e o Secretário Geral do Grupo MAPFRE (Secretário do Conselho de Administração), assim como os máximos responsáveis pelas unidades de seguros (Ibéria, LATAM, América do Norte e EMEA) e das principais áreas corporativas (Transformação da Operação, Pessoas e Organização, e Tecnologia). Este Comitê se reúne pelo menos semestralmente, atuando o Diretor Global de Segurança (CSO Global) como vogal secretário dele.

• **Comitê de Crise e Continuidade de Negócio Corporativo**, comitê ampliado do Comitê de Segurança Corporativa, responsável especificamente pela direção e controle no âmbito da continuidade de negócio e pela gestão de crise. É presidido pelo Terceiro Vice-Presidente do Conselho de Administração da MAPFRE e fazem parte dele todos os membros do Comitê de Segurança Corporativo, incluindo também a máxima responsável pela Área Corporativa de Relações Externas e Comunicação.

A Diretoria Corporativa de Segurança (DCS) é o órgão global de diretoria, planificação e execução da função de segurança e privacidade da MAPFRE. A DCS está integrada na Área Corporativa de Transformação da Operação, sendo o CSO Global seu responsável e contando, além disso, com responsáveis (CSO locais) e estruturas nas diferentes entidades do Grupo. O CSO (Chief Security Officer) Global é o responsável pelas funções de segurança (incluindo cibersegurança, privacidade e resiliência operacional no Grupo MAPFRE).

A gestão dos riscos de segurança está também integrada no sistema de gestão de riscos do Grupo MAPFRE, fazendo parte da informação periodicamente reportada ao Comitê de Riscos e Sustentabilidade do Grupo.

O Grupo MAPFRE articula sua atuação em matéria de cibersegurança e privacidade de dados em uma série de linhas estratégicas, contemplando nelas a segurança a partir do design, proteção das informações quando estas são coletadas, transmitidas, armazenadas ou processadas, a atuação diligente no estabelecimento de

medidas de prevenção e na detecção e resposta a ciberataques ou eventos de interrupção de negócio (para maiores informações sobre as linhas estratégicas e medidas, ver o capítulo 6.3 Notas de informações complementares - Nota 3. Segurança cibernética e continuidade do negócio).

Um elemento de importância chave na hora de proteger as informações administradas e custodiadas pela MAPFRE é a adequada conscientização e capacitação dos funcionários do Grupo. Neste sentido, nos últimos três exercícios, foram destinadas um total de 50.912 horas para o treinamento em matéria de cibersegurança e privacidade de dados. O número de pessoas trabalhadoras na MAPFRE treinadas entre 2020 e 2022 atinge 21.590. Até a finalização do exercício, 70 % do quadro de funcionários recebeu treinamento neste âmbito.

É preciso mencionar também que, durante 2022 e dentro do Plano de Formação e Capacitação nesta matéria, finalizou o desenvolvimento na Espanha e sua expansão para as entidades incluídas em LATAM, assim como a Porto Rico e Portugal, da campanha “Firewall Mindset MAPFRE #CulturaCibersegura”, iniciativa destinada a melhorar a conscientização em cibersegurança mediante uma formação interativa e dinâmica, em que os funcionários realizaram um caso prático de identificação de ataque phishing dirigido. Já são 14.417 “ciberagentes”(funcionários) que o realizaram.

Para verificar a eficácia das ações de treinamento e conscientização realizadas, são efetuadas de forma recorrente e sistemática ciberexercícios destinados a avaliar o comportamento dos funcionários diante dos ciberataques mais comuns. Em 2022, a porcentagem de funcionários que apresentaram um comportamento adequado nos exercícios realizados superou 83 %.

### Cibersegurança

Para cumprir os objetivos estabelecidos, MAPFRE, através da Diretoria Corporativa de Segurança, conta com capacidades avançadas destinadas a incrementar a resiliência operacional digital da empresa. Estas capacidades incluem:

- a. Pessoal altamente especializado e acreditado (MAPFRE conta com 326 certificações pessoais em matéria de segurança cibernética e privacidade, com um total de 134 funcionários certificados).
- b. Tecnologias específicas de monitoramento, detecção e proteção diante de incidentes

- de segurança, integradas na plataforma tecnológica corporativa.
- c. Ferramentas, metodologias e especialistas dedicados a revisar e avaliar de maneira contínua o nível de cibersegurança da empresa, oferecendo cobertura a todos os ativos e atores envolvidos (sistemas de informação, pessoas, etc.) e identificando deficiências e ausências de controle de forma precoce.
  - d. Um Centro de Controle Geral (CCG-CERT), integrado na rede FIRST e no grupo CSIRT.es, que recebe alertas de ameaças de diferentes organismos, centros similares e prestadores especializados, e que executa as atividades de monitoramento, detecção e resposta frente a ciberataques em um modelo de operação 24x7. Conta, ainda, com as certificações ISO 27001, 9001 e 22301.
  - e. Planos, atualizados e treinados de forma sistemática, de gestão de crise e continuidade do negócio. De maneira adicional, a MAPFRE se encontra em um processo de certificação sob a norma ISO 22301 de seus planos de continuidade de negócio mais relevantes, tendo 63 % dos prêmios sob planos de continuidade de negócio certificados.
  - f. Obtenção de valor agregado em termos de negócio, através de ações como a digitalização de processos utilizando capacidades de assinatura eletrônica ou a combate à fraude.

As ações realizadas permitiram incrementar as capacidades em matéria de ciberresiliência do Grupo MAPFRE, com a obtenção de uma avaliação de 4,6 sobre 5 do IMC (Indicador de Melhoria de Ciberresiliência) no estudo realizado pelo Centro Nacional de Proteção de Infraestruturas Críticas (CNPIC) da Espanha, 0,4 pontos acima da média do setor financeiro.

As capacidades implantadas mediante o plano reforçam o modelo corporativo de segurança, baseado na gestão de riscos e na proteção integral dos ativos tangíveis e intangíveis, estabelecendo medidas de proteção sobre o conjunto de elementos que interagem com eles (pessoas, sistemas de informação, instalações e processos).

(Para mais informações sobre a estratégia e gestão da cibersegurança, ver o Capítulo 6.3 Notas de informações complementares - Nota 3. Segurança cibernética e continuidade do negócio e consultar o documento de detalhe "[Segurança MAPFRE](https://www.mapfre.com/media/seguridad-mapfre/seguridad-mapfre.pdf)", publicado no URL <https://www.mapfre.com/media/seguridad-mapfre/seguridad-mapfre.pdf>).

#### Privacidade de dados

A MAPFRE tem como total prioridade garantir a privacidade e a adequada proteção dos dados de caráter pessoal que gerencia, agindo de maneira proativa, não apenas com o objetivo de alcançar o cumprimento dos regulamentos de aplicação, mas como justa correspondência à confiança depositada por clientes, prestadores, colaboradores, funcionários e outros grupos de interesse.

A este fim, o Grupo dispõe das seguintes medidas de prevenção e cumprimento (ver detalhe no Capítulo 6.3 Notas de informações complementares - Nota 4. Medidas de Prevenção e Cumprimento em matéria de Privacidade de dados):

- a. Modelo de referência próprio em matéria de privacidade e proteção de dados destinado a garantir os mais altos padrões de cumprimento das obrigações e regulamentos na matéria.
- b. Data Protection Officer (DPO) Corporativo e uma área especificamente dedicada a zelar pela privacidade e proteção de dados de caráter pessoal.
- c. Comitê de Privacidade e Proteção de Dados Corporativo, que atua como órgão de assessoria e apoio ao DPO no desenvolvimento de suas funções.
- d. Escritório Corporativo de Privacidade e Proteção de Dados (OCPPD), órgão que centraliza a resposta aos exercícios dos os

## A MAPFRE TEM COMO PRIORIDADE TOTAL GARANTIR A PRIVACIDADE E A ADEQUADA PROTEÇÃO DOS DADOS QUE ADMINISTRA DE NATUREZA PESSOAL

Durante 2022, continuou a execução do Plano de Ciber Resiliência (PCR) do Grupo, plano que articula a evolução da MAPFRE em matéria de cibersegurança, privacidade, proteção de dados e resiliência operacional digital. No fechamento de 2022, o PCR se encontra implantado em 55 %, seguindo a planificação prevista, com destaque neste exercício para as ações relacionadas com a melhoria da proteção dos elementos críticos de nossa plataforma tecnológica, a implantação de atualizações de soluções tecnológicas de segurança da informação para a proteção de postos de trabalho e e-mail, incluindo os acessos a ambientes na nuvem, definição da evolução da arquitetura de proteção dos acessos remotos à rede da MAPFRE ou o novo modelo de acompanhamento de segurança em projetos que utilizem metodologias e plataformas ágeis (DevSecOps).

direitos dos cidadãos da UE nos quais a MAPFRE tem operações, para garantir sua adequada e correspondente satisfação. É o ponto de referência das atividades nesse âmbito, oferecendo uma visão única e global, possibilitando a homogeneidade dos processos e critérios relacionados com esta matéria.

**e. Rede de Delegados de Proteção de Dados.**

Nos diferentes países onde estão presentes as entidades de seguros do Grupo e onde a legislação requer essa figura, dispõe de Data Protection Officer Locais e de Comitês de Privacidade e Proteção de Dados Locais, com dependência funcional dos homólogos corporativos.

Em 2022, trabalhou-se na automatização e otimização dos processos associados ao cumprimento das diferentes legislações em vigor na matéria, para possibilitar uma melhor resposta aos requerimentos e minimizar erros humanos.

Além disso, com o fim de fortalecer a transparência no tratamento dos dados e melhorar a acessibilidade para as medidas de proteção estabelecidas na MAPFRE, procedeu-se a realizar a atualização dos documentos relativos à privacidade de nossas páginas web, incluindo maior detalhe. Assim mesmo, foi desenvolvida uma seção específica sobre proteção de dados na web corporativa, onde foi incluído o documento “Segurança MAPFRE”, com maior detalhe de informações sobre privacidade e proteção de dados.

Outra das linhas de trabalho empreendidas durante em 2022 foi o desenvolvimento das Normas Corporativas Vinculantes (BCR), com o início dos trabalhos com a Agência Espanhola de Proteção de Dados para que estas BCR sejam aprovadas após o parecer favorável do Comitê Europeu de Proteção de Dados e assim garantir que a MAPFRE conta com um nível de proteção essencialmente equivalente ao da UE em todas as entidades do Grupo, independentemente de sua localização.

Os especialistas da MAPFRE em privacidade continuam fazendo parte de grupos de trabalho multinacionais específicos, como o Digital Transformation Working Group - GDPR do Pan-European Insurance Forum (PEIF), o Working Group - Data Breach do Data Privacy Institute (DPI) e seguiram colaborando nos grupos de trabalho de Proteção de Dados e Digitalização e Inovação de UNESPA, a associação espanhola de entidades seguradoras, onde não apenas são tratados aspectos específicos de privacidade, mas também associados ao uso ético dos dados.

Em relação a este último aspecto, é preciso mencionar a adesão da MAPFRE aos “Compromissos para a Privacidade e a Ética Digital”, da Fundação COTEC, um código de boas práticas que pretende servir de base para o design de políticas e processos que garantam a privacidade e o uso ético dos dados de clientes e usuários.

A adesão a este decálogo é “uma demonstração de compromisso e preocupação pela gestão da privacidade da perspectiva da gestão ética dos dados, que permita também promover a confiança da sociedade no tratamento dos dados e na promoção de seu uso responsável”.

Assim mesmo, e no que respeita ao tratamento dos dados, durante este ano teve lugar a ratificação da adesão da MAPFRE España, Verti e Santander MAPFRE Seguros ao “Código de Conduta regulador do tratamento de dados pessoais nos sistemas comuns do setor segurador”, promovido por UNESPA, e que demonstra o compromisso da MAPFRE em adotar capacidades de autorregulação em matéria de proteção de dados.

Em cumprimento do estabelecido no Regulamento Europeu de Proteção de Dados (RGPD), ao longo de 2022, comunicaram-se 2 potenciais incidentes às Autoridades de Controle dos países em que opera, que afetam um número muito reduzido de pessoas (duas pessoas), derivados de um erro manual e não sendo imputáveis a uma lacuna de segurança de nossos prestadores.

Indicar, também, que em 2022, como em anos anteriores, a MAPFRE não recebeu sanções por descumprimento do RGPD por nenhuma das autoridades de controle dos diferentes países onde opera.

## 2.4.5 TRANSPARÊNCIA FISCAL

Em quanto ao pagamento de impostos nos países nos quais o Grupo desenvolve suas atividades, a MAPFRE é, e foi desde o início de suas atividades empresariais, totalmente ciente da importância dos tributos, necessários para a sustentação dos gastos públicos e para o desenvolvimento social dos países nos quais opera.

Em 2022, o pagamento líquido por impostos sobre lucros foi de 376,2 milhões de euros. Para conhecer os dados por país, consultar o Capítulo 6.3 Notas de informações complementares - Nota 5. Principais dados fiscais por países.

A seguir, é indicada a taxa impositiva efetiva para cada região e o negócio ressegurador.

### IMPOSTOS DE SOCIEDADES A PAGAR

(Taxa impositiva efetiva)

Região / Unidade	2022
Ibéria	19,8 %
Brasil	26,4 %
Latam Norte	24 %
Latam Sul	(2,7)%
América do Norte	9,2 %
Eurásia	0,6 %
Resseguro	25,7 %
<b>Total do Grupo MAPFRE</b>	<b>22,5 %</b>

#### Perspectiva fiscal

Em matéria fiscal, os compromissos e responsabilidades da MAPFRE no âmbito tributário se concretizam na Política Fiscal do Grupo, aprovada pelo Conselho de Administração, e que é pública e acessível através de [www.mapfre.com](http://www.mapfre.com).

A atuação ética em matéria tributária se resume no cumprimento do regulamento fiscal em vigor em todos aqueles territórios onde a MAPFRE desenvolve suas atividades, declarando e ingressando os tributos que resultem exigíveis em cada jurisdição pelas operações realizadas em cada uma delas e colaborando com as Administrações tributárias nos termos estabelecidos no regulamento correspondente.

#### Controle tributário e controle do risco

A Diretoria de Assessoria Fiscal do Grupo MAPFRE é responsável pelo design e implementação dos procedimentos internos e dos mecanismos de controle necessários para garantir o cumprimento dos princípios que conformam a política fiscal corporativa; informando ao Conselho de Administração através da Secretaria Geral, sobre as implicações fiscais relativas às questões que são submetidas a sua aprovação quando aquelas forem relevantes a efeitos de adotar uma decisão.

Entre as competências indelegáveis do Conselho de Administração está determinar as políticas e estratégias gerais da Sociedade, e em particular: a Política de identificação, gestão e controle de riscos, incluídos os fiscais, e a supervisão dos sistemas internos de informação e controle; assim como a determinação da estratégia fiscal da MAPFRE..

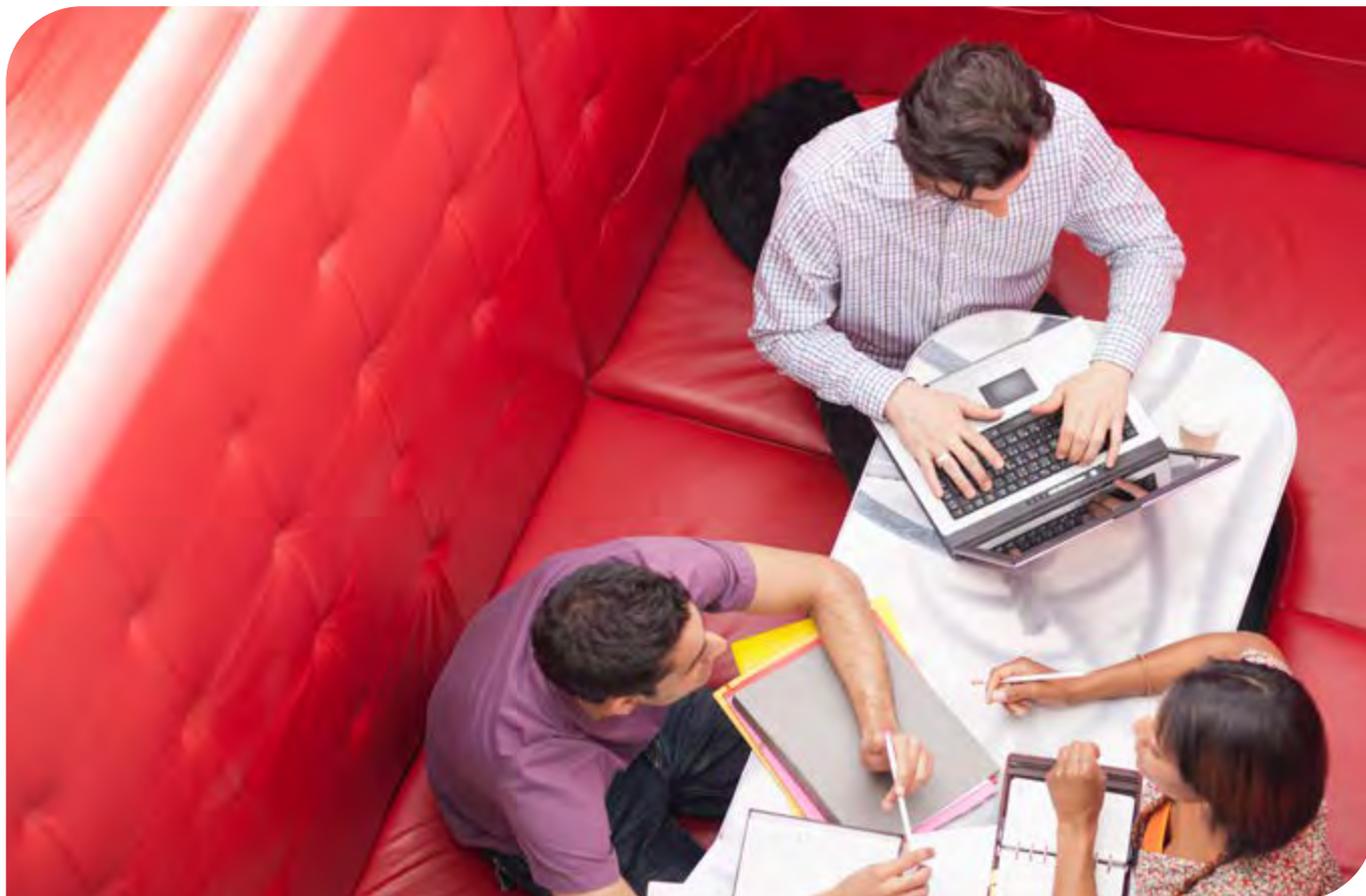
As diferentes operações propostas por negócio são analisadas a partir de uma perspectiva fiscal, escolhendo a alternativa que melhor se adapte às necessidades do Grupo com pleno respeito ao regulamento fiscal local da jurisdição em que pretenda ser executada a operação.

Todas aquelas operações relevantes e referidas a processos de reestruturação, alianças, fusões, aquisições e alienações de entidades são informadas pela Diretoria de Assessoria Fiscal do Grupo MAPFRE, encaminhando o resultado dos relatórios ao Comitê Executivo ou ao Conselho de Administração, conforme corresponda.

Também, as operações efetuadas entre entidades vinculadas se encontram devidamente documentadas, conforme as exigências do país de que se trate.

Em relação aos riscos operacionais, existe um sistema de reporte que permite às filiais informar qualquer incidência fiscal produzida no país, assim como a evolução dos procedimentos de recurso contra liquidações tributárias.

Os eventos associados a estes riscos são registrados e acompanhados de forma contínua, sendo reportados uma vez por ano ao Comitê de Auditoria e Conformidade, como órgão delegado do Conselho a estes fins.



Uma vez por ano, o responsável pela Assessoria Fiscal informa ao Comitê de Auditoria (formado, entre outros, por vários conselheiros independentes) sobre a aplicação durante o exercício da política fiscal do Grupo, detalhando o resultado das inspeções fiscais que tiverem acontecido no exercício nas diferentes jurisdições, assim como da evolução dos contenciosos fiscais existentes em cada uma delas.

#### Participação dos grupos de interesse

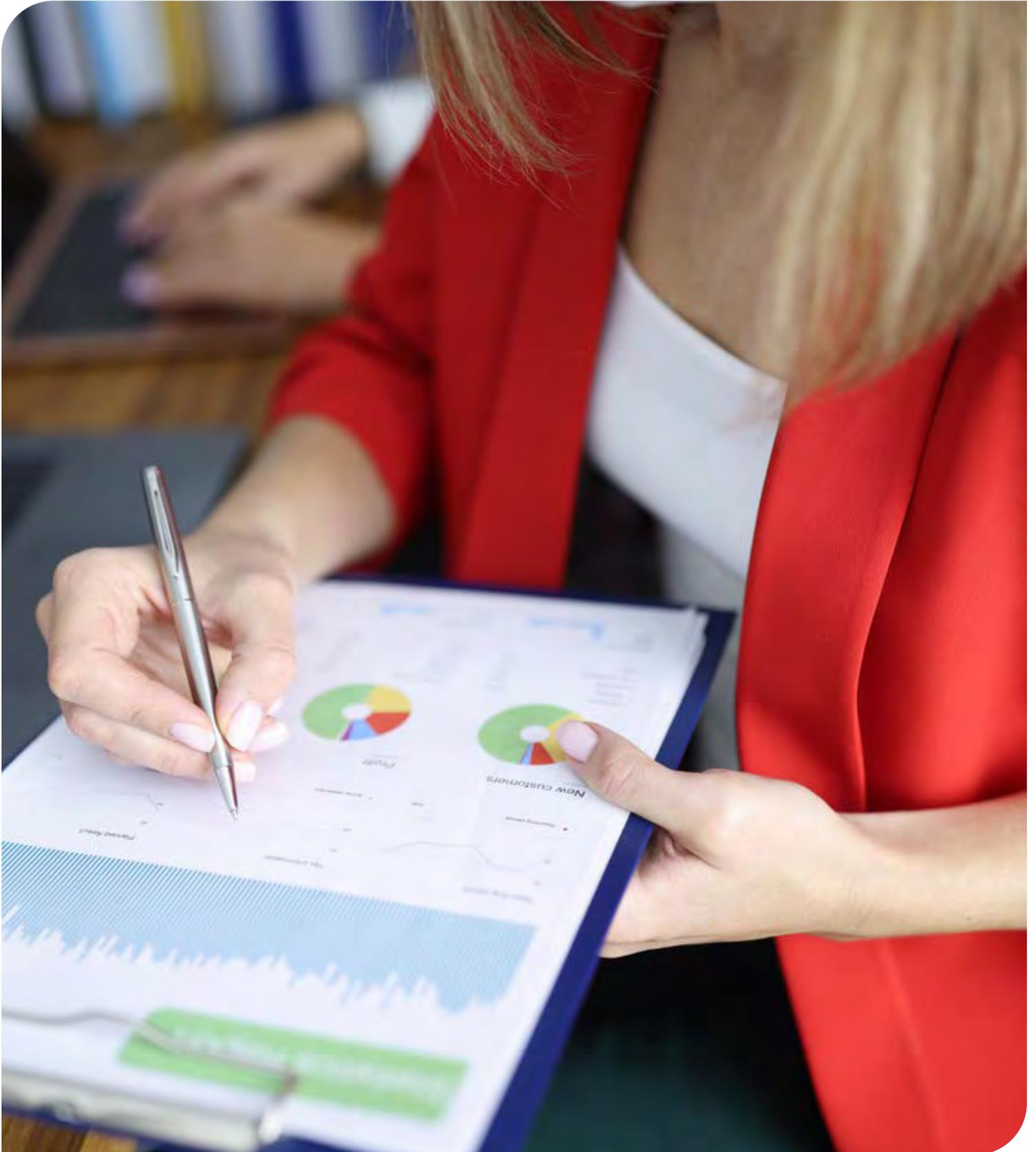
A MAPFRE participa, a partir de sua criação em 2009, no Fórum de Grandes Empresas. O Fórum foi constituído por iniciativa da Agência Estatal de Administração Tributária espanhola, com o objetivo promover uma maior colaboração entre as empresas e a administração tributária do Estado, baseada nos princípios de transparência e confiança mútua, através do conhecimento e compartilhamento dos problemas gerais que possam surgir na aplicação do sistema tributário.

Em julho de 2010, o Plenário do Fórum de Grandes Empresas aprovou o Código de Boas Práticas Tributárias, ao qual a MAPFRE aderiu por acordo de seu Conselho de Administração nesse mesmo ano. Anualmente, o Comitê de

Auditoria e Conformidade têm conhecimento das políticas fiscais seguidas no ano em cumprimento das recomendações deste código. Reforçando as boas práticas de transparência fiscal empresarial incluídas no Código, a Empresa apresentou seu Relatório de Transparência Fiscal do exercício 2020.

Ainda, os grupos de interesse podem notificar à MAPFRE sobre suas inquietudes relacionadas com comportamentos não éticos ou ilegais e com a integridade da organização em relação à fiscalidade mediante o Canal de Denúncias Financeiras e Contábeis. (Ver seção 2.4.3 [Comportamento Ético: principais medidas de conformidade e prevenção](#)).

# 03 AÇÕES E DADOS ECONÔMICOS



# 3.1. QUADRO REGULAMENTAR E AMBIENTE GLOBAL

## 3.1.1. MARCO REGULAMENTAR

O negócio segurador e ressegurador é uma atividade regulada na União Europeia e no resto dos países em que a MAPFRE opera. O marco regulamentar é bastante homogêneo nos diferentes países, produzindo certa convergência nos últimos anos nos aspectos de capitais e gestão baseada em riscos, especialmente após a implantação do regulamento de Solvência II na UE.

Da mesma forma, ainda que em menor importância por sua menor relevância para o Grupo, a regulação sobre a distribuição de produtos financeiros teve um desenvolvimento regulamentar relevante nos últimos anos no marco europeu, mercado mais relevante para a MAPFRE nestes produtos.

O Grupo está igualmente sujeito à regulação de mercados de capitais, tanto no marco europeu quanto em outros países, por estar sujeitas a negociação em mercados oficiais tanto as ações da MAPFRE S.A. como certas emissões de dívida desta entidade. Além disso, as ações da filial em Malta também estão sujeitas à legislação deste país. Esta situação exige que o Grupo elabore e publique a informação financeira sob Normas Internacionais de Informação Financeira (IFRS em inglês),

Independentemente do regulamento comercial e segurador em vigor em cada país e que obriga cada filial em seu âmbito de jurisdição.

Entre as novidades legislativas de aplicação a partir do exercício 2023, é preciso mencionar a entrada em vigor da NIIF-UE 17 “Contratos de Seguro” e da NIIF-UE 9 “Instrumentos Financeiros”, que introduzem mudanças significativas na avaliação e apresentação dos estados financeiros ([Ver seção 3.3.1 “Gestão de riscos. Mudanças regulamentares”](#))

Além disso, a própria atividade do Grupo determina que outros requerimentos regulatórios sejam relevantes com destaque, entre outros, para o regulamento de caráter trabalhista, de proteção de dados e defesa dos direitos dos consumidores

## 3.1.2. AMBIENTE ECONÔMICO SEGURADOR

O crescimento da atividade econômica a nível mundial se encontra em uma fase de esgotamento, acompanhado de condições financeiras mais estritas, assim como de uma inflação de natureza mais enraizada e persistente.

Neste contexto, encontramos cadeias de fornecimento que, apesar de apresentarem um alívio generalizado, lastram o desgaste acumulado em certos elos durante os gargalos acontecidos; uma reorganização geopolítica com processos de reestruturação em andamento que podem se prolongar pelo conflito entre a

Rússia e a Ucrânia, e pela pressão política em torno de Taiwan, com a China fortalecendo suas pretensões de reunificação e se opondo aos novos controles de exportação de chips estabelecidos pelos Estados Unidos; uma política monetária de cuja implementação surgem as primeiras consequências nos mercados (volatilidade, falta de liquidez e correção de valorações); uma política fiscal com a necessidade de uma nova abordagem, porque a capacidade de acesso ao financiamento enfrenta sem o guarda-chuva dos bancos centrais e onde o espaço fiscal se esgota.

Por tudo isso, revelam-se possíveis mudanças a nível mundial, onde a tendência para um mundo multipolar poderia se acelerar escorando a dinâmica de declive da globalização.

Desta forma, prevê-se que, mesmo com um ritmo menor, a economia mundial continue crescendo no decorrer do próximo ano. Em termos de preços, espera-se que persista o registro de altas taxas de inflação, atingindo finalmente certa simetria em sua reversão para níveis médios de 5,6 % em 2023, em relação a 8,2 % estimado para 2022.

De forma geral, observa-se uma Zona Euro onde o condicionante energético continuará arrastando a indústria e o perigo de uma política fiscal desorganizada e assimétrica será um risco a levar em conta.

Nos Estados Unidos, por sua vez, estima-se um fechamento anual positivo, apesar de algum trimestre com registros negativos. Na China, o desempenho econômico esperado ficará reduzido, enquanto a Ásia (ex-Japão) manterá expectativas positivas e os países da América Latina e outros emergentes demonstrarão um crescimento fraco, mas positivo, com assimetrias cada vez mais amplas em função das vulnerabilidades que persistam ou se aprofundem em cada caso. Neste contexto, a previsão de crescimento do PIB global durante 2022 e 2023 será de 2,0 % e 2,7 %, respectivamente, com um cenário a curto e meio prazo de estagnação global e incursões limitadas de alguns países na recessão, mas sem atingir um agravamento global.

As previsões sobre a evolução de dados macroeconômicos dos principais mercados onde a MAPFRE opera são as seguintes:

Conceito	Brasil		Espanha		Estados Unidos		México	
	2022 (E)	2023 (P)	2022 (E)	2023 (P)	2022 (E)	2023 (P)	2022 (E)	2023 (P)
<b>PIB</b> (% a/a, média)	3 %	0,90 %	5,3 %	1,0 %	2 %	0,10 %	2,70 %	1 %
<b>Inflação IPC</b> (% a/a, média)	9,30 %	5 %	8,40 %	4,30 %	8 %	3,90 %	8 %	5,20 %
<b>Tipo de juro oficial</b>	13,75 %	12,50 %	2,50 %	2,50 %	4,50 %	5 %	10,50 %	9 %
<b>População</b> (milhões de pessoas)	216,2	217,2	47,60	47,80	333	334,6	128,20	129

Fonte: MAPFRE Economics Relatório "Panorama econômico e setorial 2023". Dados estimados em 2022 e 2023.



## Mercados seguradores

O endurecimento da política monetária nas principais economias desenvolvidas e em boa parte das emergentes, está originando fortes ajustes nos mercados financeiros e seus efeitos começam a surgir com maior força na economia real na forma de menores crescimentos, embora os mercados de trabalho continuem fortes.

Por enquanto, as políticas monetárias restritivas não estão conseguindo reverter o processo de perda de poder aquisitivo e a inflação continua alta, porque o cenário de uma política monetária agressiva nos próximos meses e de entrada na recessão nas principais economias mundiais é cada vez mais provável, o que repercutirá de forma negativa nos mercados seguradores que enfrentam um panorama complexo.

A incerteza gerada pela guerra na Ucrânia e a tensão nos preços da energia continuam afetando de forma acentuada à Europa, com uma inflação que atingiu máximos históricos na zona do euro, afetando o desenvolvimento do negócio do setor segurador, cujos crescimentos em prêmios não são capazes de lutar contra a elevada inflação, colocando pressão sobre os preços dos seguros e erodindo sua rentabilidade.

O setor do automóvel começa a superar os problemas de escassez de semicondutores e de fornecimentos que estavam atrapalhando os registros, mas enfrenta agora o endurecimento das condições para o financiamento na aquisição de novos veículos, situação que pode continuar desacelerando o negócio dos seguros de automóveis, que não demonstra sinais claros de recuperação.

No lado positivo, melhora o ambiente para os seguros de Vida economia e os produtos de rendas vitalícias tradicionais com garantias de tipos de juro, assim como para os seguros de saúde, com maior conscientização por parte de lares e empresas da necessidade de complementar a cobertura oferecidas pelos sistemas sanitários públicos.

Por sua vez, os principais mercados de valores a nível mundial sofreram uma forte contração no exercício e um ressurgimento de sua volatilidade. Esta situação, juntamente com uma possível entrada em recessão em um ambiente de endurecimento da política monetária, dificulta o panorama para o desenvolvimento dos seguros de Vida, em que o tomador assume o risco do investimento. Estes produtos deverão se adaptar a um novo ambiente de menor liquidez, volatilidade nos mercados de renda variável e uma renda fixa que oferece maiores taxas de juros e prêmios de risco mais alinhados ao risco de crédito das emissões (que está aumentando).

Nos mercados emergentes, especialmente na América Latina, foram revisadas as estimativas de crescimento para algumas de suas principais economias em alta para este ano e em baixa em 2023. Estas previsões continuam apontando uma importante desaceleração, motivada pelo endurecimento das condições de financiamento e pela perda de poder aquisitivo dos lares como consequência da alta inflação. Este é o caso de países como o Brasil e o México, em que o melhor comportamento econômico em 2022 está se refletindo em seus respectivos mercados seguradores, especialmente no negócio de Não Vida, com uma recuperação destacável de todas as linhas de negócio, algumas delas ganhando da alta inflação.

No entanto, o panorama do setor segurador para o próximo ano é complexo como consequência da desaceleração econômica e dos altos níveis de taxas de juros, que podem arrastar o crescimento, especialmente do mercado dos seguros de Não Vida.

**A INCERTEZA GERADA PELA GUERRA NA UCRÂNIA E A TENSÃO NOS PREÇOS DA ENERGIA CONTINUAM AFETANDO DE FORMA ACENTUADA À EUROPA, COM UMA INFLAÇÃO QUE ATINGIU MÁXIMOS HISTÓRICOS NA ZONA DO EURO**

# 3.2. PRINCIPAIS DADOS ECONÔMICOS DA MAPFRE

## 3.2.1. PRINCIPAIS DADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS

Conceito	Dezembro de 2022	Dezembro de 2021	Var.% 22/21
<b>RESULTADOS</b>			
Receitas	29.509,7	27.257,2	8,3 %
Prêmios emitidos e aceitos totais	24.540,3	22.154,6	10,8 %
- Não Vida	19.341,8	17.267,1	12,0 %
- Vida	5.198,5	4.887,5	6,4 %
Resultado líquido atribuído	642,1	765,2	-16,1 %
Taxa de Sinistralidade Não Vida	70,6 %	68,2 %	2,4 p.p.
Taxa de gastos - Não Vida	27,4 %	29,3 %	-1,9 p.p.
Taxa combinada de Não Vida	98,0 %	97,5 %	0,6 p.p.
Lucro por ação (euros)	0,21	0,25	-16,1 %
<b>BALANÇO</b>			
Total de ativos	59.626,1	63.854,2	-6,6 %
Ativos gerenciados	52.614,5	57.994,3	-9,3 %
Fundos próprios	7.289,3	8.463,6	-13,9 %
Dívida	2.934,7	3.091,5	-5,1 %
ROE	8,2 %	9,0 %	-0,8 p.p.
<b>FUNCIONÁRIOS NO FECHAMENTO DO PERÍODO</b>			
Total	31.293	32.341	-3,2 %
- Espanha	11.716	11.138	5,2 %
- Outros países	19.577	21.203	-7,7 %
<b>AÇÃO MAPFRE</b>			
Capitalização de mercado	5.574,0	5.560,1	0,2 %
Valor da ação (euros)	1,810	1,806	0,2 %

Conceito	Setembro de 2022	Dezembro de 2021	Var.% 22/21
<b>SOLVÊNCIA</b>			
Índice de solvência	216,8 %	206,3 %	10,5 p.p.

Valores em milhões de euros.

As receitas consolidadas do Grupo atingiram os 29,5097 bilhões de euros, com uma melhoria de 8,3 %.

Os prêmios de seguro direto e resseguro aceito totalizaram 24,5403 bilhões de euros, com um incremento de 10,8 %. Este crescimento está afetado, por um lado, pela emissão da apólice extraordinária bienal no México em junho de 2021 (563 milhões de dólares) e pela venda de BANKIA VIDA nesse mesmo exercício (prêmios por um montante de 159,3 milhões de euros) e, por outro lado, pelo favorável comportamento de quase todas as moedas em relação ao euro no exercício de 2022.

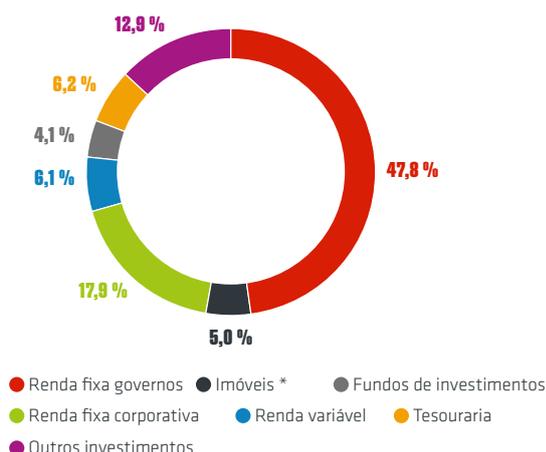
Eliminando os efeitos da apólice bienal do México e de BANKIA VIDA em 2021, e mantendo as taxas de câmbio constantes em 2022, o crescimento recorrente seria de 8,7 % (10,8 % de crescimento em Não Vida e 2,1 % de crescimento em Vida).

O lucro atribuível acumulado até dezembro de 2022 totalizou 642,1 milhões de euros, com uma queda de 16,1 %.

#### Carteira de investimento

Os detalhes da carteira de investimento por tipo de ativos serão mostrados a seguir:

#### CARTEIRA DE INVESTIMENTO



\*"Imóveis" inclui tanto investimentos imobiliários quanto imóveis de uso próprio

O detalhamento da carteira de Renda Fixa por área geográfica e tipo de ativo é o seguinte:

Conceito	Governos	Dívida	
		Corporativa	Total
Espanha	8.902,9	1.569,4	10.472,3
Restante da Europa	4.229,9	2.647,6	6.877,5
Estados Unidos	1.008,6	2.098,5	3.107,2
Brasil	2.733,6	1,4	2.735,1
América Latina - Outros	2.005,2	750,9	2.756,1
Outros países	898,7	338,0	1.236,7
<b>Total</b>	<b>19.778,9</b>	<b>7.405,9</b>	<b>27.184,8</b>

Valores em milhões de euros.

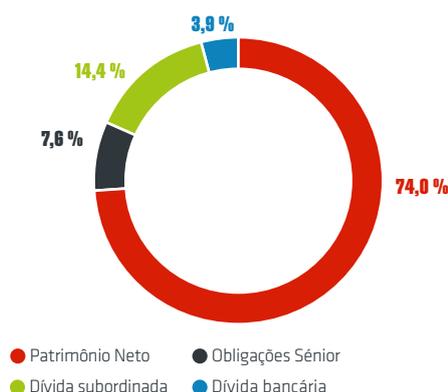
#### Estrutura de capital

A estrutura de capital atinge 11,2948 bilhões de euros, dos quais 74,0 % corresponde ao patrimônio líquido.

O patrimônio líquido consolidado alcançou o número de 8,360 bilhões de euros até 31 de dezembro de 2022, em relação a 9,6664 bilhões de euros até 31 de dezembro de 2021. Em 31 de dezembro de 2022, a participação dos acionistas minoritários nas sociedades filiais é de 1,0708 bilhões de euros e corresponde, principalmente, a entidades financeiras na Espanha e no Brasil com as quais a MAPFRE mantém acordos de bancasseguros. O patrimônio atribuído à Sociedade controladora consolidado por ação representava 2,36 euros até 31 de dezembro de 2022 (2,75 euros em 31 de dezembro de 2021).

O Grupo tem uma taxa de alavancagem de 26,0 %, com um incremento de 1,8 pontos percentuais em relação ao fechamento do exercício 2021.

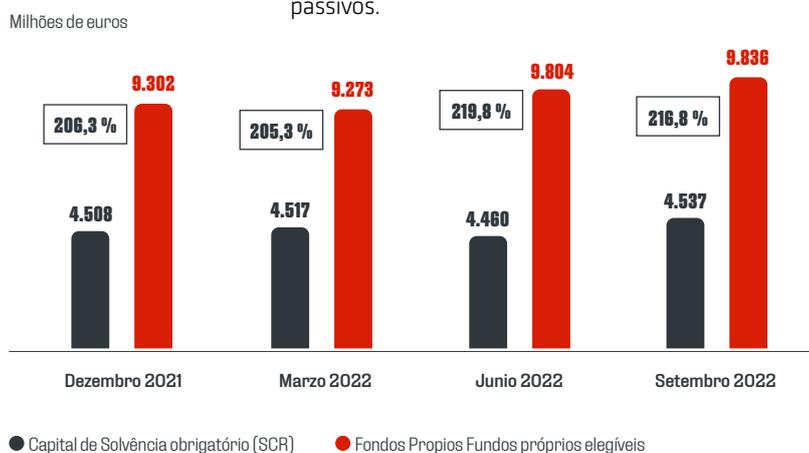
#### ESTRUTURA DE CAPITAL



### Solvência e níveis de capitalização

A taxa de Solvência II do Grupo MAPFRE foi de 216,8 % em setembro de 2022, em relação a 206,3 % ao fechamento de dezembro 2021, incluindo medidas transitórias. Esta taxa seria 206,9 %, excluindo os efeitos dessas medidas. Os fundos próprios admissíveis atingiram 9,836 bilhões de euros durante o mesmo período, dos quais 84,0 % são fundos de elevada qualidade (Nível 1).

A taxa mantém uma grande solidez e estabilidade, suportada por uma alta diversificação e estritas políticas de investimento e gestão de ativos e passivos.



### A AÇÃO DA MAPFRE

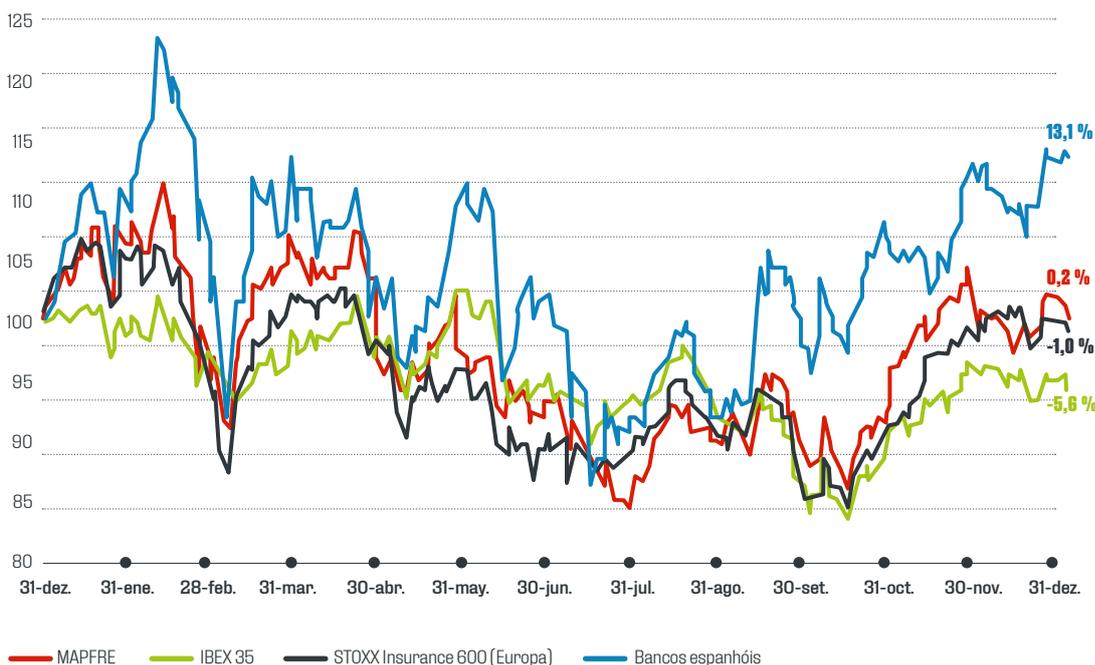
#### Desempenho/Ação da MAPFRE

Resultado do exercício atribuível à sociedade controladora	642,1
<b>Lucro por ação (euros)</b>	<b>0,21</b>

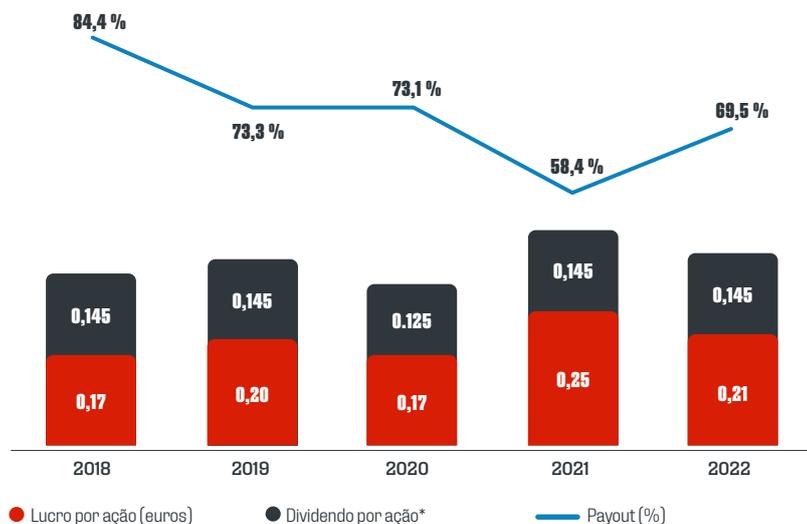
Valores em milhões de euros salvo Beneficio por acción

Conceito	31/12/2022
Total de ações em circulação	3.079.553.273
Capitalização (milhões de euros)	5.574,0
Valor da ação (euros)	1,810
Valor contábil por ação (euros)	2,367
Preço/valor contábil	76,5 %
Dividendo por ação (12 meses - euros)	0,145
Valor nominal por ação (euros)	0,1

As informações da evolução da ação da MAPFRE em 2022 são detalhadas a seguir.



Fonte: Bloomberg e cálculos próprios.  
Bancos espanhóis: aqueles bancos que cotem e façam parte do IBEX 35



\*Dividendos pagos com cargo ao exercício.

### Dividendo e Pay-out

Em 30 de novembro, foi pago o dividendo por conta dos resultados do exercício 2022 de 0,0604 euros brutos por ação, após ter sido aplicado de forma proporcional o montante correspondente às ações em autcarteira às restantes ações.

O dividendo proposto à Assembleia Geral como dividendo complementar do exercício 2022 é de 0,085 euros brutos por ação. Portanto, o dividendo total com cargo para os resultados do exercício 2022 atinge 0,145 euros brutos por ação, representando uma taxa de pay-out de 69,5 %.

### Cobertura de analistas

A partir dos relatórios dos analistas que cobrem a ação da MAPFRE, o preço-alvo médio da ação MAPFRE é de 2,07 euros até a data deste relatório. Em 31 de dezembro de 2021, o preço-alvo médio se situava em 2,11 euros.

A maioria dos analistas recomendam comprar (47 %) ou manter (33 %), enquanto 20 % dos analistas recomendam vender.

A seguir, são detalhadas as principais qualificações de crédito concedidas atualmente pelas principais agências de qualificação:

## INFORMAÇÕES ATÉ SETEMBRO DE 2022

Entidades com endereço na Espanha	S&P	Fitch	A.M. Best
MAPFRE S.A. - Emissor de dívida	A- (Estável)	A- (Estável)	
MAPFRE S.A. - Dívida sênior	A-	BBB+	
MAPFRE S.A. - Dívida subordinada	BBB	BBB-	
<b>Fortaleza Financiera</b>			
MAPFRE RE	A+ (Estável)		A (Estável)
MAPFRE ESPANHA			A (Estável)
MAPFRE Assistência		A+ (Estável)	
Entidades fora da Espanha	S&P	Fitch	A.M. Best
<b>Fortaleza Financiera</b>			
MAPFRE Sigorta A.S. (Turquia)	-	AA+ tur (Estável)	-
MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA	-	AA col (Positiva)	-
MAPFRE BHD COMPAÑÍA DE SEGUROS (República Dominicana)	-	AAA dom (Estável)	-
MAPFRE U.S.A. Group	-	-	A (Estável)
MAPFRE PRAICO (Porto Rico)	-	-1	A (Estável)
MAPFRE MÉXICO	-	-1	A (Estável)
MAPFRE PANAMÁ	-	-	A (Estável)

## 3.2.2. INFORMAÇÕES DAS UNIDADES DE NEGÓCIO

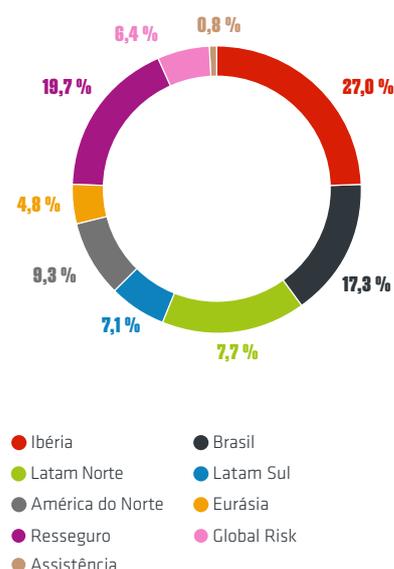
A seguir, são detalhados os prêmios, o resultado atribuível e a taxa combinada de não vida por unidades de negócio:

### PRINCIPAIS DADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS

	Prêmios		Resultado atribuível		Taxa combinada	
	Dezembro 2022	Var.% 22-21	Dezembro 2022	Var.% 22-21	Dezembro 2022	Dezembro 2021
Ibéria	7.625,6	0,4 %	375,5	-30,6 %	96,8 %	98,1 %
Brasil	4.851,5	45,3 %	143,7	93,5 %	86,9 %	87,7 %
Latam Norte	2.117,1	-3,2 %	45,9	71,4 %	98,3 %	95,9 %
Latam Sul	2.006,8	23,0 %	111,3	103,2 %	104,4 %	96,6 %
América do Norte	2.589,5	24,9 %	(16,8)	-119,0 %	108,2 %	98,9 %
Eurásia	1.317,2	-3,2 %	(29,6)	--	112,2 %	109,5 %
<b>Seguros-Total</b>	<b>20.507,8</b>	<b>12,7 %</b>	<b>630,0</b>	<b>-19,9 %</b>	<b>98,5 %</b>	<b>97,4 %</b>
Negócio Resseguro	5.670,7	13,6 %	122,6	4,1 %	97,4 %	98,2 %
Negócio Global Risks	1.550,6	20,9 %	20,8	-38,5 %	90,0 %	83,1 %
Assistência	213,7	-56,1 %	6,9	--	97,1 %	102,0 %
Holding, exclusões e outras	(3.402,5)	-21,7 %	(138,1)	20,3 %	--	--
<b>MAPFRE S.A.</b>	<b>24.540,3</b>	<b>10,8 %</b>	<b>642,1</b>	<b>-16,1 %</b>	<b>98,0 %</b>	<b>97,5 %</b>

Valores em milhões de euros.

### PRÊMIOS POR UNIDADE DE NEGÓCIO



## UNIDADE DE SEGUROS

### IBÉRIA

Ibéria compreende as atividades da MAPFRE ESPAÑA e sua filial em Portugal e as atividades do negócio de Vida gerenciadas por MAPFRE VIDA e

suas filiais de bancaseguros. Representa 27,0 % do total dos prêmios do grupo.

### INFORMAÇÃO POR PAÍSES

	Prêmios		Resultado atribuível		Taxa combinada	
	Dezembro 2022	Var.% 22-21	Dezembro 2022	Var.% 22-21	Dezembro 2022	Dezembro 2021
<b>Ibéria</b>	7.625,6	0,4 %	375,5	-30,6	<b>96,8 %</b>	<b>98,1 %</b>
Espanha	7.366,9	-1,3 %	363,2	-32,0	96,8 %	98,1 %
Portugal	258,7	98,4 %	12,3	85,2	98,9 %	98,0 %

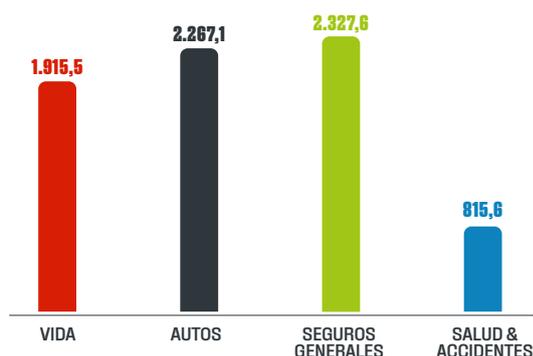
Valores em milhões de euros.

A Espanha é o principal mercado da MAPFRE por sua contribuição para o negócio.

Em 2022, a MAPFRE ESPAÑA continua liderando o ranking dos seguros Não Vida e continua sendo uma empresa de referência de seguros espanhola.

conta com o apoio e a fortaleza de sua rede comercial integrada por 3.176 escritórios diretos e delegados e 17.101 intermediários.

### PRÊMIOS DOS PRINCIPAIS RAMOS



Valores em milhões de euros.

### BRASIL

Esta área regional inclui as atividades de seguros no Brasil.

O Brasil representa 17,3 % dos prêmios totais do Grupo e é o segundo maior mercado para a MAPFRE por sua contribuição para o negócio.

	Prêmios		Resultado atribuível		Taxa combinada	
	Dezembro 2022	Var.% 22-21	Dezembro 2022	Var.% 22-21	Dezembro 2022	Dezembro 2021
Brasil	4.851,5	45,3	143,7	93,5 %	86,9 %	87,7 %

Valores em milhões de euros.

### EVOLUÇÃO DOS PRINCIPAIS RAMOS

	Prêmios		Resultado atribuível	
	Dezembro 2022	Var.% 22-21	Dezembro 2022	Var.% 22-21
Vida	1.505,0	30,3 %	60,3	--
Automóveis	623,2	35,1 %	(34,1)	--
Seguros gerais	2.722,4	58,0 %	106,8	90,6 %

Valores em milhões de euros.

### LATAM NORTE

Inclui as operações do México e da sub-região da América Central e República Dominicana. Representa 7,7 % do volume total de prêmios do Grupo

#### EVOLUÇÃO E PAÍSES RELEVANTES

	Prêmios		Resultado atribuível		Taxa combinada	
	Dezembro 2022	Var.% 22-21	Dezembro 2022	Var.% 22-21	Dezembro 2022	Dezembro 2021
<b>Latam Norte</b>	<b>2.117,1</b>	<b>-3,2 %</b>	<b>45,9 %</b>	<b>71,4</b>	<b>98,3 %</b>	<b>95,9 %</b>
México	1.022,4	-22,4 %	31,0 %	79,4	96,7 %	93,4
América Central	646,7	22,9 %	9,6 %	--	99,6 %	96,9
Rep. Dominicana	448,0	30,5 %	5,3 %	-44,6	99,2 %	98,5

Valores em milhões de euros.

### LATAM SUR

Esta área regional engloba as atividades no Peru, Colômbia, Argentina, Chile, Uruguai, Paraguai, Equador e Venezuela. Oferece 7,1 % do volume total de prêmios da MAPFRE.

#### EVOLUÇÃO E PAÍSES RELEVANTES

	Prêmios		Resultado atribuível		Taxa combinada	
	Dezembro 2022	Var.% 22-21	Dezembro 2022	Var.% 22-21	Dezembro 2022	Dezembro 2021
<b>Latam Sul</b>	<b>2.006,8</b>	<b>23,0 %</b>	<b>111,3</b>	<b>103,2 %</b>	<b>104,4 %</b>	<b>98,0 %</b>
Colômbia	407,0	11,6 %	46,8	--	103,8 %	96,5 %
Peru	707,0	36,7 %	51,1	144,9 %	95,1 %	90,8 %
Argentina	212,0	15,4 %	2,0	-78,2 %	117,4 %	109,0 %
Chile	398,0	17,4 %	7,1	1,2 %	110,3 %	98,5 %
Uruguai	125,0	32,7 %	8,3	76,3 %	92,9 %	95,1 %
Paraguai	70,7	12,7 %	(5,6)	--	124,8 %	97,8 %

Valores em milhões de euros.

### AMÉRICA DO NORTE

Essa área regional tem sede em Webster, Massachusetts (EUA) e inclui as operações nos Estados Unidos e Porto Rico. América do Norte representa 9,3 % dos prêmios totais do Grupo

### EVOLUÇÃO E PAÍSES RELEVANTES

	Prêmios		Resultado atribuível		Taxa combinada	
	Dezembro 2022	Var.% 22-21	Dezembro 2022	Var.% 22-21	Dezembro 2022	Dezembro 2021
<b>América do Norte</b>	<b>2.589,5</b>	<b>24,9 %</b>	<b>(16,8)</b>	<b>-119,0 %</b>	<b>108,2 %</b>	<b>98,9 %</b>
Estados Unidos	2.225,5	28,0 %	(31,3)	-143,0 %	109,3 %	100,4 %
Porto Rico	364,1	8,6 %	14,4	-10,6 %	100,5 %	88,1 %

Valores em milhões de euros.

O principal mercado regional são os Estados Unidos, com uma posição relevante na costa nordeste, especialmente em Massachusetts, onde a MAPFRE é a principal seguradora de automóveis, lar e linhas comerciais.

### EURÁSIA

Esta área regional inclui a Itália, Alemanha, Turquia, Malta, Indonésia e Filipinas (vendidas em 2022 as empresas nos dois últimos países mencionados). Contribui com 4,8 % do total dos prêmios do Grupo

### EVOLUÇÃO E PAÍSES RELEVANTES

	Prêmios		Resultado atribuível		Taxa combinada	
	Dezembro 2022	Var.% 22-21	Dezembro 2022	Var.% 22-21	Dezembro 2022	Dezembro 2021
<b>Eurásia</b>	<b>1.317,2</b>	<b>-3,2 %</b>	<b>(29,6)</b>	<b>--</b>	<b>112,2 %</b>	<b>109,5 %</b>
Turquia	368,5	21,2 %	(40,3)	--	145,1 %	123,9 %
Itália	197,8	-9,2 %	(2,4)	91,1 %	106,7 %	121,2 %
Alemanha	375,0	0,6 %	7,9	-7,9 %	99,5 %	97,2 %
Malta	335,9	-17,1 %	5,2	12,2 %	92,6 %	91,8 %
Filipinas	15,4	-37,9 %	0,0	-100,1 %	132,1 %	103,1 %
Indonésia	24,6	-31,7 %	0,0	-100,0 %	94,0 %	99,7 %

Valores em milhões de euros.

### UNIDAD DE ASISTÊNCIA

É a unidade especializada em assistência em viagem e estrada e outros riscos especiais do Grupo. MAPFRE ASISTENCIA representa 0,8 % dos prêmios totais do grupo.

A cobertura que oferece abrange todas as necessidades de assistência dos viajantes, de seus acompanhantes e de sua bagagem, antes, durante e depois de cada viagem, em qualquer parte do mundo.

### PRINCIPAIS DADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS

	Dezembro 2022	Var.% 22-21
<b>Receitas operacionais</b>	432,0	-22,8 %
- Prêmios emitidos e aceitos	213,7	-56,1 %
- Outras receitas	218,3	198,5 %
<b>Resultado líquido atribuído</b>	6,9	--

Valores em milhões de euros.

### UNIDADES DE RESSEGURO E GLOBAL RISKS

MAPFRE RE é uma resseguradora global e o ressegurador profissional do Grupo MAPFRE. Oferece serviços e capacidade de resseguro, dando todo tipo de soluções de resseguro de tratados e de facultativo, em todos os ramos de Vida e Não Vida. Desenvolve a sua atividade em todo o mundo. MAPFRE RE também inclui a Unidade de

GLOBAL RISKS, que é a especializada dentro do Grupo MAPFRE em gerenciar programas globais de seguros de grandes multinacionais (por exemplo, apólices que cobrem riscos de aviação, nucleares, energéticos, responsabilidade civil, incêndios, engenharia e transporte).

Os prêmios desta unidade de negócio significaram 26,1 % do total do Grupo no último exercício.

### PRINCIPAIS DADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS

	Dezembro 2022	Var.% 22-21
<b>Prêmios emitidos e aceitos</b>	7.221,3	15,1 %
- Não vida	6.528,8	15,7 %
- Vida	692,5	9,9 %
<b>Resultado líquido atribuído</b>	143,4	-5,4 %

Valores em milhões de euros.

	Dezembro 2022	Var.% 22-21
<b>Prêmios emitidos e aceitos</b>	<b>7.221,3</b>	<b>15,1 %</b>
Negócio Resseguro	5.670,7	13,6 %
Negócio Global Risks	1.550,6	20,9 %
<b>Resultado líquido atribuído</b>	<b>143,4</b>	<b>-5,4 %</b>
Negócio Resseguro	122,6	4,1 %
Negócio Global Risks	20,8	-38,5 %
<b>Taxa combinada</b>	<b>96,8 %</b>	<b>-0,3 p.p.</b>
Negócio Resseguro	97,4 %	-0,8 p.p.
Negócio Global Risks	90,0 %	6,9 p.p.
<b>Taxa de gastos</b>	<b>26,5 %</b>	<b>-2,5 p.p.</b>
Negócio Resseguro	27,3 %	-2,6 p.p.
Negócio Global Risks	16,5 %	-0,8 p.p.
<b>Índice de sinistralidade</b>	<b>70,3 %</b>	<b>2,2 p.p.</b>
Negócio Resseguro	70,1 %	1,8 p.p.
Negócio Global Risks	73,5 %	7,7 p.p.

Valores em milhões de euros.

### 3.2.3. FATOS RELEVANTES OCORRIDOS DURANTE O EXERCÍCIO QUE TIVERAM IMPACTO NOS DADOS ECONÔMICOS

Entre os fatos relevantes do exercício 2022 é preciso mencionar os seguintes:

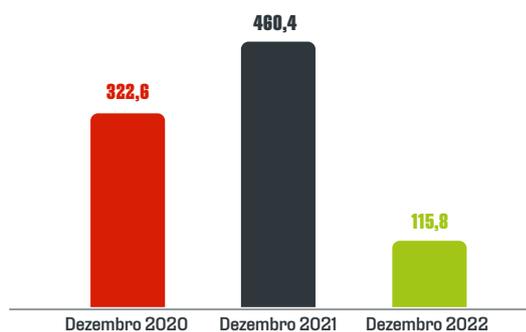
#### Fatos econômicos relevantes

##### Evolução do impacto da sinistralidade da COVID

Durante o exercício 2022, a sinistralidade ficou reduzida devido à positiva evolução da vacinação, apesar da chegada das novas variantes da COVID-19, assim como do retorno à normalidade após a eliminação das restrições sanitárias e de mobilidade.

A seguir, apresenta-se a sinistralidade acumulada até dezembro de cada ano:

##### SINISTRALIDADE DA COVID



Valores em milhões de euros.

O detalhe da sinistralidade por regiões/ unidades derivada da COVID-19, é mostrada a seguir:

Áreas geográficas e unidades	Dez. 2022	Dez. 2021
Ibéria	14,3	32,7
Latam Norte	36,2	130,1
Latam Sul	3,0	42,7
Brasil	27,1	188,7
América do Norte	2,3	2,7
Eurásia	0,5	3,3
<b>Seguros - Total</b>	<b>83,3</b>	<b>400,2</b>
MAPFRE RE	27,8	52,1
MAPFRE ASISTENCIA	4,6	8,0
<b>Total Acumulado</b>	<b>115,8</b>	<b>460,4</b>

Valores em milhões de euros.

##### Invasão da Ucrânia

No passado 24 de fevereiro, a Rússia começou a invasão sobre solo ucraniano dando início a um período bélico que ainda perdura.

Os impactos diretos tanto nas atividades de seguro e resseguro quanto de investimentos mantidas na Rússia e na Bielorrússia, foram imateriais.

Com o objetivo de respeitar a linha das sanções internacionais impostas à Rússia pelo conflito com a Ucrânia, o Grupo MAPFRE emitiu umas diretrizes globais que representam restrições de operações de seguro direto e resseguro para cidadãos russos ou bielorrussos com interesses localizados ou com destino na Rússia ou na Bielorrússia.

##### Impactos da inflação em operações de seguro e resseguro

A inflação persistente originou um incremento no custo dos sinistros, especialmente nos ramos de Não Vida, cuja obrigação sobre o segurado se materializa em uma prestação de serviço. A MAPFRE optou pela implantação de eficiências em seus processos e pela redução de custos, como medidas para mitigar os efeitos inflacionários, assim como transferir ao preço do seguro o mínimo montante necessário que permita uma tarifa suficiente para cobrir os custos previstos durante a vigência da apólice.

Esta atualização de tarifas, juntamente com a escassa relevância de produtos com garantias superiores a um ano, ou cujo pagamento da prestação possa se atrasar no tempo (os denominados ramos long-tail, pela sua denominação em inglês), torna a exposição da MAPFRE a impactos inflacionistas em seus passivos seguradores muito limitada.

Em relação aos investimentos afetados à operação seguradora e aos impactos da inflação, a MAPFRE optou em anos anteriores pela diversificação em investimentos alternativos, principalmente imobiliários e infraestruturas, que significam uma proteção adicional aos persistentes ambientes de inflação.

Ainda, a MAPFRE optou em anos anteriores pela substituição de parte de seus títulos e dívida de tipo fixo por títulos cujo juro está vinculado bem à inflação ou à taxa de juros dos bancos centrais, representando uma proteção para o atual ambiente inflacionário.

### **Evolução das taxas de juros e volatilidade das divisas**

O incremento das taxas de juros, a queda dos mercados de renda variável e o alargamento dos diferenciais de crédito estão afetando em forma negativa os fundos próprios, como consequência das avaliações do preço de mercado. As taxas de juros originaram perdas na avaliação que não comprometem os lucros recorrentes, no entanto, reduzem o valor dos ativos e, portanto, seu patrimônio líquido.

No médio prazo, o resultado financeiro deverá melhorar com a realização dos reinvestimentos de tipos de juro mais elevados.

Por outro lado, observou-se uma revalorização do dólar e da maior parte das moedas de LATAM.

### **Economias hiperinflacionárias**

Os indicadores econômicos da Turquia continuam demonstrando uma evolução adversa, que se refletido em uma contínua depreciação da divisa em relação ao euro. Este fato significou um impacto negativo acumulado durante os últimos anos nos fundos próprios consolidados da MAPFRE pelo montante de 359,7 milhões de euros, devido à perda de valor da filial neste país por causa do efeito moeda.

Tal como estabelece a NIC-UE 29 “Informação financeira em economias hiperinflacionárias”, os estados financeiros das sociedades com sede em países com altas taxas de inflação ou economias hiperinflacionárias devem ser reexpressadas antes de sua conversão a euros.

Como consequência da evolução da inflação na Turquia, a MAPFRE aplicou a NIC-UE 29 na sua filial nesse país.

### **Eventos catastróficos**

#### **Secas no Brasil e no Paraguai**

Desde final de dezembro do exercício 2021, teve lugar um sinistro catastrófico no ramo Agrícola no Brasil e no Paraguai, como consequência de uma das maiores secas do último século na região do vale do rio Paraná, com efeitos relevantes no exercício.

Em 31 de dezembro de 2022, o impacto atribuído deste sinistro totalizou 112,9 milhões de euros.

#### **Furacão Fiona**

Em 31 de dezembro de 2022, como consequência da passagem do furacão Fiona pelo Porto Rico, o Grupo MAPFRE teve um impacto negativo atribuído de 31,0 milhões de euros.

### **Emissão de Dívida**

MAPFRE determinou em 6 de abril os termos de uma emissão de obrigações subordinadas no montante nominal de 500.000.000 de euros. As obrigações proporcionam um cupom fixo de 2,875 % anuais, cujo pagamento pode ser diferido em determinadas circunstâncias. A emissão tem vencimento em 130. de abril de 2030.

## **Fatos Corporativos Relevantes**

### **Reestruturação da MAPFRE ASISTENCIA**

Durante o exercício 2022, MAPFRE ASISTENCIA executou, em grande parte, seu plano de reestruturação com o objetivo de continuar se adaptando às necessidades do negócio e focar suas operações em LATAM e Europa.

### **Venda de ABDA**

Em 7 de março de 2022, a MAPFRE fechou um acordo para vender a totalidade de sua participação na entidade PT ASURANSI BINA DANA ARTA TBK (ABDA), residente na Indonésia, que atinge 62,3 %.

Esta venda foi acordada durante o mês de agosto de 2022 e representou um lucro atribuível para o Grupo de 5,9 milhões de euros.

### **Venda da MAPFRE Insular**

Em maio de 2022, a MAPFRE fechou um acordo para vender MAPFRE Insular Insurance Corporation, entidade residente nas Filipinas, em que a MAPFRE participa em 74,9 % do capital social.

Durante outubro de 2022, a operação de venda foi fechada, representando um lucro atribuível de 3,4 milhões de euros.

### **Fusão da MAPFRE Peru Vida e MAPFRE Peru**

Em 1 de junho de 2022, teve lugar a fusão por absorção de MAPFRE Perú, Cia de Seguros y Reaseguros, S.A. pela MAPFRE Perú Vida, Cia de Seguros y Reaseguros, S.A., passando esta última a se denominar MAPFRE Perú Compañía de Seguros y Reaseguros.

Esta operação gerou um lucro fiscal de 13 milhões de euros.



#### **Fim da aliança com Caja Castilla La Mancha**

Em 24 de maio, UNICAJA comunicou sua decisão de finalizar a aliança para a produção e distribuição de seguros de vida e pensões através da rede de UNICAJA proveniente de Caja Castilla La Mancha.

Em 10 de outubro foi formalizada a operação, de modo que UNICAJA adquiriu 50 %, propriedade da MAPFRE, de CCM Vida e Pensões, sociedade através da qual é articulada essa aliança, mediante uma contraprestação de 131,4 milhões de euros gerando um lucro líquido de 1,7 milhões de euros.

#### **Coinvestimento com Munich RE**

No terceiro trimestre do exercício, o Grupo MAPFRE, através de MAPFRE Inmuebles, formalizou com MEAG (gestora de ativos de Munich Re) um investimento conjunto em um fundo destinado ao investimento imobiliário, participado em 50 % por ambas as partes. MAPFRE contribuiu com este fundo com um imóvel singular situado em Madri, derivando-se desta transação um lucro líquido para o Grupo de 28,5 milhões de euros.

#### **Finalização da aliança de bancasseguros com BANKIA**

MAPFRE tem um processo nos tribunais de Madri contra a empresa avaliadora Oliver Wyman e CAIXABANK, baseada na incorreção da avaliação do negócio de seguros de vida realizada pela empresa avaliadora para os fins de fixar o preço das ações de BANKIA VIDA que devia pagar CAIXABANK ao momento da

finalização da aliança de bancasseguros entre BANKIA e MAPFRE.

Por outro lado, MAPFRE e CAIXA decidiram submeter à arbitragem a discrepância sobre se MAPFRE deve receber, nos termos contratualmente previstos, 10 % adicional do valor dos negócios de Vida e Não Vida incluídos na aliança. A arbitragem começou no final do exercício 2021 e espera-se que esteja concluída em 2023.

#### **Novo regulamento NIIF-UE 17 e NIIF-UE 9**

Em 1 de janeiro de 2023, entra em vigor o regulamento NIIF-UE 17 de “Contratos de Seguro”, que substituirá o NIIF-UE 4 e o NIIF-UE 9 “Instrumentos Financeiros” que substituirá o NIC-UE 39.

Ambas as normas são de aplicação sobre as contas consolidadas do Grupo MAPFRE do exercício 2023, com caráter retroativo, oferecendo uma comparação com os números do exercício de 2022.

Dentro do Grupo MAPFRE, para o exercício 2023, apenas as entidades de Malta e Portugal deverão se adaptar a este regulamento, devido aos requerimentos locais de seus respectivos supervisores de seguros.

Um maior detalhe sobre os impactos e implicações destes novos regulamentos é incluído nas contas anuais consolidadas do Grupo MAPFRE, dentro da nota 2 da memória, “Regulamentações da apresentação das contas anuais consolidadas”.

# 3.3. GESTÃO DE RISCOS E SUSTENTABILIDADE NO NEGÓCIO

## 3.3.1. GESTÃO DE RISCOS

A sustentabilidade no setor segurador está baseada em uma adequada gestão dos riscos aos quais se enfrenta a organização, que na MAPFRE tem lugar com uma assunção e gestão de riscos responsável, considerando os riscos emergentes e de sustentabilidade.

Devido à natureza global da MAPFRE, resulta necessária a integração coordenada dos Sistemas de Controle Interno e de Gestão de Riscos para garantir a adequada administração dos riscos no Grupo. A tal fim:

- O Sistema de Controle Interno desenvolve o conjunto de processos necessários para alcançar os objetivos de eficácia e eficiência nas operações, confiabilidade das informações e o cumprimento estrito das leis e regulações aplicáveis.
- O Sistema de Gestão de Riscos promove ações para a adequada governança dos riscos enfrentados pelas entidades no Grupo, considerando, por sua vez, os de natureza potencial ou emergente e os riscos de sustentabilidade. Este sistema tem como base uma gestão contínua e integrada de todos e cada um dos processos de negócio, garantindo que o nível de risco assumido é adequado para os objetivos estratégicos; estabelece os processos e procedimentos orientados à identificação, medição, vigilância, gestão e notificação dos riscos; assim como a formação e a divulgação da cultura de riscos na organização.

Para garantir a administração eficaz dos riscos, um conjunto de políticas de gestão foi desenvolvido que atribuem responsabilidades, estabelecem pautas gerais, princípios básicos e o marco de ação para cada tipo de risco, garantindo uma aplicação coerente nas entidades que integram o Grupo.

As responsabilidades dos Sistemas de Controle Interno e de Gestão de Riscos da MAPFRE estão

integradas na estrutura organizacional de acordo com o modelo de três linhas de defesa, que estabelece:

- a. Uma primeira linha de defesa: constituída pelos funcionários, a diretoria e as áreas operacionais, de negócio e de suporte que assumem os riscos e são responsáveis pelo desenho e aplicação dos mecanismos de controle necessários para mitigar os riscos associados aos processos que realizam e para garantir que os riscos não ultrapassem os limites estabelecidos.
- b. Uma segunda linha de defesa: integrada pelas funções chave de gestão de riscos, atuarial e cumprimento e outras funções de seguro, que em seus respectivos âmbitos de competência garantem o funcionamento do Sistema de Gestão de Riscos e elaboram e encaminham aos órgãos de governança relatórios regulares de acompanhamento dos riscos pelo menos trimestralmente, exceto que, pela natureza dos riscos em questão, seja suficiente o envio de informações anuais. Em qualquer caso, os órgãos de governança correspondentes devem ser informados imediatamente sobre qualquer risco que:
  - por sua evolução ultrapasse os limites estabelecidos;
  - possa originar perdas iguais ou superiores aos limites de risco estabelecidos; ou
  - possa colocar em risco o cumprimento dos requerimentos de solvência ou a continuidade do funcionamento da Sociedade.



c. Uma terceira linha de defesa, constituída pela Auditoria Interna: realiza a avaliação independente da adequação e eficácia dos Sistemas de Controle Interno e de Gestão de Riscos, e comunica eventuais deficiências atempadamente às partes responsáveis pela aplicação das medidas de correção, incluindo os diretores e órgãos de governança, conforme corresponda.

O Conselho de Administração da MAPFRE S.A. é o último responsável por garantir a eficácia dos Sistemas de Controle Interno e de Gestão de Riscos, por estabelecer o perfil dos riscos e limites de tolerância, assim como por aprovar as principais estratégias e políticas de gestão de riscos. Determina as políticas e estratégias gerais, e especialmente a política de identificação, gestão e controle de riscos, incluídos os fiscais, e a supervisão dos sistemas internos de informação e controle.

O Conselho de Administração conta com comitês delegados que fazem parte dos órgãos de governança do Grupo. As funções destes comitês em relação ao Sistema de Gestão de Riscos são as seguintes:

- **Comitê de Riscos e Sustentabilidade:** órgão delegado que apoia e assessora o Conselho de Administração da MAPFRE S.A. realizando as seguintes funções:
  - Apoia e assessora na definição e avaliação das políticas de gestão de riscos do Grupo e na determinação da propensão ao risco e da estratégia de riscos.

- Auxilia no controle da aplicação da estratégia de riscos.
- Conhece e avalia os métodos e ferramentas de gestão de riscos realizando o acompanhamento dos modelos aplicados quanto a seus resultados e validação.
- Apoia e assessora na definição e avaliação da estratégia e política de sustentabilidade do Grupo.
- Auxilia no controle do desempenho da Sociedade em matéria de sustentabilidade.
- Impulsiona, orienta e supervisiona os princípios, compromissos, objetivos e estratégia do Grupo em matéria de sustentabilidade.

- **Comitê de Auditoria e Conformidade:** supervisiona a eficácia do controle interno do Grupo, a auditoria interna e os sistemas de gestão de riscos.

Também há outros comitês com as seguintes competências em relação ao Sistema de Gestão de Riscos:

- **Comitê de Segurança e Meio Ambiente:** zela para que a consecução dos objetivos e necessidades empresariais do Grupo sejam alcançados mediante uma correta gestão dos riscos de segurança e meio ambiente.
- **O Comitê de Security:** verifica as principais exposições em relação às contrapartes seguradoras e resseguradoras.

– O Comitê de Riscos de Investimentos para o acompanhamento e controle das principais exposições em ativos e instrumentos de investimento, zelando pelo respeito aos princípios estabelecidos na Política de Investimentos.

O Comitê de Riscos e Sustentabilidade recebe trimestralmente a quantificação dos principais riscos enfrentados pelo Grupo, assim como a adequação dos limites de tolerância estabelecidos.

O Grupo promove o desenvolvimento de procedimentos orientados à participação proativa dos funcionários na identificação, controle e reporte dos riscos, assim como na Transmissão de sua opinião sobre os sistemas de controle interno e gestão de riscos, entre os que se destacam:

- i. A pesquisa de ambiente de controle, que é realizada com periodicidade pelo menos bianual e cujo objetivo é solicitar a opinião de todos os funcionários da organização em relação ao ambiente de controle existente, permitindo conscientizar sobre a cultura de riscos na organização e identificar as fraquezas e oportunidades de melhoria dos Sistemas de Controle Interno e de Gestão de Riscos.
- ii. O procedimento de reporte e registro de eventos de risco operacional, mediante o qual os funcionários da primeira linha de defesa informam à Diretoria de Riscos sobre os eventos ou incidentes de risco operacional ocorridos na entidade. As Diretorias de Riscos nas entidades conservam um registro dos eventos acontecidos, coordenam com as áreas responsáveis os planos de ação necessários para sua gestão e informam trimestralmente à Diretoria Corporativa de Riscos sobre os eventos com impacto econômico superior a 100.000 euros. A Diretoria Corporativa de Riscos reporta trimestralmente ao Comitê de Riscos e Sustentabilidade, garantindo que as informações relevantes com respeito aos riscos operacionais sejam notificadas aos Órgãos de Governança do Grupo.

Os incidentes ou eventos operacionais são classificados seguindo padrões internacionais de registro de eventos, de acordo com as seguintes categorias: Fraude Interna (inclui atos de corrupção ou contrários ao Código de Ética e Conduta); Fraude Externa (inclui segurança dos sistemas e ciberataques); Práticas de emprego e segurança no trabalho; Clientes, produtos e práticas de mercado; Danos em ativos materiais; Falhas nos sistemas TIC; Execução, entrega e gestão de processos.

- iii. Os procedimentos de controle de riscos, através dos quais é promovida a análise qualitativa dinâmica por processos, de forma que os gestores de cada área ou departamento identifiquem os riscos potenciais que afetam tanto os processos de negócio quanto de suporte. Os responsáveis pelas áreas e departamentos elaboram manuais de controles internos e outras documentações descritivas, que incluem os procedimentos, atividades e participantes nelas e são identificados os riscos associados e os controles que os mitigam. O conhecimento e a documentação dos controles permite que os responsáveis pelas diversas áreas e departamentos das entidades MAPFRE possam avaliar a efetividade dos controles estabelecidos, conheçam se os riscos relevantes que foram identificados estão suficientemente controlados e adotem as medidas de correção necessárias.

## Identificação de riscos

No início de cada ano, a Diretoria Corporativa de Riscos promove a identificação dos riscos materiais que podem afetar o andamento do Grupo ao longo do plano de negócio, assim como outros riscos emergentes a mais longo prazo (5-10 anos). Na identificação dos riscos materiais promovida em janeiro de 2022, participaram mais de 300 funcionários relevantes de entidades presentes em 25 países em que o Grupo opera.

### a. Riscos materiais

Em relação aos principais riscos que foram identificados como risco que o Grupo enfrenta no período compreendido no plano de negócio destacam-se:

Risco de cibersegurança e falhas em sistemas TIC  
O volume e a sofisticação da atividade cibernética maliciosa aumentou substancialmente, representando um desafio contínuo para a manutenção dos níveis de segurança dos dados corporativos e dos sistemas críticos. A computação na nuvem cria riscos

**O GRUPO PROMOVE O DESENVOLVIMENTO DE PROCEDIMENTOS VISADO À PARTICIPAÇÃO PROATIVA DOS COLABORADORES NA IDENTIFICAÇÃO, CONTROLE E COMUNICAÇÃO DE RISCOS**

elevados, devido ao incremento na concentração e nas acumulações. Do ponto de vista operacional, há riscos de ciberataques que podem derivar em perdas prolongadas de disponibilidade dos serviços prestados a terceiros, assim como de fraudes em massa a clientes utilizando suas informações confidenciais que possam ter sido comprometidas previamente.

Assim mesmo, a mudança nos usos e hábitos dos clientes, a digitalização e os modelos autosserviço incrementaram a demanda de sistemas de identificação e autenticação, o uso de identificadores biométricos e os múltiplos usos de identificadores que, por sua vez, aumentam o risco de fraude de suplantação de identidade ou mesmo de roubo de dados. Ao mesmo tempo, há um incremento na ameaça de ciberataques organizados em países ou nações, especialmente no convulso ambiente geopolítico atual, em que grupos de hackers organizados atacam infraestruturas críticas, roubam dados valiosos ou informações confidenciais das empresas.

Para responder às necessidades em matéria de cibersegurança, a MAPFRE conta com capacidades avançadas destinadas a incrementar a resiliência operacional. O Plano de Ciberresiliência da MAPFRE articula a evolução e melhoria da posição do Grupo em matéria de Cibersegurança, Privacidade, Proteção de dados e Resiliência

Operacional Digital, vertebrando as medidas de mitigação dos Riscos Cibernéticos na empresa.

### Inflação

A elevada inflação, que tem impacto direto no componente energético e no preço de todos os insumos e produtos, afeta de forma generalizada todas as empresas e clientes. A inflação persistente representa uma perda da capacidade de compra das famílias, com impacto na assinatura de novos produtos, tanto de vida quanto de não vida.

Do ponto de vista do setor (re)segurador, o risco de inflação se materializa no aumento dos gastos de sinistralidade e na queda da demanda na contratação.

Para compensar esta situação, a MAPFRE aplica uma seleção e tarificação de riscos prudentes e uma política de investimentos caracterizada por uma proporção de renda fixa com rentabilidade vinculada à inflação local ou à taxa de rentabilidade dos bancos centrais, que permitem contar com recursos suficientes para atender aos segurados mesmo em situações de inflação não previstas. Uma diminuição na rentabilidade dos investimentos afeta negativamente o resultado técnico do Grupo e pode reduzir o apetite por produtos seguradores de vida.



#### Mudanças regulamentares

A atividade (re)seguradora é uma atividade fortemente regulada cujo objetivo, com caráter prioritário, é a defesa dos segurados. As mudanças legislativas podem i) significar um risco se o Grupo não for capaz de se adaptar a elas, ou ii) afetar as operações do Grupo na medida em que as autoridades de supervisão têm um amplo controle administrativo sobre diversos aspectos do negócio segurador.

Entre as mudanças legislativas se destacam a entrada em vigor em 2023 dos novos critérios estabelecidos nas Normas Internacionais de Informação Financeira adotadas pela UE (NIIF-UE) 17 “Contratos de Seguro” e 9 “Instrumentos Financeiros”, que significam uma mudança substancial na avaliação e apresentação dos estados financeiros. Estas normas exigem que as entidades seguradoras apliquem mudanças no reconhecimento de operações de seguros e resseguros, afetando a avaliação e apresentação das receitas, gastos ativos e passivos derivados do negócio de seguros e a classificação e avaliação dos ativos financeiros.

## FORAM FEITOS PROGRESSOS NO DESENVOLVIMENTO DE UMA CULTURA DE TRANSFORMAÇÃO CONTÍNUA, QUE POSSIBILITE AO GRUPO SUA ADAPTAÇÃO A UMA REALIDADE MUTÁVEL E INCERTA

Para a aplicação de ambas as normas, o Grupo desenvolveu uma nova arquitetura tecnológica, implementando novos processos e diretrizes que abordam todos os aspectos que estabelece a norma e desenhando novos modelos de dados e novos sistemas corporativos. Em 2022 foram os novos sistemas operacionais foram lançados e foram definidos os modelos de negócio para a documentação a preenchimento pelas entidades em cada operação de compra de ativos financeiros para a classificação dos investimentos.

#### Gestão de pessoal e organização

O risco de pessoal considera as possíveis perdas motivadas pela inadequação ou falhas originadas i) na falta de treinamento, experiência e capacitação dos funcionários da empresa; ii) não adaptabilidade do pessoal à visão, missão e valores da entidade; iii) aspectos relacionados ao dimensionamento dos departamentos ou estrutura; ou iv) que afetem à saúde e segurança dos funcionários.

A gestão do talento é sempre uma preocupação na MAPFRE. Em ambientes como os atuais, de contínua transformação, é necessário dotar à organização de maior flexibilidade e conhecimentos técnicos para enfrentar uma sociedade em transformação.

O Grupo continua com o plano de baixas voluntárias incentivadas orientado aos funcionários de suas operações de seguro na Espanha e com o plano de reestruturação em Verti Itália, que representa uma ampla mudança organizacional. Este plano significa uma redução significativa na estrutura de pessoal nas diferentes áreas da entidade, mediante a recolocação de funcionários em prestadores de serviços, baixas remuneradas e outras medidas de finalização do vínculo empregatício. O custo líquido deste plano totaliza 19,9 milhões de euros.

A gestão das pessoas na MAPFRE toma como base três pilares: o desenvolvimento do talento, a transformação da organização e o impulso da experiência do funcionário e os canais de comunicação e transparência para o funcionário.

#### Risco de novos concorrentes

O risco de novos concorrentes compreende os riscos derivados da perda de posicionamento e incapacidade de reação diante das mudanças no mercado e o surgimento de novos atores.

O Grupo concorre nos mercados locais e globais com empresas de seguros, bancos, corretores, empresas de gestão de ativos e serviços financeiros. Além disso, pode acontecer a entrada de novos concorrentes com perfis tecnológicos mais avançados, que incluam novas tecnologias disruptivas.

As iniciativas estratégicas do Grupo MAPFRE implementadas e referidas a transformação digital, orientação ao cliente e excelência na gestão técnica e operacional permitiram enfrentar este risco. Do ponto de vista operacional e tecnológico, desenvolveu-se uma cultura de transformação contínua, que permite ao Grupo se adaptar a uma realidade em transformação e incerta, com novos modelos organizacionais e operacionais, linhas de inovação estratégica e disruptivas, processos de inovação aberta e o desafio digital no âmbito da cultura, talento e ambientes de trabalho.

O acima exposto está apoiado no estabelecimento e no uso da análise avançada de dados, que permite o conhecimento das necessidades dos clientes, a otimização de argumentos de retenção de clientes e o monitoramento do comportamento dos consumidores e principais concorrentes no mercado.

**b. Riscos emergentes**

Em relação aos riscos emergentes com impacto potencial significativo que podem afetar o Grupo a mais longo prazo (cinco anos) destacam-se:

- Mudança climática
- Produtos e serviços
- Instabilidade e crises financeiras por conflitos e escassez de recursos

Para mais informações sobre riscos emergentes, Consulte o Capítulo 6.3 Notas de informações complementares - Nota 6. Riscos emergentes.

Para obter mais informações sobre a tipologia de riscos da empresa, sua exposição e as técnicas de mitigação, [pode consultar o relatório sobre a Situação Financeira e de Solvência da MAPFRE S.A. e sociedades controladas \(SFCR\) em seu site corporativo, na nota 7 “Gestão de Riscos” e no capítulo Principais Riscos e Incertezas do Relatório Contas Anuais consolidadas e Relatório de Gestão Consolidado da MAPFRE 2022.](#)

**Formação em riscos**

Ao longo de 2022, 11.805 pessoas receberam 23.922,76 horas de treinamento em gestão de riscos. 38 % do quadro de funcionários ativos, ao fechamento do exercício, tinha completado alguma ação de formação relacionada com este âmbito no último ano.

A seguir, é detalhada a pormenorização por nível de responsabilidade:

Nível	Pessoas ativas treinadas
Diretoria	552
Chefes e Controles	2.066
Técnicos	6.306
Administrativos	2.881
<b>Total</b>	<b>11.805</b>

**A MAPFRE ANALISA PERMANENTEMENTE AQUELES FATORES QUE PODEM TER UM IMPACTO SOBRE O NEGÓCIO. ESSA ANÁLISE LEVA EM CONSIDERAÇÃO OS FATORES AMBIENTAIS, SOCIAIS E DE GOVERNANÇA (ESG)**

Também, os membros do Conselho recebem treinamento contínuo em gestão de riscos. Em 2022, 100 % dos conselheiros externos destinaram, em conjunto, um total de 100 horas de treinamento em riscos regulamentares (riscos penais, lavagem de dinheiro e financeira), tecnológicos e operacionais e de reputação.

**Análise dos aspectos ambientais, sociais e de governança (ESG) como riscos e oportunidades**

MAPFRE analisa de forma permanente aqueles fatores que, em caso de se concretizarem, podem ter um impacto no negócio (referido a investimento e assinatura) ou poderiam tê-lo. Nessa análise são considerados os fatores ambientais, sociais e de governança (ESG), porque permitem obter informações adicionais sobre os movimentos e as transformações sociais, as expectativas dos grupos de interesse e também do mercado que afetam à organização.

Da mesma forma, como empresa de seguros global, a MAPFRE tem um importante papel a desempenhar na hora de ajudar a sociedade identificando oportunidades de desenvolvimento sustentável para o negócio segurador e oferecendo aos clientes produtos e serviços que contribuam para a transição rumo a uma economia baixa em carbono. Para mais informações sobre produtos e serviços sustentáveis, consulte o Capítulo 6.3 Notas de informações complementares - Nota 8. Produtos Sustentáveis.

A partir da análise destes fatores ESG e de como podem afetar o negócio no curto, meio e longo prazo, será determinada sua relação e inclusão na tipologia de riscos estabelecida pela empresa e na adoção de medidas de prevenção e mitigação.

Para mais informações sobre como os fatores ESG analisados podem afetar o negócio e como o Grupo está abordando estes temas, consulte o Capítulo 6.3 Notas de informações complementares - Nota 7. Integração de aspectos ESG no negócio.

## 3.3.2. SUSTENTABILIDADE NO NEGÓCIO

Para que o mundo possa alcançar os objetivos incluídos na Agenda 2030, cada empresa deve abordar os desafios comuns e torná-los próprios, integrando-os no negócio.

O modelo de negócio da MAPFRE e sua estratégia são um exemplo de como a empresa enfrenta os desafios globais em sustentabilidade, gerencia os riscos e oportunidades ESG, e inova no desenvolvimento de produtos e soluções seguradoras, que beneficiem os clientes e a sociedade em que opera.

Os riscos ESG são integrados de forma natural em nossos processos de negócio, oferecendo soluções no longo prazo. A gestão de riscos e oportunidades ESG auxilia na tomada de decisões em áreas como assinatura, investimento, inovação em produtos e serviços, prestação de serviços, chaves para gerar confiança nos grupos de interesse.

### 3.3.2.1. Integração dos aspectos ESG nos processos de investimento da MAPFRE

#### GOVERNANÇA E ESTRATÉGIA

Em relação aos processos de investimento, desde 2017 a MAPFRE está aderida aos Princípios de Investimento Responsável da Organização das Nações Unidas (PRI, nas siglas em inglês) e conta com um marco de ação em investimento responsável, atualizado em 2022, que é por eles determinado. Acesso Marco Investimento Responsável: <https://www.mapfre.com/media/MARCO-DE-Inversi%C3%B3n-Responsable-de-MAPFRE-24-02-2020.pdf>

Os PRI das Nações Unidas, cujo objetivo é refletir a crescente relevância dos temas ambientais, sociais e de governança corporativa (ESG) nos processos de investimento, convivem com a obrigação assumida pela empresa como custódio da economia e dos investimentos dos clientes e da solidez de seu próprio balanço. É por isso que são aplicados critérios de prudência no investimento, procurando a criação de valor no longo prazo e incorporando, de forma complementar à informação tradicional, os fatores ESG.

MAPFRE conta com uma Política de Investimentos, aprovada pelo Conselho de Administração da MAPFRE S.A., de aplicação em todas as entidades seguradoras e resseguradoras, e com uma série de políticas que complementam este compromisso com investimento sustentável:

- a. Política de Exercício dos Direitos de Voto
- b. Política de Integração de Riscos de Sustentabilidade
- c. Política de Implicação
- d. Diligência devida PIAS (Declaração sobre as políticas de Diligência Devida em relação às Principais Incidências Adversas).

A Área Corporativa de Investimentos garante que os princípios de investimento responsável estabelecidos são cumpridos na organização e informa anualmente sobre seu cumprimento ao Comitê de Sustentabilidade. Também, MAPFRE ASSET MANAGEMENT (doravante, MAPFRE AM) conta com um Comitê de Riscos, que analisa periodicamente a composição das carteiras gerenciadas por MAPFRE AM, sua avaliação ESG e as controvérsias que possam surgir na aplicação das causas de exclusão aprovadas pela MAPFRE, assim como a pegada de carbono da carteira de investimento.

#### Compromissos em matéria ambiental em investimento

Em 2022, reforçamos e modificamos nossos compromissos ambientais no negócio de investimento para contribuir, com a parte que nos toca, para a transição rumo a uma economia baixa em carbono, reforçando nosso compromisso de ser uma empresa zero emissões em 2050. Estes compromissos foram aprovados pelo Conselho de Administração.

Durante 2022, a empresa cumpriu os compromissos ambientais estabelecidos anteriormente.P

Para mais detalhes sobre os compromissos ambientais do grupo MAPFRE em investimento: <https://www.mapfre.com/media/COMPROMISOS-AMBIENTALES-INVERSION-Y-SUSCRIPCION.pdf>

#### GESTÃO DE RISCOS E OPORTUNIDADES ESG

Para acompanhamento e gestão dos riscos ESG nos investimentos, a MAPFRE dispõe de um marco próprio de análise ESG, que é revisado de forma periódica para incorporar as melhores práticas neste âmbito. A equipe de investimentos é a responsável por implementar as metodologias incluídas no âmbito de ação, procurando as oportunidades e minimizando os riscos.

Em relação às estratégias de sustentabilidade, MAPFRE é partidária de aplicar de forma transversal uma abordagem de integração, assim como uma política de implicação a longo prazo dos acionistas através do exercício dos direitos de voto, que aplica ao conjunto de todos os ativos que gerencia.

Tal como é definido no âmbito de Investimento Responsável e na Política de Integração de MAPFRE AM, realiza-se a integração de critérios ambientais, sociais e de boa governança em todos os processos de investimento, tanto de carteiras próprias como de terceiros, levando em conta os critérios definidos pelo regulamento aplicável e as tendências de mercado, entre outros.

Também, foram incorporados na tomada de decisões de investimento e na gestão de riscos globais de sustentabilidade, critérios de exclusão focados principalmente em questões ambientais, que promovem a consecução dos objetivos comentados acima.

Por outro lado, há avanços no estabelecimento de processos de diálogo com as empresas, como mecanismo para influir em seu desempenho em termos de sustentabilidade.

## A MAPFRE APOIA A TRANSIÇÃO PARA UMA ECONOMIA BAIXA EM CARBONO E DE RESPEITO AO CLIMA, EM CONFORMIDADE COM OS OBJETIVOS CLIMÁTICOS DE PARISS

Portanto, a MAPFRE executa a responsabilidade fiduciária dos investimentos realizados através do exercício do voto e do diálogo.

Em relação ao voto, pretende-se influir na governança da empresa e contribuir para favorecer uma maior transparência e melhor desempenho em matéria de sustentabilidade. E no relativo ao diálogo, o objetivo é poder ter acesso às empresas de forma direta ou coletiva buscando também contribuir para um melhor desempenho em matéria de sustentabilidade.

Ainda, divulga a filosofia do investimento socialmente responsável a todo o balanço do Grupo.

O investimento imobiliário está completamente alinhado com estes princípios e o sistema de governança descrito previamente. Assim mesmo, foram definidas estratégias específicas para garantir o cumprimento dos

objetivos estabelecidos, no marco do Plano de Sustentabilidade e o Plano de Pegada Ambiental –este último desenvolvendo aspectos concretos do primeiro. [Para mais informações, consulte o Capítulo 5 – Comprometidos com o Meio Ambiente.](#)

### MÉTRICAS E OBJETIVOS

Aplicando os compromissos da Política de Integração de Riscos de Sustentabilidade, ao fechamento do exercício, 100 % da carteira de investimento gerenciada por MAPFRE AM está analisada com parâmetros ESG, correspondendo a um investimento de mais de 30,695 bilhões de euros. Do total da carteira, mais de 93 % dos ativos contam com qualificação ESG, deles 95 % tem uma qualificação elevada, acima do limiar mínimo exigível estabelecido pela entidade.

Com respeito às ações relacionadas com o investimento imobiliário da MAPFRE, cabe destacar a iniciativa de certificação de edificação sustentável. Durante 2022, continuam os trabalhos para obter novas certificações com selo LEED em 2023. Esta iniciativa tem como objetivo até 2030 poder certificar pelo menos 50 % da superfície total dos edifícios singulares propriedade da MAPFRE.

Outra iniciativa relevante é o lançamento de um plano quinquenal de instalação de painéis fotovoltaicos em uma série de edifícios relevantes, para alcançar elevados níveis de autonomia energética, o que valoriza os investimentos Imobiliários

#### – Medição da pegada de carbono da carteira de investimentos

MAPFRE apoia a transição para uma economia baixa em carbono e que respeite o clima, em linha com os objetivos climáticos de Paris. Por isso, a empresa quer garantir que suas atividades e as emissões associadas contribuam para reduzir o aquecimento global.

A consideração do impacto ambiental de seus investimentos faz parte da estratégia que a MAPFRE está implantando para reduzir sua pegada de carbono dentro de todas suas atividades e alcances, incluindo também as que derivam de sua carteira de ativos.

Como amostra deste compromisso, foi realizada a medição do impacto climático na carteira de investimento, de maneira a poder estabelecer objetivos de descarbonização e dirigir a tomada de decisões. Para o cálculo da pegada de carbono de sua carteira de investimento, a MAPFRE emprega uma metodologia própria, baseada na

metodologia da Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF), medindo as emissões da carteira de renda variável e dívida corporativa e renda fixa governamental. Desta maneira, a empresa identifica os riscos e oportunidades que seus investimentos possam significar em relação ao desenvolvimento sustentável do negócio. Para mais informações sobre a metodologia de cálculo da pegada de carbono da carteira de investimento, consulte <https://www.mapfream.com/>

	2022	2021	2020
Pegada de carbono total (TmCO <sub>2</sub> eq)	3.354.390,96	4.266.833,45	5.112.513,24
Pegada de carbono por M€ investido (TmCO <sub>2</sub> eq/Milhão €)	138,71	153,47	196,61

Em linha com seu compromisso com a Agenda 2030 das Nações Unidas, em 2022 a MAPFRE mediu novamente o impacto das carteiras do balanço sobre os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, utilizando a metodologia desenvolvida em 2019 com a Universidade de Siena. Continua o trabalho para estender a metodologia e integrá-la ao resto das ferramentas utilizadas no investimento com critérios ESG.

Dentro dos objetivos do Plano de Sustentabilidade 22-24, estabeleceu-se:

- A qualificação de 90 % da carteira de investimento com critérios ESG a nível global até 2024.
- A redução das emissões da carteira de investimento em 10 % ao fechamento de 2024 (linha base 2019 sobre o indicador relativo: TmCO<sub>2</sub>eq/Milhão de €).

### PRODUTOS DE INVESTIMENTO SUSTENTÁVEL

MAPFRE se comprometeu em desenvolver uma gama de produtos sustentáveis que complementem os já existentes.

MAPFRE AM, gestora de ativos da MAPFRE, conta com dois fundos sustentáveis que estão qualificados com Label ISR, promovido pelo Ministério das Finanças francês, e como artigo 8 segundo o novo regulamento europeu sobre divulgação de finanças sustentáveis (SFDR, nas siglas em inglês). Além disso, são consideradas as Principais Incidências Adversas. [Para mais informações sobre estes fundos, consulte o](#)

### Capítulo 6.3 Notas de informações complementares - Nota 8. Produtos Sustentáveis.

Concretamente, o fundo MAPFRE AM - Inclusão Responsável busca o impacto social no mundo da deficiência, sem perder de vista o critério de rentabilidade financeira. E o fundo MAPFRE AM- Capital Responsável procura a preservação do capital juntamente com investimento nas empresas que de forma mais coerente integram a estratégia de sustentabilidade.

Além disso, como demonstração deste compromisso, a empresa dispõe de outros produtos de investimento sustentável, como o fundo de infraestruturas lançado com Abante ou os investimentos em energia renováveis juntamente com a Iberdrola. [Para mais informações sobre os produtos de investimento da MAPFRE: consulte o Capítulo 6.3 Notas de informações complementares - Nota 8. Produtos Sustentáveis e Relatório TCFD Grupo MAPFRE.](#)

MAPFRE colocou interesse especial em que a comunicação e a informação dos fundos sustentáveis aos clientes (atuais e potenciais), especialistas e à sociedade em geral seja realizada de uma forma diferente, conforme os valores que representam para a empresa estes fundos, o investimento responsável e sua contribuição para o desenvolvimento sustentável. Para isso, gera conteúdos com informação específica através de entrevistas, participação em jornadas e eventos, artigos de referência em meios especializados e vídeos de valor agregado na web corporativa da MAPFRE.

Além disso, desde 2019 a MAPFRE faz parte de Spainsif (plataforma de encontro de referência em matéria de investimento sustentável e responsável na Espanha), sendo também membro de seu conselho de administração.

Para cumprir a regulação relativa à Taxonomia europeia, Regulamento (UE) 2020/852 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 18 de junho de 2020 relativo ao estabelecimento de um marco para facilitar os investimentos sustentáveis e através do qual é alterado o Regulamento (UE) 2019/2088, são informadas a seguir as atividades que contribuem para o cumprimento dos objetivos ambientais da União Europeia.

Relativo aos ativos do balanço:

	2022			2021		
	Elegível	Não elegível	Exposição sobre total de ativos (%)	Elegível	Não elegível	Exposição sobre total de ativos (%)
Total de ativos	3,72 %	18,43 %	66,83 %	2,78 %	23,07 %	64,17 %
Exposição a derivados	--	0,23 %	0,56 %		1,03 %	0,52 %
Exposição a empresas não sujeitas a NFRD (*)	--	0 %	0 %		0 %	0 %
Exposição a emissores de governos centrais, bancos centrais e supranacionais	--	49,64 %	33,17 %		55,84 %	35,83 %

2021 e 2022: O cálculo foi realizado com base na carteira administrada pelo centro de competência da Europa, que representa um valor superior a 80 % do total da carteira de investimento.

\* O índice de exposição sobre os ativos totais a empresas que não estejam obrigadas a publicar informação não financeira, conforme os artigos 19 bis ou 29 bis da Diretiva 2013/34/UE, é inferior a 0,001 %, porque é considerado pouco significativo e é reportado 0 % de exposição.

A informação inclui os investimentos do âmbito jurídico do Grupo MAPFRE que correspondem à MAPFRE S.A, assim como todos os fundos de Investimento e pensões e carteiras de terceiros gerenciados por MAPFRE AM, e a carteira de investimento dos recursos próprios da gestora, localizadas na União Europeia, e que são gerenciadas pelo Centro de Competência da UE (MAPFRE AM, situado em nossa sede central em Majadahonda, Madri e que depende da Área Corporativa de Investimentos do Grupo MAPFRE).

Para os investimentos através de veículos é realizada a transparência, isto é, a informação dos ativos ou investimentos Subjacentes é oferecida.

Para a obtenção dos dados foi empregado o sistema de reporting interno de dados da carteira e a informação disponível em EU Taxonomy Compass ([https://ec.europa.eu/sustainable-finance-taxonomy/tool/index\\_en.htm](https://ec.europa.eu/sustainable-finance-taxonomy/tool/index_en.htm)).

Para determinar que parte dos investimentos analisados correspondem a atividades elegíveis ou não elegíveis, realizou-se o cruzamento das informações dos investimentos na carteira da MAPFRE e seus códigos NACE com os códigos NACE de atividade econômica (na máxima granularidade possível), classificados para os dois objetivos ambientais requeridos pelo regulamento a partir de 1 de janeiro de 2022 ("Mitigação da Mudança Climática e "Adaptação da Mudança Climática"). Do cruzamento de ambas as listas, obteve-se uma classificação das atividades elegíveis e não elegíveis dentro da carteira da MAPFRE.

### Mudanças realizadas em relação ao exercício anterior (2021)

Para adequar as informações que serão apresentadas em relação ao alinhamento dos investimentos do Grupo MAPFRE com a Taxonomia, com base no alcance definido acima, foram implementadas mudanças com respeito ao total dos investimentos contemplados no exercício anterior. Por isso, incorporaram-se à análise as carteiras Unit Linked e realizou-se uma revisão exaustiva da base de dados para verificar a adequada atribuição de parâmetros aos diferentes investimentos. Além disso, excluíram-se as contas correntes dos fundos de investimento. Por outro lado, com respeito ao perímetro de consolidação, ele foi ajustado ao âmbito jurídico do Grupo MAPFRE que corresponde a MAPFRE S.A. e suas sociedades controladas, sempre dentro do alcance definido acima, excluindo qualquer outro possível investimento considerado no exercício anterior.



**Estratégia e compromisso com os clientes:**

Em relação ao design de produtos de investimento, a estratégia comercial do grupo tem duas abordagens, por um lado, a criação de uma gama exclusiva de produtos sustentáveis (denomina “Responsável”), onde se buscam questões mais específicas como o investimento temático, o impacto social e ambiental ou a combinação específica de preservação de capital e sustentabilidade.

Neste caso, procura-se criar um produto que combine uma necessidade de mercado com uma necessidade social ou ambiental. Dispõe-se tanto de uma metodologia quanto de dados proprietários, o que permite procurar essa combinação. Assim, por exemplo, o Fundo Inclusão Responsável busca o impacto social no mundo da deficiência juntamente com o excesso de rentabilidade que proporcionam empresas que demonstram um compromisso nesse sentido. O fundo Capital Responsável busca a preservação do capital mediante a volatilidade limitada, juntamente com um investimento naquelas empresas que de forma mais coerente integram sua estratégia de sustentabilidade com sua estratégia geral.

Tal como é definido no âmbito de Investimento Responsável e na Política de Integração de MAPFRE AM, realiza-se a integração de critérios ambientais, sociais e de boa governança em todos os processos de investimento, tanto de carteiras próprias como de terceiros, levando em conta os critérios definidos pelo regulamento aplicável e as tendências de mercado.

Os fatores sociais que são integrados no processo de investimento e, especialmente, nos produtos para terceiros (em que sempre há coinvestimento) estão alinhados com a atividade social do Grupo: a integração da deficiência, sua atividade fundacional, voluntariado, etc.

**3.3.2.2. Integração dos aspectos ESG nos processos de assinatura da MAPFRE GOVERNANÇA E ESTRATÉGIA**

Em 2012, a MAPFRE aderiu aos Princípios para a Sustentabilidade em Seguros (PSI) (<https://www.unepfi.org/psi/signatory-companies/>) promovidos pela Iniciativa Financeira do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (UNEPFI), comprometendo-se a integrar em seus processos

de tomada de decisões as questões ambientais, sociais e de governança (ESG) nos processos de assinatura das operações de seguros do Grupo.

Este compromisso é definido na Política de Assinatura, aprovada pelo Conselho de Administração da MAPFRE S.A. e de aplicação em todas as entidades seguradoras e resseguradoras e alinhada com a estratégia de negócio corporativa. A MAPFRE conta com um Comitê Global de Negócios, que se reúne mensalmente, e um Comitê de Políticas de Assinatura, que se reúne semestralmente e é responsável, entre outras funções, pela correta aplicação desta política, e analisa e propõe normas operacionais de exclusão sobre questões ESG.

#### Compromissos em matéria ambiental em investimento: assinatura:

O Grupo MAPFRE está acelerando a implantação de sua estratégia climática, por isso, em 2022 temos reforçado e modificado nossos compromissos ambientais no negócio de assinatura para contribuir, com a parte que nos toca, para a transição rumo a uma economia baixa em carbono, reforçando nosso compromisso de ser uma empresa zero emissões em 2050. Estes compromissos foram aprovados pelo Conselho de Administração.

Durante 2022, a empresa cumpriu os compromissos estabelecidos anteriormente em matéria de carvão, petróleo e gás, e não aprovou nenhuma exceção na matéria.

Para mais detalhes sobre os compromissos ambientais do grupo MAPFRE em assinatura: <https://www.mapfre.com/media/COMPROMISOS-AMBIENTALES-INVERSION-Y-SUSCRIPCION.pdf>

#### GESTÃO DE RISCOS E OPORTUNIDADES ESG

MAPFRE analisa de forma permanente aqueles fatores que, em caso de se concretizarem, podem ter um impacto no negócio, ou poderiam tê-lo. Nessas análises são considerados os fatores ESG, pois permitem obter informações adicionais sobre os movimentos e transformações sociais, as expectativas dos grupos de interesse e também do mercado que afetam à organização.

A partir da análise destes fatores ESG e de como podem afetar o negócio no curto, meio e longo prazo, será determinada sua relação e inclusão na tipologia de riscos estabelecida pela empresa e na adoção de medidas de prevenção e mitigação

#### Subscrição de grandes riscos

Para a assinatura de riscos globais, a MAPFRE desenvolveu um modelo interno de avaliação ESG que, com o apoio de ferramentas especializadas, avalia e quantifica o impacto ambiental, social e de governança da atividade desenvolvida por um grupo empresarial, levando em conta o setor e os países onde opera.

O modelo atribui um nível de risco de reputação ao grupo empresarial que é vinculado ao nível de autorização exigido para assinar a operação, com a possível necessidade da aprovação do Comitê de Direção da Unidade de GLOBAL RISKS e, conforme o caso, também da autorização adicional do CEO. Neste caso, se a operação é autorizada, com as medidas de mitigação correspondentes, a Diretoria Corporativa de Sustentabilidade é informada e pode requerer um plano de medidas de mitigação para esse risco.

#### Gestão de desastres naturais

A atuação diante dos desastres naturais exige uma adequada previsão destes eventos e a correta avaliação das perdas que podem originar, porque são essenciais para a gestão de uma empresa seguradora. Disso depende o impacto econômico que a empresa deverá absorver e também a resposta que poderá oferecer seus clientes, e esta gestão é inerente a suas operações.

A Unidade de Resseguro está encarregada de diversas tarefas relacionadas com o controle de exposições e gestão do risco catastrófico do Grupo, assim como de fornecer cobertura adequada de resseguro a cada uma das entidades individualmente e ao Grupo em seu conjunto.

O marco de gestão do risco catastrófico da MAPFRE contempla várias funções:

- Controle de acumulação: tratamento de todas as exposições catastróficas que tenham as entidades e que possam ser afetadas por um desastre natural. Neste capítulo, implantou-se em 2021 a nível corporativo a ferramenta ExpoCat para o reporte e georreferenciação das exposições catastróficas das entidades MAPFRE, incluindo também sua representação cartográfica com diferentes painéis de comando para melhorar o controle e agilizar a gestão destas informações. Os dados que são codificados

**A ATUAÇÃO DIANTE DOS DESASTRES NATURAIS EXIGE UMA PREVISÃO ADEQUADA DESSES EVENTOS E UMA AVALIAÇÃO CORRETA DAS PERDAS QUE ELES PODEM PROVOCAR, O QUE É ESSENCIAL PARA A GESTÃO DA UMA EMPRESA DE SEGUROS**

incluem características das exposições que podem torná-las mais resilientes ao impacto de riscos catastróficos, como ano e tipo de construção ou sua altura, entre outras.

- Modelação de riscos catastróficos: dispondo de todas as informações sobre as exposições, estimar cenários probabilísticos de perdas para calcular o possível impacto financeiro perante desastres naturais. A mudança climática pode ser um fator incremental no risco catastrófico dependendo do tipo de cenário e do horizonte temporário e tentará ser incorporado nestas estimativas, na medida em que os modelos preditivos utilizados permitam incluir essa variável. Também, a ferramenta ExpoCat permitirá às entidades formular cenários deterministas de perdas, com mapas precisos em caso de ocorrência de um evento catastrófico, identificando as exposições potencialmente afetadas e permitindo uma tomada de decisões mais ágil.
- Design das proteções de resseguro adequadas para cobrir os riscos que não desejem se retidos e que garantam que a ocorrência de eventos catastróficos não compromete a solvência ou liquidez do Grupo.
- Controlar e gerenciar o risco de crédito em que é incorrido através das colocações de resseguro,

assim como o risco de liquidez ao qual poderia estar exposto.

- Planos de Continuidade: em caso de materialização de um evento catastrófico, a capacidade para continuar prestando serviço a seus clientes se converte em um aspecto crítico. É por isso que são desenvolvidos, implantados, testados, atualizados e certificados planos de continuidade de negócio, destinados a garantir, além da segurança pessoal de funcionários e colaboradores, a resiliência operacional das entidades; cumprindo assim suas obrigações com os clientes e resto de grupos de interesse.

Para realizar estas ações, a MAPFRE dispõe de capacidades específicas que permitem uma resposta coerente e adequada às necessidades em cada momento e lugar. A ativação dos planos possibilita que cada entidade possa restabelecer suas operações em um prazo de tempo que não comprometa sua continuidade e que permita prestar os serviços requeridos por seus clientes com resiliência.

Para conhecer o impacto econômico causado pelos desastres naturais, revise o Relatório de Gestão Consolidado 2022.



### MÉTRICAS E OBJETIVOS

MAPFRE desenvolveu um processo interno de avaliação ESG que, com o apoio de ferramentas especializadas, avalia e quantifica o impacto ambiental, social e de governança da atividade desenvolvida por um grupo empresarial, levando em conta o setor e os países onde opera. Até 2022 a ferramenta serviu para oferecer um scoring aos clientes de riscos globais. Dentro dos objetivos do Plano de Sustentabilidade 2022-2024 foi estabelecido o objetivo de estender o modelo de análise ESG para as carteiras de assinatura da Espanha, Brasil e resseguro facultativo.

De acordo com o modelo de análise de riscos ESG, ao fechamento de 2022, 77 % das carteiras de assinatura, acima mencionadas, foram analisada com critérios ambientais, sociais e de boa governança (ESG).

Em abril de 2022, MAPFRE aderiu à Aliança de Seguros para as Emissões Líquidas Zero (Net-Zero Insurance Alliance, nas siglas em inglês NZIA), com o objetivo de ser uma empresa com zero emissões líquidas em suas carteiras de assinatura de seguros e resseguros até 2050.

Esse compromisso eleva a exigência de sustentabilidade da MAPFRE, porque a empresa deverá estabelecer critérios de assinatura onde possa ter um impacto significativo em termos de emissões, assim como definir compromissos de descarbonização com os clientes mais relevantes, promovendo acordos e o desenvolvimento de produtos e serviços que promovam a redução das emissões de gases do efeito estufa de nossa carteira.

### PRODUTOS E SERVIÇOS DE ASSINATURA SUSTENTÁVEIS

A inovação sustentável é uma importante oportunidade de negócio. Por isso, a MAPFRE continua trabalhando no desenho de soluções sustentáveis, analisando as opções do mercado e avançando para os novos modelos de negócio e soluções que surgem das mudanças digitais e tecnológicas, com o fim último de oferecer as melhores soluções e serviços aos clientes atuais e futuros, e contribuir para a transição justa a uma economia baixa em carbono e a uma sociedade mais inclusiva e igualitária.

A experiência da MAPFRE como seguradora permite gerenciar riscos e desenvolver soluções para um futuro sustentável, acrescentando valor através do diálogo com os grupos de interesse e compartilhando sua experiência para melhorar a consciência geral sobre o risco e a mitigação no setor

**a. Produtos e serviços ambientais:** são aqueles produtos seguradores ou serviços orientados a adaptar e/ou mitigar de maneira específica um risco ou oportunidade ambiental e/ou relacionado com a mudança climática.

**b. Produtos e serviços sociais:** são aqueles produtos seguradores ou serviços dirigidos a cobrir de maneira específica as necessidades básicas da população, produtos ou serviços relacionados com a proteção da vida, a saúde e educação em comunidades desfavorecidas e/ou grupos de baixa renda (salários-mínimos ou menos), assim como aspectos relacionados com a proteção dos direitos humanos, não discriminação, inclusão e diversidade.

**c. Produtos e serviços de boa governança:** são aqueles produtos dirigidos a proteger os negócios de uma das principais vulnerabilidades atuais: os ataques cibernéticos.

Para mais informações, ver o Capítulo 6.3 Notas de informações complementares - Nota 8. Produtos Sustentáveis

Para cumprir a regulação relativa à Taxonomia europeia, Regulamento (UE) 2020/852 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 18 de junho de 2020 relativo ao estabelecimento de um marco para facilitar os investimentos sustentáveis e através do qual é alterado o Regulamento (UE) 2019/2088, são informadas a seguir as atividades que contribuem para o cumprimento dos objetivos ambientais da União Europeia.

Relativo aos prêmios de seguro não vida e resseguro:

	2022	2021
Exposição dos prêmios de seguros de não vida a atividades econômicas elegíveis pela Taxonomia	46,19 %	43,51 %
Exposição dos prêmios de seguros de não vida a atividades econômicas não elegíveis pela Taxonomia	53,81 %	56,49 %

Os dados utilizados correspondem à Conta de Resultados Consolidada sob NIIF da MAPFRE S.A. até 31 de dezembro de 2022.

Os ramos considerados segundo o Regulamento Delegado 2021/2139 pelo qual é completado o Regulamento (UE) 2020/852 de 18 de junho de 2020 (Regulamento de Taxonomia) sobre os critérios técnicos de seleção para identificar as atividades adaptadas aos objetivos climáticos segundo a taxonomia são:

• **Seguros de não vida:**

- a. seguro de gastos médicos;
- b. seguro de proteção de renda;
- c. seguro de acidentes de trabalho;
- d. seguro de responsabilidade civil de veículos automóveis;
- e. outro seguro de automóveis;
- f. seguro marítimo, de aviação e transporte;
- g. seguro contra incêndio e outros danos materiais;
- h. seguro de assistência.

• **Resseguro**

O volume destes ramos (definidos pela taxonomia como elegíveis) representam 94 % do volume dos prêmios não vida da MAPFRE a nível global.

O Grupo MAPFRE estabeleceu reportar, por considerar material neste âmbito, os dados correspondentes àquelas entidades que representam 95 % dos resultados e mais de 85 % dos prêmios, segundo a estimativa realizada com dados em 30 de junho de 2022.

Para o cálculo da percentagem de exposição dos prêmios de seguros de não vida a atividades econômicas elegíveis e não elegíveis pela Taxonomia, empregou-se o volume de prêmios emitidos de seguro não vida e os prêmios brutos aceitos não vida do negócio de resseguro Não Grupo de MAPFRE RE (provenientes de cedentes alheias ao Grupo MAPFRE) sobre o volume total de prêmios de seguros de não vida e resseguros do alcance definido como material para o exercício 2022.

Para isso foi realizada a identificação em contrato de cobertura da consideração de riscos de mudança climática, segundo detalhado no anexo I do Regulamento, considerando a Inclusão explícita na

cobertura de pelo menos um dos riscos de mudança climática identificados considerados crônicos ou agudos relacionados com a temperatura, o vento, a água ou a massa sólida.

Para o cálculo das informações informadas foram empregadas as informações obtidas dos diferentes sistemas de gestão de informação contábil do Grupo, como BI, COGNOS, SAP e HFM.

Na hora de obter os dados, encontraram-se certas limitações. Ao alinhar as informações com os dados de Contabilidade, não foi possível limitar os dados ao nível de cobertura individual, com limitação ao nível de linha de negócio. Por exemplo, nos ramos de Empresas, não existe uma informação isolada das coberturas específicas para mitigar as consequências dos eventos climáticos.

Em muitos dos casos, a definição da cobertura é com base em Todo Risco Acidental, e neste caso foi inferido o valor estimado da sinistralidade devida para determinar os prêmios comunicados. No caso dos prêmios de resseguro, os prêmios provenientes de tratados de resseguro são números que provêm das apólices originalmente emitidas pelas seguradoras, mas que são cedidos ao resseguro de maneira agregada, sem detalhe da apólice nem da atividade/ cobertura individual. As provenientes de resseguro facultativo conseguiram ser processadas com mais detalhe por ser conhecida a classe de risco de cada apólice ressegurada.

Além disso, realizaram-se certas hipóteses ou estimativas devido a que, na atualidade, os sistemas de informação não são tão granulares quanto as exigências do regulamento.

No caso do resseguro, em função do ramo de cada negócio, assumiu-se a cobertura ou não dos riscos climáticos indicados. A prática habitual de seguros permite assumir com alto grau de certeza se os riscos climáticos descritos são objeto ou não de cobertura por cada um dos ramos Não Vida.

**Estratégia e compromisso com os clientes:**

Como empresa seguradora e resseguradora global, a MAPFRE tem um importante papel a desempenhar na hora de ajudar a sociedade no processo de adaptação e mitigação da mudança climática, identificando riscos e oportunidades para o desenvolvimento de produtos e serviços sustentáveis. Para a definição da estratégia e dos processos de assinatura do Grupo, são considerados os critérios definidos pelo regulamento aplicável, as tendências de mercado e os aspectos relevantes para os diferentes grupos de interesse, apostando pela inovação contínua no design

## SOCIEDADE EM SEU PROCESSO DE ADAPTAÇÃO E MITIGAÇÃO DA MUDANÇA CLIMÁTICA, IDENTIFICANDO RISCOS E OPORTUNIDADES PARA O DESENVOLVIMENTO DE PRODUTOS E SERVIÇOS SUSTENTÁVEIS



de produtos e serviços que incorporem critérios ambientais, sociais e de boa governança.

Como resseguradora, a empresa não tem acesso ao cliente final para decidir comercializar produtos de seguros, mas as coberturas de resseguro de facto apoiam às seguradoras para que estas tenham suficiente suporte financeiro (caso necessário) e possam comercializar produtos sustentáveis. O resseguro assume um elevado risco climático pela acumulação de cessões na totalidade das carteiras resseguradas e é um componente essencial na mitigação deste risco a nível global

### 3.3.2.3. Riscos e oportunidades da mudança climática no negócio

#### Adaptação do negócio à mudança climática

O conceito de resiliência climática abrange que as organizações desenvolvam a capacidade de adaptação para responder ao desafio da mudança climática gerenciando melhor os riscos de transição e os riscos físicos associados e aproveitando as oportunidades. O setor segurador tem um importante papel na adaptação à mudança climática como ferramenta de gestão de riscos climáticos, que permite à sociedade mitigar as perdas ocasionadas através da ocorrência de eventos climáticos extremos.

Por isso, a MAPFRE trabalha na adaptação do negócio à mudança climática para melhorar a resiliência climática mediante um modelo de negócio sustentável, com a exclusão de certos riscos em nossa carteira de investimento e assinatura, com a promoção das finanças sustentáveis, criação de produtos e serviços ambientais, incremento dos prêmios em determinados ramos ou promoção de medidas de adaptação perante os impactos da mudança climática. Além disso, estamos trabalhando em medir o impacto dos diferentes cenários climáticos sobre nossa estratégia e no negócio.

A cobertura dos seguros é um aspecto chave, por oferecer aos clientes proteção financeira contra os riscos de desastres naturais. Além disso, como investidores institucionais, a MAPFRE desempenha um papel fundamental para ajudar a financiar a transição para uma economia baixa em carbono. [Para mais informações, consultar as seções 3.3.2.1 e 3.3.2.2 – Gestão de Riscos.](#)

Além disso, devido à natureza do negócio da MAPFRE, é fundamental para a empresa contar com soluções e procedimentos para salvaguardar a saúde e a vida das pessoas, mas também para retomar os processos e serviços, com o fim de reduzir o impacto nos clientes e no negócio em caso de um desastre natural.

Por isso, a MAPFRE desenvolve, implementa, testa, atualiza e certifica os Planos de Continuidade de Negócio, orientados a garantir, além da segurança pessoal dos funcionários e colaboradores, a resiliência operacional das entidades, cumprindo assim com suas obrigações com os clientes e outros grupos de interesse.

MAPFRE dispõe de planos de continuidade em 100 % dos países em que opera, para poder antecipar os efeitos adversos da mudança climática (riscos avaliados no Plano de Continuidade) e assim tomar as medidas adequadas para prevenir ou minimizar os danos que possam causar, garantindo a manutenção dos serviços prestados aos clientes.

[Para mais informações, ver o Capítulo 6.3 Notas de informações complementares - Nota 3. Segurança cibernética e continuidade do negócio.](#)

## A MAPFRE DESENVOLVE, IMPLEMENTA, TESTA, ATUALIZA E CERTIFICA OS PLANOS DE CONTINUIDADE DO NEGÓCIO, ORIENTADOS A GARANTIR A SEGURANÇA PESSOAL DOS FUNCIONÁRIOS E COLABORADORES E A RESILIÊNCIA OPERACIONAL DAS ENTIDADES

### Relatório Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)

O Grupo desenhou seu roteiro perante a mudança climática adotando em 2021 as diretrizes do Relatório do Grupo de Trabalho de Divulgações Financeiras sobre o Clima (Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD, nas siglas em inglês), criado pelo Financial Stability Board, e assim poder contribuir para gerar informações verazes e objetiva sobre os riscos da mudança climática.

Por isso, desenvolveu-se, pelo segundo ano consecutivo, um relatório sobre a gestão da empresa em relação à mudança climática. Através da estrutura proposta pela TCFD, a MAPFRE reporta os riscos e oportunidades da mudança climática e sua integração no negócio e nas atividades da empresa

### Governança

O Conselho de Administração da MAPFRE, S.A. é o órgão responsável pela decisão e supervisão do Grupo MAPFRE e pela supervisão do conjunto de suas entidades filiais, sendo o órgão responsável por estabelecer e supervisionar a política e

estratégia de sustentabilidade do Grupo. As responsabilidades do Conselho de Administração da MAPFRE relacionadas com a sustentabilidade e, concretamente, em matéria de mudança climática podem ser classificadas em funções estratégicas e de acompanhamento:

- Funções estratégicas: aprovação da Política de Sustentabilidade Corporativa e da estratégia de sustentabilidade do Grupo, garantir a eficácia do sistema de Gestão de Riscos da Sociedade, estabelecimento do perfil de riscos e os limites de tolerância, assim como a aprovação das principais estratégias e políticas de gestão de riscos, incluídos os riscos de sustentabilidade e mudança climática.
- Acompanhamento de objetivos: acompanhamento do desenvolvimento e cumprimento do Plano de Sustentabilidade do Grupo, para o que é informado periodicamente sobre os avanços e o nível de consecução dos compromissos do Grupo incluídos nesse Plano; do cumprimento dos limites estabelecidos na Política de Apetite ao Risco, aprovada pelo próprio Conselho, onde é estabelecido o nível de risco que o Grupo está disposto a assumir. Entre esses riscos estão incluídos os riscos de desastre, que podem ser afetados pela mudança climática

O Conselho de Administração da MAPFRE conta com uma Comissão Delegada e três comitês delegados (Comitê de Auditoria e Conformidade, Comitê de Nomeações e Retribuições, e Comitê de Riscos e Sustentabilidade) e emite as normas de atuação de todos eles e do Comitê Executivo. O Comitê de Riscos e Sustentabilidade é o órgão responsável por apoiar e assessorar o Conselho de Administração na definição e avaliação das políticas de gestão de riscos, na determinação da propensão ao risco e da estratégia de riscos, assim como na definição e supervisão da política de sustentabilidade corporativa e da estratégia de sustentabilidade.

As responsabilidades executivas em matéria de sustentabilidade e mudança climática são distribuídas entre o Comitê Executivo, os diferentes Comitês de gestão da empresa, os grupos de trabalho e as áreas e departamentos que assumem as diferentes funções a desempenhar e que permitem o cumprimento dos objetivos da MAPFRE nestas matérias.



### Estratégia

A MAPFRE integra todas as considerações sobre os riscos de mudança climática dentro da estratégia da empresa e o desenvolvimento do Plano de Sustentabilidade 2022-2024. Trabalha-se na adaptação da planificação financeira para a mudança climática, tanto a partir de uma abordagem de risco como de oportunidade, executando as ações necessárias para tornar a empresa uma companhia baixa em carbono, assim como para contribuir e reforçar a resiliência e a capacidade de adaptação perante os riscos da mudança climática e os desastres naturais relacionados com o clima.

A empresa aborda e gerencia os principais riscos da mudança climática que enfrenta para dar continuidade ao plano de negócio através de ações de mitigação como:

- uma adequada modelagem, devido ao efeito na definição de prêmios e tarifas das entidades seguradoras e resseguradoras, com o objetivo de enfrentar o aumento dos desastres naturais como consequência da mudança climática.
- reunir informações internas relativas a sinistros que foram causados por riscos naturais e informações de mercado necessárias para a modelagem de riscos de desastre, com o objetivo de realizar uma avaliação adequada do risco da mudança climática.

O Grupo identifica os riscos (riscos físicos e riscos de transição) e as oportunidades derivadas da mudança climática que possam ter um impacto na empresa.

Para a análise e avaliação do impacto gerado por estes riscos e oportunidades, a empresa toma como base os horizontes temporários definidos pela EIOPA.<sup>5</sup> Estes horizontes serão adaptados em função dos requerimentos e recomendações que possam realizar os supervisores.

A MAPFRE se encontra atualmente em processo de desenvolvimento e análise de diferentes cenários de mudança climática que permitam avaliar as possíveis perdas procedentes dos riscos derivados da mudança climática. O objetivo é estar preparados para as consequências da mudança climática mediante a identificação dos riscos associados e a tomada de medidas para a mitigação dos impactos derivados.

A gestão destes riscos ajuda na tomada de decisões na assinatura, aquisição, investimento ou na inovação em produtos e serviços, essenciais para adaptar o processo de planificação financeira da MAPFRE à mudança climática.

Na assinatura, a MAPFRE identifica o aumento de sinistros catastróficos ou eventos climatológicos extremos como consequência da mudança climática como um dos riscos com um impacto significativo, representando um aumento da sinistralidade, assim como dos recursos e capacidades necessárias para sua gestão. Esta identificação permite definir as estratégias de assinatura, utilizando métodos baseados no rigor técnico, destacando a seleção de riscos e o controle de cúmulos e a adequação das tarifas.

Por sua vez, a empresa implementa a Política de Investimento Sustentável a partir de uma dupla perspectiva: abordagem “a posteriori” (examinação e revisão, por parte do Comitê de Riscos, da pontuação ESG de todas as carteiras) e abordagem “a priori” (integração dos critérios ESG na investigação de possíveis investimentos).

A MAPFRE oferece a seus clientes um amplo leque de produtos de investimento e produtos de seguros sustentáveis nas diferentes regiões em que opera. Além disso, a empresa comercializa outros produtos de investimento alternativo e sustentável, como o fundo de infraestruturas lançado com Abante ou os investimentos em energia renovável juntamente com Iberdrola.

Alinhamento do negócio com o cenário em 1,5°C.

<sup>5</sup> Methodological principles of insurance stress testing - climate change component

- a. **Assinatura:** A MAPFRE incorpora em sua política de assinatura uma série de compromissos ambientais para o alinhamento das atividades de assinatura com base no cenário do Acordo de Paris, reforçando o compromisso assumido de ser uma empresa zero emissões em 2050.
- b. **Investimento:** Tal como é definido no Marco de Investimento Responsável e na Política de Integração da MAPFRE AM, é realizada a integração de critérios ESG em todos os processos de investimento, levando em conta os critérios definidos pelo regulamento aplicável, as tendências de mercado e aplicando critérios de prudência no investimento, buscando a criação de valor no longo prazo e incorporando, de forma complementar às informações tradicionais, os fatores ESG, reforçando o compromisso assumido de ser uma empresa zero emissões até 2050. A empresa reforçou em 2022 os compromissos ambientais de exclusão.

### Gestão de Riscos

A MAPFRE tem implementados processos de controle interno e um sistema efetivo de gestão de riscos que cumpre com as regulações locais e promove ações para a governança dos riscos, a identificação dos riscos emergentes, o treinamento e a divulgação da cultura de riscos na organização. A empresa estabelece um procedimento para a mitigação e adaptação aos riscos derivados da mudança climática. Este procedimento está composto por:

- Processo de identificação de riscos de mudança climática: O Grupo analisa de forma permanente esses fatores, incluídos os fatores ESG que, em caso de materialização, podem ter um impacto no negócio ou poderiam tê-lo no curto, meio e longo prazo. A partir desta análise é determinada sua relação e inclusão na tipologia de riscos estabelecida pela empresa e é considerada a adoção de medidas de prevenção e mitigação.

Anualmente, a Diretoria Corporativa de Riscos promove um exercício de identificação de riscos materiais permitindo identificar

os riscos percebidos, incluídos os riscos de sustentabilidade e mudança climática, que podem afetar o funcionamento do Grupo, bem ao longo do plano de negócio ou sua materialização além dele. A MAPFRE conta com processos de controle interno e um sistema efetivo de gestão de riscos que cumpre as regulações locais e promove ações para a governança dos riscos, identificação e avaliação de riscos, incluídos os emergentes e de sustentabilidade, assim como treinamento e divulgação da cultura de riscos dentro da organização.

Posteriormente, realizam-se análises de materialidade que avaliam os riscos, incluídos os derivados da mudança climática, em função de sua relevância para os grupos de Interesse participantes (funcionários, prestadores, clientes e especialistas) e de acordo com o impacto que estes temas têm na MAPFRE. Este análise permite identificar os riscos potenciais para a empresa e estabelecer as medidas de prevenção e mitigação adequadas.

- Processo de avaliação de riscos relacionados com a mudança climática: a avaliação interna de riscos e solvência (ORSA, nas siglas em inglês), integrada dentro do sistema de gestão de riscos, conta com mecanismos para identificar, medir, monitorar, gerenciar e reportar os riscos no curto, meio e longo prazo identificados pelo Grupo, assim como para medir a suficiência de recursos de capital com base no conhecimento de suas necessidades reais de solvência. Anualmente, a Diretoria Corporativa de Riscos coordena a elaboração do relatório ORSA, que é apresentado para aprovação do Conselho de Administração.

Na atualidade foi implementado um grupo de trabalho com o objetivo de implantar um procedimento de identificação e priorização de riscos vinculados à mudança climática. Este processo permitirá identificar as combinações de país/exposição/ramo/perigos mais materiais no Grupo. Em uma fase posterior, serão analisadas diferentes metodologias que permitam calcular o impacto de cenários de risco de mudança climática para riscos físicos e de transição para as combinações mais relevantes. Estes cenários e seu impacto serão considerados no relatório ORSA.

- Integração do risco da mudança climática no resto das categorias de riscos gerais. A integração dos riscos ESG nos riscos tradicionais é realizada de forma natural nos processos de gestão e controle, empregando o Sistema de Gestão de

**A MAPFRE TEM IMPLEMENTADO PROCESSOS DE CONTROLE INTERNO E UM SISTEMA QUE PROMOVE A IDENTIFICAÇÃO DE RISCOS EMERGENTES, A FORMAÇÃO E DIVULGAÇÃO DA CULTURA DE RISCOS NA ORGANIZAÇÃO**

Riscos e uma taxonomia que incorpora os riscos da mudança climática. A Diretoria Corporativa de Riscos da MAPFRE, anualmente, e com o objetivo de identificar os riscos materiais que podem ter impacto nas diferentes entidades, realiza o mapa de riscos para o Grupo com base nas respostas a questionários de avaliação. Nestes questionários é incluída uma abordagem sobre a probabilidade de ocorrência e o impacto dos riscos de acordo com a classificação das categorias de riscos gerais, entre as que é considerado o risco de mudança climática.

- Exposição agregada e perdas atribuíveis ao risco por desastres: o Grupo dispõe de análises especializadas de exposição catastrófica que estimam o alcance das perdas em caso de ocorrência de um evento catastrófico e periodicamente são Realizados testes de resistência e análise de cenários em que é avaliado o impacto que este risco pode ter para o Grupo.

A atuação diante dos desastres naturais requer de uma adequada previsão destes eventos e da correta avaliação das perdas que podem originar, porque são essenciais para a gestão de uma empresa seguradora. De depende o impacto econômico que a empresa deve ser

capaz de gerenciar e também a resposta que poderá oferecer seus clientes, e esta gestão é inerente a suas operações.

- Gestão dos riscos e oportunidades derivados da mudança climática: a gestão dos riscos derivados da mudança climática é centrada, fundamentalmente, em aumentar a compreensão sobre a maior periculosidade catastrófica derivada da mudança climática e melhorar a gestão das exposições mediante:
  1. Incorporação da mudança climática na tomada de decisões da estratégia comercial.
  2. Um detalhado conhecimento dos riscos segurados (como sua geolocalização e a característica de seus ativos), a fim de realizar uma correta cobertura e seleção da proteção catastrófica.
  3. Uma adequada gestão e controle dos cúmulos para otimizar o uso do capital.
  4. Máxima colaboração e transparência entre asegurado e segurador para facilitar a melhor avaliação e tarificação.
  5. Contratação de coberturas de resseguro.
  6. Aplicação de cenários para as combinações de país/exposição/ramo/perigo que sejam materiais.

### Assinatura

Net Zero en 2050  
Aliança de Seguros para as Emissões Líquidas Zero (NZIA, nas siglas em inglês)

Expansão do modelo de análise ESG para as carteiras de assinatura da Espanha, Brasil e resseguro facultativo

### Investimento

Net Zero en 2050  
Aliança de proprietários de ativos para as Emissões Líquidas Zero (NZAOA, nas siglas em inglês)

Qualificação de 90 % da carteira de investimento com critérios ESG a nível global até 2024.

Redução das emissões da carteira de investimento em 10 %\*

### Parte operacional

Plano Corporativo de Pegada Ambiental:  
Neutralidade até 2030

Redução de 50 % da pegada de carbono até 2030\*

100 % de energia renovável até 2030

Redução do consumo de eletricidade total em 40 % até 2030\*

\*em relação à linha base 2019

### Métricas e objetivos

#### Objetivos

A MAPFRE é ciente do papel do setor financeiro na contribuição para a mitigação e adaptação à mudança climática. Por isso, a empresa desenvolve ações nos diferentes negócios do Grupo para contribuir para a transição rumo a uma economia baixa em carbono.

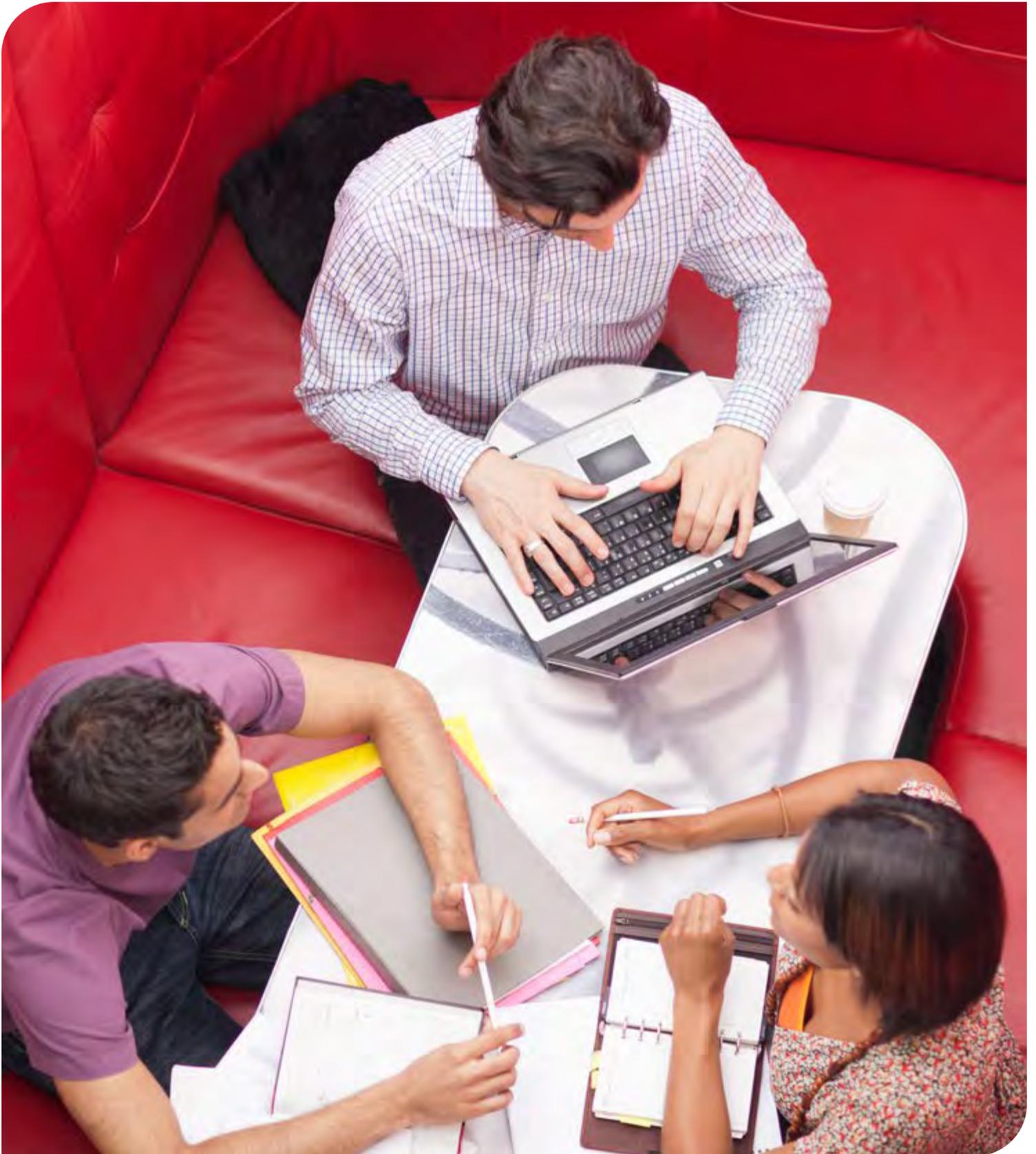
#### Métricas

Na MAPFRE utilizamos diversos indicadores em nossas linhas de negócio para supervisionar, avaliar

e dirigir os aspectos relacionados com o clima. [Uma lista detalhada dos indicadores relacionados com o clima pode ser encontrada nas seções acima \(3.3.2.1 e 3.3.2.2\) e no Capítulo 5: Comprometidos com o meio ambiente.](#)

Para mais informações sobre a atividade da MAPFRE em relação aos riscos e oportunidades associados à mudança climática, ver o Relatório TCFD MAPFRE 2022 ([Publicado no site corporativo https://www.mapfre.com/sostenibilidad/negocio/](https://www.mapfre.com/sostenibilidad/negocio/)).

# 04 COMPROMETIDOS COM OS GRUPOS DE INTERESSE



# 4.1. PROTEGENDO O CLIENTE

O crescimento rentável não pode ser entendido apenas do ponto de vista financeiro. Somos uma empresa comprometida que também almeja criar valor para todos os grupos de interesse com os quais nos relacionamos.

O cliente é o foco de todas as ações da MAPFRE e a experiência de cliente é o pilar básico que marca a transformação de todos os processos de negócio.



## Principais dados de clientes e intermediários

### INFORMAÇÕES QUANTITATIVAS DISPONÍVEIS DE CLIENTES PARTICULARES E EMPRESAS

Clientes	2022
Particulares	29.801.209
Empresas	1.340.882
<b>Total</b>	<b>31.142.091</b>

### INFORMAÇÕES QUANTITATIVAS DE ESCRITÓRIOS E INTERMEDIÁRIOS

Escritórios	Número
Diretas	575
Delegadas	4.239
Bancasseguros <sup>(1)</sup>	7.573
<b>Total</b>	<b>12.387</b>

(1) Número referido a acordos exclusivos.

Intermediários	Número
Ibéria	17.101
Brasil	19.536
Latam Norte	20.075
Latam Sul	16.782
América do Norte	7.017
Eurásia	2.821
<b>Total</b>	<b>83.332</b>

Em 2022, a MAPFRE continuou trabalhando para se tornar uma empresa centrada no cliente. O mundo está mudando e os clientes com ele, a digitalização e os novos modelos de negócio têm ao cliente como protagonista. A MAPFRE acompanha o cliente em suas novas demandas com mais imediatismo, melhores experiências e escutando.



**31,14 M**  
clientes



**12.387**  
escritórios



**83.332**  
intermediários

## FUNDAMENTOS DA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

Gestão automatizada sem perder a busca pela **máxima hiperpersonalização**.

Transmitir **Transparência e Compromisso**. Cumprir as promessas que foram estabelecidas na **proposta de valor**.



Alcançar uma **Vinculação real**. Estabelecer um relacionamento com os clientes que vá além da mera transação econômica.

Estar disponíveis **24 horas do dia, 7 dias por semana** para o cliente. Ouvir e aplicar as opiniões para atingir as expectativas.

Ser mais **digitais, automáticos e multicanais**, sem perder a proximidade.

## A MAPFRE CONTA COM UMA AMPLA CARTEIRA DE PRODUTOS E SERVIÇOS PARA COBRIR CADA UMA DAS NECESSIDADES DOS CLIENTES INDIVIDUAIS E CORPORATIVOS NOS PAÍSES ONDE OPERA

Diante desta nova conjuntura, conseguir vincular os clientes com a MAPFRE é quase uma necessidade e, para isso, o Grupo focalizou na implantação de planos de retenção na maioria dos países. Estas ações também constituem a base para oferecer uma proposta de valor adaptada e personalizada a cada perfil. A MAPFRE segmenta os clientes para adequar a oferta a suas necessidades e é transparente com os clientes em todo este processo. O objetivo é que os clientes sintam que a MAPFRE é sua seguradora de confiança.

Adicionalmente, há especial atenção em preservar a privacidade e segurança dos dados de nossos clientes com uma adequada gestão dos consentimentos, que geram confiança, garantem a proteção e facilitam a exploração dos dados.

Os planos de ação são mantidos para melhorar a qualidade das informações dos clientes em todos os países do Grupo, com especial foco em contar

com dados de contato. O plano consolida mais de 150 ações incorporando aquelas que demonstraram ser mais efetivas no ano anterior.

A experiência de cliente se tornou o centro de atenção de todas as organizações nos últimos anos, devido à importância que tem para manter os clientes satisfeitos e leais à marca. Neste sentido, a medição do NPS® continua sendo fundamental para o Grupo e é a base sobre a qual desenhar e implementar melhorias que tenham impacto na experiência de nossos clientes.

### Nossos produtos

Na MAPFRE contamos com um amplo portfólio de produtos e serviços para cobrir todas e cada uma das necessidades dos clientes particulares ou empresas, nos países onde operamos. Cada produto tem sua adaptação ao mercado e à legislação, ali onde é distribuído, por que existem variantes do mesmo produto segurador ou serviço dependendo das características de cada mercado..

Em todos os produtos, os critérios de assinatura e fixação de preços estão subordinados somente a aspectos relacionados com os perfis de risco, que em nenhum caso levam em conta elementos que possam ser objeto de tratamento discriminatório para as pessoas.

### Seguros para clientes particulares

#### Seguros de automóveis

Estes seguros oferecem diferentes modalidades de cobertura para todos os tipos de veículos, coberturas de responsabilidade civil, danos no próprio veículo, garantias de mobilidade e assistência para as pessoas. Para alcançar o melhor serviço ao cliente, a MAPFRE conta em todos os países em que está presente com uma ampla rede de prestadores e empresas colaboradoras, como oficinas, peritos, reboques, advogados, etc.

A MAPFRE monitora e implanta as principais tendências no seguro do automóvel a nível mundial, como o pagamento do prêmio em função do estilo de direção, distância percorrida, sistemas de assistência à condução, seguros para veículos elétricos e seguros para veículos de mobilidade pessoal e compartilhada, apólices para renting e plataformas de assinatura de veículos

dos clientes, além de um hub no ecossistema de saúde, com destaque para SAVIA.

#### Seguros de vida

Contribuem para a estabilidade das famílias diante da ocorrência de um acontecimento inesperado, em sua modalidade de risco, sendo uma importante ferramenta de planificação financeira, em sua modalidade de poupança.

A MAPFRE complementa a oferta de soluções seguradoras de vida diferenciadas, nos 22 países em que opera de maneira direta neste negócio, com soluções específicas de planos de previdência.

#### Fundos de investimento

Em alguns países, o Grupo MAPFRE gerencia e comercializa fundos de investimento como instrumento financeiro complementar à gestão da poupança e investimentos de seus clientes.

## PARA ALCANÇAR O MELHOR SERVIÇO AO CLIENTE, A MAPFRE CONTA EM TODOS OS PAÍSES ONDE ESTÁ PRESENTE COM UMA AMPLA REDE DE PRESTADORES E EMPRESAS COLABORADORAS

#### Seguros de lares

Há diversas modalidades de apólices para o lar, da apólice básica que cobre os riscos essenciais da casa, a uma apólice completa em que os riscos segurados são muito mais amplos. Entre as novidades que estão sendo trabalhadas no seguro do lar se encontram as coberturas para a reparação de eletrodomésticos, serviço bricolagem, assistência informática ou dispositivos de detecção de vazamentos de água.

#### Seguros de saúde

Com este tipo de apólice, a pessoa segurada pode ter acesso em caso de doença ou acidente aos serviços médicos privados contratados. A tipologia do seguro de saúde se estende ao seguro de reembolso de gastos médicos, seguro de assistência sanitária, seguro de indenização, seguro dental e seguro de doenças graves, dispondo a MAPFRE de uma extensa rede de prestadores sanitários.

A nova tendência no seguro de saúde é a medicina preventiva para detecção de fatores de risco, videoconsultas, digitalização de serviços assistenciais e gestão de doenças crônicas, que, juntamente com o envelhecimento populacional, são aspectos em que a MAPFRE está construindo capacidades para atender às novas necessidades

#### Outros seguros para particulares

MAPFRE, além disso, oferece um portfólio de produtos adaptado às diferentes situações de vida das pessoas, completando sua oferta com seguros de comunidades ou condomínios, viagem, decessos, animais de estimação, acidentes pessoais e embarcações de recreio, entre outros.

#### Seguros para empresas

##### Seguro de comércio

Produto dirigido ao comércio e à microempresa, destinado a proteger a atividade econômica perante danos materiais ou responsabilidade civil.

##### Seguro multirrisco empresarial

Esta gama de produto oferece proteção para os diferentes ativos das empresas, assim como sua conta de resultados e sua responsabilidade civil. Eles foram concebidos especialmente para a pequena e média empresa e em setores que abrangem da fabricação aos serviços públicos e privados.

Assim mesmo, a MAPFRE dispõe de outros produtos para a empresa, como os de transporte e aviação (tanto para as mercadorias quanto o casco dos navios), construção e montagem, perda de lucros, avaria de máquinas, crédito e caução, explorações agropecuárias e frotas de automóveis e riscos cibernéticos, entre outros.

Por outro lado, as empresas também têm necessidades de proteção para seus funcionários e colaboradores, onde a MAPFRE oferece uma gama de produtos e serviços para estes grupos,

como produtos de vida e incapacidade, saúde, acidentes, mortes, compromissos por pensões das empresas, programas internacionais de benefícios para funcionários, além de outros seguros de vida economia coletivos.

Para finalizar, é importante salientar os seguros e serviços da Unidade de ASSISTÊNCIA, relacionados com âmbitos como assistência em estrada, viagens, saúde, lar, veículos e proteção de compras e bens.

### Inovação em produtos e serviços

A inovação faz parte integral da estratégia, modelo de negócio e cultura da MAPFRE, e assim é refletido em nosso marco filosófico. A inovação possibilita o desenvolvimento de novos produtos e soluções que se alinham às necessidades do cliente e respondem às novas tendências de mercado e aos aspectos ambientais e sociais.

MAPFRE OPEN INNOVATION (MOi) é a aposta estratégica da MAPFRE para impulsionar a

transformação focada no cliente. Com ela, a empresa quer potencializar a inovação realizada a partir das pessoas para as pessoas.

Concebida como plataforma de inovação aberta, MOi utiliza alianças com outros atores e tecnologias emergentes para criar um impacto positivo em nosso negócio e na sociedade. Para MOi, acelerar a criação de valor para a MAPFRE é tão importante quanto contribuir para o avanço rumo a uma sociedade mais próspera, justa e igualitária. Assim, desde 2019, mais de dois milhões de clientes se beneficiaram de soluções originadas dentro deste modelo, tanto pelo lado das operações de seguros (contratação ou prestações), quanto pela parte relacional e de aspiração, abordando temáticas de grande alcance social, como a democratização do atendimento médico, o apoio à independência de nossos idosos ou os serviços desenhados com perspectiva de gênero.

Além disso, analisaram-se as propostas de mais de 2.500 startups, das quais mais de 40 passaram por nossos programas de insur\_space, o programa fast-track-to-market da MAPFRE para startups, consolidando a relação da MAPFRE com empreendedores do setor segurador e nosso papel como referência para o ambiente insurtech. Foi possível atrair os melhores em sua categoria, assinando acordos com algumas das startups mais cotadas e com as melhores soluções insurtech do mercado. Dentro da aposta pelo investimento em capital de risco associado ao setor dos seguros, a MAPFRE participa como investidor principal nos fundos de capital de risco Alma Mundi Insurtech, gerenciados por Mundi Ventures. O Fundo I, com 100 milhões de euros, já entrou em fase de desinvestimento. O Fundo II, com um primeiro fechamento de 120 milhões de euros e tamanho previsto de 250 milhões de euros, foi lançado no início de 2022 e já executou seis investimentos.

Em 2022, foram colocadas em andamento iniciativas que respondem às áreas identificadas como prioritárias no início do exercício: ciberproteção, risco climático, riscos emergentes, nova mobilidade, saúde e bem-estar. Além disso, temos avançado na implantação, escalamento e exportação de soluções críticas para a transformação da operação: avaliação por imagem, automatização de sinistros e automatização de voz. 2022 foi também um ano de consolidação do plano de comunicação do MAPFRE Open Innovation e, em consequência, de reforço do posicionamento da marca MAPFRE no território da inovação e seus públicos específicos.



Em matéria de ciberproteção, a MAPFRE está trabalhando para o desenvolvimento de novos produtos e soluções para as empresas, especialmente para PME (SME, small and medium enterprises). O panorama que enfrentam estas empresas, que são chaves no tecido econômico e social dos países, é crítico: 60 % das empresas deste tamanho que sofrem um ciberataque severo não se recuperam e paralisam suas atividades nos 6 meses posteriores ao ciberincidente; 70 % dos ciberataques na Espanha são dirigidos contra PME e o custo médio do impacto econômico supera 35.000 euros.

## A INOVAÇÃO POSSIBILITA O DESENVOLVIMENTO DE NOVOS PRODUTOS E SOLUÇÕES QUE ALINHAM ÀS NECESSIDADES DO CLIENTE E RESPONDEM ÀS NOVAS TENDÊNCIAS DE MERCADO E AOS ASPECTOS AMBIENTAIS E SOCIAIS

Os testes de conceito e pilotos desenvolvidos com startups inovadoras, contribuíram para que a MAPFRE conte com uma solução seguradora que oferece cobertura para mais de 14.000 empresas (Espanha), mas nossa abordagem vai além da cobertura econômica e indenizatória, e consiste em oferecer serviços de prevenção proativa (pré-incidente) para que as PME disponham de um sistema de defesa ativo para detectar e neutralizar os ataques antes de que eles gerem qualquer dano. Os trabalhos atualmente em andamento têm como objetivo identificar as áreas vulneráveis em matéria de cibersegurança destas empresas, para oferecer um serviço que permita aconselhar às empresas seguradas sobre os aspectos de melhoria, ações de mitigação e necessidades de proteção prioritária que permitam melhorar seus níveis de segurança tecnológica.

A atividade do MAPFRE OPEN INNOVATION está perfeitamente alinhada com o propósito do Grupo e com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas. Alguns exemplos são:

- Através de insur\_space, lançamos soluções digitais como Koa Health (saúde mental, pilotado na Costa Rica) e Woom Health (saúde sexual e reprodutiva das mulheres, pilotado na República Dominicana). Ambas as soluções contribuem para um duplo propósito: reduzir a brecha de acesso aos serviços de saúde especializados e, ao mesmo tempo, lutar contra o estigma social que rodeia alguns temas de saúde.

- insur\_space foi também o marco em que foi desenvolvida a colaboração com Aerial, uma startup canadense que permite monitorar os hábitos de idosos que vivem sozinhos de maneira não invasiva, analisando somente o sinal wi-fi de seus lares e como este muda à medida que a pessoa desenvolve suas rotinas e ocupa diferentes espaços.

- CESVIMAP e insurspace colaboraram no desenvolvimento da startup Rhyde, dedicada à reparação e colocação em circulação de patinetes elétricos retirados de seu uso. Com isso, não apenas há uma segunda vida para estes veículos, mas é mitigado o impacto ambiental de seu tratamento inadequado como resíduo.

- CESVIMAP, em colaboração com o Instituto de Investigações Tecnológicas (vinculado à Escola Superior de Engenharia ICAI) desenvolveu uma bateria de ataques cibernéticos contra veículos que demonstrou a vulnerabilidade de determinados elementos de bloqueio e de info-entretenimento perante riscos cibernéticos. Este trabalho será continuado nos próximos anos, acompanhando as modificações regulamentares introduzidas para garantir a ciberproteção dos veículos.

- CESVIMAP levou ao segundo nível sua iniciativa Second Life, dedicada à reutilização de baterias provenientes de veículos elétricos sinistrados. Em 2022 criamos um ponto de recarga móvel (moto elétrica de três rodas) com um acumulador de energia baseado 100 % em baterias reutilizadas, pronto para oferecer uma carga de emergência a veículos elétricos em ambientes urbanos. O modelo Second Life também foi levado à infraestrutura fixa, criando um sistema de armazenamento local para energia fotovoltaica, também a partir de baterias reutilizadas, que converte em parcialmente autossuficiente energeticamente seu Centro de Tratamento de Veículos Sinistrados de Vizcolozano, em Ávila (Espanha).

- Para finalizar, a linha de pesquisa e desenvolvimento da CESVIMAP em matéria de minimização das consequências dos sinistros com Veículos de Mobilidade Pessoal contribui de maneira significativa para o impulsionamento da micro mobilidade elétrica nas grandes cidades, tornando-a mais sustentável e segura.

Em definitiva, com a consolidação do MOi se deseja acelerar a transformação na MAPFRE e reforçar nossa posição de liderança, com uma adaptação

mais rápida às circunstâncias em transformação e avançando para novos modelos de negócio e soluções inovadoras que surgem das mudanças digitais e tecnológicos que experimentamos, com o fim último de oferecer as melhores soluções e serviços a nossos clientes.

Dados acumulados para os exercícios 2022, 2021 e 2020:

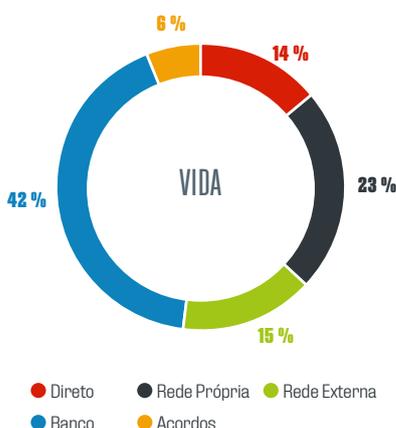
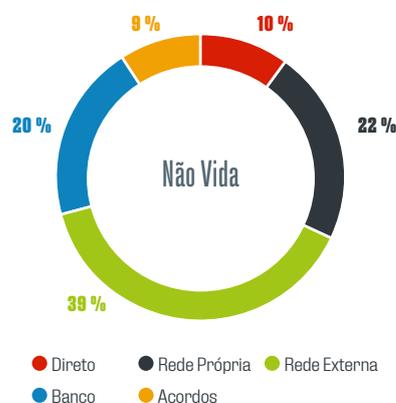
- Clientes que se beneficiaram de produtos e serviços de MAPFRE OPEN INNOVATION: 2.340.508.
- Iniciativas desenvolvidas em 15 países.

### Canais de distribuição

A MAPFRE aposta pela distribuição multicanal: canal direto, redes de agências exclusivas, redes de agências não exclusivas, bancasseguros e acordos de distribuição.

Em todos os canais foram realizadas ações

#### PROPORÇÃO DE ACORDOS DE DISTRIBUIÇÃO



continuadas para garantir a máxima transparência na venda dos produtos, que incluem ações de formação, informações detalhadas dos produtos nos sites das empresas e informações exaustivas sobre eles em folhetos, condicionados e welcome packs.

#### Redes exclusivas

Estas redes são o distribuidor de referência na Espanha e também tem muita importância em outros países, como Paraguai, Portugal, Uruguai, Malta, Turquia e Argentina.

Em 2022, iniciou-se o desenvolvimento de redes especialistas no negócio de Vida em cinco países, com previsão de expansão a outros dois no próximo ano.

#### Rede de agências não exclusivas

Sem contar corretores globais, é nosso distribuidor de referência em seis países, com mais de 50 % de contribuição para o negócio e uma fonte muito importante de negócio em 14 mais (com mais de 20 % de contribuição).

Dada a importância de entender suas necessidades e as capacidades que demandam estes intermediários, desenvolvemos uma pesquisa NPS® para nossas três principais operações (Espanha, Brasil e EUA), que temos implementado em 2022 no Brasil.

Além disso, durante 2022, foram trabalhadas ferramentas para segmentação, estratégias de multi-tarifação e eficiência comercial para alguns países, com destaque para o México e o Brasil e os EUA, o que possibilita:

- Ser mais ágeis e eficientes no uso de nossos recursos comerciais.
- Dar maior visibilidade à qualidade da produção.
- Ter uma visão homogênea do negócio fornecido.
- E tudo isto nos adaptando à casuística de cada país.

#### Bancasseguros em exclusividade

Os acordos existentes mais destacáveis são os do Banco Santander e Bankinter na Espanha; Banco do Brasil no Brasil; Bank of Valletta em Malta y BHD na República Dominicana.

#### Acordos de distribuição

MAPFRE gerencia inúmeros acordos, oferecendo propostas de valor diferenciais e de alta qualidade a seus clientes distribuidores.

## Omnicanalidade na relação com os clientes

MAPFRE, com seus 43 centros de contato (contact centers), continua oferecendo a seus clientes, prestadores e outros usuários de sua cadeia de valor, as capacidades técnicas e humanas para receber ou iniciar comunicações que compreendam todas as etapas da relação com os segurados.

Cada vez são mais as unidades de negócio dos países do grupo MAPFRE que colocam em funcionamento ações de promoção e transformação que se traduzem em importantes crescimentos dos canais digitais de mensagens instantâneas e redes sociais, como WhatsApp, Telegram e Facebook Messenger. O volume total de conversas de mensagens instantâneas superou o milhão até o final do terceiro trimestre.

### A MAPFRE BUSCA IMPULSIONAR A TRANSFORMAÇÃO DOS PROCESSOS MEDIANTE A IMPLANTAÇÃO DE SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS QUE GEREM VANTAGENS COMPETITIVAS PARA OBTER BENEFÍCIOS EM EFICIÊNCIA E QUALIDADE

Elas foram chaves para permitir oferecer, através dos contact centers, maior acessibilidade e rapidez no atendimento aos clientes quando mais precisam dele. Em 2022, os contatos por canais não telefônicos representam 15,76 % das interações totais de clientes e prestadores.

Contudo, o canal telefônico continua tendo relevância na preferência do cliente no momento de entrar em contato com a empresa; por esta razão, continua a implementação de programas que procuram reforçar os critérios de qualidade emitida e rapidez no atendimento, buscando atender às expectativas dos clientes. A solidez do modelo global de contact center, assim como sua contínua evolução com a criação de outros modelos específicos, permitem incluir as melhores práticas de gestão, adaptando-se às novas formas de contato dos clientes e melhores níveis de resposta.

De outra perspectiva, a implantação de novas ferramentas tecnológicas para a gestão dos contatos permitiu, em 2022, fortalecer a relação com o cliente, contando com mais informações de suas necessidades no momento do atendimento, e em qualquer dos canais nos quais há interação. Esta omnicanalidade permitiu ter uma melhor análise das preferências dos clientes e, desta forma, adaptar de maneira dinâmica os modelos de atendimento.

#### DADOS 2022 POR ÁREA REGIONAL:

Região	% de cumprimento de KPIs de nível de atendimento		
	2020	2021	2022
Brasil	95 %	94 %	95 %
Eurásia	86 %	90 %	92 %
Ibéria	92 %	94 %	91 %
Latam Norte	84 %	92 %	93 %
Latam Sul	82 %	86 %	87 %
América do Norte	94 %	98 %	97 %
<b>Total</b>	<b>89 %</b>	<b>92 %</b>	<b>92 %</b>

No referente ao modelo de autosserviço de cliente, em 2022, a MAPFRE continuou apostando pela expansão de seu modelo a cada vez mais países, assim como por continuar evoluindo seu modelo de base com a inclusão de novas funcionalidades e gerando mais peças que complementem as existentes. Também, a implantação dos outros modelos que conformam o Ecossistema de Autosserviço da MAPFRE (distribuidor e prestador) dotaram os sistemas da MAPFRE de maior e melhor informações para comunicar a seus clientes de maneira proativa.

De maneira adicional às plataformas de autosserviço, o Grupo MAPFRE continua incrementando sua presença em canais e meios digitais altamente demandados pelos clientes, como por exemplo WhatsApp, acrescentando mais tipologias de interações e promovendo seu uso entre os clientes. Até o fechamento de 2022, foram realizados 27 milhões de acessos através do canal Autosserviço.

Para medir a evolução dos contatos de clientes nas entidades, a MAPFRE continua medindo o nível de digitalização de seus contatos, incrementando em quase 7 pp até o fechamento do indicador em 2022 (61 %), em relação a 2021 (54 %).

MAPFRE procura impulsionar a transformação dos processos mediante a implantação de soluções tecnológicas que gerem vantagens competitivas para obter benefícios de eficiência e qualidade. Entre estas soluções incorporamos tecnologias baseadas na aprendizagem automática, por exemplo, mediante o tratamento cognitivo de imagens implantamos a auto inspeção de veículos e a avaliação de sinistros. As vantagens principais que proporcionam este tipo de soluções são: diminuição dos tempos de operação, redução da carga operacional, incremento da capacidade e potenciação da experiência do cliente.

Centros de Serviço (informação global)	Número	Países
Nº de centros de peritagem e pagamento rápido*	40	8
Nº de centros de Serviço do Automóvel *	39	2
Unidades de Diagnóstico do automóvel *	4	2
Nº de oficinas *	8	3
Nº de oficinas com acordos para atender reparação de veículos	9.650	24
Clínicas de Saúde *	20	2
Clínicas dentais *	4	1
Clínicas com as quais se têm acordos	9.707	15
Nº de profissionais de prestação sanitária com os quais se têm acordos	22.214	13
Centros de pesquisa e desenvolvimento	5	5

\* Propriedade da MAPFRE

### Negócio digital

MAPFRE continua crescendo no negócio digital operando através de três marcas: MAPFRE, Verti e Savia. Até o fechamento de 2022, o crescimento é de 8,2 %. Durante este período, avançou-se em extrair mais valor das capacidades digitais existentes ganhando maturidade nos processos e operações de atração digital, tarifações on line, gestão digital de clientes e detecção avançada da fraude, entre outros.

Também foram proporcionadas novas capacidades digitais escaláveis para o Grupo focadas fundamentalmente na melhoria da aquisição e venda digital, no desenvolvimento de novos canais de distribuição digital com foco em partners digitais e na melhoria da rentabilidade. Especial atenção foi conferida à exploração e ativação dos dados digitais e o conhecimento do cliente como eixos transversais.

### Prestação de serviços e volumen de processos geridos

Na MAPFRE, através de nossos prestadores de serviço, trabalhamos a cada dia dando o melhor de nós mesmos com o objetivo de oferecer o melhor serviço, inovando e, por sua vez, adaptando-nos às necessidades dos clientes, estando aí quando eles precisam de nós. Para isso, o Grupo trabalha com cerca de 145.000 prestadores de serviço ou específicos (aqueles que realizam prestações derivadas dos contratos de seguro ou de serviços oferecidos pelas empresas seguradoras da MAPFRE ou suas filiais a seus clientes).

Com estes prestadores, a MAPFRE garante a prestação do serviço ali onde nossos segurados demandem, cumprindo com altos níveis de serviço (tempo de execução, tempo de chegada, qualidade da reparação, informações durante a execução dos serviços, garantia por trabalhos realizados, etc.) que são exigidos a todos os prestadores que fazem parte da rede MAPFRE.

Dada a importância dos prestadores de serviço na relação da MAPFRE com seus clientes, há um modelo de gestão específico baseado na qualidade do serviço, amplitude da oferta de serviços e uma proposta de valor para o cliente, que a partir da combinação dos diferentes níveis de compromisso com o prestador se obtém a seguinte categorização de prestadores: Conhecido, Recomendado, Recomendado + Embaixador da Marca. (Ver Seção 4.4.1 Modelo Operacional de Gestão de Prestadores de Serviço infográfico Categoria do prestador definida pela MAPFRE e compromissos mútuos).

A satisfação de nossos clientes é muito importante. Por isso, analisamos a satisfação deles com os prestadores, conforme demonstra a seguinte tabela:

	2020	2021	2022
% de países onde a satisfação clientes MAPFRE na reparação do veículo em oficina é melhor vs clientes concorrência	50 %	56 %	63 %

Considerando essas prestações de serviço e os casos em que é necessário indenizar economicamente os clientes pela ocorrência dos eventos cobertos, a MAPFRE desembolsou um total de 16,362 bilhões de euros em 2022.

A seguir, são exibidas as prestações pagas totais por áreas regionais da unidade de seguros (ficam excluídas MAPFRE RE e MAPFRE ASISTENCIA):

**PRESTAÇÕES PAGAS UNIDADE DE SEGUROS**

	2020	2021	2022
Ibéria	5.981.085	6.460.807	5.822.244
Brasil	1.323.696	1.767.496	2.195.211
Latam Norte	898.466	1.275.854	1.300.987
Latam Sul	761.346	643.084	1.497.775
América do Norte	1.340.785	1.235.469	1.672.942
Eurásia	1.029.805	1.037.348	1.098.772
<b>Total</b>	<b>11.335.183</b>	<b>12.420.059</b>	<b>13.587.931</b>

(Milhares de euros)

**Satisfação do clientes**

Com o fim de avaliar a qualidade percebida pelos clientes, o Observatório de Qualidade MAPFRE aplica um modelo global de medição da experiência do cliente que facilita:

- Estabelecer um marco homogêneo para todos os países e negócios, que permite conhecer de maneira persistente e homologável o nível de experiência do cliente da MAPFRE e seus concorrentes.
- Identificar os “pontos de dor” que segundo os clientes impactam, de maneira negativa, em sua experiência com a MAPFRE e na probabilidade de recomendá-la. Isto permite a implantação de ações que redundam em uma melhoria do nível de qualidade percebido com base na escuta ativa do cliente.
- Conhecer as alavancas de promoção e recomendação, que representam as fortalezas da empresa segundo os clientes. O impulsionamento destas fortalezas pode contribuir para fortalecer o comportamento econômico dos clientes e para atrair nova carteira, graças ao poder de recomendação dos promotores da MAPFRE.
- Oferecer aos países uma ferramenta que facilite a tomada decisões ao conhecer em primeira mão as prioridades dos clientes



Na MAPFRE, o responsável por definir os modelos e por realizar as medições globais sobre a experiência do cliente é o Observatório de Qualidade da MAPFRE. Estas medições são realizadas através de pesquisas com clientes internos e externos em todos os países e negócios em que a MAPFRE opera, cobrindo os ramos de seguro, resseguro, riscos globais e serviços de assistência. Para isso, mediante a análise do indicador Net Promoter Score (NPS®), avalia-se o nível de percepção do cliente sobre a empresa e seus pontos críticos de contato com a empresa, realizando recomendações sobre as principais áreas de melhoria.

O Observatório de Qualidade realiza diagnósticos sobre o nível de experiência do cliente através da elaboração de relatórios sobre os resultados das medições, que ajudam a tomar decisões nas diferentes áreas de negócio.

Em 2022, realizaram-se duas ondas de medição do NPS® relacional, sobre uma amostra representativa das carteiras da MAPFRE. Essas duas ondas, com mais de 100.000 pesquisados, abrangeram 20 países e ramos. Como parte deste estudo, o observatório também mede o nível de experiência do cliente dos principais concorrentes

da MAPFRE em cada país e ramo. Em concreto, foram analisadas 84 empresas em todo o mundo. Ao comparar os resultados das empresas da MAPFRE nos últimos anos, observa-se que a percentagem de negócios cujo NPS® supera a média do mercado é o seguinte:

2020	2021	2022	OBL. 2023
<b>82 %</b>	<b>88,74 %</b>	<b>87,42 %</b>	<b>&gt;= 70 %</b>

Para complementar estas medições de NPS® relacional, o Observatório de Qualidade definiu um modelo global de NPS® transaccional que permite conhecer, em tempo real, a percepção do cliente que acabou de passar por uma interação. Este modelo já foi implantado no Brasil, Espanha, Estados Unidos, Porto Rico, México, Peru, Chile, Panamá, Costa Rica, Nicarágua, Honduras, El Salvador, Guatemala, República Dominicana, Alemanha e na MAPFRE ASSISTÊNCIA na Itália.

Ao analisar os resultados das medições nos diferentes programas de NPS® relacional e transaccional, observou-se o papel tão importante desempenhado pelo cliente distribuidor na experiência do cliente final. Por isso, é essencial conhecer a percepção que tem este grupo sobre a MAPFRE. E para cumprir este objetivo, em 2022 foi definido o modelo Global de NPS® relacional de cliente distribuidor e que começou com a medição da experiência do corretor com a MAPFRE no Brasil. Especificamente, avalia-se a percepção dos corretores que colaboram com a MAPFRE em aspectos como sua relação com a empresa, as alavancas de sucesso, o suporte e assessoria da empresa para a venda de apólices e a gestão da utilização da apólice pelo cliente final.

Também, em 2022 o Observatório de Qualidade realizou a quinta medição da experiência de clientes internos (iNPS®) e dos cedentes e brokers dos serviços de resseguro prestados por MAPFRE RE e realizou, pela segunda vez, a pesquisa sobre a percepção do serviço que



262

**PESSOAS**

dedicadas ao controle da qualidade

MAPFRE GLOBAL RISKS presta às empresas do Grupo com as quais interage.

A partir dos resultados obtidos nas pesquisas, a área corporativa de Negócio e Clientes coordena todas as ações e planos de transformação, cujo objetivo principal é a melhoria da qualidade percebida (relacional e/ou transaccional). Através destes planos, e graças às informações coletadas nas pesquisas, a MAPFRE é capaz de conhecer melhor seus clientes e adaptar os processos às suas necessidades, com foco naqueles pontos de dor. Todo este trabalho nos permitirá não apenas melhorar o NPS®, mas também a minoração dos riscos sociais, econômicos e sobre as pessoas derivados de uma má percepção do serviço da MAPFRE.

Além disso, a melhoria contínua nos permitirá disponibilizar para nossos clientes uma oferta de produtos e serviços adaptada às suas necessidades.

A MAPFRE dedica 262 pessoas, um número relevante de funcionários, ao acompanhamento e controle da qualidade em todo o mundo e diversas empresas têm certificações de qualidade, cuja renovação exige manter elevados padrões no serviço aos clientes.

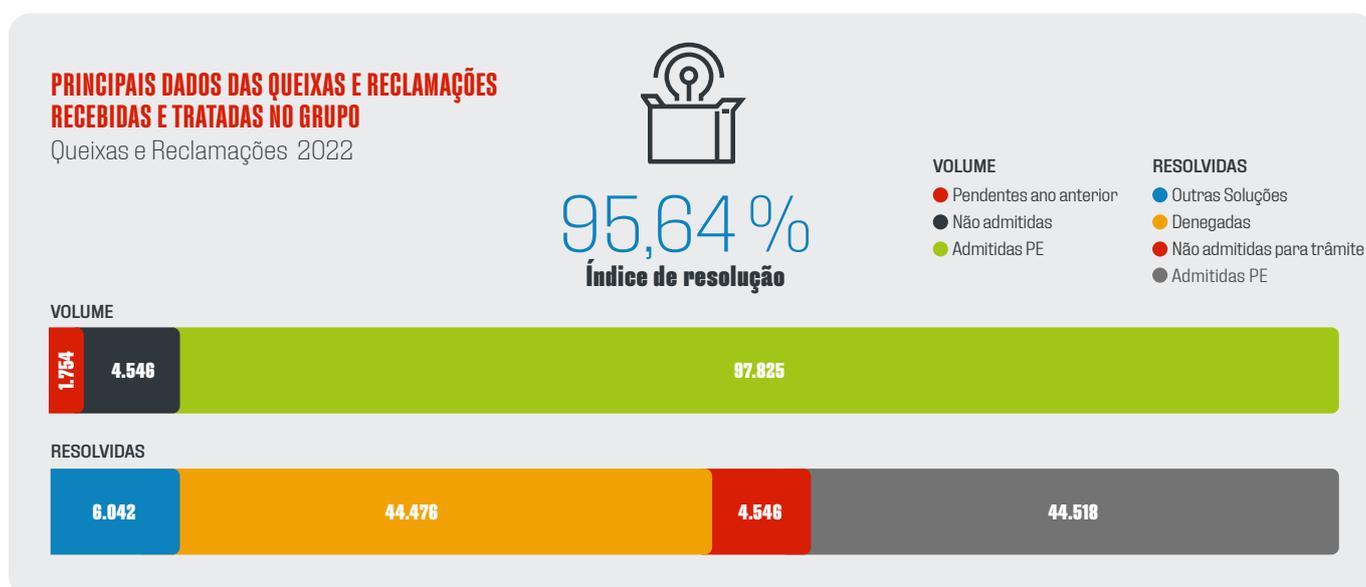
Conta com o certificado ISO 9001 na Espanha e Turquia. MAPFRE ASISTENCIA está certificada nessa norma de qualidade na Argélia, Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, Equador, Itália, México, República Dominicana e Tunísia.

## 4.1.1. QUEIXAS E RECLAMAÇÕES

As informações relativas a queixas e reclamações estão incorporadas no modelo interno informacional e operacional 360 de dados do cliente. Existe um depósito específico que permite armazenar todo o detalhe correspondente às queixas e reclamações, juntamente com o resto das interações do cliente. Entre os dados mais relevantes estão: detalhe da solicitação aberta pelo cliente, meio de contato, motivo principal, apólice à que faz referência (conforme o caso), estado da queixa ou reclamação e data de abertura.

Na Espanha, a MAPFRE conta com um Defensor do Segurado, instituição criada com caráter pioneiro em 1984, e desde 2003 com a Direção de Reclamações, órgão entre cujas competências está o tratamento e resolução das queixas e reclamações apresentadas pelos usuários junto às sociedades do Grupo aderidas ao Regulamento para a Defesa do Cliente.

Os principais dados de queixas e reclamações tratados no Grupo durante 2022 foram os seguintes:



## 4.2. CRIANDO VALOR PARA O ACIONISTA

No ambiente atual e no marco estratégico de transformação digital, a MAPFRE continua apostando por uma comunicação multicanal, aproveitando a combinação dos meios virtuais e o contato presencial para garantir a comunicação fluida com seus acionistas, analistas e investidores.

Neste contexto, manteve-se a participação ativa da Diretoria Executiva nas conferências, reuniões e apresentações de resultados que tiveram lugar ao longo do ano. Entre as iniciativas desenvolvidas no ano 2022 destacam-se:

- a. A apresentação de resultados anuais com assistência presencial, seguido por um coquetel com analistas, com a presença do CEO. Também foram celebradas reuniões grupais virtuais, tanto antes quanto depois da publicação de resultados, lideradas por membros da Diretoria.
- b. No âmbito do plano “MAPFRE ACIONISTAS. Um Valor Único”, foram realizadas duas reuniões híbridas (com opção presencial/online), mais uma exclusivamente presencial em Barcelona, com acionistas não institucionais, dirigidas pelo CFO da empresa e o diretor de Mercados de Capitais & Relações com Investidores. Além de

comentar os resultados da empresa, na reunião híbrida de novembro se ofereceu formação sobre planificação financeira ministrada por BME.

- c. Além disso, ao longo do ano, foram celebradas inúmeras reuniões virtuais e presenciais com investidores e analistas, e a empresa participou em 22 conferências organizadas por instituições financeiras, retomando a atividade presencial em quase metade delas e outras por meios eletrônicos. Em muitos destes eventos, também foi possível contar com a presença de outros membros da Diretoria Executiva.
- d. Em linha com o foco estratégico da empresa na sustentabilidade e na crescente importância das questões sustentáveis na sociedade, foram atendidas solicitações específicas de informação ESG por parte dos investidores, que contou com a colaboração do CIO e da Diretora Corporativa de Sustentabilidade da MAPFRE S.A.

Resumo da atividade de comunicação com investidores, acionistas e analistas em 2022:

Canal de relação	Nº de ações realizadas	Nº de participantes
Conferências, reuniões e contatos com investidores institucionais e analistas	222	481
Reuniões com acionistas não institucionais	3	224
<b>Total contatos com investidores e analistas</b>	<b>225</b>	<b>705</b>

Com o claro objetivo de continuar melhorando a comunicação com nossos stakeholders e incrementar a qualidade e clareza das informações fornecidas, implementaram-se as seguintes ações:

- a. Melhoria contínua da acessibilidade às informações oferecidas na seção “Acionistas e investidores”, da página web corporativa, com a incorporação das informações sobre o consenso dos analistas.
- b. Envio de alertas aos acionistas pertencentes ao plano “MAPFRE ACIONISTAS. Um Valor Único”, sobre informações relevantes comunicadas ao mercado e eventos específicos para este grupo, assim como o envio semanal da Newsletter Financeira em colaboração com a diretoria de Comunicação.
- c. Envio de alertas a analistas e investidores para mantê-los pontualmente informados sobre qualquer informação relevante que possa ser de interesse.
- d. Realização de duas pesquisas de percepção para entender melhor as necessidades de nossos analistas e investidores institucionais.

Continua a publicação trimestral do infográfico e do boletim interativo na página web, com informações atualizadas sobre a MAPFRE, os resultados e as principais notícias corporativas.

Também, nossos acionistas e investidores têm a sua disposição vários canais de comunicação para manter um contato fluido com a empresa, tanto através do site corporativo como de linhas telefônicas e endereços de correio específicos.

Canal de relação	Nº de Interações
O serviço telefônico de acionistas (Número gratuito 900 10 35 33)	1.022 consultas
A caixa de correio habilitada no site corporativo e os endereços de correio eletrônico IR@mapfre.com y oficinadelaccionista@mapfre.com	777 contatos
Fórum eletrônico de acionistas	100 visitas únicas

### Programa de fidelização

Dentro do plano “MAPFRE ACIONISTAS. Um Valor Único” estamos comprometidos em fortalecer a relação com este grupo de interesse e, por isso, além do dividendo e da comunicação permanente com nossos acionistas, contamos com o programa de fidelização que, em colaboração com Clube MAPFRE, permite aos acionistas com pelo menos 1.000 títulos se beneficiar das vantagens deste programa, entre

outras, uma grande variedade de ofertas e serviços relacionados com:

- Economia diária de uma maneira simples.
- Serviços em matéria fiscal, saúde, automóvel e lar.
- Ofertas de lazer e agenda de atividades socioculturais da MAPFRE.
- Informações atualizadas e diretas sobre a MAPFRE.
- Acesso a notícias sobre a MAPFRE e promoções para o acionista.

### Criação de valor sustentável

A Política de Dividendos estabelece que a remuneração ao acionista deve estar vinculada ao lucro, a solvência, a liquidez e os planos de investimento da sociedade e alinhado com os interesses de todos seus acionistas. Além disso, entre os objetivos estabelecidos para o triênio 2022-2024, encontra-se a criação de valor sustentável e a adequada remuneração ao acionista.

No mês de setembro, a MAPFRE foi reconhecida como a segunda empresa do IBEX-35 com melhor rentabilidade por dividendo do ano, segundo o ranking elaborado por *El Economista*

### Finanças sustentáveis: pensando no acionista, na empresa e na sociedade

Este tipo de finanças está assumindo maior protagonismo para alcançar uma economia mais sustentável, procurando ter um impacto positivo no meio ambiente e na sociedade, sem perder rentabilidade e criando valor a médio e longo prazo para o acionista.

Isto significa estabelecer fatores de sustentabilidade nas decisões de investimento e também nos empréstimos da empresa. Neste sentido

- MAPFRE conta com dois empréstimos sustentáveis que, além do rating creditício da empresa, tiveram em conta para determinar a taxa de juros, a evolução de parâmetros de sustentabilidade acreditados por um terceiro independente, especializado em análises ambientais, sociais e de governança (ESG).
- A partir da adesão da MAPFRE aos Princípios de Investimento Responsável das Nações Unidas, a empresa, além de investir de forma sustentável aplicando critérios de sustentabilidade e de rentabilidade, lançou uma gama de produtos sustentáveis, principalmente fundos de investimento.

Para mais informações sobre finanças sustentáveis, consulte a seção 3.3.2 Sustentabilidade no Negócio.

# 4.3. DESENVOLVENDO AS PESSOAS

A MAPFRE é uma empresa global que a cada dia é construída por 31.293 pessoas. Todos elas estão no centro de nossa estratégia de gestão de pessoas, cujos pilares são desenvolvimento, promoção e bem-estar.

Para alcançar seu desenvolvimento, promoção e bem-estar temos o apoio de:

- Necessidades estratégicas do negócio.
- A escuta ativa para nossos colaboradores.
- Um ambiente de trabalho de bem-estar, inclusivo e diverso que permita às pessoas se expressarem em liberdade.
- O desenvolvimento de capacidades através da aprendizagem contínua, o autodesenvolvimento e a mobilidade.
- A formação em capacidades digitais e novas metodologias de trabalho.
- O impulso à sustentabilidade social através da melhoria contínua na qualidade do emprego e na empregabilidade.

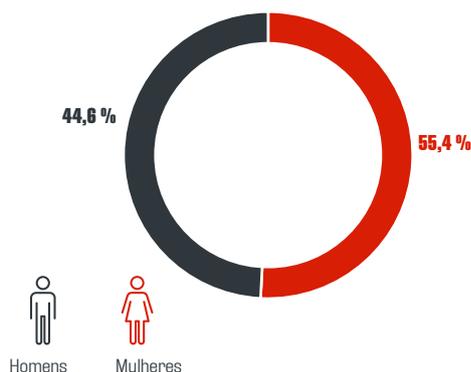
Com este compromisso da MAPFRE para as pessoas, nossa empresa se torna um lugar em que o tempo que cada pessoa investe faz sentido. Trabalhar nesta direção ajuda a impulsionar o avanço para uma empresa mais aberta, digital e transformadora.

Esta dimensão é complementada com o Relatório Pessoas e Organização 2022, verificado e publicado no site corporativo.

Quadro de funcionários total	2022	2021
Quadro de funcionários dezembro	31.293	32.341
Quadro de funcionários médio	32.187	32.998

**MAPFRE** *Onde seu tempo faz sentido*

## QUADRO DE FUNCIONÁRIOS TOTAL



### NÚMERO TOTAL DE FUNCIONÁRIOS POR CONTRATO DE TRABALHO / TIPO DE JORNADA / GÊNERO

(segundo a estrutura do Grupo MAPFRE: Áreas Regionais, Unidades de Negócio e Serviços Centrais)

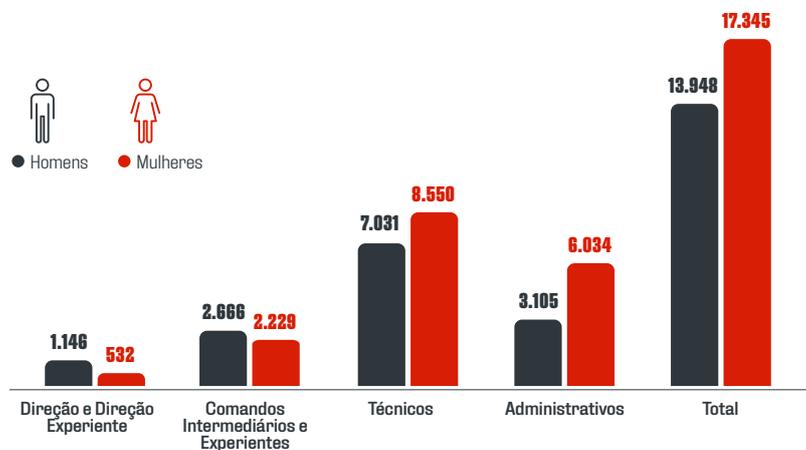
Distribuição Organizacional	Fixos				Temporais				Total	
	Completa		Parcial		Completa		Parcial			
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Áreas Corporativas / Serviços Centrais (MAPFRE Global Risks e MAPFRE ASSISTÊNCIA)	761	615	0	3	5	5	0	0	766	623
Ibéria	4.720	4.953	92	394	115	154	19	42	4.946	5.543
Latam Sul	1.995	2.178	60	118	73	75	68	106	2.196	2.477
Latam Norte	1.787	2.263	5	7	42	73	0	0	1.834	2.343
Brasil	1.637	2.291	233	808	4	7	5	1	1.879	3.107
América do Norte	982	1.636	2	37	1	2	0	0	985	1.675
Emea	1.007	965	44	281	70	75	5	15	1.126	1.336
Resseguro	219	228	0	6	0	4	0	0	219	238
<b>Total</b>	<b>13.108</b>	<b>15.129</b>	<b>436</b>	<b>1.654</b>	<b>310</b>	<b>395</b>	<b>97</b>	<b>164</b>	<b>13.951</b>	<b>17.342</b>

### NÚMERO MÉDIO DE FUNCIONÁRIOS POR CONTRATO DE TRABALHO / TIPO DE JORNADA / GÊNERO

(acordo com a estrutura do Grupo MAPFRE: Regionais, unidades de negócio e serviços centrais)

Distribuição Organizacional	Fixos				Temporais				Total	
	Completa		Parcial		Completa		Parcial			
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Áreas Corporativas / Serviços Centrais (MAPFRE Global Risks e MAPFRE ASSISTÊNCIA)	753	613	0	3	3	5	0	0	756	621
Ibéria	4.694	4.936	112	387	107	165	29	46	4.942	5.534
Latam Sul	2.030	2.177	66	138	53	63	46	83	2.195	2.461
Latam Norte	1.832	2.253	4	9	38	58	0	0	1.874	2.320
Brasil	1.630	2.232	233	893	3	6	5	1	1.871	3.132
América do Norte	997	1.654	3	34	1	1	0	1	1.001	1.690
Emea	1.366	1.326	67	398	78	88	3	14	1.514	1.826
Resseguro	216	223	0	6	2	3	0	0	218	232
<b>Total</b>	<b>13.518</b>	<b>15.414</b>	<b>485</b>	<b>1.868</b>	<b>285</b>	<b>389</b>	<b>83</b>	<b>145</b>	<b>14.371</b>	<b>17.816</b>

### Nº DE FUNCIONÁRIOS POR NÍVEL DE CARGO EM DEZEMBRO DE 2022



Nas seguintes seções, são exibidos os índices de gestão que excluem os funcionários de FUNESPAÑA por estarem classificados como ativo não circulante disponível para a venda em exercícios anteriores.



### 4.3.1 TALENTO

MAPFRE conta com um plano de Transformação de Capacidades, cujo objetivo principal é identificar e desenvolver os conhecimentos necessários do negócio no curto e médio prazo, além de melhorar a empregabilidade dos funcionários com planos de desenvolvimento, planos de carreira, itinerários formativos, planos de *upskilling* e *reskilling*, e planos de retenção.



#### Planes de Desenvolvimento

A MAPFRE conta com um modelo de transformação de âmbito global. Na empresa foram identificados 55 agrupamentos de postos com base em seus conhecimentos, que são detalhados pelos diferentes níveis de carreira técnica e gestão. Entre eles foram identificados 43 perfis estratégicos em 31 destes agrupamentos. Além disso, cada país define anualmente matrizes de cobertura de posto e matrizes de polivalência das quais derivam os planos de desenvolvimento globais e locais, os planos de *upskilling* e *reskilling*, e os planos de captação externa.

Em 2022, 2.205 funcionários ocupam perfis estratégicos e críticos na organização, contando cada um deles com um plano de desenvolvimento individualizado. Rotatividade não desejada destes perfis em 2022 é de 9 %.

A partir de 2022 contamos com um plano global de desenvolvimento da função técnica com 12 diretores em carreira internacional e planos locais implantados em 22 países.

Este ano teve lugar o quarto plano de trainees de atuários com a incorporação de 12 atuários, que se somam aos 39 incorporados em anos anteriores.

Na MAPFRE há planos de carreira para funções específicas, como assinantes, tramitadores, técnicos comerciais ou auditores internos, entre outros. Estes planos integravam em 2022 4.817 pessoas.

Todos os países contam com planos de sucessão até o terceiro nível organizacional. Estes planos contam com uma metodologia comum que define a

substituição imediata, a curto e médio prazo, assim como as rotas profissionais a definir para poder ter preparados os sucessores potenciais.

Em 2022, a percentagem de cobertura de vagas internas foi de 41 %, com uma meta almejada a alcançar até o final deste ciclo estratégico de 50 %. A percentagem de promoção interna é de 86,2 % e a rotatividade total não desejada é de 8,4 %.

Em 2022, foram publicadas 1.921 vagas na web interna com acesso para 698.430 pessoas.

### Autoformação

A empresa oferece aos funcionários um amplo catálogo de formação para seu desenvolvimento de forma ativa. Em 2022 foram 9.153 colaboradores que tiveram acesso a este catálogo, registrando 52.334 auto inscrições a programas de formação. A organização pilotou durante 2022 um motor de recomendações de formação que ficará à disposição dos funcionários no ano 2023.

### Treinamento e gestão do conhecimento

A MAPFRE promove a aprendizagem dos funcionários através de sua Universidade Corporativa, e todas as ações de formação são desenhadas de acordo com a estratégia e objetivos do negócio. A Universidade Corporativa conta com 15 escolas, 17 salas de aula de conhecimento e um InnoLAB, e está presente em todos os países em que a MAPFRE opera.

Além dos conteúdos e conhecimentos obrigatórios para todos os funcionários (como conteúdos relacionados com requerimentos legais, prevenção de riscos profissionais, políticas corporativas e cultura), desenvolvem-se conteúdos técnicos para melhorar as capacidades dos funcionários em seus respectivos postos. Também é promovida a formação em habilidades, com foco especial na liderança, idiomas e capacidades digitais.

Durante este ano, ministrou-se formação a 100 % do quadro de funcionário, através de 961.415,92 horas de formação, representando 30,44 horas de treinamento médio por funcionário.

Nível de posto	Horas de treinamento	
	Homens	Mulheres
Direção e direção especialista	30.967	15.285
Controles intermediários e especialistas	82.123	70.527
Técnicos	223.714	276.435
Administrativos	75.810	186.554
<b>Total</b>	<b>412.615</b>	<b>548.801</b>

- A formação técnico-comercial representa 82 % do total da formação ministrada e está totalmente alinhada com as necessidades do negócio.
- Foram investidos 10.052.146 euros, 327,34 euros de investimento médio por funcionário.
- Realizaram-se 121 programas de caráter técnico e transversal com âmbito global.
- Realizaram-se 13 programas em matéria de prevenção e procedimentos anti assédio e houve 2.297 inscrições completadas nestes programas por 2.210 funcionários.
- Realizaram-se 51 programas em matéria de anticorrupção e houve um total de 43.171 inscrições completadas por 17.109 funcionários nestes conteúdos. Y 12.208 funcionários realizaram formação em cibersegurança.
- Desenvolveram-se 75 programas de formação para trabalhadores sobre saúde e segurança no trabalho (formação geral neste âmbito e formação específica sobre riscos profissionais, atividades perigosas ou situações de perigo) e houve um total de 22.960 inscrições completadas por 15.217 funcionários nestes programas.

**9.153**  
funcionários  
acessaram o catálogo  
de treinamento

**A MAPFRE PROMOVE A APRENDIZAGEM DOS FUNCIONÁRIOS ATRAVÉS DE SUA UNIVERSIDADE CORPORATIVA, E TODAS AS AÇÕES DE FORMAÇÃO SÃO DESENHADAS DE ACORDO COM A ESTRATÉGIA E OS OBJETIVOS DO NEGÓCIO**

As assistências por nível de posto e gênero são apresentadas no seguinte quadro:

Nível de posto	2022		2021		2020	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Direção e direção especialista	8.399	4.227	11.173	5.713	4.910	4.910
Controles intermediários e especialistas	25.036	21.209	29.995	23.248	19.907	19.907
Técnicos	71.236	90.813	94.638	115.508	106.222	106.222
Administrativos	28.753	59.975	31.919	71.901	76.206	76.206
<b>Total</b>	<b>133.424</b>	<b>176.224</b>	<b>167.725</b>	<b>216.370</b>	<b>207.245</b>	<b>207.245</b>

- A nível global, em 2022 foram preenchidos 8.146 questionários pelos responsáveis pelos funcionários assistentes a esses programas para avaliar a transferência de conhecimentos ao posto, sendo a porcentagem de respostas com avaliação de pelo menos 4 sobre 6, de 84 %.

### Programas de Mentoring

Ao longo de 2022, continuou a implementação do programa de *mentoring* tanto tradicional quanto digital, como forma de desenvolvimento, colaboração e transmissão de conhecimento entre as equipes. Nos processos de *mentoring* tradicional, o mentor transmite seu conhecimento, experiência e cultura ao mentee. Em 2022, contou-se com 122 mentores e 161 *mentees*.

No *mentoring* digital, o mentor (perfil digital) apoia o *mentee* no desenvolvimento de habilidades digitais, uso de ferramentas tecnológicas, plataformas colaborativas e redes sociais, assim como na aquisição de conhecimentos em tendências digitais. Em 2022, contou-se com 96 mentores de perfil digital e 307 *mentees*.

### Gestão do conhecimento

A MAPFRE conta com uma plataforma tecnológica de gestão do conhecimento chamada Eureka e implantada a nível global, onde todos os funcionários podem se conectar para compartilhar conhecimento as melhores práticas.

Ela é uma plataforma ativa que permitiu unir em único espaço o conhecimento de toda a organização. Atualmente há mais de 2.700 peças de conhecimento contribuídas para as 15 matérias de conhecimento da empresa, e há mais de 1.450 funcionários identificados como referências em conhecimento em todo o mundo, que são os que principalmente o divulgam.



### Plano Universidades

A MAPFRE coloca i foco em uma colaboração contínua e permanente com o mundo da educação a nível global, através de nosso Plano de Universidades: “A MAPFRE com a Universidade”.

Na organização contamos com 289 acordos com universidades, escolas de negócio e instituições acadêmicas de todo o mundo, com o objetivo de difundir a cultura seguradora, desenvolver o talento jovem e compartilhar conhecimento. Eme 2022, mais de 800 estudantes realizaram seus estágios na MAPFRE em **26 países**.

## MAPA DA SITUAÇÃO 2022-2024 PLANO UNIVERSIDADES

em países e regiões onde a MAPFRE opera



Diversas actividades

- 26 países
- 3 Unidades de negocio
- MAPFRE SA

Mais de **800** bolsistas

Cerca de **300** convênios com Universidades, Escolas de Negócio e Centros Educacionais



O plano trabalha a nível global através de três grandes pilares:

- Potencializar o conhecimento da cultura seguradora e da cultura MAPFRE: o seguro está por trás de todos os grandes avanços da humanidade, impulsionando o crescimento de todos os setores econômicos e sociais, contribuindo para o desenvolvimento das pessoas e ajudando a transitar para um mundo mais justo, inclusivo e sustentável.
- Plano Bolsistas MAPFRE “Cresça conosco”: tem como objetivo oferecer aos estudantes a oportunidade de adquirir conhecimentos e habilidades na MAPFRE para construir sua carreira profissional e continuar impulsionando sua formação como pessoas e profissionais.
- Compartilhamos e somamos conhecimento através de uma dupla relação de colaboração, inovação e transmissão de conhecimento:
  - Proporcionamos à Universidade e aos estudantes o que nós sabemos, como primeira seguradora espanhola no mundo através de: sessões, webinars, Master Class, Caso MAPFRE, Business Game MAPFRE e outras atividades.
  - Compartilhamos com a MAPFRE e com nossos funcionários o conhecimento das Universidades e Escolas, recebendo o “saber” produzido nas salas de aulas.

Indicadores de treinamento	2022	2021	2020
Investimento em treinamento	10.052.146 €	8.120.763 €	7.232.392 €
Investimento médio por funcionário	327,34 €	251,0 €	214,4 €
Total de horas de treinamento	961.416	991.210	966.335
Horas de treinamento por funcionário	30,44	30	28,60
Total de presentes em ações de treinamento	309.648	384.095	370.577
% quadro de funcionários treinado	100 %	100 %	100 %



### Mobilidade funcional e geográfica

Na MAPFRE, a mobilidade é chave no desenvolvimento dos funcionários e em sua empregabilidade. Em 2022, 15,7 % dos funcionários tiveram uma mobilidade, representando 4.532 funcionários.

Dentro da mobilidade funcional, existem diferentes tipos de mobilidade, como é a hierárquica (entre diferentes níveis hierárquicos), funcional (entre as diferentes funções), de papel, âmbito, a mobilidade temporal, assim como a mobilidade geográfica nacional e internacional.

Através da mobilidade geográfica internacional, tanto em carreiras internacionais, mobilidade global, como deslocamentos temporários, mudaram-se 79 funcionários e 25 países puderam contar com profissionais de outros 25 países, o que enriqueceu o desenvolvimento estratégico, a execução de projetos e a inovação.

Atualmente, há 217 diretores e funcionários trabalhando fora de seus países de origem.

### Avaliação de desempenho

A MAPFRE conta com um processo global e estandardizado de avaliação do desempenho, que está disponível para 98 % do quadro de funcionários. Foi desenvolvido em linha com as tendências mais

atuais aplicadas nas organizações mais avançadas e cujo processo pode ser acompanhado pelas pessoas e seus responsáveis através de uma plataforma. O processo cumpre com as premissas de agilidade, feedback contínuo e sistema multifonte, oferecendo uma ampla visão da percepção do desempenho do funcionário em todas suas perspectivas (autoavaliação, chefe, subordinados, pares, clientes internos), isto é com uma visão 360°.

Em 2022, foram implementadas novas funcionalidades e evoluções no processo para melhorar a experiência do funcionário no processo de avaliação de desempenho na MAPFRE.

O processo de avaliação coloca o funcionário no centro do processo, oferecendo a oportunidade de ser o protagonista de seu desenvolvimento e serve para identificar e gerenciar melhor o potencial, contribuindo para o desenvolvimento das pessoas.

Em 2022, participaram no processo um total de 27.415 funcionários, representando 96 % do quadro de funcionários.

O modelo incorpora importantes etapas, define as atividades que são os passos a realizar para alcançar os objetivos e sobre os quais há acompanhamento durante o ano, uma conversa contínua é mantida com o responsável e outros colegas através do processo de feedback contínuo e anualmente é realizada a avaliação 360, baseada na medição do cumprimento dos objetivos, desenvolvimento dos comportamentos.

MAPFRE (colabora, inova e agiliza, respeita e comunica) e da análise do potencial e capacidade de promoção do colaborador.



**15,7%**  
dos funcionários  
tiveram alguma  
mobilidade dentro  
do Grupo

**O PROCESSO DE AVALIAÇÃO COLOCA O FUNCIONÁRIO NO CENTRO DO PROCESSO, COM A OPORTUNIDADE DE SE TORNAR PROTAGONISTA DE SEU DESENVOLVIMENTO, E SERVE PARA IDENTIFICAR E GERENCIAR MELHOR O POTENCIAL AO CONTRIBUIR PARA O DESENVOLVIMENTO DAS PESSOAS**

## Estratégia de captação externa

A captação externa é para a organização uma medida proativa para antecipar as necessidades do negócio de capacidades que não existem atualmente na organização. Para isso, a captação é realizada através de prestadores externos, redes sociais, acordos com universidades e ações de employer branding.

Contamos com um modelo de captação externa e uma estratégia definida de ação nas redes sociais e medição do impacto de nosso investimento neste tipo de canais

### NUESTRO MODELO DE CAPTACIÓN EXTERNA NOS PERMITE IDENTIFICAR LOS FOCOS DE MEJORA EN CADA ETAPA DEL PROCESO



**Employer Branding.** Em função das necessidades de captação externa existentes, utilizamos diferentes fontes e canais de captação. Os objetivos propostos são a personalização e a agilidade na busca. No site global “Trabalhar na MAPFRE” cadastraram-se 21.724 candidatos, interessados em trabalhar conosco. Através do plano de referals, os funcionários propuseram 198 candidatos e na página de LinkedIn da MAPFRE os followers aumentaram de 507.282, em 2021, para 611.604, em 2022.

Toda empresa deve ter uma clara proposta de valor para seus funcionários e que esta seja verbalizada, de tal maneira, que permita

trasladar de uma maneira efetiva esses atributos diferenciais de sua marca como empregador para contribuir para a atração e fidelização do talento que precisa. MAPFRE verbalizou sua proposta de valor que representa o que somos e oferecemos ao talento.

- **Relato marca empregadora.** Na MAPFRE cada minuto que você investe faz sentido. As pessoas procuramos investir nosso tempo em algo que valha a pena, que nos traga felicidade. E na hora de escolher onde investir o tempo profissional, queremos fazer isto em um lugar que tenha um propósito claro, sabendo que nosso trabalho tem um significado.

**MAPFRE** *Onde seu tempo faz sentido*

## NA MAPFRE, CADA MINUTO QUE VOCÊ INVESTE FAZ SENTIDO **PORQUE...**

**SOMOS TALENTO**  
Conosco, pode ser você mesmo, levando seu talento para onde deseja.

**SOMOS COMPROMISSO**  
Estamos comprometidos com a sociedade e também com você, para criar juntos um mundo melhor no qual possamos viver todos os dias.

**INOVAMOS COM PROPÓSITO**  
Nosso ambiente aberto e colaborativo permite oferecer soluções inovadoras que melhoram a vida das pessoas.

[jobs.mapfre.com](https://jobs.mapfre.com)

## 4.3.2 FLEXIBILIDADE E AGILIDADE

MAPFRE é uma organização ágil e flexível, que aposta pelas novas formas de trabalhar e entende que a comunicação, a colaboração, a gestão do conhecimento, o acesso à informação e a melhoria da produtividade são fundamentais para o desenvolvimento do negócio e das pessoas. Contamos com fórmulas e produtos que nos permitem obter flexibilidade, agilidade e eficiência organizacional, como o modelo de gestão por projetos, Digital Workplace e o modelo híbrido de trabalho, que combinados com as novas tecnologias nos permitem proporcionar valor a nossas pessoas e a nossa organização.

**A MAPFRE É UMA ORGANIZAÇÃO ÁGIL E FLEXÍVEL COMPROMETIDA COM AS NOVAS FORMAS DE TRABALHAR, E ENTENDE QUE A COMUNICAÇÃO, A COLABORAÇÃO, A GESTÃO DO CONHECIMENTO, O ACESSO À INFORMAÇÃO E A MELHORIA DA PRODUTIVIDADE SÃO FUNDAMENTAIS PARA O DESENVOLVIMENTO DO NEGÓCIO E DAS PESSOAS**

### Organização

Para entender as necessidades do negócio e adaptar nossa estrutura organizacional nos países, contamos com uma metodologia global, o Protocolo de Evolução do Quadro de Funcionário, que nos permite identificar a relação das pessoas dedicadas a uma atividade concreta com a evolução dessa atividade e o tipo de negócio.

A nível global, trabalhamos com uma metodologia global *workforce planning*, que aproxima as necessidades do negócio às capacidades requeridas e que nos permite adaptar com maior flexibilidade.

Também, com o fim de favorecer uma estrutura organizacional mais eficiente e uma tomada de decisões mais ágil, na MAPFRE se procura otimizar o número de funcionários com comando existentes, entendendo por comando aqueles que gerenciam outros funcionários. O índice de hierarquização no encerramento de 2022 é 17,2 %

### Novas formas de trabalhar

As novas formas de trabalho nos ajudam a ser mais eficientes e produtivos no dia a dia, aproveitando as vantagens da tecnologia

e criando hábitos que permitem otimizar a maneira em que colaboramos e investir com maior eficiência nosso tempo de trabalho, tanto individualmente como em equipe.

A inserção de ferramentas colaborativas utilizadas para a implantação das novas formas de trabalho alcançou 26.912 funcionários e 38 países. Incluem-se aqui soluções de e-mail, áudio e videoconferência, chat e trabalho em equipe, gestão de tarefas pessoais e grupais, gestores de documentação e conhecimento, entre outras.

Para garantir a eficácia da gestão da mudança, dispomos de um site que permite divulgar dicas, novidades, boas práticas e consultas habituais vinculadas a nossas ferramentas e cenários de produtividade. Como parte da estratégia de adoção, disponibilizou-se aos funcionários uma ferramenta que semanalmente informa de seus hábitos de trabalho (tempo destinado a reuniões, foco e concentração, canais usados para comunicação, rede de contatos frequente, etc.) de maneira que possam refletir e adotar ações de correção.

Combinado com as métricas, realizam-se pesquisas e focus group que permitam detectar elementos que bloqueiam a adoção e estabelecer campanhas de formação e/ou de comunicação para ganhar adeptos nos novos hábitos e no uso de ferramentas.

A porcentagem de digitalização do posto de trabalho é de 87,92 %, permitindo que o funcionário possa trabalhar desde qualquer localização.

### Gestão por projetos

A nível global foi implantado um modelo de gestão por projetos que contempla aspectos como a formação, metodologia, responsabilidades e papéis dos diferentes membros de uma equipe de trabalho de projeto, assim como ferramentas. Define-se a capacidade dedicada e a priorização dos projetos em função das necessidades de negócio.

O modelo foi implantado em sete países, com um total de 501 projetos e 1.534 funcionários atribuídos e desde o início do projeto em 2021 receberam formação associada a projetos um total de 3.574 funcionários.

## Modelo híbrido global de trabalho remoto

A MAPFRE conta com um modelo global de trabalho híbrido, que combina o trabalho presencial e o trabalho remoto.

Este modelo combina diferentes modalidades de trabalho: trabalho presencial, trabalho remoto alguns dias por semana e teletrabalho todos os dias da semana. Até o fechamento de 2022, 11 países definiram um modelo local de trabalho híbrido. Este modelo busca ser um mecanismo de organização do trabalho que potencialize a motivação e o compromisso, melhorando a produtividade e a eficiência, segundo a função, as características do negócio e o mercado onde a MAPFRE desenvolve suas atividades.

Na MAPFRE, 18.528 funcionários contam com flexibilidade horária de entrada e saída.

## Código Telemático

O Código Telemático é um instrumento que detalha como devemos utilizar os meios informáticos e telemáticos que existem para desenvolver nosso trabalho na MAPFRE.

Este código regula os direitos digitais no âmbito de trabalho, como a desconexão digital, a intimidade no uso de dispositivos digitais e videovigilância, assim como gravação de sons e sistemas de geolocalização.

Em 2022, o Código Telemático se encontra implantado na Espanha e em 2023 será implantado em todos os países da MAPFRE.

## Política Reguladora de Desconexão Digital

A Política reguladora de desconexão digital das pessoas trabalhadoras da MAPFRE, através da qual é estabelecida uma cultura de respeito ao tempo dos outros, reconhece expressamente o direito das pessoas trabalhadoras a desconectar-se das ferramentas de trabalho e comunicação fornecidas pela empresa fora da jornada de trabalho, estabelecendo medidas expressas para o exercício deste direito. Estas medidas regulam horários em que não devem ser enviadas comunicações nem esperadas respostas às mesmas, salvo circunstâncias excepcionais justificadas, assim como diretrizes relativas à planificação e realização de reuniões. Para a garantir sua adequada implantação e impulsionar uma cultura favorável ao descanso, a política se completa com um plano de gestão da mudança que é acompanhada com campanhas de sensibilização relacionadas com a desconexão e o descanso, um uso razoável dos meios tecnológicos e de sensibilização no respeito ao tempo de descanso pessoal.

Como não podia ser de outra maneira, com a implantação das novas formas de trabalhar foram incluídas estratégias de renovação do posto de trabalho, que garantem que nossos funcionários possam trabalhar de qualquer localização.

De forma periódica são publicadas na intranet corporativa notícias e vídeos relativos a estas novas formas de trabalhar, orientados a sensibilizar e conscientizar o quadro de funcionário sobre o uso dos meios tecnológicos.

De forma periódica são publicadas na intranet corporativa notícias e vídeos relativos a estas novas formas de trabalhar, orientados a sensibilizar e conscientizar o quadro de funcionário sobre o uso dos meios tecnológicos.



### 4.3.3 LIDERANÇA

Desenvolvemos um Plano Global de Liderança Transformador em que acompanhamos os líderes em um processo para uma nova forma de trabalhar e liderar. O plano será desenvolvido ao longo de três anos e pretende acompanhar os líderes e guiá-los para que possam oferecer sua “melhor versão”.

Durante o processo de gestão da mudança que foi desenhado, acompanharemos mais de 5.000 líderes da MAPFRE para que continuem desenvolvendo as características de líder MAPFRE: líder digital, líder de valores, líder estratégico, líder transparente, líder que aprende e líder de conhecimento.



Precisamos que mostre sua melhor versão

O líder MAPFRE planeja, executa e cumpre metas

1

Características de um líder

- CONHECIMENTOS TÉCNICOS
- DIGITAL
- ESTRATÉGICO
- VALORES
- TRANSPARENTE
- QUE APRENDE

O plano é apoiado no desenvolvimento de hábitos e habilidades nestes quatro âmbitos:

- Conhecimento do ambiente externo.
- Conhecimento do contexto interno.
- Desenvolvimento de equipes.
- Desenvolvimento da própria pessoa.

O plano é executado através de um processo anual mediante o qual cada líder reflete sobre como melhorar em cada uma das quatro dimensões, com acesso a rotas com conteúdos, recursos formativos e ferramentas e, ao finalizar o processo, a evolução de cada líder será medida.



Precisamos que mostre sua melhor versão

Para avançar numa nova forma de liderar e trabalhar

2

**Compreender o CONTEXTO EXTERNO**  
Acompanhando as tendências do mercado, do setor de seguros e da concorrência.

**Conhecer nosso CONTEXTO MAPFRE**  
Tendo conhecimento do nosso negócio, do Plano Estratégico, do Plano de Sustentabilidade e das políticas da empresa.

**Desenvolver MINHA EQUIPE**  
Prestando atenção aos seus conhecimentos e experiência, avaliando-a e contribuindo para o seu desenvolvimento.

**Desenvolver o EU**  
Potencializando habilidades digitais, respeitando e comunicando para ser uma referência e um exemplo como líder.

## 4.3.4 RETRIBUIÇÃO, BENEFÍCIOS E RECONHECIMENTO

A MAPFRE é uma empresa que cuida das pessoas e, por isso, estabelece remunerações adequadas e competitivas, segundo a função/posto de trabalho, o mérito e o desempenho. São retribuições desenhadas considerando a regulação aplicável e garantindo a igualdade e não discriminação. O modelo de retribuição coloca o foco na produtividade e na geração de valor agregado, com flexibilidade para sua adaptação aos diferentes grupos e circunstâncias de um mercado de talento cada vez mais exigente.

A MAPFRE tem solidamente implantada uma Política de Remunerações transparente, que é conhecida por todos os funcionários, para que a retribuição seja um elemento motivador e de satisfação, que permita alcançar os objetivos estabelecidos e cumprir com a estratégia no marco dos interesses a longo prazo da empresa. Esta política promove uma adequada e eficaz gestão do risco, desincentivando a assunção de riscos que excedam os limites de tolerância da entidade, assim como os conflitos de interesses. Neste sentido, inclui-se o tratamento específico da remuneração dos grupos de direção e daqueles com especial incidência no perfil de risco da entidade.

A retribuição de cada pessoa se ajusta a cada país e ambiente, e mais de 23 países dispõem de sistemas de contraste mediante pesquisas de mercado que permitem oferecer e manter as retribuições mais adequadas às funções desenvolvidas e à trajetória profissional.

Outros componentes, além da retribuição fixa, são a remuneração variável, programas de reconhecimento, benefícios sociais e complementos específicos aplicados pela função.

Em relação a remuneração variável, a MAPFRE conta com diferentes modalidades: retribuição anual por objetivos, incentivos a meio e longo prazo, comissões e bônus. Neste exercício, 26.554 pessoas têm atribuídos sistemas de retribuição variável anual, representado 86,47 % do quadro de funcionários mundial. Y 292 pessoas contam com sistemas plurianuais em 25 países.

Por outro lado, a MAPFRE reconhece a iniciativa, o resultado e a qualidade do trabalho e o compromisso das pessoas com os objetivos da empresa mediante programas de reconhecimento. Esta é uma das práticas mais valorizadas para a motivação dos funcionários, conseguindo melhorar sua participação, reduzir a rotatividade, incrementar sua produtividade, ajudar a alcançar os objetivos estabelecidos e desempenhar um papel crítico na retenção dos funcionários.

Em 2022, 20.952 funcionários em 16 países participaram nos diferentes programas de reconhecimento locais e globais e mais de 5.000 funcionários foram reconhecidos com diferentes tipos de reconhecimentos por sua contribuição à implantação da estratégia, contribuições de qualidade, inovação e difusão da cultura e valores da MAPFRE.

A MAPFRE oferece uma ampla série de benefícios sociais, que são produtos e serviços com os quais a empresa remunera seus funcionários para facilitar seu bem-estar e oferecer ajudas em necessidades especiais. Estes benefícios são definidos e gerenciados em cada país. Todos os benefícios são oferecidos aos funcionários, independentemente de que seu contrato seja fixo ou temporário. O montante destinado em 2022 a benefícios sociais foi de 166,52 milhões de euros.

Tipo de beneficio social	% de funcionários que aproveitaram o beneficio social em relação aos funcionários com direito
Seguro de saúde	94,70 %
Sistemas de previdência social/seguro de vida	97,80 %
Benefícios em seguros	69,30 %
Prêmio de permanência na empresa	25 %
Auxílio escolar para filhos	42,10 %
Prêmio de natalidade	3,30 %
Empréstimos	15,20 %



**20.952**  
funcionários  
participaram dos  
diferentes programas de  
reconhecimento

A MAPFRE promove de maneira especial os sistemas de previdência social para funcionários, incentivando a poupança a longo prazo e garantindo assim um complemento para a aposentadoria por meio dos diferentes planos vigentes.

Adicionalmente, oferecem-se outros benefícios, como auxílio para estudos e adiantamentos. Também são facilitados auxílios a funcionários para situações especiais, normalmente derivadas de problemas de saúde. Em 2022, o montante destes auxílios totalizou 499.000 euros. Também foram concedidos auxílios econômicos a funcionários aposentados por um montante de 1,021 bilhões de euros, dos quais 977.800 euros são bonificações no seguro de saúde de aposentados.

### Modelo de objetivos

Com o objetivo de comunicar e alinhar cada pessoa com os objetivos estratégicos, na MAPFRE existe um modelo de direção por objetivos globais, que

determina para cada nível de posto o peso das diferentes categorias de objetivos (os da MAPFRE em seu conjunto, os de sua Região/país/negocio, área/departamento) atribuindo um peso ajustado à responsabilidade do posto.

Por outro lado, os postos vinculados à área comercial dispõem de um sistema próprio de objetivos. Desta forma, a MAPFRE orienta 100 % de seu quadro de funcionários à gestão de sua atividade por objetivos. Em o ano 2022, foi reduzido o peso dos objetivos individuais dando maior porcentagem aos objetivos grupais, promovendo assim uma maior vinculação do funcionário com a empresa. A MAPFRE continuará desenvolvendo este modelo de direção por objetivos global mediante outros sistemas específicos adaptados à atividade desenvolvida, como os vales por projetos, OKR (Objectives and Key Results), que respondem às novas metodologias e ambientes de trabalho.

#### DETALHE DA MATRIZ GERAL DE PESOS POR CATEGORIA DE OBJETIVO POR NÍVEL DE POSTO

Dpo. 2022	Objetivos Grupais						Individuais
	Global	Área Corporativa / Unidad de Negócio / Diretoria Corporativa		País		Área / Departamento	
		Resultado Dim	Resultado Dim / Área Corporativa	Diretoria Corporativa	Resultado Dim		
Nível de Posto	Resultado Dim	Resultado Dim / Área Corporativa	Diretoria Corporativa	Resultado Dim	Prêmios Líquidos Retidos Sem Vida Economia	Área / Departamento	Individuais
Presidente	100 %						
Comitê Executivo	60 %						
Alta Diretoria	40 %	40 %					
Comitê de Diretoria Ud. Negócio	10 %	60 %				40 %	
Comitê de Diretoria País	10 %	50 %		30 %	20 %	40 %	
Diretoria - Ac/Ud. Negócio	10 %					40 %	
Diretoria - País	10 %			30 %	20 %	40 %	
Controles Intermediários e Especialistas - Ac/Ud. Negócio	10 %	10 %				45 %	
Controles Intermediários e Especialistas - País	10 %			25 %	20 %	45 %	
Técnicos e Administrativos - Ac/Ud. Negócio	10 %					20 %	50 %
Técnicos e Administrativos - País	5 %	10 %	40 %	15 %	10 %	20 %	50 %
Gestor de Contact Center	5 %			5 %	5 %	85 %	

## Planos de retribuição flexível em ações na Espanha

Após o extraordinário acolhimento do Plano de Remuneração em ações do ano 2022 na Espanha, com 4.704 funcionários solicitantes, 43 % do quadro de funcionários, a MAPFRE lançou para 2023 um novo plano de retribuição flexível para funcionários do Grupo MAPFRE na Espanha, com o objetivo de incrementar sua vinculação com a estratégia e o benefício futuro da Empresa.

O plano, da mesma forma que o anterior, oferece a possibilidade de destinar de maneira voluntária uma quantia anual da retribuição para a compra de ações da MAPFRE S.A. (entre 300 e 12.000 euros anuais). Estas ações serão entregues mensalmente ao longo de 2023, livre de custos para o funcionário, através de MAPFRE INVESTIMENTO.

As ações recebidas darão direito pleno a participar como acionistas no dividendo futuro da empresa e à aplicação do benefício fiscal correspondente (com exceção do território foral basco).

Apesar de que esta edição não inclui a entrega de ações adicionais, os solicitantes do novo Plano foram um total de 1.581, 15 % do quadro de funcionários na Espanha, o que continua refletindo um grande nível de confiança por parte dos funcionários no futuro da MAPFRE.

Em maio de 2023, e em relação ao Plano anterior de remuneração em ações 2022, a MAPFRE entregará a cada funcionário ações grátis em proporção às que adquiriu e manteve até 31 de março do mesmo ano, com os limites previstos nesse plano.

## Igualdade salarial

Em cumprimento do Plano de Sustentabilidade 2022-2024, a MAPFRE se comprometeu a eliminar sua desigualdade salarial e reduzi-la até colocá-la em +/-1 % até 2024.

Por isso, em 2022 continuou a aplicação da metodologia de cálculo da desigualdade salarial ajustada (equal pay gap, em terminologia inglesa), verificada em 2018 pela consultora Ernst & Young (EY).

A fórmula para calcular esse tipo de diferença é a seguinte:

$$\text{Equal Pay Gap} = \sum_{n=1}^N \left( \frac{\text{Gender pay gap em cada cluster} \times \text{Número de funcionários do cluster}}{\text{Número total de funcionários analisados}} \right)$$

Como melhoria, em 2022, foram revisados alguns dos fatores que são considerados na criação dos grupos de comparação ou clústers, com o objetivo de obter comparações retributivas mais ajustadas, baseadas nas funções e responsabilidades designadas por cada posto.

Com caráter geral, as entidades do Grupo MAPFRE implementaram diversas ações para a redução da desigualdade salarial, entre as que se destacam:

- Análise retributiva das incorporações à empresa.
- Análise com especial foco nas situações de promoções.
- Revisão permanente do mapa de postos com o fim de verificar o correto posicionamento das pessoas.
- Dotação de orçamento para realizar os ajustes retributivos que correspondam.
- Ações de sensibilização e informação orientadas aos responsáveis sobre a desigualdade salarial com caráter geral e, em particular, sobre casos detectados em seus respectivos âmbitos que devam ser atendidos.
- Criação de painéis de comando e calculadoras de desigualdade salarial com avançadas ferramentas de análise e visualização de dados para realizar acompanhamentos mais rápidos e eficientes.

Em 2022, em cumprimento do regulamento espanhol, um dos mais exigentes do mundo na matéria, completaram-se pela primeira vez auditorias retributivas de gênero, que acompanharam o Plano de Igualdade da MAPFRE com resultados muito satisfatórios.

A brecha ajustada global do Grupo, considerando 99 % do quadro de funcionários (excluindo Brasilseg e Funespaña) é de:

Indicador	Diferença entre homens e mulheres (%)
Meia desigualdade salarial ajustada em retribuição fixa	2,13
Média disparidade salarial ajustada em retribuição fixa	1,86
Média desigualdade salarial ajustada em retribuição variável	1,93
Média disparidade salarial ajustada em retribuição variável	2,03

Para mais informações, consulte a Nota 10. Informação sobre remuneração



### Medidas para combater a inflação

Devido ao contexto inflacionista global durante o exercício 2022, a MAPFRE realizou diversas medidas com o objetivo de melhorar as condições econômicas dos trabalhadores. Em alguns países foram feitas regularizações por inflação e em outros se realizaram pagamentos extraordinários. Na MAPFRE Espanha foram realizados dois pagamentos únicos no montante total de 750 euros para os funcionários que não são de nível de direção. Em Portugal foi realizado um pagamento de 375 euros e na Alemanha de 400. Todos os pagamentos tiveram caráter extraordinário e não consolidável. Além disso, melhoraram-se benefícios sociais e aspectos ligados a horário.

#### Negociação coletiva

A negociação coletiva é também um instrumento para regular condições econômicas, benefícios sociais e outras condições de trabalho das pessoas trabalhadoras da MAPFRE.

Dado que a negociação coletiva não se estrutura igualmente em todos os países, a MAPFRE não conta com convênio coletivo aplicável em vários países por não existir as condições legais, sociais ou de tipo de negócio ou setor que permitam sua implantação. Por isso, na MAPFRE há 59,38 % de funcionários cobertos por convênios coletivos em 10 países.

Contudo, convém indicar que a cobertura do quadro de funcionários por convênio coletivo que a MAPFRE tem nos países que são indicados a seguir é significativa:

País	% Funcionários com Contrato Coletivo
Argentina	100 %
Brasil	92 %
Espanha	100 %
Grécia	63 %
Itália	98 %
Malta	87 %
Uruguai	98 %
Venezuela	100 %

Adicionalmente, em 2022 os principais acordos de negociação coletiva alcançados entre a MAPFRE e a representação legal das pessoas trabalhadoras foram:

- Na Alemanha: 11 acordos em matéria de permissões retribuídas, trabalho remoto, horas extra e disponibilidade.
- Na Argentina: 17 acordos, principalmente em matéria de Prevenção de Riscos Ocupacionais.
- No Brasil: 15 acordos, principalmente em matérias de Prevenção de Riscos Ocupacionais, contratos coletivos e retribuição variável.
- Na Itália: 2 acordos em matéria de condições de trabalho e incentivos de saída da empresa.
- Em Malta: 4 acordos em matéria de conciliação e Prevenção de Riscos Ocupacionais.
- No Equador: 2 acordos em matéria de Prevenção de Riscos Ocupacionais.
- No Peru: 21 acordos, entre eles a negociação do Contrato Coletivo e acordos em matéria de Prevenção de Riscos Ocupacionais.
- No México: 9 acordos em matéria de Prevenção de Riscos Ocupacionais.
- No Uruguai e na Tunísia: 2 acordos em matéria de Prevenção de Riscos Ocupacionais.
- Na Venezuela: 26 acordos em matéria de retribuição e Prevenção de Riscos Ocupacionais.
- E na Espanha: 6 acordos em matéria de condições de trabalho, direitos sindicais, desconexão digital, modificação de condições de trabalho e negociação do Convênio MAPFRE Grupo Asegurador para os próximos 4 anos.

No total, subscreveram-se 115 acordos com a representação dos trabalhadores durante o ano 2022.

## 4.3.5 SAÚDE E BEM-ESTAR

Na MAPFRE, as pessoas são nosso principal valor e cuidar de sua saúde física e psíquica, sua segurança e seu bem-estar é nossa prioridade. Por isso, a MAPFRE assume o compromisso de proporcionar ambientes de trabalho seguros e saudáveis, garantindo o direito das pessoas à proteção de sua saúde e integridade, além do próprio ambiente de trabalho, e se compromete a integrar a prevenção de riscos ocupacionais e a promoção da saúde e o bem-estar no conjunto das atividades e decisões da empresa, em todos os níveis da organização e seguir um sistema de gestão da saúde e da segurança no trabalho, Modelo de Gestão de Empresa Saudável, baseado na norma ISO 45001, com um alcance global e uma implantação local através de ações adaptadas à realidade de cada país, sustentado em um processo de melhoria contínua, que se estende aos principais grupos de interesse.

A MAPFRE conta com políticas aprovadas pelo Conselho de Administração da MAPFRE que apoiam a segurança, a saúde e o bem-estar: Código de Ética e Conduta, Política de Saúde, Bem-Estar e Prevenção de Riscos Ocupacionais, Política Corporativa de Sustentabilidade e a Política de Diversidade e Igualdade de Oportunidades. A identificação e priorização dos aspectos mais relevantes dentro da organização permitiu estabelecer uma estratégia de empresa saudável, a partir da qual se definem ações e objetivos globais e locais com uma planificação anual, garantindo com isso a melhoria contínua.

### A MAPFRE ASSUME O COMPROMISSO DE FORNECER AMBIENTES DE TRABALHO SEGUROS E SAUDÁVEIS, GARANTINDO O DIREITO DAS PESSOAS À PROTEÇÃO DE SUA SAÚDE E INTEGRIDADE, ALÉM DO PRÓPRIO AMBIENTE DE TRABALHO

Com o fim de identificar, eliminar os perigos e minimizar os riscos na saúde dos funcionários, a MAPFRE garante a vigilância periódica da saúde. Os técnicos de Prevenção de Riscos Ocupacionais e os serviços médicos da empresa realizam as avaliações de riscos periódicas (riscos psicossociais, saúde, segurança, ergonomia e outros alheios a nossas instalações, tais como aqueles derivados do trabalho em mobilidade, viagens e deslocamentos), assim como a investigação e análise dos acidentes de trabalho, doenças profissionais e/ou incidentes

e o absenteísmo por outros motivos de saúde, que tem como principal objetivo conhecer as causas que geram os danos à saúde para estabelecer a planificação e organização das medidas de prevenção necessárias para eliminar ou minimizar os riscos e reduzir o absenteísmo.

Além disso, a MAPFRE garante a vigilância periódica da saúde tendo em conta todas as particularidades das pessoas (deficiência física, psíquica ou sensorial, maternidade, gravidez, trabalhadores especialmente sensíveis, etc.), assim como assistência médica, psicológica e de cuidado da saúde não relacionados com o trabalho, através dos serviços médicos próprios ou serviços alheios contratados pela empresa.

A MAPFRE facilita a todos os funcionários uma formação contínua em matéria de saúde e segurança no trabalho e põe à disposição serviços de assistência médica, psicológica e de cuidado da saúde não relacionados com o trabalho, através dos serviços médicos próprios ou serviços alheios contratados pela empresa.

Em 2022, 94,7 % dos funcionários da MAPFRE dispõe de seguro médico de saúde privado fornecido pela empresa.

A empresa conta com Comitês de Saúde e Segurança que se reúnem periodicamente, com a participação da direção da empresa, assim como dos representantes dos trabalhadores especializados em prevenção de riscos ocupacionais, e como convidados assessores assistem os profissionais de Prevenção de Riscos Ocupacionais da empresa. Um total de 25.831 funcionários da empresa, 84,1 % do quadro funcionários, estão representados nestes comitês. Alguns dos principais assuntos tratados nestes comitês são:

- Realização de avaliações de riscos ocupacionais nos centros de trabalho.
- Estudos específicos de postos de trabalho.
- Análise de licença médica e absenteísmos.
- Regresso após licenças de longa duração.
- Planos de evacuação e controle de emergências.
- Planos de vigilância da saúde.
- Periodicidade e conteúdo das revisões médicas em funcionários.
- Sistemas de gestão da segurança e saúde no trabalho.

## Absentismo no trabalho

Em 2022, realizou-se o acompanhamento de absenteísmos no trabalho por motivos de saúde, registrando-se um total de 185 casos de acidentes no trabalho com licença médica, representando 1,6 % menos que no ano anterior, sendo os principais motivos de lesões distensões e torceduras, lesões superficiais e fraturas fechadas. Assim mesmo, houve um falecimento por acidentes de trabalho.

O número de dias perdidos por absenteísmo derivado de acidentes não profissionais e doenças comuns foi de 218.166, que significa 6 % a menos do que no ano anterior.

Assim, o índice de gravidade se situou em 0,12 (0,11 homens e 0,13 mulheres) e o índice de frequência em 3,62 (4,08 homens e 3,25 mulheres). O índice de absenteísmo é de 2,96, uma redução de 0,11 pontos em relação ao ano base (2019).

Dados de absentismo	2022			2021			2020		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Nº acidentes de trabalho *	92	93	185	102	86	188	55	56	111
Nº doenças ocupacionais	0	4	4	2	1	3	2	1	3
Nº de funcionários mortos em acidente laboral	1	0	1	0	0	0	0	0	0
Nº de funcionários mortos por doença ocupacional	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nº total de dias perdidos por absentismo derivado de acidente não ocupacional doença comum	64.069	154.097	218.166	85.794	146.393	232.186,8	64.209	167.028	231.237

1. Informaram-se as lesões por acidente de trabalho registráveis, não diferenciando aqueles casos com grandes consequências

2. As horas trabalhadas são horas teóricas.

3. Incluem-se acidentes in itinere

Taxas de absentismo	2022			2021			2020		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Axa de incidência de acidentes de trabalho (tiat)	659,88	527,18	585,76	691,99	471,03	569,73	352,48	297,66	322,51
Taxa de incidência de doenças profissionais (tiép)	0,00	22,67	12,67	13,57	5,48	9,09	12,82	5,32	8,72
Taxa de absentismo ocupacional (tal)	0,07	0,09	0,08	0,11	0,06	0,09	0,06	0,04	0,05
Taxa de frequência de acidentes (tfa)	27,51	21,93	24,39	28,75	19,37	23,53	14,88	12,44	13,54
Taxa de frequência de doença profissional (tfep)	0,00	0,94	0,53	0,56	0,23	0,38	0,54	0,22	0,37
Taxa de dias perdidos (tdp)	0,73	0,86	0,85	1,14	0,63	0,86	0,62	0,36	0,48
Taxa de mortes por acidente de trabalho	0,30	0,00	0,13	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Taxa de mortes por doença ocupacional	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Índice de frequência	4,08	3,25	3,62	4,27	2,87	3,49	2,27	1,90	2,06
Índice de gravidade	0,11	0,13	0,12	0,16	0,09	0,12	0,08	0,05	0,07
Taxa de absentismo	1,99	3,73	2,96	2,53	3,36	2,99	1,80	3,75	2,72

Para mais informações, consulte o Capítulo 6,3 Notas de informações complementares - Nota 11. Acidentes do trabalho: métodos de cálculo.

A eficácia das medidas, metas, objetivos e indicadores utilizados para avaliar o progresso em segurança, saúde e bem-estar são incluídos na seção Saúde e Bem-Estar do relatório Pessoas e Organização 2022.

80,8 % das mulheres e 90,6 % dos homens aproveitaram licenças de maternidade e paternidade e retornaram ao trabalho em 2022. Das 1.492 licenças por maternidade e paternidade do ano 2021, 1.056 continuam no quadro de funcionários, representando uma taxa de retenção de 70,8 %

### Medidas de conciliação

Para cuidar do funcionário, nossa organização facilita o equilíbrio entre sua vida profissional e pessoal com o objetivo de incrementar sua satisfação e o compromisso com a empresa. É, portanto, um compromisso bidirecional.

#### MEDIDAS DE CONCILIAÇÃO DE VIDA PROFISSIONAL E PESSOAL

	Nº de funcionários beneficiados
Horário de trabalho flexível	18.528
Trabalho em jornada parcial	2.351
Jornada de trabalho reduzida	890
Contratos de trabalho de trabalho remoto	2.976
Licenças retribuídas e não retribuídas	15.291
Licença maternidade/ paternidade	1.328
Licenças não remuneradas por motivos pessoais ou estudos	73
Programa de integração de funcionários após uma licença de longa duração	359



## 4.3.6 DIVERSIDADE, IGUALDADE E INCLUSÃO

A MAPFRE é uma empresa diversa, igualitária e inclusiva, que conta com uma Política de Diversidade e igualdade de Oportunidades a nível global aprovada pelo Conselho de Administração da MAPFRE em 23 de julho de 2015 e uma Estratégia de Diversidade, Inclusão e Equidade denominada Inclusão para o Crescimento Sustentável.

### Diversidade de gênero

O objetivo da MAPFRE é contar com mais de 40 % de mulheres em postos de responsabilidade, com o 35 % de mulheres em cargos de diretoria e eliminar a desigualdade salarial.

De acordo com a Estratégia de Diversidade, Inclusão e Equidade da MAPFRE para os anos 2022-2024, os objetivos em matéria de diversidade de gênero são os seguintes:

- Promover um ambiente de trabalho inclusivo para todas as pessoas, independentemente de seu gênero.
- Posicionar à MAPFRE como empresa inclusiva em matéria de diversidade de gênero.
- Incrementar o número de mulheres em postos de responsabilidade e especialmente no nível de direção.
- Corrigir a desigualdade salarial nos grupos nos quais, conforme o caso, isto possa acontecer.

MAPFRE dispõe de um catálogo global de medidas em matéria de diversidade de gênero que abordam os seguintes âmbitos:

- Desenvolvimento de talentos.
- Retribuição e outras condições de trabalho.
- Sensibilização.
- Liderança.

A MAPFRE na Espanha conta com o Plano de Igualdade da MAPFRE Grupo Segurador desde 2010, através do qual promove o princípio de igualdade de tratamento e oportunidades no âmbito profissional, onde se refletem medidas orientadas a evitar qualquer tipo de discriminação no trabalho entre mulheres e homens

### Os principais dados referidos à igualdade no ano 2022 são:

- 54,7 % das novas incorporações no quadro de funcionários foram mulheres.
- 105 mulheres ocupam postos de Diretoria Executiva ou postos em Conselhos de Administração. O Conselho de Administração da MAPFRE S.A. conta entre seus membros com 6 mulheres, representando 42,9 % dos membros em Sábado, 31 de dezembro de 2022. A MAPFRE, em sua política de seleção de conselheiros, comprometeu-se a contar com pelo menos 40 % de mulheres no Conselho de Administração a partir do ano 2022.
- 27 % dos funcionários em postos de responsabilidade considerados “top management” são mulheres, assim como 44,2 % dos postos considerados “junior management”.
- 42,9 % dos postos de responsabilidade em áreas de negócio estão ocupados por mulheres.
- 32,7 % dos postos STEM (*Science, Technology, Engineering, Maths*) estão ocupados por mulheres.<sup>7</sup>

A MAPFRE conta com redes de liderança feminina no México, Estados Unidos, Brasil, Peru, Turquia e Espanha para impulsionar a liderança feminina. São espaços inclusivos de diálogo, cujo objetivo é promover iniciativas em matéria de diversidade de gênero. Têm como missão principal impulsionar iniciativas que contribuam para avançar em matéria de igualdade na empresa e, concretamente, para incrementar a presença das mulheres em postos de responsabilidade em que se encontrem infra representadas e dar visibilidade ao talento das mulheres de nossa empresa.

	2022	2021	2020
Porcentagem de mulheres em postos de responsabilidade*	42,00 %	41,60 %	40,90 %
Número de mulheres em postos de responsabilidade*	2.761	2.620	2.425
Porcentagem de mulheres em postos de direção	31,70 %	31,30 %	30,90 %
Número de mulheres em postos de direção	532	519	510

\*Postos de responsabilidade: diretoria e chefes e comandos. Incluídos funcionários de Funespaña

<sup>7</sup> Dado calculado sobre o total de funcionários de TI

## PRINCIPAIS DADOS IGUALDADE DO ANO 2022

### POLÍTICAS DA MAPFRE

- Política de Diversidade e Igualdade de oportunidades.
- Política de Promoção, Seleção e Mobilidade
- Política de Remunerações

In support of

#### WOMEN'S EMPOWERMENT PRINCIPLES

Established by UN Women and the UN Global Compact Office



**6**  
Mulheres no **Conselho de Administração da MAPFRE SA**, representando **50%** dos membros

**31,7 %**  
Mulheres em postos de **Direção**

**105**  
Mulheres que ocupam **postos de Diretoria Executiva** ou postos em **Conselhos de Administração**

**42,0 %**  
Mulheres em postos de **responsabilidade**

**27,0 %**  
Mulheres em postos de **"Top Management"**



**44,2 %**  
Mulheres em postos de **"Junior Management"**



**42,9 %**  
dos postos de responsabilidade nas **áreas de negócios** são ocupados por mulheres

**32,7 %**  
Mulheres em postos de **STEM** (Science, Technology, Engineering, Mathsen) T \*

**49,2 %**  
**Promoções** foram mulheres

**54,7 %**  
**Incorporações** foram mulheres

\*Dato calculado sobre el total de empleados de TI

**55,4 %**

**44,6 %**

#### Nível de posto

Nível de posto	Mulheres (%)	Homens (%)
Diretoria executiva e diretoria	1,7 %	1,7 %
Chefes e Controles	7,1 %	8,5 %
Técnicos	27,3 %	22,5 %
Administrativos	29,3 %	9,9 %

#### GERAÇÕES

Geração	Mulheres (%)	Homens (%)
Veteranos	0,1 %	0,1 %
Baby Boomers	5,8 %	7,0 %
Geração X	22,3 %	18,1 %
Geração Y	18,8 %	14,2 %
Geração Z	8,5 %	5,2 %

## Deficiência

A MAPFRE se comprometeu até 2024 a contar em seu quadro de funcionários com 3,5 % de pessoas com deficiência. No final de 2022, esta percentagem é de 3,5 %.

Continuamos trabalhando em melhorar a acessibilidade universal para pessoas com deficiência, de acordo com o princípio de igualdade de oportunidades e não discriminação. Para isso, contamos com um programa global implantado em todos os países, com medidas para potencializar a verdadeira inclusão deste grupo na empresa, além de uma estratégia com os seguintes objetivos:

- Promover um ambiente de trabalho inclusivo para as pessoas com deficiência.
- Posicionar à MAPFRE como empresa inclusiva em deficiência.
- Incrementar o número de pessoas com deficiência na empresa.
- Melhorar a qualidade de vida das pessoas com deficiência, funcionários e familiares.

Desde o ano 2021, a MAPFRE está aderida à Rede de Empresas e Deficiência da Organização Internacional do Trabalho. Esta rede internacional tem como objetivo contribuir para que as políticas e práticas de emprego nas empresas incluam pessoas com deficiência em todo o mundo e incrementar a consciência sobre a relação positiva entre a inclusão da deficiência e o crescimento empresarial.

	2022		2021	
	Nº	%	Nº	%
Pessoas com deficiência no quadro de funcionários	992	3,5 %	1.031	3,5 %

Dados do quadro de funcionários de Brasilseg excluídos.

Ações realizadas em matéria de sensibilização neste âmbito:

- Em 2022, desenhou-se um novo curso de formação online em matéria de deficiência com âmbito global, que será disponibilizado a todos os funcionários em 2023.
- 147 atividades de voluntariado destinadas a pessoas com deficiência.
- 79 palestras e atividades de sensibilização.
- 59 notícias na intranet.

Ações realizadas em matéria de integração no trabalho:

- Em 2022, foram incorporadas ao quadro de funcionários 188 pessoas com deficiência, incluído Brasilseg.
- 14 pessoas com deficiência realizaram estágios na MAPFRE.
- Realizaram-se doações a entidades que apoiam a integração de pessoas com deficiência no montante de 134.629,72 euros
- Promoção de emprego indireto através de contratações com centros especiais de emprego ou empresas de similares características no montante de 160.291,87 euros.

A MAPFRE consolida e reafirma seu compromisso com a inclusão social das pessoas com deficiência assinando com a Organização Internacional do Trabalho (OIT) a Carta de sua Rede Mundial de Empresas e Deficiência.

## Diversidade cultural

Na MAPFRE contamos entre nossos funcionários com 81 nacionalidades diferentes, o que enriquece a diversidade cultural da empresa. A mobilidade internacional em 2022 representou que 79 funcionários trocaram seus postos de trabalho para outro país. Estes funcionários têm sua origem em 25 países e foram destinados a 25 países. 82,3 % da Diretoria Executiva e diretores que trabalham na empresas do Grupo são nativos do país onde desenvolvem suas atividades.

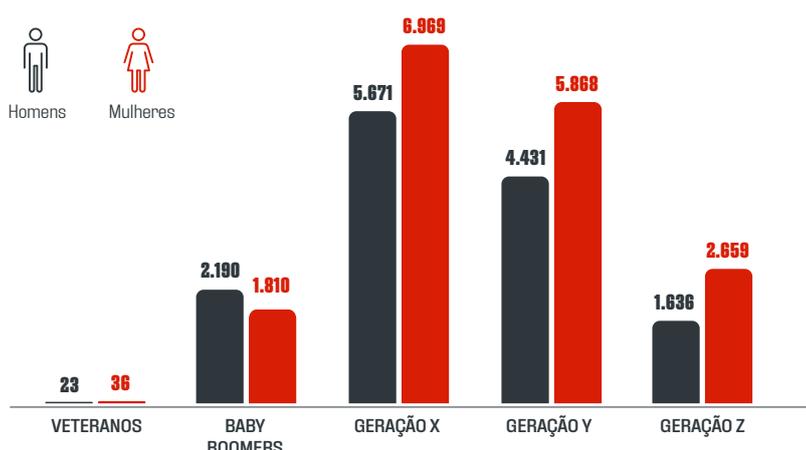
Nacionalidades	% funcionários por Nacionalidade sobre o total de funcionários % gestores sobre o total	% managers sobre el total de manager
Espanhola	37 %	43 %
Brasileira	16 %	7 %
Mexicana	6 %	4 %
Peruana	5 %	5 %
Dominicana	3 %	2 %
Argentina	3 %	3 %
Colombiana	3 %	3 %
Turca	2 %	4 %
Italiana	2 %	1 %
Norte-americana	2 %	2 %

(Incluídos funcionários de Funespaña.)

## NA MAPFRE CONVIVEM CINCO GERAÇÕES DIFERENTES E ISTO ENRIQUECE A TROÇA INTERGERACIONAL, A TRANSMISSÃO DE CONHECIMENTOS E VALORES, E A INOVAÇÃO



### DIVERSIDADE DE GÊNERO



### QUADRO DE FUNCIONÁRIOS POR GRUPO DE IDADE

Faixa etária	% de funcionários
Menores de 30	16 %
Entre 30 e 50	58 %
Maiores de 50	26 %

Incluídos funcionários de Funespaña.

### Diversidade geracional

Na MAPFRE convivem cinco gerações diferentes e isto enriquece o intercâmbio intergeracional, a transmissão de conhecimentos e valores e a inovação.

Veteranos (Até 1955); Baby Boomers (de 1956 a 1967); Geração X (de 1968 a 1981); Geração Y (de 1982 a 1993); Geração Z (a partir de 1994). Incluídos funcionários de Funespaña.

Na Espanha, temos em andamento o Projeto Ageing, uma iniciativa que tem como objetivo trabalhar em programas específicos para o grupo de trabalhadores seniores, atendendo três linhas fundamentais: promoção de Talento Sênior, flexibilidade nas condições de trabalho e preparação à aposentadoria.

## 4.3.7 A VOZ DAS PESSOAS MAPFRE

A MAPFRE conta com um modelo de escuta ativa e de medição de sua experiência que promove a participação dos funcionários e permite que tenham uma participação direta na tomada de decisão dos temas que os afetam.

Este modelo se concretiza em uma medição contínua do *employee journey* (ciclo de vida do funcionário) das pessoas identificando os diferentes momentos de interação do funcionário com a empresa desde antes da incorporação à companhia até o momento em que sai dela, e que se complementa com a medição contínua da satisfação e compromisso dos funcionários.

- Grupos de escuta e participação que conformam uma amostra representativa do quadro de funcionários e *focus groups* com coletivos concretos (jovens, perfis seniores, perfis estratégicos, expatriados, recém incorporados, recém promovidos, etc.) e neles são trabalhados os momentos da verdade nos quais possam precisar de uma experiência diferente do conjunto dos funcionários.
- Questionários eNPS® Transaccional. Esta medição é realizada através de questionários breves que complementam a escuta realizada nos *focus groups*.

### CICLO DE VIDA DO FUNCIONARIADO DA MAPFRE



#### EU ME JUNTO MAPFRE

- Eu passo pelo processo de seleção
- ou acolhido

#### CONTRIBUO

- Alcanço meus objetivos
- Eu colaboro em um projeto
- Eu me comunico com a empresa
- Lidero un equipo

#### MEU DIA A DIA

- Sou retribuído
- Equilibro minha vida pessoal e profissional
- Eu passo por uma mudança
- Eu me relaciono
- Estou motivado(a)
- Eu me sinto apoiado diante de uma situação pessoal

#### MEU DESENVOLVIMENTO

- Recebimento de feedback
- Eu aprendo
- Me sinto reconhecido(a)
- Eu me movimento
- Eu sou promovido

#### TERMINAR MINHA ETAPA PROFISSIONAL

A voz dos funcionários também é incluída através da pesquisa de recomendação, satisfação e compromisso que lançada duas vezes por ano.

- **Recomendação da Empresa:** ENPS® Relacional: é a probabilidade de que os funcionários recomendem à MAPFRE como empresa para trabalhar. 91 % dos funcionários trabalha em países com um índice de recomendação muito bom, acima de 20 pontos, ou excelente, acima de 40 pontos.
- **Causas raiz de nível 1 e nível 2:** aprofunda nos motivos principais pelos quais um funcionário recomenda em menor ou maior medida MAPFRE como empresa para trabalhar. Destacam-se como motivos de maior recomendação:

#### As condições e benefícios que nos oferece MAPFRE

#### As possibilidades de desenvolvimento

A estabilidade	A melhoria da empregabilidade como profissional
Os benefícios sociais	As possibilidades de promoção

- **Compromisso:** O índice ESI (Employee Satisfaction Index) se situa em 70 %, que corresponde à porcentagem de funcionários que avaliaram com uma pontuação média de entre 8 e 10 sua satisfação com estas dez variáveis: conhecimento dos objetivos, orgulho pelo trabalho realizado, reconhecimento pelo trabalho realizado, contribuição à empresa, recepção de feedback de qualidade, oportunidades de desenvolvimento, colaboração, ferramentas de trabalho, cuidado com as pessoas, orgulho da pegada social

Em 2022, o índice de compromisso foi de 70, alcançando o objetivo de 70 estabelecido para 2022.

#### Índice comprometimento por gênero

Homens	71
Mulheres	69

#### Índice de comprometimento por faixa etária

Até 25	76
De 26 a 37	69
De 38 a 49	69
De 50 a 64	71
Mais de 65	74

#### Índice de compromisso por nível de cargo

Administrativos	70
Técnicos	65
Chefes e controles	78
Diretoria	85

- **Índice de Recomendación del jefe (Leader Index).** Mede o grau em que os funcionários recomendariam a seus responsáveis. Em 2022, em uma escala de recomendação de 0 a 10, 62 % dos funcionários deram uma pontuação de 9 ou 10. A cobertura desta medição alcança mais de 93,1 % dos funcionários.
- **Satisfacción.** O índice de satisfação é de 67 %, que é o número de funcionários que avaliou com uma pontuação entre 8 e 10 seu nível de satisfação atual com a empresa.
- **Reputación.** Os funcionários avaliaram a reputação da MAPFRE com uma pontuação de 8,3 sobre 10.

Também, a escuta contínua da voz das pessoas é realizada na conversa contínua que os líderes mantêm com suas equipes, assim como através de encontros formais e informais dos órgãos de direção com os funcionários e outras iniciativas de escuta, participação, inovação e cocriação que promove a empresa. As informações incluídas nesta escuta contínua da experiência é centralizada e explorada de maneira anonimizada através de painéis de controle, que permitem integrar esta voz na tomada de decisões, assim como devolver os resultados da escuta de maneira aberta ao conjunto da organização.

## Representação legal das pessoas trabalhadoras

Além dos mecanismos anteriores, a MAPFRE mantém um diálogo permanente e direto com seus funcionários, fornecendo informações sobre todos os aspectos relevantes, escutando suas opiniões e solicitando sua participação ativa através de diferentes canais.

Um destes canais é, sem dúvida, a representação legal das pessoas trabalhadoras (sindicatos, comitês de empresa). Deste modo, naqueles países em que existe esta representação, a interlocução sobre aquelas questões que concernem às relações trabalhistas é canalizada através dela.



A MAPFRE garante e respeita a liberdade sindical, de associação e negociação coletiva de suas pessoas trabalhadoras, embora seja preciso indicar que a escolha de representantes legais é um direito que corresponde exercer, voluntariamente, ao próprio quadro de funcionários.

Atualmente, 50,44 % do quadro de funcionários está representado por representantes legais dos trabalhadores. Vale dizer que, países como Alemanha, Argélia, Espanha, França, Malta, Tunísia, Venezuela contam com uma porcentagem de funcionários representado que alcança entre 80 e 100 % em cada um deles.

A relação entre a empresa e a representação legal dos trabalhadores acontece através dos seguintes canais:

- Dentro dos órgãos de participação da empresa com os representantes legais dos trabalhadores e comissões formais.
- Reuniões periódicas acordadas por ambas as partes.
- Contato direto via telefone ou E-mail.
- Canais de Teams para a troca de informações..

Por outro lado, a representação legal dos trabalhadores se comunica com os funcionários através de contas de correio eletrônico específicas ou espaços na intranet, visitas aos centros de trabalho e espaços para reuniões ou assembleias que a empresa facilita para a comunicação e o diálogo com os funcionários.

## 4.4 GERANDO NEGÓCIOS PARA OS PRESTADORES

A MAPFRE tem o objetivo de garantir uma atuação ética e socialmente responsável por parte de todos os prestadores que emprestam algum serviço, bem ao Grupo ou diretamente aos clientes. Tudo isso, mantendo um adequado nível de qualidade na prestação do serviço e elevados padrões de controle interno em todas as fases do processo.

Para isso, conta com uma norma de compras, que tem como objetivo estabelecer critérios econômicos, ambientais, sociais e de governança, assim como princípios de cumprimento obrigatório que devem ser respeitados em qualquer contratação realizada em nome da empresa.

O Código de Ética e Conduta do Grupo estabelece uma seção específica para prestadores e empresas colaboradoras que determina o marco em que deve se desenvolver a relação.

O Grupo trabalha com quase 145.000 prestadores com um faturamento de mais de 4,440 bilhões de euros. Classificam-se em duas categorias: prestadores de serviço (aqueles que realizam prestações derivadas dos contratos de seguro ou

de serviços oferecidos pelas empresas seguradoras do Grupo ou suas filiais aos clientes) e prestadores de suporte ou gerais (aqueles que têm como cliente final quaisquer das entidades do Grupo MAPFRE para atividades como a gestão de fornecimentos, empresas de consultoria, impressão, etc.).

Para fortalecer a relação com os prestadores e oferecer um melhor serviço ao cliente, a MAPFRE disponibiliza diversos materiais, dossiês de formação, procedimentos de atuação, ferramentas e cursos online ou presenciais, que facilitam seu trabalho e proporcionam conhecimentos sobre diversos temas, como modificações legislativas, desenvolvimentos tecnológicos, assim como outros assuntos relevantes na área de sustentabilidade.

### 4.4.1 MODELO OPERACIONAL DE GESTÃO DE FORNECEDORES DE SERVIÇOS

Os prestadores de serviço são a extensão da Empresa junto ao cliente. Por isso, dada sua relevância, a empresa dispõe de um Modelo Operação de Gestão de Prestadores (MOP), em que sua prática é realizada mediante a definição dos diferentes processos, procedimentos e operacionais

que estabelecem a melhor forma de atuar, sempre conforme a legislação em vigor de cada país e, portanto, cumprindo os requisitos legais que têm impacto em nossos serviços.

Também, o Modelo Operacional de Prestadores se compõe de um conjunto de princípios gerais de aplicação global que definem a disposição do modelo de gestão que são: o rigor técnico, a orientação e otimização do contato com o cliente, a vocação de serviço, a eficiência operacional, o controle do risco e controle interno, a inovação e melhoria contínua, assim como a responsabilidade social corporativa.

**O GRUPO TRABALHA COM CERCA DE 145.000 PRESTADORES DE SERVIÇOS (QUE FAZEM PRESTAÇÕES DERIVADAS DOS CONTRATOS DE SEGURO OU DE SERVIÇOS OFERECIDOS PELAS EMPRESAS DO GRUPO) E PRESTADORES DE SUPORTE OU GERAIS PARA ATIVIDADES COMO A GESTÃO DE FORNECIMENTOS, EMPRESAS DE CONSULTORIA, IMPRESSÃO, ETC.**

Estabelece-se um sistema de contribuição comum que representa uma contínua retroalimentação dos compromissos entre a MAPFRE e o prestador, de

maneira que todo incremento da relação no modelo implica o estabelecimento de novos compromissos por ambas as partes. Estes compromissos permitem estabelecer diferentes categorias de prestadores, em função do grau de vinculação, cujo máximo expoente é o “Embaixador da Marca”, cujos integrantes alcançam os padrões mais exigentes de serviço e profissionalismo.

Os Embaixadores da Marca estão plenamente comprometidos com a MAPFRE participando no modelo econômico, prescrevendo a marca MAPFRE e proporcionando seu conhecimento para o design de novos produtos e serviços.

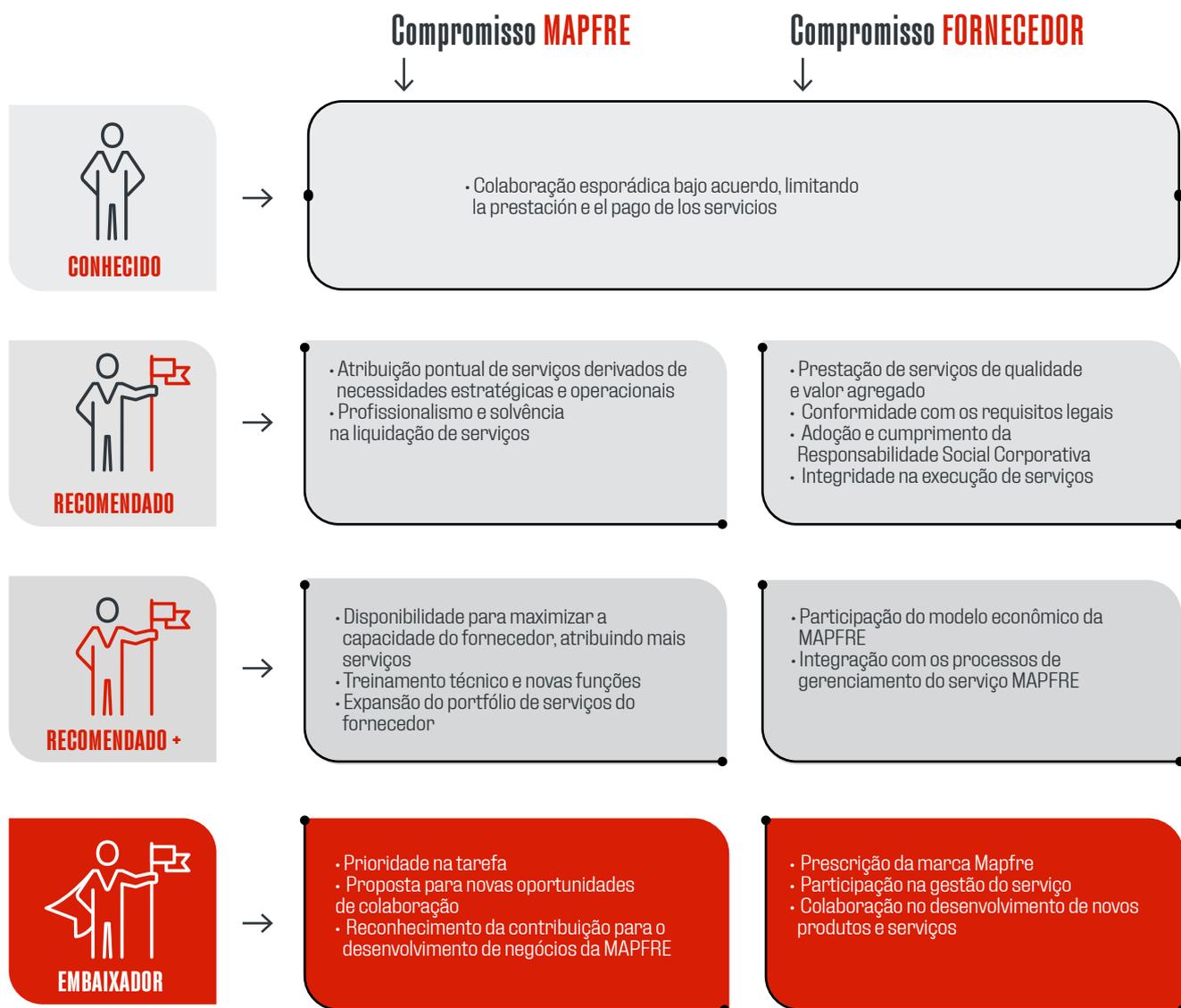
Na atualidade, o Modelo Operacional de Prestadores (MOP) foi implantado em 19 países de

cinco regiões. Com a implementação deste modelo tende-se à padronização e homogeneização dos processos e subprocessos, geração de eficiência, poupança econômica para a entidade e melhoria da qualidade percebida pelo cliente em todos os países em que opera o Grupo.

Também, este modelo é a referência que estabelece as diretrizes a seguir e constitui a fonte básica para uma correta gestão e execução.

E com a finalidade de alcançar o objetivo definido, desenvolvem-se as seguintes funções: relevamento dos processos adequados, design das estruturas mais convenientes, zelar pelo cumprimento do regulamento e regras gerais, monitoramento dos resultados dos países/ regiões, assim como definição e implementação de um modelo de controle interno operacional.

**CATEGORIA DO FORNECEDOR DEFINIDO POR MAPFRE E COMPROMISSOS MÚTUOS:**



## 4.4.2 MODELO GLOBAL DE COMPRAS PRESTADORES DE SUPORTE

A estratégia de compras é definida de forma centralizada e é executada de forma descentralizada pelos países através de seus grupos de compra com autonomia para contratar.

O modelo de compras é desenvolvido com base em cinco aspectos fundamentais:

1. **Regulamento e procedimentos:** norma e procedimento geral de compras, além dos procedimentos locais de cada país/organização com as especificidades locais.
2. **Governança da Função:** estratégia centralizada definida pela Diretoria Corporativa de Meios e executada com autonomia pelos diferentes países e organizações.
3. **Processo de Compra:** definido de forma global mas adaptado às especificidades e tamanho das organizações.
4. **Estrutura Organizacional:** equipes de compra especializadas e profissionais com apoio da Diretoria Corporativa de Meios.
5. **Sistema de Compra:** sistema de compras global (SAP) com informação consolidada a nível grupo. Atualmente, está sendo implementando a evolução de SAP (ARIBA) para a gestão das compras em um projeto de cinco anos. Ainda, durante 2022, implementou-se a ferramenta de gestão de riscos do sistema.



## 4.4.3 GESTÃO SUSTENTÁVEL DE PRESTADORES

A gestão responsável e sustentável de prestadores é uma das prioridades da empresa em termos de sustentabilidade. Um tratamento integral dos processos relacionados com esta gestão significa realizar as medidas necessárias, tanto preventivas de controle ou supervisão (incluída a formação e/ou sensibilização) como de mitigação e reparação, que permitam garantir que as práticas de sustentabilidade que realizam os prestadores estejam alinhadas com as da MAPFRE e que são cumpridos os padrões definidos pela empresa.

A MAPFRE dispõe de uma metodologia de homologação ESG de prestadores. Este processo inclui, além da avaliação das práticas de sustentabilidade do prestador, a formação e sensibilização em direitos humanos e a Agenda 2030.

O modelo está implantado em prestadores de serviços na Espanha, Brasil, Estados Unidos, México e Colômbia. Quanto à gestão sustentável de prestadores de suporte, a implantação avança de forma conjunta com a implementação do sistema de compras global. Em 2022, a ferramenta que permite a homologação foi implantada na Espanha, México, Argentina, Honduras, Paraguai, Guatemala e Equador.

## 4.4.4 PROCESSO DE HOMOLOGAÇÃO ESG

A homologação é um processo obrigatório para os prestadores selecionados, implica um processo de avaliação, acompanhamento e reparação, que começa com a análise inicial das práticas em sustentabilidade dos prestadores. Esta análise é realizada mediante um questionário específico que inclui os seguintes fatores de risco:

- Segurança e saúde ocupacional dos trabalhadores.
- Prática anticorrupção em todas as formas (incluindo extorsão, suborno e fraude para obter vantagens competitivas)
- Direitos humanos: trabalho infantil e forçado, direitos trabalhistas básicos, etc.
- Práticas e sanções ambientais.

- Inclusão, diversidade e não discriminação.
- Segurança da informação e privacidade de dados.

Com base nas respostas que os prestadores fornecem no questionário, o processo continua com os seguintes passos:

- Em caso de estar todos os critérios corretos, procede-se a sua homologação ESG e
- Em caso contrário, propõe-se um plano de ação com medidas para reverter, reparar e/ou mitigar a situação.

Mediante este sistema é possível estabelecer um mapa de riscos e incluir as medidas de mitigação deles, através dos planos de ação.



## 4.4.5 RESULTADOS 2022

### Homologação dos prestadores de serviços

A nível geral, a seleção de prestadores distinguidos (Embaixadores da Marca, Recomendados + e Recomendados) dos ramos de automóveis e lar em quatro dos países citados representa uma média de 55,53 % dos serviços que MAPFRE presta nos diferentes ramos e um total de 65,63 % do faturamento. Isto demonstra a ampla cobertura da homologação ESG. É preciso observar que a seleção destes prestadores foi realizada desde 2019 e com a entrada de novos prestadores estas percentagens foram diminuindo.

Desde o início do processo de homologação, foram incluídos 4.502 prestadores de serviços, dos quais 96,5 % foram homologados. 3,5 % dos prestadores restantes não foram homologados por apresentar risco médio ou alto (21 deles) ou por não responder o questionário de homologação (135 dos prestadores incluídos).

Também, 100 % dos prestadores foram sensibilizados e formados em direitos humanos (mediante conteúdos elaborados pela Rede Espanhola de Pacto Mundial) e na Agenda 2030 das Nações Unidas.

## Aprovação ESG dos prestadores de suporte

Em 2022, um total de 1123 prestadores de suporte foram homologados com a seguinte distribuição:

País	Nº de Prestadores homologados	% faturamento 2022 sobre o total
Espanha	719	49,97 %
México	71	80,27 %
Honduras	58	47,86 %
Guatemala	42	81,22 %
Ecuador	86	52,19 %
Paraguai	94	80 %
Argentina	53	48 %

## Outros processos de supervisão, auditoria e controle ESG de prestadores

Adicionalmente ao trabalho de supervisão e controle realizada no âmbito da homologação ESG, na MAPFRE são realizadas outras ações que contribuem para trasladar e garantir que o comportamento dos prestadores está alinhado com os valores, políticas e normas da MAPFRE.

### Aspecto ambiental

Durante o processo de auditoria interna associada às certificações ISO 14.001 e ISO 50.001, foi verificado o cumprimento de todo o regulamento de segurança industrial e ambiental da atividade de manutenção geral de instalações (realizada por um prestador externo) em 11 edifícios da MAPFRE localizados na Espanha.

A auditoria foi realizada por um terceiro especializado, tendo participado nela o responsável técnico pela empresa de manutenção correspondente.

### Segurança da informação

A MAPFRE dispõe de uma metodologia para a gestão do risco de segurança das informações de terceiros, com a qual pretende garantir que os prestadores cumprem os padrões exigidos pela empresa nesta matéria. Seguindo a metodologia implantada, ao longo do exercício 2022, avaliou-se a segurança de mais de 35 prestadores diferentes, com a aplicação em mais de 40 licitações.

Assim mesmo, está sendo executado um processo específico de avaliação do nível de segurança dos prestadores que atualmente prestam serviços

críticos, começando por aqueles que prestam serviço às entidades situadas na Espanha. Análise que será estendida gradualmente ao resto das entidades do Grupo MAPFRE em outros países. Associados a este processo específico foram avaliados mais de 15 prestadores neste exercício.

### Fraude e anticorrupção

No âmbito da gestão de prestadores de suporte, realizou-se em 2022 uma auditoria sobre corrupção na camada máxima de governança, para garantir que nenhum dos beneficiários últimos estejam envolvidos em processos judiciais, tenham sanções ou estejam em *blacklists* por estes temas. No total, analisaram-se 52 prestadores que representam 75 % do faturamento da MAPFRE S.A. Em nenhum caso, entre os beneficiários últimos das empresas solicitadas, tanto pessoas quanto empresas, encontrou-se existência de nenhum tipo de sanção ou evidência negativa em temas de corrupção.

### Controles de atividade específicos para prestadores de negócio

Na MAPFRE Espanha foram realizados de maneira periódica controles de atividade de prestadores dos ramos de lar (reparadores) e automóveis (reboques e oficinas). Estes controles representam questionários, solicitação de evidências e visitas físicas para verificar que estão sendo implementados todos os requisitos, também ações de mitigação e reparação em caso de desvios. Os principais temas que são avaliados são: temas técnicos e de qualidade do serviço, prevenção de riscos ocupacionais, luta contra a fraude e cumprimento regulatório em matéria fiscal e trabalhista. Estes são os principais dados de 2022:

- Patrimoniais/lar:** mais de 630 prestadores conferidos (14,9 % da carteira), 79 prestadores cancelados devido à falta de contribuição das informações solicitadas.
- Reboques e transporte de viajantes:** 328 prestadores verificados, 28 desvios encontrados dos quais 17 foram resolvidos com planos de ação ou apresentam melhorias consideráveis.

# 4.5 NOSSA PEGADA, VALOR COMPARTILHADO

A MAPFRE está comprometida com os princípios do desenvolvimento sustentável e os objetivos da Agenda 2030.

A Empresa acompanha e informa a todos seus grupos de interesse sobre os impactos de sua atividade sobre o meio ambiente (ver seção 3.3.2 Sustentabilidade no negócio e capítulo 5

“Comprometidos com o meio ambiente”, a economia (ver seção 2.4.5 Transparência Fiscal e capítulo 3.2 Principais dados econômicos) e a sociedade, mediante a criação e distribuição de valor social.

## 4.5.1 CRIAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DE VALOR SOCIAL

Em cumprimento dos compromissos públicos incluídos nos marcos internacionais subscritos em matéria de direitos humanos e trabalhistas, assim como nos princípios e políticas da Empresa, a MAPFRE orienta sua estratégia corporativa à criação e distribuição de valor a todos seus grupos de interesse.

A criação de valor social se fundamenta na aposta pela diversidade e o conhecimento, promovendo a inovação e as oportunidades profissionais para todas as gerações; a gestão sustentável de suas operações, especialmente mediante a gestão sustentável de seus prestadores e o fortalecimento da rede comercial; e em último termo, a promoção do negócio sustentável, mediante a análise de impacto nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável de sua carteira de investimento e sua contribuição direta para a Agenda 2030.

Quanto à distribuição de valor, além dos impactos positivos que tudo o anterior gera na sociedade, a

MAPFRE compartilha o valor social criado através do exercício de sua cidadania corporativa mediante, entre outras, atividades de voluntariado corporativo e doações ou colaborações diretas com atividades de especial interesse público e social.

Assim mesmo, a pegada social da Empresa aumenta seu impacto positivo mediante o pagamento de dividendos que correspondem a seu principal acionista, Fundación MAPFRE, com base nos resultados do exercício e na estrutura acionária. O desempenho econômico da Empresa se converte, assim, em uma expressão mais de sua cidadania corporativa por contribuir, por este meio, à sustentação do fim social da Fundação e a sua independência. (Para saber mais consulte o Relatório Anual 2022 de Fundación MAPFRE).

A seguir, demonstra-se como a MAPFRE cria valor para a sociedade e sua distribuição entre seus grupos de interesse.



criação e distribuição de valor na MAPFRE

# criação de valor

## GARANTIAS MÍNIMAS

### Saúde e bem-estar

**75 programas** dedicadas à formação dos funcionários em saúde e bem-estar.

**84,1%** do quadro de funcionários está representado em comitês de gestão-funcionários conjuntos.

### Emprego

**30.327** funcionários com contrato fixo

**1.442,6 MM€** pagos em salários e outros.

**41%** das vagas publicadas foram cobertas por mobilidade interna, assumindo uma promoção em 86,2 %

### Oportunidades para jovens

**289** acordos com universidades, escolas de negócio e instituições universitárias.

**Más de 800** estudantes realizaram estágio no Grupo durante este ano em 26 países.

### Inovação

Iniciativas da MAPFRE Open Innovation em **15 países**

**5 centros** de pesquisa e desenvolvimento da CESVIMAP em 5 países (Espanha, Argentina, Brasil, Colômbia, México e França).

### Flexibilidade e equilíbrio

**57,6 %** dos funcionários desfrutaram de um horário flexível.

**1.328 empleados** funcionários beneficiaram de licença de maternidade e paternidade.

**166,52 MM€** investidos em benefícios sociais para os funcionários

### Diversidade

**55,4 %** do quadro de funcionários atual são mulheres e 42% das posições de responsabilidade são ocupadas por mulheres.

**81 nacionalidades** e 5 gerações convivem na MAPFRE

**3,5 %** de funcionários com necessidades especiais integram o quadro de funcionários.

**686 pessoas** participam em programa global de mentoria.

## DIVERSIDADE E CONHECIMENTO

## operações sustentáveis

### Prestadores

Cerca de **145 mil prestadores** com os quais a MAPFRE mantém relação comercial e de serviços

**100% dos prestadores** homologados com critérios ambientais, sociais e de governança (ASG) foram conscientizados sobre direitos humanos e na Agenda 2030 das Nações Unidas.

**160.000 euros** em contratos com centros especiais de emprego ou empresas equiparadas.

**7,04 MM€** em pagamento por prestadores y Red Comercial

### Rede comercial

**83.332** agentes, delegados e corretores trabalham com a MAPFRE.

**7.573** escritórios de bancassurance (dos quais 3.983 estão localizados no Brasil, 3.386 na Espanha, 114 na República Dominicana, 53 no México e 37 em Malta).

**4.814** escritórios diretos e delegados.

### Investimento

**30.940,1 MM€** em fundos administrados de terceiros.

**41.387,9 MM€** em investimentos próprios.

### Assinatura

**2,3 millones de clientes** clientes dos novos produtos e serviços desenvolvidos por meio das iniciativas da MAPFRE Open Innovation.

**24.540,3 MM€** em prêmios emitidos e aceitos totais.

## NEGÓCIO SUSTENTÁVEL

## DISTRIBUIÇÃO DE VALOR

### Acionistas



**876,4 MM€** em pagamentos por dividendos, realizados no exercício, a seus acionistas.

## EMPRESA E SOCIEDADE

### Sociedade



**16.362 MM€** destinados a prestações.

**630 MM€** pagos às Administrações Públicas.

**2,6 MM€** contribuições para entidades setoriais e institucionais.

**135.000 €** foram doados a ações de integração laboral

## 4.5.2 CONTRIBUIÇÃO PARA A AGENDA 2030

A pegada da MAPFRE se concretiza em sua contribuição para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável através de sua atividade, na execução de seu plano de sustentabilidade e no exercício de sua cidadania corporativa.

Especialmente, a MAPFRE focaliza suas ações em sete Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, ciente de que ao agir sobre eles gera impacto nos outros dez. [\(Para mais informações consulte o Capítulo 6.3 Notas de informações complementares - Nota 12. Marco para identificar a contribuição da MAPFRE para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável\).](#)

### Actividade da MAPFRE

A partir de uma perspectiva geral de gestão e impacto, a contribuição do Grupo se orienta tanto para o exterior, desenvolvendo produtos e serviços para todos seus grupos de interesse, quanto para o interior da empresa, melhorando seus procedimentos e desempenho ESG em relação com as pessoas que trabalham direta e indiretamente para a empresa e a gestão de seu patrimônio.

A contribuição do Grupo para a Agenda 2030 se materializa, principalmente, através da cobertura de riscos, mediante as indenizações ou a prestação de serviços. A partir de sua criação, a MAPFRE ajuda famílias, empresas e instituições a se sobreporem dos efeitos de um sinistro. Em 2022, destinaram-se 16.362 milhões de euros ao pagamento de prestações. [\(Para mais informações, ver o Capítulo 6.3 Notas de informações complementares - Nota 8. Produtos Sustentáveis\).](#)

Também, a MAPFRE tem capacidade contrastada para canalizar os recursos que lhe confiam seus clientes, assim como seu próprio patrimônio, para investimentos sustentáveis e com um impacto social benéfico em termos da Agenda 2030. Para o agir como investidor em dívida pública, a MAPFRE não apenas cria valor para todos seus grupos de interesse, mas também contribui para o bem-estar social e para a proteção da cidadania. Em sua faceta de comprador de dívida e outros ativos corporativos favorece, entre outros, a criação de riqueza e emprego. [\(Para mais informações, ver o Capítulo 3.3: Gestão de riscos e sustentabilidade no negócio\).](#)

Incluem-se a seguir as principais contribuições e impactos no ano 2022 da MAPFRE para Agenda 2030 nos sete objetivos priorizados pela empresa com impacto nos outros dez ODS.

#### ODS

#### Contribuição Principal

ODS	Contribuição Principal
 1. ERRADICAÇÃO DA POBREZA	Promovemos a resiliência de 29,8 milhões de pessoas e de suas famílias, reduzindo sua exposição e vulnerabilidade diante de sinistros comuns e fenômenos extremos.
 3. SAÚDE E BEM-ESTAR	Em 2022, foram investidos 1,5 MM € em ações de promoção da saúde física e psicológica, tanto no ambiente de trabalho como no pessoal e familiar dos trabalhadores. 7 MM de horas perdidas por absenteísmo derivado de acidentes não de trabalho e doença comum. Redução de 0,11 pps no índice de absenteísmo com respeito ao ano base (2019)
 8. TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO	Mais de 115 mil pessoas trabalham direta ou indiretamente para a empresa e cerca de 145.000 prestadores prestam serviços à MAPFRE. 1.340.882 empresas se beneficiam de coberturas desenhadas especificamente para proteger os riscos de suas atividades econômicas.
 11. CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS	Mais de 154 mil euros destinados a pesquisar acidentes de trânsito e reduzir a sinistralidade CESVIMAP avaliou os sistemas ADAS de 72 modelos diferentes de veículos, extrapolando os resultados para várias versões diferentes. 87,1 % dos modelos do catálogo MAPFRE ESPAÑA são cobertos.
 13. AÇÃO PELO CLIMA	A geração fotovoltaica total em 2022 foi de 3.543.038 kWh, equivalente a 10,3 % da eletricidade consumida a partir da geração própria. 13 sedes internacionais possuem certificação de edificação sustentável, o que significa 34,6 % da superfície de edifícios principais da MAPFRE.
 16. PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES SÓLIDAS	Em 2022, 17.109 funcionários receberam 17.109 horas de treinamento em prevenção contra a lavagem de dinheiro.
 17. ALIANÇAS PARA ALCANÇAR OS OBJETIVOS	O gasto correspondente a contribuições das entidades setoriais e institucionais que ajudam a conformar uma visão mais integral e global do ambiente em que opera a indústria seguradora, seus impactos, riscos e oportunidades foi de cerca de 2,6 milhões de euros em 2022.

## A MAPFRE NÃO APENAS CRIA VALOR PARA TODOS SEUS PARTICIPANTES, MAS TAMBÉM CONTRIBUI PARA O BEM-ESTAR SOCIAL E A PROTEÇÃO DOS CIDADÃOS

### Contribuição desde o Plano de Sustentabilidade para a Agenda 2030

O Plano de Sustentabilidade da MAPFRE está alinhado com as seguintes referências empresariais do marco internacional SDG Ambition do Pacto Mundial:

1. **Redução de emissões:** MAPFRE estabeleceu seus próprios objetivos de redução de emissões de gases do efeito estufa, em consonância com sua estratégia e as operações de assinatura e investimento. Seus compromissos públicos para descarbonizar as carteiras de investimento e assinatura buscam avançar em uma transição DEL o justa para uma economia baixa em carbono, que contribui para alcançar os objetivos previstos para adotar medidas urgentes para combater a mudança climática e seus efeitos (ODS 13), o que impacta em garantir uma vida saudável e promover o bem-estar para todos em todas as idades (ODS 3).

Objetivo	KPI
Reduzir a pegada de carbono do grupo	Foi reduzida a pegada de carbono em 20,62 % Intensidade em carbono medida como as emissões totais (TnCO2e)/funcionários é de 2,25
Alcançar a neutralidade em carbono nas principais geografias	Na Espanha e em Portugal, a pegada de carbono está neutralizada
Apoiar a economia baixa em carbono	As emissões totais da carteira foram reduzidas em 34 % em relação à linha base 2019
Contribuir a partir da assinatura para o Compromisso da MAPFRE pelo desenvolvimento sustentável	100 % das operações Cumprem os compromissos em matéria de assinatura
Garantir a análise ESG no processo de assinatura.	77 % de clientes estão qualificados com critérios

2. **Zero resíduos:** MAPFRE determinou a fonte, o tipo e as quantidades de resíduos gerados que permitem estabelecer uma linha de base e identificar as áreas de melhoria em matéria de gestão de resíduos. As certificações “Resíduo Zero” de seus edifícios, a formação em gestão de resíduos para seus prestadores ou o desenvolvimento de novos produtos seguradores, que incluem esta ambição, são alguns dos passos dados pela Empresa para contribuir para alcançar as metas estabelecidas no objetivo 12.

Objetivo	KPI
Promover nas oficinas a reparação ao invés da substituição	39,9 % da Rede Preferencial de reboques e oficinas formada em resíduos reparáveis e métodos de reparação
Implantar o modelo MAPFRE de Resíduo Zero	2 edifícios com modelo “Resíduo Zero”

3. **Percepção de um salário digno:** em matéria trabalhista, a MAPFRE centra sua ação na criação de emprego de qualidade que contribua para a consecução de diferentes ODS, como o fim da pobreza (ODS 1) especialmente em grupos vulneráveis ou o trabalho decente e o

crescimento econômico (ODS 8) para todos. O salário digno, a equidade retributiva, a formação contínua ou o acompanhamento prévio à aposentadoria são alguns dos componentes que são considerados pela empresa neste âmbito.

Objetivo	KPI
Desenvolver as capacidades das pessoas, incrementar a empregabilidade e oferecer emprego de qualidade.	O índice de mobilidade funcional nos principais países onde opera a Empresa se eleva em 15,7
	O índice ESI (Employee Satisfaction Index) está em 70 %
	A promoção interna na MAPFRE é de 86,2
	41 % vagas foram coberturas de forma interna
Incrementar o número pessoas com deficiência integradas profissionalmente (direta e indiretamente)	814 pessoas tiveram uma primeira experiência profissional na MAPFRE
	As pessoas com deficiência representam 3,5 % do quadro de funcionários
Alcançar a equidade salarial, reduzindo a desigualdade salarial ajustada por gênero.	4 familiares de funcionários com deficiência estão integrados profissionalmente, graças a alianças e outros acordos da MAPFRE com entidades
	A média da brecha ajustada global sobre retribuição fixa do Grupo, considerando 99 % do os funcionários, é de 2,13 %, porcentagem equivalente à do ano anterior

4. **Zero incidências de suborno:** as práticas corruptas impedem o crescimento, distorcem a concorrência e têm um impacto desproporcionado nas pessoas vulneráveis. A MAPFRE tem tolerância zero a estas práticas em qualquer ponto de sua cadeia de valor.

Homologando os prestadores e reforçando os canais de denúncia, a empresa contribui para que as metas do Objetivo 16 (Paz, justiça e instituições sólidas) sejam alcançadas.

Objetivo	KPI
Homologar os prestadores da MAPFRE com critérios de sustentabilidade	4.345 Prestadores de Negócio da Rede Preferencial estão homologados com critérios ESG
Melhorar as operações e a acessibilidade dos canais de denúncia e avançar na elaboração do marco ético de governança digital	1.123 Prestadores de Suporte homologados com critérios ESG
	Sistematizados, juntamente com um assessor externo, os princípios orientadores do marco que respondam às normas internacionais com as quais a MAPFRE se comprometeu e o respeito pelos direitos humanos.

Assim mesmo, a MAPFRE colaborou, juntamente com outras empresas integrantes do *think tank* enClave de Pessoas e PwC, na elaboração do relatório “Contribuição da Gestão de Pessoas para os ODS”. O relatório desenvolve uma metodologia que define e mede mais de 40 indicadores, aplicável a todo tipo de empresas. Entre suas conclusões,

destaca que com a gestão de pessoas são impactados 7 dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável: Saúde e Bem-Estar (3), Educação de Qualidade (4), Igualdade de Gênero (5), Trabalho Decente e Crescimento Econômico (8), Redução das Desigualdades (10), Ação pelo clima (13) e Parcerias para alcançar os objetivos (ODS 17).



### Cidadania Corporativa

A empresa também está comprometida com multiplicar sua contribuição para a Agenda 2030 através sua cidadania corporativa mediante: a colaboração com atividades de interesse público e social, assim como a promoção do voluntariado corporativo e a canalização do compromisso solidário das pessoas que trabalha na MAPFRE. [\(Para mais informações, ver o Relatório Pessoas e Organização 2022\)](#)

### Atividades de interesse público e social

Durante 2022, a MAPFRE colaborou com diversas iniciativas culturais, sociais e ambientais entre as quais merecem destaque:

1. Patrocínio do espaço cultural Verti Music Hall, no distrito berlinense de Friedrichshain, a MAPFRE procura ajudar a melhorar o bem-estar social e cultural da população residente na zona de influência desta infraestrutura cultural e de todos seus visitantes.
2. O programa “MAPFRE Highway Assistance”, resultado da associação entre MAPFRE Insurance e o departamento de Transporte de Massachusetts (MassDOT), responde de forma gratuita mais de 30.000 incidentes de estrada por ano.
3. MAPFRE lançou seu próprio desafio Planet Challenge, vinculado ao campeonato eSports City League de Gran Turismo 7, para testar à comunidade gamer com um desafio de sustentabilidade baseado em criar hábitos de reciclagem, atividade física e mobilidade sustentável.

As contribuições da MAPFRE para atividades de interesse público e social estão distribuídas do seguinte modo:

#### % de contribuições segundo sua categoria

Colaborações pontuais	14 %
Investimento na Comunidade	56 %
Iniciativas Comerciais	30 %

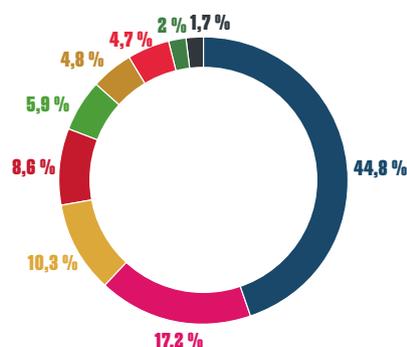
Adicionalmente a estas contribuições, Fundación MAPFRE (principal acionista da MAPFRE SA) desenvolve atividades de interesse geral nas áreas de Ação Social, Seguro e Previdência Social, Cultura, Prevenção e Segurança Viária, e Promoção da Saúde; incluídas em seu relatório anual.

### Promoção do voluntariado

O programa de voluntariado corporativo, cuja gestão está certificada por AENOR, mobilizou 4.109 voluntários, entre funcionários e familiares durante 2022, desenvolvendo 1.488 atividades em todo o mundo relacionadas com educação, nutrição, saúde, ajuda em emergências, entre outras, impactando diretamente em 124.147 pessoas em colaboração com 458 entidades. Mais de 12,3 % do quadro de funcionários global teve uma experiência de voluntariado.

## Gráficos voluntariado e ODS

**CONTRIBUIÇÃO DO VOLUNTARIADO CORPORATIVO 2022 NOS ODS** Distribuição do impacto das atividades realizadas durante 2022 nos ods

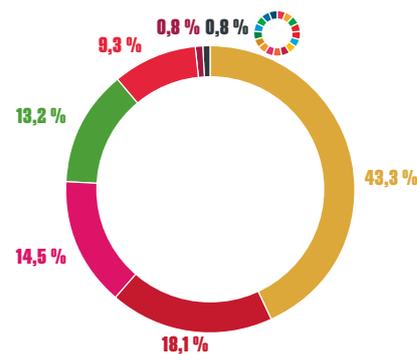


### REFERENCIAS



### DISTRIBUIÇÃO DO IMPACTO DE BENEFICIÁRIOS DIRETOS NOS ODS

Objetivo de desenvolvimento sustentável	Beneficiários diretos	Porcentagem de impacto
2. Fome zero e agricultura sustentável	43.3 %	43,3 %
4. Educação de qualidade	22.457	18,1 %
10. Redução das desigualdades	18.015	14,5 %
3. Saúde e bem-estar	16.372	13,2 %
1. Erradicação da pobreza	11.541	9,3 %
8. Trabalho decente e crescimento econômico	1.053	0,8 %
Outros Objetivos de Desenvolvimento Sustentável	954	0,8 %
<b>Total</b>	<b>124.147</b>	<b>100 %</b>



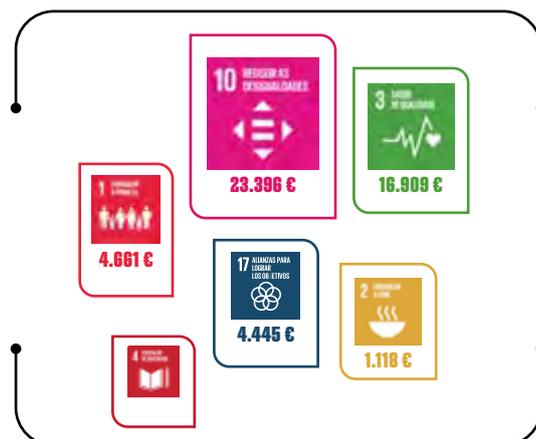
### Canalização do compromisso solidário das pessoas na MAPFRE

A MAPFRE colabora, além disso, com outros projetos sociais através de coletas monetárias e programas como o Euro Solidário na Espanha ou "Together we give Program", nos Estados Unidos

da América. Esta iniciativa oferece a oportunidade de doar um euro/dólar mensal do salário a um projeto social escolhido pelos funcionários, com o compromisso de que, por cada euro/dólar doado, a MAPFRE proporciona outro mais.

### DISTRIBUIÇÃO ECONÔMICA POR ODS DAS ARRECADAÇÕES MONETÁRIAS

Objetivo de desenvolvimento sustentável	Total geral Em euros	Porcentagem
10. Redução das desigualdades	28.396 €	50,7 %
3. Saúde e bem-estar	16.909 €	30,2 %
1. Erradicação da pobreza	4.661 €	8,3 %
17. Alianças para alcançar os objetivos	4.445 €	7,9 %
2. Fome zero e agricultura sustentável	1.118 €	2,0 %
4. Educação de qualidade	516 €	0,9 %
<b>Total</b>	<b>56.045€</b>	<b>100 %</b>



05

# COMPROMETIDOS COM O MEIO AMBIENTE



# 5.1 ESTRATÉGIA DE AÇÃO DIANTE DAS MUDANÇAS CLIMÁTICAS

Em novembro de 2022, durante a COP 27 celebrada no Egito, o secretário de Mudança Climática da ONU fez uma chamada urgente à ação: “A COP de Paris trouxe o acordo, Katowice e Glasgow nos deram um plano e agora é o momento de implementá-los”.

A MAPFRE, atendendo esta chamada, implementa diferentes projetos estratégicos que são incluídos no Plano Corporativo de Pegada Ambiental 2021-2030, plano que define a estratégia da Empresa na luta contra a mudança climática tanto em matéria de mitigação como de adaptação.

Conforme os objetivos definidos, novamente este ano foi compensada a pegada de carbono de 2022 das entidades MAPFRE localizadas na Espanha e Portugal<sup>8</sup>. Adicionalmente, no início de 2022, o Grupo MAPFRE aderiu à Net-Zero Insurance Alliance, com o objetivo de alcançar até 2050 a carteira segurada com zero líquidas e durante este ano trabalhou-se na definição de um marco apropriado para o estabelecimento de objetivos intermédios para atingir este desafio ([ver mais informações na seção 3.3.2 Sustentabilidade no Negócio](#)).

## Nosso Modelo Estratégico, o SIGMAYEc<sup>3</sup>

A solidez deste sistema de gestão, baseado na melhoria contínua e no princípio de prevenção e precaução de riscos, permitiu ao Grupo a expansão homogênea dos princípios ambientais assumidos pela Empresa.

A Política de Meio Ambiente, que evolui permanentemente para assumir novos compromissos, é incorporada nas estratégias organizacionais através de procedimentos operacionais e de gestão definidos em nosso modelo estratégico, o SIGMAYEc<sup>3</sup>.

O SIGMAYEc<sup>3</sup>, iniciado em sua vertente ambiental (ISO 14001), integra atualmente a gestão energética (ISO 50001), o inventário de pegada de carbono (ISO 14064) e a economia circular através do resíduo zero (Regulamento AENOR).

Seu design transversal é, além disso, uma garantia de êxito na consecução dos objetivos definidos, porque incorpora todas as áreas que têm responsabilidade nos diferentes âmbitos que o compõem.

Além disso, este sistema se sustenta sobre o compromisso de melhoria contínua que avalia de maneira permanente a eficácia das medidas adotadas para alcançar o cumprimento dos objetivos definidos.

Todas as ações neste âmbito são verificadas anualmente por terceiros acreditados, seguindo os principais padrões de referência.



<sup>8</sup>. Na data de fechamento deste Relatório, da pegada informada foram compensadas 3.000 TmCO<sub>2</sub>eq. A compensação completa será realizada antes da Assembleia Geral de Acionistas de março de 2023.

No contexto do Plano Corporativo de Pegada Ambiental, e graças à expansão do modelo SIGMAYEc<sup>3</sup>, Grupo estabelece os seguintes objetivos:

**Objetivos a 2024:**

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

**Objetivos a 2030:**

- Reduzir a pegada de carbono do Grupo em 50 % em relação à linha base de 2019.
- Compensar a pegada de carbono restante para o conjunto do Grupo.

A seguir, é exibido o avanço do SIGMAYEc<sup>3</sup> durante 2022:

**GRAU DE AVANÇO DO SIGMAYEc<sup>3</sup>**

**Cobertura ISO 14001**

2006	Espanha	2016	Argentina Chile
2012	Porto Rico Colômbia	2019	Turquia
2014	México	2020	Peru
2015	Paraguai Portugal	2021	Alemania Brasil Estados Unidos Itália



**Cobertura ISO 50001**

2012	Espanha
2021	Porto Rico
2022	México



**Cobertura RESIDUO ZERO**

2021	Espanha Complejo Majadahonda
2022	Espanha CPD Alcalá



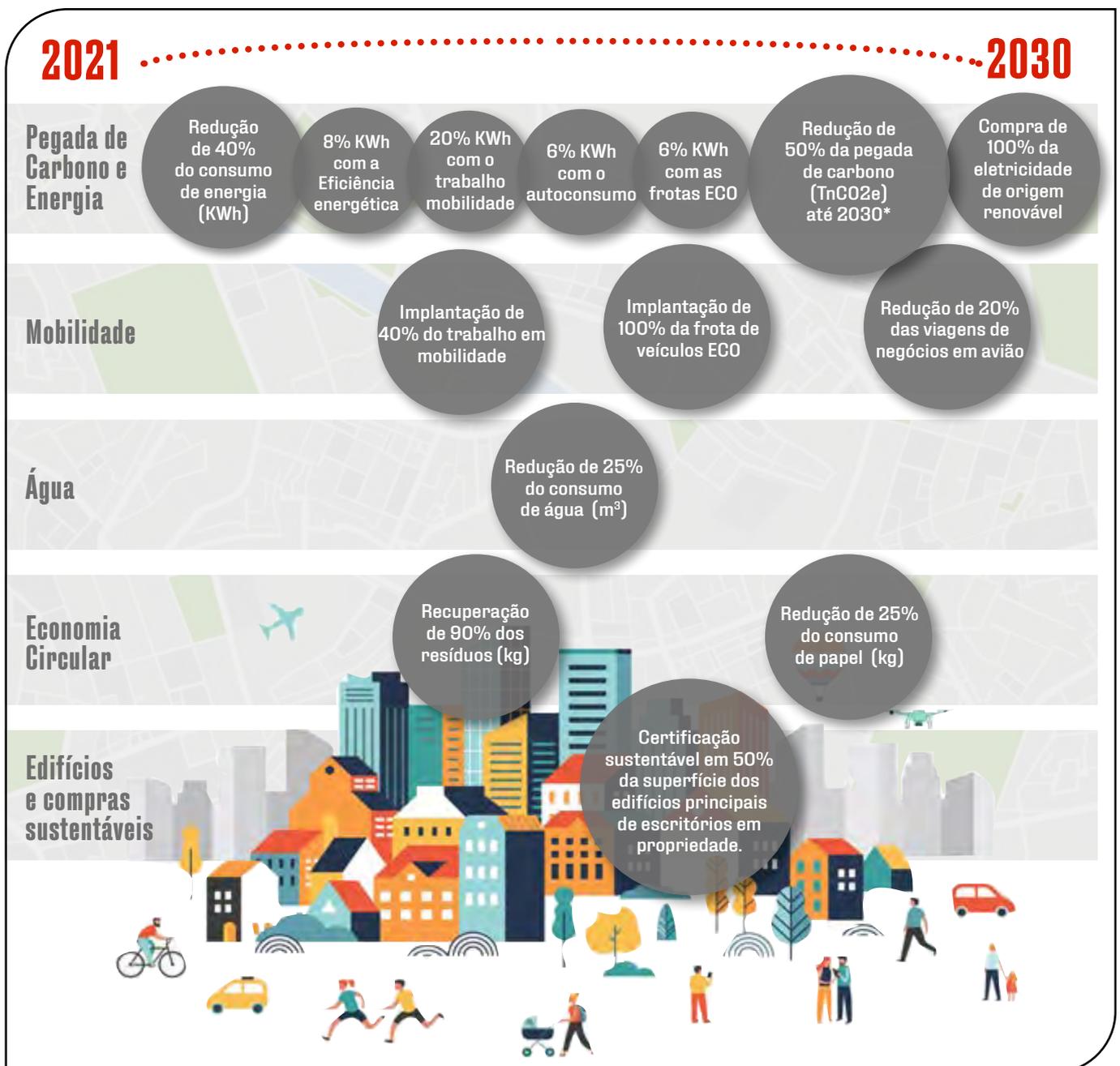
**Cobertura ISO 14064**

2015	Espanha	2019	México
2016	Porto Rico Colômbia	2020	Brasil Turquia
2017	Portugal	2021	Alemania Chile Estados Unidos Peru
2018	Italia	2022	República Dominicana



# 5.2 PLANO CORPORATIVO DE PEGADA AMBIENTAL

Plano Corporativo de Pegada Ambiental 2021-2030 inclui todas as linhas de ação determinantes para alcançar até 2030 a redução de, pelo menos, 50 % da pegada de carbono do Grupo.



Estas linhas de ação, que definem o roteiro do Grupo na luta contra a mudança climática serão tratadas ao longo deste capítulo

## 5.2.1 EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

O uso da energia em edifícios é um dos maiores contribuidores para o consumo energético global e de emissões de Gases do Efeito Estufa (GEE). Por este motivo, melhorar a eficiência energética dos imóveis é Chave para reduzir o impacto

ambiental e alcançar os objetivos estabelecidos pelo Grupo.

O Plano de Pegada Ambiental 2021-2030 estabelece os seguintes objetivos:

### PLANO DE PEGADA AMBIENTAL 2021-2030: EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

Redução do consumo energético do Grupo em relação à linha base	Linha Base (2019)	Desempenho 2021	Desempenho 2022	Objetivo 2024	Objetivo 2030
Total GWh energia adquirida	155,00	128,00	136,00	127,00	93,00
Porcentagem de redução em relação à linha base 2019		-18 %	-12 %	-16 %	-40 %

### Indicadores de eficiência energética

Durante 2022, o consumo de energia se reduziu em 19.339.218 kWh em relação a 2019, representando 12 % de redução, que supera o objetivo previsto de redução de 3,5 % e 5.434.303 kWh para o ano 2022.

A seguir, são exibidas as ações mais relevantes implantadas neste exercício em matéria de eficiência energética, assim como seu impacto nos indicadores associados:

- Em 2022, a MAPFRE colocou em funcionamento uma das instalações de autoconsumo solar fotovoltaico mais completas e singulares da Espanha, com a instalação de 4.700 painéis fotovoltaicos de última geração na sede social do Grupo, com uma superfície de 5.700 m<sup>2</sup>. Esta instalação gerará 3,1 GWh anuais, o que permitirá à MAPFRE o autoabastecimento de 40 % de seu consumo elétrico anual, evitando a emissão à atmosfera de 740 TonCO<sub>2</sub>e por ano. Esta energia limpa servirá também para abastecer os 48 pontos de recarga gratuitos que a MAPFRE oferece a seus funcionários na sede social.
- O total de geração fotovoltaica em 2022 representou 3.543.038 kWh mediante a contribuição dos painéis instalados nas sedes de Majadahonda (Madri, Espanha), Centro de Dados de Alcalá de Henares (Madri, Espanha), Valência (Espanha), Sant Cugat (Espanha), CESVIMAP-Vicolozano (Ávila, Espanha) sede do México, sede da República Dominicana e edifício MAPFRE ASSISTÊNCIA na Itália, o que equivale a 10,3 % da eletricidade consumida proveniente de geração própria nessas sedes.
- Durante 2022, continuou o desenvolvimento das campanhas de sensibilização em relação à climatização dos edifícios, com o objetivo de

adequar as temperaturas de conforto para uma maior eficiência energética: “Campanha Warm Biz” na Espanha e na Argentina (para economizar no consumo energético de climatização no inverno) e “Campanha Cool Biz” na Espanha, Argentina, México, Portugal e Uruguai (para economizar no consumo energético de climatização no verão).

Ambas as campanhas têm como objetivo o ajuste de um grau centígrado na temperatura de climatização, o que se traduz na estimativa de uma economia de 7 % no consumo energético.

- Durante 2022, o edifício sede da MAPFRE no México se incorporou às certificações de Gestão Energética do SIGMAYEC3 da MAPFRE, de maneira que já somam um total de 26 edifícios certificados (localizados na Espanha, Porto Rico e México).
- Outras ações relevantes voltadas a melhorar a eficiência energética durante 2022 foram: a substituição em 2022 de luminárias convencionais por LED nas cabines de pintura da oficina de reparação de veículos a motor de Alcalá de Henares (Madri, Espanha) com uma economia prevista de 21.612 kWh anuais e 65 % de economia desse uso energético; melhorias nos sistemas de climatização dos edifícios Azca (Madri, Espanha), CSA Alcorcón (Madri, Espanha), e edifícios Sede de Maiorca (Espanha), Porto Rico e Brasil com uma economia prevista de 409.130 kWh; e a substituição de lâmpadas por LED nos edifícios Sede de Aravaca (Madri, Espanha), Las Palmas (Espanha), Saragoça (Espanha), Brasil, Itália, Porto Rico e CSA Alcorcón (Madri, Espanha), com uma economia prevista de 202.436 kWh.

[Para maiores detalhes de informações sobre os indicadores de desempenho ambiental, consulte o Capítulo 6.3 Notas de informações complementares - Nota 13. Indicadores ambientais.](#)

## 5.2.2 EDIFÍCIOS SUSTENTÁVEIS

O design e a construção de um edifício com critérios de máxima eficiência supõe importantes economias em múltiplos aspectos ambientais, como o consumo energético ou de água, redução da pegada de carbono, melhorias no conforto do ocupante pela otimização das temperaturas ou a qualidade do ar.

Por isso, a MAPFRE tem o compromisso de executar todas as novas construções e grandes remodelações com o objetivo de obter certificados de edificação sustentável LEED, BREEAM,

ENERGY STAR ou outras de similar natureza relevantes no âmbito local. Ainda, os sistemas de gestão baseados na melhoria contínua, como ISO 14001 ou ISO 50001, pretendem conseguir um controle excelente do impacto ambiental dos imóveis e requerem melhorias evidentes de seu desempenho ambiental.

Por isso, o Plano de Pegada Ambiental até 2030 estabelece os seguintes objetivos em relação com os imóveis do Grupo MAPFRE:

### PLANO DE PEGADA AMBIENTAL 2021-2030: EDIFÍCIOS SUSTENTÁVEIS

Certificação de edifícios	Linha Base (2019)	Desempenho 2021	Desempenho 2022	Objetivo 2024	Objetivo 2030
Porcentagem de m <sup>2</sup> certificados em edificação sustentável	15 %	35 %	36 %	39 %	50 %



### Indicadores de edifícios sustentáveis

- Em 2022, com a certificação LEED Gold do edifício sede de Coruña (Espanha), são já 13 sedes em todo o mundo que dispõem de certificação de edificação sustentável, representando 35,5 % da superfície de edifícios principais da MAPFRE.
- 44 sedes em todo o mundo operam sob SIGMAYEc3 em suas vertentes ambiental e energética

Para maiores detalhes de informações sobre os indicadores de desempenho ambiental, consulte o Capítulo 6.3 Notas de informações complementares - Nota 13. Indicadores ambientais

## 5.2.3 PEGADA DE CARBONO

O Grupo MAPFRE atende à agenda climática internacional buscando iniciativas e ações tangíveis que ofereçam soluções reais para enfrentar os desafios da mudança climática, perseguindo o objetivo de limitar o aumento da temperatura para 1,5° C e estabelece dentro de

seu Plano de Pegada Ambiental 2021-2030 um compromisso de redução da pegada de carbono do Grupo de 50 % até 2030 em relação ao ano 2019.

Para alcançar o objetivo de redução de emissões, definem-se os seguintes objetivos estratégicos:

### PLANO DE PEGADA AMBIENTAL 2021-2030: PEGADA DE CARBONO

Redução de toneladas de CO <sub>2</sub> e	Linha Base (2019)	Desempenho 2021*	Desempenho 2022	Objetivo 2024	Objetivo 2030
Toneladas de CO <sub>2</sub> e	83.448	50.207	61.727	67.425	41.336
Porcentagem de redução em relação à linha base 2019	--	-40 %	-26 %	-19 %	-50 %
Porcentagem de eletricidade de fontes renováveis com Garantias de origem	59 %	66 %	65 %	87 %	100 %

\*Desempenho de 2021 condicionado às condições de operação extraordinárias motivadas pela pandemia da COVID-19

### Indicadores de pegada de carbono

- Compensação da pegada de carbono da Espanha e Portugal, pelo segundo ano consecutivo, representando 17.152 TmCO<sub>2</sub>e<sup>9 10</sup>.
- Durante 2022, a pegada de carbono do Grupo se reduziu em 21.720 TmCO<sub>2</sub>e em relação a 2019, representando 26 % de redução. Isto supera os objetivos de redução previstos para 2022 de 1,71 % e 209 TmCO<sub>2</sub>e para alcance 1 e 14,56 % e 2.131 TmCO<sub>2</sub>e para alcance 2, assim como 3,53 % e 1.998 TmCO<sub>2</sub>e para o alcance 3.
- Em 2022, foi incrementada a proporção de eletricidade limpa adquirida no Grupo MAPFRE, graças aos contratos de fornecimento elétrico de origem renovável em 100 % do consumo na Espanha e na Alemanha, de 99 % do consumo em Portugal, de 42 % na Itália e de 34 % no Brasil. Esta compra de energia limpa evitou a emissão à atmosfera de 14.913 TmCO<sub>2</sub>e nesses países e significou que 65 % do consumo elétrico do Grupo a nível global provenha de fontes de origem renovável.
- O Grupo MAPFRE continua seu processo de descarbonização de suas emissões de alcance

- 1 (emissões diretas) mediante o projeto de uso de sistemas de aquecimento ecológicos. Com a substituição das caldeiras de gás natural no edifício de General Perón 40 (Espanha), em 2022 foram reduzidas em 70,23 TmCO<sub>2</sub>e as emissões diretas do alcance 1 ao evitar a combustão de 36.294 m<sup>3</sup> de gás natural nesta sede.
- Em 2022, a República Dominicana foi incorporada ao inventário da pegada de carbono sob ISO 14064, o mesmo ano que é realizada a transição da versão da norma 2012 para a versão 2019, com que se inicia o processo para estender o alcance do reporte sob esta norma nos próximos exercícios. Com a incorporação deste novo país, 85,46 % dos funcionários do Grupo já se encontram sob o padrão internacional de reporte das emissões de gases do efeito estufa.

[Para maiores detalhes de informações sobre os indicadores de desempenho ambiental, consulte o Capítulo 6.3 Notas de informações complementares - Nota 13. Indicadores ambientais.](#)

<sup>9</sup> O compromisso de neutralidade inclui as emissões diretas e indiretas por energia importada (alcance 1 e 2) e outras emissões indiretas (alcance 3) correspondentes ao transporte, produtos e serviços que são utilizadas na empresa e as associadas ao uso de produtos da empresa.

<sup>10</sup> Na data de fechamento deste Relatório, da pegada informada foram compensadas 3.000 TmCO<sub>2</sub>e. A compensação completa será realizada antes da Assembleia Geral de Acionistas de março de 2023.

## 5.2.4 MOBILIDADE SUSTENTÁVEL

O transporte de pessoas e bens é o setor que mais contribui para a mudança climática com um impacto em torno de uma quarta parte das emissões globais de GEE.

No caso da MAPFRE, o peso deste aspecto supõe 73 % da pegada de carbono e está motivado, principalmente, pelos deslocamentos dos funcionários entre o centro de trabalho e o domicílio (commuting) e as viagens de negócios (avião, trem e carro).

Por isso, a MAPFRE estabeleceu duas vias para a redução do impacto da pegada de carbono relacionada com o transporte: a redução do número de deslocamentos, promovendo métodos de trabalho que requeiram menos presença física e fomentando o uso de meios de transporte mais ecológicos e coletivos.

O Plano de Pegada Ambiental estabelece os seguintes compromissos:

### PLANO DE PEGADA AMBIENTAL 2021-2030: MOBILIDADE SUSTENTÁVEL

Redução das emissões de GEE derivadas da mobilidade	Linha Base (2019)	Desempenho 2021*	Desempenho 2022	Objetivo 2024	Objetivo 2030
Toneladas de CO <sub>2</sub> e de commuting	39.510	24.150	33.649	32.890	23.706
Porcentagem de redução em relação à linha base 2019 (commuting)	--	-39 %	-15 %	-17 %	-40 %
Toneladas de CO <sub>2</sub> e das viagens de negócio	15.342	3.613	5.005	14.416	12.414
Porcentagem de redução em relação à linha base 2019 (viagens de negócio)	--	-76 %	-67 %	-8 %	-2 %

\*Desempenho de 2021 condicionado às condições de operação extraordinárias motivadas pela pandemia da COVID-19

### Indicadores de mobilidade sustentável

Durante 2022, a pegada de carbono associada às viagens de negócio se reduziu em 10.237 TmCO<sub>2</sub>eq em relação a 2019, cumprindo o objetivo de diminuição de 4 % estabelecido para o ano 2022.

No final de 2022, aprovou-se a nova política de viagens do Grupo, que foi atualizada aplicando critérios de sustentabilidade na gestão de viagens. Esta política é de implantação direta na Espanha e se prevê a adaptação local para o resto dos países do Grupo durante o próximo ano.

Em 2022, incrementou-se até 12 % a proporção de frota de veículos ECO no Grupo MAPFRE, graças à substituição de veículos de motores de combustão por veículos híbridos e elétricos. No final de 2022, Portugal, México e Espanha já superam 50 % da frota com veículos ECO. O resto dos países continuam seu processo de migração progressiva para alcançar 100 % da frota do Grupo MAPFRE até 2030, com destaque para a Alemanha que finaliza o ano com uma cota de 44 % de veículos ECO. Esta renovação ecológica da frota permitiu evitar durante 2022 a combustão de 82.097 litros de diesel em relação a 2019, de forma que foram reduzidas em 14 TmCO<sub>2</sub>eq as emissões diretas do alcance 1 associadas ao uso dos veículos próprios.

Também, desde 2019 na Espanha, todos os veículos atribuídos às equipes de direção têm classificação

ECO, alcançando no final de 2022 uma taxa de 43 % de veículos ECO neste grupo.

Em 2022, avançou-se no objetivo de reduzir o número de deslocamentos do domicílio ao centro de trabalho, graças à implantação progressiva do modelo de trabalho híbrido nos países do Grupo MAPFRE (mais informações na seção 4.3.2 Flexibilidade e Agilidade). Graças a estes formatos de trabalho em mobilidade, especialmente nos países com maior número de funcionários, como a Espanha, Brasil e Estados Unidos, a pegada de carbono associada a estes deslocamentos, conhecida como "commuting", diminuiu em 5.861 TmCO<sub>2</sub>eq e 15 % em relação às emissões de referência de 2019.

Com respeito à mobilidade no negócio, em 2022 já são 29 reboques híbridos e 39 veículos oficina 100 % elétricos ou de GLP que fazem parte da rede de prestadores na Espanha. Além disso, graças ao projeto de Veículo ECO na Espanha para substituição de baterias, ampliou-se o número de prestadores especialistas neste tipo de avarias. Assim, durante 2022, foram atendidos 207.131 veículos, cuja causa de imobilização era a avaria em sua bateria, evitando assim a reiteração de avarias por esta causa.

[Para maiores detalhes de informações sobre os indicadores de desempenho ambiental, consulte o Capítulo 6.3 Notas de informações complementares - Nota 13. Indicadores ambientais.](#)

## 5.2.5 GESTÃO DE ÁGUA

A água doce é um recurso escasso e fazer um uso eficiente dela se tornou uma obrigação para as empresas, especialmente nos países e zonas com estresse hídrico.

O Plano de Pegada Ambiental estabelece as seguintes ações de economia:

### PLANO DE PEGADA AMBIENTAL 2021-2030: GESTÃO DE ÁGUA

Redução do consumo de água	Linha Base (2019)	Desempenho 2021	Desempenho 2022	Objetivo 2024	Objetivo 2030
m³ de água adquiridos	711.795	585.782	680.777	620.079	540.083
Porcentagem de redução em relação à linha base 2019	--	-19 %	-4 %	-14 %	-25 %

### Indicadores de gestão da água

- Durante 2022, o consumo de água se reduziu em 31.018 m³ em relação a 2019, representando 4,3 % de redução, que supera o objetivo previsto de diminuição de 2,3 % e 16.692 m³ para 2022.
- Em muitos países onde o Grupo opera foram realizadas ações técnicas voltadas a alcançar uma redução no consumo da água: por exemplo, no edifício sede do México, há mictórios secos e fluxômetros de descarga que usam água reutilizada procedente de uma depuradora própria nas instalações; utilizam-se equipamentos para a redução da pressão da água no edifício sede da Colômbia e no edifício

sede dos Estados Unidos dispõe-se de sensores de detecção em torneiras e, durante o verão 2022, reduziu-se o consumo de água destinada a irrigação.

- Campanhas de conscientização para obter um uso mais eficiente e responsável da água sanitária nos seguintes países: Argentina, Chile, Costa Rica, Honduras e Uruguai.

Para maiores detalhes de informações sobre os indicadores de desempenho ambiental, consulte o Capítulo 6.3 Notas de informações complementares - Nota 13. Indicadores ambientais.

## 5.2.6 ECONOMIA CIRCULAR

A transição rumo a uma economia circular é um dos principais desafios globais. Por isso, na MAPFRE estamos trabalhando desde 2019 no desenvolvimento de planos que abordam este modelo de uma perspectiva interna de gestão, insistindo:

- No uso de materiais sustentáveis, promovendo um consumo responsável de recursos.
- Na redução da geração de resíduos, incrementando a reutilização, a reciclagem, a valorização, diminuindo o depósito em aterros e realizando ações de combate ao desperdício de alimentos.
- Na contratação de gestores com modelos de negócio que estão em linha com os princípios de circularidade, adequando-nos gradativamente ao modelo de gestão de resíduo zero.
- Na promoção de projetos relacionados com a economia circular.

Como prova deste compromisso, a MAPFRE foi a primeira seguradora em assinar na Espanha o Pacto por uma Economia Circular. Para obter mais informações sobre os indicadores de acompanhamento do grau de implantação do Pacto. ([https://www.miteco.gob.es/es/calidad-y-evaluacion-ambiental/temas/economia-circular/iinformedeindicadores2017-2019\\_tcm30-510491.pdf](https://www.miteco.gob.es/es/calidad-y-evaluacion-ambiental/temas/economia-circular/iinformedeindicadores2017-2019_tcm30-510491.pdf))

O Plano de Pegada Ambiental 2030 estabelece um objetivo de valorização de 84 % dos resíduos gerados na operação do Grupo a nível global até 2024 e de 90 % até 2030. Além disso, foi planificada a expansão do modelo de resíduo zero na sede corporativa para outras sedes até 2024: Espanha, México, Brasil e Porto Rico.

## PLANO DE PEGADA AMBIENTAL 2021-2030: ECONOMIA CIRCULAR

Redução de resíduos	Linha Base (2019)	Desempenho 2021	Desempenho 2022	Objetivo 2024	Objetivo 2030
Porcentagem de resíduos valorizados	73 %	95 %	99 %	83 %	90 %

\*Desempenho de 2021 condicionado às condições de operação extraordinárias motivadas pela pandemia da COVID-19

Um exemplo desta integração no negócio é CESVIMAP, Centro de Experimentação e Segurança Viária MAPFRE, um centro tecnológico de referência global para o design, seguro, uso, manutenção, reparação e reciclagem de veículos e de outras soluções de mobilidade de bens e pessoas.

A descontaminação do veículo, extração de resíduos perigosos, a reutilização das peças em bom estado para o mesmo fim para o qual foram concebidas, a reciclagem de sua matéria prima e a valorização energética dos materiais, são os quatro processos de respeito ao meio ambiente que favorece seu Centro Autorizado de Tratamento (CAT) de veículos sinistrados como CESVIrecambios. Este CAT é uma referência de como se desfazer dos veículos de maneira ecologicamente responsável, prolongando a vida das peças e facilitando a reutilização do material base do resto: aço, plástico, alumínio, vidro, borracha, Tecidos, etc. Todos estes passos conduzem ao aproveitamento das matérias-primas e dos processos industriais, assim como à redução do consumo de energia conseguinte.

- Implantou-se o modelo de gestão resíduo zero na sede do México, onde a fração orgânica é compostada, gerando uma matéria-prima totalmente aproveitável para uso agrícola.
- Gestão de 6,486 toneladas de resíduos a nível global, das quais 6.407 toneladas foram submetidas a processos de valorização: recuperação, reciclagem ou produção de energia, 99 % do total.
- Evitou-se o consumo de 191 toneladas de papel, graças à assinatura eletrônica biométrica, evitando a emissão de 175,75 TmCO2eq na Espanha e Portugal.
- Reutilização de 77 % do total de resíduos de equipamentos informáticos gerenciados na Espanha, evitando 103 TmCO2eq e doação de 24.750 kg de equipamentos informáticos no Grupo.
- Tratamento de 1.847 veículos, com a recuperação total de 54.485 peças para reutilização em diferentes mercados.
- O trabalho continua com os projetos: MAPFRE sem Plásticos, projeto ECORAE, programas de reutilização e reciclagem, programas de sensibilização para funcionários e Plano Resíduo Zero.
- Desenvolveu-se o Projeto Gestão Ambiental da Impressão de Documentos, com especial atenção à implantação da assinatura eletrônica no negócio segurador.
- Na Espanha, lançou-se a iniciativa “Bosque Virtual da MAPFRE”, um site criado para que os funcionários conheçam seu consumo de papel, de toner ou o energético das máquinas de impressão de sua sede de trabalho, sua direção territorial e/ou central e o seu próprio. Com este projeto, pretende-se reduzir o papel impresso, com a consequente repercussão na queda de resíduos de papel e toner.
- Participação em circular e *greenweekend*.

## UM EXEMPLO DA INTEGRAÇÃO DA ECONOMIA CIRCULAR NO NEGÓCIO É CESVIMAP, UM CENTRO TECNOLÓGICO DE REFERÊNCIA GLOBAL PARA O DESIGN, SEGURO, USO, MANUTENÇÃO, REPARAÇÃO E RECICLAGEM DE VEÍCULOS E DE OUTRAS SOLUÇÕES DE MOBILIDADE

### Indicadores de economia circular

- Mantém-se o certificado “Resíduo Zero” (Regulamento AENOR) no Complexo que a Empresa tem em Majadahonda (Madri, Espanha), sede social do Grupo.
- Certifica-se em “Resíduo Zero”, pelo primeiro ano, o Data Center da MAPFRE localizado em Alcalá de Henares (Madri, Espanha), onde foi possível valorizar mais de 90 % dos resíduos tecnológicos.

[Para maiores detalhes de informações sobre os indicadores de desempenho ambiental, consulte o Capítulo 6.3 Notas de informações complementares - Nota 13. Indicadores ambientais.](#)

## 5.2.7 COMPRA VERDE

Uma das linhas de trabalho incluídas no Plano Corporativo de Pegada Ambiental a 2030 é o desenvolvimento das compras sustentáveis. Sob o conceito de “Compra Verde”, o objetivo é implementar um modelo de aquisição de produtos, serviços, obras e realizar contratos em cuja avaliação sejam incluídos aspectos ambientais que garanta o mínimo impacto ambiental durante seu ciclo de vida.

Para consegui-lo, definiram-se ações como objetivo até 2024 para a MAPFRE na Espanha e até 2030 para o resto do Grupo.

### Indicadores de compra verde

- Com a implantação em produção da ferramenta SAP ARIBA, iniciada na Espanha em 2021, unem-se os países de Itália, Peru e Portugal.
- 41 prestadores da MAPFRE que participam em CDP.
- Implementação de uma experiência piloto para incorporar as fichas de compra verde aos serviços de coleta e gestão de resíduos e serviço de entregas e correio interno na Espanha.

## 5.2.8 GESTÃO DO CAPITAL NATURAL E PRESERVAÇÃO DA BIODIVERSIDADE

Em relação ao Capital Natural, em 2022 teve lugar a Conferência sobre a Diversidade Biológica da ONU (COP 15), com o objetivo de acordar um novo marco mundial para transformar a relação da sociedade com a biodiversidade e garantir que, até 2050, seja cumprida a visão compartilhada de viver em harmonia com a natureza.

Este marco será o equivalente em matéria de natureza ao Acordo de Paris sobre Mudança Climática.

Apesar de que os centros de trabalho da MAPFRE não se situam em espaços protegidos nem catalogados como de alta diversidade, o desenvolvimento da atividade da empresa depende e impacta diretamente no capital natural, que inclui tanto a biodiversidade e os serviços que prestam os ecossistemas, quanto os recursos naturais (água, energia, combustíveis, etc.).

### Indicadores de Capital Natural e preservação da biodiversidade

- Ações de reflorestamento e limpeza de espaços naturais através do voluntariado corporativo na Argentina, Brasil, Costa Rica, México, Peru, Turquia, Venezuela, Equador, Honduras, República Dominicana, Nicarágua, Malta, Espanha, Portugal e Colômbia.
- Projeto com CO2 REVOLUTION na Espanha para regenerar a biodiversidade de um espaço degradado por incêndios com a plantação de 4.874 árvores.
- Em Portugal, trabalhou-se juntamente com a associação “Plantar Uma Arvore” para promover a regeneração dos espaços protegidos com a plantação de 1.667 árvores de espécies nativas, de diferentes estratos do sistema ecológico vegetal, o que melhora a taxa de sobrevivência, a biodiversidade e a resistência ao fogo.
- Projeto piloto com ECOACSA e o Instituto LIFE (Lasting Initiative for Earth) do Brasil, que promove a participação do setor empresarial na conservação da biodiversidade e na manutenção dos serviços dos ecossistemas. O objetivo do projeto é quantificar o impacto das instalações da Espanha e Portugal no capital natural.
- A MAPFRE está analisando, juntamente com a Fundação Biodiversidade, seu compromisso atual em matéria de biodiversidade e capital natural, para definir os novos desafios e objetivos alinhados com este novo marco mundial.

## 5.3 ESTRATÉGIA CORPORATIVA DE COMPENSAÇÃO DE EMISSÕES DE GASES DO EFEITO ESTUFA

O Plano Corporativo de Pegada Ambiental é complementado com a estratégia corporativa de Compensação de Gases do Efeito Estufa.



Conforme a estratégia, foi compensada a pegada de carbono da MAPFRE na Espanha e Portugal, em projetos de reflorestamento e energias renováveis. A seleção dos projetos de compensação se realiza conforme critérios que permitam incentivar a recuperação da biodiversidade e garantir os serviços ecossistêmicos e o capital natural, indo um passo além da criação de ralos de carbono.

Parte dessa estratégia é a criação do “Bosque MAPFRE REAL” que, partindo das atividades de reflorestamento para compensar a pegada de carbono da MAPFRE na Espanha e Portugal, inclui todos os reflorestamentos desenvolvidos pelo Grupo para criar ralos de carbono que apoiem a luta contra a mudança climática. De maneira adicional, o lançamento do BOSQUE MAPFRE VIRTUAL (descrito na seção 5.2.6 Economia Circular) completa o conjunto do “BOSQUE MAPFRE”.

# 06 INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES



# 6.1 BASES DE PREPARAÇÃO E APRESENTAÇÃO DO RELATÓRIO

## SOBRE ESTE RELATÓRIO

### Relatório Integrado

Este relatório foi elaborado de conformidade com a opção Exaustiva dos Padrões de GRI, do suplemento setorial financeiro de GRI (cujo índice de conteúdos acompanha como anexo ao presente relatório) e as recomendações do marco de informação publicado pelo Conselho Internacional do Relatório Integrado (IIRC).

EO relatório responde aos requerimentos de informação da Diretiva 2014/95 UE de divulgação de informações não financeiras e diversidade, assim como suas respectivas transposições na Alemanha, Espanha, Itália e Portugal. Também inclui a informação exigida do Estado de Informação Não Financeira Consolidado e que faz parte do Relatório de Gestão Consolidado da MAPFRE S.A. Além disso, responde aos requerimentos do Regulamento 2020/852 de Taxonomia ambiental.

Este relatório foi analisado pelo Comitê de Auditoria e Conformidade e formulado pelo Conselho de Administração da MAPFRE S.A em sua reunião celebrada em 8 de fevereiro de 2023.

### Perímetros de informação

O Relatório Integrado corresponde à MAPFRE S.A. e suas sociedades filiais e participadas e foram levados em consideração os perímetros de informação estabelecidos nos relatórios.

As Medidas Alternativas do Rendimiento (MAR) utilizadas no Relatório, que correspondem às medidas financeiras não definidas nem detalhadas no âmbito da informação financeira aplicável, podem ser consultadas no endereço da página web: <https://mapfre.com/media/accionistas/2023/2022-12-medidas-alternativas-rendimiento.pdf>

Alguns dos números incluídos neste relatório foram arredondados. Portanto, podem surgir discrepâncias nas tabelas entre os totais e as quantidades listadas devido ao esse arredondamento.

### Materialidade, relevância e inclusividade

Este Relatório Integrado inclui toda aquela informação relevante para a MAPFRE e os grupos de interesse. Em 2021 foi realizado um estudo de materialidade que permitiu identificar aqueles aspectos de grande impacto para a MAPFRE e seus grupos de interesse. Em 2022 foi efetuada uma revisão do estudo para garantir que nos centramos nos riscos e nas oportunidades que preocupam nossos grupos de interesse. Este estudo aborda a óptica de dupla materialidade e serviu de base para a preparação deste relatório. [\(Para mais informações, consulte o Capítulo 6.2. Materialidade\).](#)

Os temas relevantes no âmbito ambiental, social e de governança ficam cobertos pelos assuntos materiais e a informação incluída neste Relatório Integrado.

## O RELATÓRIO PERMITE OBTER UMA VISÃO COMPLETA DA MAPFRE, SUA IMPLEMENTAÇÃO, MODELO DE NEGÓCIO, DESAFIOS E RISCOS ENFRENTADOS, SEU DESEMPENHO SOCIAL, AMBIENTAL, ECONÔMICO E DE GOVERNANÇA

Levaram-se em consideração as Contas Anuais e Relatório de Gestão consolidados, informação que é pública e que pode consultar-se integralmente na página web corporativa da MAPFRE. Este relatório inclui informação de 1 de janeiro de 2022 a 31 de dezembro de 2022.

O relatório permite ter uma visão completa da MAPFRE, sua implantação, seu modelo de negócio, os desafios e riscos que enfrenta, e seu desempenho social, ambiental, econômico e de governança. Constitui a aproximação à criação de valor econômico e social, que permitiu continuar aprofundando e estabelecer uma maior relação entre o modelo de negócio e o efeito nos recursos descritos.

Também existem aspectos relevantes, cuja informação não é apresentada completa no corpo deste relatório. Estes se encontram plenamente desenvolvidos e incluídos em:

- No capítulo 6.3 “Notas de informações complementares” deste mesmo relatório.
- Relatório de Contas Anuais Consolidadas, Relatório de Gestão Consolidado: [Publicado no site corporativo www.mapfre.com](http://www.mapfre.com).
- Relatório Anual da Fundación MAPFRE [Publicado na página web www.fundacionmapfre.org](http://www.fundacionmapfre.org).
- Relatório Anual de Governança Corporativa [Publicado na página web corporativa www.mapfre.com](http://www.mapfre.com).
- Relatório Anual sobre Remunerações dos Conselheiros de sociedades anônimas cotadas [Publicado na página web corporativa www.mapfre.com](http://www.mapfre.com).
- Relatório MAPFRE Pessoas e Organização 2022. [Publicado na página web corporativa www.mapfre.com](http://www.mapfre.com).
- Relatório TCFD Grupo MAPFRE 2022 [Publicado na página web corporativa www.mapfre.com](http://www.mapfre.com).

## Capacidade de resposta

O relatório, além de oferecer informações relevantes para os grupos de interesse com os quais a MAPFRE interage, responde às observações transmitidas por estes ao longo do exercício. Contudo, as pessoas interessadas em consultar ou completar as informações proporcionadas neste documento podem contatar a MAPFRE através de:

- Diretoria Corporativa de Sustentabilidade: [responsabilidadsocial@mapfre.com](mailto:responsabilidadsocial@mapfre.com)
- Área Corporativa de Relações Externas e Comunicação: [comunicacion@mapfre.com](mailto:comunicacion@mapfre.com)
- Departamento de Meio Ambiente: [medioambiente@mapfre.com](mailto:medioambiente@mapfre.com)
- Área de Mercado de Capitais e Relações Analistas e Investidores: [relacionesconinversores@mapfre.com](mailto:relacionesconinversores@mapfre.com)
- Portal Corporativo da MAPFRE: [www.mapfre.com](http://www.mapfre.com)

## Verificação externa:

A informação qualitativa e quantitativa dos indicadores responde aos novos padrões de GRI que foram verificados externamente pela empresa KPMG Asesores S.L, incluindo a informação proporcionada para as atividades da MAPFRE ASISTENCIA, MAPFRE GLOBAL RISKS, MAPFRE RE e MAPFRE Seguros realizadas na Alemanha, Brasil, Colômbia, Espanha, Estados Unidos da América, México, Peru, Porto Rico e Turquia, que em seu conjunto representam 89 % do volume de negócios do Grupo.

Além disso, realizou-se uma revisão limitada dos dados proporcionados pelo resto das entidades da MAPFRE.

## Equilíbrio

O Relatório reflete os aspectos positivos do desempenho da organização, e quando os resultados não alcançaram as expectativas que tinham sido formuladas, tal circunstância é mencionada nas correspondentes epígrafes.

# 6.2 MATERIALIDADE

A MAPFRE realiza regularmente uma análise denominada “Estudo de materialidade”, que ajuda a priorizar os assuntos que são relevantes tanto para os grupos de interesse como para a MAPFRE. A análise de materialidade foi realizada em 2021 com uma metodologia atualizada que permite estar ciente das tendências, alinhar a abordagem, relatórios e estratégia com as questões de sustentabilidade e estabelecer prioridades internas e externas para os grupos de interesse e o negócio. Em 2022, realizou-se uma revisão do estudo para garantir que a empresa está centrada nos riscos e nas oportunidades que preocupam os grupos de interesse.

O estudo inclui o conceito de materialidade, segundo o estabelecido no padrão GRI 3: Temas Materiais 2021, que avaliaram e integraram os impactos reais e potenciais sobre a economia, o meio ambiente e as pessoas, incluídos os impactos sobre os direitos humanos, em todas as atividades e relações

comerciais da organização. Estes impactos podem ser negativos e positivos, de curto e longo prazo, intencionais e não intencionais, e reversíveis e irreversíveis. Para identificar estes impactos e atender às preocupações dos principais grupos de interesse, a organização consultou tanto fontes internas quanto externas (mais detalhes a seguir).

O estudo de materialidade foi desenvolvido levando em conta o caráter global da empresa e no alcance foram incluídos todos os grupos de interesse identificados pela MAPFRE. O estudo foi implementado nos principais países nos quais opera: Espanha, Brasil, Estados Unidos, México, Peru, Porto Rico, Alemanha, Itália, Turquia, Panamá e Colômbia, o qual supõe uma cobertura de 91,21 % do volume de negócios do Grupo.

### Processo e metodologia:

O estudo foi realizado mediante as seguintes fases:





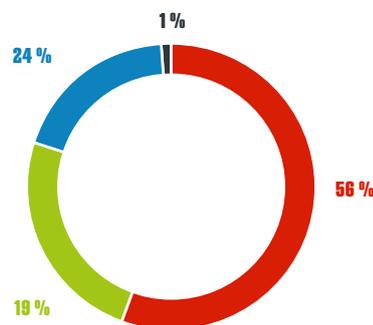
**Variáveis:**

O estudo foca, principalmente, no conceito de impacto, entendido como o efeito real ou potencial sobre o ambiente, o meio ambiente e as pessoas, seja positivo ou negativo, avaliando tanto o impacto da MAPFRE sobre seu ambiente, como o efeito que o ambiente pode ter sobre a MAPFRE.

Neste marco foram estabelecidas duas variáveis que conformam os eixos da matriz de materialidade:

- Avaliação interna do impacto: avaliação do impacto efetuada pela própria empresa considerando a documentação e as opiniões de grupos que definam a orientação estratégica da MAPFRE. Esta avaliação tem em conta tanto os efeitos ESG (ambientais, sociais e de governança) que a MAPFRE gera sobre seu ambiente como os efeitos ESG que este último gera sobre MAPFRE e que podem afetar à consecução dos objetivos estratégicos da organização e/ou ao desenvolvimento normal da atividade.
- Avaliação externa do impacto: avaliação do impacto realizada por cada um dos diferentes grupos de interesse (funcionários, clientes, prestadores, distribuidores, analistas, acionistas e investidores, órgãos reguladores e supervisores, meios de comunicação e sociedade em geral)<sup>11</sup> utilizando as fontes de informação acessíveis para cada um deles. No total, participaram ativamente mais de 12.000 usuários entre os diferentes grupos de interesse no processo de consulta, como mostra o seguinte gráfico:

**CONSULTAS ESTUDO DE MATERIALIDADE**



**GRUPO DE INTERESSE**

- Clientes
- Prestadores
- Distribuidores
- Analistas, Investidores e Socios, Meios de Comunicação, Sociedade, Órgãos reguladores

Esta avaliação externa do impacto se expressa através das expectativas e preocupações dos grupos de interesse, que exigem da MAPFRE uma atuação em relação aos assuntos que suponham um impacto para eles.

**Ano 2022:**

Em 2022, a empresa realizou uma revisão do mesmo de estudo de acordo com às seguintes fases:

**Fase 1.** Análise e identificação de assuntos relevantes segundo as seguintes fontes de referência:

- Fontes externas: Financial Stability Report June 2022 (EIOPA); Creating value, finding focus: Global Insurance Report 2022 (McKinsey); Ukraine: A conflict that changed the world (Lloyd's); AON Making Better Decisions in Uncertain Times Aon's 2022 Executive Risk Survey; Relatório de Riscos Globais 2022 (World Economic Forum).
- Fontes internas da empresa: Matriz de Riscos Grupo MAPFRE.

Os temas identificados foram agrupados nos seguintes epígrafes: ambientais, econômicos, geopolíticos, sociais, tecnológicos, regulatórios e mercado.

**Fase 2.** Revisão dos temas materiais, relevantes, de impacto e não materiais do estudo de materialidade da MAPFRE 2021 e os temas de referência identificados na fase anterior. Validaram-se os temas da fase anterior, com os 24 temas chaves para o estudo de 2021, tendo em conta a relevância que representam para os estudos citados, assim como a influência que podem ter para a MAPFRE.

<sup>11</sup> Para estes grupos de interesse menos numerosos foram combinadas as pesquisas com análise de documentação

## Matriz de Materialidade

A seguir, mostra-se a matriz de materialidade MAPFRE 2022, resultado da consolidação dos resultados de ambas as fases, onde é possível

observar aqueles temas materiais, relevantes internos, relevantes externos e não materiais:

### MATRIZ DE MATERIALIDADE

● Material ● Relevante interno ● Relevante externo ● Não material



## Alterações em relação à matriz de 2021

Cabe destacar que os temas que a MAPFRE identificou como materiais em 2021 permanecem. Isto demonstra a consistência do modelo interno de análise e identificação de assuntos relacionados à sustentabilidade.

Tópicos em observação:

- Desaceleração econômica e aumento da inflação, acelerados pela guerra de Ucrânia, e acordo com o Banco Mundial, o mundo poderia estar avançando aos poucos para uma recessão mundial

em 2023 e uma série de crises financeiras nos mercados emergentes e as economias em desenvolvimento que podem causar danos duradouros. Por estes motivos, para a MAPFRE o acompanhamento do comportamento da economia e seu impacto em nosso setor de atuação é um fator chave que afeta as prioridades estratégicas e os temas que definimos como materiais, mas não é incluído como um fator específico na matriz de materialidade.

- **Gestão das pessoas/retenção do talento:** os processos de atração e retenção de colaboradores é um dos riscos que enfrentam as organizações neste ano. O talento humano continua sendo chave para as organizações, mas o ambiente de trabalho, fortemente impactado pela Covid-19, é totalmente diferente. A capacidade de adaptação e de apresentar modelos adequados e diferentes serão a chave para a atração e retenção de talentos.

Na seguinte tabela é possível observar a vinculação existente entre os temas materiais e a estratégia do Grupo, assim como com o Plano de Sustentabilidade. Também é mencionado o parágrafo deste relatório onde é detalhada sua gestão.

Tema material	Conexão com a estratégia do Grupo (parágrafo 2.2.1)	Conexão com o Plano de Sustentabilidade 2022-2024	Localização neste relatório
<b>Qualidade no serviço e satisfação do cliente</b>	Pilar Estratégico: • Crescimento disciplinado • Eficiência e produtividade.	Linha: • Produtos sustentáveis • Transparência	Capítulo 4.1: Protegendo o cliente/ Satisfação do cliente
<b>Boa governança e conformidade</b>	Pilar Estratégico: • Transformação	Linha: • Transparência	Capítulo 2.4: Boa Governança
<b>Inovação e digitalização</b>	Pilar Estratégico: • Eficiência e produtividade • Crescimento disciplinado	Linha: • Economia circular • Inclusão • Produtos sustentáveis	Capítulo 4.1: Protegendo o cliente/ Negócio digital
<b>Adaptação do negócio à mudança climática</b>	Pilar Estratégico: • Transformação	Linhas: • Gestão da pegada ambiental • Produtos sustentáveis • Assinatura sustentável • Investimento sustentável	Seção 3.3.2. Sustentabilidade no negócio  Capítulo 5: Comprometidos com o Meio ambiente
<b>Cibersegurança e privacidade</b>	Pilar Estratégico: • Eficiência e produtividade	Linha: • Transparência	Seção 2.4.4. Cibersegurança e privacidade de dados
<b>Pegada de carbono</b>	Pilar Estratégico: • Transformação	Linhas: • Gestão da pegada ambiental • Economia circular • Investimento sustentável • Assinatura sustentável	Seção 3.3.2. Sustentabilidade no negócio  Capítulo 5: Comprometidos com o Meio ambiente
<b>Investimento ESG</b>	Pilar Estratégico: • Transformação	Linhas: • Produtos sustentáveis • Investimento sustentável	Seção 3.3.2. Sustentabilidade no negócio
<b>Produtos e serviços sustentáveis</b>	Pilar Estratégico: • Transformação	Linhas: • Produtos sustentáveis • Assinatura sustentável • Investimento sustentável	Seção 3.3.2. Sustentabilidade no negócio
<b>Saúde e bem-estar laboral</b>	Pilar Estratégico: • Transformação	Linha: • Emprego • Inclusão	Capítulo 4.3: Desenvolvendo as pessoas

[Para mais informações sobre os temas materiais, consulte a Nota 14](#)

# 6.3 NOTAS DE INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

## NOTA 1. Grupo de interesse

A estratégia da MAPFRE com os diferentes grupos de interesse consiste em construir relações de confiança a longo prazo baseadas no compromisso e no diálogo e desenvolvidas desde a integridade, a responsabilidade e a transparência, contribuindo para o modelo de criação de valor sustentável que persegue o Grupo e agindo de conformidade com o disposto no Código de Ética e Conduta da MAPFRE e com a Política de Sustentabilidade da MAPFRE.

Para obter informação sobre os impactos e riscos negativos em matéria de direitos humanos, a MAPFRE dispõe de canais de consulta (ver o gráfico Principais canais de relação com os grupos de interesse) mediante os quais envolve os titulares de direitos afetados e potencialmente afetados, incluídos os trabalhadores, seus representantes legais e os sindicatos. Estes canais são acessíveis e têm em conta as possíveis barreiras frente à participação efetiva das partes interessadas.

O capítulo 4 deste relatório está dedicado a destacar os aspectos mais relevantes da gestão com os grupos

de interesse funcionários, clientes e segurados, distribuidores, intermediários e colaboradores, prestadores e acionistas.

Em relação com os governos e autoridades, a MAPFRE desenvolve suas atividades empresariais com pleno respeito ao regulamento vigente dos países em que opera, agindo de conformidade com o disposto no Código de Ética e Conduta do Grupo, assim como na Política Anticorrupção e na Política de Sustentabilidade corporativa da empresa.

Desde 2019, a MAPFRE está inscrita no Registro de Transparência da União Europeia, com o objetivo de impulsionar a transparência e a abertura na interação com as instituições comunitárias, possibilitando sua participação no processo de tomada de decisões e de elaboração das políticas públicas e contribuindo, em definitiva, a reforçar a confiança institucional. Esta inscrição envolve, também, o respeito a determinados princípios éticos e de comportamento no decorrer de seu trabalho de representação de interesses com as instituições da UE, incluídos em um código de conduta.

### GRUPOS DE INTERESSE



#### Funcionários

- Diretoria Executiva
- Diretoria
- Chefes e Gerentes
- Técnicos
- Administrativos e Funcionários de suporte
- Representantes legais dos trabalhadores



#### Clientes e asegurados

- Particular
- Empresa



#### Distribuidores, intermediários e colaboradores

- Agentes
- Delegados
- Corretores
- Outros colaboradores



#### Fornecedores

- Fornecedores de suporte
- Fornecedores de negócio



#### Sociedade

- Terceiro setor -social: ONG, Fundações, etcétera
- Terceiro setor -institucional: Associações setoriais e empresariais, câmaras de comércio etc.
- Sociedade Civil / Ciudadanía
- Comunidades



#### Acionistas, investidores e sócios

- Acionistas e investidores: particulares e institucionais

- Analistas: financeiros, agências de rating
- Socios, Joint Venture, Holding etc.



#### Organismos regulamentares

- Reguladores e supervisores Financeiros e de Seguros, nacionais e internacionais
- Outros reguladores e supervisores nacionais e internacionais



#### Meios de comunicação

- Jornalistas
- Influencers

● Grupos de interesse incluídos na missão

● Outros grupos de interesse identificados

## PRINCIPAIS CANAIS DE RELACIONAMENTO COM OS GRUPOS DE JUROS



### Funcionários

- Caixas de e-mail específicas e telefones de contato específico
- Autoserviço
- Site corporativo e específico de países
- Intranet corporativa
- App Pessoas
- Avaliação de desempenho 360
- Órgãos de representação e participação
- Reuniões periódicas
- Conferências
- Pesquisa de materialidade
- Outras pesquisas e sondagens
- Caixa de e-mail e canal de denúncias específico
- Revistas e boletins informativos genéricos e específicos para este grupo de interesse
- Redes Sociais



### Clientes e assegurados

- Caixas de e-mail específicas e telefones de contato específicos
- Sites específicos para clientes
- Rede de escritórios, agentes e intermediários
- Escritório de Internet
- Apps específicos para clientes
- Pesquisa de materialidade
- Outras pesquisas e sondagens
- Canais e caixas de queixas e reclamações
- Revistas e boletins informativos genéricos e específicos para este grupo de interesse
- Redes Sociais



### Fornecedores

- Caixas de e-mail específicas
- Telefones de contato específicos
- Responsáveis por fornecedores e grupos
- Ferramentas e portais on-line específicos
- App específico para este grupo de interesse
- Pesquisa de materialidade
- Outras pesquisas e sondagens
- Redes Sociais



### Acionistas, investidores e sócios

- Caixas de e-mail específicas e telefones de contato específicos
- Autoserviço
- Site corporativo
- Espaços on-line específicos para este grupo de interesse
- App específico
- Reuniões periódicas
- Conferências
- Redes sociais



### Distribuidores, intermediários e colaboradores

- Caixas de e-mail específicas e telefones de contato específicos
- Ferramentas e portais on-line específicos
- Autoserviço
- Encontros e videoconferências
- Pesquisa de materialidade
- Revistas e boletins informativos genéricos e específicos para este grupo de interesse
- Redes Sociais



### Sociedades

- Caixas de e-mail e telefones de contato públicos e genéricos
- Rede de escritórios
- Sites
- Apps genéricos
- Pesquisa de materialidade
- Outras sondagens e pesquisas
- Redes Sociais

A partir da firme convicção de que as alianças e a colaboração público privada são fundamentais para contribuir para o desenvolvimento econômico e social das comunidades em que opera (ODS 17) e do papel que desempenha como ator corporativo, MAPFRE colabora e participa em organizações empresariais e setoriais que ajudam a conformar uma visão mais integral e global do ambiente em

que opera a indústria seguradora, seus impactos, riscos e oportunidades, ao tempo que permite conhecer as chaves de uma realidade econômica e social cada vez mais complexa e interconectada, assim como contribuir para o debate público em torno dos principais assuntos de interesse para o setor segurador e investidor, em concreto, e para o âmbito empresarial, em geral.

As principais associações empresariais e setoriais, fundações, câmaras de comércio e outras organizações sem fins lucrativos, através das quais o Grupo MAPFRE desenvolve sua atividade institucional, são as seguintes:

Cámara de Comercio de España	
Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE)	
Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (UNESPA)	
Fundación de Estudios de Economía Aplicada (FEDEA)	
Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones (ICEA)	
Asociación de Instituciones de Inversión Colectiva y Fondos de Pensiones (INVERCO)	
Fundación Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad (IDIS)	
Asociación de Trabajadores Autónomos (ATA)	
Fundación SERES	<b>Espanha</b>
Forética	
Confederacion Española de Asociaciones de Jóvenes Empresarios (CEAJE)	
Consejo Empresarial Alianza por Iberoamérica (CEAPI)	
Fundación Iberoamericana Empresarial (FIE)	
Cámara de Comercio Brasil-España	
Cámara de Comercio de EE. UU. en España	
Cámara de Comercio Hispano-Turca	
Federação Nacional de Seguros Gerais (FENSEG)	
Federação Nacional de Capitalização (FENACAP)	
Câmara Oficial Espanhola de Comércio no Brasil	<b>Brasil</b>
Federação Nacional de Previdência Privada e Vida (FENAPREVI)	
American Property Casualty Insurance Association	
Massachusetts Insurance Federation Inc.	
Insurance Association of Connecticut (CT)	<b>EUA</b>
The Spain-U.S. Chamber of Commerce	
Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS)	<b>México</b>
Cámara Española de Comercio, A.C.	
Cámara Oficial de Comercio de Peru	<b>Peru</b>
Puerto Rico Association of Insurance Companies	
Spain's Chamber of Commerce in Porto Rico	<b>Porto Rico</b>
Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft (Asociación Alemana de Seguros)	
Industrie - und Handelskammertag (Câmara de Comércio e Indústria)	<b>Alemanha</b>
International Underwriters Association	
Federação Nacional das Empresas de Resseguros (FENABER)	<b>MAPFRE RE</b>
IUAI (International Union of Aerospace Insurers)	
Asociación Latinoamericana de Suscriptores Marítimos (ALSUM)	
The International Association of Engineering Insurers (IMIA)	<b>MAPFRE GLOBAL RISKS</b>
IUMI (International Union of Marine Insurance)	

Adicionalmente, a MAPFRE é sócia das seguintes organizações setoriais de âmbito europeu e global:

- Institute of International Finance
- CRO Forum
- Pan-European Insurance Forum
- The Geneva Association
- European Financial Services Roundtable
- International Insurance Society
- Global Reinsurance Forum
- The European CFO Forum

O gasto correspondente a contribuições das entidades setoriais e institucionais citadas foi de cerca de 2,6 milhões de euros em 2022, entre as quais se destacam, atendendo ao montante das contribuições: The Geneva Association

(contribuição: 76.970 euros, European CFO Forum (62.000 euros) e Institute of International Finance -IIF (35.944 euros).

Os principais temas de interesse em torno aos quais se centrou o trabalho destas entidades setoriais em 2022 são, por ordem de importância:

- 1) Regulação financeira e prudencial (637.779 euros);
- 2) Regulação digital e ciberameaças (398.612 euros);
- e 3) Sustentabilidade, taxonomia ESG e *reporting* (558.057 euros).

O total das contribuições fornecidas às câmaras de comércio nos diferentes países totalizam 232.389 euros.

## NOTA 2. Princípios do Pacto Mundial e as medidas de prevenção e cumprimento em matéria de direitos humanos

A MAPFRE demonstra seu compromisso com cada um dos dez Princípios Reitores de Empresas e Direitos Humanos, das Nações Unidas através de:

A adesão a:

- Compromisso com a Agenda 2030 das Nações Unidas e seus Objetivos de Desenvolvimento (ODS)
- Global Compact das Nações Unidas
- Princípios para o Investimento Responsável (PRI) das Nações Unidas.
- Princípios para a Sustentabilidade em Seguro (PSI) de UNEPFI

A aprovação e difusão pública de:

- Princípios Institucionais, Organizacionais e Empresariais
- Código de Ética e Conduta (referência expressa)
- Política de Direitos Humanos
- Política de Sustentabilidade

Para responder a estes compromissos, o Grupo dispõe dos seguintes sistemas de prevenção e avaliação de riscos internos e derivados de sua atividade:

- Autoavaliação de impacto - Guia de implantação dos Princípios Reitores sobre Empresas e Direitos Humanos das Nações Unidas, elaborada pela Rede Espanhola do Pacto Mundial.
- Pesquisa de materialidade da MAPFRE (detecta riscos Internos e riscos derivados da atividade).
- Diálogo permanente com os grupos de interesse e a representação legal dos trabalhadores.

- Relatório de análise ambiental, social e de governança (ESG) em assinatura e investimentos.
- Relatório de RepRisk, para avaliar e monitorar os riscos ESG de conduta empresarial relacionados, entre outros, com os direitos humanos.
- Auditorias internas, de controle e conformidade.
- Homologação de prestadores com critérios ambientais, sociais e de governança (ESG) entre os quais se incluem os aspectos relacionados com os direitos humanos, a não discriminação e o cumprimento do regulamento ambiental e trabalhista.

Também, a empresa dispõe dos seguintes mecanismos de reclamação e reparação que cobrem todas as circunstâncias incluídas nos 10 Princípios:

- Comitê Operacional de Sustentabilidade
- Comitê de Ética Corporativo.
- Canais para denúncias éticas derivadas do descumprimento do Código de Ética e Conduta, disponíveis para qualquer grupo de interesse e anônimo.
- Canais e meios específicos para a proteção dos direitos e gestão das reclamações dos clientes.

A seguinte tabela mostra o compromisso específico da organização com cada um dos dez princípios do Pacto Mundial e os direitos humanos, assim como as principais medidas de prevenção e mitigação, juntamente com os mecanismos de reclamação e reparação disponíveis. Estes compromissos e mecanismos são adicionais aos já citados.

	Princípios do Pacto Mundial	Compromisso público da MAPFRE com os DH	Prevenção e mitigação (diligência devida)	Mecanismos de reclamação e reparação
Direitos humanos	<b>Princípio 1</b> “As empresas devem apoiar e respeitar a proteção dos direitos humanos fundamentais, reconhecidos internacionalmente, dentro de seu âmbito de influência”	<ul style="list-style-type: none"> <li>Política de Direitos Humanos</li> <li>Política de Sustentabilidade Corporativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formação em matéria de DH para funcionários e prestadores, como medida de prevenção</li> <li>Conscientização sobre a Agenda 2030 das Nações Unidas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Canal de denúncias éticas</li> </ul>
	<b>Princípio 2</b> “As empresas devem garantir que suas empresas não são cúmplices na vulneração dos Direitos Humanos”			
Legislação trabalhista	<b>Princípio 3</b> “As empresas devem apoiar a liberdade de filiação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva”	<ul style="list-style-type: none"> <li>MAPFRE assina a adesão aos Princípios da ONU Mulheres e adere às Normas de Conduta para para Empresas das Nações Unidas em matéria LGTBI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Distintivo de Igualdade na Empresa (Ministério de Igualdade da Espanha)</li> <li>Certificado EFR</li> </ul>	
	<b>Princípio 4</b> “As empresas devem apoiar a eliminação de toda forma de trabalho forçoso ou realizado sob coação”	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rede Mundial de Empresas e Deficiência da OIT</li> <li>Carta da Diversidade</li> <li>Política de Diversidade e Igualdade de Oportunidades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pesquisa de compromisso</li> <li>Avaliação de desempenho</li> <li>Planos de Desenvolvimento</li> <li>Pesquisas de reputação interna e externa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Protocolo de assédio para funcionários</li> <li>Departamentos de Recursos Humanos</li> <li>Representação legal dos trabalhadores</li> </ul>
	<b>Princípio 5</b> “As empresas devem apoiar a erradicação do trabalho Infantil”	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compromissos sociais 2022 – 2024, assumidos na Assembleia Geral de Acionistas celebrada em 2022. Entre outros, errar a desigualdade salarial de gênero, com o limiar de tolerância de 1 % ou 3,5 % dos funcionários com pessoas com deficiência. <a href="#">(Para mais informações, consulte a seção 2.2.2. Sustentabilidade)</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Modelo de Empresa Saudável (avaliações de riscos profissionais: segurança, higiene e ergonomia, riscos psicossociais, reconhecimentos médicos, estudos epidemiológicos. etc.)</li> <li>Diversidade de gênero Catálogo de medidas 2019-2021</li> </ul>	
	<b>Princípio 6</b> “As empresas devem apoiar a abolição das práticas de discriminação no emprego e a ocupação”			
Meio ambiente	<b>Princípio 7</b> “As empresas deverão manter uma abordagem preventiva que favoreça o meio ambiente”	<ul style="list-style-type: none"> <li>Paris Pledge for Action</li> <li>Adesão à Aliança de Seguros para as Emissões Líquidas Zero (NZIA) e Aliança de Proprietários de Ativos para as Emissões Líquidas Zero (NZA0A)</li> </ul>		
	<b>Princípio 8</b> “As empresas devem promover as iniciativas que encorajem maior responsabilidade ambiental”	<ul style="list-style-type: none"> <li>Política de Meio Ambiente</li> <li>Compromissos ambientais 2022 – 2024, assumidos na Assembleia Geral de Acionistas celebrada em 2022 <a href="#">(Para mais informações, ver a Seção 2.2.2. Sustentabilidade)</a>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema de gestão ambiental (SIGMAYEc<sup>3</sup>)</li> </ul>	
	<b>Princípio 9</b> “As empresas devem favorecer o desenvolvimento e a difusão das tecnologias respeitosas com o meio ambiente”	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compromissos ambientais 2022 – 2024 <a href="#">(Para mais informações, consulte a seção 3.3.2. Sustentabilidade no negócio)</a></li> </ul>		
Anticorrupção	<b>Princípio 10</b> “As empresas devem trabalhar contra a corrupção em todas suas formas, incluídas a extorsão e o suborno”	<ul style="list-style-type: none"> <li>Política Anticorrupção</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Marco Anticorrupção da MAPFRE</li> <li>Modelo de prevenção de riscos penais</li> <li>Sistemas e procedimentos internos estabelecidos para detectar situações de corrupção, prevenção da fraude e prevenção da lavagem de dinheiro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Canal de Denúncias Financeiras e Contábeis acessíveis a funcionários.</li> </ul>

Tal como estabelece a Política de Direitos Humanos do Grupo, o compromisso da MAPFRE neste âmbito se inspira nas seguintes declarações e padrões internacionais:

- Declaração Universal dos Direitos Humanos das Nações Unidas.
- Dez Princípios do Pacto Global das Nações Unidas.
- Os Princípios Reitores sobre as empresas e os Direitos Humanos das Nações Unidas.
- Linhas Diretrizes da OCDE para as Empresas Multinacionais.
- Princípios da ONU MULHERES.
- O Padrão de conduta global para a proteção das pessoas LGTBI nas empresas.
- Os princípios e direitos estabelecidos nos principais convênios da Organização Internacional do Trabalho (OIT).
- A Declaração da OIT de Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho.
- Os Princípios para a Sustentabilidade do Seguro (PSI).
- Princípios para o Investimento Responsável (PRI) das Nações Unidas

Também, quanto à abordagem de devida diligência em matéria de direitos humanos, a MAPFRE a implementa com base em quatro momentos:

- O estabelecimento de compromissos e design de ações preventivas.
- A definição e execução de planos de ação em relação a cada um destes.

- A verificação e avaliação das ações implementadas.
- A adoção de medidas corretivas em

Em cada uma destes quatro momentos devem ser salientadas as seguintes boas práticas:

**Ações preventivas:**

Na MAPFRE, a proteção dos direitos humanos se encontra vinculada ao regulamento interno aprovado ao mais alto nível da organização. Esta proteção é reforçada através dos compromissos adquiridos pelo Grupo com sua adesão a diferentes princípios e iniciativas das Nações Unidas.

**Planos de Ação:**

Além de incluir o respeito aos direitos humanos, os regulamentos (como, por exemplo, a norma de compras da MAPFRE e seu marco de investimento responsável) definem os papéis e responsabilidades das equipes impactadas pela regulamentação.

**Verificação e avaliação:**

Periodicamente é reportado ao Comitê Operacional de Sustentabilidade, Comitê de Riscos e Sustentabilidade e ao Conselho de Administração os avanços e o nível de consecução dos compromissos concretos do Grupo em matéria ESG incluídos no Plano de Sustentabilidade, entre os que se encontram questões relacionadas aos direitos humanos.



**Acciones correctivas:**

A MAPFRE coloca à disposição de todos seus grupos de interesse canais de consulta e denúncia associados aos comportamentos éticos e às práticas contrários aos direitos humanos.

Quanto à remediação dos impactos adversos, o Grupo estabelece os seguintes três níveis de participação:

**Relação causal:** quando são identificadas atividades da MAPFRE que por si mesmas são suficientes para produzir um impacto adverso no meio ambiente ou nos direitos humanos, a Empresa estabelecerá planos de ação orientados a reparar os impactos reais causados e, conforme o caso, deter ou prevenir as condutas das quais se derivam tais práticas.

**Relação de contribuição:** naqueles casos em que a relação comercial da MAPFRE com seus prestadores ou suas operações de investimento aumente substancialmente a ameaça de um impacto negativo, a Empresa estabelecerá planos de ação orientados a: deter ou prevenir sua contribuição para o impacto real causado por um terceiro e colaborará com a reparação da parte do impacto negativo que lhe corresponda; também, na medida do possível, a MAPFRE utilizará sua capacidade de influência para mitigar os impactos residuais.

**Relação de vinculação:** quando existe relação entre o impacto negativo causado por um terceiro e os produtos, serviços ou atividades da MAPFRE. Nestes casos, a Empresa estabelecerá planos de ação orientados a, na medida do possível, utilizar sua capacidade de influência para que o causante do impacto adverso previna ou mitigue este.

### NOTA 3. Segurança cibernética e continuidade do negócio

A MAPFRE aborda de maneira integrada a atuação em matéria de cibersegurança e continuidade do negócio.

#### Linhas estratégicas e medidas relacionadas com a segurança cibernética

<b>Proteção contra os riscos cibernéticos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificação precoce dos fatores externos suscetíveis de modificar as necessidades de proteção dos ativos, fundamentalmente: nível de ameaça, requerimentos regulatórios, requerimentos internos derivados do processo de transformação e requerimentos dos grupos de interesse.</li> <li>• Avaliação e evolução contínua dos mecanismos de prevenção, deteção e resposta aos ciberataques.</li> <li>• Avaliação e evolução contínua dos mecanismos de resiliência operacional.</li> <li>• Gestão de risco de segurança de terceiros.</li> </ul>
<b>Responsabilidade proativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adequação precoce à regulação de aplicação em matéria de cibersegurança e/ou privacidade nas diferentes geografias em que opera.</li> <li>• Incorporação a partir do design dos aspectos de segurança e privacidade necessários para proteger adequadamente a privacidade dos dados pessoais.</li> <li>• Aplicação nos processos da empresa das medidas técnicas e organizacionais adequadas, não apenas para garantir a proteção e cumprir com os regulamentos de aplicação, mas para evidenciar seu cumprimento junto às autoridades de controle e interessados.</li> </ul>
<b>Cultura de cibersegurança e privacidade</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plano permanente de conscientização e sensibilização. Plano permanente de treinamento e capacitação.</li> <li>• Obtenção de certificações reconhecidas em termos de segurança, privacidade e proteção de dados.</li> </ul>
<b>Proteção desde o princípio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integração da cibersegurança e da privacidade no ciclo de vida das novas iniciativas e projetos da empresa, garantindo a privacidade e proteção a partir do design e por defeito.</li> <li>• Avaliação do impacto na privacidade dos novos tratamentos e a correspondente implantação de controles e medidas.</li> <li>• Inclusão de critérios de cibersegurança e privacidade nos processos de compra de soluções e serviços tecnológicos, assim como no estabelecimento de acordos com terceiros.</li> </ul>

## Linhas estratégicas e medidas relacionadas com a segurança cibernética

### Promoção da colaboração, tanto público-privada quanto privada-privada

- Participação em iniciativas setoriais e institucionais que contribuam para melhorar o conhecimento relacionado com técnicas, táticas e ferramentas utilizadas por grupos organizados de cibercrime.
- Participação em associações e redes colaborativas em matéria de cibersegurança como FIRST, CSIRT.es, INCIBE e FS-ISAC.
- Participação em associações que fomentem a privacidade e em iniciativas setoriais e institucionais orientadas a esclarecer a aplicação do RGPD, como o DPO Forum ou DPO Community..

Quanto ao fomento das relações com terceiros em matéria de cibersegurança e privacidade, em 2022 especialistas da MAPFRE se incorporaram em grupos especializados de cibersegurança, como o Cybersecurity Working Group del EFR e o Ransomware Working Group do CRO Forum.

### Medidas relacionadas com a proteção das pessoas e continuidade do negócio

De maneira integrada e alinhada com a atuação nos âmbitos de privacidade de dados e cibersegurança (Para mais informações, consulte a Seção 2.4.4. Cibersegurança e Privacidade de dados), a MAPFRE identifica como elementos indispensáveis em matéria de segurança a proteção das pessoas que trabalham no Grupo e em suas instalações, assim como a adequada resiliência de suas operações e dos serviços que presta:

#### Proteção das pessoas

LA proteção das pessoas que trabalham na MAPFRE se materializa proporcionando um ambiente de trabalho seguro, consequência da implantação desde a fase de projeto e manutenção no tempo, de medidas de proteção das instalações; o desenvolvimento, implantação, manutenção e teste de planos de autoproteção nos centros de trabalho; ou o design e implantação de medidas específicas em eventos, viagens e deslocamentos do pessoal (especialmente em áreas de risco), incluindo ações de formação e o apoio direto e especializado perante a aparição de situações de risco ou crise.

Em 2022, foi realizado o acompanhamento, através da web “Viajamos com você” publicada na intranet do Grupo, de mais de 600 viagens realizadas por funcionários de diferentes países. Além disso, foram realizadas instalações e manutenções de sistemas de segurança e de proteção contra incêndios em 183 edifícios. Em matéria de emergências, neste exercício realizaram-se mais de 175 simulações de emergência, havendo recebido formação nesta matéria mais de 4.530 funcionários.

De maneira adicional, para contribuir à percepção de segurança por parte das pessoas que têm acesso a suas instalações, a MAPFRE manteve durante a maior parte do exercício 2022 a certificação com AENOR dos protocolos contra à COVID-19 aplicados em suas localizações na Espanha, Venezuela, Chile, Colômbia, Peru, Equador e Uruguai.

#### Continuidad del negocio

En términos de disponibilidad, se diseñan e implantan soluciones de continuidad de negocio destinadas a garantizar el mantenimiento de los servicios que se prestan a los clientes ante situaciones de contingencia grave, contribuyendo así a la resiliencia de las operaciones y de los servicios prestados.

En 2022, cabe destacar la concesión por parte de AENOR de la certificación de los Sistemas de Gestión de Continuidad de Negocio ISO 22301 a las entidades de seguros de MAPFRE ubicadas en Panamá y Costa Rica, así como a la entidad MAPFRE Inversiones de Brasil. A las nuevas certificaciones, se une la renovación y mantenimiento de las obtenidas en años previos por MAPFRE España, MAPFRE RE, MAPFRE GLOBAL RISKS, MAPFRE Inversión, MAPFRE Portugal, MAPFRE México, MAPFRE Turquía, MAPFRE Porto Rico, MAPFRE BHD (República Dominicana), MAPFRE Honduras, Solunion y el SOC Global del Grupo MAPFRE.

De manera adicional y dando cumplimiento a la planificación definida, en 2022 se han llevado a cabo pruebas de los Planes de Recuperación frente a Desastres de los Data Centers corporativos, diseñadas para probar las capacidades de resiliencia operativa digital en caso de un evento de gran desastre o catástrofe. Se han ejecutado también pruebas de contingencia parcial destinadas a probar las capacidades de alta disponibilidad y respaldo mutuo entre Data Centers, así como de recuperación de información, frente a potenciales eventos que provocaran la pérdida de servicios y elementos críticos específicos.

## NOTA 4. Medidas de prevenção e cumprimento em matéria de privacidade dos dados

Para cumprir com a devida diligência quanto a a privacidade de dados, a MAPFRE dispõe das seguintes medidas de prevenção e cumprimento na matéria.

### Medidas de prevenção

Em primeiro lugar, a MAPFRE estabeleceu um modelo de referência corporativo em matéria de privacidade e proteção de dados destinado a garantir o cumprimento de suas obrigações. O modelo desenvolve e implanta medidas de diversa natureza, que permitam garantir o cumprimento dos princípios relativos ao tratamento de dados: “licitude, lealdade e transparência”, “limitação da finalidade”, “minimização de dados”, “exatidão”, “integridade e confidencialidade” e “responsabilidade proativa”. Tomando como referência o RGPD, o modelo se adequa aos diferentes regulamentos de aplicação, acompanhando e analisando os diferentes pronunciamentos dos reguladores, para garantir o alinhamento dos critérios corporativos com as mesmas e atendendo, em tempo e forma, os direitos dos interessados. Mediante este modelo de referência, o Grupo MAPFRE consegue garantir o cumprimento de um padrão de proteção comum e

homogêneo em todo o Grupo, que se complementarão com a adesão das diferentes entidades do grupo às Normas Corporativas Vinculantes (BCR) que se desenvolveram e apresentaram à Agência Espanhola de Proteção de Dados.

Além de contar com um DPO Corporativo, naqueles países onde a MAPFRE está presente e a legislação requer essa figura, dispõe-se de Data Protection Officer locais e de seus respectivos Comitês de Privacidade e Proteção de Dados, com dependência funcional dos homólogos corporativos.

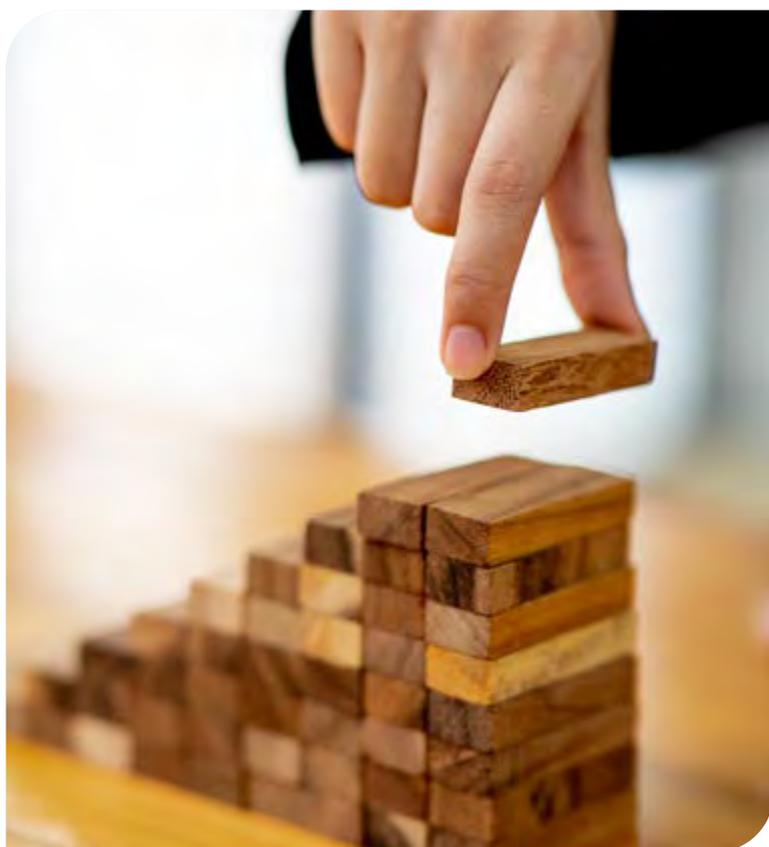
### Medidas de cumprimento

Quanto aos processos associados ao cumprimento das legislações em vigor em matéria de proteção de dados, continuaram-se analisando os diferentes pronunciamentos emitidos por parte dos diferentes reguladores, especialmente europeus, para incorporá-los, em caso necessário, nos processos afetados.

Por outro lado, todos os funcionários são cientes das obrigações de garantir, entre outros aspectos, a confidencialidade da informação e o cumprimento dos regulamentos de proteção de dados, estabelecendo-se no Código de Ética e Conduta da MAPFRE, assim como em seu Código Telemático, a possibilidade de que, perante um descumprimento destes princípios, sejam adotadas as sanções que correspondam conforme o regime disciplinar em vigor.

As medidas disciplinares aplicáveis aos funcionários por este tipo de descumprimentos dependem de diversos fatores, tais como o país, a legislação local ou contrato coletivo de aplicação, e a gravidade e/ou reincidência na comissão de tais comportamentos contrários às políticas da MAPFRE. Sem prejuízo disso, em termos gerais, as sanções que podem ser impostas costumam ser: advertência ou admoestação escrita nos casos leves, suspensão de emprego e salário nos casos graves, e demissão disciplinar nos casos muito graves.

De maneira adicional, realizam-se auditorias internas de privacidade e proteção de dados, as quais são obrigatórias para todas as entidades do Grupo. Em 2022, realizaram-se mais de 30 auditorias das citadas acima.



## NOTA 5. Principais dados fiscais por países

País	Receitas totais	Resultado antes impostos	Imposto sobre renda		Funcionários Encerramento exercício
			Pago	A pagar	
Alemanha	748.337.184	18.273.883	-1.098.745	-4.929.643	517
Argélia	260.554	-2.743.685	-1.255.191	409.665	59
Argentina	367.424.112	-268.087	-2.685.126	-2.169.961	980
Barein	1.150.296	-952.725	0	-998	0
Bélgica	173.369.433	10.975.121	-201.417	-2.753.709	10
Brasil	5.534.683.589	720.494.056	-142.140.544	-191.091.392	5.006
Canadá	12.412	-21.174	0	0	0
Chile	442.067.461	10.621.701	-1.157.136	844.945	452
China	251.737	2.112.019	0	0	8
Colômbia	553.959.626	48.488.198	-64.801.691	-3.877.897	962
Costa Rica	83.185.702	2.972.882	-873.906	-873.904	73
Ecuador	87.730.896	264.724	-32.388	-698.428	254
EE.UU.	2.689.404.879	-39.930.818	-14.374.626	3.982.592	2.138
Egipto	-101.168	-426.362	0	0	0
El Salvador	108.740.127	6.165.371	-176.373	-1.869.553	183
Espanha	12.540.339.698	568.575.432	-120.381.860	-104.400.793	11.718
Filipinas	16.413.238	-1.757.644	0	-205.709	10
França	439.591.062	-56.284.546	1.296.657	14.111.896	20
Grécia	16.177.633	-239.044	-11.000	31.699	71
Guatemala	114.356.778	6.590.068	-548.339	-1.334.097	187
Honduras	103.377.326	5.070.107	0	-526.052	208
Hungria	2.104.337	114.169	-2.737	-9.878	6
Índia	74.905	123.428	0	0	1
Indonésia	30.004.900	6.302.977	-1.561.270	-1.228.518	0
Irlanda	24.745.753	3.547.274	-576.953	-465.704	134
Itália	427.462.925	659.355	-783.190	-1.161.544	569
Malasia	14.332.523	-4.307.701	0	0	0
Malta	447.042.420	22.758.180	-2.940.542	-7.618.881	343
México	1.164.983.897	40.494.744	-11.421.397	-8.539.673	1.847
Nicarágua	21.172.319	3.009.830	-418.595	-650.168	117
Panamá	272.315.169	-8.599.277	0	-556.049	522
Paraguai	77.001.991	-6.061.474	-4.023.360	-88.786	188
Peru	771.853.973	46.190.459	1.213.630	5.150.884	1.393
Portugal	170.597.141	6.709.746	-3.601.112	-1.800.183	437
Porto Rico	389.312.312	16.522.409	-128.179	-2.107.810	533
Reino Unido	435.747.702	-3.210.079	-592.000	-4.139.287	11
República Dominicana	491.166.975	13.560.356	1.418.433	-3.393.298	1.053
Singapura	102.100.624	337.438	-1.466.000	-64.457	10
Tunísia	13.279.151	704.139	-332.143	-905.883	77
Turquia	463.163.659	-49.669.800	-150.497	9.357.070	704
Uruguai	147.015.420	9.905.948	-2.368.385	-471.656	162
Venezuela	23.443.907	542.872	6.574	201.540	330
<b>Total</b>	<b>29.509.654.579</b>	<b>1.397.614.472</b>	<b>-376.169.408</b>	<b>-313.843.621</b>	<b>31.293</b>

Valores em euros

A versão em português é uma tradução do original em espanhol apenas para fins informativos. Em caso de discrepância, prevalecerá a versão em espanhol.

Nos anexos 1 e 2 das Contas Anuais Consolidadas da MAPFRE S.A. são detalhadas as sociedades que compõem o Grupo e as principais atividades.

As subvenções recebidas pela MAPFRE durante o exercício não são significativas.

Quanto à presença da MAPFRE em centros financeiros classificados pelo FMI como extraterritoriais e/ou naquelas jurisdições consideradas pela OCDE como não conformes ou parcialmente conformes, é de aplicação o estabelecido nas diretrizes de atuação 2 e 4 da Política Fiscal (<https://www.mapfre.com/governo-corporativo/>), alinhadas com os princípios e recomendações do Código de Boas Práticas Tributárias.

## NOTA 6. Riscos emergentes

### Dimensões de sustentabilidade

Risco e contexto	Impacto	Medidas	Dimensões de sustentabilidade				
			Econômico	Geopolítico	Ambiental	Social	Tecnológico
<p><b>Mudança climática</b> O risco de mudança climática é o risco derivado da mudança a longo prazo nos padrões climáticos médios que haviam configurado os climas locais, regionais e globais da terra.</p> <p>Este risco se manifestaria principalmente em eventos climáticos extremos (ciclones tropicais, enchentes, incêndios florestais, etc.), em incerteza econômica por mudanças diversas (regulamentares, tecnológicas, sociais, etc.), na transição para uma economia baixa em carbono e em reclamações por responsabilidade ambiental quando não se previnam, mitiguem ou revelem os riscos de uma mudança climática.</p> <p>Os riscos derivados da mudança climática estão divididos em duas grandes categorias: riscos físicos e riscos de transição.</p>	<p>Como seguradora, foram identificados os impactos deste tipo de risco:</p> <p><b>ALTO - Risco físico agudo:</b> aumento da gravidade e a frequência de fenômenos extremos. Aumento da responsabilidade por sinistros de seguros.</p> <p><b>MÉDIO-ALTO - Risco de reputação:</b> mudanças nas preferências dos consumidores. Diminuição do valor dos ativos ou de sua vida útil, acarretando a amortização, deterioração dos ativos ou a retirada antecipada dos ativos existentes.</p> <p><b>MÉDIO-ALTO - Risco de Mercado:</b> risco de encalhamento de ativos considerados na tomada de decisões de investimento. Diminuição do valor dos ativos ou de sua vida útil, acarretando a amortização ou deterioração dos ativos ou a retirada antecipada dos ativos existentes.</p> <p><b>MÉDIO - Risco regulamentar atual:</b> mandatos e regulamentação da demanda de produtos e serviços. Diminuição das receitas devido à redução de demanda de produtos e serviços</p>	<p>A incorporação das mudanças climáticas na tomada de decisões da estratégia comercial.</p> <p>Um detalhado conhecimento dos riscos segurados (tal como sua geocalização e a característica de seus ativos), a fim de realizar uma correta cobertura e seleção da proteção catastrófica. Uma adequada gestão e controle dos cumulados para otimizar o uso do capital.</p> <p>A máxima colaboração e transparência entre segurado e segurador para facilitar a melhor avaliação e tarifas. A contratação de coberturas de resseguro.</p>	X	X	X	X	

Dimensões de sustentabilidade

Risco e contexto	Impacto	Medidas	Econômico	Geopolítico	Ambiental	Social	Tecnológico
<p><b>Produtos e serviços</b> A alta volatilidade e velocidade das mudanças no ambiente, na sociedade e nos mercados em que opera (envelhecimento, digitalização, grandes cidades, novas regulamentações, conflitos, aparição de novos concorrentes, etc.) produzem mudanças drásticas nas condutas dos clientes e mudanças na demanda.</p>	<p><b>ALTO</b> Inadequação dos produtos e serviços que não atendem às necessidades dos clientes, com a queda e impacto em resultados. A entrada das grandes tecnológicas, como novos concorrentes não sujeitos a regulamentações específicas, pode afetar negativamente a estabilidade financeira que pode incentivar assumir maiores riscos para poder concorrer na captação de clientes.</p>	<p>Vigilância contínua das novas tendências dos clientes, acelerar os processos de inovação, transformação dos canais de distribuição para atendimento ao cliente e criação de alianças com Startups e Hubs. Vigilância do comportamento das insurtech no Setor segurador e principais mercados em que opera o Grupo.</p>		X		X	X
<p><b>Instabilidade e crises</b> financeiras por conflitos e escassez de recursos. Agravamento e multiplicação de conflitos entre países pelo controle dos recursos naturais (matérias primas) ou vitais para a subsistência (água potável), e incremento dos autoritarismos e populismos.</p>	<p><b>ALTO</b> Os resultados podem ser alterados pelas flutuações nos mercados financeiros nos quais opera, pelas mudanças na exposição nos tipos de juros que pode minuar a contratação de produtos (vida, economia), a rentabilidade dos investimentos, assim como na suficiência de provisões técnicas e o incremento de custos e índice de perdas. Adicionalmente, as mudanças regulamentares derivadas de conflitos podem ocasionar perdas diretas por restrições para operara.</p>	<p>Identificar os aspectos que possam afetar social e politicamente o Grupo, assim como monitorar as principais variáveis macroeconômicas e financeiras, com especial ênfase em seu impacto sobre o Setor segurador e sobre a fortaleza financeira do Grupo.</p>	X	X	X	X	

## NOTA 7. Integração de aspectos ESG no negócio

Temas ESG	Como podem afetar o negócio?	Medidas de acompanhamento, mitigação e informação de referência na MAPFRE	
Temas ambientais	Adaptação e mitigação para as mudanças climáticas;	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A variável climática pode afetar a assinatura do seguro e resseguro. Relacionado ao risco de assinatura</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seção 3.3.2 Sustentabilidade no Negócio</li> <li>• Seção 5. Comprometidos com o meio ambiente</li> <li>• Seção 6.2 Materialidade</li> </ul>
	Pegada de carbono, recursos naturais, gestão de resíduos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maior regulamentação, local e regional. Relacionado ao risco de descumprimento</li> <li>• Maior pressão social. Relacionado ao risco de reputação</li> </ul>	
Temas sociais	Alterações demográficas: longevidade, mortalidade e desafio demográfico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Isso afeta os negócios de vida/saúde. Relacionado ao risco de assinatura</li> <li>• Pode afetar a gestão interna das empresas: atraso na idade de aposentadoria, envelhecimento do quadro de funcionários, etc. Relacionado ao risco operacional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capítulo 4.1. Protegendo o cliente</li> <li>• Capítulo 4.3. Desenvolvendo as pessoas</li> <li>Relatório Pessoas e Organização 2022. <a href="http://mapfre.com">mapfre.com</a></li> <li>• Situação Financeira e de Solvência (SFCR) em seu site corporativo e a nota 7 "Gestão de Riscos" da Memória das Contas Anuais</li> </ul>
	Igualdade, diversidade e não discriminação na empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maior regulamentação, local e regional. Relacionado ao risco de Descumprimento</li> <li>• Afeta os compromissos públicos assumidos pela empresa. Relacionado aos riscos de governança corporativa e risco de reputação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seção 4.1. Protegendo o cliente</li> <li>• Seção 4.3. Desenvolvendo as pessoas</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proliferação de regulação. Relacionado ao risco legal ou risco de descumprimento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relatório Pessoas e Organização 2022. <a href="http://mapfre.com">mapfre.com</a></li> <li>• Seção 6.2. Materialidade</li> </ul>
Temas de governança corporativo	Segurança sanitária: saúde e segurança	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proteção dos clientes e segurados. Relacionado ao risco operacional e riscos de assinatura</li> <li>• Proteção dos funcionários. Relacionado ao risco operacional</li> <li>• Proteção da empresa. Relacionado ao risco operacional e o risco de assinatura</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seção 3.2. Ambiente econômico e segurador</li> <li>• Seção 4.1. Protegendo o cliente</li> <li>• Seção 4.3. Desenvolvendo as pessoas</li> </ul>
	Cibersegurança e privacidade de dados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proteção do negócio contra ataques cibernéticos. Relacionado ao risco operacional e ao risco de reputação</li> <li>• Segurança e proteção dos clientes, dos funcionários e dos prestadores. Relacionado ao risco operacional e ao risco de reputação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Situação Financeira e de Solvência (SFCR) em seu site corporativo e a nota 7 "Gestão de Riscos" da Memória das Contas Anuais.</li> <li>• Capítulo 3.3. Gestão de riscos e sustentabilidade no negócio</li> <li>• Seção 2.4.4. Cibersegurança e Privacidade de dados</li> </ul>
	Ética empresarial: corrupção e fraude interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proliferação de regulação. Relacionado a risco legal, risco de descumprimento, risco estratégico e de governança corporativa</li> <li>• Relacionado aos sistemas de prevenção da empresa e aos funcionários</li> <li>• Pode acarretar perda econômica para a empresa, sanções e perda de reputação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seção 2.4.2. Medidas de controle: o modelo de controle interno</li> <li>• Relatório sobre a Situação Financeira e de Solvência (SFCR) em seu site corporativo e a nota 7 "Gestão de Riscos" da Memória das Contas Anuais Consolidadas da MAPFRE 2022.</li> <li>• Capítulo 6.2 Materialidade</li> </ul>

## NOTA 8. Productos Sustentáveis

### Produtos e serviços sustentáveis: Investimento

Abaixo estão alguns dos produtos e serviços de investimento mais relevantes nos países e unidades de negócios da MAPFRE:

Fundo de Inclusão Responsável	Fundo de renda variável que investe em empresas especialmente comprometidas com a inclusão de pessoas com deficiência. Incluído no relatório do Pacto Mundial das Nações Unidas de 2019 como exemplo de boas práticas, combina a busca de rentabilidade financeira com promover uma melhoria na sociedade. A equipe de gestão, em colaboração com o sócio francês LFR, aplica uma metodologia que se baseia em sete temáticas com 40 variáveis, que investe em empresas especialmente comprometidas com a inclusão de pessoas com deficiência. No final de 2022, o fundo alcança quase 35 milhões de euros de patrimônio.
Fundo Capital Responsável	Fundo que busca preservar o capital, mas sem renunciar ao crescimento a longo prazo e, para isso, conta com uma carteira equilibrada de ativos de renda fixa e ações europeias (em torno de 68 % são títulos e quase 30 % ações). O objetivo é favorecer aquelas empresas e entidades que têm uma estratégia voltada no acompanhamento de critérios ESG, sob o suposto de que essas entidades concedem um perfil de rentabilidade de risco mais adequado. A MAPFRE conta com um plano de pensões que o replica. No final de 2022, o fundo tem mais de 150 milhões de euros em patrimônio.
Multifondos Compromiso ESG	Produto Unit Linked da MAPFRE onde todos os Fundos que compõem a carteira incorporam critérios ESG em suas políticas de investimento. A exposição máxima a renda variável não superará 50 % para proteger nossos clientes das flutuações do mercado.

### Outros produtos de investimento:

**Infraestruturas:** MAPFRE e Abante, no desenvolvimento de sua aliança estratégica iniciada há três anos, lançaram em 2020 através de Macquarie, o grupo de serviços financeiros de origem australiana, um fundo de infraestruturas de até 300 milhões de euros. Neste sentido, a MAPFRE se comprometeu a proporcionar um capital inicial de 50 milhões de acordo com os critérios de sustentabilidade, social e governança (ESG, nas siglas em inglês), apesar de que esse número aumentou até 103 milhões.

Este fundo de fundos, que despertou o interesse de investidores institucionais e de bancos privados, e que tem como subjacente várias estratégias da Macquarie Infrastructure and Real Assets (MIRA), oferece uma oportunidade aos investidores de ter acesso a um tipo de ativo que permitia diversificar as carteiras em ambiente de taxas de juros baixas.

**Investimentos sustentáveis:** O outro pé do grupo segurador em investimentos alternativos está no acordo alcançado com Iberdrola para investir

conjuntamente em energias renováveis na Espanha, mediante a promoção de um veículo de investimento, gerenciado por Kobus Partners. Conta com um compromisso de 220 milhões de euros por parte da MAPFRE. Esta associação supõe a criação de um veículo de coinvestimento pioneiro entre uma energética e uma empresa seguradora.

A Joint Venture conta até o momento com 298 MW em projetos de produção de energia renovável eólica, da carteira de ativos da empresa energética. Além disso, este acordo tem prevista a incorporação de outros ativos operacionais, assim como novos projetos de desenvolvimento de energias renováveis em tecnologia fotovoltaica e eólica, e tem como objetivo alcançar 1.000 MW.

Também, no âmbito da diversificação de ativos alternativos, o objetivo agregado desta aliança é que terceiros investidores institucionais possam ter a possibilidade de coinvestir neste veículo de energias limpas em que serão investidos de forma conjunta 800 milhões de euros.

**Produtos e serviços sustentáveis: Assinatura**

**A. Produtos e serviços sociais**

Mapfre conta com produtos seguradores ou serviços dirigidos a cobrir de maneira específica as necessidades básicas e essenciais da população relacionadas com a proteção da vida, a saúde e educação em comunidades desfavorecidas e/ou grupos de baixa renda. São incluídos também aspectos relacionados com a proteção dos direitos humanos, a não discriminação, a inclusão e a diversidade.

Na atualidade, a empresa conta com diferentes produtos de caráter social:

- a. Produtos que respondam aos desafios sociais e os problemas que enfrentam os grupos socialmente desfavorecidos (produtos para jovens, idosos, deficientes, imigrantes, desempregados, inclusão religiosa ou cultural e/ou cobertura de deficiências profissionais e relacionados com o acesso a moradia, saúde e educação) e/ou que promovem um comportamento socialmente responsável ao oferecer soluções adaptadas especificamente para os grupos de baixa renda. Baseados na proteção dos direitos humanos e na inclusão social.
- b. Outros produtos que incrementam a acessibilidade à estrutura econômica: a igualdade de oportunidades e acesso ao mercado profissional, condições de trabalho justas, inclusão financeira (Vida, Vida poupança)

O volume de prêmios destes produtos supõe aproximadamente 11 % dos prêmios emitidos e aceitos da Espanha, Brasil, Colômbia, México, Peru, Porto Rico, República Dominicana e Venezuela, que são alguns dos países onde são comercializados estes produtos ou serviços.

**B. Produtos e serviços ambientais**

MAPFRE continua trabalhando no design de soluções sustentáveis, para isso, são analisadas as opções do mercado, os novos modelos de negócio e as soluções que surgem das mudanças digitais e tecnológicas, com o fim último de oferecer as melhores soluções e serviços aos clientes atuais e futuros, e contribuir para a transição justa a uma economia baixa em carbono. Na atualidade, a empresa conta com diferentes produtos de caráter ambiental

- a. Produtos que promovem a mobilidade sustentável (veículos elétricos e híbridos e recompensas por baixa quilometragem, condução responsável, motos, patinetes, etc.).
- b. Produtos que promovem a eficiência energética em instalações (seguros de eficiência energética, iluminação LED, janelas e caldeiras mais eficientes, instalação de ponto de recarga de veículos elétricos).
- c. Produtos que promovem as energias renováveis: seguros de parques eólicos, fotovoltaicos, etc.
- d. Produtos que promovem a economia circular: desmontagem, restauração, reparação e a reciclagem de produtos (baterias, eletrodomésticos, etc).
- e. Produtos que evitam e/ou reparam os danos ocasionados no meio ambiente: produtos como apólices de responsabilidade civil por poluição ou responsabilidade ambiental.
- f. Produtos para a recuperação da biodiversidade e ecossistemas: projetos de restauração de terras erodidas, revegetação de ecossistemas fluviais, proteção da água, agricultura regenerativa e reflorestamento.

Além disso, a empresa facilita aos clientes a documentação relativa aos produtos de seguros em formato digital, o que supõe a economia de toneladas de papel.

[Para mais informações sobre o volume de prêmios de produtos sustentáveis de caráter ambiental da MAPFRE, consulte a seção 3.3.2.2. Integração dos aspectos ASG nos processos de assinatura da MAPFRE. Integração dos aspectos ESG nos processos de assinatura da MAPFRE - Regulamento de Taxonomia relativo aos prêmios de seguro não vida e resseguro.<sup>12</sup>](#)

**C. Seguros para riscos tecnológicos**

A MAPFRE conta com seguros para riscos tecnológicos dirigidos a proteger os negócios de uma das principais vulnerabilidades atuais, como podem ser os ciberataques.

O volume de prêmios destes produtos supõe 0,1 % dos prêmios emitidos e aceitos da Espanha e os Estados Unidos, onde se comercializa o produto ou serviço.

<sup>12</sup> Os produtos incluídos como elegíveis (Regulamento de Taxonomia relativo aos prêmios de seguro não vida e resseguro) são considerados com duplo caráter ambiental: mitigação e adaptação à mudança climática, assim como alguma das características dos produtos definidos na lista.

## NOTA 9. Admissões e baixas de 2022 e demissões por nível de cargo

Admissões justificadas	2022	2021	Baixas justificadas	2022	2021
Fusão ou aquisição	2	0	Alienações	983	186
Captação externa	4.462	3.523	Voluntárias	2.717	2.591
Reincorporação excedência	63	73	Demissões	2.255	1.837
Reincorporação estrangeiro	2	0	Licenças não remuneradas	139	126
Contratação temporária	497	371	Aposentadorias	103	110
<b>Total</b>	<b>5.026</b>	<b>3.967</b>	Aposentadorias antecipadas	2	46
			Falecimentos	21	34
			Invalidez	46	39
			Término de contrato temporário	389	387
			<b>Total</b>	<b>6.655</b>	<b>5.356</b>

### DEMISSÕES POR NÍVEL DE CARGO, SEXO E IDADE EM 2022

Distribuição Organizacional	Veteranos			Baby Boomers			Geração X			Geração Y			Geração Z		
	H	M	T	H	M	T	H	M	T	H	M	T	H	M	T
Diretoria e diretoria especialista	1	—	1	31	5	<b>36</b>	29	10	<b>39</b>	5	3	<b>8</b>	—	3	<b>3</b>
Controles intermediários e especialistas	—	—	—	53	17	<b>70</b>	50	54	<b>104</b>	44	37	<b>81</b>	—	—	—
Técnicos	—	1	1	58	39	<b>97</b>	105	144	<b>249</b>	168	224	<b>392</b>	83	134	<b>217</b>
Administrativos	1	—	1	38	55	<b>93</b>	91	266	<b>357</b>	114	185	<b>299</b>	86	121	<b>207</b>
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>180</b>	<b>116</b>	<b>296</b>	<b>275</b>	<b>474</b>	<b>749</b>	<b>331</b>	<b>449</b>	<b>780</b>	<b>169</b>	<b>258</b>	<b>427</b>

H: Homens M: Mulheres T: Total (incluidos empleados de Funespaña)

### NOVAS INCORPORAÇÕES, MÉDIA DE IDADE, MÉDIA DE TEMPO DE CASA, ROTATIVIDADE NÃO DESEJADA DO GRUPO POR GÊNERO

	2022			2021		
	H	M	T	H	M	T
Novas incorporações	44,6 %	55,4 %	5.610	43,2 %	56,8 %	3.967
Média de idade	43,0	41,1	42,0	42,4	40,8	41,5
Tempo de serviço médio	12,5	11,6	12,0	12,5	11,4	11,9
Rotatividade não desejada (*)	8,6 %	8,2 %	8,4 %	7,8 %	7,9 %	7,9 %
Rotatividade Total (**)	20,8 %	20,6	20,7 %	17,0 %	15,6 %	16,2 %

H: Homens M: Mulheres T: total

(\*) A rotatividade não desejada é calculada empregando a seguinte fórmula: baixas voluntárias sobre pessoal médio. Acreditamos que dentro de um grupo tão grande como esse, ele permanece em níveis baixos.

(\*\*) A rotatividade total é calculada empregando a seguinte fórmula: baixas em relação ao quadro de funcionários médio. (Este dado está impactado pela saída dos seguintes países do negócio de assistência: Estados Unidos, Reino Unido, Austrália, Bélgica, Hungria, Canadá, China, Índia). Incluidos funcionários de Funespaña.

### NOVAS INCORPORAÇÕES (ADMISSÕES)

Nível de posto	Veteranos		Baby Boomers		Geração X		Geração Y		Geração Z		Total
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	
Diretoria e diretoria especialista	—	—	5	2	22	13	18	3	—	—	63
Controles intermediários e especialistas	1	—	3	3	56	22	75	40	13	6	219
Técnicos	1	—	23	14	159	217	500	546	436	549	2.445
Administrativos	3	5	12	24	99	169	313	507	428	739	2.299
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>43</b>	<b>43</b>	<b>336</b>	<b>421</b>	<b>906</b>	<b>1.096</b>	<b>877</b>	<b>1.294</b>	<b>5.026</b>

H: Homens M: Mulheres

### ROTATIVIDADE TOTAL

Nível de posto	Veteranos		Baby Boomers		Geração X		Geração Y		Geração Z		Total
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	
Diretoria e diretoria especialista	66,7 %	— %	14,5 %	13,9 %	9,2 %	11,3 %	21,4 %	16,7 %	100,0 %	— %	12,8 %
Controles intermediários e especialistas	33,3 %	— %	15,5 %	10,4 %	9,6 %	9,0 %	24,9 %	19,6 %	20,0 %	31,3 %	14,1 %
Técnicos	25,0 %	33,3 %	9,2 %	8,9 %	10,7 %	10,1 %	26,6 %	24,8 %	37,9 %	31,7 %	18,6 %
Administrativos	150,0 %	64,7 %	19,1 %	16,7 %	20,6 %	20,0 %	35,7 %	29,2 %	47,1 %	39,7 %	28,8 %
<b>Total</b>	<b>50,0 %</b>	<b>45,0 %</b>	<b>12,9 %</b>	<b>12,0 %</b>	<b>11,9 %</b>	<b>12,9 %</b>	<b>28,6 %</b>	<b>25,7 %</b>	<b>41,7 %</b>	<b>35,9 %</b>	<b>20,7 %</b>

H: Homens M: Mulheres

Dados superiores a 100 % impactado pela saída de países do negócio de Assistência no primeiro trimestre do ano 2022 que fazem diminuir o quadro pessoal médio, dado com que é calculada esta tabela. A rotatividade total é calculada empregando a seguinte fórmula: baixas em relação ao quadro de funcionários médio. (Este dado está impactado pela saída dos seguintes países do negócio de assistência; Estados Unidos, Reino Unido, Austrália, Bélgica, Hungria, Canadá, China, Índia) Incluídos funcionários de Funespaña.

### ROTATIVIDADE NÃO DESEJADA

Nível de posto	Veteranos		Baby Boomers		Geração X		Geração Y		Geração Z		Total
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	
Diretoria e diretoria especialista	— %	— %	1,9 %	1,9 %	2,3 %	3,9 %	9,3 %	6,7 %	— %	— %	3,3 %
Controles intermediários e especialistas	— %	— %	0,4 %	— %	3,6 %	2,4 %	10,2 %	9,4 %	10,0 %	6,3 %	4,7 %
Técnicos	— %	— %	1,5 %	1,3 %	3,6 %	3,7 %	13,2 %	12,0 %	19,6 %	16,4 %	8,2 %
Administrativos	25,0 %	17,6 %	4,8 %	3,3 %	6,8 %	4,2 %	17,0 %	12,4 %	24,8 %	18,8 %	11,5 %
<b>Total</b>	<b>3,8 %</b>	<b>7,5 %</b>	<b>1,9 %</b>	<b>1,8 %</b>	<b>4,0 %</b>	<b>3,6 %</b>	<b>13,6 %</b>	<b>11,8 %</b>	<b>21,7 %</b>	<b>17,5 %</b>	<b>8,4 %</b>

H: Homens M: Mulheres

A rotatividade não desejada é calculada empregando a seguinte fórmula: baixas voluntárias sobre pessoal médio. Consideramos que dentro de um Grupo tão grande como este, se mantém em níveis baixos. Incluídos funcionários de Funespaña.

**QUADRO DE FUNCIONÁRIOS TOTAL POR NÍVEL DE POSTO, TIPO DE CONTRATO, JORNADA, GÊNERO E GERAÇÃO - DEZEMBRO 2021**

Nível de posto	Tipo de contrato	Tipo de jornada	Veteranos		Baby Boomers		Geração X		Geração Y		Geração Z		T
			H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	
Alta diretoria	Fixos	Completa	—	—	24	4	23	9	—	—	—	—	60
		Parcial	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	Temporais	Completa	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
		Parcial	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Diretoria	Fixos	Completa	4	—	362	105	626	333	118	76	1	—	1.625
		Parcial	—	—	—	—	—	—	—	1	—	—	1
	Temporais	Completa	—	—	1	3	1	1	1	1	—	—	8
		Parcial	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Chefes e controles	Fixos	Completa	3	1	495	266	1.288	1.166	687	615	35	25	4.581
		Parcial	—	—	—	2	—	6	—	2	—	—	10
	Temporais	Completa	—	—	2	1	1	2	4	1	—	—	11
		Parcial	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Técnicos	Fixos	Completa	18	21	1.124	920	2.965	3.391	2.541	2.787	546	687	15.000
		Parcial	1	3	10	28	29	201	104	373	89	364	1.202
	Temporais	Completa	—	—	3	4	8	23	53	80	49	48	268
		Parcial	—	2	1	2	—	—	5	8	7	5	30
Administrativos	Fixos	Completa	6	18	340	573	816	1.836	1.056	1.890	510	861	7.906
		Parcial	—	1	6	67	55	400	86	316	52	110	1.093
	Temporais	Completa	—	—	5	5	22	21	73	100	62	92	380
		Parcial	—	1	—	1	1	4	9	40	34	76	166
<b>Total</b>			<b>32</b>	<b>47</b>	<b>2.373</b>	<b>1.981</b>	<b>5.835</b>	<b>7.393</b>	<b>4.737</b>	<b>6.290</b>	<b>1.385</b>	<b>2.268</b>	<b>32.341</b>

H: Homens M: Mulheres T: total

**SEGUNDO OS DADOS OBSERVADOS, A ROTATIVIDADE INDESEJADA DENTRO DE UM GRUPO TÃO GRANDE COMO A MAPFRE, INCLUINDO TRABALHADORES DE FUNESPAÑA, SE MANTÉM EM NÍVEIS BAIXOS.**

**QUADRO DE FUNCIONÁRIOS MÉDIO POR NÍVEL DE POSTO, TIPO DE CONTRATO, JORNADA, GÊNERO E GERAÇÃO - ANO 2021**

Nível de posto	Tipo de contrato	Tipo de jornada	Veteranos		Baby Boomers		Geração X		Geração Y		Geração Z		T
			H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	
Alta Diretoria	Fixos	Completa	—	—	26	5	21	9	—	—	—	—	61
		Parcial	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	Temporais	Completa	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
		Parcial	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Diretoria	Fixos	Completa	5	—	378	105	632	331	116	70	—	—	1.637
		Parcial	—	1	—	—	—	—	—	1	—	—	2
	Temporais	Completa	—	—	1	3	—	1	1	2	—	—	8
		Parcial	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Chefes e controles	Fixos	Completa	4	2	514	281	1.303	1.176	675	625	33	24	4.637
		Parcial	—	—	—	2	—	6	1	2	—	—	11
	Temporais	Completa	—	—	2	1	1	2	5	1	—	—	12
		Parcial	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Técnicos	Fixos	Completa	22	27	1.243	980	3.014	3.436	2.619	2.809	491	601	15.242
		Parcial	1	1	10	30	31	200	102	374	89	358	1.196
	Temporais	Completa	—	—	3	3	8	21	56	82	33	39	245
		Parcial	—	—	—	—	—	1	5	7	4	2	19
Administrativos	Fixos	Completa	12	28	374	599	827	1.905	1.122	2.002	519	904	8.292
		Parcial	—	1	6	65	55	402	94	311	54	104	1.092
	Temporais	Completa	—	—	3	5	29	29	98	119	70	76	429
		Parcial	—	1	—	—	1	6	7	28	20	52	115
<b>Total</b>			<b>44</b>	<b>61</b>	<b>2.560</b>	<b>2.079</b>	<b>5.922</b>	<b>7.525</b>	<b>4.901</b>	<b>6.433</b>	<b>1.313</b>	<b>2.160</b>	<b>32.998</b>

H: Homens M: Mulheres T: total

**QUADRO DE FUNCIONÁRIOS TOTAL POR NÍVEL DE POSTO, TIPO DE CONTRATO, JORNADA, GÊNERO E GERAÇÃO - DEZEMBRO 2022**

Nível de posto	Tipo de contrato	Tipo de jornada	Veteranos		Baby Boomers		Geração X		Geração Y		Geração Z		T
			H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	
Alta Diretoria	Fixos	Completa	0	0	20	2	27	7	0	0	0	0	56
		Parcial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Temporais	Completa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Parcial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Diretoria	Fixos	Completa	2	0	329	99	621	327	144	94	2	1	1.619
		Parcial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Temporais	Completa	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	3
		Parcial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Chefes e controles	Fixos	Completa	4	3	459	269	1.367	1.190	761	697	65	41	4.856
		Parcial	0	0	2	4	1	8		10	1	2	28
	Temporais	Completa	0	0	0	0	1	3	5	1	0	1	11
		Parcial	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Técnicos	Fixos	Completa	14	14	1.021	838	2.671	3.236	2.256	2.492	674	779	13.995
		Parcial	1	4	9	22	31	186	110	375	122	418	1.278
	Temporais	Completa	0	0	3	2	15	14	37	79	55	75	280
		Parcial	0	0	0	1	0	3	4	6	8	6	28
Administrativos	Fixos	Completa	2	14	334	517	865	1.720	948	1.772	522	1.017	7.711
		Parcial	0	0	4	50	36	244	72	226	47	105	784
	Temporais	Completa	0	0	6	2	31	23	80	82	76	111	411
		Parcial	0	1	3	3	4	8	13	33	64	103	232
<b>Total</b>			<b>23</b>	<b>36</b>	<b>2.190</b>	<b>1.810</b>	<b>5.671</b>	<b>6.969</b>	<b>4.431</b>	<b>5.868</b>	<b>1.636</b>	<b>2.659</b>	<b>31.293</b>

H: Homens M: Mulheres T: Total (incluïdos funcionários de Funespaña)

**QUADRO DE FUNCIONÁRIOS MÉDIO POR NÍVEL DE POSTO, TIPO DE CONTRATO, JORNADA, GÊNERO E GERAÇÃO - ANO 2022**

Nível de posto	Tipo de contrato	Tipo de jornada	Veteranos		Baby Boomers		Geração X		Geração Y		Geração Z		T
			H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	
Alta Diretoria	Fixos	Completa	0	0	22	3	27	8	0	0	0	0	60
		Parcial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Temporais	Completa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Parcial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Diretoria	Fixos	Completa	3	0	337	103	623	326	139	89	2	0	1.622
		Parcial	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
	Temporais	Completa	0	0	0	2	0	1	1	1	0	0	5
		Parcial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Chefes e controles	Fixos	Completa	3	2	451	257	1.349	1.191	729	677	49	31	4.739
		Parcial	0	0	1	3	1	7	1	5	0	1	19
	Temporais	Completa	0	0	0	0	1	1	4	1	1	0	8
		Parcial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Técnicos	Fixos	Completa	15	16	1.072	883	2.826	3.318	2.421	2.627	612	745	14.535
		Parcial	1	4	10	24	30	191	103	365	113	408	1.249
	Temporais	Completa	0	0	3	2	8	16	45	76	51	55	256
		Parcial	0	1	0	2	0	1	5	7	4	6	26
Administrativos	Fixos	Completa	4	15	347	558	878	1.762	1.063	1.857	546	946	7.976
		Parcial	0	1	24	72	53	351	84	301	64	134	1.084
	Temporais	Completa	0	0	4	2	26	24	72	89	69	119	405
		Parcial	0	1	1	3	4	7	13	30	56	87	202
<b>Total</b>			<b>26</b>	<b>40</b>	<b>2.272</b>	<b>1.914</b>	<b>5.826</b>	<b>7.205</b>	<b>4.680</b>	<b>6.125</b>	<b>1.567</b>	<b>2.532</b>	<b>32.187</b>

H: Homens M: Mulheres T: total (incluïdos funcionários de Funespaña)

**VAGAS COBERTAS INTERNAMENTE**

Nível de posto	Veteranos		Baby Boomers		Geração X		Geração Y		Geração Z		Total
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	
Diretoria e diretoria especialista	—	—	2	—	18	11	12	8	—	—	51
Controles intermediários e especialistas	—	—	7	1	46	49	71	68	10	10	262
Técnicos	—	1	8	15	71	106	204	257	85	100	850
Administrativos	—	—	1	8	12	28	46	71	29	55	250
<b>Total</b>	<b>—</b>	<b>1</b>	<b>18</b>	<b>24</b>	<b>147</b>	<b>197</b>	<b>333</b>	<b>404</b>	<b>124</b>	<b>165</b>	<b>1.413</b>

H: Homens M: Mulheres

A versão em português é uma tradução do original em espanhol apenas para fins informativos. Em caso de discrepância, prevalecerá a versão em espanhol.

### DADOS DE QUADRO DE FUNCIONÁRIOS POR FTE

FTE por gênero	FTE	%
Homens	13.888	45 %
Mulheres	16.969	55 %
<b>Total</b>	<b>30.856</b>	<b>100 %</b>

FTE por faixa etária	FTE	%
Menos de 30 anos	4.899	16 %
Entre 30 e 50 anos	17.749	58 %
Mais de 50 anos	8.208	27 %
<b>Total</b>	<b>30.856</b>	<b>100 %</b>

FTE deficiência por sexo	FTE	%
Homens	286	29,2 %
Mulheres	344	35,2 %
ND*	348	16,2 %
<b>Total</b>	<b>978</b>	<b>100 %</b>

ND\*: Os EUA não informam gênero

FTE das principais nacionalidades	2022	2021
Espanhola	10.827	35 %
Brasileira	2.842	9 %
Mexicana	1.833	6 %
Peruana	1.403	5 %
Colombiana	997	3 %
Argentina	874	3 %
Turca	702	2 %
Italiana	549	2 %
Norte-americana	525	2 %
Venezuelana	<b>469</b>	<b>2 %</b>

% de mulheres sobre o total de FTE por postos de relevância	FTE
Mulheres em postos de Diretoria	32 %
Mulheres Top management	27 %
Mulheres junior management	44 %
Mulheres em direção que gera receitas	43 %
Mulheres STEM	33 %

Custo médio de contratação por FTE ao longo de 2022: 1.021,34 euros.

Número de horas de treinamento por FTE no ano 2022 foi de 31,8 com um custo por FTE de 332,1 euros.

## NOTA 10. Informação sobre remuneração

### REMUNERAÇÕES MÉDIAS E SUA EVOLUÇÃO, DETALHADAS POR SEXO, IDADE E CLASSIFICAÇÃO PROFISSIONAL:

Remunerações médias da Espanha (valores em euros)

2021 Idade e nível cargo	Nº pessoas		Média retribuição fixa	
	H	M	H	M
<b>Veteranos</b>				
Diretoria e diretoria especialista	3		119.2782	
Controles intermediários e especialistas				
Técnicos	2		*	
Administrativos e pessoal de apoio				
<b>Baby Boomers</b>				
Diretoria e diretoria especialista	221	41	136.724	107.593
Controles intermediários e especialistas	343	128	62.792	58.195
Técnicos	778	516	47.205	40.271
Administrativos e pessoal de apoio	188	264	36.822	34.875
<b>Geração X</b>				
Diretoria e diretoria especialista	243	110	99.045	94.610
Controles intermediários e especialistas	615	473	48.657	45.969
Técnicos	1.652	1.909	38.524	34.478
Administrativos e pessoal de apoio	265	1.052	30.199	29.491
<b>Geração Y</b>				
Diretoria e diretoria especialista	19	9	85.186	74.858
Controles intermediários e especialistas	106	89	41.483	38.988
Técnicos	584	604	31.488	30.036
Administrativos e pessoal de apoio	118	482	22.783	22.399
<b>Geração Z</b>				
Chefes e controles	2	1	*	*
Técnicos	104	97	22.245	23.023
Administrativos e pessoal de apoio	38	82	19.360	18.757

H: Homens M: Mulheres T: total H: Homens M: Mulheres

\* Por proteção de dados e confidencialidade, naqueles grupos em que há dois ou menos homens ou mulheres, não é publicada a informação.

### REMUNERAÇÕES MÉDIAS E SUA EVOLUÇÃO, DETALHADAS POR SEXO, IDADE E CLASSIFICAÇÃO PROFISSIONAL:

Remunerações médias da Espanha (valores em euros)

2022 Idade e nível cargo	Nº pessoas		Média retribuição fixa	
	H	M	H	M
<b>Veteranos</b>				
Diretoria e diretoria especialista	1		*	
Controles intermediários e especialistas				
Técnicos	1		*	
Administrativos e pessoal de apoio				
<b>Baby Boomers</b>				
Diretoria e diretoria especialista	202	45	138.410	105.485
Controles intermediários e especialistas	282	123	64.390	59.339
Técnicos	745	491	47.394	40.725
Administrativos e pessoal de apoio	161	246	37.038	35.446
<b>Geração X</b>				
Diretoria e diretoria especialista	270	122	101.370	96.338
Controles intermediários e especialistas	638	517	50.237	47.419
Técnicos	1.612	1.903	39.156	35.398
Administrativos e pessoal de apoio	250	995	30.920	29.931
<b>Geração Y</b>				
Diretoria e diretoria especialista	28	13	80.882	68.661
Controles intermediários e especialistas	140	114	46.424	38.717
Técnicos	568	621	32.714	31.320
Administrativos e pessoal de apoio	117	468	23.346	23.328
<b>Geração Z</b>				
Chefes e controles	6	3	35.312	29.600
Técnicos	172	141	24.133	24.864
Administrativos e pessoal de apoio	47	90	20.121	19.082

H: Homens M: Mulheres T: total

**REMUNERAÇÕES FIXAS MÉDIAS POR PAÍS, NÍVEL DO CARGO E GÊNERO:**

Valores em moeda local.

País	Diretoria e diretoria especialista			Controles intermediários e especialistas			Técnicos			Administrativos		
	H	M	R	H	M	R	H	M	R	H	M	R
Alemanha Seguros	139.032	124.462	0,9	80.767	72.181	0,89	51.307	46.296	0,9	32.608	32.470	1
Argélia Assistência	5.020.098			1.548.420	1.435.511	0,93	1.014.336	745.467	0,73	699.519	652.884	0,93
Argentina Assistência	8.545.898	9.074.381	1,06	3.542.969	3.321.142	0,94	2.136.479	1.845.059	0,86	890.490	885.369	0,99
Argentina Seguros	11.923.173	11.998.412	1,01	6.515.130	6.629.067	1,02	3.842.343	3.680.213	0,96	2.497.617	2.827.913	1,13
Brasil Assistência	*	*		137.566	133.443	0,97	77.520	57.415	0,74	*	28.989	
Brasil Seguros	564.041	468.595	0,83	183.389	157.134	0,86	75.891	68.213	0,9	24.344	22.394	0,92
Banco Brasil	420.369	*		98.414	88.075	0,89	15.362	6.844	0,45	15.972	15.812	0,99
Chile Assistência	53.585.304	*		24.940.207	20.701.913	0,83	18.290.624	15.302.314	0,84	9.801.312	10.368.355	1,06
Chile Seguros	79.253.569	83.387.030	1,05	42.978.171	39.094.643	0,91	23.750.813	24.876.676	1,05	12.506.302	13.038.927	1,04
China Assistência	*	*			*			*				
Colômbia Assistência	*	*		45.690.073	91.381.680	2	27.140.600	40.685.442	1,5	20.464.821	16.865.351	0,82
Colômbia Seguros	186.713.650	201.180.754	1,08	80.052.626	74.488.779	0,93	34.413.673	33.887.630	0,98	18.093.407	19.432.715	1,07
Costa Rica Seguros	*	31.015.298		14.574.446	19.717.049	1,35	8.956.446	7.759.553	0,87	*	5.885.880	
Ecuador Assistência	81.733	*		15.123	11.496	0,76	8.841	10.352	1,17	6.292	6.469	1,03
Ecuador Seguros	88.905	69.240	0,78	26.692	24.750	0,93	22.137	13.525	0,61	9.011	8.509	0,94
El Salvador Assistência	*	*		10.650	13.064	1,23	11.739	8.256	0,7	*	*	
El Salvador Seguros	61.716	77.858	1,26	28.080	33.715	1,2	17.169	17.669	1,03	12.384	9.802	0,79
Espanha	115.200	96.626	0,84	53.396	47.975	0,9	39.144	34.954	0,89	30.209	28.425	0,94
Estados Unidos da Central Seguros	200.931	180.227	0,9	110.742	100.099	0,9	78.842	70.456	0,89	41.386	41.231	1
Grecia Assistência	76.499	*		31.481	25.736	0,82	*	*		15.439	14.236	0,92
Guatemala Assistência	*			*	*		75.228	69.667	0,93	*	51.618	
Guatemala Seguros	822.429	*		281.939	272.229	0,97	128.030	103.373	0,81	60.902	61.152	1
Honduras Assistência	*			*	*		*	235.242		177.664	155.704	0,88
Honduras Seguros	1.685.192	1.347.414	0,8	703.238	662.551	0,94	355.075	343.993	0,97	270.391	277.407	1,03
Hungria Assistência	*				*		*				3.160.000	
Irlanda Assistência	102.305	*		50.043	46.183	0,92	30.382	31.088	1,02	21.879	21.690	0,99
Itália Assistência	103.367	*		50.168	37.053	0,74	28.883	29.831	1,03	23.677	22.424	0,95
Itália Seguros	128.763	93.747	0,73	65.811	56.766	0,86	43.839	42.098	0,96	31.904	36.494	1,14
Malta Assistência	*			24.991	*		20.324	16.341	0,8	16.624	16.195	0,97
Malta Seguros	92.017	*	1,03	51.207	47.841	0,93	29.621	27.013	0,91	19.634	16.654	0,85

A versão em português é uma tradução do original em espanhol apenas para fins informativos. Em caso de discrepância, prevalecerá a versão em espanhol.

País	Diretoria e diretoria especialista			Controles intermediários e especialistas			Técnicos			Administrativos		
	H	M	R	H	M	R	H	M	R	H	M	R
México Assistência	*			347.268	395.627	1,14	172.304	164.685	0,96	99.597	99.024	0,99
México Seguros	2.388.753	1.831.035	0,77	701.149	649.547	0,93	258.734	310.089	1,2	200.636	236.622	1,18
Nicarágua Assistência	*	*		*			*	*		169.267	157.133	0,93
Nicarágua Seguros	1.370.343	2.896.236	2,11	651.234	608.710	0,93	417.770	294.403	0,7	216.300	202.067	0,93
Panamá Assistência	*	*		22.461	21.950	0,98	16.589	13.397	0,81	9.680	9.806	1,01
Panamá Seguros	106.943	88.500	0,83	45.580	41.615	0,91	19.426	17.658	0,91	12.203	11.855	0,97
Paraguai Assistência				*			*					
Paraguai Seguros	269.164.443	312.152.474	1,16	145.839.615	105.700.000	0,72	66.885.614	70.251.176	1,05	43.778.000	49.025.333	1,12
Peru Seguros	336.288	223.707	0,67	95.638	84.191	0,88	49.120	40.125	0,82	23.164	28.519	1,23
Portugal Assistência	71.171	*		29.296	24.207	0,83	18.379	18.566	1,01	17.689	16.978	0,96
Portugal Seguros	78.350	87.484	1,12	37.695	36.486	0,97	25.252	24.583	0,97	20.188	20.458	1,01
Porto Rico Seguros	137.326	105.009	0,76	66.315	54.490	0,82	38.537	36.266	0,94	22.156	23.659	1,07
República Dominicana Assistência		2.841.310		759.253	698.488	0,92	507.086	379.113	0,75	263.380	265.215	1,01
República Dominicana Seguros	3.780.821	5.409.340	1,43	1.924.446	1.442.258	0,75	777.281	723.157	0,93	415.722	408.469	0,98
MAPFRE Salud Ars	14.080.916	5.510.405	0,39	1.645.404	1.485.548	0,9	866.174	753.764	0,87	386.996	379.990	0,98
Tunísia Assistência	87.691	44.075	0,5	17.277	19.871	1,15	12.406	15.633	1,26	10.345	10.877	1,05
Turquia Seguros	794.355	683.511	0,86	336.321	384.317	1,14	213.259	206.362	0,97	119.894	137.777	1,15
Uruguai Assistência	3.637.474	*		1.341.997	1.113.453	0,83	886.329	864.668	0,98	409.682	474.889	1,16
Uruguai Seguros	4.807.26			3.077.056	2.452.404	0,8	2.129.081	1.581.014	0,74	1.340.86	1.419.425	1,06
Venezuela Assistência	*	*		16.969	15.836	0,93	9.675	9.715	1	4.952	4.774	0,96
Venezuela Seguros	83.076	53.326	0,64	23.911	21.556	0,9	11.082	10.731	0,97	8.910	9.031	1,01

H: Homens M: Mulheres R: Ratio  
Os países refletidos na tabela correspondem a 99 % do quadro de funcionários.

\* Por uma questão de proteção de dados e confidencialidade, não são publicadas as informações, dos grupos em que há dois ou menos homens ou mulheres.

**REMUNERAÇÕES FIXAS MÉDIAS POR PAÍS E POR GERAÇÃO:**

Valores em moeda local

País	Veteranos	Baby Boomers	Geração X	Geração Y	Geração Z
Alemanha Seguros		51.405	52.912	49.973	32.365
Argélia Assistência		*	2.989.774	1.021.029	601.031
Argentina Assistência	*	*	3.678.092	1.398.321	914.820
Argentina Seguros	*	5.088.985	5.175.864	3.903.701	2.877.640
Brasil Assistência	*	48.548	149.763	66.636	30.401
Brasil Seguros	118.656	108.776	127.818	84.013	39.067
Banco Brasil	*	48.343	41.974	16.849	6.598
Chile Assistência	*	24.762.242	16.512.350	12.669.129	9.888.246
Chile Seguros		46.640.681	31.988.298	26.481.128	15.931.389
China Assistência			511.914	323.225	
Colômbia Assistência		38.390.207	45.262.421	25.703.452	17.000.160
Colômbia Seguros		69.511.245	59.797.002	37.324.871	22.478.968
Costa Rica Seguros		*	20.893.465	9.504.155	7.303.407
Ecuador Assistência		6.331	23.510	8.223	6.587
Ecuador Seguros		*	27.327	14.417	22.649
El Salvador Assistência			13.817	13.048	8.250
El Salvador Seguros		31.410	33.888	15.761	8.825
Espanha	*	55.839	41.808	31.779	23.138
Estados Unidos da América Seguros	64.892	89.098	83.215	63.420	49.675
Grecia Assistência		15.817	23.691	17.072	
Guatemala Assistência			*	97.235	53.404
Guatemala Seguros		270.823	299.554	124.962	62.995
Honduras Assistência			*	208.960	174.642
Honduras Seguros		713.756	725.365	374.834	308.310
Hungria Assistência			9.833.200	4.380.000	
Irlanda Assistência		46.712	36.089	32.189	23.523
Itália Assistência		52.237	33.335	26.191	22.587
Itália Seguros		61.763	47.651	44.356	32.605
Malta Assistência		*	17.784	28.028	17.172
Malta Seguros	*	54.921	49.237	32.285	21.915
México Assistência		128.71	201.708	170.500	116.030
México Seguros	*	1.170.140	551.239	385.624	266.081

País	Veteranos	Baby Boomers	Geração X	Geração Y	Geração Z
Nicaragua Assistência		*	567.866	356.224	172.883
Nicaragua Seguros		940.785	947.189	377.786	208.066
Panamá Assistência		*	23.879	14.630	9.812
Panamá Seguros		58.529	35.640	22.391	13.707
Paraguai Assistência				*	*
Paraguai Seguros		*	250.121.286	90.695.536	48.011.508
Peru Seguros	129.695	95.904	80.389	47.702	32.586
Portugal Assistência		32.449	25.985	17.406	16.436
Portugal Seguros		39.719	29.340	20.874	19.268
Porto Rico Seguros	35.816	56.748	43.986	33.025	25.230
República Dominicana Assistência		2.652.952	858.713	420.774	275.072
República Dominicana Seguros		1.928.045	1.835.906	737.976	505.189
MAPFRE Salud Ars		4.148.631	1.458.112	650.988	413.718
Tunísia Assistência		114.323	22.929	12.524	10.912
Turquia Seguros		482.997	306.366	236.475	188.807
Uruguai Assistência			1.928.212	837.013	564.195
Uruguai Seguros		3.245.842	2.291.293	2.032.873	1.160.330
Venezuela Assistência		*	17.182	12.536	6.210
Venezuela Seguros	19.117	25.383	27.582	13.062	9.765

Os países apresentados na tabela correspondem a 99 % do quadro de funcionários, excluindo os funcionários do BANCO DO BRASIL e da REPÚBLICA DOMINICANA SALUD.

\* Por uma questão de proteção de dados e confidencialidade, não são publicadas as informações dos países em que há dois ou menos homens ou mulheres em determinado grupo.



A versão em português é uma tradução do original em espanhol apenas para fins informativos. Em caso de discrepância, prevalecerá a versão em espanhol.

**REMUNERAÇÃO MÉDIA DE CONSELHEIROS E DIRETORES, INCLUINDO RETRIBUIÇÃO FIXA E VARIÁVEL, PAGAMENTO DE SISTEMAS DE PREVIDÊNCIA DE POUPANÇA A LONGO PRAZO, POR SEXO.**

**DIRETORES DA ESPANHA POR SEXO E IDADE:**

Números em euros

2022*	Nº de pessoas		Retribuição média	
	H	M	H	M
Veteranos	1		*	
Baby Boomers	198	45	225.822	166.891
Geração X	270	122	158.932	150.334
Geração Y	28	13	106.147	90.463

H: Homens M: Mulheres

\*Este quadro inclui a informação relativa aos principais diretores do Grupo no âmbito mundial com sede na Espanha. São incluídas todas as pessoas com nível de posto de Direção, excluindo os conselheiros da MAPFRE S.A. cuja informação é apresentada no Relatório Anual sobre Remunerações dos Conselheiros de sociedades anônimas cotadas, publicado na página web corporativa [www.mapfre.com](http://www.mapfre.com) e a Nota 6.25 das Contas Anuais Consolidadas.

**DIRETORES POR SEXO E PAÍS:**

Números em moeda local.

2022 País	H	M	Promedio Retribución H	Promedio Retribución M
Alemanha Seguros	11	4	182.114	149.068
Argelia Assistência	6		6.311.562	
Argentina Assistência	3	3	10.747.971	10.266.481
Argentina Seguros	23	13	13.912.980	14.700.912
Brasil Assistência	2	2	*	*
Brasil Seguros	47	29	799.912	598.411
Banco Brasil	6	1	998.377	*
Chile Assistência	3	1	69.918.637	*
Chile Seguros	19	11	94.604.265	103.033.610
China Assistência	2	2	*	*
Colômbia Assistência	2	1	*	*
Colômbia Seguros	16	10	231.872.654	243.573.839
Costa Rica Seguros	1	6	*	34.428.471
Ecuador Assistência	3	1	106.133	*
Ecuador Seguros	4	3	120.265	93.240
El Salvador Assistência	1	1	*	*
El Salvador Seguros	8	4	76.058	98.931
Estados Unidos da América Seguros	63	40	284.568	239.165
Grecia Assistência	4	1	108.266	*
Guatemala Assistência	1		*	
Guatemala Seguros	6	2	1.286.441	*
Honduras Assistência	1		*	
Honduras Seguros	7	10	1.950.659	1.471.389
Hungria Assistência	1		*	

2022 País	H	M	Promedio Retribución H	Promedio Retribución M
Irlanda Assistência	3	2	135.671	*
Itália Assistência	3	2	143.701	*
Itália Seguros	4	7	188.075	125.876
Malta Assistência	2		*	
Malta Seguros	16	8	113.660	110.833
México Assistência	2		*	
México Seguros	31	16	3.250.326	2.303.986
Nicarágua Assistência	2	2	*	*
Nicarágua Seguros	3	6	1.678.310	4.686.035
Panamá Assistência	1	2	*	*
Panamá Seguros	17	10	150.962	116.464
Paraguai Seguros	9	13	323.704.982	466.583.717
Peru Seguros	62	21	470.007	270.307
Portugal Assistência	4	2	94.921	*
Portugal Seguros	13	3	114.137	101.484
Porto Rico Seguros	24	17	197.470	136.298
República Dominicana Assistência		4		3.789.709
República Dominicana Seguros	11	8	5.196.840	8.411.256
MAPFRE Salud Ars	5	5	9.467.575	4.740.285
Tunísia Assistência	5	7	115.852	49.866
Turquia Seguros	35	31	1.048.959	858.781
Uruguai Assistência	3	1	4.413.491	*
Uruguai Seguros	7		6.188.769	
Venezuela Assistência	1	1	*	*
Venezuela Seguros	12	7	330.438	77.514

H: Homens M: Mulheres

### Índice do salário de categoria inicial padrão por sexo em relação ao salário no mínimo local

MAPFRE aplica o princípio de igualdade de oportunidades e não discriminação em todo processo de seleção, promoção e mobilidade, sendo as aptidões, os méritos, a valia e a capacidade profissional das pessoas candidatas, os critérios a ter em conta para realizar de forma objetiva a seleção.

Na MAPFRE, o índice salarial da categoria inicial padrão é estabelecido por nível e a natureza da função a desenvolver e não distingue por gênero.

Em geral, o índice da categoria inicial padrão vem determinado por um contrato coletivo (setorial ou de empresa). Com caráter geral, naqueles países onde existe um salário no mínimo local, a retribuição de entrada da MAPFRE é superior. Por exemplo, na Espanha, sede do Grupo, o quociente é de 1,18.

### Índice de compensação anual em total

Este índice é calculado para os funcionários da Área Regional Ibéria localizados na Espanha, como lugar onde se encontra a sede social da empresa, sem incluir as áreas corporativas nem as unidades de negócio (MAPFRE RE, MAPFRE Global Risks e MAPFRE ASISTENCIA), como a relação entre a compensação total anual (retribuição fixa mais retribuição variável target) da pessoa melhor paga da empresa e a mediana da compensação

total anual (retribuição fixa mais retribuição variável target) de todos os funcionários tomando a retribuição anualizada a jornada completa, excluindo a pessoa melhor paga. O dado resultante é razoável tendo em conta atual estrutura do quadro de funcionários.

Na Espanha, o índice de compensação anual em total é de 20,47. A área regional Ibéria na Espanha representa 30,8 % do quadro de funcionários do Grupo.

#### Índice do incremento percentual da compensação total anual

O índice do incremento percentual da compensação anual em total é de 0,9. A variação do índice sobre o incremento da compensação anual responde à composição salarial dos perfis incorporados em relação com a rotatividade e não a mudanças na política de retribuição. Os dados para um pessoal homogêneo é 0,65 %.

Este índice é calculado para os funcionários da área territorial Ibéria localizados na Espanha, como lugar onde se encontra a sede social da empresa, sem incluir as áreas corporativas nem as unidades

de negócio (MAPFRE RE, MAPFRE GLOBAL RISKS e MAPFRE ASSISTÊNCIA), como a relação entre o incremento da compensação anual em total (retribuição fixa mais retribuição variável target) da pessoa melhor paga da empresa e o incremento percentual da mediana da compensação total anual (retribuição fixa mais retribuição variável target) de todos os funcionários tomando a retribuição anualizada a jornada completa, excluindo a pessoa melhor paga. A área regional Ibéria na Espanha representa 30,8 % do quadro de funcionários do Grupo.



## NOTA 11. Sinistralidade ocupacional: métodos de cálculo

Em 2022, trabalhou-se para homogeneizar os dados de sinistralidade a nível global, limitando escrupulosamente o indicado na GRI 403.

As fórmulas que foram utilizadas para o cálculo destes índices foram:

- **TAXA DE FREQUÊNCIA DE ACIDENTES (TFA):** representa o número de acidentes com baixa acontecidos durante a jornada de trabalho por cada milhão de horas trabalhadas.
- **TAXA DE INCIDÊNCIA DE DOENÇAS PROFISSIONAIS (TFEP):** representa o número de doenças profissionais com baixas acontecidas por cada milhão de horas trabalhadas.
- **TAXA DE INCIDÊNCIA DE DOENÇAS OCUPACIONAIS (TIEP):** representa o número de doenças ocupacionais com baixa por cada cem mil trabalhadores.
- **TAXA DE INCIDÊNCIA DE ACIDENTES DE TRABALHO (TIAT):** representa o número de acidentes de trabalho com baixa por cada cem mil trabalhadores.
- **TAXA DE DIAS PERDIDOS (TDP):** representa o número de dias perdidos por cada mil horas de trabalho.
- **TAXA DE ABSENTISMO NO TRABALHO (TAT):** faz referência ao número de dias perdidos no período em estudo em relação ao total de dias cotados pelo quadro de funcionários no mesmo período, indicando quantos dias se perderam de cada cem.
- **ÍNDICE DE FREQUÊNCIA:** representa o número de acidentes acontecidos por cada milhão de horas trabalhadas.
- **ÍNDICE DE GRAVIDADE:** representa o número de dias perdidos por cada mil horas de trabalho.
- **MORTES POR ACIDENTE DE TRABALHO:** representa o número de mortes produzidas como consequência de um acidente de trabalho por cada milhão de horas trabalhadas.
- **MORTES POR DOENÇAS OCUPACIONAIS:** representa o número de mortes produzidas como consequência de uma doença profissional por cada milhão de horas trabalhadas.

## NOTA 12. Quadro para identificar a contribuição da MAPFRE para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

Ambiental	<b>11. Cidades Sustentáveis</b> 	<p>MAPFRE protege a seus clientes, e por extensão ao conjunto da sociedade, graças ao design, seguro, uso, manutenção, reparação e reciclagem de veículos e de outras soluções de mobilidade de bens e pessoas. O Capítulo 4.1. Protegendo o cliente inclui no âmbito da inovação em produtos e serviços o trabalho de CESVIMAP, um centro tecnológico de referência global que foca sua pesquisa tecnológica para, entre outros, na diminuição da taxa de acidentes e na definição de processos de reparação mais eficientes. (Objetivo 11.2)</p> <p>A ação em caso de catástrofes e mitigação de seu impacto sobre as pessoas (Objetivo 11.5) é inerente ao negócio de seguros. A MAPFRE dispõe de um marco de gestão do risco catastrófico (<a href="#">Consulte o capítulo 3.3.2 Sustentabilidade no negócio. Os desastres naturais</a>). Exemplo disso são os sinistros catastróficos associados às secas do Brasil e Paraguai no ramo Agrícola ou à passagem do furacão Fiona por Porto Rico. O impacto de ambos superou os 737 milhões de euros.</p>
	<b>13. Ação do clima</b> 	<p>MAPFRE está trabalhando na adaptação do planejamento financeiro à mudança climática, tanto de uma abordagem de risco como de oportunidade (Objetivo 13.2). O capítulo 5 “Comprometidos com o meio ambiente” descreve as alavancas para sua transformação em uma empresa baixa em carbono e seu desempenho (<a href="#">Para mais informações, Capítulo 6.3 Notas de informações complementares - Nota 13. Indicadores ambientais</a>)</p> <p>Dada a natureza do negócio segurador, a MAPFRE contribui para reforçar a resiliência e a capacidade de adaptação frente aos riscos climáticos e aos desastres naturais relacionados com o clima (Objetivo 13.1). <a href="#">Pode consultar a informação relativa às atividades econômicas elegíveis pela taxonomia na Seção 3.3.2.2. Integração dos aspectos ASG nos processos de assinatura da MAPFRE. Integração dos aspectos ESG nos processos de assinatura da MAPFRE.</a></p> <p>Como especialista em oferecer cobertura a riscos, MAPFRE trabalha para melhorar a educação, a conscientização e as capacidades individuais institucionais em relação com a adaptação à mudança climática, a mitigação e os sistemas de alerta precoce (Objetivo 13.3). Isto é feito não apenas de forma direta, através da participação no Grupo Espanhol de Crescimento Verde, mas também promovendo produtos e serviços ambientais (<a href="#">Para mais informações, consulte o Capítulo 6.3 Notas de informações complementares - Nota 8. Produtos Sustentáveis</a>)</p>
	<b>01. Erradicação da pobreza</b> 	<p>MAPFRE promove que todas as pessoas, particularmente as mais vulneráveis, tenham acesso a serviços econômicos, incluído o microfinanciamento (objetivo 1.4). Dada a natureza de sua atividade seguradora, contribui para promover a resiliência destas pessoas, reduzindo sua exposição e vulnerabilidade perante fenômenos extremos (objetivo 1.5). Em particular, a empresa promove produtos de alto conteúdo social com coberturas básicas (mortes, lar, vida, etc.) adaptadas a necessidades locais muito concretas e com prêmios reduzidos, que contribuem para prevenir e cobrir os riscos pessoais de diferentes grupos e que fomentam a cultura seguradora. (<a href="#">Para obter mais informações, consulte o Capítulo 6.3 Notas de informações complementares - Nota 8. Produtos Sustentáveis</a>)</p> <p>Os voluntários da MAPFRE e o programa de doações vinculado a este (<a href="#">Para mais informações, consulte a Seção 4.5.1 Criação e distribuição de valor social</a>) prestam assistência às pessoas que moram na pobreza extrema e ajudam a erradicar este fenômeno (objetivos 1.1 e 1.2)</p>
Social	<b>03. Saúde e Bem-estar</b> 	<p>A MAPFRE conta com um modelo de empresa saudável, que permite sistematizar as ações em matéria de promoção da saúde tanto física como psíquica (<a href="#">Para mais informações, consulte a Seção 4.3.5 Saúde e Bem-estar</a>). A estratégia de promoção da saúde do Grupo está em trabalhar as principais causas de morte e doença no mundo, que segundo a OMS consistem na intervenção em prevenção de doenças não transmissíveis e em bem-estar psicoemocional (objetivo 3.4).</p> <p>Através da promoção do micro seguro (<a href="#">Para mais informações, consulte o Capítulo 6.3 Notas de informações complementares - Nota 8. Produtos Sustentáveis</a>), o Grupo contribui para a cobertura sanitária universal, a proteção contra os riscos financeiros e o acesso a serviços de saúde essenciais de qualidade (objetivo 3.8)</p> <p>Também, entre as linhas de ação de CESVIMAP (<a href="#">Para mais informações, consulte o Capítulo 4.1. Protegendo o cliente</a>) está a investigação tecnológica orientada à diminuição da taxa de acidentes que incide na redução do número de mortes e lesões causadas por acidentes de trânsito no mundo (objetivo 3.6)</p>
	<b>08. Trabalho e crescimento</b> 	<p>A MAPFRE, no âmbito da economia circular, proporciona às PME assessoria, capacitação, apoio tecnológico e informação, com o objetivo de melhorar a competitividade e a sustentabilidade do tecido empresarial na Espanha (objetivos 8.3 e 8.4)</p> <p>O Grupo tem uma Política de Diversidade e Igualdade de Oportunidades global (<a href="#">Para mais informações, ver Seção 4.3.6 Diversidade, igualdade e inclusão</a>) que se orienta a contribuir para a consecução do emprego pleno e produtivo e o trabalho decente para todas as mulheres e os homens, incluídos, os jovens e as pessoas com deficiência, assim como a igualdade de remuneração por trabalho de igual valor (<a href="#">Para mais informações, consulte o Capítulo 6.3 Notas de informações complementares - Nota 10. Informações sobre remuneração</a>) (objetivo 8.5); empregando 32.183 pessoas em 2022.</p> <p>Quanto ao emprego indireto, a MAPFRE promove entre seus cerca de 145 mil prestadores (<a href="#">Para mais Informações, consulte o Capítulo 4.4. Gerando negócio aos prestadores</a>) a gestão responsável e sustentável em termos de segurança e saúde trabalhista de seu pessoal contratado (objetivo 8.8) e os direitos humanos: rejeição ao trabalho infantil e forçoso, direitos trabalhistas básicos, etc. (objetivo 8.7) como prioridade da empresa. Esta gestão se estende à rede comercial formada por 83.332 intermediários. (<a href="#">Para mais informações, consulte o Capítulo 4.1. Protegendo o cliente</a>)</p>

Governança	<b>16. Instituições Sólidas</b> 	<p>MAPFRE reconhece a importância dos direitos humanos, e é por isso que sua proteção está ligada ao regulamento interno do Grupo. Perante contribuir para reduzir significativamente todas as formas de violência (objetivo 16.1) e promover a proteção dos direitos fundamentais foram formados nesta matéria 454 prestadores de segurança. Também, mantém uma política de tolerância zero com a corrupção e o suborno (objetivo 16.5).</p> <p>Para zelar por seu cumprimento, conta com uma política de controle interno que, entre outros objetivos, procura a confiabilidade da informação (financeira e não financeira e tanto interna como externa) respeito a sua fiabilidade, oportunidade ou transparência (objetivo 16.6). Estabelecendo, em último termo, canais que facilitam a denúncia e o acesso à reclamação e reparação de danos causados (objetivo 16.3) <a href="#">(Para mais informações, consulte a Seção 2.4.3. Comportamento ético: principais medidas de prevenção e conformidade)</a></p>
	<b>17. Alianças</b> 	<p>MAPFRE colabora e participa em organizações empresariais e setoriais que a ajudam a conformar uma visão mais integral e global do ambiente em que opera a indústria seguradora, seus impactos, riscos e oportunidades, ao tempo que permite conhecer as chaves de uma realidade econômica e social cada vez mais complexa e interconectada. (Objetivo 17.6 e 17.7) <a href="#">(Para mais informações, Capítulo 6.3 Notas de informações complementares - Nota 1. Grupo de interesse)</a></p> <p>O compromisso internacional e local da MAPFRE com o desenv. sustentável e a Agenda 2030 é sólido e se reflete em sua adesão voluntária às principais iniciativas internacionais e locais de referência, nas quais participa ativamente <a href="https://www.mapfre.com/compromisos-globais/">(ver: https://www.mapfre.com/compromisos-globais/)</a></p>

A teoria da mudança que orienta essas contribuições e as informações financeiras e o impacto social e ambiental dessas são apresentados a seguir

Contribuição e Teoria da Mudança	KPI Financeiro	KPI Ambiental
<p><b>Objetivo 11.2</b> MAPFRE protege a seus clientes, e por extensão ao conjunto da sociedade, graças ao design, seguro, uso, manutenção, reparação e reciclagem de veículos e de outras soluções de mobilidade de bens e pessoas.</p> <p><b>Teoria da mudança</b> O impulso de sistemas de prevenção de acidentes cada vez mais eficazes e eficientes é chave para reduzir o número de sinistros que acontecem nas estradas e nas cidades. Uma menor sinistralidade não apenas redundando em melhorar as condições de saúde e bem-estar da cidadania, mas também permite liberar recursos que, de outro modo, seriam destinados pelas seguradoras a reparar os danos causados ao espaço público e os bens imóveis, orientando-os para a pesquisa procurando reduzir ainda mais esta sinistralidade ou desenvolver técnicas de reparação com menor impacto ambiental.</p> <p>Neste sentido, os acidentes de trânsito, além de um alto impacto social, deixam uma importante pegada no planeta. O tratamento dos resíduos gerados no mesmo acidente, como na posterior reparação dos veículos envolvidos, pode ser uma oportunidade para contribuir para a economia circular e salvaguardar o capital natural.</p>	<p>No Capítulo 6.3 Notas de informações complementares - Nota 8. Produtos Sustentáveis são incluídos aqueles produtos e serviços que respondem a desafios da mobilidade sustentável</p>	<p>Em 2022 foram tratados 1.847 veículos, dos quais foram recuperadas um total de 54.485 peças para reutilização em diferentes mercados.</p>

## Contribuição e Teoria da Mudança

## KPI Financeiro

## KPI Ambiental

### Objetivo 11.5

A ação em caso de catástrofes e mitigação de seu impacto que estas produzem nas pessoas é inerente à atividade seguradora da MAPFRE

#### Teoria da mudança

A Organização Meteorológica Mundial (OMM) e o Escritório das Nações Unidas para a Redução do Risco de Desastres (UNDRR) explicam a perigosa tendência que está acontecendo, especialmente nos últimos anos, a qual marca um aumento paulatino dos desastres naturais. Evitar e reparar os danos ocasionados no meio ambiente contribui para reduzir a periculosidade destes fenômenos para as pessoas e o planeta.

Segundo os dados coletados por ambas as entidades no Atlas de Mortalidade e Perdas Econômicas por Fenômenos Meteorológicos, Climáticos e Hídricos, desde o ano 1970 até 2019 os perigos naturais significaram a metade dos desastres acontecidos, ocasionando 45 % das mortes informadas e 74 % das perdas econômicas. Estes números se traduzem em mais de 11.000 desastres naturais, mais de dois milhões de mortes e 3,46 trilhões de dólares em perdas

Segundo o estudo "O impacto das catástrofes e as crises na agricultura e na segurança alimentar: 2021", da Organização das Nações Unidas para a Alimentação e a Agricultura (FAO), as ameaças de origem natural (grandes incêndios), os fenômenos meteorológicos extremos e mesmo a pandemia de coronavírus provocaram uma série de danos que afetam especialmente o setor agrícola. Tanto é assim que até 63 % das repercussões destas catástrofes correspondem à agricultura, o que afeta em grande medida as comunidades locais em particular, que são lastradas por importantes perdas econômicas, e a nível nacional e internacional, em geral.

Mediante a assinatura de seguros de cobertura de danos derivados de incêndios, chuvas, etc. e, em seu caso, do agrosseguro, a MAPFRE contribui para facilitar a adaptação de pessoas e comunidades aos riscos derivados da mudança climática e dos diferentes desastres.

No Capítulo 6.3 Notas de informações complementares - Nota 8. Produtos Sustentáveis são incluídos aqueles produtos de seguro que evitam e/ou reparam os danos ocasionados no meio ambiente.

No Capítulo 6.3 Notas de informações complementares - Nota 8. Produtos Sustentáveis são incluídos aqueles produtos de seguro que evitam e/ou reparam os danos ocasionados no meio ambiente.

### Objetivo 13.1

MAPFRE contribui para reforçar a resiliência e a capacidade de adaptação frente aos riscos climáticos e os desastres naturais relacionados com o clima.

#### Teoria da mudança

A crise climática urge a agir reduzindo à metade as emissões de dióxido de carbono até 2030 e alcançar a neutralidade até 2050 se se deseja cumprir com os objetivos do Acordo de Paris.

Para conseguir isto, é necessário promover investimentos, produtos e serviços que realmente respondam às necessidades da agenda sustentável e construam um modelo de recuperação e desenvolvimento, que como parte do Green Recovery dê passo a uma economia descarbonizada, sustentável e resiliente.

Nesta linha, os objetivos de sustentabilidade da Europa são um dos marcos de referência para guiar a atividade do Grupo.

A exposição dos prêmios de seguros de não vida a atividades econômicas elegíveis pela taxonomia é de 46,19 %.

NA/ND

### Objetivos 13.2 y 13.3

MAPFRE assume a incorporação de políticas e medidas de proteção ambiental em sua atividade, na carteira de segurados e clientes e na cadeia de prestadores, trabalhando para melhorar a educação, a conscientização e as capacidades individuais institucionais em relação com a adaptação à mudança climática, a mitigação e os sistemas de alerta precoce.

#### Teoria da mudança

As emissões mundiais de CO2 aumentaram quase 50 % desde 1990. Diante desta situação, as Nações Unidas urge a tomar medidas para abordar a emergência climática, com o fim de salvar vidas e meios de subsistência.

Para acelerar a descarbonização de todos os aspectos da empresa, foi disposta uma ampla gama de medidas tecnológicas e mudanças no comportamento que contribuam para limitar o aumento da temperatura média global.

Durante 2022, o consumo de energia se reduziu em 19.339.218 kWh em relação a 2019, representando 12 % de redução, que supera o objetivo previsto de redução de 3,5 % e 5.434.303 kWh até o ano 2022.

O total de geração fotovoltaica em 2022 representou 3.543.038 kWh, o que equivale a 10,3 % da eletricidade consumida proveniente de geração própria.

Evitou-se o consumo de 191 toneladas de papel, graças à assinatura eletrônica biométrica, evitando a emissão de 166,75 TmCO2eq na Espanha e Portugal.

Campanhas de conscientização para conseguir um uso mais eficiente e responsável da água sanitária nos escritórios e edifícios por parte dos funcionários na Argentina, Chile, Costa Rica, Honduras e Uruguai

**Contribuição e Teoria da Mudança**

**KPI Financeiro**

**KPI Ambiental**

**(Objetivos 1.1 y 1.2)**

Os voluntários da MAPFRE e o programa vinculado de doações prestam assistência às pessoas que moram na extrema pobreza e ajudam a erradicar este fenômeno.

**Teoria da mudança**

O voluntariado, a partir de sua dimensão comunitária e corporativa, cria vínculos entre os grupos em exclusão, a comunidade e as empresas presentes nela, promovendo o diálogo e a melhoria da sociedade.

Através do serviço voluntário das pessoas que trabalham na MAPFRE, a empresa multiplica o impacto de sua finalidade social como seguradora e a atividade da Fundación MAPFRE (seu principal acionista).

O programa global de voluntariado corporativo, que é realizado através de Fundación MAPFRE, estabelece as linhas básicas para o desenvolvimento do voluntariado nos diferentes países. Suas linhas de atuação (nutrição, saúde, educação, meio ambiente, ajuda em emergências e compartilha solidariedade) contribuem tanto diretamente para pôr fim à pobreza quanto indiretamente para estabelecer as condições mínimas necessárias para promover o crescimento das comunidades e o desenvolvimento individual daqueles que fazem parte delas.

Em 2022, foram destinados recursos no valor de 332.987 euros para o desenvolvimento do programa de voluntariado

Durante 2022 participaram 4.109 voluntários, entre funcionários e familiares, e realizaram-se 1.488 atividades em todo o mundo, impactando diretamente em mais de 124 mil pessoas. 12,3 % do quadro de funcionários global teve uma experiência de voluntariado.

O impacto global das ações de voluntariado orientadas diretamente a pôr fim à pobreza foi em 2022 de 4,7 %; gerando 8,3 % dos fundos arrecadados em coletas e alcançando 9,3 % dos beneficiários diretos do programa

**(Objetivos 1.3; 1.4 y 1.5)**

MAPFRE contribui para prover um escudo de proteção econômica a todas as pessoas

**Teoria da mudança**

Os seguros oferecem uma rede de segurança a todas aquelas pessoas que têm acesso a eles (objetivo 1.3) facilitando que as famílias não experimentem situações de vulnerabilidade após um sinistro (objetivo 1.5). Neste sentido, os seguros oferecem um escudo de proteção econômica a todas as pessoas (objetivo 1.4)

Em um ambiente de crescente vulnerabilidade, a empresa promove produtos de alto conteúdo social com coberturas básicas (mortes, lar, vida, etc.) adaptadas às necessidades locais muito concretas e com prêmios reduzidos, que contribuem para prevenir e cobrir os riscos pessoais de diferentes grupos e que promovem a cultura seguradora. [\(Consulte a Nota 8. Produtos sustentáveis/A. Produtos e serviços sociais\)](#)

No Capítulo 6.3 Notas de informações complementares - Nota 8. Produtos Sustentáveis são incluídos aqueles produtos e serviços que respondem a desafios sociais e os problemas que enfrentam os grupos socialmente desfavorecidos

No Capítulo 6.3 Notas de informações complementares - Nota 8. Produtos Sustentáveis, são incluídos aqueles produtos e serviços que respondem a desafios sociais e os problemas enfrentados pelos grupos socialmente desfavorecidos.

## Contribuição e Teoria da Mudança

## KPI Financeiro

## KPI Ambiental

### Objetivo 3.4

A estratégia de promoção da saúde do Grupo passa por trabalhar as principais causas de morte e doença no mundo, que segundo a OMS consistem na intervenção em prevenção de doenças não transmissíveis e no bem-estar psicoemocional.

#### Teoria da mudança

A Organização Mundial da Saúde definiu a saúde como a capacidade das pessoas para seu desenvolvimento harmonioso em todos os espaços que conformam sua vida.

No espaço pessoal, a MAPFRE está desenvolvendo coberturas que completem a proteção dos segurados diante de contingências que ocorrem no dia a dia da família, serviços de valor agregado vinculados a hábitos saudáveis e cuidado da saúde e a assessoria personalizada, adaptando proativamente os produtos e soluções para o ciclo de vida das famílias.

No espaço profissional, uma das ferramentas centrais para melhorar em forma contínua as condições de saúde e segurança no trabalho é o desenvolvimento e a consolidação de uma cultura da prevenção.

Impulsionar medidas nestes dois âmbitos contribui para reduzir as principais causas de morte e doença no mundo, que segundo a OMS consistem na intervenção em prevenção de doenças não transmissíveis e no bem-estar psicoemocional (objetivo 3.4)

Em 2022, foram investidos 1,5 bil. € em ações de promoção da saúde física e psicológica, tanto no ambiente de trabalho quanto no pessoal e familiar dos trabalhadores.

A MAPFRE promove o cuidado da saúde a nível global mantendo acordos de colaboração com 9.707 clínicas em 15 países.

Mais de 27 mil funcionários, 84,1% do pessoal, estão representados em comitês de saúde e segurança conjuntos diretoria-funcionários, que foram estabelecidos para ajudar a controlar e assessorar sobre esta matéria.

218.166 dias perdidos por absenteísmo derivado de acidentes não ocupacionais e doenças comuns. Redução de 0,11 pps no índice de absenteísmo em relação ao ano base (2019)

### Objetivo 3.6

A MAPFRE, através de CESVIMAP, está comprometida com a pesquisa tecnológica orientada para a diminuição da taxa de acidentes que incide na redução do número de mortes e lesões causadas por acidentes de trânsito no mundo.

#### Teoria da mudança

Desde 2015, CESVIMAP pesquisa testando, desmontando e avaliando os veículos que incorporam ADAS, tais como o Sistema de Frenagem Autônoma de Emergência (AEB), o de Advertência de Saída de Faixa (LDW) ou sua evolução, que é capaz de corrigir a trajetória, ou o Sistema de Manutenção de Faixa (LKS), com o objetivo de ter uma visão clara e precisa de como funcionam estes sistemas e seus limites.

O principal objetivo desta avaliação é avaliar a capacidade do veículo de evitar acidentes e, por isso, danos pessoais e materiais com influência direta na segurança viária. Também, a incorporação de sensores de sistemas ADAS pode influir no custo de reparação do veículo, porque estão localizados em zonas de relativa exposição aos acidentes.

Também, a investigação dos acidentes de trânsito permite determinar as condições prévias ao acidente e recompor a mecânica do acontecimento. CESVIMAP pesquisa neste campo com o fim de oferecer dados objetivos que levem à resolução dos acontecimentos e à emissão dos relatórios periciais para sua possível defesa nos tribunais.

A reconstrução dos acidentes incide, ainda, favoravelmente na segurança viária, porque proporciona dados relevantes sobre o fator humano, da faixa, das condições climáticas, do estado dos veículos e do funcionamento dos elementos de segurança.

Mais de 154 mil euros destinados a pesquisar acidentes de trânsito e reduzir a sinistralidade

CESVIMAP avaliou os sistemas ADAS de 72 modelos de veículos diferentes, extrapolando resultados para múltiplas versões diferentes. São cobertos 87,1% dos modelos presentes no catálogo de seguros da MAPFRE Espanha.

## Contribuição e Teoria da Mudança

## KPI Financeiro

## KPI Ambiental

### Objetivo 3.8

MAPFRE contribui para a cobertura sanitária universal, mediante o acesso a serviços de saúde essenciais de qualidade

#### Teoria da mudança

Os seguros de saúde e doença, juntamente com os sistemas de previdência social, desempenham um papel complementar até conseguir uma cobertura universal efetiva.

Através da promoção do micro seguro e serviços de assistência (consulte a Nota 8. Produtos sustentáveis/A. Produtos e serviços sociais), a MAPFRE contribui para a cobertura sanitária universal mediante o acesso a serviços de saúde essenciais de qualidade (objetivo 3.8)

O desenvolvimento desta atividade não promove apenas uma maior cota de penetração em mercados com potencial de crescimento para a MAPFRE, mas também contribui para modificar os comportamentos relacionados com a procura de atendimento sanitário nestes ambientes. Entre as evidências coletadas por Tra T.T. Pham e Thong L. Pham, em um estudo realizado no Vietnã e publicado pela Organização do Trabalho em 2012 em relação aos comportamentos de procura de atendimento sanitário de saúde, constatou-se que a contratação de um micro seguro de saúde para pessoas vulneráveis HCFP aumentou, em grande medida, a assistência a consultórios externos em 1,11 vezes e as visitas a hospitais públicos em 1,7 vezes

(<http://www.impactinsurance.org/sites/default/files/repaper11.pdf>)

No Capítulo 6.3 Notas de informações complementares - Nota 8. Produtos Sustentáveis se refere àqueles produtos e serviços que respondem a desafios sociais e aos problemas que enfrentam os grupos socialmente desfavorecidos em relação à cobertura sanitária

No Capítulo 6.3 Notas de informações complementares - Nota 8. Produtos Sustentáveis se refere àqueles produtos e serviços que respondem a desafios sociais e os problemas que enfrentam os grupos socialmente desfavorecidos em relação à cobertura sanitária.

### Objetivo 8.5

MAPFRE contribui para a obtenção do emprego pleno produtivo e o trabalho decente para todas as mulheres e os homens, incluídos os jovens e as pessoas com deficiência, assim como para a igualdade de remuneração por trabalho de igual valor

#### Teoria da mudança

A pesquisa mundial OIT-Gallup "Para um futuro melhor para as mulheres no trabalho: A opinião das mulheres e dos homens", mostra como as mulheres, a escala global, querem realizar trabalhos remunerados. No entanto, um dos principais desafios para as mulheres no ambiente de trabalho é a remuneração desigual.

É um fato generalizado que as mulheres recebem menor remuneração que os homens por trabalho de igual valor. Nos países do G20 e da OCDE, a renda média mensal das mulheres é 17 % inferior que a dos homens.

Uma das alavancas para conseguir o pleno emprego e o trabalho decente está, entre outras, por avançar para a igualdade de remuneração por trabalho de igual valor ou estabelecer, com caráter geral, uma retribuição de entrada superior ao salário-mínimo local (naqueles países onde existe).

O montante de salários foi de 1,4426 bilhões de euros em 2022.

A média da brecha ajustada global sobre retribuição fixa do Grupo, considerando 99 % do quadro de funcionários, é 2,13 %, porcentagem equivalente ao do ano anterior.

Para 2022, na Espanha, onde o Grupo emprega 37,4 % do pessoal, o índice do salário de categoria inicial é 1,18.

Neste exercício, 28.554 pessoas têm atribuídos sistemas de retribuição variável anual, representado 86,47 % do quadro de funcionários mundial.

### Objetivos 8.7 y 8.8

A MAPFRE protege os direitos fundamentais e os trabalhistas, contando com sistemas eficazes de monitoramento e controle, assim como promovendo seu conhecimento e respeito por parte de seus prestadores e intermediários

#### Teoria da mudança

O trabalho forçado, em ocasiões, é resultado das situações de vulnerabilidade que atravessam os lares quando morre ou adoce gravemente o sustento principal da família.

Além da contribuição indireta do seguro para cobrir a falta de renda derivada destes acontecimentos, pode ter um impacto direto ao estabelecer ao longo de toda sua cadeia de valor procedimentos de homologação que avaliem os comportamentos em matéria de direitos humanos e trabalhistas de prestadores, intermediários e empresas em que há investimentos.

O gasto em prestadores homologados representa 65,6 % sobre o gasto em prestadores de serviço de 4 dos 5 países onde está implantado o processo.

Desde o início do projeto de Homologação de Prestadores em 2019, são 4.502 os prestadores que participaram nele 96,5 está homologado.

Promoção de emprego indireto através de contratações com centros especiais de emprego ou empresas de similares características pelo montante de 160,291,67 euros.

100 % dos prestadores incluídos na homologação receberam programas de sensibilização em direitos humanos.

Contribuição e Teoria da Mudança	KPI Financeiro	KPI Ambiental
<p><b>Objetivo 16.1</b> Reduzir significativamente todas as formas de violência e promover a proteção dos direitos fundamentais</p>	NA/ND	Formaram-se nesta matéria de direitos humanos 454 prestadores de segurança, representando 89 % do total deste tipo de prestadores.
<p><b>Objetivo 17.6 y 17.7</b> A MAPFRE colabora e participa em organizações empresariais e setoriais que ajudam a conformar uma visão mais integral e global do ambiente em que opera a indústria seguradora, seus impactos, riscos e oportunidades, ao tempo que permite conhecer as chaves de uma realidade econômica e social cada vez mais complexa e interconectada</p>	EO gasto correspondente a contribuições das entidades setoriais e institucionais que ajudam a conformar uma visão mais integral e global do ambiente em que opera a indústria seguradora, seus impactos, riscos e oportunidades foi de cerca de 2,6 milhões de euros em 2022.	O Grupo MAPFRE desenvolve sua atividade institucional, principalmente, através de 45 associações empresariais e setoriais, fundações, câmaras de comércio e outras organizações sem fins lucrativos

## NOTA 13. Indicadores ambientais

TABELA I. CONTEXTO MEDIOAMBIENTAL

	Unidades	2022	2021	2020
Funcionários sob reporte ambiental (Relatório Integrado)*	funcionários	30.988	31.243	31.906
	%	98,70	96,60	94,59
Funcionários sob certificação de gestão ambiental (ISO 14001)	funcionários	15.332	15.140	12.351
	%	48,99	46,81	36,62
Funcionários sob certificação de gestão de energia (ISO 50001)	funcionários	9.408	7.864	7.405
	%	30,06	24,32	21,95
Funcionários sob certificação de pegada de carbono (ISO 14064)	funcionários	26.743	26.344	21.922
	%	85,46	81,46	64,99
Cobertura SIGMAYEc <sup>3</sup> em relação ao volume de prêmios	%	94,50	92,46	80,64

**TABELA II. CONTROLE DO SIGMAVEC<sup>3</sup>**

	Unidades	2022	2021	2020
Diagnóstico e supervisões ambientais	Uds.	0	12	3
Auditorias ambientais internas	Uds.	57	54	50
Auditorias ambientais de certificação	Uds.	39	38	30
Ativos sujeitos a controles ambientais	%	48,99 %	46,81 %	36,62 %

Conformidade ambiental: Em relação às multas ambientais, em 2022, não consta o recebimento de alguma multa que fosse significativa. Recursos dedicados à prevenção de riscos ambientais: 2,8 milhões de euros. O Grupo MAPFRE (na Alemanha, Argentina, Brasil, Espanha, EUA, Itália e Peru) conta com seguros de responsabilidade civil com coberturas específicas para a gestão de seus riscos ambientais por poluição (300.000-10 Milhões €) e responsabilidade ambiental (300.000 €), de acordo com o estabelecido pela legislação estatal.

**TABELA III. PEGADA DE CARBONO DISCRIMINADA DE ACORDO COM O ESCOPO**

São indicados os seguintes gases de efeito de estufa: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFCS, PFCS, SF<sub>6</sub>, NF<sub>3</sub>, para os três escopos incluídos no Protocolo GHG, assim como na Norma ISO 14064. A metodologia de cálculo da pegada de carbono da MAPFRE é

realizada por meio de controle financeiro. Para o cálculo, são aplicados os fatores de emissão do mix de geração do país correspondente e as informações mais recentes disponíveis: DEFRA, Agência Internacional de Energia, Protocolo GHG.

	Unidades	2022	2021	2020
<b>Emissão de carbono (emissões GEE)</b>				
Escopo 1	TmCO <sub>2</sub> eq	9.939,46	10.035,33	8.400,45
Escopo 2 (market based)	TmCO <sub>2</sub> eq	11.830,17	11.144,46	11.197,17
Escopo 2 (location based)	TmCO <sub>2</sub> eq	26.742,72	24.860,21	25.037,22
Escopo 3	TmCO <sub>2</sub> eq	39.957,48	29.276,65	24.732,78
Total emissões GEE (Escopo 1 + 2 (market based))	TmCO <sub>2</sub> eq	21.769,63	21.179,80	19.597,62
Total emissões GEE (Escopo 1 + 2 (market based)+3)	TmCO <sub>2</sub> eq	61.727,10	50.456,44	44.330,40
<b>Indicadores de emissão de carbono</b>				
Emissões por funcionário	TmCO <sub>2</sub> eq/funcionário	2,04	1,61	1,39
Emissões por prêmios	TmCO <sub>2</sub> eq/prêmio	2,22	2,28	2,19
Cobertura da pegada de carbono em relação ao número de funcionários	%	98,70	96,60	94,59

**TABELA IV. DETALHAMENTO DA EMISSÃO DE CARBONO E CATEGORIAS INCLUÍDAS NOS DIFERENTES ESCOPOS**

	Unidades	2022	2021	2020
<b>Escopo 1</b>	<b>TmCO<sub>2</sub>eq</b>	<b>9.939,46</b>	<b>10.035,33</b>	<b>8.400,45</b>
Gás natural	TmCO <sub>2</sub> eq	2.917,37	2.726,27	2.060,88
	m <sup>3</sup>	1.447.293,69	1.442.049,33	1.072.477,62
Combustíveis instalações fixas	TmCO <sub>2</sub> eq	593,04	1.388,14	1.038,49
	l	293.708,41	458.673,95	477.093,71
Gases refrigerantes	TmCO <sub>2</sub> eq	1.841,75	1.478,70	1.742,74
	kg	1.058,62	752,80	1.016,59
Combustíveis em veículos próprios	TmCO <sub>2</sub> eq	4.587,30	4.685,84	3.558,34
	l	2.038.286,37	1.969.118,07	1.475.009,22
<b>Escopo 2</b>	<b>TmCO<sub>2</sub>eq</b>	<b>11.830,17</b>	<b>11.144,46</b>	<b>11.197,17</b>
Energia elétrica	GWh	96,80	92,18	91,44
<b>Escopo 3</b>	<b>TmCO<sub>2</sub>eq</b>	<b>39.957,48</b>	<b>29.276,64</b>	<b>24.732,78</b>
Viagens de empresa (avião, trem e ônibus)	TmCO <sub>2</sub> eq	3.028,42	2.494,41	2.970,87
	km	33.178.651,96	14.506.837,52	17.263.105,00
Viagens de empresa (veículos)	TmCO <sub>2</sub> eq	1.976,81	1.118,66	844,47
	km	11.582.672,90	6.523.547,28	4.926.911,00
Consumo de papel	TmCO <sub>2</sub> eq	1.042,77	1.332,90	2.376,39
Resíduo de papel	TmCO <sub>2</sub> eq	12,42	10,86	10,07
Consumo de toner	TmCO <sub>2</sub> eq	128,10	74,73	69,43
Resíduo de toner	TmCO <sub>2</sub> eq	120,26	94,75	86,44
Resíduo fluorescente	TmCO <sub>2</sub> eq	0,10	0,31	0,23
Commuting	TmCO <sub>2</sub> eq	33.648,59	24.150,04	18.374,88

**TABELA V. CONSUMO DE RECURSOS**

	Unidades	2022	2021	2020
<b>Energia</b>				
Consumo de energia total	GWh	135,93	127,99	122,44
Consumo de gás natural	GWh	15,58	14,56	11,52
Consumo de combustível instalações fixas	GWh	2,54	1,33	4,26
Consumo de combustíveis instalações móveis	GWh	21,01	19,93	15,22
Consumo de electricidade convencional	GWh	33,86	31,79	33,92
Consumo de electricidade renovável	GWh	62,94	60,39	57,52
Energia consumida/funcionário	kWh /funcionário año	4487,51	4.093,89	3.838,00
Energia consumida/prêmio	kWh/prêmio (miles€)	4,90	5,77	6,05

	Unidades	2022	2021	2020
<b>Resíduos</b>				
Papel	Tm	599,39	453,70	427,40
Toner e cartuchos	Tm	8,97	7,90	7,23
Aparelhos elétricos	Tm	67,66	52,10	44,80
Aparatos elétricos doados	Tm	24,75	41,10	13,49
Pilhas e baterias	Tm	14,65	6,20	1,57
Lâmpadas e fluorescentes	Tm	1,54	2,34	1,54
Resíduos orgânicos	Tm	150,31	N/D	N/D
Papelão	Tm	66,52	N/D	N/D
Embalagens	Tm	119,89	N/D	N/D
Vidro	Tm	42,74	N/D	N/D
Outros resíduos sólidos recicláveis	Tm	186,94	547,84	813,60
Resíduos sólidos urbanos não recicláveis	Tm	210,16	116,43	476,91
Resíduos sanitários	Tm	24,91	23,02	8,98
Medicamentos vencidos	Tm	0,61	0,21	0,14
Resíduos perigosos reciclados derivados da atividade de oficinas	Tm	76,50	1.800,17	1.215,00
Resíduos não perigosos reciclados derivados da atividade de oficinas	Tm	4.856,68	N/D	N/D
Resíduos perigosos não reciclados derivados da atividade de oficinas	Tm	4,07	11,80	4,00
Resíduos não perigosos não reciclados	Tm	3,88	N/D	N/D
Resíduos perigosos reciclados derivados da manutenção das instalações	Tm	1,55	N/D	N/D
Resíduos não perigosos reciclados derivados da manutenção de instalações	Tm	2,34	N/D	N/D
Resíduos perigosos não reciclados derivados da manutenção de instalações	Tm	2,08	N/D	N/D
Resíduos não perigosos não reciclados derivados da manutenção de instalações	Tm	0,00	N/D	N/D
<b>Total resíduos gerados</b>	<b>Tm</b>	<b>6468,13</b>	<b>3062,81</b>	<b>3014,66</b>
<b>Total resíduos perigosos</b>	<b>Tm</b>	<b>218,31</b>	<b>1936,94</b>	<b>1289,52</b>
<b>Total resíduos não perigosos</b>	<b>Tm</b>	<b>6249,82</b>	<b>1125,87</b>	<b>1725,14</b>
<b>Total resíduos reciclados/reutilizados</b>	<b>Tm</b>	<b>6431,79</b>	<b>2911,35</b>	<b>2524,63</b>
Total resíduos eliminados	Tm	36,34	151,46	490,04
Aterro	Tm	31,56	128,02	476,40
**Incinerados com recuperação de energia	Tm	131,36	137,00	0,00
Incinerados sem recuperação de energia	Tm	3,51	0,64	4,85
Outros processos de eliminação	Tm	1,26	22,80	8,79
<b>Total resíduos gerados por funcionários</b>	<b>Kg/funcionário</b>	<b>0,21</b>	<b>0,09</b>	<b>0,09</b>

\*\*Incinerados com recuperação de energia: Considera um processo de valorização de resíduos devido ao processo de extração de energia dos restos orgânicos. É por isso que não se considera uma categoria a incluir no cálculo global de resíduos eliminados

	Unidades	2022	2021	2020
<b>Água*</b>				
Consumo de água total	m <sup>3</sup>	680.776,78	585.781,98	660.626,00
Consumo de água por funcionário	m <sup>3</sup> /funcionário	21,97	18,73	20,71
*Consumo de água da rede pública adequado às limitações locais.				
<b>Papel</b>				
Consumo de papel total	Tm	1.136,00	1.456,83	2.583,00
Consumo de papel com etiqueta	Tm	422,24	725,94	391,00
<b>Toner</b>				
Consumo toner	Uds.	8.039	7.897	7.352

## NOTA 14. Temas materiais

A MAPFRE identificou o impacto de sua atividade sobre a economia, o meio ambiente e as pessoas, incluídos os impactos sobre os direitos humanos. Para sua caracterização no “Estudo de materialidade”, foi considerada a percepção e expectativas dos principais grupos de interesse da MAPFRE (Clientes e segurados, Prestadores, Distribuidores, intermediários e colaboradores, Acionistas, investidores e sócios, Sociedade, e Órgãos reguladores e supervisores).

A seguir, inclui-se:

- Tema material:** aqueles temas identificados na matriz de materialidade pelo seu alto impacto externo e interno.
- Impacto/Preocupação:** Os principais impactos para os grupos de interesse da MAPFRE. A identificação avaliação externa do impacto se expressou através das preocupações dos grupos de interesse, que exigem da MAPFRE

uma atuação em relação aos assuntos que representem um impacto para eles.

- Políticas/Governança/Proces:** Os compromissos ou regulamentações vinculados com a gestão destas preocupações. Sua governança. Assim como os processos ou procedimentos vinculados a sua gestão.
- Plano de Ação:** As linhas de atuação (incluídas nos diferentes planos corporativos) cujos objetivos e projetos respondem às preocupações expostas, assim como KPI que permitem seu monitoramento.
- Progresso:** Os capítulos e seções do presente relatório onde é informado o progresso realizado na resposta e abordagem dos temas materiais abrangem as preocupações.
- Grupos de interesse:** A pormenorização dos grupos de interesse potencialmente impactados e os canais dispostos para sua participação e a exposição de suas preocupações e/ou sugestões.

Temas materiais	Impacto / Preocupação	Políticas Governança/ Processos	Plano de Ação	Progresso	Grupos de interesse
Qualidade no serviço e satisfação do cliente	<b>Social.</b> • Melhorar o serviço de assessoria, atendimento e assistência ao cliente. • Oferecer aos clientes um atendimento personalizado. • Reduzir gestões burocráticas e tempos de resposta. • Assegurar a satisfação e fidelização do cliente. • Inovação em produtos e serviços, melhorando a acessibilidade a eles.	• Modelo de governança da relação com o Cliente que abrange vários âmbitos: Dados de cliente, Inteligência de Cliente, Proposta de Valor, Experiência de Cliente, Gestão da interação com o Cliente (CRM) e Voz de Cliente.  • Comitê global de negócios. • Comitê de políticas de assinatura.	Plano Estratégico 2022-2024 • Crescimento disciplinado. • Eficiência e produtividade.  Plano de Sustentabilidade 2022-2024 • Produtos sustentáveis. • Transparência.	4.1. Protegendo o cliente/ Satisfação dos clientes	Ver Nota 01 Grupos de interesse • Principais canais de relacionamento com os grupos de interesse. • Clientes e segurados.
	<b>Governança corporativo</b> • Maior transparência com o cliente e colaboradores.	• Observatório de Qualidade.	Ações e planos de transformação (4.1 Protegendo o cliente)		

Temas materiais	Impacto / Preocupação	Políticas Governança/ Processos	Plano de Ação	Progresso	Grupos de interesse
Boa governança e conformidade	<b>Governança corporativo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Preocupação por possíveis casos de fraude e corrupção.</li> <li>Garantir a atuação ética da empresa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Princípios Institucionais, Empresariais e Organizacionais do Grupo MAPFRE.</li> <li>Código Ética e Conduta.</li> <li>Política de Governança Corporativa.</li> <li>Política de Seleção de Conselheiros.</li> <li>Política de gestão de conflitos de interesse com altos postos de representação e direção.</li> <li>Política de Remuneração dos Conselheiros da MAPFRE SA 2022-2024.</li> <li>Política de Conformidade.</li> <li>Modelo de prevenção de riscos penais da MAPFRE S.A.</li> <li>Política de comunicação com acionistas, investidores institucionais e assessores de voto e de comunicação de informações econômico-financeira, não financeira e corporativa.</li> <li>Política Fiscal Corporativa.</li> <li>Protocolo de assédio.</li> <li>Marco de atuação para um relacionamento institucional responsável.</li> <li>Estatuto de Auditoria Interna.</li> <li>Comitê de ética.</li> </ul>	Plano Estratégico 2022-2024 <ul style="list-style-type: none"> <li>Transformação.</li> </ul> Plano de Sustentabilidade 2022-2024 <ul style="list-style-type: none"> <li>Transparência.</li> </ul>	2.4. Boa Governança	Ver Nota 01 Grupos de interesse <ul style="list-style-type: none"> <li>Principais canais de relacionamento com os grupos de interesse.</li> <li>- Funcionários; Acionistas, investidores e sócios.</li> </ul>
	<b>Ambiental</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Diminuir o consumo de recursos, aproveitando as vantagens da digitalização e do trabalho remoto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Política Organizacional e de Órgãos de Direção da Área Corporativa de Tecnologia e Processos.</li> <li>Modelo de Inovação Aberta (MOI).</li> </ul>	Plano Estratégico 2022-2024 <ul style="list-style-type: none"> <li>Crescimento disciplinado.</li> <li>Eficiência e produtividade.</li> </ul>	4.1. Protegendo o cliente / Negócio digital	Ver Nota 01 Grupos de interesse <ul style="list-style-type: none"> <li>Principais canais de relacionamento com os grupos de interesse.</li> <li>- Clientes e segurados.</li> </ul>
Inovação e digitalização	<b>Social</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Inovação em produtos e serviços, melhorando a acessibilidade a eles.</li> <li>Reduzir gestões burocráticas e tempos de resposta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Regulamentação e procedimento de testes de conceito e pilotos para projetos de Inovação Estratégica.</li> <li>Comitê de transformação e inovação do Grupo.</li> </ul>	Plano de Sustentabilidade 2022-2024 <ul style="list-style-type: none"> <li>Economia circular.</li> <li>Inclusão.</li> <li>Produtos sustentáveis.</li> </ul>		
	<b>Ambiental</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Melhorar a eficiência energética das instalações.</li> <li>Promover o uso de energias renováveis.</li> <li>Diminuir o consumo de recursos, aproveitando as vantagens da digitalização e do trabalho remoto.</li> <li>Promover a mobilidade sustentável (veículos elétricos e/ou híbridos).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Política de Sustentabilidade Corporativa.</li> <li>Política de Meio Ambiente.</li> <li>Política de investimentos.</li> <li>Política de integração de riscos de Sustentabilidade. (<a href="https://www.mapfre.es/media/politica-integracion.pdf">https://www.mapfre.es/media/politica-integracion.pdf</a>)</li> <li>Marco de investimento responsável.</li> <li>Política de assinatura.</li> </ul>	Plano Estratégico 2022-2024. <ul style="list-style-type: none"> <li>Transformação.</li> </ul> Plano de Sustentabilidade 2022-2024. <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestão pegada ambiental.</li> <li>Produtos sustentáveis.</li> <li>Assinatura sustentável.</li> <li>Investimento sustentável.</li> </ul>	3.3.2. Sustentabilidade no negócio 5. Comprometidos com o meio ambiente.	Ver Nota 01 Grupos de interesse <ul style="list-style-type: none"> <li>Principais canais de relacionamento com os grupos de interesse.</li> <li>- Funcionários; Acionistas, investidores e sócios; Sociedade.</li> </ul>
Adaptação do negócio à mudança climática	<b>Governança corporativo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Potenciar o investimento sustentável, não segurando nem investindo em empresas que prejudiquem o meio ambiente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compromissos ambientais em assinatura e investimento (<a href="https://www.mapfre.com/media/COMPROMISOS-AMBIENTALES-INVERSION-Y-SUSCRIPCION.pdf">https://www.mapfre.com/media/COMPROMISOS-AMBIENTALES-INVERSION-Y-SUSCRIPCION.pdf</a>)</li> </ul>	Plano Corporativo de Pegada Ambiental 2021-2030.		Ver Relatório TCFD <ul style="list-style-type: none"> <li>3.5. Participação nos Grupos de Trabalho de órgãos institucionais.</li> </ul>
	<b>Transversal</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ajudar a sensibilizar e conscientizar a sociedade sobre assuntos ESG, oferecendo produtos e serviços sustentáveis.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comitê operação de Sustentabilidade.</li> <li>Comitê de riscos de MAPFRE AM.</li> <li>Comitê de políticas de assinatura.</li> <li>Comitê de crise e continuidade do negócio.</li> </ul>	Planos de Continuidade de Negócio.		

Temas materiais	Impacto / Preocupação	Políticas Governança/ Processos	Plano de Ação	Progresso	Grupos de interesse
Cibersegurança e privacidade	<p><b>Boa Governança</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Garantir a atuação ética da empresa.</li> <li>Investimento em proteção de dados e cibersegurança.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Política Corporativa de Segurança e Privacidade <a href="https://www.mapfre.com/media/accionistas/2015/politica-corporativa-seguridad-privada.pdf">https://www.mapfre.com/media/accionistas/2015/politica-corporativa-seguridad-privada.pdf</a></li> <li>Modelo de Segurança Integral de MAPFRE <a href="https://www.mapfre.com/media/seguridad-mapfre/seguridad-mapfre.pdf">https://www.mapfre.com/media/seguridad-mapfre/seguridad-mapfre.pdf</a></li> <li>Modelo de Governança dos Dados de MAPFRE: marco de referência que possibilita que a organização aplique os mecanismos necessários para converter seus dados em um ativo estratégico, minimizando os riscos de um uso inadequado deles. Definido na Norma corporativa de Governança dos Dados.</li> <li>Comitê corporativo de segurança e meio ambiente.</li> <li>Comitê corporativo de privacidade e proteção de dados.</li> <li>Comitê de crise e continuidade do negócio.</li> </ul>	<p>Plano Estratégico 2022-2024</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Eficiência e produtividade</li> </ul> <p>Plano de Sustentabilidade 2022-2024</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Transparência</li> </ul> <p>Plano de Ciber Resiliência (PCR)</p>	<p>2.4.4 Cibersegurança e privacidade de dados.</p>	<p>Ver Nota 01 Grupos de interesse</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Principais canais de relacionamento com os grupos de interesse</li> <li>Funcionários; Clientes e segurados; Distribuidores, intermediários e colaboradores.</li> </ul> <p>Ver grupos de trabalho Nota 3 - Cibersegurança e continuidade do negócio.</p>
Pegada de carbono	<p><b>Ambiental</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Melhorar a eficiência energética das instalações.</li> <li>Promover o uso de energias renováveis.</li> <li>Diminuir o consumo de recursos, aproveitando as vantagens da digitalização e do trabalho remoto.</li> <li>Promover a mobilidade sustentável (veículos elétricos e/ou híbridos).</li> </ul> <p><b>Social</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Garantizar a saúde e bem-estar dos funcionários.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Política de Sustentabilidade Corporativa</li> <li>Política de Medio Ambiente Corporativa</li> <li>Comitê corporativo de segurança e meio ambiente</li> <li>Comitê operativo de Sustentabilidade</li> <li>SIGMAYEc<sup>3</sup></li> </ul>	<p>Plano Estratégico 2022-2024</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Transformação</li> </ul> <p>Plano de Sustentabilidade 2022-2024</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestão de pegada ambiental.</li> <li>Economia circular.</li> <li>Investimento sustentável.</li> <li>Assinatura sustentável.</li> </ul> <p>Plano corporativo de Pegada Ambiental 2021-2030.</p>	<p>3.3.2. Sustentabilidade no negócio 5. Comprometidos com o meio ambiente.</p>	<p>Ver Nota 01 Grupos de interesse</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Principais canais de relacionamento com os grupos de interesse.</li> <li>Funcionários; Acionistas, investidores e sócios; Sociedade.</li> </ul> <p>Ver Relatório TCFD</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>3.5. Participação nos Grupos de Trabalho de órgãos institucionais.</li> </ul>
Investimento ESG	<p><b>Governança Corporativo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Potenciar o investimento sustentável, não segurando nem investindo em empresas que prejudiquem o meio ambiente.</li> </ul> <p><b>Transversal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aumentar a difusão sobre o desempenho e envolvimento da MAPFRE em assuntos ESG.</li> <li>Ajudar a sensibilizar e conscientizar a sociedade sobre assuntos ESG, oferecendo produtos e serviços sustentáveis.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Política de Sustentabilidade Corporativa.</li> <li>Política de investimentos.</li> <li>Política de integração de riscos de Sustentabilidade (<a href="https://www.mapfre.es/media/politica-integracion.pdf">https://www.mapfre.es/media/politica-integracion.pdf</a>)</li> <li>Marco de investimento responsável.</li> <li>Compromissos ambientais em assinatura e investimento. (<a href="https://www.mapfre.com/media/COMPROMISOS-AMBIENTALES-INVERSION-Y-SUSCRIPCION.pdf">https://www.mapfre.com/media/COMPROMISOS-AMBIENTALES-INVERSION-Y-SUSCRIPCION.pdf</a>)</li> <li>Comitê de riscos de MAPFRE AM.</li> </ul>	<p>Plano Estratégico 2022-2024</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Transformação.</li> </ul> <p>Plano de Sustentabilidade 2022-2024</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Produtos sustentáveis.</li> <li>Investimento sustentável.</li> </ul> <p>Plano anual de investimentos.</p>	<p>3.3.2. Sustentabilidade no negócio.</p>	<p>Ver Nota 01 Grupos de interesse</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Principais canais de relacionamento com os grupos de interesse.</li> <li>Clientes e segurados; Acionistas, investidores e sócios.</li> </ul>

Temas materiais	Impacto / Preocupação	Políticas Governança/ Processos	Plano de Ação	Progresso	Grupos de interesse
Produtos e serviços sustentáveis	<p><b>Ambiental</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover a mobilidade sustentável (veículos elétricos e/ou híbridos).</li> </ul> <p><b>Social</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inovação em produtos e serviços, melhorando a acessibilidade a eles.</li> </ul> <p><b>Transversal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumentar a difusão sobre o desempenho e envolvimento da MAPFRE em assuntos ESG.</li> <li>• Ajudar a sensibilizar e conscientizar a sociedade sobre assuntos ESG, oferecendo produtos e serviços sustentáveis.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Sustentabilidade Corporativa.</li> <li>• Marco de investimento responsável.</li> <li>• Modelo de Inovação Aberta (MOI).</li> <li>• Comitê operação de Sustentabilidade.</li> <li>• Comitê global de negócios.</li> <li>• Comitê de riscos de MAPFRE AM.</li> <li>• Comitê de M&amp;A.</li> <li>• Comitê de Transformação e inovação do Grupo.</li> </ul>	<p>Plano Estratégico 2022-2024</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transformação.</li> </ul> <p>Plano de Sustentabilidade 2022-2024</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Produtos sustentáveis.</li> <li>• Assinatura sustentável.</li> <li>• Investimento sustentável.</li> </ul>	3.3.2. Sustentabilidade no negócio.	<p>Ver Nota 01 Grupos de interesse</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Principais canais de relacionamento com os grupos de interesse.</li> <li>• Clientes e segurados; Sociedade.</li> </ul>
Saúde e bem-estar laboral	<p><b>Ambiental</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disminuir o consumo de recursos, aproveitando as vantagens da digitalização e do trabalho remoto.</li> </ul> <p><b>Social</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promoção da igualdade e diversidade.</li> <li>• Medidas de treinamento para funcionários.</li> <li>• Promoção da conciliação.</li> <li>• Garantir a saúde e bem-estar dos funcionários.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de saúde, bem-estar e prevenção de riscos profissionais.</li> <li>• Política de Sustentabilidade corporativa.</li> <li>• Política de diversidade e igualdade de oportunidades.</li> <li>• Política interna reguladora do direito à desconexão digital das pessoas trabalhadoras da MAPFRE.</li> <li>• Modelo de gestão de empresas saudáveis.</li> <li>• Comitê de saúde e segurança.</li> </ul>	<p>Plano Estratégico 2022-2024</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transformação.</li> </ul> <p>Plano de Sustentabilidade 2022-2024</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Emprego.</li> <li>• Inclusão.</li> </ul>	4.3. Desenvolvendo as pessoas.	<p>Ver Nota 01 Grupos de interesse</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Principais canais de relacionamento com os grupos de interesse.</li> <li>• Funcionários</li> </ul> <p>Ver página 98 - 4.3.7 A voz dos funcionários.</p>



# 6.4 ÍNDICE DE CONTEÚDO DE GRI

**Declaração de uso** MAPFRE S.A. elaborou o relatório conforme os Padrões GRI para o período compreendido entre 1 de janeiro 2022 e 31 de dezembro de 2022.

**GRI 1 usado** **GRI 1: Fundamentos 2021**

**Padrões Setoriais GRI aplicáveis** Não Aplica

Padrão GRI	Conteúdo	Localização	Outras referências
	<b>Conteúdo 2-1 Detalhes organizacionais</b>	a) Pág 1- Portada	
		b) Pág 20 - 2.3. Estrutura acionária e funcional	
		c) Pág 65 - 3.3.2.1. Integração dos aspectos ESG nos processos de investimento da MAPFRE	
		d) Pág 7 - 2.1.1. Atividade principal	
		d) Pág 11 - 2.1.3. Pegada geográfica (implantação)	
	<b>Conteúdo 2-2 Entidades incluídas na apresentação de relatórios de Sustentabilidade</b>	a) Pág 20 - 2.3.2. Estrutura funcional	
		b) Pág 56; 59; 143 - 3.2.3. Fatos relevantes acontecidos no exercício que tiveram impacto nos dados econômicos/3.3.1. Gestão de riscos/6.1. Bases de elaboração e apresentação do relatório	
		c) i) Pág 47 - 3.2.1. Principais dados econômico-financeiros	
		c) ii) Pág 41 - 2.4.5 Transparência fiscal	
		c) ii) Pág 145 - 6.2. Materialidade	
		c) No Anexo I das Contas Anuais se reflete para cada entidade a participação e o método de consolidação utilizado (integração global, colocação em equivalência). Também na Conta de Resultado da MAPFRE S.A. é separado o Resultado atribuível à Sociedade Controladora e o atribuível a Participações Sem o Controle (minoritários).	
<b>GRI 2: Conteúdos gerais 2021</b>	<b>Conteúdo 2-3 Período em questão do relatório, frequência e ponto de contato</b>	a) Pág 194 - 6.4. Índice de Conteúdo de GRI	
		b) Pág 143 - 6.1. Bases para a elaboração e apresentação do relatório	
		c) Pág 143 - 6.1. Bases para a elaboração e apresentação do relatório	
		d) Pág 143 - 6.1. Bases para a elaboração e apresentação do relatório	
	<b>Conteúdo 2-4 Atualização das informações</b>	Pág 143 6.1. Bases para a elaboração e apresentação do relatório	
	<b>Conteúdo 2-5 Verificação externa</b>	a) Pág 143 - 6.1. Bases para a elaboração e apresentação do relatório Pág 22 - 2.4.1. Sistema de governança corporativa	
		b) i) Pág 143 - 6.1. Bases para a elaboração e apresentação do relatório	
		b) ii) Pág 143 - 6.1. Bases para a elaboração e apresentação do relatório	
		b) iii) Pág 143 - 6.1. Bases para a elaboração e apresentação do relatório	
	<b>Conteúdo 2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações comerciais</b>	a) Pág 7 - 2.1. Sobre nós	
		b) i) Pág 7 - 2.1. Sobre nós	
		b) ii) Pág 119 - 4.4. Criando negócios para os prestadores	
		b) Pág 80 - 90 - 4.1 Protegendo o cliente	ODS 12
		c) Pág 119 - 4.4. Criando negócios para os prestadores / Pág 123 - 4.5. Nossa pegada, valor compartilhado	
		d) Pág 56 - 3.2.3. Fatos relevantes acontecidos no exercício que tiveram impacto nos dados econômicos	

Padrão GRI	Conteúdo	Localização	Outras referências
GRI 2: Conteúdos Generales 2021	Conteúdo 2-7 Funcionários	a) Pág 93 - 4.3. Desenvolvendo as pessoas / Pág 47 - 3.2.1. Principais dados econômico-financeiros	ODS 8,17
		b) i) Pág 93 - 4.3. Desenvolvendo as pessoas	
		b) ii) Pág 93 - 4.3. Desenvolvendo as pessoas	
		b) iii) Não há funcionários com horas não garantidas	
		b) iv) Pág 166 - Quadro de funcionários total por nível de posto, tipo de contrato, jornada, gênero e geração	
		b) v) Pág 166 - Quadro de funcionários total por nível de posto, tipo de contrato, jornada, gênero e geração	
		v) Pág 109 - 4.3.5 Saúde e bem-estar	
		c) i) Pág 166 - Quadro de funcionários total por nível de posto, tipo de contrato, jornada, gênero e geração	
		c) ii) Pág 93 - 4.3. Desenvolvendo as pessoas	
	d) Pág 93 - 4.3. Desenvolvendo as pessoas		
	e) Pág 93 - 4.3. Desenvolvendo as pessoas		
	Conteúdo 2-8 Trabalhadores que não são funcionários	a) i) Pág 96 - 4.3.1 Talento	ODS 8,17
a) ii) Pág 96 - 4.3.1 Talento			
b) i) Pág 80 - 4.1 Protegendo o cliente			
b) ii) Pág 80 - 4.1 Protegendo o cliente			
c) iii) Pág 80 - 4.1 Protegendo o cliente			
Conteúdo 2-9 Estrutura de governança e composição	a) Pág 22 - 2.4. Boa Governança	ODS 5,16	
	b) Pág 22 - 2.4. Boa Governança		
	c) i) Pág 22- 2.4.1. Sistema de governança corporativa		
	c) ii) Pág 22 - 2.4.1. Sistema de governança corporativa		
	c) iii) A antiguidade dos membros do conselho pode ser consultado em: <a href="https://www.mapfre.com/consejo-de-administracion/">https://www.mapfre.com/consejo-de-administracion/</a>		
	c) iv) Pág 22 - 2.4.1. Sistema de governança corporativa		
	c) v) Pág 22 - 2.4.1. Sistema de governança corporativa		
	c) vi) Pág 22 - 2.4.1. Sistema de governança corporativa		
	c) vii) Pág 22 - 2.4.1. Sistema de governança corporativa		
c) viii) Pág 22 - 2.4.1. Sistema de governança corporativa			
Conteúdo 2-10 Designação e seleção do máximo órgão de governança	a) Pág 22 - 2.4.1. Sistema de governança corporativa	ODS 5,16	
	b) i) Pág 22 - 2.4.1. Sistema de governança corporativa		
	b) ii) Pág 22 - 2.4.1. Sistema de governança corporativa		
	b) iii) Pág 22 - 2.4.1. Sistema de governança corporativa		
b) iv) Pág 22 - 2.4.1. Sistema de governança corporativa			
Conteúdo 2-11 Presidente do máximo órgão de governança	a) Pág 22 - 2.4.1. Sistema de governança corporativa	ODS 16	
	b) Pág 22 - 2.4.1. Sistema de governança corporativa		
Conteúdo 2-12 Função do máximo órgão governança na supervisão da gestão dos impactos	a) Pág 59 - 3.3.1. Gestão de riscos	Princípios 1-10 Pacto Global ODS 16	
	b) i) Pág 22 - 2.4.1. Sistema de governança corporativa		
	b) ii) Pág 59 - 3.3.1. Gestão de riscos		
	c) Pág 59 - 3.3.1. Gestão de riscos		

Padrão GRI	Conteúdo	Localização	Outras referências
GRI 2: Conteúdos Generales 2021	<b>Conteúdo 2-13</b> Delegação da responsabilidade da gestão dos impactos	a) i) Pág 22 - 2.4.1. Sistema de governança corporativa	Princípios 1-10 Pacto Global
		a) ii) Pág 22 - 2.4.1. Sistema de governança corporativa	
		b) Pág 22 - 2.4.1. Sistema de governança corporativa	
	<b>Conteúdo 2-14</b> Função do máximo órgão governança na apresentação de relatórios de Sustentabilidade	a) Pág 143 - 6.1. Bases para a elaboração e apresentação do relatório	Princípios 1-10 Pacto Global
		b) Pág 143 - 6.1. Bases para a elaboração e apresentação do relatório	
	<b>Conteúdo 2-15</b> Conflitos de interesses	a) Pág 22 - 2.4.1. Sistema de governança corporativa Incluído na Política de Gestão de Conflitos de Interesse ( <a href="https://www.mapfre.com/media/politica-de-gestion-de-conflictos-de-interes-2022-03-11.pdf">https://www.mapfre.com/media/politica-de-gestion-de-conflictos-de-interes-2022-03-11.pdf</a> ) y en el Seção D.6 del IAGC.	ODS 16
		b) i) Pág 23 - 2.4.1. Sistema de governança corporativa Informação incluída nos CV dos conselheiros ( <a href="https://www.mapfre.com/consejo-de-administracion/">https://www.mapfre.com/consejo-de-administracion/</a> ) e nas seções A.6, C.1.10, C.1.11 y C.1.12 del IAGC.	
		b) ii) Informação da participação dos conselheiros no capital social da MAPFRE ( <a href="https://www.mapfre.com/media/accionistas/2022/2022-08-30-acciones-consejeros-es.pdf">https://www.mapfre.com/media/accionistas/2022/2022-08-30-acciones-consejeros-es.pdf</a> ).	
		b) iii) As participações significativas são incluídas na página web ( <a href="https://www.mapfre.com/media/accionistas/2021/2021-10-18-accionistas-con-particiones-significativas.pdf">https://www.mapfre.com/media/accionistas/2021/2021-10-18-accionistas-con-particiones-significativas.pdf</a> ).	
	<b>Conteúdo 2-16</b> Comunicação de preocupações críticas	a) Pág 41 - 2.4.5 Transparência fiscal /Pág 90 - 4.1.1. Queixas e reclamações	ODS 16 Princípios 1-10 do Pacto Global
b) Pág 194 - 6.4. Índice de Conteúdo GRI			
<b>Conteúdo 2-17</b> Conhecimentos coletivos do máximo órgão de governança	a) A informação sobre os conhecimentos que deve ter o Conselho de Administração é incluída na seção C.1.5 do IAGC.		
<b>Conteúdo 2-18</b> Avaliação do desempenho do máximo órgão de governança	a) Pág 96 - 4.3.1 Talento / Pág 194 - 6.4. Índice de Conteúdos GRI	ODS 16	
	b) Pág 96 - 4.3.1 Talento		
	c) Informação incluída nas seções C.1.17 e C.1.18 e na recomendação 36 do IAGC e no Título I. "Conselho de Administração" e Título II. "Comissão e Comitês Delegados" do Regulamento do Conselho de Administração da MAPFRE		
<b>Conteúdo 2-19</b> Políticas de remunerações	a) i) Pág 22 - 2.4.1. Sistema de governança corporativa	Princípios 1, 2, 3, 4, 6 e 10 Pacto Global	
	a) ii) Pág 105 - 4.3.4 Retribuição, benefícios e reconhecimento/Pág 22 - 2.4.1. Sistema de governança corporativa		
	a) iii) Informação incluída na Política de Remunerações dos Conselheiros 2022-2024 e no Relatório Anual de Remunerações de Conselheiros		
	a) iv) Informação incluída na Política de Remunerações dos Conselheiros 2022-2024 e no Relatório Anual de Remunerações de Conselheiros		
	a) v) Informação incluída na Política de Remunerações dos Conselheiros 2022-2024 e no Relatório Anual de Remunerações de Conselheiros		
	b) Pág 28 - 2.4.2. Medidas de controle: o modelo de controle interno		

Padrão GRI	Conteúdo	Localização	Outras referências
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	<b>Conteúdo 2-20</b> Processo para determinar as remunerações	a) i) Pág 25 - 2.4.1. Sistema de governança corporativa Esta informação é incluída na seção "1. Introdução" da Política de Remunerações dos Conselheiros ( <a href="https://www.mapfre.com/media/12-politica-de-remuneraciones-de-los-consejeros-2022-2024-v-final.pdf">https://www.mapfre.com/media/12-politica-de-remuneraciones-de-los-consejeros-2022-2024-v-final.pdf</a> ) e na seção A.I.1. Do Relatório Anual sobre Remunerações dos Conselheiros (IARC) ( <a href="https://www.mapfre.com/media/accionistas/2022/14-informe-anual-sobre-remuneraciones-consejeros-2021.pdf">https://www.mapfre.com/media/accionistas/2022/14-informe-anual-sobre-remuneraciones-consejeros-2021.pdf</a> ).	
		a) ii) Pág 22-23 - 2.4.1. Sistema de governança corporativa Informação incluída nas seções "1. Introdução" e "2. Princípios Gerais" da Política de Remunerações dos Conselheiros assim como na seção A.4 do IARC.	
		a) iii) Pág 22 - 2.4.1. Sistema de governança corporativa / Pág. 22 2.4.1. Sistema de governança corporativa. Não houve assessoria externa a estes fins, mas foram considerados relatórios externos. Esta informação e a participação, conforme o caso, de assessores externos é detalhada na seção A.1.1. do IARC.	
		b) Informação incluída na seção B.4 do IARC. Além disso, na seção Assembleia Geral é publicado o resultado das votações às propostas da Assembleia ( <a href="https://www.mapfre.com/media/datos-de-asistencia-y-resultado-votaciones.pdf">https://www.mapfre.com/media/datos-de-asistencia-y-resultado-votaciones.pdf</a> )	
	<b>Conteúdo 2-21</b> Taxa de compensação total anual	a) Pág 171- 6.3. Notas de informações complementares Nota 10. Informação sobre remuneração	Princípios 1, 2, 3, 4, 6 e 10 Pacto Global
		b) Pág 171- 6.3. Notas de informações complementares Nota 10. Informação sobre remuneração	
		c) Pág 171- 6.3. Notas de informações complementares Nota 10. Informação sobre remuneração	
	<b>Conteúdo 2-22</b> Declaração sobre a estratégia de desenvolvimento sustentável	a) Pág 3-4 - 1. Carta do Presidente / Pág 22 - 2.4.1. Sistema de governança corporativa	
	<b>Conteúdo 2-23</b> Compromissos e políticas	a) i) Pág 29 - 2.4.3. Comportamento ético: principais medidas de prevenção e cumprimento	ODS 13, 16
		a) ii) Pág 29 - 2.4.3. Comportamento ético: principais medidas de prevenção e cumprimento	
a) iii) Pág 29 - 2.4.3. Comportamento ético: principais medidas de prevenção e cumprimento			
a) iv) Pág 29 - 2.4.3. Comportamento ético: principais medidas de prevenção e cumprimento			
b) i) Pág 29 - 2.4.3. Comportamento ético: principais medidas de prevenção e cumprimento			
b) ii) Pág 29 - 2.4.3. Comportamento ético: principais medidas de prevenção e cumprimento			
c) Pág 143 - 6.1. Bases para a elaboração e apresentação do relatório			
d) Pág 29 - 2.4.3. Comportamento ético: principais medidas de prevenção e cumprimento			
<b>Conteúdo 2-24</b> Incorporação dos compromissos e políticas	a) i) Pág 29 - 2.4.3. Comportamento ético: principais medidas de prevenção e cumprimento	ODS 16, 17	
	a) ii) Pág 29 - 2.4.3. Comportamento ético: principais medidas de prevenção e cumprimento		
	a) iii) Pág 29 - 2.4.3. Comportamento ético: principais medidas de prevenção e cumprimento		

Padrão GRI	Conteúdo	Localização	Outras referências
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	<b>Conteúdo 2-24</b> Incorporação dos compromissos e políticas	a) iv) Pág 29 - 2.4.3. Comportamento ético: principais medidas de prevenção e cumprimento	ODS 16, 17
	<b>Conteúdo 2-25</b> Processos para remediar os impactos negativos	a) Pág 29 - 2.4.3. Comportamento ético: principais medidas de prevenção e cumprimento	ODS 16
		b) Pág 29 - 2.4.3. Comportamento ético: principais medidas de prevenção e cumprimento	
		c) Pág 29 - 2.4.3. Comportamento ético: principais medidas de prevenção e cumprimento	
		d) Pág 29 - 2.4.3. Comportamento ético: principais medidas de prevenção e cumprimento	
		e) Pág 29 - 2.4.3. Comportamento ético: principais medidas de prevenção e cumprimento	
	<b>Conteúdo 2-26</b> Mecanismos para solicitar assessoria e expor preocupações	a) i) ii) Pág 29-30, 33-34 - 2.4.3. Comportamento ético: principais medidas de prevenção e cumprimento	Princípios 1-10 Pacto Global
	<b>Conteúdo 2-27</b> Cumprimento da legislação e as regulamentações	a) i) Pág 29 - 2.4.3. Comportamento ético: principais medidas de prevenção e cumprimento	ODS 16 Princípios 7,8 ,9 y 10 do Pacto Global
		a) ii) Pág 29 - 2.4.3. Comportamento ético: principais medidas de prevenção e cumprimento	
		b) i) Pág 29 - 2.4.3. Comportamento ético: principais medidas de prevenção e cumprimento	
b) ii) Pág 29 - 2.4.3. Comportamento ético: principais medidas de prevenção e cumprimento			
c) Pág 34 - Casos significativos de descumprimento			
<b>Conteúdo 2-28</b> Filiação a associações	a) Pág 149 - 6.3. Notas de informações complementares	ODS 17	
<b>Conteúdo 2-29</b> Abordagem para a participação dos grupos de interesse	a) i) Pág 149 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 1. Grupo de interesse.	ODS 17 Princípios 1-10 do Pacto Global	
	a) ii) Pág 149- 6.3. Notas de informações complementares Nota 1. Grupo de interesse.		
	a) iii) Pág 149- 6.3. Notas de informações complementares Nota 1. Grupo de interesse.		
<b>Conteúdo 2-30</b> Convênios negociação coletiva	a) Pág 105 - 4.3.4 Retribuição, benefícios e reconhecimento	Princípios 1,2, 3, 4 y 6 Pacto Global ODS 8	
	b) Pág 105 - 4.3.4 Retribuição, benefícios e reconhecimento		
GRI 3: Temas materiais 2021	<b>Conteúdo 3-1</b> Processo de determinação dos temas materiais	a) Pág 145 - 6.2 Materialidade	
		b) Pág 145-148 - 6.2 Materialidade	
	<b>Conteúdo 3-2</b> Lista de temas materiais	a) Pág 145-148 - 6.2 Materialidade	
		b) Pág 145-148 - 6.2 Materialidade	
<b>3-3</b> Gestão dos Temas materiais	<b>QUALIDADE NO SERVIÇO SATISFAÇÃO DO CLIENTE</b>		
	a) Pág 190 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 14. Temas materiais		
	b) Pág 80 - 4.1.1. Queixas e reclamações		
	c) Pág 190 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 14. Temas materiais		
d) i) Pág 190- 6.3. Notas de informações complementares Nota 14. Temas materiais, Pág 80 4.1. Protegendo o cliente			

Padrão GRI	Conteúdo	Localização	Outras referências
		d) ii) Pág 190 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 14. Temas materiais, Pág 85 4.1. Protegendo o cliente - Canais de distribuição	
		d) iii) Pág 190 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 14. Temas materiais, Pág 86-87 4.1. Protegendo o cliente - Omnicanalidade na relação com os clientes, Pág 80 - 4.1.1. Queixas e reclamações	
		e) i) Pág 190 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 14. Temas materiais	
		e) ii) y e) iii) Pág 190 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 14. Temas materiais, Pág 86-87 4.1. Protegendo o cliente - Omnicanalidade na relação com os clientes, Pág 80 - 4.1.1. Queixas e reclamações	
		e) iv) Pág 28 - 2.4.2. Medidas de controle: o modelo de controle interno	
		f) Pág 190 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 14. Temas materiais	
		<b>INOVAÇÃO E DIGITALIZAÇÃO</b>	
		a) Pág 190 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 14. Temas materiais	
		b) Pág 83 - 4.1. Protegendo o cliente/ Inovação em produtos e serviços	
		c) Pág 125 - 4.5.2 Contribuição para a Agenda 2030; Acesso em <a href="https://www.mapfre.com/sostenibilidad/compromisos-internacionales/">https://www.mapfre.com/sostenibilidad/compromisos-internacionales/</a>	
		d) i) Pág 83 - 4.1. Protegendo o cliente/ Inovação em produtos e serviços	
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos Temas materiais	d) ii) Pág 83 - 4.1. Protegiendo el cliente/ Inovação em produtos e serviços	
		d) iii) Pág 83 - 4.1. Protegendo o cliente/ Inovação em produtos e serviços	
		e) i) Pág 83 - 4.1. Protegendo o cliente/ Inovação em produtos e serviços	
		e) ii) Pág 83 - 4.1. Protegiendo el cliente/ Inovação em produtos e serviços	
		e) iii) Pág 83 - 4.1. Protegiendo el cliente/ Inovação em produtos e serviços	
		e) iv) Pág 28 - 2.4.2. Medidas de controle: o modelo de controle interno	
		f) Pág 190 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 14. Temas materiais	
		<b>BOA GOVERNANÇA E CONFORMIDADE</b>	
		a) Pág 190 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 14. Temas materiais	
		b) Pág 35-36 2.4.3. Comportamento ético: principais medidas de prevenção e cumprimento - Canais de consulta e denúncia	
		c) Pág 190 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 14. Temas materiais, Pág 30 2.4.3. Comportamento ético: principais medidas de prevenção e cumprimento	
		d) i) Pág 190 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 14. Temas materiais, Pág 30 2.4.3. Comportamento ético: principais medidas de prevenção e cumprimento - Medidas de prevenção, Pág 37 2.4.3. Comportamento ético: principais medidas de prevenção e cumprimento - Medidas de cumprimento	

Padrão GRI	Conteúdo	Localização	Outras referências
GRI 3: Temas materiais 2021 3-3 Gestão dos Temas materiais		d) ii) Pág 190 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 14. Temas materiais, Pág 35-36 2.4.3. Comportamento ético: principais medidas de prevenção e cumprimento - Canais de consulta e denúncia	
		d) iii) Pág 190 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 14. Temas materiais, Pág 35-36 2.4.3. Comportamento ético: principais medidas de prevenção e cumprimento - Canais de consulta e denúncia	
		e) i) Pág 190 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 14. Temas materiais, Pág 30 2.4.3. Comportamento ético: principais medidas de prevenção e cumprimento - Código de conduta	
		e) ii) Pág 190 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 14. Temas materiais	
		e) iii) Pág 190 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 14. Temas materiais	
		e) iv) Pág 28 - 2.4.2. Medidas de controle: o modelo de controle interno	
		f) Pág 190- 6.3. Notas de informações complementares Nota 14. Temas materiais	
		<b>SAÚDE E BEM-ESTAR OCUPACIONAL</b>	
		a) Pág 190 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 14. Temas materiais; Pág 109 - 4.3.5 Saúde e bem-estar; Pág 43 Segurança, Saúde e bem-estar (Pessoas e Organização 2022)	
		b) Pág 122 - 4.4.4 Processo de homologação ESG; Pág 109 - 4.3.5 Saúde e bem-estar; Pág 43 Segurança, Saúde e bem-estar (Pessoas e Organização 2022); Pág 162 Nota 8. Produtos Sustentáveis	
		c) Pág 110 - 4.5.2. Contribución a la Agenda 2030; Podéis acceder en <a href="https://www.mapfre.com/sostenibilidad/compromisos-internacionales/">https://www.mapfre.com/sostenibilidad/compromisos-internacionales/</a>	
		d) i) Pág 190 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 14. Temas materiais; Pág 109 - 4.3.5 Saúde e bem-estar; Pág 43 Segurança, Saúde e bem-estar (Pessoas e Organização 2022)	
	d) ii) Pág 190 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 14. Temas materiais; Pág 109 - 4.3.5 Saúde e bem-estar; Pág 43 Segurança, Saúde e bem-estar (Pessoas e Organização 2022)		
	d) iii) Pág 190 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 14. Temas materiais; Pág 109 - 4.3.5 Saúde e bem-estar; Pág 43 Segurança, Saúde e bem-estar (Pessoas e Organização 2022)		
	e) i) Pág 190 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 14. Temas materiais; Pág 109 - 4.3.5 Saúde e bem-estar; Pág 43 Segurança, Saúde e bem-estar (Pessoas e Organização 2022)		
	e) ii) Pág 190 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 14. Temas materiais; Pág 109 - 4.3.5 Saúde e bem-estar; Pág 43 Segurança, Saúde e bem-estar (Pessoas e Organização 2022)		
	e) iii) Pág 190 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 14. Temas materiais; Pág 109 - 4.3.5 Saúde e bem-estar; Pág 43 Segurança, Saúde e bem-estar (Pessoas e Organização 2022)		
	e) iv) Pág 28 - 2.4.2. Medidas de controle: o modelo de controle interno		
	f) Pág 190 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 14. Temas materiais		

Padrão GRI	Conteúdo	Localização	Outras referências
GRI 403: Segurança e saúde no trabalho 2016	<b>403-1 Sistema de gestão de saúde e segurança no trabalho</b>	a) Pág 109 - 4.3.5 Saúde e bem-estar; Pág 43 Segurança, Saúde e bem-estar (Pessoas e Organização 2022)	Princípios 1,2,3 e 6 do Pacto Global ODS 3 8
	<b>403-2 - Identificação de perigos, avaliação de riscos e investigação de ocorrências</b>	a) Pág 109 - 4.3.5 Saúde e bem-estar; Pág 43 Segurança, Saúde e bem-estar (Pessoas e Organização 2022)	
	<b>403-3- Serviços de saúde no trabalho</b>	a) Pág 109 - 4.3.5 Saúde e bem-estar; Pág 43 Segurança, Saúde e bem-estar (Pessoas e Organização 2022)	
	<b>403-4- Participação dos trabalhadores, consultas e comunicação sobre saúde e segurança no trabalho</b>	a) Pág 109 - 4.3.5 Saúde e bem-estar; Pág 43 Segurança, Saúde e bem-estar (Pessoas e Organização 2022)	
	<b>403-5- Formação de trabalhadores sobre saúde e segurança no trabalho</b>	Pág 109 - 4.3.5 Saúde e bem-estar; Pág 46 Segurança, Saúde e bem-estar (Pessoas e Organização 2022)	
	<b>403-6- Promoção da saúde dos trabalhadores</b>	a) Pág 47 Segurança, Saúde e bem-estar (Pessoas e Organização 2022) b) Pág 47 Segurança, Saúde e bem-estar (Pessoas e Organização 2022)	
GRI 403: Salud y Seguridad en el trabajo	<b>403-7- Prevenção e mitigação dos impactos na saúde e a segurança dos trabalhadores diretamente vinculados com as relações comerciais</b>	Pág 109 - 4.3.5 Saúde e bem-estar; Pág 46 Segurança, Saúde e bem-estar (Pessoas e Organização 2022)	Princípios 1,2,3 e 6 do Pacto Global ODS 3 8
	<b>403-8- Cobertura do sistema de gestão de saúde e segurança no trabalho</b>	a) Pág 109 - 4.3.5 Saúde e bem-estar	
	<b>403-9- Lesões por acidente de trabalho</b>	a) i, ii, iii, iv, v Pág 109 - 4.3.5 Saúde e bem-estar; Pág 43 Segurança, Saúde e bem-estar (Pessoas e Organização 2022)	
		b) i, ii, iii, iv, v Pág 109 4.3.5 Saúde e bem-estar; Pág 43 Segurança, Saúde e bem-estar (Pessoas e Organização 2022) c), d), e), f), g) Pág 43 - Segurança, Saúde e bem-estar (Pessoas e Organização 2022)	
	<b>403-10- Dores e doenças ocupacionais</b>	a) i, ii, iii, iv, v Pág 109 - 4.3.5 Saúde e bem-estar; Pág 43 Segurança, Saúde e bem-estar (Pessoas e Organização 2022)	
b) i, ii, iii, iv, v Pág 109 - 4.3.5 Saúde e bem-estar; Pág 43 Segurança, Saúde e bem-estar (Pessoas e Organização 2022) c), d), e) Pág 43 - Segurança, Saúde e bem-estar (Pessoas e Organização 2022)			

Padrão GRI	Conteúdo	Localização	Outras referências
<b>ADAPTAÇÃO DO NEGÓCIO À MUDANÇA CLIMÁTICA</b>			
<b>GRI 3: Temas materiais 2021</b>	<b>3-3 Gestão dos Temas materiais</b>	a) Pág 190 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 14. Temas materiais	
		b) Pág 74 - 3.3.2.3. Riscos e oportunidades da mudança climática no negócio; Pág 159 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 6. Riscos emergentes; Relatório TCFD Grupo MAPFRE	
		c) Pág 190 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 14. Temas materiais; Relatório TCFD Grupo MAPFRE	
		d) i) Pág 190 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 14. Temas materiais; Relatório TCFD Grupo MAPFRE	
		d) ii) Pág 190 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 14. Temas materiais; Relatório TCFD Grupo MAPFRE	
		d) iii) Pág 190 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 14. Temas materiais; Relatório TCFD Grupo MAPFRE	
		e) i) Pág 74 - 3.3.2.3. Riscos e oportunidades da mudança climática no negócio; Pág 131 - 5.1. Notas de ação diante da mudança climática; Pág 190 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 14. Temas materiais; Relatório TCFD Grupo MAPFRE	
		e) ii) Pág 65 - 3.3.2. Sustentabilidade no negócio; Pág. 133 - 5.2. Plano Corporativo de Pegada Ambiental; Pág 190 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 14. Temas materiais; Relatório TCFD Grupo MAPFRE	
		e) iii) Pág 65 - 3.3.2. Sustentabilidade no negócio; Pág. 133 - 5.2. Plano Corporativo de Pegada Ambiental; Pág 190 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 14. Temas materiais; Relatório TCFD Grupo MAPFRE	
		e) iv) Pág 28 - 2.4.2. Medidas de controle: o modelo de controle interno	
<b>GRI 201: Desempenho econômico (2016)</b>	<b>201-2-Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades derivados da mudança climática</b>	a) i) Pág 17 - 3.1. Riscos e oportunidades da mudança climática no negócio; Relatório TCFD Grupo MAPFRE	Princípios 7,8 e 9 do Pacto Global ODS 13
		a) ii) Pág 17 - 3.1. Riscos e oportunidades da mudança climática no negócio; Relatório TCFD Grupo MAPFRE	
<b>GRI 201: Desempenho econômico (2016)</b>	<b>201-2-Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades derivados da mudança climática</b>	a) iii) Pág 17 - 3.1. Riscos e oportunidades da mudança climática no negócio; Relatório TCFD Grupo MAPFRE	Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Global ODS 13
		a) iv) Pág 17 - 3.1. Riscos e oportunidades da mudança climática no negócio; Relatório TCFD Grupo MAPFRE	
		a) v) Pág 17 - 3.1. Riscos e oportunidades da mudança climática no negócio; Relatório TCFD Grupo MAPFRE	
<b>GRI 305: Emissões (2016)</b>	<b>305-5- Redução das emissões de GEE</b>	a) Pág 136 - 5.2.3 Pegada de Carbono b) Pág 187 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 13. Indicadores ambientais: Tabela III c) Pág 136 - 5.2.3 Pegada de Carbono d) Pág 136 - 5.2.3 Pegada de Carbono e) Pág 187 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 13. Indicadores ambientais: Tabela III	Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Global ODS 13 14 15

Padrão GRI	Conteúdo	Localização	Outras referências
<b>CIBERSEGURANÇA E PRIVACIDADE</b>			
<b>GRI 3: Temas materiais 2021</b>	<b>3-3 Gestão dos Temas materiais</b>	a) Pág 190 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 14. Temas materiais	
		b) Pág 37 - 2.4.4. Segurança cibernética e Privacidade de dados - Privacidade de dados	
		c) Pág 190 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 14. Temas materiais	
		d) i) Pág 190 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 14. Temas materiais, Pág 155 6.3. Notas de informações complementares Nota 3. Cibersegurança e continuidade do negócio, Pág 157 6.3. Notas de informações complementares Nota 4. Medidas de Prevenção e Cumprimento em matéria de Privacidade de dados	
		d) ii) Pág 190 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 14. Temas materiais, Pág 155 6.3. Notas de informações complementares Nota 3. Cibersegurança e continuidade do negócio, Pág 157 6.3. Notas de informações complementares Nota 4. Medidas de Prevenção e Cumprimento em matéria de Privacidade de dados	
		d) iii) Pág 190 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 14. Temas materiais, Pág 155 6.3. Notas de informações complementares Nota 3. Cibersegurança e continuidade do negócio, Pág 157 6.3. Notas de informações complementares Nota 4. Medidas de Prevenção e Cumprimento em matéria de Privacidade de dados	
		e) i) Pág 37-40 - 2.4.4. Cibersegurança e Privacidade de dados - Cibersegurança	
		e) ii) Pág 37-40 - 2.4.4. Cibersegurança e Privacidade de dados - Cibersegurança	
		e) iii) Pág 37-40 - 2.4.4. Cibersegurança e Privacidade de dados - Cibersegurança	
		e) iv) Pág 28 - 2.4.2. Medidas de controle: o modelo de controle interno	
f) Pág 190 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 14. Temas materiais			
<b>GRI 418: Privacidade do cliente (2016)</b>	<b>418-1 Reclamações fundamentadas relativas a violações à privacidade do cliente e à perda de dados do cliente</b>	Ver temas materiais: Cibersegurança e privacidade	Princípio 1, 2, 3 e 10 do Pacto Global ODS 16

Padrão GRI	Conteúdo	Localização	Outras referências
<b>PRODUTOS E SERVIÇOS SUSTENTÁVEIS</b>			
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos Temas materiais	a) Pág 190 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 14. Temas materiais	
		b) Pág 65 - 3.3.2. Sustentabilidade no negócio; Pág 80-90 - 4.1 Protegendo o cliente; Relatório TCFD Grupo MAPFRE	
		c) Pág 190 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 14. Temas materiais	
		d) i) Pág 65 - 3.3.2. Sustentabilidade no negócio; Pág 80-90 - 4.1 Protegendo o cliente; Pág 190 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 14. Temas materiais; Relatório TCFD Grupo MAPFRE	
		d) ii) Pág 65 - 3.3.2. Sustentabilidade no negócio; Pág 80-90 - 4.1 Protegendo o cliente; Pág 190 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 14. Temas materiais; Relatório TCFD Grupo MAPFRE	
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos Temas materiais	d) iii) Pág 65 - 3.3.2. Sustentabilidade no negócio; Pág 80-90 - 4.1 Protegendo o cliente; Pág 190 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 14. Temas materiais; Relatório TCFD Grupo MAPFRE	
		e) i) Pág 65 - 3.3.2. Sustentabilidade no negócio; Pág 80-90 - 4.1 Protegendo o cliente; Pág 190 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 14. Temas materiais; Relatório TCFD Grupo MAPFRE	
		e) ii) Pág 65 - 3.3.2. Sustentabilidade no negócio; Pág 80-90 - 4.1 Protegendo o cliente; Pág 190 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 14. Temas materiais; Relatório TCFD Grupo MAPFRE	
		e) iii) Pág 65 - 3.3.2. Sustentabilidade no negócio; Pág 80-90 - 4.1 Protegendo o cliente; Pág 190 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 14. Temas materiais; Relatório TCFD Grupo MAPFRE	
		e) iv) Pág 28 - 2.4.2. Medidas de controle: o modelo de controle interno	
		f) Pág 190 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 14. Temas materiais	
GRI 201: Desempenho econômico (2016)	201-2- Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades derivados da mudança climática	a) i) Pág 65 - 3.3.2. Sustentabilidade no negócio; Pág 80-90 - 4.1 Protegendo o cliente; Relatório TCFD Grupo MAPFRE	Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Global ODS 13
		a) ii) Pág 65 - 3.3.2. Sustentabilidade no negócio; Pág 80-90 - 4.1 Protegendo o cliente; Relatório TCFD Grupo MAPFRE	
		a) iii) Pág 65 - 3.3.2. Sustentabilidade no negócio; Pág 80-90 - 4.1 Protegendo o cliente; Relatório TCFD Grupo MAPFRE	
		a) iv) Pág 65 - 3.3.2. Sustentabilidade no negócio; Pág 80-90 - 4.1 Protegendo o cliente; Relatório TCFD Grupo MAPFRE	
		a) v) Pág 65 - 3.3.2. Sustentabilidade no negócio; Pág 80-90 - 4.1 Protegendo o cliente; Relatório TCFD Grupo MAPFRE	
GRI 203: Impactos econômicos indiretos (2016)	203-2 Impactos econômicos Indiretos significativos	a) Pág 65 - 3.3.2. Sustentabilidade no negócio; Pág 162 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 8. Produtos Sustentáveis	ODS 1, 8
		b) Pág 65 - 3.3.2. Sustentabilidade no negócio; Pág 162 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 8. Produtos Sustentáveis	

Padrão GRI	Conteúdo	Localização	Outras referências
GRI 417: Marketing e rotulagem (2016)	417-1 Requerimentos para as informações e rotulagem de produtos e serviços	<p>a) i) Pág 80 - 4.1 Protegendo o cliente</p> <p>a) ii) Pág 80-90 - 4.1 Protegendo o cliente</p> <p>a) iii) Pág 80-90 - 4.1 Protegendo o cliente</p> <p>b) Pág 80-90 - 4.1 Protegendo o cliente</p> <p>(O documento descritivo do produto é o próprio contrato da apólice e é cumprido de acordo à regulamentação local em vigo.)</p>	ODS 12
	417-2 Casos de descumprimento relacionados com as informações e a rotulagem de produtos e serviços	<p>a) i) ii) iii) Pág 29 2.4.3 Comportamento ético: principais medidas de conformidade e prevenção. Queixas e reclamações.</p> <p>O documento descritivo do produto é o próprio contrato da apólice e é cumprido de acordo à regulamentação local em vigor.</p>	Princípio 10 do Pacto Global ODS 16
GRI 417: Marketing e rotulagem (2016)	417-3 Casos de descumprimento relacionados com as comunicações de marketing	b) No exercício 2022, não foram registrados casos significativos de descumprimento do regulamento ou dos códigos voluntários assumidos pela empresa.	Princípio 10 do Pacto Global ODS 16
<b>INVESTIMENTO ESG</b>			
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos Temas materiais	a) Pág 190 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 14. Temas materiais; Ver el Relatório TCFD Grupo MAPFRE	
		b) Pág 65 - 3.3.2.1. Integração dos aspectos ESG nos processos de investimento da MAPFRE; Pág 140 6.3. Notas de informações complementares Nota 8 Produtos Sustentáveis; Ver el Relatório TCFD Grupo MAPFRE	
		c) Pág 65 - 3.3.2.1. Integração dos aspectos ESG nos processos de investimento da MAPFRE; Pág 190 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 14. Temas materiais	
		d) i) Pág 65 - 3.3.2.1. Integração dos aspectos ESG nos processos de investimento da MAPFRE; Pág 190 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 14. Temas materiais; Ver el Relatório TCFD Grupo MAPFRE	
		d) ii) Pág 65 - 3.3.2.1. Integração dos aspectos ESG nos processos de investimento da MAPFRE; Pág 190 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 14. Temas materiais; Ver el Relatório TCFD Grupo MAPFRE	
		d) iii) Pág 65 - 3.3.2.1. Integração dos aspectos ESG nos processos de investimento da MAPFRE; Pág 190 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 14. Temas materiais; Ver el Relatório TCFD Grupo MAPFRE	
		e) i) Pág 65 - 3.3.2.1. Integração dos aspectos ESG nos processos de investimento da MAPFRE; Pág 190 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 14. Temas materiais; Ver el Relatório TCFD Grupo MAPFRE	
		e) ii) Pág 65 - 3.3.2.1. Integração dos aspectos ESG nos processos de investimento da MAPFRE; Pág 190 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 14. Temas materiais; Ver el Relatório TCFD Grupo MAPFRE	
		e) iii) Pág 65 - 3.3.2.1. Integração dos aspectos ESG nos processos de investimento da MAPFRE; Pág 190 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 14. Temas materiais; Ver el Relatório TCFD Grupo MAPFRE	
		e) iv) Pág 28 2.4.2. Medidas de controle: o modelo de controle interno; Ver el Relatório TCFD Grupo MAPFRE	
		f) Pág 190 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 14. Temas materiais	
GRI 201: Desempenho econômico (2016)	201-2-Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades derivados da mudança climática	a) i, ii, iii, iv, v Ver el Relatório TCFD Grupo MAPFRE; Pág 65 - 3.3.2.1. Integração dos aspectos ESG nos processos de investimento da MAPFRE;	Princípios 7,8 e 9 do Pacto Global ODS 13

Padrão GRI	Conteúdo	Localização	Outras referências
<b>PEGADA DE CARBONO</b>			
<b>GRI 3: Temas materiais 2021</b>	<b>3-3 Gestão dos Temas materiais</b>	a) Pág 190 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 14. Temas materiais	
		b) Pág 131 - 5.1 Estrategia de acción frente al cambio climático; Relatório TCFD Grupo MAPFRE	
		c) Pág 190 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 14. Temas materiais	
		d) i) Pág 190 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 14. Temas materiais; Pág 136 - 5.2.3 Pegada de Carbono	
		d) ii) Pág 190 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 14. Temas materiais; Pág 136 - 5.2.3 Pegada de Carbono	
		d) iii) Pág 190 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 14. Temas materiais; Pág 136 - 5.2.3 Pegada de Carbono	
		e) i) Pág 190 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 14. Temas materiais; Pág 136 - 5.2.3 Pegada de Carbono	
		e) ii) Pág 190 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 14. Temas materiais; Pág 136 - 5.2.3 Pegada de Carbono	
		e) iii) Pág 190 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 14. Temas materiais; Pág 136 - 5.2.3 Pegada de Carbono	
		e) iv) Pág 28 - 2.4.2. Medidas de controle: o modelo de controle interno	
f) Pág 190 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 14. Temas materiais			

Padrão GRI	Conteúdo	Localização	Outras referências
GRI 305. Emissões (2016)	<b>305-1 – Emissões diretas de GEE (alcance 1)</b>	a) Pág 187 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 13. Indicadores ambientais: Tabela III. Pegada de carbono discriminada de acordo com o escopo	Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Global ODS 2 3 12 13 14 15
		b) Pág 187 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 13. Indicadores ambientais: Tabela III. Pegada de carbono discriminada de acordo com o escopo	
		c) Não se aplica	
		d) i) Pág 187 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 13. Indicadores ambientais: Tabela III. Pegada de carbono discriminada de acordo com o escopo	
		d) ii) Pág 187 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 13. Indicadores ambientais: Tabela III. Pegada de carbono discriminada de acordo com o escopo	
		d) iii) Pág 187 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 13. Indicadores ambientais: Tabela III. Pegada de carbono discriminada de acordo com o escopo	
		e) Pág 169 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 13. Indicadores ambientais: Tabela III. Pegada de carbono discriminada de acordo com o escopo	
		f) Pág 187 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 13. Indicadores ambientais: Tabela III. Pegada de carbono discriminada de acordo com o escopo	
		g) Pág 187 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 13. Indicadores ambientais: Tabela III. Pegada de carbono discriminada de acordo com o escopo	
	<b>305-2 – Emissões indiretas de GEE ao gerar energia (alcance 2)</b>	a) Pág 187 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 13. Indicadores ambientais: Tabela III. Pegada de carbono discriminada de acordo com o escopo	Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Global ODS 2 3 12 13 14 15
		b) Pág 187 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 13. Indicadores ambientais: Tabela III. Pegada de carbono discriminada de acordo com o escopo	
		c) Pág 187 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 13. Indicadores ambientais: Tabela III. Pegada de carbono discriminada de acordo com o escopo	
		d) i) Pág 187 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 13. Indicadores ambientais: Tabela III. Pegada de carbono discriminada de acordo com o escopo	
		d) ii) Pág 187 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 13. Indicadores ambientais: Tabela III. Pegada de carbono discriminada de acordo com o escopo	
		d) iii) Pág 169 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 13. Indicadores ambientais: Tabela III. Pegada de carbono discriminada de acordo com o escopo	
		e) Pág 187 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 13. Indicadores ambientais: Tabela III. Pegada de carbono discriminada de acordo com o escopo	
		f) Pág 187 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 13. Indicadores ambientais: Tabela III. Pegada de carbono discriminada de acordo com o escopo	
g) Pág 187 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 13. Indicadores ambientais: Tabela III. Pegada de carbono discriminada de acordo com o escopo			

Padrão GRI	Conteúdo	Localização	Outras referências
305-3- Outras emissões indiretas de GEE (alcance 3)		a) Pág 187 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 13. Indicadores ambientais: Tabela III. Pegada de carbono discriminada de acordo com o escopo	Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Global ODS 2 3 12 13 14 15
		b) Pág 187 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 13. Indicadores ambientais: Tabela III. Pegada de carbono discriminada de acordo com o escopo	
		d) Pág 188 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 13. Indicadores ambientais: Tabela IV. Desglose de Pegada de Carbono y categorías incluidas en los diferentes alcances.	
		e) i) Pág 187 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 13. Indicadores ambientais: Tabela III. Pegada de carbono discriminada de acordo com o escopo	
		e) ii) Pág 187 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 13. Indicadores ambientais: Tabela III. Pegada de carbono discriminada de acordo com o escopo	
		e) iii) Pág 187 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 13. Indicadores ambientais: Tabela III. Pegada de carbono discriminada de acordo com o escopo	
		f) Pág 187 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 13. Indicadores ambientais: Tabela III. Pegada de carbono discriminada de acordo com o escopo	
305-4 - Intensidade das emissões de GEE		a) Pág 187 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 13. Indicadores ambientais: Tabela III. Pegada de carbono discriminada de acordo com o escopo	Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Global ODS 2 3 12 13 14 15
		b) Pág 187 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 13. Indicadores ambientais: Tabela III. Pegada de carbono discriminada de acordo com o escopo	
		c) Pág 187 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 13. Indicadores ambientais: Tabela III. Pegada de carbono discriminada de acordo com o escopo	
		d) Pág 187 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 13. Indicadores ambientais: Tabela III. Pegada de carbono discriminada de acordo com o escopo	
305-5- Redução das emissões de GEE		a) Pág 136 - 5.2.3 Pegada de Carbono	Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Global ODS 2 3 12 13 14 15
		b) Pág 187 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 13. Indicadores ambientais: Tabela III. Pegada de carbono discriminada de acordo com o escopo	
		c) Pág 136 - 5.2.3 Pegada de Carbono	
		d) Pág 136 - 5.2.3 Pegada de Carbono	
		e) Pág 187 - 6.3. Notas de informações complementares Nota 13. Indicadores ambientais: Tabela III. Pegada de carbono discriminada de acordo com o escopo	
305-6 Emissões de substâncias que esgotam a camada de ozônio (ODS)	a) b) c) d) A organização não produz, importa nem exporta substâncias que esgotem a camada de ozônio (SAO) em seus processos, produtos e serviços e que estão sujeitas a compromissos de eliminação nos mercados afetados por regulações sobre SAO.	Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Global ODS 2 3 12 13 14 15	
305-7 Óxidos de nitrogênio (NOx), óxidos de enxofre (SOx) e outras emissões significativas ao ar	a) b) c) A organização, devido a sua atividade, não produz emissões de óxidos de nitrogênio (NOX), óxidos de enxofre (SOX) nem outras emissões significativas ao ar	Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Global ODS 2 3 12 13 14 15	

**PADRÃO TEMÁTICO (TEMAS NÃO MATERIAIS)**

Padrão GRI	Conteúdo	Localização	Outras referências
GRI 201. Desempenho econômico 2016	201-1 - Valor econômico direto gerado e distribuído	3.2 Principais dados econômicos da MAPFRE 4.5. Nossa pegada, valor compartilhado Relatório Anual Consolidado 2022 <a href="https://www.mapfre.com/corporativo-es/accionistas-inversores/junta-general/">https://www.mapfre.com/corporativo-es/accionistas-inversores/junta-general/</a>	Princípios 1 a 10 do Pacto Global ODS 1, 2, 5, 7, 8 e 9
	201-2- Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades derivados da mudança climática	3.3. Gestão de riscos e sustentabilidade no negócio 5. Comprometidos com o meio ambiente 6.3. Notas de informações complementares Nota 8. Produtos Sustentáveis Relatório Anual Consolidado 2022 <a href="https://www.mapfre.com/corporativo-es/accionistas-inversores/junta-general/">https://www.mapfre.com/corporativo-es/accionistas-inversores/junta-general/</a>	Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Global ODS 13
	201-3- Obrigações do plano de benefícios definidos e outros planos de aposentadoria	4.3.4 Retribuição, benefícios e reconhecimento A MAPFRE estabeleceu um plano de previdência social para funcionários que inclui um plano de pensões com um patrimônio que em 2022 era de 476 milhões de euros. Para mais informações, consulte os artigos 30 e 40 do Contrato coletivo da MAPFRE Grupo Segurador.	Princípios 1, 6, 10 do Pacto Global
	201-4- Assistência financeira recebida do governo	As subvenções públicas recebidas não representam uma quantia significativa sobre as receitas totais do Grupo.	
	GRI 202. Presença no mercado 2016	202-1 Índice do salário de categoria inicial padrão por sexo em relação ao salário mínimo local	6.3. Notas de informações complementares Nota 10. Informação sobre remuneração
202-2 Proporção de altos executivos contratados da comunidade local		4.3.6 Diversidade, igualdade e inclusão	ODS 8
GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016	203-1 Investimentos em infraestrutura e serviços apoiados	3.3. Gestão de riscos e sustentabilidade no negócio 5. Comprometidos com o meio ambiente	
	203-2 Impactos econômicos indiretos significativos	3.2.3 Fatos relevantes ocorridos no exercício que tiveram impacto nos dados econômicos 3.3. Gestão de riscos e sustentabilidade no negócio 6.3. Notas de informações complementares Nota 7. Integração de aspectos ESG no negócio 6.3. Notas de informações complementares Nota 8. Produtos Sustentáveis	ODS 1, 8
GRI 204. Práticas de Aquisição 2016	204-1 Proporção do gasto em prestadores locais	4.4. Criando negócios para os prestadores - Gestão sustentável de prestadores	Princípio 10 do Pacto Global
GRI 205. Anticorrupção 2016	205-1- Operações avaliadas para riscos relacionados com a corrupção	2.4.3. Comportamento ético: principais medidas de prevenção e cumprimento 3.3. Gestão de riscos e sustentabilidade no negócio	Princípio 10 do Pacto Global ODS 16
	205-2- Comunicação e formação sobre políticas e procedimentos anticorrupção	6.3 Notas de informações complementares Nota 2. Princípios do Pacto Global e as medidas de prevenção e conformidade em matéria de DH	
	205-3- Casos de corrupção confirmados e medidas adotadas	Em 2022, não aconteceram no Grupo casos de corrupção significativos e, nos detectados, todos de escassa relevância, os mecanismos de controle interno funcionaram corretamente, permitindo sua detecção e aplicação das medidas correspondentes.	
GRI 206. Concorrência desleal 2016	206-1 - Ações jurídicas relacionadas com a concorrência desleal e as práticas monopólicas e contra a livre concorrência	Em 2022, não aconteceram demandas por concorrência desleal, práticas monopolísticas ou contra a livre concorrência.	Princípio 10 do Pacto Global ODS 16

Padrão GRI	Conteúdo	Localização	Outras referências
GRI 207. Fiscalidade 2019	<b>207-1- Perspectiva fiscal (Versão 2019)</b>	4.5. Nossa pegada, valor compartilhado - pegada econômica Relatório Anual de Governança Corporativa 2022 (IAGC). - Seção E - Sistemas de controle e gestão de riscos. <a href="#">politica-fiscal-corporativa.pdf (mapfre.com)</a> A determinação da estratégia fiscal da Sociedade não se torna pública por temas estratégicos	Princípio 10 do Pacto Global ODS 8 10 16
	<b>207-2- Governança fiscal, controle e gestão de riscos (Versão 2019)</b>	2.4.3. Comportamento ético: principais medidas de prevenção e cumprimento - Canal de Denúncias Financeiras e Contábeis. 3.3. Gestão de riscos e sustentabilidade no negócio Relatório Anual de Governança Corporativa 2022 (IAGC). - Seção E - Sistemas de controle e gestão de riscos.	
	<b>207-3- Participação de grupos de interesse e gestão de preocupações em matéria fiscal (Versão 2019)</b>	6.2 Materialidade <a href="#">Para mais informações: politica-fiscal-corporativa.pdf (mapfre.com)</a>	
	<b>207-4- Apresentação de relatórios país por país (Versão 2019): exceto no relativo às próximas seções: b.v, b.vii b.x,</b>	2.4.5 Transparência fiscal 3.2.2. Informações de Unidades de Negócio 6.3. Notas de informações complementares Nota 5. Principais dados fiscais por países Contas Anuais e Relatório de Gestão Consolidado 2022 - Estados Financeiros F) Informação financeira complementar por produtos e áreas geográficas 1) Receitas ordinárias consolidadas de clientes externos dos exercícios encerrados em 31 de dezembro de 2022 e 2021 Anexo I - Quadro de sociedades controladas, associadas e negócios conjuntos Anexo II - Quadro de informação financeira das sociedades principais em 31 de dezembro de 2022  Sobre b.v e b.x Informação não disponível de forma detalhada por jurisdição. A MAPFRE está avançando na elaboração de um relatório fiscal com uma abordagem de Contribuição Fiscal Global, para informar seu desempenho em matéria tributária.  Sobre b.vii Informação incompleta MAPFRE reporta de forma consolidada os estados de Ativos tangíveis diferentes de dinheiro em Contas Anuais e Relatório de Gestão Consolidado ESTADOS FINANCEIROS F) Informação financeira complementar por produtos e áreas geográficas 2. Ativos não circulantes em 31 de dezembro de 2022 e 2021. 6. DETALHE DOS ESTADOS FINANCEIROS 6.2. Imobilizado material e investimentos imobiliários. 6.3. Arrendamentos 6.4. Aplicações financeiras. Embora, na seção 6.3. Notas de informações complementares Nota 5. Principais dados fiscais por países inclua os ativos por país	
<b>GRI 301. Materiais 2016</b>	<b>301-1 - Materiais utilizados por peso e volume</b>	6.3. Notas de informações complementares Nota 13. Indicadores ambientais / Tabela V. Consumo de recursos.	Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Global ODS 8 12
	<b>302-1 - Consumo de energia dentro da organização</b>	5.2.1 Eficiência energética/ 6.3. Notas de informações complementares Nota 13. Indicadores ambientais	Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Global ODS 7 8 12 13
	<b>302-2 - Consumo de energia fora da organização</b>	5.2.1 Eficiência energética/ 6.3. Notas de informações complementares Nota 13. Indicadores ambientais	Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Global ODS 7 8 12 13
<b>GRI 302. Energia 2016</b>	<b>302-3 - Intensidade energética</b>	5.2.1 Eficiência energética/ 6.3. Notas de informações complementares Nota 13. Indicadores ambientais	Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Global ODS 7 8 12 13
	<b>302-4 - Redução do consumo energético</b>	5.2.1 Eficiência energética/ 6.3. Notas de informações complementares Nota 13. Indicadores ambientais	Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Global ODS 7 8 12 13
	<b>302-5 - Redução dos requerimentos energéticos de produtos e serviços</b>	5.2.1 Eficiência energética/ 6.3. Notas de informações complementares Nota 13. Indicadores ambientais	Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Global ODS 7 8 12 13
<b>GRI 303. Água 2018</b>	<b>303-1 - Interação com a água como recurso compartilhado</b>	Devido a atividade econômica própria de uma entidade financeira como a MAPFRE, o consumo de água não é intensivo, sendo somente para uso de funcionários e para a vegetação e climatização de alguns edifícios.	

Padrão GRI	Conteúdo	Localização	Outras referências
GRI 303. Água 2018	<b>303-2 Gestão dos impactos relacionados com o derrame de água</b>	Devido a que a atividade econômica própria de uma entidade financeira como a MAPFRE, cujos efluentes são os próprios da atividade de seus escritórios e a restauração vinculada a eles, esta métrica e suas diferentes pormenorizações são consideradas como não materiais por seu baixo impacto, considerando-se os derrames não significativos e cumprindo com a regulação própria das zonas em que se realizam.	
	<b>303-3 Extração de água</b>	Devido à atividade econômica própria de uma entidade financeira como a MAPFRE, não é realizada nenhum tipo de extração de água em nenhum de seus edifícios.	
	<b>303-4 Derrame de água</b>	Devido à atividade econômica própria de uma entidade financeira como a MAPFRE, considera-se que o derrame de água é o mesmo que a água consumida	
	<b>303-5 - Consumo de água</b>	5.2.5 Gestão da água / 6.3. Notas de informações complementares Nota 13. Indicadores ambientais	Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Global ODS 6
GRI 304. Biodiversidade 2016	<b>304-1 Centros de operações em propriedade, arrendados ou geridos situados dentro ou junto a áreas protegidas ou zonas de grande valor para a biodiversidade</b>	5. Comprometidos com o meio ambiente - Gestão do Capital natural e preservação da biodiversidade.	Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Global
GRI 305. Emissões 2016	<b>305-1 - Emissões diretas de GEE (alcance 1)</b>		Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Global ODS 2 3 12 13 14 15
	<b>305-2 - Emissões indiretas de GEE ao gerar energia (alcance 2)</b>		
	<b>305-3- Outras emissões indiretas de GEE (alcance 3)</b>	Ver termos material: Pegada de Carbono	
	<b>305-4 - Intensidade das emissões de GEE</b>		
	<b>305-5- Redução das emissões de GEE</b>		Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Global ODS 13 14 15
GRI 306. Resíduos 2020	<b>306-1 Geração de resíduos e impactos significativos relacionados com os resíduos</b>	6.3. Notas de informações complementares Nota 13. Indicadores ambientais / Tabela V. Consumo de recursos	Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Global
	<b>306-2 Gestão de impactos significativos relacionados com os resíduos</b>	5.2.6 Economia circular 6.3. Notas de informações complementares Nota 13. Indicadores ambientais / Tabela V. Consumo de recursos.	Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Global
	<b>306-3 - Derrames significativos</b>	6.3. Notas de informações complementares Nota 13. Indicadores ambientais / Tabela V. Consumo de recursos.	Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Global
	<b>306-4 Resíduos não destinados a eliminação</b>	6.3. Notas de informações complementares Nota 13. Indicadores ambientais / Tabela V. Consumo de recursos	Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Global
	<b>306-5 Resíduos destinados a eliminação</b>	6.3. Notas de informações complementares Nota 13. Indicadores ambientais / Tabela V. Consumo de recursos	Princípios 7, 8 e 9 do Pacto Global
GRI 308. Avaliação ambiental de prestadores 2016	<b>308-1. Novos prestadores que superaram filtros de avaliação e seleção de acordo com os critérios ambientais</b>	4.4 Criando negócios para os prestadores / Gestão sustentável de prestadores	Princípios 7, 8, 9 e 10 do Pacto Global
	<b>308-2- Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecimento e medidas tomadas.</b>	4.4 Criando negócios para os prestadores / Gestão sustentável de prestadores	Princípios 7, 8, 9 e 10 do Pacto Global

Padrão GRI	Conteúdo	Localização	Outras referências
GRI 401. Emprego 2016	401-1 - Novas contratações de funcionários e rotatividade de pessoa	4.3. Desenvolvendo as pessoas 6.3. Notas de informações complementares Nota 9. Admissões e Baixas de 2022 e demissões por nível de cargo <a href="#">Para mais informações, consulte o relatório "Relatório Pessoas e Organização 2022"</a>	Princípios 1,2,3,6 e 10 do Pacto Global ODS 5 8 10
	401-2- Benefícios para os funcionários em tempo completo que não são oferecidos aos funcionários de tempo parcial ou temporários	4.3.4 Retribuição, benefícios e reconhecimento <a href="#">Para mais informações, consulte o relatório "Relatório Pessoas e Organização 2022"</a>	ODS 3, 5, 8
	401-3- Licença maternidade/paternidade	4.3.5 Saúde e bem-estar <a href="#">Para mais informações, consulte o relatório "Relatório Pessoas e Organização 2022"</a>	Princípios 1, 2, 3, 6 e 10 do Pacto Global ODS 5, 8
GRI 402. Relações trabalhador-empresa 2016	402-1 - Prazos de pré-aviso mínimos sobre mudanças operacionais	Nos processos que impliquem mudanças operacionais relacionadas com o quadro de funcionário, o prazo médio de pré-aviso à Representação Legal dos Trabalhadores e às pessoas envolvidas geralmente é de 15 dias, como acontece na Espanha. Contudo, o prazo está sujeito à legislação local de cada país.	Princípios 1, 2, 3, 6 e 10 do Pacto Global
GRI 403. Saúde e segurança no trabalho 2018	403-1 Sistema de gestão de saúde e segurança no trabalho	Ver temas material: Saúde e bem-estar laboral	Princípios 1,2,3 e 6 do Pacto Global ODS 3 8
	403-2 - Identificação de perigos, avaliação de riscos e investigação de ocorrências		
	403-3- Serviços de saúde no trabalho		
	403-4- Participação dos trabalhadores, consultas e comunicação sobre saúde e segurança no trabalho		
	403-5- Formação de trabalhadores sobre saúde e segurança no trabalho		
	403-6- Promoção da saúde dos trabalhadores		
	403-7- Prevenção e mitigação dos impactos na saúde e a segurança dos trabalhadores diretamente vinculados com as relações comerciais		
	403-8- Cobertura do sistema de gestão da saúde e da segurança no trabalho		
	403-9- Lesões por acidente de trabalho		
	403-10- Dores e doenças ocupacionais		
GRI 404. Treinamento e ensino 2016	404-1- Média de horas de treinamento anuais por funcionário	4.3.1 Talento <a href="#">Para mais informações, consulte o relatório "Pessoas e Organização 2022"</a>	Princípios 1, 2, 3, 4, 6 e 8 do Pacto Global ODS 4 5 8
	404-2 Programas para melhorar as aptidões dos funcionários e programas de ajuda à transição	4.3.1 Talento <a href="#">Para mais informações, consulte o relatório "Pessoas e Organização 2022"</a>	Princípios 1, 2, 3, 4, 6 e 8 do Pacto Global ODS 8

Padrão GRI	Conteúdo	Localização	Outras referências
GRI 404. Treinamento e ensino 2016	404-3- Porcentagem de funcionários que recebem avaliações periódicas do desempenho e desenvolvimento profissional	4.3.1 Talento <a href="#">Para mais informações, ver "Informe Pessoas e Organização 2022"</a>	Princípios 1, 2, 3, 4, 6 e 8 do Pacto Global ODS 5 8 10
GRI 405. Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1- Diversidade em órgãos de governança e funcionários	2.4.1. Sistema de governança corporativa 4.3.6 Diversidade, igualdade e inclusão <a href="#">Para mais informações, consulte o relatório "Pessoas e Organização 2022"</a>	Princípios 1, 2, 3, 4, 6 e 8 do Pacto Global ODS 5 8
	405-2 - Índice do salário base e da remuneração de mulheres em relação a homens	4.3.4 Retribuição, benefícios e reconhecimento 6.3. Notas de informações complementares Nota 10. Informação sobre remuneração <a href="#">Para mais informações, consulte o relatório "Pessoas e Organização 2022"</a>	Princípios 1, 2, 3, 4, 6 e 8 do Pacto Global ODS 5 8 10
GRI 406. Não discriminação 2016	406-1 - Casos de discriminação e ações corretivas tomadas	2.4.3. Comportamento ético: principais medidas de prevenção e cumprimento Canal de consultas e denúncias sobre o Código de Ética e Conduta 6.3. Notas de informações complementares Nota 2. Princípios do Pacto Global e as medidas de prevenção e cumprimento em matéria de direitos humanos	Princípios 1, 2, 3, 4, 6 e 10 do Pacto Global ODS 5 8 16
GRI 407. Liberdade de associação e negociação coletiva 2016	407-1- Operações e prestadores cujo direito à liberdade de associação e negociação coletiva poderia estar em risco	2.4.3. Comportamento ético: principais medidas de prevenção e cumprimento 4.3.7 voz dos funcionários - Representação Legal das pessoas trabalhadoras 4.4. Criando negócios para os prestadores / Gestão sustentável de prestadores 6.3. Notas de informações complementares Nota 2. Princípios do Pacto Global e as medidas de prevenção e cumprimento em matéria de direitos humanos	Princípios 1, 2, 3, 4, 6 e 10 do Pacto Global ODS 8
GRI 408. Trabalho Infantil 2016	408-1 Operações e prestadores com risco significativo de casos de trabalho infantil	2.4.3. Comportamento ético: principais medidas de prevenção e cumprimento 4.3.1 Talento 4.4. Criando negócios para os prestadores / Gestão sustentável de prestadores 6.3. Notas de informações complementares Nota 2. Princípios do Pacto Global e as medidas de prevenção e cumprimento em matéria de direitos humanos	Princípios 1, 2, 3, 4, 6 e 10 do Pacto Global ODS 8 16
GRI 409. Trabalho forçoso ou obrigatório 2016	409-1 Operações e prestadores com risco significativo de casos de trabalho forçoso ou obrigatório	2.4.3. Comportamento ético: principais medidas de prevenção e cumprimento Canal de consultas e denúncias sobre o Código de Ética e Conduta 4.3.1 Talento 4.4. Criando negócios para os prestadores / Gestão sustentável de prestadores 6.3. Notas de informações complementares Nota 2. Princípios do Pacto Global e as medidas de prevenção e cumprimento em matéria de direitos humanos	Princípios 1, 2, 3, 4, 6 e 10 do Pacto Global ODS 8 16
GRI 410. Práticas em matéria de segurança 2016	410-1 Pessoal de segurança treinado em políticas ou procedimentos de direitos humanos	2.4.3. Comportamento ético: principais medidas de prevenção e cumprimento Canal de consultas e denúncias sobre o Código de Ética e Conduta 6.3. Notas de informações complementares Nota 2. Princípios do Pacto Global e as medidas de prevenção e cumprimento em matéria de direitos humanos	Princípios 1, 2, 3, 4, 6 e 10 do Pacto Global ODS 16
GRI 411. Direitos dos povos indígenas 2016	411-1 Casos de violações dos direitos dos povos indígenas	2.4.3. Comportamento ético: principais medidas de prevenção e cumprimento Canal de consultas e denúncias sobre o Código de Ética e Conduta	Princípios 1,2,3 e 10 do Pacto Global ODS 2, 15, 16

Padrão GRI	Conteúdo	Localização	Outras referências
GRI 411. Direitos dos povos indígenas 2016	411-1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	6.3. Notas de informações complementares Nota 2. Princípios do Pacto Global e as medidas de prevenção e cumprimento em matéria de direitos humanos Não há registro de recebimento de denúncia por violação de direitos dos povos indígenas.	Princípios 1,2,3 y 10 do Pacto Global ODS 2, 15, 16
	412-1 Operações sujeitadas a revisões ou avaliações de impacto sobre os direitos humanos	2.4.3. Comportamento ético: principais medidas de prevenção e cumprimento Canal de consultas e denúncias sobre o Código de Ética e Conduta 6.3. Notas de informações complementares Nota 2. Princípios do Pacto Global e as medidas de prevenção e cumprimento em matéria de direitos humanos <a href="https://www.mapfre.com/gobierno-corporativo/">https://www.mapfre.com/gobierno-corporativo/</a> - Políticas e Normas Corporativas	Princípios 1-10 do Pacto Global ODS 16
GRI 412. Avaliação de Direitos Humanos 2016	412-2 Treinamento de funcionários em políticas ou procedimentos sobre direitos humanos	2.4.3. Comportamento ético: principais medidas de prevenção e cumprimento 6.3. Notas de informações complementares Nota 2. Princípios do Pacto Global e as medidas de prevenção e cumprimento em matéria de direitos humanos <a href="https://www.mapfre.com/gobierno-corporativo/">https://www.mapfre.com/gobierno-corporativo/</a> - Políticas y Normas Corporativas	Princípios 1-10 do Pacto Global ODS 16
	412-3 Acordos e contratos de investimento significativos com cláusulas sobre Direitos Humanos	2.4.3. Comportamento ético: principais medidas de prevenção e cumprimento 4.4. Criando negócios para os prestadores / Gestão sustentável de prestadores 6.2. Materialidade 6.3. Notas de informações complementares Nota 2. Princípios do Pacto Global e as medidas de prevenção e cumprimento em matéria de direitos humanos Durante o ano 2022, não foi realizada uma operação que seja considerada relevante aos efeitos indicados. <a href="politica-derechos-humanos-mapfre-2020-CE.pdf">politica-derechos-humanos-mapfre-2020-CE.pdf</a>	Princípios 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 e 10 do Pacto Global ODS 16
GRI 413. Comunidades locais 2016	413-1 Operações com participação da comunidade local, avaliações do impacto e programas de desenvolvimento	4.3.1 Talento 4.5. Nossa pegada, valor compartilhado 4.5.2. Contribuição Agenda 2030 "Relatório Pessoas e Organização 2022" <a href="http://www.fundacionmapfre.org">www.fundacionmapfre.org</a>	Princípios 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 e 10 do Pacto Global ODS 1, 10
	413-2 Operações com impactos negativos significativos – reais e potenciais – nas comunidades locais	4.3.1 Talento 4.5. Nossa pegada, valor compartilhado 6.3. Notas de informações complementares Nota 2. Princípios do Pacto Global e as medidas de prevenção e cumprimento em matéria de direitos humanos de MAPFRE 4.5.2. Contribuição Agenda 2030 <a href="http://www.fundacionmapfre.org">www.fundacionmapfre.org</a>	Princípios 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 e 10 do Pacto Global ODS 1, 10
GRI 414: Avaliação social dos prestadores 2016	414-1 Novos prestadores que superaram filtros de seleção de acordo com os critérios sociais	4.4. Criando negócios para os prestadores / Gestão sustentável de prestadores	Princípios 1- 10 do Pacto Global ODS 5 8 16
	414-2 Impactos sociais negativos na cadeia de fornecimento e medidas tomadas	2.4.3 Comportamento ético: principais medidas de conformidade e prevenção. 4.4. Criando negócios para os prestadores / Gestão sustentável de prestadores	Princípios 1- 10 do Pacto Global ODS 5 8 16
GRI 415. Política pública 2016	415-1 Contribuições a partidos e/ou representantes políticos	2.4.3 Comportamento ético: principais medidas de conformidade e prevenção. 6.3 Notas de informações complementares - Nota 1. Grupo de interesse Código de Ética e Conduta - <a href="https://www.mapfre.com/etica-canales-de-denuncia/">https://www.mapfre.com/etica-canales-de-denuncia/</a> Princípios Institucionais, Empresariais e Organizacionais do GRUPO MAPFRE <a href="https://www.mapfre.com/corporativo-es/accionistas-inversores/gobierno-corporativo/">https://www.mapfre.com/corporativo-es/accionistas-inversores/gobierno-corporativo/</a>	Princípio 10 do Pacto Global ODS 16

Padrão GRI	Conteúdo	Localização	Outras referências
GRI 417. Marketing e rotulagem 2016	<b>417-1 Requerimentos para as informações e rotulagem de produtos e serviços</b>	4.1. Protegendo o cliente O documento descritivo do produto é o próprio contrato da apólice e é cumprido de acordo à regulamentação local em vigor.	ODS 12
GRI 417. Marketing e rotulagem 2016	<b>417-2 Casos de descumprimento relacionados com as informações e a rotulagem de produtos e serviços</b>	2.4.3 Comportamento ético: principais medidas de conformidade e prevenção. Queixas e reclamações O documento descritivo do produto é o próprio contrato da apólice e é cumprido de acordo à regulamentação local em vigor.	Princípio 10 do Pacto Global ODS 16
	<b>417-3 Casos de descumprimento relacionados com as comunicações de marketing</b>	No exercício 2022, não foram registrados casos significativos de descumprimento do regulamento ou dos códigos voluntários assumidos pela empresa.	Princípio 10 do Pacto Global ODS 16
GRI 418: Privacidade do cliente 2016	<b>418-1 Reclamações fundamentadas relativas a violações à privacidade do cliente e à perda de dados do cliente</b>	Segurança cibernética e privacidade	Princípio 1, 2, 3 e 10 do Pacto Global ODS 16



# 6.5 CORRESPONDENCIA CONTEÚDOS GRI E INFORMAÇÃO NÃO FINANCEIRA

(Lei 11/2018, de 28 de dezembro)

## ÍNDICE DE CONTEÚDO EXIGIDO PELA LEI Nº 11/2018

Informações solicitadas pela Lei 11/2018	Critério de geração de relatórios	Seção do relatório que responde ao requerimento da Lei 11/2018
<b>Informação geral</b>		
Uma breve descrição do modelo de negócio que inclui seu ambiente empresarial, sua organização e estrutura	GRI 2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações comerciais	2.1 Sobre nós 2.3 Estrutura acionária 2.4.1 Sistema de Governança Corporativa 3.2 Principais dados econômicos da MAPFRE
Mercados nos quais opera	GRI 2-1 Detalhes organizacionais GRI 2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações comerciais	2.1.3 Impacto geográfico (implantação) 3.2.2 Informações das Unidades de Negócio
Objetivos e estratégias da organização	GRI 2-22 Declaração sobre a estratégia De desenvolvimento sustentável GRI 3-3 Gestão dos Temas materiais	2.2 Estratégia
Principais fatores e tendências que podem afetar sua futura evolução	GRI 2-22 Declaração sobre a estratégia De desenvolvimento sustentável	3.1 Marco regulatório y entorno global 3.2 Principais dados econômico-financeiros econômicas de MAPFRE 3.3. Gestão de riscos e sustentabilidade no negócio
Marco utilizado para geração de relatórios	3.1 Quadro regulatório e ambiente global 3.2 Principais dados econômicos da MAPFRE 3.3. Gestão de riscos e sustentabilidade no negócio	6.1. Bases para a elaboração e apresentação do relatório
Princípio de materialidade	GRI 3-1 Processo de determinação dos temas materiais GRI 3-2 Lista de temas materiais	6.1. Bases para a elaboração e apresentação do relatório 6.2 Materialidade
<b>Questões ambientais</b>		
Abordagem de gestão: descrição e resultados das políticas relativas a estas questões, assim como dos principais riscos relacionados com essas questões vinculados às atividades do grupo	GRI 2-12 Função do máximo órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos GRI 3-3 Gestão dos temas materiais	3.3 Gestão de riscos e sustentabilidade no negócio 5. Comprometidos com o meio ambiente
<b>Informação geral detalhada</b>		
Informação detalhada sobre os efeitos atuais e previsíveis das atividades da empresa no meio ambiente e, quando corresponder, na saúde e na segurança	GRI 3-3 Gestão dos temas materiais	3.3.1. Gestão de riscos 5. Comprometidos com o meio ambiente
Procedimentos de avaliação ou certificação ambiental	GRI 2-12 Função do máximo órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos GRI 2-23 Compromissos e políticas GRI 3-3 Gestão dos Temas materiais	5.1 Estratégia de ação diante das mudanças climáticas 6.3 Nota 13 – Indicadores ambientais/Tabela I. Contexto ambiental/Tabela II. Controle do SIGMAYEC <sup>3</sup>

Informações solicitadas pela Lei 11/2018	Critério de geração de relatórios	Seção do relatório que responde ao requerimento da Lei 11/2018
Recursos dedicados à prevenção de riscos ambientais	GRI 2-12 Função do máximo órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos GRI 3-3 Gestão dos temas materiais	3.3 Gestão de riscos 5. Comprometidos com o meio ambiente 6.3 Nota 13 – Indicadores ambientais/Tabela II. Controle do SIGMAYEC <sup>3</sup>
Aplicação do princípio de precaução	GRI 2-23 Compromissos e políticas GRI 3-3 Gestão dos temas materiais	5. Comprometidos com o meio ambiente - 5.1 Estratégia de ação diante das mudanças climáticas
Número de provisões e garantias para riscos ambientais	GRI 3-3 Gestão dos temas materiais GRI 307-1	3.3 Gestão de riscos 5. Comprometidos com o meio ambiente 5.1 Estratégia de ação diante das mudanças climáticas 6.3 Nota 13 – Indicadores ambientais/Tabela II. Controle do SIGMAYEC <sup>3</sup>
<b>Poluição</b>		
Medidas para prevenir, reduzir ou reparar as emissões que afetam gravemente o meio ambiente; considerando qualquer forma de poluição atmosférica específica de uma atividade, incluído o ruído e a poluição luminosa	GRI 3-3 Gestão dos temas materiais GRI 302-4 GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-5	5. Comprometidos com o meio ambiente - 5.1 Estratégia de ação diante das mudanças climáticas
<b>Economia circular e prevenção e gerenciamento de resíduos</b>		
Medidas de prevenção, reciclagem, reutilização, outras formas de recuperação e eliminação de resíduos. Ações de combate ao desperdício de os alimentos..	GRI 301-1 GRI 306-2 (2020), 306-3 (2020)	5. 2 Plano corporativo de Pegada Ambiental 6.3 Nota 13 – Indicadores ambientais/Tabela V. Consumo de recursos
<b>Uso sustentável de recursos</b>		
Consumo de água e fornecimento de água de acordo com as limitações locais	GRI 303-3, 303-5	5. 2 Plano corporativo de Pegada Ambiental 6.3 Nota 13 – Indicadores ambientais/Tabela V. Consumo de recursos.
Consumo de matérias-primas e medidas adotadas para melhorar a eficiência de seu uso	GRI 301-1, 301-2	5. 2 Plano corporativo de Pegada Ambiental 6.3 Nota 13 – Indicadores ambientais/Tabela V. Consumo de recursos
Energia: Consumo de energia direto e indireto, de energia. Medidas tomadas para melhorar a eficiência energética. Uso de energias renováveis	GRI 3-3 Gestão dos temas materiais GRI 302-1, 302-2, 302-3, 302-4, 302-5	5. 2 Plano corporativo de Pegada Ambiental 6.3 Nota 13 – Indicadores ambientais/Tabela V. Consumo de recursos
<b>Mudança climática</b>		
Emissões de gases de efeito estufa geradas como resultado das atividades da empresa, incluído o uso dos bens e serviços que ela produz	GRI 301-1 GRI 305-1 305-2 305-3 305-4	5. 2 Plano corporativo de Pegada Ambiental 6.3 Nota 13 – Indicadores ambientais/Tabela IV. Detalhamento da pegada de carbono e categorias incluídas nos diferentes escopos..
Medidas adotadas para se adaptar às consequências da mudança climática	GRI 3-3 Gestão dos temas materiais GRI 201-2 GRI 305-5	5. 2 Plano corporativo de Pegada Ambiental 6.3 Nota 13 – Indicadores ambientais/Tabela IV. Detalhamento da pegada de carbono e categorias incluídas nos diferentes escopos.
Objetivos de redução estabelecidos Voluntariamente em médio e longo prazo para reduzir as emissões de gases do efeito estufa e os meios implementados para tal fim	GRI 3-3 Gestão dos temas materiais GRI 302-4 GRI 305-5	5. 2 Plano corporativo de Pegada Ambiental 6.3 Nota 13 – Indicadores ambientais/Tabela IV. Detalhamento da pegada de carbono e categorias incluídas nos diferentes escopos.
<b>Proteção da biodiversidade</b>		
Medidas tomadas para preservar o restaurar a biodiversidade	GRI 3-3 Gestão dos temas materiais	5. Comprometidos com o meio ambiente/Plano Corporativo de Pegada Ambiental
Impactos causados pelas atividades ou operações em áreas protegidas	GRI 304-1	5. Comprometidos com o meio ambiente 6.3 Nota 13 – Indicadores ambientais

Informações solicitadas pela Lei 11/2018	Critério de geração de relatórios	Seção do relatório que responde ao requerimento da Lei 11/2018
<b>Questões sociais e relacionadas ao pessoal</b>		
Abordagem de gestão: descrição e resultados das políticas relativas a estas questões, assim como dos principais riscos relacionados com essas questões vinculados às atividades do grupo	GRI 2-12 Função do máximo órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos GRI 2-19 Políticas de remunerações GRI 3-3 Gestão dos temas materiais	4.3 Desenvolvimento das pessoas
<b>Emprego</b>		
Número total e distribuição de funcionários por país, sexo, idade e classificação profissional	GRI 2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações comerciais GRI 2-7 Funcionários GRI 3-3 Gestão dos temas materiais GRI 405-1	4.3 Desenvolvimento das pessoas
Número total e distribuição de modalidades de contrato de trabalho e média anual de contratos indefinidos, contratos temporários e contratos em tempo parcial por sexo, idade e classificação profissional	GRI 2-7 Funcionários GRI 2-8 Trabalhadores que não são funcionários	4.3 Desenvolvimento das pessoas 6.3 Nota 9 - Admissões e Baixas de 2022 e demissões por nível de posto
Número de demissões por sexo, idade e classificação profissional	GRI 401-1	4.3 Desenvolvimento das pessoas 6.3 Nota 9 - Admissões e baixas de 2022 e demissões por nível de posto
Remunerações médias e sua evolução detalhada por sexo, idade e classificação profissional ou igual valor	GRI 405-2	4.3.4 Retribuições, benefícios e reconhecimento 6.3 Nota 9 - Informações sobre remunerações
Desigualdade salarial, a remuneração de postos de trabalho iguais ou de média da sociedade	GRI 405-2	4.3.4 Retribuições, benefícios e reconhecimento 6.3 Nota 9 - Informações sobre remunerações
Remuneração média dos conselheiros e diretores, incluindo a retribuição variável, regimes, indenizações, pagamento aos sistemas de previsão de economia a longo prazo e qualquer outra percepção detalhada por sexo	GRI 2-19 Políticas de remunerações GRI 2-20 Processo para determinar as remunerações	4.3.4 Retribuições, benefícios e reconhecimento 6.3 Nota 9 - Informações sobre remunerações
Implantação de políticas de desconexão do trabalho	GRI 3-3 Gestão dos temas materiais	4.3.2 Flexibilidade e Agilidade
Número de Funcionários con discapacidad	GRI 405-1	4.3.6 Diversidade, igualdade e inclusão
<b>Organização do trabalho</b>		
Organização do horário de trabalho	2-7 Funcionários	4.3 Desenvolvimento das pessoas
Número de horas de absentismo	GRI 3-3 Gestão dos temas materiais GRI 403-2, 403-9	4.3.5 Saúde e bem-estar 6.3 Nota 11 - Dados de sinistralidade laboral
Medidas destinadas a facilitar o gozo da conciliação e promover o exercício corresponsável destes por parte de ambos os progenitores	GRI 3-3 Gestão dos temas materiais GRI 401-2, 401-3	4.3.5 Saúde e bem-estar
<b>Saúde e segurança</b>		
Condições de saúde e segurança no trabalho	GRI 3-3 Gestão dos temas materiais GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8	4.3.5 Saúde e bem-estar 6.3 Nota 11 - Dados de sinistralidade laboral
Acidentes de trabalho, especialmente sua frequência e gravidade, assim como as doenças profissionais; detalhado por sexo	GRI 403-2, 403-9, 403-10	4.3.5 Saúde e bem-estar 6.3 Nota 11 - Dados de sinistralidade laboral

Informações solicitadas pela Lei 11/2018	Critério de geração de relatórios	Seção do relatório que responde ao requerimento da Lei 11/2018
<b>Relações sociais</b>		
Organização do diálogo social incluídos Os procedimentos para informar e consultar o pessoal e negociar com eles	GRI 2-28 Filiação a associações	4.3.7 A voz das pessoas MAPFRE
	GRI 2-29 Abordagem para a participação dos grupos de interesse	
	GRI 402-1	
Percentagem de funcionários cobertos por contrato coletivo por país	GRI 2-30 Contratos de negociação coletiva	4.3.7 A voz das pessoas MAPFRE
Balanço dos contratos coletivos, especialmente no campo da saúde e da segurança no trabalho	GRI 403-1, 403-4	4.3.7 A voz das pessoas MAPFRE
	GRI 407-1	
<b>Treinamento</b>		
Políticas implementadas no campo do treinamento	GRI 404-2, 404-3	4.3.1 Talento
Número total de horas de formação por categoria profissional	GRI 404-1, 404-2, 404-4	4.3.1 Talento
<b>Acessibilidade universal</b>		
Acessibilidade universal das pessoas com deficiência	GRI 405-1	4.3.6 Diversidade, igualdade e inclusão
<b>Igualdade</b>		
Medidas adotadas para promover a igualdade de tratamento e oportunidades entre mulheres e homens	GRI 401-3	4.3.6 Diversidade, igualdade e inclusão
	GRI 404-2	
Planos de igualdade, medidas adotadas para promover o emprego, protocolos contra o assédio sexual e por razão de sexo	GRI 405-1, 405-2	4.3.6 Diversidade, igualdade e inclusão
	GRI 406-1	
Política contra todo tipo de discriminação e, conforme o caso, de gestão da diversidade	GRI 405-1, 405-2, 406-2	4.3.6 Diversidade, igualdade e inclusão
<b>Respeito aos direitos humanos</b>		
Abordagem de gestão: descrição e resultados das políticas relativas a estas questões, assim como dos principais riscos relacionados com essas questões vinculados às atividades do grupo	GRI 2-12 F Função do máximo órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	2.4.3. Comportamento ético: principais medidas de prevenção e cumprimento
	GRI 3-3 Gestão dos temas materiais	
<b>Aplicação de procedimentos de devida diligência</b>		
Aplicação de procedimentos de devida diligência em matéria de direitos humanos	GRI 2-23 Compromissos e políticas	2.4.3. Comportamento ético: principais medidas de prevenção e cumprimento 6.3. Nota 2 - Princípios do Pacto Mundial e as medidas de prevenção e cumprimento em matéria de direitos humanos (DH) da MAPFRE
	GRI 2-26 Mecanismos para solicitar assessoria e apresentar preocupações	
	GRI 407-1, 408-1, 409-1, 410-1, 411-1, 412-2, 412-3, 414-2	
Prevenção dos riscos de vulneração dos direitos humanos e, conforme o caso, medidas para mitigar, gerenciar e reparar possíveis abusos cometidos	GRI 3-3 Gestão dos temas materiais	2.4.3. Comportamento ético: principais medidas de prevenção e cumprimento
	GRI 412-1	
Denúncias por casos de violação dos direitos humanos	GRI 2-26 Mecanismos para solicitar assessoria e apresentar preocupações	2.4.3. Comportamento ético: principais medidas de prevenção e cumprimento
	GRI 3-3 Gestão dos temas materiais	
	GRI 406-1	
	GRI 419-1	

Informações solicitadas pela Lei 11/2018	Critério de geração de relatórios	Seção do relatório que responde ao requerimento da Lei 11/2018
Medidas implementadas para promoção e cumprimento das disposições dos acordos fundamentais da OIT relacionados ao respeito pela liberdade de associação e ao direito à negociação coletiva; à eliminação da discriminação no trabalho e à ocupação; à eliminação do trabalho forçado ou obrigatório; à abolição do trabalho infantil	GRI 3-3 Gestão dos Temas materiais	2.4.3. Comportamento ético: principais medidas de prevenção e cumprimento 6.3. Nota 2- Princípios do Pacto Global e as medidas de prevenção e cumprimento em matéria de direitos humanos (DH) da MAPFRE
<b>Luta contra a corrupção e o suborno</b>		
Abordagem de gestão: descrição e resultados das políticas relativas a estas questões, assim como dos principais riscos relacionados com essas questões vinculados às atividades do grupo	GRI 2-12 Função do máximo órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos GRI 3-3 Gestão dos temas materiais	2.4.3. Comportamento ético: principais medidas de prevenção e cumprimento
<b>Corrupção e suborno</b>		
Medidas adotadas para prevenir a corrupção e o suborno	GRI 2-23 Compromissos e políticas GRI 2-26 Mecanismos para solicitar assessoria e apresentar preocupações GRI 3-3 Gestão dos temas materiais GRI 205-1, 205-2, 205-3 GRI 415-1	2.4.3. Comportamento ético: principais medidas de prevenção e cumprimento
Medidas para combater a lavagem de dinheiro	GRI 2-23 Compromissos e políticas GRI 2-26 Mecanismos para solicitar assessoria e apresentar preocupações GRI 3-3 Gestão dos temas materiais GRI 205-1, 205-2, 205-3	2.4.3. Comportamento ético: principais medidas de prevenção e cumprimento
Contribuições a fundações e entidades sem fins lucrativos	GRI 2-28 Filiação a associações GRI 201	2.4.3. Comportamento ético: principais medidas de prevenção e cumprimento 6.3. Nota 1 - Grupos de interesse
<b>Informação sobre a sociedade</b>		
Abordagem de gestão: descrição e resultados das políticas relativas a estas questões, assim como dos principais riscos relacionados com essas questões vinculados às atividades do grupo	GRI 2-12 Função do máximo órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos GRI 3-3 Gestão dos temas materiais	2.2.2 Sustentabilidade 2.4.3. Comportamento ético: principais medidas de prevenção e cumprimento
<b>Compromissos da empresa com o desenvolvimento sustentável</b>		
O impacto da atividade da sociedade no trabalho e o desenvolvimento local	GRI 3-3 Gestão dos temas materiais GRI 201-1 GRI 203-2 GRI 204-1 GRI 413-1, 413-2	2.2.2 Sustentabilidade 4.5. Nossa pegada, valor compartilhado
O impacto da atividade da sociedade nas populações locais e no território	GRI 3-3 Gestão dos temas materiais GRI 201-1 GRI 203-2 GRI 411-1 GRI 413-1, 413-2	2.2.2 Sustentabilidade 4.5. Nossa pegada, valor compartilhado

Informações solicitadas pela Lei 11/2018	Critério de geração de relatórios	Seção do relatório que responde ao requerimento da Lei 11/2018
As relações mantidas com os atores das comunidades locais e as modalidades do diálogo com estes	GRI 2-29 Abordagem para a participação dos grupos de interesse GRI 204-1 GRI 413-1, 413-2	2.2.2 Sustentabilidade 4.5. Nossa pegada, valor compartilhado
Ações de parceria ou patrocínio	GRI 2-28 Filiação a associações GRI 3-3 Gestão dos temas materiais GRI 201-1	2.4.3. Comportamento ético: principais medidas de prevenção e cumprimento 6.3. Nota 1 - Grupos de interesse
<b>Subcontratação e prestadores</b>		
Inclusão na política de compras de questões sociais, igualdade de gênero e ambientais	GRI 3-3 Gestão dos temas materiais GRI 204-1 GRI 414-1, 414-2	4.4.3. Gestão sustentável de prestadores
Consideração nas relações com prestadores e subempreiteiros sob sua responsabilidade social e ambiental	GRI 2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações comerciais GRI 308-1 GRI 407-1 GRI 409-1	4.4.3. Gestão sustentável de prestadores
Sistemas de supervisão e auditorias e seus resultados	GRI 2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações comerciais	4.4.3. Gestão sustentável de prestadores
<b>Consumidores</b>		
Medidas para a saúde e a segurança dos consumidores	GRI 3-3 Gestão dos Temas materiais GRI 416 -1 GRI 417-1, 417-2	2.2.2 Sustentabilidade 4.1 Protegendo o cliente
Sistemas de reclamação, queixas recebidas e sua resolução	GRI 2-26 Mecanismos para solicitar assessoria e apresentar preocupações GRI 3-3 Gestão dos temas materiais GRI 417-3 GRI 418-1	2.4.3. Comportamento ético: principais medidas de prevenção e cumprimento 4.1.1. Queixas e reclamações
<b>Informação fiscal</b>		
Lucros obtidos país por país	GRI 3-3 Gestão dos temas materiais GRI 201-1 GRI 207-4	2.4.5 Transparência fiscal 6.3. Nota 5- Principais dados fiscais por países
Impostos de renda pagos	GRI 3-3 Gestão dos temas materiais GRI 201-1 GRI 207-4	2.4.5 Transparência fiscal 6.3. Nota 5- Principais dados fiscais por países
Subsídios públicos recebidos	GRI 201-4	2.4.5 Transparência fiscal 6.3. Nota 5- Principais dados fiscais por países
<b>Regulamento (eu) 2020/852 - Taxonomia</b>		
Requerimentos do Regulamento	Metodologia própria da MAPFRE elaborada com base no artigo 8 da Taxonomia europeia	3.3.2. Sustentabilidade no negócio

# 6.6 RELATÓRIO DE VERIFICAÇÃO EXTERNA

O Relatório Integrado da MAPFRE, S.A. correspondente ao exercício 2022, incluído nas páginas 1 e 210 precedentes, todas elas assinadas pelo Secretário do Conselho, e que inclui as informações do estado de informação não financeira que faz parte do Relatório de Gestão Consolidado, foi formulado pelo Conselho de Administração em sua reunião de 8 de fevereiro de 2023

---

Sr. Antonio Huertas Mejías  
Presidente

---

Sra. María Amparo Jiménez Urgal  
Vogal

---

Sr. Ignacio Baeza Gómez  
1.º Vice-presidente

---

Sr. Francisco J. Marco Orenes  
Vogal

---

Sra. Catalina Miñarro Brugarolas  
2.ª Vice-presidente

---

Sr. Fernando Mata Verdejo  
Vogal

---

Sr. José Manuel Inchausti Pérez  
3.º Vice-presidente

---

Sr. Antonio Miguel-Romero de Olano  
Vogal

---

Sra. Ana Isabel Fernández Álvarez  
Vogal

---

Sra. María del Pilar Perales Viscasillas  
Vogal

---

Sra. María Leticia de Freitas Costa  
Vogal

---

Sr. Ángel Luis Dávila Bermejo  
Secretário não conselheiro

---

Sra. Rosa María García García  
Vogal

---

Sr. Antonio Gómez Ciria  
Vogal



KPMG Asesores, S.L.  
P.º de la Castellana, 259 C  
28046 Madrid

## **Relatório de Garantia Independente do Relatório Integrado da MAPFRE. S.A. e sociedades dependentes do Exercício 2022**

*(A versão em português é uma tradução do original em espanhol apenas para fins informativos.  
Em caso de discrepância, prevalecerá a versão em espanhol.)*

Aos Acionistas da MAPFRE, S.A.:

Recebemos a solicitação da Diretoria da MAPFRE, S.A. para realizar a verificação, com um âmbito de garantia limitado, do Relatório Integrado (doravante, "o Relatório") anexo correspondente ao exercício financeiro encerrado em 31 de dezembro de 2022 da MAPFRE, S.A. (doravante, a Empresa controladora) e sociedades dependentes (doravante, o Grupo), preparadas de acordo com os Sustainability Reporting Standards (doravante, as normas GRI) de acordo com a exigência 8 da seção 3 do GRI 1.

Ainda, realizamos a verificação, com alcance de segurança limitada, das informações relativas a riscos climáticos incluídas na seção "3.3.2.3. Riscos e oportunidades da mudança climática no negócio" do Relatório, preparada de acordo com as recomendações da Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD).

Também, de acordo com artigo 49 do Código de Comércio, realizamos a verificação, com alcance de segurança limitada, de que o Estado de Informação Não Financeira Consolidado (doravante, EINF) correspondente ao exercício anual finalizado em 31 de dezembro de 2022 do Grupo incluído no Relatório foi elaborado de acordo com os conteúdos contidos no regulamento comercial em vigor e respeitando os critérios das normas GRI selecionadas, segundo mencionado para cada matéria na tabela "6.5. Correspondência entre o conteúdo do GRI e a declaração de informações não financeiras (Lei 11/2018, de 28 de dezembro)" do Relatório.

O conteúdo do Relatório inclui informações adicionais àquelas exigidas pelas normas GRI e pelos regulamentos comerciais atuais sobre informações não financeiras que não foram objeto de nosso trabalho de verificação. Neste sentido, nosso trabalho tem se limitado exclusivamente à verificação das informações identificadas nas tabelas "6.4. Índice de conteúdo GRI" e "6.5. Correspondência entre o conteúdo do GRI e a declaração de informações não financeiras (Lei 11/2018, de 28 de dezembro)" incluídas no Relatório anexo.

### **Responsabilidade dos Administradores e da Diretoria da Empresa controladora**

A Diretoria da Empresa controladora é responsável pela preparação e apresentação do Relatório, em conformidade com as normas GRI, de acordo com o mencionado para cada matéria na tabela "6.4. Índice de conteúdo GRI" do Relatório acima mencionado.

KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y firma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), sociedad suiza.  
Paseo de la Castellana, 259C - Torre de Cristal - 28046 Madrid

Reg. Mer Madrid, T. 14.972, F. 53, Sec. 8, H. M -249.4  
Inscrip. 1.ª N.I.F. B-82498650



2

*(A versão em português é uma tradução do original em espanhol apenas para fins informativos. Em caso de discrepância, prevalecerá a versão em espanhol.)*

2

Assim mesmo, a Diretoria da Sociedade controladora é responsável pela preparação e apresentação das informações relativas a riscos climáticos incluídas na seção "3.3.2.3. Riscos e oportunidades da mudança climática no negócio" do Relatório, conforme as recomendações do TCFD

Além disso, os Administradores da Empresa controladora são responsáveis pela formulação do EINF incluído no Relatório, bem como por seu conteúdo. O EINF foi preparado de acordo com o conteúdo incluído nos regulamentos mercantis atuais e seguindo os critérios das normas GRI selecionadas de acordo com o que é mencionado para cada matéria na tabela "6.5. Correspondência entre o conteúdo GRI e a declaração de informações não financeiras (Lei 11/2018, de 28 de dezembro)" do Relatório acima mencionado.

Estas responsabilidades também incluem o desenho, a implementação e a manutenção de tal controle interno considerado necessário para permitir que o Relatório esteja livre de erros materiais, seja devido a fraude ou erro.

Os Administradores da Empresa controladora também são responsáveis pela definição, implementação, adaptação e manutenção dos sistemas de gestão dos quais se obtêm as informações necessárias para a preparação do Relatório.

### **Nossa independência e gestão da qualidade**

Cumprimos com a independência e outros requisitos éticos do Código Internacional de Ética para Profissionais da Contabilidade (incluindo as Normas Internacionais de Independência) emitido pelo Conselho de Normas Internacionais de Ética para Profissionais da Contabilidade (IESBA, nas siglas em inglês) que se baseia nos princípios fundamentais de integridade, objetividade, competência profissional, diligência, confidencialidade e profissionalismo.

Nossa empresa aplica as normas internacionais de qualidade em vigor e mantém, em consequência, um sistema de qualidade que inclui políticas e procedimentos relativos ao cumprimento de requerimentos de ética, normas profissionais e disposições legais e regulamentares aplicáveis.

A equipe foi formada por profissionais com experiência em revisões de relatórios não financeiros e, especificamente, em relatórios de desempenho econômico, social e ambiental.

### **Nossa responsabilidade**

Nossa responsabilidade é expressar nossas conclusões em um relatório de garantia independente de segurança limitada com base no trabalho realizado. Conduzimos nosso compromisso de garantia de acordo com as exigências da atual Normas Internacionais sobre Compromissos de Revisão 3000 em vigor, "Compromissos de Revisão diferentes da Auditoria e da Revisão de Informações Financeiras Históricas" (ISAE 3000 Revisada) emitida pelo Conselho de Normas Internacionais de Auditoria e Garantia (IAASB) da Federação Internacional de Contadores (IFAC) e com o Guia de Atuação sobre compromissos de verificação da Demonstração de Informação Não Financeira emitido pelo Instituto de Censores Jurados de Contas da Espanha.



3

*(A versão em português é uma tradução do original em espanhol apenas para fins informativos. Em caso de discrepância, prevalecerá a versão em espanhol.)*

Em um trabalho de asseguração limitado, os procedimentos realizados variam em natureza e momento de realização, e têm menor extensão que aqueles realizados em um trabalho de asseguração razoável e, portanto, a segurança obtida é substancialmente menor.

Nosso trabalho consistiu em fazer consultas à Diretoria e às diversas unidades e áreas responsáveis do Grupo envolvidas na preparação do Relatório, revisando os processos de coleta e validação das informações apresentadas no Relatório e aplicando determinados procedimentos de análise e testes de revisão de amostras, conforme descrito abaixo:

- Reuniões com o pessoal do Grupo para compreender o modelo de negócios, as políticas e abordagens de gestão aplicadas, os principais riscos relacionados a estas questões e para obter as informações necessárias para a revisão externa.
- Análise do escopo, relevância e integralidade do conteúdo incluído no Relatório, com base na análise de materialidade realizada pelo Grupo e descrita na seção "6.2 Materialidade", considerando os conteúdos exigidos pelas regulamentações comerciais vigentes.
- Análise dos processos de coleta e validação dos dados apresentados no Relatório do exercício de 2022.
- Revisão das informações relativas aos riscos, políticas e abordagens de gestão aplicadas em relação aos aspectos materiais apresentados no Relatório do exercício de 2022.
- Verificação, através de testes, com base na seleção de uma amostra, das informações relativas ao conteúdo incluído no Relatório do exercício de 2022 e sua coleta apropriada a partir dos dados fornecidos pelas fontes de informação.
- Revisão das informações relatadas em relação com riscos climáticos para cumprir as recomendações do TCFD apresentadas na seção "3.3.2.3. Riscos e oportunidades da mudança climática no negócio" do Relatório do exercício 2022.
- Obtenção de uma carta de representação dos Administradores e da Diretoria.

## Conclusão

---

Com base nos procedimentos realizados em nossa auditoria e nas evidências que obtivemos, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que:

- a) O Relatório Integrado da MAPFRE, S.A. e suas sociedades dependentes para o ano encerrado em 31 de dezembro de 2022 não foi preparado, em todos os aspectos materiais, de acordo com as normas GRI, conforme detalhado na tabela "6.4. Índice de conteúdo GRI" do Relatório, de acordo com o requerimento 8 da seção 3 do GRI 1.
- b) As informações relativas a riscos climáticos incluídas na seção "3.3.2.3. Riscos e oportunidades da mudança climática no negócio" do Relatório, não foram preparadas, em todos os aspectos materiais, de acordo com as recomendações do TCFD.



4

*(A versão em português é uma tradução do original em espanhol apenas para fins informativos. Em caso de discrepância, prevalecerá a versão em espanhol.)*

- c) O EINF da MAPFRE, S.A. e de suas sociedades dependentes para o ano encerrado em 31 de dezembro de 2022, incluído o Relatório, não foi preparado, em todos os aspectos materiais, de acordo com o conteúdo estabelecido nos regulamentos corporativos atuais e seguindo os critérios das normas GRI selecionadas, como mencionado para cada matéria na tabela "6.5. Correspondência entre o conteúdo do GRI e a declaração de informações não financeiras (Lei 11/2018, de 28 de dezembro)" do Relatório.

### Parágrafo de ênfase

---

O Regulamento (UE) 2020/852 do Parlamento Europeu e do Conselho de 18 de junho de 2020 sobre o estabelecimento de uma estrutura para facilitar investimentos sustentáveis estabelece a obrigação de divulgar informações sobre como e em que medida os investimentos da entidade estão associados a atividades econômicas elegíveis de acordo com a Taxonomia. Para este fim, os Administradores da Empresa controladora incorporaram informações sobre os critérios que, em sua opinião, melhor permitem o cumprimento desta obrigação e que estão definidos na seção "3.3.2. Sustentabilidade nos negócios" do Relatório Integrado 2022 em anexo. Nossa conclusão não foi modificada em relação a esta questão.

### Uso e distribuição

---

De acordo com os termos e condições de nossa carta de compromisso, este Relatório foi preparado para a MAPFRE, S.A. em conexão com seu Relatório Integrado 2022 e, portanto, não tem outra finalidade e não pode ser usado em nenhum outro contexto.

Com relação à Declaração Consolidada de Informações Não Financeiras, este relatório foi preparado em resposta à exigência estabelecida na atual legislação comercial espanhola e, portanto, pode não ser adequado para outros propósitos e jurisdições.

KPMG Asesores, S.L.

[Assinatura ilegível]

Patricia Revert Guillot  
8 de fevereiro de 2023

